

**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO EN MATERIA DE
ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS**

DATOS GENERALES

| | |
|----------------------------|--|
| Institución: | Secretaría de Turismo |
| Nombre del trámite: | Acreditación de Guía de Turistas |
| Responsable: | Lic. Lilibeth Gutiérrez Hernández Directora de Normalización y Certificación |
| Dirección: | Dirección General de Mejora Regulatoria Presidente Mazarik 172 1er piso Col. Chapultepec Morales México, D.F. |
| Teléfono: | 30026300 ext 1268 |
| Correo electrónico: | lilibethg@sectur.gob.mx |

CONTENIDO

| | |
|-----------------------------------|--|
| > Objetivo | > Compromisos de servicio |
| > Vigencia del trámite o servicio | > ¿Dónde puedo realizar el trámite o servicio? |
| > Responsabilidad del ciudadano | > Requisitos del trámite o servicio |
| > Costos del trámite o servicio | > ¿Qué hacer si no cumplimos? |
| > Compromisos de mejora | > Despedida |

OBJETIVO

Con la acreditación de guía de turistas, la SECTUR busca:

- Asegurar la calidad de los servicios que los guías ofrecen a los turistas.
- Consolidar la buena imagen de nuestro país y de su gente, entre los turistas nacionales y extranjeros.
- Promover el desarrollo constante del sector turístico, poniendo a disposición del turista servicios de excelencia.
- Promover el desarrollo constante de las personas reconocidas por SECTUR, para ejercer como guías de turistas.

Beneficios

- Las personas que obtengan su credencial de reconocimiento de guía de turistas, podrán ofrecer sus servicios al turismo nacional y extranjero, ya sea directamente o a través de otros prestadores de servicios turísticos.
- El guía de turistas conocerá el entorno en el que vive y tendrá acceso a las bellezas naturales, históricas y culturales de México, brindándole la oportunidad de transmitir estos conocimientos a personas que se interesan en México como un destino turístico.
- El guía de turistas podrá laborar dentro del mercado turístico nacional con el reconocimiento de la SECTUR para operar dentro de esta actividad económica, que representa una fuente de ingresos y de divisas que se encuentra en constante expansión en México.

Personas que deben solicitar la credencial

La credencial de reconocimiento como guía de turistas puede ser solicitada por toda aquella persona que desee ofrecer sus servicios como guía de turistas y que reúna los requisitos que señala esta carta.

COMPROMISOS DE SERVICIO

Estos son los estándares de servicio que nos comprometemos a cumplir:

Oportunidad

La SECTUR deberá emitir las credenciales de reconocimiento de guía de turistas, cuando el trámite se realice directamente en su ventanilla, en los plazos siguientes:

- Guías generales (NOM-08-TUR-2002): 5 días hábiles.
- Guías especializados en temas y localidades de carácter cultural (NOM-08-TUR-2002): 5 días hábiles.
- Guías especializados en actividades específicas (NOM-09-TUR-2002): 10 días hábiles.
- Canje, refrendo y reposición: 5 días hábiles.

Confiabilidad

Las credenciales de reconocimiento de guía de turistas se emitirán sin errores.

Honestidad

Ningún servidor público de la SECTUR, solicitará prestación o remuneración alguna para la realización del trámite.

Transparencia

Los requisitos para este trámite se encuentran disponibles en el portal de Internet de la SECTUR, o directamente en la ventanilla de atención al público de la Secretaría de Turismo y se proporcionan también vía telefónica. Dichos requisitos, son revisados y actualizados periódicamente.

Amabilidad

Los servidores públicos de la SECTUR encargados del trámite brindarán invariablemente un trato cordial y atento a los usuarios del servicio.

VIGENCIA DEL TRÁMITE O SERVICIO

La credencial de reconocimiento como guía de turistas tiene una vigencia de 4 años. Esta credencial debe refrendarse cada 4 años.

La credencial será permanente cuando el guía preste sus servicios de forma ininterrumpida durante 12 años, siempre que cumpla con lo establecido en la legislación y normativa turística vigente y refrende en tiempo y forma su credencial.

La credencial expedida a un extranjero tendrá una vigencia igual a la del permiso que le haya sido expedido por la autoridad migratoria mexicana.

Efectos de la pérdida de la vigencia de la credencial

Transcurrido el período de vigencia que se señala en la credencial, ésta debe ser refrendada bajo la forma y condiciones que establece la normativa en la materia. De lo contrario la credencial pierde esta vigencia y por lo tanto el guía de turistas debe dejar de prestar sus servicios.

Causas de revocación de la credencial y negativa del refrendo

La SECTUR puede revocar una credencial de guía de turistas o negar el refrendo de la misma al solicitante, cuando el guía:

- No proporcione los servicios que ofrece;
- No proporcione sus servicios en la forma y términos convenidos;
- Observe conductas escandalosas o violentas en sitios de trabajo;
- Se encuentre bajo el influjo de alguna droga o alcohol dentro del sitio trabajo;
- No se actualice constantemente y cumpla con el número mínimo de horas que marca la normativa de la materia;
- No respete las reglas de acceso y operación de los sitios turísticos (museos, zonas arqueológicas parques, monumentos, áreas de recepción de hospedaje, etc);
- Preste sus servicios teniendo la credencial vencida;
- No porte a la vista su credencial cuando preste sus servicios como guía;
- Preste sus servicios en un idioma distinto al que señale la credencial;
- Presente documentación falsa para el refrendo;
- Transfiera, ceda, done o reproduzca la credencial ;
- Intente cobrar o cobre honorarios por servicios que no preste;
- Se niegue u obstaculice una visita de verificación que realice la autoridad turística federal o estatal, según sea el caso; y
- Condicione u obstaculice la actividad de otro guía de turistas.

¿DÓNDE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE O SERVICIO?

Para obtener información de los requisitos, documentación y trámites a realizar para obtener la credencial de reconocimiento como guía de turistas, usted puede acudir al área de ventanilla de la Dirección General de Mejora Regulatoria en la SECTUR, con domicilio en:

Presidente Masaryk 172,
1er. Piso, Col. Chapultepec Morales,
Deleg. Miguel Hidalgo
C.P. 11587, México, D.F.

Horario de atención al público: De 9:00 a 15:00 horas.

También puede obtener esta información en la página:
www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_247_tramites

En la sección de trámites de esta página encontrará los requisitos para acreditarse como guía bajo cada una de las modalidades previstas en la normativa vigente.

Número telefónico:
(01 55) 30 02 63 00, Extensiones: 1255, 1245.

Datos de los responsables de la información:

Subdirectora de Normalización y Certificación
Lic. Angélica María Franco Gutiérrez

afranco@sectur.gob.mx

Es importante mencionar que fuera de la Ciudad de México puede dirigirse a las oficinas estatales de turismo, para que a través de éstas realice el trámite sin necesidad de acudir a las oficinas de la SECTUR.

La información sobre las oficinas estatales de turismo, también la podrá encontrar en la página de la SECTUR ya mencionada.

RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

Usted debe:

- Reunir los requisitos establecidos en la normativa vigente para tramitar la credencial de reconocimiento de guía de turistas, según la modalidad bajo la cual desean certificarse.
- Llenar los formatos que la SECTUR o las autoridades estatales de turismo le indiquen y que se señalan en esta carta en el apartado de requisitos.
- Proporcionar todos los documentos que establece la normativa vigente como requisitos para el trámite.
- Revisar y conocer la normativa que regula esta actividad, con el fin de que su actividad se ajuste a la misma.
- Denunciar cualquier acto de corrupción fomentado, inducido o realizado por cualquiera de los servidores públicos de la SECTUR para impulsar este trámite.
- Dar seguimiento al trámite ante las autoridades estatales de turismo.
- Realizar directamente el trámite, evitando la intermediación de "gestores" o "terceros" que cobren por este servicio.

REQUISITOS DEL TRÁMITE O SERVICIO

ACREDITACIÓN INICIAL

GUÍAS GENERALES Y ESPECIALIZADOS EN TEMAS Y LOCALIDADES NOM-08-TUR-2002

Si usted desea acreditarse como guía general o especializado en temas y localidades según la norma oficial mexicana NOM-08-TUR-2002, debe reunir los siguientes requisitos:

GUÍA GENERAL

REQUISITOS ADMINISTRATIVOS

- Copia de la Credencial de elector, pasaporte o forma migratoria correspondiente
- Dos Fotografías tamaño pasaporte a color en fondo blanco
- Formato SECTUR-03-002 debidamente llenado.
- Copia del Registro Federal de Contribuyentes R.F.C. y CURP

REQUISITOS ACADÉMICOS

- Diplomado de proceso de formación académica de 360 hrs. teóricas y 150 hrs. Prácticas.
- Acreditar examen de conocimientos generales con una calificación mínima de 8
- Acreditar examen de dominio de una lengua adicional al español con un 80% como mínimo
- Curso de primeros auxilios
- Certificado de estudios de nivel medio superior

REQUISITOS ADICIONALES PARA EXTRANJEROS

- Acreditar el dominio del español con un 90% como mínimo
- Constancia de estudios apostillados y traducidos por un perito al español
- Acreditar legal estancia en el país así como calidad y característica migratoria para desarrollar la actividad de guías de turistas

GUÍAS ESPECIALIZADOS EN TEMA O LOCALIDAD

- Además de los requisitos administrativos y el curso de primeros auxilios señalado anteriormente, estos guías deben presentar lo siguiente:
- Certificado máximo de estudios.
- Documentos que demuestren conocimientos y experiencia en el tema o localidad específica en la que se va a desarrollar, debidamente reconocido por las autoridades competentes.
- Curso diplomado de proceso de formación académica de 250 horas teóricas, así como prácticas por un mínimo de 72 horas en las materias referentes al tema o localidad.
- Acreditar las evaluaciones relacionadas con el tema o localidad.
- Acreditar examen de conocimientos con calificación mínima de 8.

GUÍAS ESPECIALIZADOS EN ACTIVIDADES ESPECÍFICAS NOM-09-TUR-2002

Si usted desea acreditarse como guía especializado en actividades específicas según la norma oficial mexicana NOM-09-TUR-2002, debe reunir los siguientes requisitos:

REQUISITOS ADMINISTRATIVOS

- Copia de Credencial de elector, pasaporte o forma migratoria correspondiente.
- Copia del Registro Federal de Contribuyentes, R.F.C. y CURP.
- Dos fotografías tamaño pasaporte a color en fondo blanco, (recientes).
- Formato de inscripción al Registro Nacional de Turismo SECTUR-03-002
- Comprobante de domicilio.
- Curriculum Vitae.

REQUISITOS ACADÉMICOS

- Presentar y acreditar el examen teórico y práctico en la actividad específica y nivel en el que desee ser guía.
- Demostrar mediante las constancias correspondientes haber recibido cursos de formación sobre la actividad específica en la que desee operar como guía.
- Si usted cursó carrera técnica o profesional impartida por una institución educativa debidamente reconocida que se relacione con la actividad específica en la que desea operar como guía, debe:
 - Presentar el certificado o título correspondiente.
 - Acreditar como mínimo un año de experiencia como asistente en la conducción de grupos en la actividad específica de que se trate.
 - En este caso no será necesario presentar los exámenes señalados en el primer punto de este apartado.

OTROS REQUISITOS

- Certificado médico de buena salud en general, con una vigencia máxima de 3 meses.
- Constancia de primeros auxilios y resucitación cardio-pulmonar (RCP) con vigencia máxima de 2 años, anteriores a la fecha de solicitud.

REQUISITOS ADICIONALES PARA EXTRANJEROS

En caso de ser extranjeros, deben acreditar, a través del documento migratorio que corresponda, su legal estancia en el país, así como la calidad migratoria que les permita desarrollar la actividad de guía de turistas.

REQUISITOS PARA REFERENDO, CANJE Y REPOSICIÓN

GUÍAS GENERALES Y ESPECIALIZADOS EN TEMAS Y LOCALIDADES NOM-08-TUR-2002

REFERENDO

- Curso o diplomado de actualización de 160 hrs. (Para guías generales NOM-08-TUR-2002)
- Curso o diplomado de actualización de 80 hrs. (Para guías especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural NOM-08-TUR-2002)
- Copia de credencial de reconocimiento por vencer o vencida.
- Certificado médico de buena salud en general.
- En caso de extranjeros deberán acreditar su legal estancia en el país.

CANJE

- Copia de credencial de reconocimiento vigente.
- Dos fotografías tamaño pasaporte a color con fondo blanco.
- Formato SECTUR-03-002 con datos actualizados.

REPOSICIÓN

- Acta de extravío ante el ministerio público.
- 2 fotografías tamaño pasaporte a color con fondo blanco.
- Formato SECTUR-03-002 con datos actualizados.

GUÍAS ESPECIALIZADOS EN ACTIVIDADES ESPECÍFICAS NOM-09-TUR-2002

REFERENDO

- Constancias de cursos de actualización 160 horas o 40 horas anuales según la modalidad del guía.
- Original de la credencial de reconocimiento por vencer.
- Certificado médico de buena salud en general.
- Constancia de actualización de cursos de primeros auxilios impartidos por una institución calificada en la materia y con registro ante autoridades competentes.
- Dos fotografías tamaño pasaporte a color con fondo blanco.
- Formato SECTUR-03-002 con datos actualizados.
- En caso de ser extranjero acreditar nuevamente la legal estancia en el país.

CANJE

- Dos fotografías tamaño pasaporte a color en fondo blanco.
- Copia fotostática de la credencial vigente.
- Formato SECTUR-03-002 con datos actualizados.

REPOSICIÓN

- Acta de extravío levantada ante el Ministerio Público.
- Dos fotografías tamaño pasaporte a color con fondo blanco.
- Formato SECTUR-03-002 con datos actualizados

IMPORTANTE: Además de los requisitos anteriores, los aspirantes a guías especializados en actividades específicas, deben cumplir con los lineamientos establecidos en el punto 5 de la norma oficial mexicana NOM-09-TUR-2002, dependiendo de la actividad en la que deseen obtener su credencial de reconocimiento. Para estos efectos es necesario revisar el anexo de la presente carta, en el que se explican los requisitos específicos por especialidad.

COSTOS DEL TRÁMITE O SERVICIO

Este trámite es totalmente **GRATUITO**.

Está totalmente prohibido a los servidores públicos de la SECTUR, solicitar, recibir, exigir o aceptar cualquier remuneración, gratificación o compensación por este trámite.

¿QUÉ HACER SI NO CUMPLIMOS?

Atención Inmediata

Como servidores públicos federales nos comprometemos con usted para brindarle un servicio de calidad por lo que si detecta alguna deficiencia puede dirigirse a la Subdirectora de Normalización y Certificación Lic. Angélica María Franco Gutiérrez:

- Personalmente en Presidente Masarik No. 172 1er piso, Col Chapultepec Morales, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11587, México D.F.
- A través de su correo electrónico afranco@sectur.gob.mx
- Por teléfono al 3002-6300 ext. 1261

Quejas y Sugerencias del Servicio

En caso de persistir la deficiencia en el servicio, usted podrá llenar el Formato de Quejas y Sugerencias del Servicio, el cual se pone a su disposición en las oficinas de la SECTUR y que debe ser introducido en el buzón de quejas y sugerencia de la misma.

Este formato será revisado por el responsable del trámite, quien tomará en consideración su opinión y emprenderá las acciones que considere pertinentes para subsanar las deficiencias en la prestación del servicio y le será enviada respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Sugerencias

Para estar en posibilidades de mejorar el servicio, puede dirigir sus sugerencias y reconocimientos a la Lic. Lilibeth Gutiérrez Hernández, por los siguientes medios:

- **Correo Ordinario:** Presidente Masaryk 172, 1er. Piso, Colonia: Chapultepec Morales, Delegación: Miguel Hidalgo, C.P. 11587 México, D.F.
- **Teléfono:** 30 02 63 00 extensiones 1245, 1255

- **Internet** Correo electrónico:
lilibethg@sectur.gob.mx , afranco@sectur.gob.mx

Quejas y denuncias contra servidores públicos

Si desea presentar una queja sobre el servicio proporcionado puede realizarla a través del Área de Responsabilidades y Quejas del Órgano Interno de Control de 9:00 a 17:00 horas, con domicilio en:

- Schiller 138, 1er. piso; colonia Chapultepec Morales; Delegación Miguel Hidalgo; México, D.F.; C.P. 11570;
- Teléfonos (01 55) 3003 1600 extensión 4083
- Correo electrónico bpalafox@sectur.gob.mx , misma que será atendida en máximo de 14 días hábiles a partir del siguiente día hábil de su recepción.

COMPROMISOS DE MEJORA

Nos comprometemos a la mejora continua de los trámites relacionados con la acreditación de guías de turistas, que permitan ofrecerle un servicio eficiente y expedito, brindándole la seguridad de que su solicitud será atendida con apego a derecho.

- **Diciembre de 2006:** Establecer un mecanismo que le permita conocer cuando estará lista su credencial, para que usted pueda acudir por ella a partir de ese momento.

DESPEDIDA

Por lo anterior, reciba un cordial saludo a nombre de todos los servidores públicos de la SECTUR, quienes trabajamos por y para Usted.

A t e n t a m e n t e

Lic. Benjamín Díaz Díaz

Director General de Mejora Regulatoria

Lic. Lilibeth Gutiérrez Hernández

Directora de Normalización y Certificación

La presente Carta Compromiso al Ciudadano, se firma en la Ciudad de México Distrito Federal, el 30 de septiembre de 2005.

Usted puede encontrar la presente carta en las instalaciones de la Dirección de Verificación, ubicadas en Presidente Masaryk 172, 1er. Piso, Colonia Chapultepec Morales, D.F., C.P. 11587, en la página de Internet: <http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/>, así como en el portal de Cartas Compromiso al Ciudadano de la Secretaría de la Función Pública <http://www.serviciosdecalidad.gob.mx/>