**Sistema Nacional de Certificación Turística**

**Subsector Guías de Turistas Generales y Locales**

1. **Definición del Sujeto del Subsector Guías de Turistas Generales y Locales.**

En este Subsector son los Prestadores de Servicios Turísticos que, independientemente de su tamaño[[1]](#footnote-1), cuentan con su Certificado de inscripción ante el Registro Nacional de Turismo (RNT), y se define en el “*Catálogo* *de los diferentes servicios turísticos, cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo”,* de la siguiente forma:

**“*Aquella que brinde a través de las instalaciones portuarias y sus zonas de agua o tierra lo necesario para la prestación de servicios, abastecimiento, mantenimiento, protección y atraque a embarcaciones tanto de recreo como deportivas, ofreciendo al turista una puerta de entrada a los atractivos naturales y a la diversidad de una región*”.**

Cabe mencionar que una empresa puede tener uno o varios establecimientos, por tal motivo, el Sujeto a otorgarle el Distintivo Nacional de Calidad Turística, es a cada uno de los establecimientos en lo particular.

1. **Marco Legal y Normativo aplicable al Subsector Guías de Turistas Generales y Locales.**

El cumplimiento del Marco Legal y Normativo, piso o base, le permitirá a los Prestadores de Servicios Turísticos adherirse al Sistema Nacional de Certificación Turística.

En este contexto, los ordenamientos generales que aplican para el Subsector Guías de Turistas Generales y Locales

* Guías Generales de Turismo
* Guías de Turistas Especializados. Buceo
* Guías de Turistas Especializados. Espeleobuceo
* Guías de Turistas Especializados. Descenso en ríos
* Guías de Turistas Especializados. Kayak de mar o de lago
* Guías de Turistas Especializados. Excursionismo
* Guías de Turistas Especializados. Alta montaña
* Guías de Turistas Especializados. Escalada
* Guías de Turistas Especializados. Cañonismo
* Guías de Turistas Especializados. Espeleísmo
* Guías de Turistas Especializados. Turismo orientado hacia la naturaleza
* Guías de Turistas Especializados. Bicicleta de montaña
* Conductores de Taxis Turísticos
* Guías de Turistas Especializados en temas o localidades específicas

Este listado pretende dar a conocer a los Prestadores de Servicios Turísticos los ordenamientos identificados como base legal y normativa que debe ser cumplida para poder adherirse al Sistema Nacional de Certificación Turística.

De acuerdo con el proceso de operación del Sistema Nacional de Certificación Turística, el primer paso para su ingreso, será llenar la Solicitud de Adhesión donde el Prestador de Servicios Turísticos deberá contestar una serie de preguntas sobre su situación actual en cuanto al cumplimiento del Marco Legal y Normativo Nacional, Estatal y local que corresponda. Esto bajo el carácter voluntario y de buena fe en que se basa la implementación del Sistema Nacional de Certificación Turística.

Cuando el Prestador de Servicios Turísticos así lo requiera, una UPCSST facilitará y apoyará la realización del diagnóstico inicial, verificará que no haya multas u observaciones pendientes de cumplimentar como resultado de inspecciones realizadas al Prestador de Servicios Turísticos, y se marcará el listado de ordenamientos que aplican al Subsector, esto es con el propósito de orientar al establecimiento sobre el cumplimiento del Marco Legal y Normativo que aplica al Subsector.

Asimismo, a través del diagnóstico inicial, con la verificación de multas e inspecciones y con la selección del listado de ordenamientos, se tiene una Línea Base a partir de la cual se identificarán las áreas de oportunidad y se podrá establecer un plan de cambio que incluya acciones para que el Prestador de Servicios Turísticos pueda alcanzar un mayor Nivel de Calidad dentro del Sistema Nacional de Certificación Turística.

***En el Anexo 1, “Marco Legal y Normativo”*** se presenta el listado de ordenamientos y la Solicitud de Adhesión.

1. **Marco de referentes voluntarios.**

Estos referentes son las normas mexicanas (MNX), certificados, sellos, distintivos y reconocimientos nacionales e internacionales, así como los estándares de competencia laboral aplicables al Subsector y, que en el marco del Sistema Nacional de Certificación Turística permiten apoyar el cumplimiento de uno de sus objetivos, que es el establecer una cultura de calidad, sustentabilidad y responsabilidad social, vinculada a procesos de mejora continua, de manera voluntaria y aspiracional.

El Prestador de Servicios Turísticos que cuente con referentes vigentes tendrá elementos para obtener la máxima puntuación en algunos de los requisitos que integran cada subfactor a evaluarse en la Guía de Evaluación.

Debe mencionarse que en relación a los referentes estatales también se considera su aplicación para el Subsector, como equivalencias o similitudes a los referentes de cobertura nacional.

***En el Anexo 2 “Referentes voluntarios”***, se presenta la relación de normas mexicanas (NMX), certificados, sellos, distintivos, reconocimientos y estándares de competencia laboral identificados que aplican al Subsector.

1. **Matriz de objetos de evaluación.**

En la definición de objetos de evaluación para otorgar el Distintivo Nacional de Calidad Turística para el Sujeto, se tomó como base la información de la Norma ISO 26000: “Guía de Responsabilidad Social”[[2]](#footnote-2), por lo que los objetos se han agrupado e integrado en factores y subfactores; esto es, cada factor está desagregado en uno o varios subfactores de evaluación.

Con ello se busca alinear los objetos para otorgar el Distintivo Nacional de Calidad Turística a los Prestadores del Servicios Turísticos con los objetivos y propósitos del Sistema Nacional de Certificación Turística. En ese sentido, se diseñó la matriz de objetos de evaluación, la cual está estructurada de la siguiente manera:

* **Objetos de evaluación.** Los objetos a evaluar en cada Subsector se desglosan en factores, mismos que a su vez contemplan subfactores, criterios y requisitos a cumplir por los Prestadores de Servicios Turísticos integrados en las Guías de Evaluación, que tienen como finalidad medir el Nivel de Calidad conforme a los criterios del Sistema Nacional de Certificación Turística;
* **Factores(es).** Son aquellos aspectos o temas a evaluar a los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos, en correspondencia con los principios de calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua que promueve el Sistema Nacional de Certificación Turística;
* **Subfactor(es).** Son los aspectos más específicos y desagregados de cada factor. Incluyen o agrupan a un conjunto de criterios de evaluación;
* **Criterios de evaluación.** Son los parámetros o puntos de referencia que se miden o evalúan en el Prestador de Servicios Turísticos para cada uno de los subfactores, y especifican las cualidades a cumplir.

El Prestador de Servicios Turísticos al incorporarse al Sistema Nacional de Certificación Turística y, a través de la adopción y desarrollo de cada uno de los factores que integran la matriz, podrá obtener un determinado Nivel de Calidad integral cuando:

* Cuente con una estructura organizacional y manuales que sirvan como medios de comunicación y coordinación, para registrar y transmitir de manera ordenada y sistemática tanto la información como las instrucciones y lineamientos necesarios para desempeñar mejor sus tareas. También, que cuente con una filosofía empresarial, políticas, objetivos y metas que faciliten y orienten las actividades a realizar en todas las áreas de la empresa, con apoyo de una comunicación, transparencia, rendición de cuentas y medidas anticorrupción.
* Adopte y aplique políticas de respeto a los derechos humanos de los trabajadores y reconozca tanto su importancia como su universalidad.
* Aplique políticas y prácticas relacionadas con el trabajo en la empresa, las cuales tengan un mayor impacto sobre el respeto a los principios de legalidad, desarrollo humano y la formación del personal con competencias laborales, salud, seguridad e higiene en el trabajo, y la protección civil, en un marco de igualdad, respeto, libertad, y diálogo.
* Se involucre con sus partes interesadas a través del diálogo entre la empresa y éstas, con el objetivo de proporcionar una base fundamentada para las decisiones de la organización. Las partes interesadas son: inversionistas y accionistas, colaboradores, proveedores, clientes, competencia y autoridades.
* Cumpla con las disposiciones gubernamentales y cuente con planes y programas para la prevención y mitigación del impacto ambiental; y promueva políticas, planes y acciones para un uso sustentable de recursos naturales.
* Adopte e implemente una política y filosofía de mejora continua en sus procesos operativos y administrativos.

**MATRIZ DE OBJETOS DE EVALUACIÓN DEL SUBSECTOR GUÍAS DE TURISTAS GENERALES Y LOCALES**

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETOS DE EVALUACIÓN** | |
| FACTORES | **SUBFACTORES** | **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |
|
| COMPETENCIA LABORAL | Conocimientos requeridos para el desempeño del servicio | Curso "Seis acciones para salvar una vida" |
| Normatividad aplicable para el desempeño de la actividad |
| El guía tiene conocimientos de materias importantes para su desempeño de Guía de nivel I. |
| - Marco legal turístico (Legislación Turística) |
| - Arquitectura |
| - Arqueología |
| - Conducción de Grupos |
| - Geografía Turística |
| - Historia de México |
| - Oferta Gastronómica |
| - Recursos Turísticos |
| - Rutas Turísticas |
| - Idioma extranjero I (Inglés) |
| - Arte Moderno y Contemporáneo |
| - Arte Prehispánico |
| - Arte Colonial |
| - Etnografía y Arte Popular |
| - Historia General del Arte |
| - Relaciones Humanas |
| - Cultura Turística |
| El guía tiene la capacitación correspondiente en materia de protección al consumidor |
| El guía tiene conocimientos de materias importantes para su desempeño de nivel II |
| - Geografía Turística II |
| - Oferta Cultural |
| - Relaciones Humanas II |
| - Calidad-Cultura Turística |
| - Historia del Arte |
| - Principios básicos de pedagogía |
| - Principios básicos de psicología |
| - Rutas Turísticas |
| - Conocimiento del lugar |
| - Idioma extranjero II (Francés) |
| El guía tiene conocimientos de materias importantes para su desempeño de nivel III |
| - Destinos y productos turísticos de México y del mundo (historia, geografía, etnografía, recursos turísticos. |
| - Mercadotecnia turística |
| - Arte (prehistórico - Moderno) |
| - Arte Popular |
| - Etnografía |
| - Recursos Turísticos |
| El guía tiene conocimientos de materias importantes para su desempeño de nivel IV |
| - Organización de grupos y convenciones |
| El guía tiene conocimientos de materias importantes para su desempeño de nivel V |
| - Planificación turística |
| - Operación y retos de las empresas turísticas |
| - Recreación y animación turísticas |
| Competencia Laboral  (continúa) | Competencia Laboral  (continúa) | En la prestación del servicio el guía debe cumplir como mínimo con lo siguiente: |
| - Diseñar el recorrido turístico de acuerdo a las necesidades y características del cliente |
| - Planificar el recorrido turístico de acuerdo a las necesidades y características del cliente |
| - Organizar el recorrido turístico de acuerdo a las necesidades y características del cliente |
| - Especificar cuál es el equipo que él lleva, cual proporciona y cual debe llevar el turista |
| - Proteger el entorno ambiental y cultural |
| - Aplicar el Código de Ética de la especialidad, el cual considera las políticas de conservación del ambiente, sustentabilidad, responsabilidad social y atención al cliente. |
| Como informador, el guía debe saber llevar a cabo las siguientes actividades: |
| - Dar la bienvenida al turista |
| - Presentarse y mencionar su nombre y el perfil con el que cuenta |
| Destrezas y habilidades para el desempeño del servicio | - Indagar que tipo de servicios y atractivos desea el turista |
| - Proporcionar la información que es pertinente a la solicitud recibida |
| - Señalar las características de los servicios propuestos |
| - Señalar claramente la ubicación donde se desarrollan los servicios y medios de acceso |
| - Proporcionar material impreso |
| - Verificar con cada uno de los turistas, si la información proporcionada cubrió sus necesidades o si requiere información complementaria |
| - Solicitar la evaluación de su servicio, proporcionando un breve cuestionario para ser llenado por el turista |
| El guía debe proporcionar al cliente, la siguiente información: |
| - El número máximo de personas que integrarán el grupo |
| - Si el servicio es contratado directamente con él, la tarifa que aplica |
| - El idioma o los idiomas en que se darán las explicaciones (si fuera el caso). |
| - Describir la temática y las actividades a realizar durante el recorrido |
| - El tiempo de duración del servicio y el itinerario. |
| - Proporcionar de manera precisa y clara las indicaciones de seguridad, reglamento del lugar y recomendaciones específicas para la realización de la visita |
| - La prohibición por Ley (Ley Federal de Monumentos y Zonas Arqueológicos, Artísticos e Históricos), acerca de la excavación, extracción, posesión, remoción, transporte, intento de o exportación de vestigios de flora y fauna, de artefactos o restos humanos paleontológicos, arqueológicos y/o históricos en el territorio nacional. |
| El guía comunica a los turistas que por su seguridad y la del entorno, la recomendación es que todo aquello que no se conoce, no se toca. |
| El guía antes de iniciar el servicio, solicita a cada turista participante, el llenado del formato con el cual acepta que recibió la plática de orientación e información de la actividad. |
| Durante un recorrido, el guía debe llevar a cabo lo siguiente: |
| * Enunciar el nombre del elemento del Patrimonio Turístico |
| * Ubicar en el mapa del sitio el elemento a describir |
| * Describir el elemento de manera ordenada y coherente |
| * Explicar el posible uso del elemento descrito |
| * Mencionar alguna referencia temporal del elemento descrito |
| * Usar la terminología técnica para la descripción (traducción) |
| * Hacer referencias o comparaciones con otros elementos |
| * Describir los hallazgos importantes en el elemento |
| * Hacer referencia al descubridor o especialista que lo investigó |
| * Mencionar la fuente de información |
| El guía verifica que el medio de transporte se encuentre en perfectas condiciones, de mantenimiento, equipamiento y limpieza |
| El guía cuenta con la información oportuna de las condiciones meteorológicas y generales, desde el inicio hasta la conclusión del servicio |
| Destrezas y habilidades para el desempeño del servicio  (continúa) | El guía respeta el programa del recorrido establecido |
| El guía sabe identificar cuando se presentan riesgos potenciales |
| El guía cancela el recorrido debido a la presencia de riesgos potenciales |
| Competencia Laboral  (continúa) | Competencia Laboral  (continúa) | El guía auxilia en todo momento y oportunamente, a los integrantes del grupo |
| El guía cuenta con su Manual de Operación, el cual contiene como mínimo, lo siguiente: |
| - Mapa y descripción de los recorrido y de las servicios ofrece |
| - Manejo de bitácora de recorridos y servicios |
| - Políticas y procedimientos sobre el uso y tipo de equipo a utilizar por cada servicio que ofrece |
| - Políticas y procedimientos para establecer mínimos y máximos de participantes que integran un grupo. |
| - Código de ética y de Conducta del Guía |
| - Reglamento de operación por actividad |
| - Información que se le debe proporcionar y requerir al turista antes y durante la realización de la actividad y/o recorrido. |
| - Procedimientos y reglas de seguridad a seguir por el personal previamente, durante y posterior a cada actividad que se ofrezca. |
| - Procedimiento para realizar el análisis y determinar el nivel del riesgo por recorrido y actividad |
| - Material y equipo de primeros auxilios mínimo a llevar en cada recorrido por cada actividad, acorde al nivel de riesgo de la actividad |
| - Procedimiento de primeros auxilios de acuerdo a la actividad que se desarrolla. |
| - Información sobre los servicios de policías, médicos, hospitales, servicios de rescate y auxilio y ministerio público más cercanos a la localidad. |
| - Políticas y procedimientos para el manejo de la basura generada durante el desarrollo de la actividad. |
| El guía cuenta con los Permisos que soliciten las autoridades competentes para poder llevar a cabo las actividades que se incluyen en el servicio |
| Actitudes requeridas para la prestación del servicio | Durante un servicio el guía debe llevar a cabo lo siguiente: |
| * Mantener una posición siempre pro-positiva con todas las personas involucradas. |
| * Predicar con el ejemplo y mantener buena disposición. |
| * Tener buen trato. |
| * Mantenerse siempre dispuesto a servir y colaborar en el buen desempeño de cada tarea. |
| * Mantener la buena actitud con todos los integrantes del grupo, sin importar de quien o para quien se trate. |
| El guía se conduce con liderazgo y maneja apropiadamente diversas situaciones grupales, al llevar a cabo lo siguiente: |
| - Usar un tono de voz modulado de acuerdo al sitio y a las características del grupo. |
| - Mantener a los visitantes agrupados de acuerdo a su ritmo y avance. |
| - Utilizar un lenguaje acorde al grupo. |
| - En caso de un desmayo de un visitante, lo traslada a un lugar seco y fresco, lo recuesta en posición supina, le revisa alguna posible obstrucción en vías aéreas, le eleva ligeramente las extremidades inferiores y se mantiene alerta hasta que la persona reaccione. |
| - En caso de la deshidratación de un visitante, traslada a la persona a un lugar seco y fresco, le administra líquidos rehidratantes y solicita apoyo médico. |
| - En caso de una caída de un visitante, evalúa el estado físico de la persona y expone la parte lesionada de la persona, le pregunta si requiere apoyo médico y solicita asistencia para su traslado. |
| - En caso de extravío de un visitante, recaba información sobre la hora y lugar en que se le vio por última vez, sus señas particulares: edad, sexo, complexión, tipo y color de cabello y características de su vestimenta, nombra y dar instrucciones a un responsable del grupo mientras se atiende la contingencia, avisa a las autoridades del sitio, y organiza la búsqueda. |
| Facilita la comunicación y la experiencia vivencial del turista |
| Genera respuestas claras y precisas ante la presencia de situaciones de emergencia |
| Para mantener el liderazgo, ritmo e interés del grupo, durante el recorrido el guía debe llevar a cabo lo siguiente: |
| - Utilizar estrategias didácticas adecuadas para atraer la atención del grupo (mapas, imágenes, dibujos, etc.) |
| - Modular el tono de voz de acuerdo al sitio y la cantidad de visitantes guiados; |
| - Mantener a los visitantes agrupados de acuerdo a su ritmo de avance, y; |
| - Utilizar un lenguaje acorde al grupo. |
| Competencia Laboral  (finaliza) | Competencia Laboral | El guía durante el servicio manifestó las siguientes actitudes-valores |
| - Fue puntual al iniciar su servicio |
| - Mantuvo contacto visual con el cliente |
| - Manifestó interés mediante su lenguaje corporal y verbal |
| - Se expresó de manera clara y mesurada |
| - Manifestó su comprensión por las inquietudes del turista |
| - Se ajustó al tiempo pactado de la visita |
| - Se presentó con buen arreglo personal (limpieza, peinado,) |
| - Su postura fue siempre la correcta y evito distractores |
| - Atendió las necesidades especiales del cliente |
| - Contestó las dudas y preguntas con interés y amabilidad. |
| Actitudes requeridas para la prestación del servicio  (finaliza) | Al final del recorrido y servicio proporcionado, el guía debe cerrar como sigue: |
| - Mencionar la importancia del elemento |
| - Indicar que el recorrido llegó al término del mismo |
| - Invitar a volver y recomendar el sitio; |
| - Agradecer el comportamiento del turista y su visita |
| - Reiterar su disposición para atenderles posteriormente |
| - Desear un buen día a todos los presentes |
| - Proporciona a cada integrante del grupo, una hoja de evaluación, sugerencias y quejas, y les solicita su llenado |
| EQUIPAMIENTO Y HERRAMIENTAS | Características y condiciones del equipo requerido para dar el servicio | El equipo que el guía debe portar, es al menos el siguiente: |
| - Ropa cómoda, que indique la actividad de guía, con nombre. |
| - Equipo de audio para poder dar indicaciones claras y la información sea mejor para el receptor |
| - Para un grupo menor a 25 personas, llevar altavoz o bocina pequeña con micrófono alámbrico o inalámbrico |
| - Si el grupo que atiende es mayor a 25 personas el guía debe utilizar audio guías |
| - GPS o dispositivo móvil con la aplicación |
| - Impermeable |
| . Navaja Suiza |
| - Lámpara de minero |
| - Batería extra para la lámpara de minero |
| - Monóculo pequeño |
| - Bitácora de viaje |
| - Bolígrafo |
| - Encendedor |
| - Equipo visual acorde al recorrido |
| - Bandera de señalamientos |
| - Agua para beber |
| - Visera o gorra |
| - Zapatos adecuados para el recorrido |
| - Cangurera o mochila y bolsas para facilitar la portación del equipo y materiales necesarios, mencionados |
| - Equipo adicional de acuerdo a las características de la región donde se vaya a realizar el recorrido |
| EQUIPAMIENTO Y HERRAMIENTAS  (CONTINÚA) | Equipamiento y Herramientas | - Botiquín ad-hoc a la ruta que se vaya a realizar |
| - Botiquín personal general |
| - Teléfono móvil con cargador |
| - Al menos un par de radio transmisores |
| El guía debe asegurarse que el turista lleve al menos el siguiente equipo: |
| - Ropa que además de cómoda, sea la indicada para la ruta a desarrollar |
| - Impermeable |
| Características y condiciones del equipo requerido para dar el servicio | - Libreta pequeña de notas |
| - Gafete con su nombre, grupo sanguíneo, # de tel. de persona con quien comunicarse en caso de ser necesario y algún dato importante para el bienestar del turista |
| - Gafete con su nombre, grupo sanguíneo, # de tel. de persona con quien comunicarse en caso de ser necesario y algún dato importante para el bienestar del turista |
| - Teléfono móvil con cargador |
| - Equipo o material adicional de acuerdo a las características de la región donde se vaya a realizar el recorrido |
| Si para el recorrido se requiere de vehículo, éste deberá tener las características necesarias para un viaje cómodo. |
| Características y condiciones de las herramientas, materiales e insumos | El botiquín deberá contener indispensable, en función del nivel de riesgo que haya resultado de la evaluación previa de la actividad |
| Además del equipo especializado para la actividad, el guía debe contar con lo siguiente: |
| - Equipo necesario para el manejo higiénico de alimentos, si el recorrido lo amerita:   * Mochila * Bolsas de plástico * Jabón biodegradable * Agua * Tabletas desinfectante de agua para lavar utensilios * Servitoallas deshechables * Sanitizante de agua * Olla para hervir agua (o tabletas de purificación y filtros) * Estufa portátil * Recipientes herméticos de plástico * Papel aluminio * Termómetro para alimentos * Nevera portátil * Cobija para proteger la nevera * Utensilios de cocina (ollas, platos, vasos, cubiertos) * Bicarbonato de sodio para limpieza de utensilios (opcional) * Pañuelos desechables |
| - Equipo necesario para evitar riesgos de incendio, si el recorrido lo amerita |
| SEGURIDAD E HIGIENE | Medidas de seguridad e higiene en la prestación del servicio | El guía observa las medidas de seguridad antes y durante la prestación del servicio a fin de proporcionar mayor seguridad a la integridad física del turista |
| Previo a la salida, el guía lleva a cabo una evaluación de riesgos de la ruta o recorrido a seguir |
| El guía prevé posibles contingencias en el recorrido turístico, de acuerdo a las necesidades y características del cliente |
| Para brindar seguridad al turista, el guía debe cumplir como mínimo con lo siguiente: |
| - Antes de iniciar las actividades, informa al turista acerca de las características y de los riesgos del recorrido, que considere sea necesario mencionar |
| - Antes de iniciar las actividades, informa al turista acerca de la capacidad física y técnica que se requiere para realizarlas |
| - Solicita a los turistas que le informen si alguien padece de algún problema de salud que pudiera interferir con la realización del recorrido. |
| . Indaga sobre el problema de salud detectado y proporciona las instrucciones correspondientes, incluyendo el que puedan o no realizar el recorrido |
| - Si el turista insiste en realizar el recorrido, el guía le notifica que es bajo su cuenta y riesgo y documenta el incidente. |
| - El guía debe tener los teléfonos y direcciones de los centros de ayuda médica más cercanos |
| - Tanto el guía como el turista deben llevar identificación |
| - Proporciona material de apoyo al turista para llevar a cabo el recorrido, con la explicación correspondiente de cómo utilizarlo |
| - Da lectura y repaso del Reglamento del Lugar de la Visita |
| - La supervisión del uso, estado de conservación y mantenimiento del equipo a utilizarse, es responsabilidad del guía |
| - Llevar una bitácora de recorrido, la cual solamente cambiará si esto es necesario para brindar mayor seguridad al grupo |
| - Verificar la ruta y condiciones para minimizar riesgos |
| - Analizar los perfiles de seguridad de cada persona, evaluarlos individualmente si no se tiene conocimiento de su condición física, enfermedades y alergias, basta con pedir la información al grupo |
| El guía debe asegurarse que el medio de transporte esté en óptimas condiciones y con el equipamiento de seguridad que marca la normatividad. |
| En función del nivel de riesgo de la ruta, el guía en su equipo de apoyo incluye a un paramédico. |
| El guía modifica el plan de la ruta, solamente si está en riesgo la integridad del grupo |
| Durante el recorrido, el guía no realiza ninguna acción que pueda poner en riesgo la seguridad del turista y la de él. |
| El guía sabe de manera clara y precisa, qué hacer y así reacciona en casos de accidentes, enfermedades y evacuaciones, según las circunstancias y condiciones del lugar y del grupo. |
| Para la prestación del servicio, el guía cuenta con Seguro de Responsabilidad Civil o de Viajero. |
| MEDIO AMBIENTE | Acciones de prevención y protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats | El guía proporciona instrucciones concretas para las actividades de los turistas, en función de las características del lugar y su importancia para el cuidado y protección de los mismos, así como les las recomendaciones de buena conducta con relación a la fauna y flora locales que deben seguir, y las prohibiciones y cuidado para la NO introducción de especies ajenas. |
| El Reglamento que maneja el guía, integra los elementos que deben observarse en el comportamiento ambiental, tanto de él, como del turista. |
| Cuando las actividades se desarrollen en una Área Natural Protegida, el guía y los turistas se regirán por lo que indique el Programa de Manejo respectivo del área. En su caso, por los lineamientos descritos en la autorización emitida de la autoridad competente. |
| El guía cuenta con política de procedimientos para el manejo de la basura generada en el sitio |
| Cuando el servicio que proporciona el guía incluye la observación de ballenas, lo hace con estricto apego a lo establecido en la normatividad vigente. |
| El guía cuenta con política de procedimientos para el consumo de productos que no tengan contraindicaciones ambientales y el reciclado de insumos y otros productos |
| El guía lleva a cabo acciones de conservación del hábitat de especies en riesgo y rehabilitación de la población |
| El guía involucra la participación de los turistas, en los planes locales de conservación |
| Uso sustentable de recursos naturales | Uso y consumo local de productos y servicios de la región |
| El guía participa en un programa de colaboración con miembros de las comunidades locales, para impulsar el desarrollo local |
| CÓDIGO DE ÉTICA O DE CONDUCTA | Código de valores de actuación | El guía cuenta con un Código de Ética y de Valores de Actuación del profesional, el cual establece los valores de honestidad, equidad e integridad; los cuales implican la preocupación por las personas, animales y medio ambiente. |
| Otros valores que el guía debe manejar y tener en su Código de Ética y Valores de Actuación, son: |
| - Ética |
| - Respeto |
| - Humildad |
| - Paciencia |
| - Hospitalidad |
| - Seguridad |
| - Prudencia |
| - Sencillez |
| - Pasión |
| - Amor |
| - Equidad |
| - Constancia |
| - Limpieza |
| - Tolerancia |
| - Empatía |
| - Cortesía |
| - Responsabilidad |
| - Trabajo en Equipo |
| - Vocación de Servicio |
| - Equilibrio |
| - Puntualidad |
| - Amabilidad |
| - Veracidad |
| No a la trata de personas en el sector de los viajes y el turismo | Establecimiento y aplicación del Código de Conducta para la protección del turista frente a la explotación sexual en el turismo |
| Implementación del “Código de Conducta Nacional para la protección de las niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo |
| No discriminación | Establecimiento y aplicación de Políticas de no discriminación e igualdad, evitando la exclusión por prejuicios, más que por motivos legítimos. |
| El guía tiene consideración con los turistas que llegan a tener necesidades particulares |
| Medidas anticorrupción | Cuenta con políticas y prácticas que combatan la extorsión, la corrupción y prácticas ilegales |
| El guía se asegura de ser un ejemplo anti-corrupción, no incurre en sobornos y alentar a los actores que intervienen en su actividad, a que promuevan y sigan este ejemplo |
| CLIENTES | Protección de la salud y la seguridad de los turistas | El guía proporciona servicios que, en condiciones razonablemente previsibles, son seguros para los turistas, para su personal de apoyo y para el medio ambiente |
| El guía proporcionar elementos de seguridad más allá de los requisitos mínimos establecidos, para lograr una protección mucho mayor al turista |
| Estima y evalúa el riesgo en cada servicio que proporciona y toma las previsiones correspondientes para desarrollar una actividad segura |
| Da información al turista, acerca de las características de cada recorrido e indicar los procedimientos a seguir, necesarios para evitar riesgos |
| El guía modifica el recorrido, solamente si está en riesgo la integridad del turista |
| El guía cancela el recorrido cuando considera que hay riesgos potenciales que ponen en peligro al grupo |
| Durante el recorrido, el guía no realiza ninguna acción que pueda poner en riesgo la seguridad del turista y la de él. |
| Contratación de un guía local |
| El guía se asegura que a los turistas se les proporcione la alimentación adecuada en calidad y cantidad, de acuerdo a los requerimientos de la actividad a realizar |
| El guía se asegura en todo momento por la protección y bienestar del turista y personal de apoyo |
| Atención y satisfacción del cliente | El guía se asegura y responsabiliza de que el o los servicios ofrecidos a los turistas, cumplan en calidad y servicio, conforme a lo establecido en el contrato correspondiente |
| El guía opera de manera transparente y proporciona información relacionada con la forma en que se establecen los precios y los cargos por el servicio que ofrece |
| El guía solicita a los turistas que le llenen la evaluación de su servicio |
| Resolución de quejas y controversias | El guía tiene establecido por contrato, la garantía de que el turista obtendrá el servicio acordado, con la calidad establecida. Así como las penalizaciones establecidas, en caso de que por causa imputable al guía, el servicio no cumpla con lo establecido. |
| El guía informa de manera clara a los turistas la forma en que pueden acceder a servicios postventa y apoyo, así como la vía para resolución de controversias y su compensación |
| El guía ofrece un sistema adecuado y eficiente de apoyo y asesoramiento para presentar sus quejas u observaciones |
| El guía tiene establecido un procedimiento alternativo de quejas y sugerencias, con base en lo establecido en la ISO 9001:2008 |
| PRÁCTICAS COMERCIALES | Prácticas comerciales justas y responsables | El guía tiene establecidas sus políticas de prácticas comerciales |
| El guía extiende al turista, el documento correspondiente en el cual se garantiza el servicio (s) contratado (s), escrito en español (puede además utilizarse otro idioma) |
| El guía especializado certificado en el SNCT, durante la prestación del servicio, debe portar la credencial que lo identifique como tal |
| El guía le entrega al turista un formato que debe llenar, en el cual el turista manifiesta por escrito y bajo protesta de decir verdad, que no padece ninguna enfermedad incompatible con la actividad que se va a desarrollar, y que no se encuentra bajo el influjo de sustancias tóxicas que puedan agravar o complicar su salud al momento de realizar la actividad. Asimismo, contiene una cláusula en la que el turista se compromete a respetar, no tocar, ni extraer restos culturales, ya sean paleontológicos, arqueológicos o históricos, cuya protección se establece en la Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicos, Artísticos e Históricos del INAH y su Reglamento. |
| El guía debe reportar a las autoridades competentes acerca de las conductas ilícitas en que incurran los turistas que contraten sus servicios y que afecten al patrimonio natural y/o cultural. |
| El guía es consciente del contexto social en el opera y no se aprovecha de las condiciones sociales, como la pobreza, para lograr ventajas competitivas desleales. |
| Mercadotecnia y publicidad responsable y transparente | El guía tiene sus planes de mercadotecnia y publicidad alineados al código de ética que maneja |
| La publicidad que haga el guía respecto a los servicios que proporciona, es clara, precisa, confiable y no induce a error o confusión. |
| DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO | Impulso al desarrollo social | El guía contribuye y/o participa con programas que proporcionan acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y oportunidades. |
|  | El guía utiliza en la medida de lo posible, todos los suministros, servicios e insumos proporcionados y/o generados por las comunidades locales. |
| Acciones para el desarrollo comunitario | El guía tiene establecidas políticas de promoción del desarrollo de la comunidad |
| El guía utiliza en la medida de lo posible, todos los suministros, servicios e insumos proporcionados y/o generados por las comunidades locales. |
| El guía proporciona a los turistas información acerca del lugar donde se desarrolla la actividad, poniendo énfasis en la importancia de contribuir a la conservación del patrimonio natural y cultural del lugar. |
| En los procedimientos que lleva a cabo para realizar las actividades contempladas en el servicio, el guía incorpora criterios de respeto al medio ambiente y a las comunidades con las que los turistas tienen contacto |
| El guía tiene un programa de promoción para el apoyo con donaciones en especie o económicas, que coadyuven a mejorar las condiciones de las comunidades donde llega a realizar sus servicios. |
| El guía colabora con organizaciones o por su propia cuenta, desarrollando acciones en apoyo a la comunidad |
| PROCESOS Y MEJORA CONTINUA | Procesos y mejora continua | El guía tiene establecida la filosofía de mejora continua en procesos operativos |
| El guía tiene establecido un Plan de Mejora continua que incluye a las diferentes áreas de su actividad |
| El guía lleva a cabo la evaluación periódica de la efectividad de su Plan de Mejora continua y realiza los ajustes correspondientes |
| El guía pertenece a una Agrupación con el objeto de intercambiar experiencias de mejores prácticas para una mejora continua en la calidad de los servicios que ofrece |

1. **Guía de Evaluación del Nivel de Calidad.**

A partir de la matriz de objetos de evaluación se diseña la Guía de Evaluación, la cual permite al Sistema Nacional de Certificación Turística determinar un Nivel de Calidad con base en la calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua.

La Guía de Evaluación integra una serie de requisitos que el Prestador de Servicios Turísticos debe cubrir en el marco del Sistema Nacional de Certificación Turística, con el propósito de establecer un diagnóstico y su Línea Base, y de esa manera poder identificar inicialmente en qué Nivel de Calidad se encuentra ubicado, a partir de lo cual se podrá definir un plan de acción en donde el Prestador de Servicios Turísticos precisará las prioridades de mejora para sus áreas de trabajo, que pueden ser a través de la capacitación, consultoría, asesoría o de otros apoyos. Posteriormente a la aplicación de dicho plan de acción se realizará una evaluación final y se determinará el Nivel de Calidad alcanzado. Esa evaluación se constituirá en una nueva Línea Base, a fin de darle continuidad al ciclo de mejora continua adoptado, mediante un nuevo plan de acción y se pueda establecer el ciclo encaminado a ascender al máximo Nivel de Calidad previsto en el Sistema Nacional de Certificación Turística.

La Guía de Evaluación la integran los factores y subfactores (objetos de evaluación), y los criterios de evaluación, así como también por los siguientes aspectos:

* **Evidencias.** Se refiere a las pruebas y medios de comprobación del cumplimiento del criterio de evaluación; y están integradas por requisitos y criterios de cumplimiento.
* **Requisitos.** Son las evidencias que se deben cumplir en términos de desempeño (por medio de la observación), producto (mediante la presentación de documentos) y/o conocimiento (mediante exámenes). Cada requisito será calificado según su criterio de cumplimiento.
* **Criterio de cumplimiento de cada criterio de evaluación.** En el proceso de ponderación se establecen diferentes valores entre los factores, los cuales se traducen en porcentajes a aplicar respecto al total de factores considerados en la Guía de Evaluación. El valor que corresponde a cada requisito se distribuyó entre seis criterios de cumplimiento:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Criterio | Significado | Descripción del criterio | Peso porcentual |
| NE | No existe la evidencia | El Sujeto no cuenta con la evidencia. | 0% |
| DO | Documentado | El Sujeto cuenta sólo con un documento que le permitirá en un futuro realizar de manera sistemática sus actividades, pero aún no lo difunde al interior de su organización. | 10% |
| DP | Documentado y publicado | El Sujeto cuenta con documentación soporte (que le permitirá realizar de manera sistemática sus actividades y la difunde entre los miembros de la organización con el propósito de darla a conocer e involucrarlos en los procesos o planes que se vayan a estructurar. | 30% |
| IM | Implementado no documentado | El Sujeto lleva a cabo la actividad pero no cuenta con el soporte documental que permita medir su eficacia. | 30% |
| DI | Documentado e implementado | El Sujeto tiene definido un plan o proceso imprescindible para organizar lo que se hace, medirlo y mejorarlo; se lleva a cabo, pero aún no cuenta con el Referente. La documentación es el soporte de los procesos y permite garantizar la eficacia y repetitividad de los mismos, el siguiente paso es obtener algún Referente. | 60% |
| MR | Medición de resultados | El Sujeto cuenta con procesos sistemáticos, continuos, medibles y recurrentes o cíclicos, que utilizan la medición como elemento de mejora, sobre todo para elevar la productividad en una organización o Destino Turístico, es decir, cuenta con Referentes vigentes. | 100% |

* **Referentes/Equivalencias.** En esta columna se mencionan las normas mexicanas (NMX), certificados, sellos, distintivos y reconocimientos, nacionales e internacionales, que guardan alguna relación con el subfactor. Al respecto, el Prestador de Servicios Turísticos que cuente con alguna certificación, sello distintivo o reconocimiento vigente, o que cuente con algún sistema de gestión implementado, tendrá elementos para cumplir con algunos de los requisitos que integran los subfactores de evaluación, y por lo tanto tendrá un puntaje superior, y la posibilidad de acceder o ascender en los niveles de calidad del Sistema Nacional de Certificación Turística, para poder obtener el Distintivo Nacional de Calidad Turística.

1. **Ponderación del instrumento de evaluación.**

A cada criterio de evaluación se le ha asignado una puntuación y el máximo a obtener de la suma de todos los criterios, dando un total de 2,000 puntos. Lo anterior está en función de la importancia relativa a cada uno de los factores a evaluar en el Subsector.

En ese sentido, se presenta la tabla de puntuación que contiene la distribución de los factores, según su valoración en el contexto del Subsector.

**Tabla de puntuación para el Subsector Guías de Turistas Generales y Locales**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Factores | Peso porcentual | Puntos asignados |
| Competencia Laboral | 35% | 700 |
| Equipamiento y herramientas | 8% | 160 |
| Seguridad e higiene | 15% | 300 |
| Medio ambiente | 11% | 220 |
| Código de ética o de conducta | 6% | 120 |
| Clientes | 9% | 180 |
| Prácticas comerciales | 4% | 80 |
| Desarrollo social y comunitario | 6% | 120 |
| Procesos y mejora continua | 6% | 120 |
| Total | **100 %** | **2,000** |

De acuerdo con la tabla de puntuación, a continuación se presentan los factores en orden descendente conforme el peso porcentual asignado:

* Competencia laboral (35%), Equipamiento y Herramientas (8%) y Seguridad e higiene (15%). En conjunto, estos tres factores hacen el 58% de la calificación. Esto es debido a que esta actividad lleva al guía a tener en todo momento, trato directo con el turista, mismo que es responsabilidad del guía, tanto en su satisfacción, como en su cuidado y protección; por lo que, el conocimiento de la actividad, la destreza y habilidad para llevarla a cabo, así como la actitud asumida, conforman las bases para llevar a cabo de manera eficaz, los cometidos esenciales de su actividad.
* Medio ambiente (11%). Es de fundamental importancia que se asegure una cantidad mínima de impactos ambientales sin degradar los recursos en que se basa el turismo, así como preservación de la biodiversidad y la atenuación de la contaminación y degradación del medio ambiente.
* Clientes (9%) y Prácticas comerciales (4%). Son factores íntimamente ligados, ambos son fundamentales para una mejor atención y satisfacción del turista.
* Procesos y mejora continua (6%). Todo prestador de servicios turísticos, debe implementar un proceso y filosofía de mejora continua en sus procesos, para retroalimentar y fortalecer la calidad de sus servicios
* Desarrollo social y comunitario (6%). Procurar mantener la vida natural y el medio ambiente cultural a través de los viajes controlados, organizados, planeados y administrados, utilizando parámetros de protección y conservación del medio ambiente, con la intención de redundar de manera benigna social y económicamente a nivel regional y microregional, con la promoción del desarrollo de la comunidad al apoyar y/o participar en proyectos de inversión social.
* Código de ética o de conducta (6%). El fundamento y consecuencia de un turismo responsable, parte de la comprensión y la promoción de los valores éticos comunes de la humanidad, en un espíritu de tolerancia y respeto de la diversidad de las creencias religiosas, filosóficas y morales.

1. **Niveles de Calidad.**

Como parte del proceso de mejora continua que promueve el Sistema Nacional de Certificación Turística, los Prestadores de Servicios Turísticos podrán obtener los siguientes Niveles de Calidad, bajo dos condicionantes, por tratarse de un sistema de calidad integral:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Primera condicionante | Segunda condicionante |
| Nivel | Denominación | Puntuación | Porcentaje mínimo de cumplimiento para cada uno de los Factores |
| Primero | Bronce | De 700 a 1,000 | 30% |
| Segundo | Plata | De 1,001, a 1,250 | 40% |
| Tercero | Oro | De 1,251 a 1,500 | 50% |
| Cuarto | Platino | De 1,501 a 1,750 | 60% |
| Quinto | Diamante | De 1,751 a 2,000 | 70% |

***En el Anexo 3 “Metodología de la Guía de Evaluación del Nivel de Calidad”***, se presentan los criterios del Grupo de Trabajo Especializado, como expertos en el Subsector, los cuales ponderaron y asignaron el peso porcentual de cada uno de los factores a evaluar.

**Anexos**

**ANEXO 1**

**MARCO LEGAL Y NORMATIVO**

|  |
| --- |
| MARCO LEGAL Y NORMATIVO |
| CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN |
| Alta en Secretaria de Hacienda y Crédito Público |
| LEY GENERAL DE TURISMO. 2013 |
| Inscripción ante el Registro Nacional de Turismo |
| LEY MIGRATORIA Y SU REGLAMENTO |
| * Acreditación fehaciente de extranjeros de su legal estancia en el país, y la calidad y característica migratoria para desarrollar la actividad de guía de turistas. * Requisitos de emigración temporal |
| LEY FEDERAL SOBRE MONUMENTOS Y ZONAS ARQUEOLÓGICAS, ARTÍSTICOS E HISTÓRICOS Y SU REGLAMENTO |
| Bases normativas para algunos aspectos de la operación. |
| LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2012 |
| Registro del Contrato de Adhesión y Prestación de Servicios ante la PROFECO |
| LEY GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y SU REGLAMENTO |
| NOM APLICABLE AL SUBSECTOR NOM-08-TUR-2002. Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural |
| Requisitos para acreditarse como Guía General   * Certificado de estudios de nivel medio superior o nivel técnico en un área vinculada con la actividad turística, reconocidos por autoridades competentes en la materia |
| OTRAS NOM´s APLICABLES AL SUBSECTOR |
| NOM-06-TUR-2009  Requisitos mínimos de seguridad e higiene que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos |
| NOM-07-TUR-2002  De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios. |
| NOM-010-TUR-2001  De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-turistas |
| NOM-11-TUR-2001  Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de turismo de aventura. |
| NOM-09-TUR-2002  Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en actividades específicas |
| NOM-131-SEMARNAT-201  0  Que establece lineamientos y especificaciones para el desarrollo de actividades de observación de ballenas, relativas a su protección y la conservación de su hábitat |
| NORMAS OFICIALES MEXICANAS (NOM´s) EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO |
| NOM.009.STPS.2011  Condiciones de seguridad para realizar trabajos de altura |
| Lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo |

**SOLICITUD DE ADHESIÓN**

**SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA**

**PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS (PERSONA FÍSICA)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| La presente Solicitud de Adhesión es para llevar a cabo de manera voluntaria el ingreso al Sistema Nacional de Certificación Turística, con la finalidad de obtener el **Distintivo Nacional de Calidad Turística** conforme al nivel de calidad alcanzado.  El **Distintivo Nacional de Calidad Turística** se podrá obtener a través de dos vías; realizando el prestador de servicios turísticos su diagnóstico de inicio sin implementar la metodología de intervención, siempre y cuando no requiera elevar el nivel de calidad y, a través de la intervención de una Unidad Promotora de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos cuando requiera implementar la metodología de intervención para elaborar su plan de acción e incrementar su nivel de calidad. Es importante mencionar que ambas vías están sujetas a una auditoría por parte de un organismo dictaminador para validar el nivel de calidad alcanzado y, de esta manera hacer transparente el proceso de obtención del Distintivo**.** | | | | | | | | | | | | | |
| **DATOS GENERALES DEL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS** | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha |  | | | No. de proceso en el SNCT | | | | | |  | | | |
| Tipo de proceso | Certificación | | | Renovación | | | | | | | | | |
| RNT Folio\* |  | | |  | | | | | | | | | |
| Nombre(s) |  | | | | | | | | | | | | |
| Apellido paterno |  | | | | | | | | | | | | |
| Apellido materno |  | | | | | | | | | | | | |
| Escolaridad |  | | | | | | | | | | | | |
| RFC |  | | | | | | | | | | | | |
| Página web |  | | | | | | | | | | | | |
| Facebook |  | | | | | | | | | | | | |
| Teléfono / celular |  | | | | | | | | | | | | |
| Correo electrónico |  | | | | | | | | | | | | |
| Tipo de guía de turistas | General |  | Local | |  | Especializado en actividades específicas | | |  | | | Especificar: | |
| Dirección | Calle, número exterior y número interior | |  | | | | | | | | | | |
| Entre las calles | |  | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| Colonia | |  | | | | | | | | | | |
| Delegación/ Municipio | |  | | | | | | | | | | |
| Código Postal | |  | | | | | | | | | | |
| Entidad federativa | |  | | | | | | | | | | |
| **CUMPLIMIENTO DEL MARCO LEGAL Y NORMATIVO** | | | | | | | | | | | | | |
| **EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS:** | | | | | | | **Cumplimiento** | | | | | | **Observaciones** |
| SI | NO | | | N/A | |
| Cuenta con su credencial que lo acredita como guía de turistas ante la SECTUR (indique su número de credencial en observaciones) | | | | | | |  |  | | |  | |  |
| Cuenta con alta en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público | | | | | | |  |  | | |  | |  |
| Cumple con las medidas de protección civil requeridas | | | | | | |  |  | | |  | |  |
| Cumple con la normatividad medio ambiental vigente | | | | | | |  |  | | |  | |  |
| Cumple con normas oficiales mexicanas aplicables en el subsector | | | | | | |  |  | | |  | |  |
| Cuenta con multas, quejas, reclamos, sanciones u observaciones, pendientes de cumplimentar, como resultado de inspecciones realizadas por autoridades, tales como PROFECO, STPS, IMSS, SEGOB, COFEPRIS, otras (especificar en observaciones) | | | | | | |  |  | | |  | |  |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| En virtud que la información contenida en la presente solicitud es confidencial, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 116 y 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, manifiesto que otorgo mi consentimiento para su difusión o distribución en caso de ser solicitada al amparo del referido ordenamiento legal. | | | | | | | | | | | | | |
| Declaro bajo protesta de decir verdad y apercibido que las penas en que incurren las personas que declaran con falsedad ante una autoridad distinta de la judicial, en los términos de lo dispuesto por el artículo 247, fracción I del Código Penal Federal, que la información asentada en la presente solicitud es verdadera y los documentos que se anexan al mismo son auténticos. | | | | | | | | | | | | | |
| De conformidad con lo dispuesto en el artículo 35, fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, manifiesto expresamente mi conformidad para recibir notificaciones a través del correo electrónico proporcionado para tal efecto. | | | | | | | | | | | | | |

|  |
| --- |
| **MANIFIESTO DE CONFORMIDAD**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS** |

**ANEXO 2**

**NORMAS MEXICANAS (NMX) APLICABLES AL SUBSECTOR GUÍAS DE TURISTAS GENERALES Y LOCALES**

| REFERENTE |
| --- |
| NMX-AA-133-SCFI-2006  Requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo |
| NMX-AA-162-SCFI-2012 y NMX-AA-163-SCFI-2012  Certificado de Calidad Ambiental Turística |
| NMX-R-025-SCFI-2012  Para la igualdad laboral entre mujeres y hombres (cancela a la nmx-r-025-scfi-2009) publicada en el diario oficial de la federación el 23 de noviembre de 2012. |
| NMX-R-050-SCFI-2006  Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público -especificaciones de seguridad. |
| NMX-CC-10001-INMC-2012  ISO 10001:2007  Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones. |
| NMX-CC-10002-INMC-2005  ISO 10002:2004  COPANT/ISO 10002:2004  Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. |
| NMX-SAST-26000-IMNC-2011  Guía de responsabilidad social (cancela a la nmx-sast-004-imnc-2004). |
| Estándar de Competencia EC0072  Atención en situ al visitante durante recorridos turísticos |

**CERTIFICACIONES, SELLOS, DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS APLICABLES AL SUBSECTOR GUÍAS DE TURISTAS GENERALES Y LOCALES**

| REFERENTE |
| --- |
| Distintivo M  Programa de Calidad Moderniza. Sistema de gestión M. SECTUR |
| Distintivo MII  Programa Moderniza Especializada (M II). SECTUR |
| Distintivo M Ecoturístico  Programa Moderniza Ecoturístico |
| Sello de Calidad “Punto Limpio”. SECTUR  Programa Nacional para las Buenas Prácticas para la Calidad Higiénica de las MIPYMES Turísticas Punto Limpio. SECTUR |
| Distintivo S de Sustentabilidad  Reconocimiento a las buenas prácticas sustentables de los prestadores de servicios turísticos. Se basa en la certificación EarthCheck SECTUR |
| Certificación Earth Check: Sostenibilidad.  Programa Estándares Earth Check Internacional |
| Sello, Modelo de Excelencia Turística del Distrito Federal, mextDF. |
| Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR).  Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI). |
| Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”. STPS |
| Distintivo Empresa Familiarmente Responsable. (STPS) |

**NORMAS INTERNACIONALES**

| REFERENTE |
| --- |
| Norma Chilena Oficial NCh3092.Of2007 Guía de turismo local y guía de turismo de sitio – Requisitos |
| Norma Chilena Oficial NCh2961.Of2006 Guía de turismo – Requisitos |
| Norma Chilena Oficial NCh2950. Of 2005 Guías de turismo especializados – Requisitos |
| Norma Técnica de Competencia Laboral Regional y Diseño Curricular para la Calificación de: Guía de Turismo – Costa Rica |
| Norma Técnica Sectorial NTS GT001. Guías de Turismo. Norma de Competencia Laboral. Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario (Colombia) |
| Decreto ejecutivo no. 06-224 del 25 Joumada El Oula 1427 correspondiente al 21 de junio 2006 que fija las condiciones y las modalidades del ejercicio de la actividad de guía de turismo (Argelia) |
| Guía del oficio de Guía de Turismo Sustentable (Marruecos) |
| Código de Ética Mundial de la Organización Mundial del Turismo (OMT) |

**ANEXO 3**

**METODOLOGÍA DE LA GUÍA DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD**

Con el fin de evaluar los niveles de calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua, la metodología general para la ponderación de factores y subfactores es la siguiente:

1. Con base en su experiencia, los integrantes del Grupo de Trabajo Especializado, como expertos en el Subsector, ponderaron y asignaron el peso porcentual de cada uno de los factores a evaluar.
2. La base cuantitativa inicial del proceso metodológico es la puntuación máxima a obtener de 2,000 puntos (que equivale al 100%).
3. En este proceso de ponderación se establecieron diferentes valores de importancia o “peso” entre los factores, los cuales se tradujeron en porcentajes a aplicar respecto al total de factores considerados en la Guía de Evaluación.
4. El valor porcentual de cada factor se distribuyó entre el número de requisitos establecidos para su integración:
5. Del puntaje para cada grado de desarrollo del requisito que aparece en la Guía de Evaluación, como “puntaje a asignar”, se distribuyó entre seis grados de desarrollo del mismo: NE; ID; DO; DP; DI; MR.
6. La Guía de Evaluación muestra para cada requisito el puntaje asignado para cada grado de desarrollo, de tal forma que al ir acumulando las puntuaciones obtenidas, se cuente con un “subtotal obtenido para el factor”.
7. De esta forma con la sumatoria de los subtotales obtenidos (número total de factores de evaluación) se obtiene al final un puntaje, para proceder a determinar el Nivel de Calidad alcanzado.
8. El proceso de mejora continua del Sistema Nacional de Certificación Turística considera cinco Niveles de Calidad asociados con dos aspectos: un rango de valores porcentuales a cubrir de los criterios de la Guía de Evaluación y, un mínimo a cubrir de todos los factores:
9. El primer nivel de calidad, denominado **“Bronce”,** que se encuentra ubicado entre el 35% y el 50% de la puntuación máxima a obtener (2,000 puntos); y en el que al menos se debe lograr el 30% de cumplimiento en cada uno de los factores.
10. El segundo nivel de calidad, denominado **“Plata”,** que se encuentra ubicado entre el 50.05% y el 62.50% de dicha puntuación; y en el que al menos se debe lograr el 40% de cumplimiento en cada uno de los factores.
11. El tercer nivel de calidad, denominado **“Oro”,** que, se encuentra ubicado entre el 62.55% y el 75.00% de dicha puntuación; y en el que al menos se debe lograr el 50% de cumplimiento en cada uno de los factores.
12. El cuarto nivel de calidad, denominado **“Platino”,** que se encuentra ubicado entre el 75.05% y el 87.50% de dicha puntuación; y en el que al menos se debe lograr el 60% de cumplimiento en cada uno de los factores.
13. El quinto nivel de calidad, denominado **“Diamante”,** en el que el porcentaje de puntuación para alcanzarlo es del 87.55% al 100.00% de la puntuación, y al menos se debe lograr el 70% de cumplimiento en cada uno de los factores.

**GLOSARIO**

1. **Distintivo Nacional de Calidad Turística.** Es el reconocimiento integral que otorga la Secretaría a los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos que obtienen un determinado Nivel de Calidad dentro del Sistema Nacional de Certificación Turística y, que les permite establecer procesos de mejora continua;
2. **Grupo de Trabajo Especializado.** Responsables del diseño y actualización de las Guías de Evaluación, conformados por representantes de los sectores público y privado.
3. **Guía(s) de Evaluación.** Instrumento que contiene la normatividad de cada Subsector y su escalabilidad según el Nivel de Calidad. Está conformada por Factores, que a su vez se subdividen en Subfactores, criterios y requisitos de evaluación. Se consultará(n) en el Portal del Sistema Nacional de Certificación Turística;
4. **Línea Base.** Diagnóstico inicial que servirá de referencia para medir el progreso que el Prestador de Servicios Turísticos y/o Destino Turístico logre con la Metodología de Intervención, así como para identificar los impactos que ésta genere en el Sujeto;
5. **Marco Legal y Normativo.** Se refiere a leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas (NOM), disposiciones jurídicas federales o, en su caso, estatales, que debe cumplir el Sujeto para su adhesión al Sistema Nacional de Certificación Turística;
6. **Nivel(es) de Calidad.** Grado de cumplimiento que los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos poseen respecto a los Factores, Subfactores, criterios y requisitos que les son evaluados, según las Guías de Evaluación del Subsector al que pertenecen;
7. **Sistema Nacional de Certificación Turística.** Conjunto de mecanismos e instrumentos para definir y aplicar criterios y estándares dirigidos a asegurar la calidad de servicios turísticos mediante el otorgamiento del Distintivo Nacional de Calidad Turística. Integra distintivos, sellos, certificaciones y reconocimientos nacionales e internacionales que se otorgan a Prestadores de Servicios Turísticos y/o destinos turísticos que se distinguen por adoptar mejores prácticas en sus procesos o altos estándares en sus servicios;
8. **Solicitud de Adhesión.** Documento en el cuál el Sujeto debe contestar, bajo el carácter voluntario y de buena fe, una serie de preguntas sobre su situación actual en cuanto al cumplimiento del Marco Legal y Normativo que aplique en el Subsector;
9. **Subsector(es).** Se refiere a los Servicios Turísticos inmersos en el Sistema Nacional de Certificación Turística;
10. **Sujeto(s).** Se refiere a los Prestadores de Servicios Turísticos y a los Destinos Turísticos que pueden adherirse al Sistema Nacional de Certificación Turística para poder obtener el Distintivo Nacional de Calidad Turística; y
11. **UPCSST.** Unidad (es) Promotora (s) de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos responsables de implementar la Metodología de Intervención a los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos, que así lo requieran.

**Matriz de la**

**Guía de Evaluación**

1. Micro, pequeñas, medianas y grandes empresas

   http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2009/pdf/Mono\_Micro\_peque\_mediana.pdf [↑](#footnote-ref-1)
2. La ISO 26000 es una guía que armoniza la orientación y aplicación de mejores prácticas en responsabilidad social para cualquier tipo de organización, independientemente de su tamaño o localización. Esta norma se puede utilizar, tanto por aquellas organizaciones que inician en el proceso de adopción de la responsabilidad social, como por aquellas que cuentan con mayor experiencia en su implementación. [↑](#footnote-ref-2)