**Sistema Nacional de Certificación Turística**

**Subsector Agencias de Viajes**

1. **Definición del Sujeto del Subsector Agencias de Viajes.**

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 en su carácter de intermediario, tiene como actividad preponderante la creación, promoción, comercialización o contratación de servicios turísticos, realizando sus actividades de manera virtual o en establecimientos comerciales”.***

* **Agencia de Viajes Mayorista:** Tiene como actividad la promoción y comercialización de productos turísticos, por ellas mismas o por conducto de agencias de viajes minoristas.
* **Agencia de Viajes Minorista:** Es aquella que ofrece y vende al público consumidor, todo tipo de productos turísticos, entre ellos, los integrados por operadores de viajes y/o mayoristas.

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 Agencias de Viajes.**

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 Agencias de Viajes son:

* Ley General de Protección Civil y su Reglamento.
* Ley del Seguro Social.
* Código Fiscal de la Federación.
* Ley Federal del Trabajo.
* Ley General de Turismo.
* Ley Federal de Protección al Consumidor.
* 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 para la Igualdad entre Hombres y Mujeres.
* Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
* Normas Oficiales Mexicanas en Seguridad y Salud en el Trabajo.
* Otras Normas Oficiales Mexicanas aplicables al subsector.

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 AGENCIAS DE VIAJES**

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETOS DE EVALUACIÓN** | |
| FACTORES | **SUBFACTORES** | **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |
|
| GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN | Misión, visión y valores | El establecimiento cuenta con misión, visión y valores. |
| 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 un plan de negocio o estratégico que es evaluado y retroalimentado para fortalecer las áreas del establecimiento |
| Se cuenta con un consejo y/o comité de administración, directivo o familiar que opera formalmente |
| El establecimiento está registrado ante una Asociación o agrupación certificada del subsector al que pertenece para fortalecer su operación |
| Manuales de organización, políticas y procedimientos | Cuenta con un Manual de organización, que incluye la estructura organizacional del establecimiento y la descripción de funciones |
| Cuenta con manuales de procedimientos de las principales áreas del establecimiento |
| Cuenta con un manual y políticas de RSE |
| Comunicación, transparencia y rendición de cuentas | Cuenta con procesos de comunicación interna y externa apropiados y formales |
| Lleva a cabo auditorias y/o revisiones a los procedimientos y operaciones del establecimiento |
| Medidas anticorrupción |
| DERECHOS HUMANOS DE LOS TRABAJADORES | Respeto a los derechos humanos | Se promueve la igualdad de oportunidades, el respeto de los derechos humanos de todos sus trabajadores y la participación social |
| No discriminación y atención a grupos vulnerables | Se promueve la no discriminación y la atención de grupos vulnerables: prohibición del trabajo infantil, la prevención a la explotación sexual y laboral de las niñas, niños y adolescentes, la igualdad de los trabajadores sin ningún distingo, y jornadas de trabajo flexibles para el personal que requiera compatibilizar su actividad con el cuidado de sus hijos |
| Equidad de género | Cuenta con una política que promueva la equidad de género en igualdad de condiciones |
| Inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad | Se cuenta con una política que promueve el empleo a discapacitados |
| PRÁCTICAS LABORALES | Derecho de asociación | Se permite la libertad de asociación de grupos de colaboradores y/o sindicato al interior del establecimiento. |
| Respeto al derecho laboral de los trabajadores | Cuenta con políticas y procedimientos para gestionar recursos humanos |
| Salud, seguridad e higiene en el trabajo | Se promueve la salud, seguridad e higiene en el trabajo |
| Protección civil | Cuenta con un programa interno de protección civil |
| Desarrollo humano y formación del personal | Se evalúa y se incentiva la labor de los colaboradores y se promueve su desarrollo y formación, para mejorar el nivel de vida y fortalecer el hacer operativo |
| INVERSIONISTAS | Inversión y rendimientos justos | Se informa de los resultados financieros a los accionistas o inversionistas |
| PROVEEDORES | Selección, contratación y pago a proveedores | Cuenta con una política y procedimientos para la contratación y pago a proveedores |
| Calidad de la proveeduría y alineamiento a la Responsabilidad Social y ambiental | Se promueve la calidad de la proveeduría y ésta se encuentra alineada a la Responsabilidad Social y ambiental |
| Desarrollo de proveedores | El establecimiento se involucra en el desarrollo de sus proveedores |
| CLIENTES | Protección de la salud y la seguridad de los consumidores | Promueve la protección de la salud y la seguridad de los consumidores |
| Atención y satisfacción del cliente | Cuenta con políticas y procedimientos para la atención y satisfacción del cliente |
| Resolución de quejas y controversias | Cuenta con un procedimiento público para la resolución de quejas y controversias |
| PRÁCTICAS COMERCIALES | Prácticas comerciales justas y responsables | Aplica políticas que promueven prácticas comerciales justas y responsables |
| Mercadotecnia y publicidad responsable y transparente | La mercadotecnia y publicidad que realiza no genera falsas expectativas y está alineada a los valores de la organización |
| Protección y privacidad de los datos de los consumidores | Cuenta con políticas de protección y privacidad de los datos de los consumidores |
| COMPETENCIA | Respeto a los derechos de propiedad nacional e internacional | Se respetan los derechos de propiedad nacional e internacional |
| Competencia justa y honesta | Se promueve ante la competencia prácticas comerciales justas y honestas |
| AUTORIDAD Y LEGALIDAD | Cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas y lineamientos nacionales e internacionales | Se tienen políticas claras y prácticas para mantener el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas y lineamientos nacionales e internacionales; para conocer dichos ordenamiento o normatividad; y se adoptan medidas necesarias 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 | Cumple con las disposiciones gubernamentales y cuenta con planes y programas para la prevención y mitigación del impacto ambiental |
| Uso sustentable de los recursos naturales | Se promueve políticas, planes y acciones para un uso sustentable de los recursos naturales y mejora de su desempeño ambiental |
| DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO | Impulso al desarrollo social | Promueve el interés de establecer y llevar a cabo políticas y acciones en apoyo al desarrollo social |
| Acciones para el desarrollo comunitario | Colabora con el desarrollo comunitario estableciendo diversa acciones de apoyo a la comunidad |
| PROCESOS Y MEJORA CONTINUA | Procesos y mejora continua | Establece planes y programas que impulsan una filosofía de calidad y mejora continua |
| Revisión de prácticas de calidad y Responsabilidad Social Empresarial, así como de responsabilidad ambiental | Cuenta con un plan o programa de revisión de prácticas de calidad y Responsabilidad Social Empresarial, así como de responsabilidad ambiental |

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 Agencias de Viajes**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Factores | Peso porcentual | Puntos asignados |
| Gobernanza de la organización | 17.1% | 345 |
| Derechos humanos de los trabajadores | 6.5% | 130 |
| Prácticas laborales | 17.5% | 350 |
| Inversionistas | 1.5% | 30 |
| Proveedores | 8.8% | 175 |
| Clientes | 10.8% | 215 |
| Prácticas comerciales | 10% | 200 |
| Competencia | 4% | 80 |
| Autoridad y legalidad | 3% | 60 |
| Medio ambiente | 8% | 165 |
| Desarrollo social y comunitario | 3.5% | 70 |
| Procesos y mejora continua | 9% | 180 |
| 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:

* Prácticas laborales (17.5%): se promueve el derecho de asociación, el contar con políticas y procedimientos para gestionar recursos humanos, promover la salud, seguridad e higiene en el trabajo, tener un programa de protección civil, evaluar e incentivar la labor de los colaboradores, su desarrollo y formación a través de un programa de estándares de competencia, para fortalecer el quehacer operativo y para prestar el servicio al cliente con mayor calidad y eficiencia.
* Gobernanza de la organización (17.1%): en toda organización es básica la estructuración del establecimiento y operar con políticas y criterios éticos.
* Clientes (10.8%); es un factor basado en brindar una mejor atención y satisfacción del cliente.
* Prácticas comerciales (10%); es un factor fundamentales para brindar un mejor servicio.
* Proceso y mejora continua (9%): 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.
* Medio ambiente (8%): aún y cuando se considera que en este subsector el tema ambiental no sería significativo, los establecimientos deben implementar planes y políticas que apoyen acciones de prevención y no contaminación, así como para un uso sustentable de los recursos naturales.
* Proveedores (8.8%): gran parte de los servicios que ofertan las Agencias de Viajes dependen de la calidad de los servicios que brindan los proveedores, por ello es de destacar la selección, relación y vinculación que se tenga con ellos.
* Derechos humanos (6.5%): es un tema de responsabilidad social que hay que impulsar para fortalecer un trato digno, de respeto, sin discriminación y de igualdad hacia los trabajadores.
* Competencia (4%): se trata de que el establecimiento respete los derechos de propiedad, marcas y patentes, y promueva el trato justo y honesto hacia la competencia.
* Desarrollo social y comunitario (3.5%): en la medida en que un establecimiento o empresa va creciendo, el tema del desarrollo social y comunitario va tomando mayor relevancia; no obstante, desde que ésta se instala, inicia y mantiene una interacción e interrelación con la comunidad que la rodea, por ello es pertinente que coyunturalmente impulse apoyos hacia la comunidad y sociedad mediante acciones de responsabilidad social.
* Autoridad y legalidad (3%): se tienen políticas claras y prácticas para mantener el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas y lineamientos nacionales e internacionales, así como para conocer dichos ordenamientos o normatividad, y se adoptan medidas necesarias para que cuando el marco legal y normativo cambie se ajusten a ellos.
* Inversionistas (1.5%): 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 Y SU REGLAMENTO (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 SEGURO SOCIAL |
| 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 |
| LEY GENERAL DE TURISMO. 2013 |
| Inscripción ante el Registro Nacional de Turismo |
| LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. 2012 |
| Registro del Contrato de Adhesión y Prestación de Servicios ante la Procuraduría Federal del Consumidor |
| 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 |
| Establece las competencias y formas de coordinación para la prevención, investigación, persecución y sanción de los delitos en materia de trata de personas entre los Gobiernos Federal, Estatales, del Distrito Federal y Municipales. |
| LEY PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES |
| Tiene por objeto garantizar a niñas, niños y adolescentes la tutela y el respeto de los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución. |
| LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES |
| Tiene por objeto la protección de los datos personales en posesión de los particulares, con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas. |
| LEY PARA LA IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES |
| Tiene por objeto regular y garantizar la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres, proponer los lineamientos y mecanismos institucionales que orienten a la Nación hacia el cumplimiento de la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado, promoviendo el empoderamiento de las mujeres y la lucha contra toda discriminación basada en el sexo. |

|  |
| --- |
| 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-019-STPS-2011  Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene. |
| NOM-021-STPS-1993 Relativa a los requerimientos y características de los informes de los riesgos de trabajo que ocurran, para integrar las estadísticas. |
| NOM-021-STPS-1993  Relativa a los requerimientos, características de los informes de los riesgos de trabajo que ocurran, para integrar las estadísticas. |
| NOM-022-STPS-2008  Electricidad estática en los centros de trabajo.- Condiciones de seguridad e higiene. |
| NOM-026-STPS-2008  Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías. |
| NOM-029-STPS-2011  Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo. Condiciones de seguridad. |
| NOM-030-STPS-2009,  Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades. |
| NOM-003-SEGOB-2011  Señales y avisos para protección civil.- Colores, formas y símbolos a utilizar |

|  |
| --- |
| OTRAS NOM´s APLICABLES AL SUBSECTOR |
| NOM-010-TUR-2001  De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los Prestadores de Servicios Turísticos con los usuarios-Turistas. (Cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1999). |
| NOM-11-TUR-2001  Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los Prestadores de Servicios Turísticos de turismo de aventura. |
| NOM-015-SSA3-2012  Para la atención integral a personas con discapacidad. |

**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 AGENCIAS DE VIAJES**

| REFERENTE |
| --- |
| NMX-TT-010-IMNC-2008  Turismo-Agencias de Viajes y Operadoras de Turismo-Clasificación y Requisitos |
| NMX-R-025-SCFI-2012  Para la igualdad laboral entre mujeres y hombres (cancela a la nmx-r-025-scfi-2009) publicada en el diario oficial de la federación el 23 de noviembre de 2012. |
| NMX-R-050-SCFI-2006  Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público -especificaciones de seguridad. |
| NMX-CC-9001-IMNC-2008  ISO 9001:2008 COPANT/ISO 9001:2008  Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. |
| NMX-CC-9004-IMNC-2009  ISO 9004:2009 COPANT/ISO 9004:2009  Gestión para el éxito sostenido de una organización –Enfoque de gestión de la calidad. |
| NMX-SAST-26000-IMNC-2011  Guía de responsabilidad social (cancela a la nmx-sast-004-imnc-2004). |

**CERTIFICACIONES, SELLOS, DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS APLICABLES AL SUBSECTOR AGENCIAS DE VIAJES**

|  |
| --- |
| CERTIFICACIONES, SELLOS, DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS APLICABLES AL SUBSECTOR AGENCIAS DE VIAJES. |
| 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 |
| Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”. STPS |
| Distintivo Empresa Familiarmente Responsable. (STPS) |

**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)