**Sistema Nacional de Certificación Turística**

**Subsector DESTINOS TURÍSTICOS**

1. **Definición del Sujeto del Subsector Destinos Turísticos**

Los sujetos a otorgarles la Constancia de Nivel de Madurez o Reconocimiento en este subsector son: Espacios territoriales delimitados que acogen turistas, que cuentan con atractivos y servicios que son demandados por ellos. Básicamente, compuestos por una oferta turística estructurada a partir de atractivos, productos y servicios, accesos, entre otros elementos que posibilitan la estancia y el placer de dichos elementos por los turistas.

Es tarea del municipio delimitar los polígonos territoriales que pretenda que ingresen al SNCT, tomando en cuenta que debe cubrir los mayores impactos ambientales. Cabe mencionar que un municipio puede tener uno o varios polígonos territoriales reconocidos.

Dada la gran diversidad de destinos turísticos, se tratará a cada destino de manera individual tomando en cuenta sus principales atractivos turísticos y las implicaciones que estos conllevan.

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 Destinos Turísticos.**

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 Destinos Turísticos son:

* Decretos SENER Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional para el Aprovechamiento Sustentable de la Energía; Decreto por el que se aprueba el Programa Especial para el Aprovechamiento de Energías Renovables
* Reglamento SENER Reglamento de la Ley para el Aprovechamiento Sustentable de la Energía
* Acuerdo SEMARNAT Acuerdo por el que se expide la Estrategia Nacional de Cambio Climático
* Reglamento SEMARNAT Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Ordenamiento Ecológico
* Acuerdo SECTUR Acuerdo por el que se establece la Política Pública de Turismo para Todos
* Leyes Ley General Para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; Ley para el Aprovechamiento de las Energías Renovables y el Financiamiento de la Transición Energética; Ley General de Protección Civil
* Programa SHCP Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2013-2018
* Acuerdo STPS Acuerdo por el que se crea la Comisión Intersecretarial para la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil y la Protección de Adolescentes Trabajadores en Edad Permitida en México
* Acuerdo COFEMER Acuerdo que establece el calendario y los lineamientos para la presentación de los Programas de Mejora Regulatoria 2011-2012, así como de los reportes periódicos de avances de las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal
* Reglamento SCT Reglamento del Servicio de Televisión y Audio Restringidos
* REGLAMENTO DE LIMPIA PÚBLICA
* Criterios STPS para promover el trabajo digno o decente

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”[[1]](#footnote-1), 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 DESTINOS TURÍSTICOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETOS DE EVALUACIÓN** | |
| FACTORES | **SUBFACTORES** | **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |
|
| LICENCIAS, PERMISOS Y PAGOS | Licencias | Cumplimiento del destino |
| Verificación a negocios |
| Permisos | Cumplimiento del destino |
| Verificación a negocios |
| Pagos | Cumplimiento del destino |
| Verificación a negocios |
| ESTRATEGIA DE DESTINO SUSTENTABLE EN EL DESTINO TURÍSTICO | Estrategia multianual que considere los aspectos ambientales, sociales, económicos, culturales, de salud, calidad y seguridad paisajísticos | Cumplimiento del destino |
| Estructura organizativa para implementar, dar seguimiento y monitorear estrategias de turismo sostenible en el destino |  |
| SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS | Servicio Público de Agua Potable | Servicio Público de Agua Potable |
| Hermeticidad |
| Alumbrado público | Las instalaciones destinadas a la utilización de energía eléctrica ofrecen condiciones de seguridad para las personas y sus propiedades en lo referente a la protección contra: |
| Limpia de calles, parques y jardines | Las acciones de limpia a cargo del Gobierno Municipal, incluyendo medidas preventivas sobre la materia, a efecto de lograr el aseo y saneamiento del municipio cumplen con las atribuciones que les corresponden |
| Seguridad Pública y Tránsito | Cumple con la normatividad de carácter obligatorio vigente |
| Protección Civil | Cumple con la Ley General de Protección Civil |
| Gestión integral de residuos | Minimización de la generación de residuos, separación adecuada, porcentaje significativo de reaprovechamiento, sitios de disposición final |
| Servicio médico de urgencias | Cumplimiento de las normas y lineamientos sobre las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios |
| Transporte | El servicio de transporte se encuentra en buenas condiciones según la normatividad vigente |
| Energía eléctrica | Uso eficiente de los recursos energéticos |
| SERVICIOS PÚBLICOS COMPLEMENTARIOS | Centros deportivos | Existen centros deportivos en el destino |
| Estacionamientos | Existen estacionamientos en el destino |
| OTROS SERVICIOS | Embellecimiento y conservación del destino | El destino cuenta con programas de mejoramiento ambiental y paisajístico |
| Abastecimiento de combustible | Cumple con la normatividad de carácter obligatorio vigente |
| Energías renovables | Uso eficiente de energías renovables |
| Servicios de comunicación y conectividad | Cumple con la normatividad de carácter obligatorio vigente |
| Servicios Financieros | Cuenta con servicios financieros |
| DERECHOS HUMANOS | Respeto a los derechos humanos | Difusión de políticas de derechos humanos |
| No a la trata de personas | Prevención y Sanción de la trata de personas |
| Atención a grupos vulnerables | Igualdad |
| Inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad | Inclusión laboral |
| Inclusión social |
| Empleo de Calidad | Promoción del Trabajo digno o decente |
| Respeto a los Derechos Humanos Laborales y de Seguridad Social |
| MEDIO AMBIENTE | Acciones de prevención de la contaminación | No rebasa límites de contaminación de acuerdo a la normatividad y programas vigentes |
| Protección del Hábitat y biodiversidad | Áreas Naturales Protegidas Federales, Estatales y Municipales |
| Protección de sitios RAMSAR y zonas prioritarias para la conservación. |
| Áreas de Conservación |
| Tasa de cambio de uso de suelo |
| Protección de especies endémicas |
| Ordenamiento Ecológico del Territorio | Cuenta con un diseño de ordenamiento ecológico regional, local y en su caso, marino |
| Manejo Integral del Agua | Abastecimiento |
| Captación pluvial |
| Planta Potabilizadora |
| Disposición Final |
| Reuso urbano |
| Tratamiento de Lodos |
| Programas de Educación Ambiental | Fomenta acciones de educación ambiental |
| Producción y consumo sustentable | El destino promueve compras sustentables |
| INFRAESTRUCTURA | Profesionalización de los prestadores de servicios y de funcionarios públicos parte del grupo de interés | Capacitación |
| Comunicación y vialidad | Cumplimiento de las normas y lineamientos nacionales |
| Parques y áreas recreativas | Cumplimiento de prácticas de seguridad |
| Mercados y Rastros | Cumplimiento de las especificaciones sanitarias |
| ATRACTIVOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD | Zonas arqueológicas | Guías de Turista |
| Cumple con la normatividad de carácter obligatorio vigente |
| Monumentos artísticos e históricos | Guías de Turista |
| Cumple con la normatividad de carácter obligatorio vigente |
| Patrimonio cultural | Cumplimiento de las normas y lineamientos nacionales sobre el patrimonio cultural |
| Desarrollo Comunitario |
| Oferta cultural | Cumplimiento de las normas y lineamientos nacionales sobre el oferta cultural |
| Programas de promoción turística | Cumplimiento de las normas y lineamientos nacionales sobre el programa de promoción turística |
| Playas | Certificación de playas |
| Patrimonio natural | Cumplimiento de las normas y lineamientos nacionales sobre el patrimonio natural |
| Centros de negocios | Cumple con la normatividad de carácter obligatorio vigente |
| Turismo de naturaleza | Cumplimiento de las normas y lineamientos nacionales de seguridad en turismo de naturaleza |
| INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA | Módulos de información y atención al turista | Cumplimiento de las normas y lineamientos nacionales de atención al turista |
| Programas de prevención para seguridad del turista |
| Mercados de artesanías | Cumple con la normatividad de carácter obligatorio vigente |
| Apoyo a los artesanos |
| Turibus | Cumple con la normatividad de carácter obligatorio vigente |
| Cumple con la normatividad de carácter obligatorio vigente |
| Hospedaje | Cuenta con empresas certificadas o en proceso de certificación o que tengan identificado su nivel de madurez según el SNCT |
| Restaurantes, bares y centros nocturnos | Cumple con la normatividad de carácter obligatorio vigente |
| Cuenta con empresas certificadas o en proceso de certificación o que tengan identificado su nivel de madurez según el SNCT |
| Convenciones, Ferias y Exposiciones | Cumple con la normatividad de carácter obligatorio vigente |
| Cuenta con empresas certificadas o en proceso de certificación o que tengan identificado su nivel de madurez según el SNCT |
| Prestadores de Servicios Turísticos Independientes | Tiene un registro de los prestadores de servicios turísticos independientes |
| Cuenta con prestadores de servicios turísticos independientes certificados o en proceso de certificación o que tengan identificado su nivel de madurez según el SNCT |
| Agencias de viajes | Cumple con la normatividad de carácter obligatorio vigente |
| Cuenta con empresas certificadas o en proceso de certificación o que tengan identificado su nivel de madurez según el SNCT |
| Spas | Cumple con la normatividad de carácter obligatorio vigente |
| Cuenta con empresas certificadas o en proceso de certificación o que tengan identificado su nivel de madurez según el SNCT |
| Club de golf | Cumple con la normatividad de carácter obligatorio vigente |
| Cuenta con empresas certificadas o en proceso de certificación o que tengan identificado su nivel de madurez según el SNCT |
| Marinas y embarcaciones turísticas | Cumple con la normatividad de carácter obligatorio vigente |
| Cuenta con empresas certificadas o en proceso de certificación o que tengan identificado su nivel de madurez según el SNCT |
| Transporte turístico y arrendadoras | Cumple con la normatividad de carácter obligatorio vigente |
| Cuenta con empresas certificadas o en proceso de certificación o que tengan identificado su nivel de madurez según el SNCT |
| PRÁCTICAS COMERCIALES | Prácticas comerciales justas y responsables | Promueve políticas de precios y condiciones de comercialización claras, y coinciden con el producto o servicio que se ofrece |
| Tiene establecidas políticas de prácticas comerciales justas y responsables |
| Mercadotecnia y publicidad responsable y transparente | Cuenta con un plan de mercadotecnia: ventas, precios, productos-servicios, distribución y promoción, con criterios éticos, y no genera falsas expectativas |
|  | Cuenta con un políticas que fomentan el desarrollo social en el destino |
| PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA SOCIEDAD Y LA COMUNIDAD  CAMBIO CLIMÁTICO  CAMBIO CLIMÁTICO | Impulso al desarrollo social | Cuenta con políticas que fomentan el desarrollo de la comunidad |
| Acciones para el desarrollo comunitario | Política municipal en materia de mitigación del cambio climático |
| Mitigación | Política municipal en materia de adaptación al cambio climático |
| Adaptación | Cuenta con un atlas de riesgo |
| Compensación | Utiliza criterios de adaptación al cambio climático |
| Presenta bonos de carbono |
| Política municipal en materia de mitigación del cambio climático |

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 Destinos Turísticos**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Base regulatoria | Nivel bronce | Nivel plata | Nivel oro | Nivel platino | Nivel diamante |
| Factores | **Puntos asignados** | **Puntos mínimos** | **Puntos mínimos** | **Puntos mínimos** | **Puntos mínimos** | **Puntos mínimos** | **Puntos mínimos** |
| Licencias, permisos y pagos | 30 | 21 | 24 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Estrategia de Destino Sustentable en el Destino Turístico | 20 | 7 | 8 | 10 | 12 | 14 | 16 |
| Servicios Públicos Básicos | 310 | 109 | 124 | 155 | 186 | 217 | 248 |
| Servicios Públicos Complementarios | 10 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Otros Servicios | 100 | 35 | 40 | 50 | 60 | 70 | 80 |
| Derechos Humanos | 190 | 66 | 76 | 95 | 114 | 133 | 152 |
| Medio Ambiente | 270 | 94 | 108 | 135 | 162 | 189 | 216 |
| Infraestructura | 90 | 32 | 36 | 45 | 54 | 63 | 72 |
| Atractivos y Servicios Turísticos de la Ciudad | 230 | 81 | 92 | 115 | 138 | 161 | 184 |
| Infraestructura Turística | 490 | 171 | 196 | 245 | 294 | 343 | 392 |
| Prácticas comerciales | 90 | 31 | 36 | 45 | 54 | 63 | 72 |
| Participación Activa de la Sociedad y la Comunidad | 60 | 21 | 24 | 30 | 36 | 42 | 48 |
| Cambio climático | 110 | 39 | 44 | 55 | 66 | 77 | 88 |
| Suma | | **710** | **812** | **1,015** | **1,212** | **1,409** | **1,606** |

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

* Para “Infraestructura”, el porcentaje asignado es del 24.5% puesto que es de vital importancia para el turismo.
* En el caso de “Medio Ambiente”, se le asigno un puntaje de 13.5% El grupo de trabajo del Comité Subsectorial considera fundamental fomentar acciones de educación ambiental, para que a futuro, inclusive los demás criterios de medio ambiente se cumplan con mayor naturalidad.
* En el caso de “Derechos Humanos”, se le asignó un valor de 9.55%.
* Finalmente, en el factor de “Cambio Climático”, se considera también la seguridad del turista como característica imperante, por lo que se le da asignó un porcentaje del 5.5%.
* En “Otros Servicios”, el grupo de trabajo del Comité Subsectorial consideró importante alentar al Destino en su cumplimiento, con el fin de ofrecer al turista las herramientas que el día de hoy se consideran indispensables, y que en muchos destinos no se toman en cuenta. Por esta razón, se le asignó un puntaje mayor (5%)
* En el caso de “Licencias, Permisos y Pagos”, el grupo de trabajo del Comité Subsectorial le asignó un menor puntaje a las características (1.5%), pues si bien es un factor indispensable, su cumplimiento no es suficiente para considerar que el destino garantiza calidad al turista.
* En el caso de “Servicios Públicos Complementarios”, también se le asignó un puntaje menor a las características (0.5%), pues su existencia es importante en el destino, pero no se considera indispensable.

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 | |
| DECRETO SENER | Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional para el Aprovechamiento Sustentable de la Energía 2014-2018 |
| REGLAMENTO SENER | Reglamento de la Ley para el Aprovechamiento Sustentable de la Energía |
| DECRETO SENER | Decreto por el que se aprueba el Programa Especial para el Aprovechamiento de Energías Renovables 2009-2012 |
| ACUERDO SEMARNAT | Acuerdo por el que se expide la Estrategia Nacional de Cambio Climático |
| REGLAMENTO SEMARNAT | Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Ordenamiento Ecológico |
| ACUERDO SECTUR | Acuerdo por el que se establece la Política Pública de Turismo para Todos |
| LEY | Ley General Para la Inclusión de las Personas con Discapacidad |
| LEY | Ley para prevenir y sancionar la trata de personas |
| PROGRAMA SHCP | Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mueres 2013-2018 |
| ACUERDO STPS | Acuerdo por el que se crea la Comisión Intersecretarial para la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil y la Protección de Adolescentes Trabajadores en Edad Permitida en México |
| ACUERDO COFEMER | Acuerdo que establece el calendario y los lineamientos para la presentación de los Programas de Mejora Regulatoria 2011-2012, así como de los reportes periódicos de avances de las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal |
| REGLAMENTO SCT | Reglamento del Servicio de Televisión y Audio Restringidos |
| LAERFTE | Ley para el Aprovechamiento de las Energías Renovables y el Financiamiento de la Transición Energética |
| SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN | Ley General de Protección Civil |
| REGLAMENTO DE LIMPIA PÚBLICA | REGLAMENTO DE LIMPIA PÚBLICA |
| CRITERIOS STPS | Criterios para promover el trabajo digno o decente |
| CRITERIOS GLOBALES DE TURISMO SOSTENIBLE | Criterios globales de Turismo sostenible para destinos |
| SECTUR | PROGRAMA SECTORIAL DE TURISMO 2013-2018 |
|  | LEY GENERAL PARA PREVENIR, SANCIONAR Y ERRADICAR LOS DELITOS EN MATERIA DE TRATA DE PERSONAS Y PARA LA PROTECCIÓN Y ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE ESTOS DELITOS |
|  | LEY PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES |
|  | LEY GENERAL DEL CAMBIO CLIMÁTICO |

|  |  |
| --- | --- |
| NORMAS OFICIALES MEXICANAS (NOM´S) EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | |
| NOM-001-STPS-2008 | Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad |
| NOM-002-STPS-2010 | Condiciones de seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo |
| NOM-124-SCFI-1997 | Contratación del servicio de arrendamiento de vehículos |
| NOM-068-SCT-2-2012 | Transporte terrestre-Servicio de autotransporte federal de pasaje, turismo, carga y transporte privado-Condiciones físico-mecánica y de seguridad para la operación en caminos y puentes de jurisdicción federal |
| NOM-010-TUR-2001 | Requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas |
| NOM-08-TUR-2002 | Elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural |
| NOM-127-SSA1-1994 | Salud ambiental, agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización. |
| NOM-179-SSA1-1998 | Vigilancia y Evaluación del control de calidad del agua para uso y consumo humano, distribuida por sistemas de abastecimiento público |
| NOM-201-SSA1-2002 | Productos y servicios. Agua y hielo para consumo humano, envasados y a granel. Especificaciones sanitarias |
| NOM-001-CONAGUA-2011 | Sistemas de agua potable, toma domiciliaria y alcantarillado sanitario-Hermeticidad-Especificaciones y métodos de prueba |
| NOM-083-SEMARNAT-2003 | Especificaciones de protección ambiental para la selección del sitio, diseño, construcción, operación, monitoreo, clausura y obras complementarias de un sitio de disposición final de residuos sólidos urbanos y de manejo especial. |
| NOM-020-SSA1-1993 | Criterio para evaluar la calidad del aire ambiente, con respecto al ozono (O3). Valor normado para la concentración de ozono (O3). En el aire ambiente, como medida de protección a la salud de la población |
| NOM-081-SEMARNAT-1994 | Límites máximos permisibles de emisión de ruido de las fuentes fijas y su método de medición |
| NOM-034-SCT2-2011 | Señalamientos horizontal y vertical de carreteras y vialidades urbanas |
| NOM-037-SCT2-2012 | Barreras de protección en carreteras y vialidades urbanas |
| NOM-036-SCT2-2009 | Establece los criterios generales que han de considerarse para el diseño y construcción de las rampas de emergencia para frenado (RE) en carreteras. |
| NOM-01-TUR-2002 | Formatos foliados y de porte pagado para la presentación de sugerencias y quejas de servicios turísticos relativos a viajes, de alimentos y bebidas y empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos. |
| NOM-001-SEDE-2012 | Utilización Instalaciones Eléctricas |
| NOM-016-SSA3-2012 | Características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada. |
| NOM-174-SCFI-2007 | Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general. |
| NOM-016-SEMARNAT-2013 | Que regula fitosanitariamente la importación de madera aserrada nueva |
| NOM-162-SEMARNAT-2012 | Que establece las especificaciones para la protección, recuperación y manejo de las poblaciones de las tortugas marinas en su hábitat de anidación. |
| NOM-131-SEMARNAT-2010 | Que establece lineamientos y especificaciones para el desarrollo de actividades de observación de ballenas, relativas a su protección y la conservación de su hábitat |
| NOM-059-SEMARNAT-2010 | Protección ambiental-Especies nativas de México de flora y fauna silvestres-Categorías de riesgo y especificaciones para su inclusión, exclusión o cambio-Lista de especies en riesgo. |
| NOM-029-SEMARNAT-2003 | Especificaciones sanitarias del bambú, mimbre, bejuco, ratán, caña, junco y rafia, utilizados principalmente en la cestería y espartería |
| NOM-059-SEMARNAT-2001 | Protección ambiental-Especies nativas de México de flora y fauna silvestres-Categorías de riesgo y especificaciones para su inclusión, exclusión o cambio-Lista de especies en riesgo. |
| NOM-093-SSA1-1994 | Bienes y servicios. Prácticas de higiene y sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos |
| NOM-003-SEGOB-2011 | Señales y avisos para protección civil.- Colores, formas y símbolos a utilizar |
| NOM-251-SSA1-2009 | Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios |
| NOM-001-STPS-1999 | Relativa a edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo-condiciones de seguridad e higiene |
| NOM-011-TUR-2001 | Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura |
| NOM-010-TUR-2001 | De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas |
| NOM-194-SSA1-2004 | Productos y Servicios. Especificaciones sanitarias en los establecimientos dedicados al sacrificio y faenado de animales para abasto, almacenamiento, transporte y expendio. Especificaciones sanitarias de productos. |
| NOM-009-ZOO-1994 | Proceso sanitario de la carne |
| NOM-001-SEMARNAT-1996 | Establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales en aguas y bienes nacionales, con el objeto de proteger su calidad y posibilitar sus usos |
| NOM-05-TUR-2003 | Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la prestación del servicio |
| NOM-09-TUR-2002 | Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas |
| NOM-09-TUR-2002 | Lineamientos de operación y requisitos generales que deberán cumplir las personas morales o físicas así como las Asociaciones, Federaciones y Centros Educativos, que estén Interesados en ser reconocidos como Entidad Capacitadora y/o Centro de Evaluación |
| NOM-025-SSA2-1994 | Para la prestación de servicios de salud en unidades de atención integral hospitalaria médico – psiquiátrica |
| NOM-005-SCFI-2011 | Instrumentos de medición - Sistema para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos - Especificaciones, métodos de prueba y verificación |
| NOM-004-STPS-1999 | Sistemas de protección y dispositivos de seguridad de la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo |
| NOM-005-STPS-1998 | Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo para el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas |
| NOM-006-STPS-2000 | Manejo y almacenamiento de materiales - Condiciones y procedimientos de seguridad |
| NOM-009-STPS-2011 | Condiciones de seguridad para realizar trabajos en altura |
| NOM-020-STPS-2011 | Recipientes sujetos a presión, recipientes criogénicos y generadores de vapor o calderas - Funcionamiento-Condiciones de seguridad |
| NOM-022-STPS-2008 | Electricidad estática en los centros de trabajo - Condiciones de seguridad |
| NOM-027-STPS-2008 | Actividades de soldadura y corte - Condiciones de seguridad e higiene |
| NOM-029-STPS-2011 | Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad |
| NOM-015-STPS-2001 | Condiciones térmicas elevadas o abatidas de - Condiciones de seguridad e higiene |
| NOM-025-STPS-2008 | Condiciones de iluminación en los centros de trabajo |
| NOM-017-STPS-2008 | Equipo de protección personal - Selección, uso y manejo en los centros de trabajo |
| NOM-018-STPS-2000 | Sistema para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo |
| NOM-019-STPS-2011 | Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene |
| NOM-021-STPS-1994 | Relativa a los requerimientos y características de los informes de los riesgos de trabajo que ocurran, para integrar las estadísticas |
| NOM-026-STPS-2008 | Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías |
| NOM-030-STPS-2009 | Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades |
| NOM-001-SSA2-1993 | Establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito y permanencia de los discapacitados a los establecimientos de atención médica del Sistema Nacional de Salud |
| NOM-002-CNA-1995 | Toma Domiciliaria para abastecimiento de agua potable-Especificaciones y métodos de prueba |
| NOM-003-CONAGUA-1996 | Requisitos durante la construcción de Pozos de Extracción de Agua para prevenir la contaminación de Acuíferos |
| 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 |
| NOM-004-CNA-1996 | Requisitos para la protección de acuíferos durante el mantenimiento y rehabilitación de pozos de extracción de agua y para el cierre de pozos en general. |
| NOM-083-SEMARNAT-2003 | Especificaciones de protección ambiental para la selección del sitio, diseño, construcción, operación, monitoreo, clausura y obras complementarias de un sitio de disposición final de residuos sólidos urbanos y de manejo especial |
| NOM-001-ENER-2000 | Eficiencia energética de bombas verticales tipo turbina con motor externo eléctrico vertical. Límites y método de prueba |
| NOM-003-ENER-2011 | Eficiencia térmica de calentadores de agua para uso doméstico y comercial. Límites, método de prueba y etiquetado |
| NOM-004-ENER-2008 | Eficiencia energética de bombas y conjunto motor-bomba, para bombeo de agua limpia, en potencias de 0,187 kW a 0,746 kW. Límites, métodos de prueba y etiquetado |
| NOM-007-ENER-2004 | Eficiencia energética en sistemas de alumbrado en edificios no residenciales |
| NOM-008-ENER-2001 | Eficiencia energética en edificaciones, envolvente de edificios no residenciales |
| NOM-009-ENER-1995 | Eficiencia energética en aislamientos térmicos industriales |
| NOM-010-ENER-2004 | Eficiencia energética del conjunto motor bomba sumergible tipo pozo profundo. Límites y método de prueba |
| NOM-011-ENER-2006 | Eficiencia energética en acondicionadores de aire tipo central, paquete o dividido. Límites, métodos de prueba y etiquetado. |
| NOM-013-ENER-2013 | Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades |
| NOTA Aclaratoria a la Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013 | Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades |
| NOM-014-ENER-2004 | Eficiencia energética de motores de corriente alterna, monofásicos, de inducción, tipo jaula de ardilla, enfriados con aire, en potencia nominal de 0,180 a 1,500 kW. Límites, método de prueba y marcado |
| NOM-015-ENER-2012 | Eficiencia energética de refrigeradores y congeladores electrodomésticos. Límites, métodos de prueba y etiquetado |
| NOM-016-ENER-2010 | Eficiencia energética de motores de corriente alterna, trifásicos, de inducción, tipo jaula de ardilla, en potencia nominal de 0,746 a 373 kW. Límites, método de prueba y marcado |
| NOM-017-ENER/SCFI-2012 | Eficiencia energética y requisitos de seguridad de lámparas fluorescentes compactas autobalastradas. Límites y métodos de prueba |
| NOM-018-ENER-2011 | Aislantes térmicos para edificaciones. Características, límites y métodos de prueba |
| NOM-021-ENER/SCFI-2008 | Eficiencia energética, requisitos de seguridad al usuario en acondicionadores de aire tipo cuarto. Límites, métodos de prueba y etiquetado |
| NOM-022-ENER/SCFI-2008 | Eficiencia energética y requisitos de seguridad al usuario para aparatos de refrigeración comercial autocontenidos. Límites, métodos de prueba y etiquetado |
| NOM-023-ENER-2010 | Eficiencia energética en acondicionadores de aire tipo dividido, descarga libre y sin conductos de aire. Límites, método de prueba y etiquetado |
| NOM-024-ENER-2012 | Características térmicas y ópticas del vidrio y sistemas vidriados para edificaciones. Etiquetado y métodos de prueba |
| NOM-028-ENER-2010 | Eficiencia energética de lámparas para uso general. Límites y métodos de prueba |
| RESOLUCIÓN por la que se modifica el numeral 5.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-028-ENER-2010 | Eficiencia energética de lámparas para uso general. Límites y métodos de prueba |
| NOM-030-ENER-2012 | Eficacia luminosa de lámparas de diodos emisores de luz (LED) integradas para iluminación general. Límites y métodos de prueba |
| NOM-031-ENER-2012 | Eficiencia energética para luminarios con diodos emisores de luz (leds) destinados a vialidades y áreas exteriores públicas. Especificaciones y métodos de prueba |
| NOM-032-ENER-2013 | Límites máximos de potencia eléctrica para equipos y aparatos que demandan energía en espera. Métodos de prueba y etiquetado |
| NOM-163-SEMARNAT-ENER-SCFI-2013 | Emisiones de bióxido de carbono (CO2) provenientes del escape y su equivalencia en términos de rendimiento de combustible, aplicable a vehículos automotores nuevos de peso bruto vehicular de hasta 3 857 kilogramos |

**SOLICITUD DE ADHESIÓN**

**SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA**

**DESTINO TURÍSTICO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 DESTINO TURÍSTICO** | | | | | | | | | | | | |
| Fecha |  | | | | No. de proceso en el SNCT | | | | |  | | |
| Tipo de proceso | Certificación | | | | Renovación | | | | | | | |
| Municipio/delegación |  | | | |  | | | | | | | |
| Estado/ciudad |  | | | | | | | | | | | |
| Página web |  | | | | | | | | | | | |
| Tipo de destino turístico | Pueblo mágico |  | Destino prioritario | | |  | Especifique tipo de destino: | | | | | |
| **DATOS DEL REPRESENTANTE FACULTADO** | | | | | | | | | | | | |
| Nombre (s), apellido paterno, apellido materno |  | | | | | | | | | | | |
| Cargo |  | | | | | | | | | | | |
| Dependencia/institución/empresa |  | | | | | | | | | | | |
| RFC |  | | | | | | | | | | | |
| CURP |  | | | | | | | | | | | |
| Teléfono |  | | | | | | | | | | | |
| Celular |  | | | | | | | | | | | |
| Correo electrónico |  | | | | | | | | | | | |
| Dirección | Calle, número exterior y número interior | | |  | | | | | | | | |
| Entre las calles | | |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| Colonia | | |  | | | | | | | | |
| Delegación/ Municipio | | |  | | | | | | | | |
| Código Postal | | |  | | | | | | | | |
| Entidad federativa | | |  | | | | | | | | |
| **CUMPLIMIENTO DEL MARCO LEGAL Y NORMATIVO** | | | | | | | | | | | | |
| **EL DESTINO TURÍSTICO:** | | | | | | | | **Cumplimiento** | | | | **Observaciones** |
| SI | NO | | N/A |
| Cumple con licencias, permisos y pagos | | | | | | | |  |  | |  |  |
| Está al corriente en el pago de multas | | | | | | | |  |  | |  |  |
| Tiene servicios públicos básicos | | | | | | | |  |  | |  |  |
| Tiene políticas de derechos humanos | | | | | | | |  |  | |  |  |
| Maneja sistemas de protección al medio ambiente | | | | | | | |  |  | |  |  |
| Cuenta con atractivos turísticos | | | | | | | |  |  | |  |  |
| Cuenta con servicios turísticos certificados | | | | | | | |  |  | |  |  |
| Tiene programas que fomenten la participación activa de la sociedad y comunidad | | | | | | | |  |  | |  |  |
| Tiene un polígono territorial determinado para ser reconocido como destino turístico | | | | | | | |  |  | |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | |
| 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 REPRESENTANTE FACULTADO** |

**ANEXO 2**

**NORMAS MEXICANAS (NMX) APLICABLES AL SUBSECTOR DESTINOS TURÍSTICOS**

| REFERENTE | |
| --- | --- |
| NMX-AA-133-SCFI-2013 | Requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo |
| NMX-AA-120-SCFI-2006 | Establece los requisitos y especificaciones de sustentabilidad de calidad de playas. |
| NMX-AA-157-SCFI-2012 | Requisitos y especificaciones de sustentabilidad para la selección del sitio, diseño, construcción, operación y abandono del sitio de desarrollos inmobiliarios turísticos en la zona costera de la península de Yucatán |
| NMX-AA-171-SCFI-2013 | Requisitos y especificaciones de desempeño ambiental de hoteles en operación. ( El proyecto se encuentra pendiente de aprobación final para su publicación en el DOF) |
| NMX-AA-119-SCFI-2006 | Que establece los requisitos y criterios de protección ambiental para selección del sitio, diseño, construcción y operación de **marinas turísticas.** |
| NMX-AA-162-SCFI-2012 | Auditoría Ambiental - Metodología para realizar auditorías y diagnósticos, ambientales y verificaciones del cumplimiento del plan de acción-determinación del nivel de desempeño ambiental de una empresa-evaluación del desempeño de auditores ambientales |
| NMX-R-050-SCFI-2006 | Accesibilidad de las Personas con Discapacidad a Espacios Construidos de Servicio al Público - *Especificaciones de seguridad* |

**CERTIFICACIONES, SELLOS, DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS APLICABLES AL SUBSECTOR DESTINOS TURÍSTICOS**

| REFERENTE | |
| --- | --- |
| DISTINTIVO | Empresa Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo" |
| DISTINTIVO | Blue Flag |
| CERTIFICACIÓN | EarthCheck |
| CERTIFICACIÓN | Green Key |
| CERTIFICACIÓN | Pueblos Mágicos |
| DISTINTIVO | Distintivo H  NMX-F-605-NORMEX-2004 |
| DISTINTIVO | Distintivo M |
| DISTINTIVO | Distintivo S |
| DISTINTIVO | Punto Limpio |
| CERTIFICADOS DE CALIDAD AMBIENTAL (PROFEPA) | 1. Certificado de Calidad ambiental en manejo integral del agua  2. Certificado de Calidad ambiental en manejo integral de residuos  3. Certificado de Calidad ambiental en infraestructura urbana  4. Certificado de Calidad ambiental en recursos naturales |
| DISTINTIVO | Moderniza Ecoturístico |
| CERTIFICADO | Rainforest Alliance |

**ESTÁNDARES DE COMPETENCIA LABORAL APLICABLES AL SUBSECTOR DESTINOS TURÍSTICOS**

| REFERENTE | |
| --- | --- |
| EC 0141 | CONSERVACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO DE LA RED DE ALCANTARILLADO |
| EC 0145 | CONSERVACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE |
| EC 0209 | OPERACIÓN DE PLANTAS POTABILIZADORAS |
| EC 0210 | TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES CON TANQUE IMHOFF |
| EC 0214 | TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES CON LODOS ACTIVADOS |
| EC 0216 | TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES CON LAGUNAS DE ESTABILIZACIÓN |
| EC 0413 | GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO AL SISTEMA ENERGÉTICO DE INMUEBLES |
| EC 0414 | INSTALACIONES DE SISTEMAS DE ILUMINACIÓN EFICIENTES |
| EC 0415 | INSTALACIÓN DE SISTEMAS FOTOVOLTAICOS FIJOS INTERCONECTADOS EN RESIDENCIA, COMERCIO E INDUSTRIA |
| EC 0416 | OPERACIÓN DE MANTENIMIENTO AL SISTEMA ENERGÉTICO DE INMUEBLES |

**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. 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-1)