**Sistema Nacional de Certificación Turística**

**Subsector Transporte Terrestre**

1. **Definición del Sujeto del Subsector Transporte Terrestre.**

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 presta el servicio de traslado terrestre, en forma regular, sujeto a horarios y frecuencias, para la salida y llegada de los vehículos*”.**

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 Transporte Terrestre.**

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 Transporte Terrestre son:

* Ley General de Protección Civil.
* Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social.
* Código Fiscal de la Federación.
* Ley Federal del Trabajo.
* 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 de Turismo.
* Ley Federal de Protección al Consumidor.
* Reglamento de Autotransporte Federal y Servicios Auxiliares.
* NOM´s de condiciones de seguridad y salud en los centros de trabajo.
* El Permiso o Alta de Vehículo para la Operación del Servicio de Autotransporte Federal de Turismo emitido por la Dirección General de Autotransporte Federal de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes. El contar con el Permiso o Alta de Vehículo para la Operación del Servicio de Autotransporte Federal de Turismo contempla que la empresa de transporte terrestre:
* Está acredita como una sociedad mercantil debidamente registrada en México,
* o Está inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes. Donde conste como actividad la prestación del servicio de autotransporte federal,
* o Se acredita la propiedad o legal posesión del vehículo con factura, carta factura, contrato de arrendamiento o documento del Registro Nacional de Vehículos,
* o Cuenta con una Póliza de seguro de responsabilidad civil por daños a terceros o fondo de garantía vigente,
* o Cuenta con Póliza de seguro del viajero o en su caso, la constancia del fondo de garantía en los términos del reglamento establecido,
* o Cuenta con el certificado de baja emisión de contaminantes del último período,
* o Cumple con las obligaciones derivadas de la Ley del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos,
* o Cumple con toda la legislación, reglamentación y normatividad de autotransporte federal (licencia de conducir vigente de los operadores, capacitación y adiestramiento, mantenimiento, seguridad operacional, verificación técnica de las condiciones físicas y mecánicas, cumplir con las condiciones de peso, capacidad y otras especificaciones de los vehículos, etc.) es decir, se encuentra adecuada y apropiadamente equipada para efectuar operaciones de transporte terrestre comercial seguras.

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 TRANSPORTE TERRESTRE**

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETOS DE EVALUACIÓN** | |
| FACTORES | **SUBFACTORES** | **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |
|
|  |  |  |
| GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN | Misión, visión y valores | El negocio cuenta con misión, visión y valores, asociados a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la Calidad y la Sustentabilidad |
| Código de ética o de conducta | Se cuenta con un código de ética o de conducta que establece los principios, valores y acciones éticas buscadas por el establecimiento |
| Gestión empresarial | Se cuenta con una plan de negocio o estratégico que es evaluado y retroalimentado para fortalecer las áreas del negocio |
| Se cuenta con un consejo de administración o directivo o familiar que opera formalmente |
| La empresa está registrada ante una Asociación o agrupación certificada del subsector al que pertenece para fortalecer su operación |
| Manuales de organización, políticas y procedimientos | Se cuenta con un Manual de organización, que incluye la estructura organizacional del negocio y la descripción de funciones |
| Se cuenta con manuales de procedimientos de las principales áreas del negocio |
| Se cuenta con un manual y políticas de RSE |
| Comunicación, transparencia y rendición de cuentas | Se cuenta con herramientas estratégicas para establecer una comunicación interna |
|  | Se cuenta con procesos de planificación financiera, contable y fiscal |
| Medidas anticorrupción | Se cuenta con políticas que promueven la adopción de medidas anticorrupción y que prohíban prácticas ilegales |
| DERECHOS HUMANOS DE LOS TRABAJADORES | Respeto a los derechos humanos | Se cuenta con una política de respeto a la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral |
| No discriminación y atención a grupos vulnerables | Se cuenta con una política de contratación de personal acorde a los principios generales de la Ley Federal del Trabajo sobre la no discriminación |
| Equidad de género | Se cuenta con planes y medidas a favor de la equidad de género |
| Inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad | Se contempla en su política de contratación de personal, la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad de la STPS |
| PRÁCTICAS LABORALES | Derecho de asociación | Se permite la libertad de asociación de grupos de colaboradores y/o sindicato al interior del negocio. |
| Respeto al derecho laboral de los trabajadores | Se implementa mejoras prácticas en el manejo de las relaciones laborales |
| Salud, seguridad e higiene en el trabajo | Se cuenta con un programa de gestión de seguridad |
| Protección civil | Se cuenta con un programa interno de protección civil |
| Desarrollo humano y formación del personal | Se cuenta con una política de capacitación constante y mejora continua |
| Inversionistas | Inversión y rendimientos justos | Se informan de los resultados financieros a los accionistas o inversionistas |
| PROVEEDORES | Selección, contratación y pago a proveedores | Se cuenta con un procedimiento para la selección de proveedores |
| Calidad de la proveeduría y alineamiento a la Responsabilidad Social | Se cuenta con una metodología para la evaluación de los proveedores |
| Desarrollo de proveedores | Se cuenta con un programa de desarrollo de proveedores |
| CLIENTES | Protección de la salud y la seguridad de los consumidores | Se cuenta con un programa de seguridad |
| Atención y satisfacción del cliente | Se cuenta con una política de atención al cliente |
| Resolución de quejas y controversias | Se cuenta con un sistema de resolución de quejas y controversias |
| PRÁCTICAS COMERCIALES | PRÁCTICAS COMERCIALES JUSTAS Y RESPONSABLES | SE CUENTA CON UN CÓDIGO ÉTICO DE PRÁCTICAS COMERCIALES |
| Mercadotecnia y publicidad responsable y transparente | Se cuenta con prácticas de mercadotecnia y publicidad responsables |
| Protección y privacidad de los datos de los consumidores | Se respeta la privacidad de información de terceros |
| COMPETENCIA | Respeto a los derechos de propiedad nacional e internacional | Se respetan los derechos de propiedad nacional e internacional |
| Competencia justa y honesta | Se respeta la competencia justa y honesta |
| AUTORIDAD Y LEGALIDAD | Cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas y lineamientos nacionales e Internacionales | Se tienen políticas y prácticas: para mantener el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas y lineamientos nacionales e internacionales; para conocer dichos ordenamiento o normatividad; y para cuando cambien se ajusten a ellos |
| MEDIO AMBIENTE | Acciones de prevención, y mitigación del impacto ambiental generado por la contaminación, protección de la biodiversidad y restauración de hábitats | Se aplica un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental |
| Uso sustentable de recursos naturales | Se aplican acciones para el uso sustentable de recursos naturales |
| DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO | Impulso al desarrollo social | Se realizan acciones y desarrollan proyectos que contribuyan a impulsar el desarrollo social de la comunidad |
| Acciones para el desarrollo comunitario | Se realizan acciones de apoyo comunitario como parte de una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) |
| PROCESOS Y MEJORA CONTINUA | Procesos y mejora continua | Se adhiere a una cultura de procesos y mejora continua |
| Revisión de pláticas de Calidad y RSE | Se revisan las prácticas de calidad y Responsabilidad Social Empresarial (RSE) |
| Informes de sustentabilidad | Se realizan informes de sustentabilidad periódicamente |

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 Transporte Terrestre**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Factores | Peso porcentual | Puntos asignados |
| Gobernanza de la organización | 16.7% | 335 |
| Derechos humanos | 5% | 100 |
| Prácticas laborales | 10% | 200 |
| Inversionistas | 3% | 60 |
| Proveedores | 6.5% | 130 |
| Clientes | 17% | 340 |
| Prácticas comerciales | 10% | 200 |
| Competencia | 3% | 60 |
| Autoridad y legalidad | 4% | 80 |
| Medio ambiente | 15% | 300 |
| Desarrollo social y comunitario | 3.8% | 75 |
| 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:

* Clientes (17%): la atención satisfactoria del cliente es el eje central de toda empresa turística. De acuerdo a la Dirección General de Autotransporte Federal (DGAF) de la SCT, el 97 por ciento del total nacional de pasajeros se transporta de forma terrestre, además de ser el principal medio de transporte para el turismo nacional.
* Gobernanza de la organización (16%): es básica la estructura de la empresa y su operación con políticas y criterios éticos que garanticen un funcionamiento eficaz.
* Medio ambiente (15%): el sector de transporte terrestre (del cual los automóviles en arrendamiento forman parte) es una fuente importante de emisión de gases de efecto invernadero (EGEI) de origen antrópico, por lo tanto es prioritario, la implementación de buenas prácticas ambientales y adopción de tecnologías limpias que minimicen la afectación al medio ambiente.
* Prácticas laborales (10%) y Derechos humanos de los trabajadores (5%): son rubros que se interrelacionan, ya que el fortalecimiento de un trato digno, de respeto, sin discriminación y de igualdad hacia los trabajadores, propicia las buenas prácticas laborales, es decir, permite el desarrollo y formación de los recursos humanos en un ambiente de protección, salud, seguridad e higiene laboral.
* Prácticas comerciales (10%): es importante realizar acciones leales y justas en la comunicación comercial (publicidad y mercadotecnia) dirigida al cliente que ofrezca certidumbre en el servicio turístico.
* Proveedores (7%): la cadena de proveedores en el sector terrestre (mantenimiento, reparación y revisión; arrendadores; fabricantes de autobuses; proveedores de combustible; proveedores de servicios logísticos; y otros) es fundamental para garantizar un servicio de calidad óptimo al cliente/turista.
* Procesos y mejora continua (6%): toda empresa debe implementar un proceso y filosofía de mejora continua en sus procesos operativos y administrativos para retroalimentar y fortalecer la calidad de sus servicios.
* Autoridad y legalidad (4%): el cumplimiento de la normatividad nacional e internacional en el sector terrestre y el reconocimiento de instancias oficiales (como por ejemplo, la SCT), aseguran la eficiencia, seguridad y calidad del servicio en el sector terrestre.
* Desarrollo social y comunitario (4%): la empresa socialmente responsable, emprende acciones que preservan el medio ambiente así como la sustentabilidad de las generaciones futuras, es decir, cuenta con una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente.
* Competencia (3%): la competencia leal en el sector terrestre trata de evitar el abuso de la posición dominante, prácticas predatorias, la colusión no autorizada en materia de precios o de capacidad, o las ayudas públicas no equitativas.
* Inversionistas (3%): hay que informar de los resultados financieros a los accionistas e inversionistas.

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 |
| LEY GENERAL DE PROTECCION CIVIL (FEDERAL Y LOCAL) |
| Medidas de seguridad. Cuando no requiera de un programa interno de protección civil, por tener un aforo menor a 50 personas |
| LEY DEL IMSS |
| Inscripción del registro empresarial ante el Instituto Mexicano del Seguro Social |
| CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN |
| Alta en Secretaria de Hacienda y Crédito Público |
| LEY FEDERAL DEL TRABAJO |
| Normatividad aplicable en condiciones generales de trabajo y en materia de capacitación |
| Normatividad aplicable en materia de capacitación |
| LEY GENERAL DE TURISMO. 2013 |
| Inscripción ante el Registro Nacional de Turismo |
| LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. 2012 |
| Promueve y protege los derechos y cultura del consumidor y procura la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores |

|  |
| --- |
| 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-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 y 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-025-STPS-2008.  Condiciones de iluminación en los centros de trabajo |
| NOM-026-STPS-2008.  Colores y señales de seguridad e higiene e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tubería |
| NOM-029-STPS-2011.  Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo - Condiciones de Seguridad |
| PERMISO O ALTA DE VEHÍCULO PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE AUTOTRANSPORTE FEDERAL DE TURISMO |
| Son permisos emitidos por la Dirección General de Autotransporte Federal de la SCT de acuerdo a la normatividad establecida, a fin de brindar certeza jurídica a los prestadores de los servicios, con el propósito de incrementar su competitividad y ampliar su participación en la actividad económica nacional.  Los permisos se otorgan por tiempo indefinido. |
| NOM´s que contempla el PERMISO O ALTA DE VEHÍCULO PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE AUTOTRANSPORTE FEDERAL DE TURISMO |
| NOM-068-SCT-2-2000.  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-012-SCT-2-2008.  Sobre el peso y dimensiones máximas con los que pueden circular los vehículos de autotransporte que transitan en las vías generales de comunicación de jurisdicción federal. |
| ACUERDO que modifica el transitorio segundo de la NOM-012-SCT-2-2008.- Sobre el peso y dimensiones máximas con los que pueden circular los vehículos de autotransporte que transitan en las vías generales de comunicación de jurisdicción federal, publicada el 1 de abril de 2008. |
| NOM-041-SEMARNAT-2006.  Que establece los límites máximos permisibles de emisiones de gases contaminantes provenientes del escape de los vehículos automotores en circulación que usan gasolina como combustible. |
| Acuerdo por el que se modifican los límites establecidos en las tablas 3 y 4 de los numerales 4.2.1 y 4.2.2 de la Norma Oficial Mexicana NOM-041-SEMARNAT-2006.- Que establece los límites máximos permisibles de emisión de gases contaminantes provenientes del escape de los vehículos automotores en circulación que usan gasolina como combustible. |
| NOM-042-SEMARNAT-2003,  Que establece los límites máximos permisibles de emisión de hidrocarburos totales o no metano, monóxido de carbono, óxidos de nitrógeno y partículas provenientes del escape de los vehículos automotores nuevos cuyo peso bruto vehicular no exceda los 3,857 kilogramos, que usan gasolina, gas licuado de petróleo, gas natural y diesel, así como de las emisiones de hidrocarburos evaporativos provenientes del sistema de combustible de dichos vehículos. |
| NOM-045-SEMARNAT-2006.  Protección ambiental.- Vehículos en circulación que usan diésel como combustible.- Límites máximos permisibles de opacidad, procedimiento de prueba y características técnicas del equipo de medición. |
| NOM-050-SEMARNAT-1993.  Que establece los niveles máximos permisibles de emisión de gases contaminantes provenientes del escape de los vehículos automotores en circulación que usan gas licuado de petróleo, gas natural u otros combustibles alternos como combustible. |
| NOM-080-SEMARNAT-1994.  Que establece los límites máximos permisibles de emisión de ruido proveniente del escape de los vehículos automotores, motocicletas y triciclos motorizados en circulación y su método de medición. |

**SOLICITUD DE ADHESIÓN**

**SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA**

**PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

**(PERSONA MORAL O PERSONA FÍSICA CON ACTIVIDAD EMPRESARIAL)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tipo de proceso | Certificación | | | Renovación | | | | | | | | | | | | |
| RNT Folio\* |  | | |  | | | | | | | | | | | | |
| Nombre Comercial |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Razón Social |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subsector |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Giro |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| RFC |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Página web |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Facebook |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Teléfono |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tamaño de la empresa | Micro |  | Pequeña | | |  | Mediana | | | |  | | | Grande | |  |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Número de trabajadores | Mujeres | |  | | Hombres | | | |  | | | Personas con discapacidad | | | |  |
| Dirección | Calle, número exterior y número interior | |  | | | | | | | | | | | | | |
| Entre las calles | |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Colonia | |  | | | | | | | | | | | | | |
| Delegación/ Municipio | |  | | | | | | | | | | | | | |
| Código Postal | |  | | | | | | | | | | | | | |
| Entidad federativa | |  | | | | | | | | | | | | | |
| **DATOS DEL PROPIETARIO Y/O REPRESENTANTE LEGAL** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre (s), apellido paterno, apellido materno |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cargo |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| RFC |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| CURP |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Teléfono |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Celular |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Correo electrónico |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| **CUMPLIMIENTO DEL MARCO LEGAL Y NORMATIVO** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS:** | | | | | | | | **Cumplimiento** | | | | | | | **Observaciones** | |
| SI | | NO | | | N/A | |
| Está legalmente constituido | | | | | | | |  | |  | | |  | |  | |
| Cuenta con alta en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público | | | | | | | |  | |  | | |  | |  | |
| Cumple con las medidas de protección civil requeridas | | | | | | | |  | |  | | |  | |  | |
| Aplica la normatividad laboral vigente | | | | | | | |  | |  | | |  | |  | |
| Cuenta con inscripción del registro empresarial ante el IMSS | | | | | | | |  | |  | | |  | |  | |
| 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) | | | | | | | |  | |  | | |  | |  | |
| Cuenta con su Constancia de Clasificación Hotelera (indique su número de Constancia 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. | | | | | | | | | | | | | | | | |

*\*No aplica para el subsector de convenciones, ferias y exposiciones.*

*\*\*Aplica únicamente para el subsector de hospedaje.*

|  |
| --- |
| **MANIFIESTO DE CONFORMIDAD**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL PROPIETARIO Y/O REPRESENTANTE LEGAL** |

**ANEXO 2**

**NORMAS MEXICANAS (NMX) APLICABLES AL SUBSECTOR TRANSPORTE TERRESTRE**

| REFERENTE |
| --- |
| Certificado de Calidad Ambiental turística Normas Mexicanas: NMX\_AA-162-SCFI-2012 y NMX-AA-163-SCFI-2012 |
| NMX-AA-162-SCFI-2012. Auditoría ambiental – Metodología para realizar auditorías y diagnósticos, ambientales y verificaciones de cumplimiento del plan de acción - Determinación del nivel de desempeño ambiental de una empresa - Evaluación del desempeño de auditores ambientales |
| NMX-AA-163-SCFI-2012. Auditoría Ambiental-Procedimiento y Requisitos para elaborar un Reporte de Desempeño Ambiental de las Empresas |
| NMX-CC-10001-IMNC-2012.- Gestión de calidad-Satisfacción del cliente-Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones |
| NMX-CC-10002-IMNC-2005.- Gestión de la calidad-Satisfacción del cliente-Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones |
| NMX-CC-10003-INMC-2012.- Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para la resolución de conflictos externa a las organizaciones |
| NMX-CC-9001-IMNC-2008.- (Equivalente nacional de ISO 9001:2008) Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos |
| NMX-CC-9004-IMNC-2009.- Gestión para el éxito sostenido de una organización-Enfoque de gestión de calidad |
| NMX-R-025-SCFI-2012.- Para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres (Cancela a la NMX-R-025-SCFI-2009) |
| NMX-SAST-26000-IMNC-2011/ISO 26000-2010. Guía de Responsabilidad Social (No certificable) |
| 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 TRANSPORTE TERRESTRE**

| REFERENTE |
| --- |
| Distintivo M  Programa de Calidad Moderniza. Sistema de gestión M. SECTUR |
| Distintivo MII  Programa Moderniza Especializada (M II). SECTUR |
| 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  Programa de Buenas Prácticas de Sustentabilidad. SECTUR |
| Certificación Earth Check: Sostenibilidad.  Programa Estándares Earth Check Internacional |
| Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR).  Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI). |
| Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”. STPS |
| Distintivo Empresa Familiarmente Responsable. (STPS) |
| ISO 14001:2004.- Sistema de gestión ambiental- Requisitos con orientación para su uso |

**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)