

SECRETARÍA DE TURISMO

ACUERDO por el que se emiten los Lineamientos del Sistema Nacional de Certificación Turística.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Turismo.

ENRIQUE DE LA MADRID CORDERO, Secretario de Turismo, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 2, fracciones I, IX, X, XII 4, fracciones I, IV, V y IX y 63, fracción IV de la Ley General de Turismo; 99 al 105 y Décimo Noveno Transitorio del Reglamento de la Ley General de Turismo; 1, 2 y 8, fracción XXX, del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, y

CONSIDERANDO

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 destaca la importancia de acelerar el crecimiento económico para construir un México Próspero y detalla el camino para impulsar a las pequeñas y medianas empresas, así como para promover la generación de empleos;

Que señala en el objetivo 4.11 del México Próspero "Aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país", cuya estrategia 4.11.2 "Impulsar la innovación de la oferta y elevar la competitividad del sector turístico", enuncia en una línea de acción el "Concretar un Sistema Nacional de Certificación para asegurar la calidad";

Que el 30 de agosto de 2013 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018, el cual establece como estrategia transversal la de atender con oportunidad las demandas ciudadanas y utilizar de forma estratégica las herramientas institucionales con las que se cuente para promover un gobierno eficiente y eficaz, implementando los elementos necesarios para fortalecer un vínculo con la población;

Que el 4 de mayo de 2015 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, misma que concede a los sujetos obligados la función de implementar políticas de transparencia proactiva que permitan la generación de conocimiento público útil para mejorar el acceso a trámites y servicios;

Que en el Programa Sectorial 2013-2018, en el Objetivo 2. "Fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística" menciona que con calidad, innovación y productividad, se generarán las condiciones para que los visitantes tengan una experiencia única, que fortalezca la competitividad del turismo en el mundo y que haga que la industria turística se desarrolle, que multiplique su potencial y que sus beneficios alcancen a más mexicanos, señalando en su estrategia 2.3 "Promover altos estándares de calidad en los servicios turísticos";

Que la Secretaría de Turismo impulsa la competitividad del sector turístico nacional a través de diversos programas de calidad desde hace más de una década y, que a lo largo de los últimos años, se han creado programas de calidad que tienen como objetivo principal elevar la productividad y calidad en la prestación de los servicios turísticos en el país, lo que permite que las empresas turísticas sean más competitivas en el mercado, innovando e implementando acciones continuas y precisas en materia de capacitación, promoción, calidad del servicio, certificación laboral, cultura turística y normatividad ambiental;

Que se diseña el Sistema Nacional de Certificación Turística atendiendo a la instrucción presidencial, de fecha 13 de febrero de 2013, en el marco del lanzamiento de la Política Nacional Turística, con el fin de elevar la calidad de los servicios turísticos e incrementar la productividad del sector;

Que el Gobierno Federal y particularmente la Secretaría de Turismo están llevando a cabo estrategias para elevar la competitividad del sector y del país y, como parte de las acciones impulsadas por el Gabinete Turístico, se instala la Mesa 3 de Gabinete Turístico "Registro, Calidad y Certificación de Servicios Turísticos", cuyo objetivo es elevar la calidad de la prestación del servicio, así como procurar la sustentabilidad ambiental, social y económica de los destinos turísticos;

Que la prioridad de esta Mesa es diseñar e implantar el Sistema Nacional de Certificación Turística, identificando y analizando diversos estándares, distintivos, normas y otros tipos de referentes, así como experiencias internacionales dirigidos a promover, evaluar y certificar la calidad de los prestadores de servicios turísticos, con la finalidad de establecer los factores que se evalúan en cada subsector participante;

Que el artículo 99 del Reglamento de la Ley General de Turismo establece la creación del Sistema Nacional de Certificación Turística y en su artículo 105 menciona que mediante Acuerdo que deberá publicarse en el Diario Oficial de la Federación, se establecerán los lineamientos de operación del citado Sistema, y

Que al ser relevante establecer lineamientos de operación con aspectos claros y transparentes que permitan el óptimo desarrollo y operación del Sistema Nacional de Certificación Turística, he tenido a bien emitir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE EMITEN LOS LINEAMIENTOS DEL
SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA**

APARTADO A. ASPECTOS GENERALES

PRIMERO.- El presente Acuerdo tiene por objeto establecer los Lineamientos para la operación del Sistema Nacional de Certificación Turística.

SEGUNDO.- Para los efectos del presente Acuerdo y en concordancia con lo establecido en la Ley General de Turismo y su Reglamento, se entenderá por:

- I. **Acreditación.** El acto por el cual una entidad de acreditación reconoce la competencia técnica y confiabilidad de los organismos de certificación, de los laboratorios de prueba, de los laboratorios de calibración y de las unidades de verificación para la evaluación de la conformidad;
- II. **Catálogo.** Se refiere al Catálogo de los diferentes servicios turísticos cuyos Prestadores de Servicios Turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo, al que hace referencia el artículo 87, fracción I del Reglamento de la Ley General de Turismo;
- III. **Consejo Nacional de Calidad.** Se refiere al Consejo Nacional de Calidad, Sustentabilidad y Responsabilidad Social del Sector Turismo;
- IV. **Convocatoria.** Convocatoria Nacional de inscripción al Registro Nacional de Turismo dirigida a los Prestadores de Servicios Turísticos;
- V. **Destino(s) Turístico(s).** El lugar geográficamente ubicado que ofrece diversos Atractivos Turísticos;
- VI. **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 de Certificación y, que les permite establecer procesos de mejora continua;
- VII. **Factor(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 de Certificación;
- VIII. **Gabinete Turístico.** Se refiere a la Mesa 3 de Gabinete Turístico "Registro, Calidad y Certificación de Servicios Turísticos", que es un órgano colegiado integrado por representantes de dependencias del Gobierno de la República, cuyo objetivo es elevar la calidad del servicio conforme a los más altos estándares, así como procurar la sustentabilidad ambiental, social y económica de los Destinos Turísticos;
- IX. **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 de Certificación;
- X. **Guías de Turistas.** Las personas físicas que proporcionan al Turista nacional o extranjero orientación e información profesional sobre el patrimonio cultural, natural y, en general, la relativa a los Atractivos, Destinos, Regiones y Servicios Turísticos;
- XI. **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;
- XII. **Manual de Operación.** Se refiere al Manual de Operación de las Unidades Promotoras de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos que se puede consultar en el Portal. Es un documento que conduce, desde un punto de vista técnico y detallado, las acciones de las UPCSST para que se realicen de manera estructurada y transparente conforme a lo establecido en la Metodología de Intervención;

- XIII. 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 de Certificación;
- XIV. Metodología de Intervención.** Mecanismo de apoyo que permitirá a los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos elevar sus niveles de calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua, atendiendo los requerimientos establecidos en las Guías de Evaluación del Sistema de Certificación, para ser evaluados y obtener el Distintivo Nacional de Calidad Turística;
- XV. 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;
- XVI. OD.** Se refiere a los organismos encargados de dictaminar los resultados de la evaluación inicial, siempre y cuando el Prestador de Servicios Turísticos o Destino Turístico realice su auto-diagnóstico de inicio en relación a su Nivel de Calidad; o bien, de la evaluación final que realicen las UPCSST, siempre y cuando el Prestador de Servicios Turísticos o Destino Turístico haya solicitado la implementación de la Metodología de Intervención;
- XVII. Portal.** Sitio de internet o página web de la Secretaría donde los Prestadores de Servicios Turísticos y los Representantes de los Destinos Turísticos podrán realizar, de manera electrónica, los procedimientos relacionados con el Sistema de Certificación. Este Portal estará disponible en el link que la Secretaría designe para tal efecto;
- XVIII. Prestador(es) de Servicios Turísticos.** La(s) persona(s) física(s) o moral(es) que ofrezca(n), proporcione(n), o contrate(n) con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere la Ley General de Turismo y el Reglamento;
- XIX. Referente(s).** Son las normas mexicanas (MXN), 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 de Certificación 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;
- XX. Registro.** Registro Nacional de Turismo;
- XXI. Representante del Destino Turístico.** Persona facultada y/o autorizada para fungir como gestor del Destino Turístico;
- XXII. Secretaría.** Secretaría de Turismo del Gobierno de la República;
- XXIII. Servicios Turísticos.** Los dirigidos a atender las solicitudes de los Turistas a cambio de una contraprestación, en apego con lo dispuesto por la Ley General de Turismo y su Reglamento;
- XXIV. Sistema de Certificación.** Sistema Nacional de Certificación Turística;
- XXV. 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;
- XXVI. Subfactor(es).** Son los aspectos más específicos y desagregados de cada Factor. Incluyen o agrupan a un conjunto de criterios de evaluación;
- XXVII. Subsector(es).** Se refiere a los Servicios Turísticos inmersos en el Sistema de Certificación;
- XXVIII. Sujeto(s).** Se refiere a los Prestadores de Servicios Turísticos y a los Destinos Turísticos que pueden adherirse al Sistema de Certificación para poder obtener el Distintivo Nacional de Calidad Turística;
- XXIX. Turista(s).** Las personas que viajan temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utilicen alguno de los servicios turísticos a que se refiere esta Ley, sin perjuicio de lo dispuesto para efectos migratorios por la Ley de Migración; y
- XXX. 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.

TERCERO.- Se entenderá por Sistema de Certificación al conjunto de distintivos, sellos y reconocimientos otorgados por la Secretaría a los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos que se distinguen por adoptar mejores prácticas en sus procesos o altos estándares en sus servicios, a través de un proceso de autoevaluación y supervisión por parte de la Secretaría. Asimismo, integra otras certificaciones y reconocimientos nacionales e internacionales.

CUARTO.- Los objetivos del Sistema de Certificación son:

- I. Articular e integrar certificaciones y programas de calidad, a través del Distintivo Nacional de Calidad Turística;
- II. Contribuir a la sustentabilidad de las empresas y Destinos Turísticos del país;
- III. Dar a conocer entre los Prestadores de Servicios Turísticos, los certificados, distintivos y demás reconocimientos que en materia de calidad se mencionen en los referentes de las Guías de Evaluación;
- IV. Fomentar la participación entre los sectores público y privado para optimizar la calidad y competitividad de los servicios turísticos;
- V. Garantizar la calidad de los Destinos y Servicios Turísticos;
- VI. Impulsar la calidad, sustentabilidad, la responsabilidad social y la mejora continua en el sector turístico;
- VII. Priorizar la satisfacción del Turista;
- VIII. Promover las soluciones tecnológicas dirigidas a mejorar la competitividad de los Destinos y Servicios Turísticos; y
- IX. Promover mejoras en el sector turístico, conforme a los más altos estándares de calidad.

QUINTO.- El Sistema de Certificación tiene como principios ser:

- I. Aspiracional;
- II. Incluyente;
- III. Incremental; y
- IV. Voluntario;

SEXTO.- El Sistema de Certificación se fundamenta en un concepto integral de calidad que incluye los siguientes aspectos:

- I. **Responsabilidad social.** Responsabilidad de los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos ante los impactos, que sus actividades, servicios y procesos generan en la sociedad y medio ambiente. Que observe un comportamiento ético y transparente, que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad y que cumpla con la legislación aplicable;
- II. **Sustentabilidad.** Gestión de los recursos de manera que se satisfagan las necesidades económicas, sociales y ambientales, y a la vez que se respeten la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales y la diversidad biológica; y
- III. **Mejora continua.** Proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican áreas de oportunidad para mejorar un proceso continuo. El objetivo es incrementar la satisfacción de los Turistas y de otras partes interesadas.

APARTADO B. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN

SÉPTIMO.- El Sistema de Certificación se conforma por órganos colegiados de dirección y gestión, los cuales se integran de la siguiente forma:

- a) **Consejo Nacional de Calidad.** Órgano de carácter interinstitucional y participativo presidido por la Secretaría, conformado por las dependencias del Gobierno Federal que integran la Mesa 3 de Gabinete Turístico, así como de representantes del sector privado.
- b) **Comités Subsectoriales.** Grupos de tarea especializados responsables del diseño y actualización de las Guías de Evaluación conformados por representantes de los sectores público y privado. Se consideran en principio el de agencias de viajes; alimentos y bebidas; arrendadoras de autos; campos de golf; convenciones, ferias y exposiciones; Destinos Turísticos; guías de turistas especializados en buceo; guías de turistas generales y locales; hospedaje; marinas y embarcaciones turísticas; spa; transporte aéreo; y transporte terrestre; sin embargo se podrán integrar otros más.

OCTAVO.- Los interesados en obtener la autorización de la Secretaría para fungir como órganos de operación del Sistema de Certificación deberán solicitarlo por escrito cumpliendo con los requisitos previstos en el Manual de Operación. Estos órganos se integran de la siguiente forma:

- a) **UPCSST.** Órganos operativos de carácter privado del Sistema de Certificación a nivel estatal, regional y/o local, responsables de promover el Sistema de Certificación y de implementar la Metodología de Intervención a los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos, a través de la realización del diagnóstico de inicio, apoyo en la elaboración de los planes de acción, acercamiento de mecanismos de apoyo, así como de medios de financiamiento dirigidos a la puesta en marcha de los planes y, llevar a cabo la evaluación final cuando así lo requiera el Prestador de Servicios Turísticos o Destino Turístico.
- b) **OD.** Son aquellas entidades de carácter privado acreditadas por una entidad de acreditación y autorizadas por la SECTUR, quienes se encargarán de dictaminar los resultados del auto-diagnóstico de inicio, o de la evaluación final que realicen las UPCSST en relación al Nivel de Calidad de los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos.

NOVENO.- Las funciones de la Secretaría y los órganos colegiados de dirección y gestión, son:

I.- La Secretaría.

- a) Autorizar los cambios y/o ajustes que realicen los Comités Subsectoriales a las Guías de Evaluación;
- b) Autorizar propuestas para el diseño de las Guías de Evaluación del Sistema de Certificación y sus componentes;
- c) Autorizar y supervisar a las UPCSST y OD;
- d) Dar dirección, seguimiento y supervisión al Sistema de Certificación;
- e) Emitir el Distintivo Nacional de Calidad Turística;
- f) Elaborar y emitir los Lineamientos para la integración y desarrollo del Sistema de Certificación y sus instancias de dirección y operación;
- g) Realizar y gestionar acciones de coordinación interinstitucional para establecer estímulos y mecanismos de apoyo y financiamiento para la operación del Sistema de Certificación;
- h) Validar los Factores, Subfactores, criterios de evaluación, requisitos y referentes que conforman las Guías de Evaluación;

II.- Consejo Nacional de Calidad.

- a) Aprobar el perfil de las UPCSST y OD que participen en el Sistema de Certificación, tomando en cuenta para este último caso lo que en materia de acreditación establezca la entidad facultada para tal efecto;
- b) Autorizar y dar seguimiento a los programas de trabajo que se deriven para la operación del Sistema de Certificación;
- c) Coadyuvar en la actualización del Marco Legal y Normativo, así como de los referentes de las Guías de Evaluación por Subsector, inmersas en el Sistema de Certificación;
- d) Definir las estrategias y planes para el desarrollo del Sistema de Certificación;
- e) Definir y establecer las características y vigencia del Distintivo Nacional de Calidad Turística;
- f) Difundir las experiencias exitosas de los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos que ingresan al Sistema de Certificación.
- g) En su caso, establecer los acuerdos y convenios de coordinación que se requieran con instancias públicas, privadas, estatales o municipales para el desarrollo y operación del Sistema de Certificación;
- h) Promover estudios e investigaciones en materia de calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y empresarial y, mejora continua con institutos de investigación e instituciones de educación superior, así como con asociaciones civiles sin fines de lucro, que en alcance de su misión, objetivos, estatutos, objeto social o cualquier otro documento constitutivo contemplen la promoción del desarrollo sustentable;

- i) Promover mecanismos y programas de apoyo, tanto públicos como privados, para incentivar la participación de los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos en el Sistema de Certificación; y
- j) Supervisar la correcta aplicación de los Lineamientos para el desarrollo del Sistema de Certificación y sus instancias de dirección y operación;

III. Comités Subsectoriales.

- a) Coadyuvar en las acciones de promoción y difusión del Sistema de Certificación;
- b) Colaborar en la actualización del Marco Legal y Normativo, así como de los referentes de las Guías de Evaluación por Subsector, inmersas en el Sistema de Certificación;
- c) Definir criterios para la determinación de las competencias laborales vinculadas con el Subsector correspondiente;
- d) Formular propuestas para el diseño de las Guías de Evaluación del Sistema de Certificación y sus componentes;
- e) Identificar y analizar experiencias de otras instancias nacionales e internacionales que sean de utilidad para el Sistema de Certificación; y
- f) Llevar a cabo reuniones de trabajo, cuando así sea necesario, para mantener actualizadas las Guías de Evaluación del Sistema de Certificación.

DÉCIMO.- Las funciones de los órganos de operación son:

I. UPCSST.

- a) Coadyuvar en las acciones de promoción y difusión del Sistema de Certificación ante organismos públicos y privados;
- b) Promover la participación de los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos en el Sistema de Certificación;
- c) Promover los distintivos de calidad de la Secretaría entre los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Representantes de los Destinos Turísticos;
- d) Identificar la posible oferta estatal, regional y/o local de servicios de apoyo, y promover ante ellos su participación en el Sistema de Certificación;
- e) Verificar que el Prestador de Servicios Turísticos cuente con su certificado del Registro;
- f) Verificar que el Prestador de Servicios Turísticos y/o Destino Turístico cumpla con el Marco Legal y Normativo de la Solicitud de Adhesión;
- g) Coadyuvar en la elaboración del diagnóstico de inicio de los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos que inicien su proceso dentro del Sistema de Certificación;
- h) Elaborar los planes de acción en coordinación con los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Representantes de los Destinos Turísticos, derivado de los resultados del diagnóstico de inicio;
- i) Acercar la oferta de servicios de apoyo a los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Representantes de los Destinos Turísticos que estén implementando su plan de acción;
- j) Coadyuvar en la elaboración del diagnóstico final de los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos, una vez concluido su plan de acción; y
- k) Apoyar a los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos a documentar sus experiencias en el Sistema de Certificación y, en su caso, promover los casos de éxito.

II. OD.

- a) Coadyuvar en las acciones de promoción y difusión del Sistema de Certificación ante organismos públicos y privados;
- b) Promover la participación de los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos en el Sistema de Certificación;
- c) Verificar que el Prestador de Servicios Turísticos cuente con su certificado del Registro;

- d) Verificar que el Prestador de Servicios Turísticos y/o Destino Turístico cumpla con el Marco Legal y Normativo de la Solicitud de Adhesión;
- e) Llevar a cabo la dictaminación sobre el nivel de calidad obtenido, en relación al autodiagnóstico de inicio que realice el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico, o bien, en relación a la evaluación final que realice la UPCSST al Prestador de Servicios Turísticos y/o Destino Turístico; e
- f) Informar sobre el resultado del Nivel de Calidad que obtengan los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos, tanto a los interesados como a la Secretaría, para la emisión del Distintivo Nacional de Calidad Turística.

DÉCIMO PRIMERO.- El Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico que requiera la intervención de una UPCSST a partir de su adhesión al Sistema de Certificación, o bien, para elevar sus niveles de calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua derivado del autodiagnóstico de inicio, podrá llevar a cabo la Metodología de Intervención que se describe en el Manual de Operación de las UPCSST:

- I. **Ingreso al Sistema de Certificación.** El Prestador de Servicios Turísticos al ingresar al Sistema de Certificación debe estar inscrito en el Registro y cumplir con el Marco Legal y Normativo de la Solicitud de Adhesión del Sistema de Certificación del Subsector correspondiente. El Representante del Destino Turístico al ingresar al Sistema de Certificación debe cumplir con el Marco Legal y Normativo aplicable.
- II. **Diagnóstico de inicio.** El Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico en coordinación con una UPCSST que opere en su entidad federativa o localidad, realizan el diagnóstico de inicio. Se podrán presentar casos en los que el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico lleve a cabo su autodiagnóstico de inicio sin la intervención de una UPCSST, solicitando sólo su dictaminación del Nivel de Calidad a un OD;
- III. **Plan de acción.** La UPCSST en coordinación con el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico elaboran el plan de acción tendiente a mejorar los puntos críticos encontrados en el diagnóstico de inicio o Línea Base para elevar el Nivel de Calidad, cuando así lo requiera el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico. El Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico que haya realizado su autodiagnóstico de inicio y requiera elevar su Nivel de Calidad, podrá contactar a una UPCSST que opere en su entidad federativa o localidad;
- IV. **Implantación y seguimiento del plan de acción.** El Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destinos Turístico llevan a cabo la ejecución de las acciones descritas en el plan de acción, con el acompañamiento y seguimiento de una UPCSST;
- V. **Seguimiento de oferentes de servicios.** La UPCSST hace el seguimiento de los oferentes de servicios seleccionados que proporcionan las herramientas, servicios y/o productos para que el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico pueda ejecutar su plan de acción;
- VI. **Formalización de la Metodología de Intervención.** Se instala un sistema o mecanismo de gestión de calidad y mejora continua a efecto de garantizar la continuidad y sostenimiento, elevando los Niveles de Calidad del Prestador de Servicios Turísticos y/o Destino Turístico;
- VII. **Evaluación final.** Con el apoyo de la UPCSST, el Prestador de Servicios Turísticos y/o Destino Turístico, elabora su evaluación final, siempre y cuando éste haya implementado y finalizado su plan de acción.
- VIII. **Dictaminación del Nivel de Calidad.** El OD realiza una revisión al Prestador de Servicios Turísticos y/o Destino Turístico conforme a la recomendación emitida sobre el Nivel de Calidad alcanzado, tomando como base la evaluación final que realiza la UPCSST. En los casos donde los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Representantes de los Destinos Turísticos realizan su autodiagnóstico de inicio sin llevar a cabo todo el proceso de la Metodología de Intervención con el acompañamiento de una UPCSST, podrán solicitar la dictaminación de su Nivel de Calidad, a un OD, tomando como base los resultados del autodiagnóstico de inicio;

- IX. Conformidad del nivel de calidad.** En caso de que el Nivel de Calidad dictaminado sea inferior al obtenido en la evaluación correspondiente, el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico podrá solicitar una nueva revisión a través del Portal del SNCT, siempre y cuando cuente con las pruebas documentales que soporten la inconformidad, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de entrega del informe de dictaminación por parte del OD. Para estos casos el OD deberá atender la inconformidad manifestada por el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico, revisando las pruebas documentales y/o evidencias que éstos presenten, informando a la Secretaría el Nivel de Calidad obtenido por el Prestador de Servicios Turísticos y/o Destino Turístico;
- X. Emisión del Distintivo Nacional de Calidad Turística.** La Secretaría recibe el informe de dictaminación del Nivel de Calidad por parte del OD, consensado con el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico. La Secretaría emite el Distintivo Nacional de Calidad Turística en relación al Nivel de Calidad alcanzado por el Prestador de Servicios Turísticos y/o Destino Turístico; y
- XI. Reinicio del ciclo.** La UPCSST analiza los resultados de la evaluación final del ciclo anterior de los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos atendidos a través de la implementación de la Metodología de Intervención y promueve ante ellos la posibilidad de iniciar un nuevo ciclo de intervención, en el caso de que se tenga la intención de mantener el proceso de mejora continua que se haya implementado anteriormente.

DÉCIMO SEGUNDO.- Cuando el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico opte por la implementación de la Metodología de Intervención tendiente a mejorar los puntos críticos encontrados en el diagnóstico de inicio o Línea Base para elevar el Nivel de Calidad, los costos considerados en el plan de acción, del acompañamiento y seguimiento por parte de una UPCSST, dependerán de las propuestas de acciones y prioridades del Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico. El costo de la dictaminación del Nivel de Calidad por parte de un OD dependerá de la tipología del Prestador de Servicios Turísticos y/o Destino Turístico.

APARTADO C. GUÍAS DE EVALUACIÓN.

DÉCIMO TERCERO.- En las Guías de Evaluación se detectan las equivalencias entre Referentes voluntarios analizados y se define la normatividad de cada Subsector, así como su escalabilidad según el Nivel de Calidad.

DÉCIMO CUARTO.- Las Guías de Evaluación contienen los siguientes documentos de apoyo:

- a) Solicitud de Adhesión;
- b) Referentes voluntarios;
- c) Metodología y criterios aplicados para la ponderación de Factores y Subfactores y la asignación de puntaje.

DÉCIMO QUINTO.- El Sujeto que cuente con Referentes vigentes y que cuente con sistemas de gestión implementados, 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 de Certificación, para poder obtener el Distintivo Nacional de Calidad Turística.

APARTADO D. DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y/O DESTINOS TURÍSTICOS A CERTIFICARSE.

DÉCIMO SEXTO.- Los Sujetos a certificarse, se describen a continuación:

- I. **Prestadores de Servicios Turísticos.** Aquellos que de manera enunciativa, mas no limitativa, se encuentran en el Catálogo; los cuales deben estar inscritos en el Registro, y se ubican en los siguientes Subsectores:
 - a) Agencias de viajes;
 - b) Alimentos y bebidas;
 - c) Arrendadora de autos;
 - d) Campo de golf;
 - e) Guía de turistas (especializados en buceo; generales y locales);

- f) Hospedaje;
- g) Marinas y embarcaciones turísticas;
- h) Spa; y
- i) Transportadora turística (transporte aéreo; transporte terrestre).

II. Convenciones, ferias y exposiciones.

III. Destinos Turísticos. Se consideran todos los Destinos Turísticos del país, así como los pueblos mágicos y destinos prioritarios; las excepciones se definirán en el pleno del Consejo Nacional de Calidad.

DÉCIMO SÉPTIMO.- Los Sujetos a certificarse se puede ampliar conforme a la demanda que se vaya generando y que se encuentren mencionados en el Catálogo.

DÉCIMO OCTAVO.- Las Guías de Evaluación de cada Subsector están integradas por Factores, mismos que a su vez contemplan Subfactores, criterios de evaluación, requisitos y evidencias a cumplir por los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos, con la finalidad de medir el Nivel de Calidad conforme a los criterios del Sistema de Certificación. Los Factores para los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos son:

I. Prestadores de Servicios Turísticos.

a) Personas morales o físicas con actividad empresarial:

- Gobernanza de la organización;
- Derechos humanos de los trabajadores;
- Prácticas laborales;
- Inversionistas;
- Proveedores;
- Clientes;
- Prácticas comerciales;
- Competencia;
- Autoridad y legalidad (no aplica para el Subsector de spa);
- Medio ambiente;
- Desarrollo social y comunitario;
- Procesos y mejora continua;
- Gastronómico (únicamente aplica al Subsector de alimentos y bebidas);
- Seguridad e higiene en instalaciones (únicamente aplica al Subsector de spa); y
- Mantenimiento y flota (únicamente aplica al Subsector de arrendadoras de autos).

a) Personas físicas (Guías de Turistas):

- Competencia laboral;
- Equipamiento y herramientas;
- Seguridad y salud en el trabajo;
- Medio ambiente;
- Código de ética o de conducta;
- Clientes;
- Prácticas comerciales;
- Desarrollo social y comunitario; y
- Procesos y mejora continua.

II. Destinos Turísticos.

- Licencias, permisos y pagos;
- Estrategia de destino sustentable;
- Servicios públicos básicos;
- Servicios públicos complementarios;
- Otros servicios;
- Derechos humanos;
- Medio ambiente;
- Infraestructura;
- Atractivos y servicios turísticos;
- Infraestructura turística;
- Prácticas comerciales;
- Participación activa de la sociedad y la comunidad; y
- Cambio climático.

APARTADO E. NIVELES DE CALIDAD.

DÉCIMO NOVENO.- 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 correspondiente.

I. 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.	20%
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%

II. El valor porcentual de cada Factor se distribuye entre el número de requisitos establecidos, que varían de acuerdo al Subsector correspondiente.

VIGÉSIMO.- Como parte del proceso de mejora continua que promueve el Sistema de Certificación, los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos podrán obtener los siguientes Niveles de Calidad, bajo dos condicionantes, por tratarse de un sistema de calidad integral:

Nivel	Denominación	Primera condicionante	Segunda condicionante
		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%

APARTADO F. PROCEDIMIENTO PARA OBTENER EL DISTINTIVO NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA.

VIGÉSIMO PRIMERO.- Para ingresar al Sistema de Certificación, los Prestadores de Servicios Turísticos deben estar inscritos en el Registro y cumplir con el Marco Legal y Normativo aplicable al Subsector; en el caso de los Destinos Turísticos sólo deben cumplir con el Marco Legal y Normativo aplicable.

VIGÉSIMO SEGUNDO.- Para poder obtener el Distintivo Nacional de Calidad Turística, el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico, debe llevar a cabo lo siguiente:

- I. El Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico debe registrarse de manera electrónica en el Portal que la Secretaría designe, proporcionando nombre de la empresa; RFC; tipo de Prestador de Servicios Turísticos; Subsector al que pertenece; y correo electrónico;
- II. Una vez completado el registro, el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico recibirá, vía correo electrónico, su nombre de usuario y contraseña para iniciar sesión en el Portal;
- III. Una vez que el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico inicie sesión en el Portal, el primer paso es llenar la Solicitud de Adhesión. Posteriormente procederá a imprimirla, firmarla y subirla en el apartado correspondiente (formato pdf o jpg);
- IV. Los datos inmersos en la Solicitud de Adhesión (cuando el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico requiera de la intervención de una UPCSST) serán revisados por la UPCSST; en el caso de que el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico realice su autodiagnóstico de inicio, la información inmersa en la Solicitud de Adhesión será revisada por un OD, cuando se lleve a cabo la dictaminación del Nivel de Calidad;
- V. El segundo paso es llevar a cabo el diagnóstico de inicio con el apoyo de una UPCSST o de manera independiente, a través del llenado de la Guía de Evaluación correspondiente al Subsector, tomando en cuenta que es necesario responder todos los requisitos de acuerdo a su grado de cumplimiento y subir los Referentes y/o evidencias en cada Subfactor, toda vez que cuando se proceda a "guardar factor", la información no podrá ser modificada;
- VI. Una vez concluido el diagnóstico de inicio, a través del llenado de la Guía de Evaluación correspondiente, el Sistema de Certificación emite automáticamente el Nivel de Calidad que obtuvo el Prestador de Servicios Turísticos y/o Destino Turístico. Así mismo se notificará cuando no se alcance un Nivel de Calidad, para que se puedan identificar las áreas de mejora;
- VII. El Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico al conocer su Nivel de Calidad o Línea Base:
 - a) Podrá optar por mantener su Nivel de Calidad obtenido, solicitando únicamente su dictaminación.
 - b) Identificará las áreas de mejora, que conforme a sus prioridades se pueden atender mediante un plan de acción a formular conjuntamente con una UPCSST para elevar su Nivel de Calidad en el Sistema de Certificación a través de la implementación de la Metodología de Intervención.

- VIII. La UPCSST en colaboración con el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico incorpora las propuestas de acciones a incluir en el plan de acción conforme a las prioridades determinadas por el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico;
- IX. Siempre y cuando se haya implementado y finalizado el plan de acción, la UPCSST realiza una evaluación final al Prestador de Servicios Turísticos y/o Destino Turístico, con la finalidad de evidenciar su incremento en el Nivel de Calidad que se obtuvo en el diagnóstico de inicio;
- X. El Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico, solicita su dictaminación de acuerdo al Nivel de Calidad obtenido en su autodiagnóstico de inicio, o bien, a través de su evaluación final, después de concluir su plan de acción con la intervención de una UPCSST. Esta actividad se podrá llevar a cabo dentro de un período de 30 días hábiles, una vez que el Prestador de Servicios Turísticos o Representante del Destino Turístico solicita su dictaminación en el Portal del Sistema de Certificación;
- XI. El organismo dictaminador emite el resultado sobre el Nivel de Calidad del Prestador de Servicios Turísticos y/o Destino Turístico en un plazo no mayor a 15 días hábiles, una vez concluida la dictaminación;
- XII. En caso de que el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico no esté conforme con el nivel de calidad obtenido, de acuerdo a los resultados de la auditoría realizada por un OD, deberá solicitar una nueva revisión a través del apartado de “observaciones” inmerso en el Portal, siempre y cuando cuente con las pruebas documentales que soporten la inconformidad, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de entrega del informe de dictaminación por parte del OD;
- XIII. El OD entrega a la Secretaría el informe de dictaminación previamente consensado con el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico, para que ésta proceda a emitir el Distintivo Nacional de Calidad Turística.

VIGÉSIMO TERCERO.- La vigencia del Distintivo Nacional de Calidad Turística es de dos años.

VIGÉSIMO CUARTO.- Al concluir la vigencia del Distintivo Nacional de Calidad Turística, el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico que opte por mantener el proceso de mejora continua, podrá realizar su renovación o reiniciar el ciclo conforme a lo establecido en el artículo DÉCIMO PRIMERO del presente ACUERDO.

APARTADO G. INCENTIVOS.

VIGÉSIMO QUINTO.- La Secretaría llevará a cabo acciones para que los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos que se adhieran al Sistema de Certificación, cuenten con opciones que les permitan atender los requerimientos y criterios establecidos en las Guías de Evaluación, para poder obtener el Distintivo Nacional de Calidad Turística y alcanzar niveles superiores de calidad dentro del Sistema de Certificación. Estas acciones pueden consistir en apoyos de capacitación y/o asistencia técnica; profesionalización; y financiamiento; asimismo los incentivos para los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos que obtengan el Distintivo Nacional de Calidad Turística, serán entre otros, el de promoción.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente Acuerdo entrará en vigor a los 180 días hábiles posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- La Secretaría revisará cuando así lo considere, la mecánica, estructura y operación del Sistema de Certificación, así como sus instrumentos de evaluación, con la finalidad de realizar ajustes o actualizaciones conforme a las nuevas necesidades y tendencias del sector.

Dado en la Ciudad de México, a los dos días del mes de agosto de dos mil diecisiete.- El Secretario de Turismo, **Enrique de la Madrid Cordero**.- Rúbrica.