





No. Expediente: DGVS/XXXX/XXXX/XX/EH/XXXX/010/2020

Ciudad de México, a XX de XXXXX de 2020

ASUNTO: Orden de visita de verificación de la Norma Oficial Mexicana "NOM-010-TUR-2001"

Propietario, Representante, Apoderado Legal, Responsable, Encargado, Subordinado y/u Ocupante de la Negociación Denominada:

Domicilio:

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 14, 16, 25, 26, Apartado A, párrafo primero y Apartado B, 43, 49, párrafo primero, y 90, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1°, párrafos primero y segundo, 2°, fracción I, 9°, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 26 y 42, fracciones X y XXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1°, 2°, fracciones IX y XII, 3°, fracciones IX, XI, XV, XVII, XVIII y XX, 4°, fracciones IV, XIII, y XV, 22, 53, 54, 56, 58, fracción XII, 66, 67 y Artículo Tercero Transitorio de la Ley General de Turismo; 1°, 2°, fracción XVII, 3°, fracciones I y XIII, 23, fracción II, 73, 74, 108, 109, 110 y 111 del Reglamento de la Ley General de Turismo; 1°, 3° fracciones X, 4°, fracciones VI, XI, XIII, XVI y XXVI, 6°, 9°, 10°, fracción VI, 24, 62, 139, fracción I, 142, 143, 145, 149, Artículo Tercero y Noveno Transitorios de la Ley de Infraestructura de la Calidad; 97, párrafo primero y 98 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 1°, 2°, 3°, 4°, 12, 13, 14, 16, fracción II, 28, 30, 32, 60, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68 y 69 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1°, 2°, 3°, Apartado A, fracción III, inciso c), 5°, 13, fracciones I y XV, y 27, fracciones I y VII del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2013; los numerales 1, 2, 3, 3.6.1, 3.7, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.4, 6, 6.1, 6.1.1, incisos a), b) y c), 6.1.2.1, incisos a), b), y c), 6.1.3, 6.1.3.2, 6.1.4, 6.1.5, 6.1.6, 7, 7.1, y 7.2 de la Norma Oficial Mexicana "NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas.", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 02 de enero de 2002; SE LE COMUNICA LA ORDEN Y EJECUCIÓN DE LA VISITA DE VERIFICACIÓN dirigida al prestador de servicios turísticos en la modalidad de hospedaje

La presente orden de visita firmada de manera autógrafa, tiene por objeto verificar el cumplimiento de los numerales 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.4, 6, 6.1, 6.1.1, incisos a), b) y c), 6.1.2.1, incisos a), b) y c), 6.1.3, 6.1.3.2, 6.1.4, 6.1.5 y 6.1.6, de la Norma Oficial Mexicana "NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 02 de enero de 2002, mismos que establecen las características y condiciones mínimas que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-turistas, para que respondan

Avenida Presidente Masaryk 172, Bosques de Chapultepec, CP: 11580, Miguel Hidalgo, CDMX Tel: 01 (55) 3002 6300 www.gob.mx/sectur





No. Expediente: DGVS/XXXX/XXXX/XX/EH/XXXX/010/2020

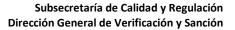
en forma oportuna y adecuada por las responsabilidades en que puedan incurrir derivadas de la prestación de sus servicios a turistas o usuarios.

El alcance de la presente visita es constatar que el prestador de servicios turísticos verificado cuenta con la documentación contractual que garantice los servicios adquiridos por el usuario o turista, así como información relacionada al servicio prestado, en consecuencia, se deben exhibir los documentos, registros, datos o elementos idóneos tales como:

Numeral de la NOM-010-TUR-2001	Documentos, registros, datos o elementos.
5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3 y 5.2.4	a. Contrato o documento idóneo que garantice la prestación del servicio de hospedaje celebrado entre el prestador de servicios turísticos con los usuarios o turistas, legible a simple vista y escrito en idioma español.
6, 6.1. 6.1.1, incisos a), b) y c)	 a. Reglamento interno a la vista del usuario-turista. b. Reglamentos de las instalaciones. c. Avisos colocados en la recepción o en la habitación o instalaciones del establecimiento.
6.1.2.1, incisos a), b) y c), 6.1.3, 6.1.3.2, 6.1.4	 a. Contrato o documento idóneo. b. Tarjeta de registro. c. Reglamento interno. d. Avisos colocados en la recepción o en la habitación o instalaciones del establecimiento. e. Medios electrónicos. f. Reglamentos de las instalaciones.
6.1.5	a. Tarifario de taxis.
6.1.6	 a. Papeleta de reservación. b. Confirmación de reservación. c. Medios electrónicos.

La emisión de carácter oficiosa de la presente orden de verificación por la Dirección General de Verificación y Sanción se encuentra motivada en las siguientes consideraciones:

Con el propósito de impulsar la observancia y cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana "NOM-010-TUR-2001. De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-







No. Expediente: DGVS/XXXX/XXXX/XX/EH/XXXX/010/2020

Turistas", por parte del prestador de servicios turísticos obligado a fin de constatar las especificaciones mínimas que establece dicha regulación técnica y que fue expedida por esta Dependencia para proteger la seguridad jurídica del usuario o turista en su carácter de consumidor final, toda vez que la prestación del servicio de hospedaje constituye un servicio de carácter generalizado.

Con las acciones de inspección y vigilancia implementadas y practicadas a prestadores de servicios turísticos; al tiempo de observar el cumplimiento de las normas en la materia tienden a garantizar la protección y seguridad jurídica del usuario o turista, incluyendo sus derechos como consumidor, por lo que su cumplimiento favorece al impulso de la competitividad, desarrollo y fomento de la actividad turística nacional.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 145 de la Ley de Infraestructura de la Calidad; 63 y 64 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; con la finalidad de constatar el cumplimiento de lo previsto en los numerales aludidos de la Norma Oficial Mexicana de referencia, el visitado deberá permitir el acceso a su establecimiento al personal autorizado por esta Dirección General de Verificación y Sanción para la realización de la visita de verificación, así como proporcionarle las facilidades, informes, documentos, registros, datos o elementos que resulten idóneos y pertinentes relacionados con el objeto y alcance de la presente diligencia. Para lo cual se faculta al (a la) verificador(a), de ser necesario, a recabar u obtener a través de medios electrónicos, ópticos o en cualquier otra tecnología, los documentos, espacios e información inherentes al desarrollo de la actividad ordinaria del establecimiento verificado.

La Dirección General de Verificación y Sanción de la Secretaría de Turismo del Gobierno Federal, en términos de lo previsto en los artículos 66 y 67 de la Ley General de Turismo; 63 y 65 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 142 y 145 de la Ley de Infraestructura de la Calidad; 97 y 98 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, autoriza a al C. XXXXXXXXXX o al C. XXXXXXXXX o al C. XXXXXXXXXX o al C. XXXXXXXXXXX, personal adscrito a esta Dirección General, con números de oficio-credencial XX/DGVS/2020, XX/DGVS/2020, XX/DGVS/2020 y XX/DGVS/2020 respectivamente, habilitándolos por el periodo comprendido del XX de XXXXXX al XXXXXXX de XXXXXXXXXX de 2020, para realizar la presente visita de inspección a efecto de constatar el debido cumplimiento de los numerales aludidos de la Norma Oficial Mexicana de referencia.

Con fundamento en lo previsto por los artículos 67 de la Ley General de Turismo; 145 de la Ley de Infraestructura de la Calidad; 28, 30, 32, 60, 62 y 69 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la presente orden de verificación tendrá una vigencia de 10 días hábiles para su ejecución contados a partir de su emisión.

Se informa al Propietario, Representante, Apoderado Legal, Responsable, Encargado, Subordinado y/u Ocupante del prestador de servicios turísticos que durante el desarrollo de la visita y en la circunstanciación del acta que al efecto se levante, se le invitará para que aporte los elementos que considere pertinentes, con el objeto de que esta autoridad determine sus condiciones y/o capacidad económica; lo anterior, en el supuesto de que los hechos u omisiones que se desprendan de la presente diligencia, pudieran dar lugar a una sanción administrativa de carácter pecuniario.

En términos de lo previsto por el artículo 247, fracción I, del Código Penal Federal, se le apercibe al Propietario, Representante, Apoderado Legal, Responsable, Encargado, Subordinado y/u Ocupante del prestador de servicios







No. Expediente: DGVS/XXXX/XXXX/XX/EH/XXXX/010/2020

turísticos verificado, para que se conduzca con verdad en el desarrollo de la visita de verificación que se ordena, toda vez que en caso contrario, incurrirá en el delito de falsedad de declaraciones dadas a una autoridad pública distinta de la judicial en el ejercicio de sus funciones o con motivo de ellas.

Con fundamento en lo previsto por los artículos 6° y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1°, 2°, fracciones V y VI, 3°, fracciones II y IX, 4°, 6°, 16, 17, 18, 21, 22, 25, 26 y 27 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 1°, 23, 24, fracción VI, 68, fracciones II, VI y párrafo último, 116 y 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1°, 3°, 9°, 11, fracción VI, 12, 16, 113, fracción I, párrafo último y 117 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; esta Dirección General de Verificación y Sanción informa que los datos personales proporcionados, obtenidos o recabados directamente relacionados con el objeto de la inspección, serán protegidos, incorporados y tratados con fines de constatación en el cumplimiento de la normatividad turística vigente; por lo que la información proporcionada, obtenida o recabada con motivo de la ejecución de la presente orden puede tener el carácter confidencial, de tal manera que no podría ser transferida a terceros con el fin de salvaguardar su confidencialidad, con excepción de aquella información que pudiera llegar a ser requerida por la autoridad administrativa o jurisdiccional competente, así como respecto de aquella información que por disposición legal no resulte necesario obtener su consentimiento para permitir el acceso a la misma.

El ejercicio de los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación u oposición respecto del tratamiento de los datos personales) podrá ejercerlos en términos de lo previsto en el artículo 52 y con las salvedades expresamente referidas en el artículo 55, ambos, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, mediante escrito dirigido a la Unidad de Transparencia de esta Secretaría, ubicada en Schiller número 138, Octavo Piso, Colonia Polanco IV Sección, C.P. 11550, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México; o bien vía electrónica a través de la Plataforma Nacional de Transparencia en la dirección electrónica https://www.plataformadetransparencia.org.mx, así como en el correo electrónico unidaddeenlace@sectur.gob.mx. Con el objeto de que conozca el aviso de privacidad integral de la Dirección electrónica General de Verificación У Sanción, deberá ingresar la dirección http://www.sectur.gob.mx/gobmx/transparencia/avisosdeprivacidad/.

Así lo ordena y firma al calce de manera autógrafa la **DIRECTORA GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN**, con fundamento en los artículos 1°, 2°, 3°, Apartado A, fracción III, inciso c), 5°, 13, fracciones I y XV, y 27 fracciones I y VII del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 30 de diciembre de 2013.

ATENTAMENTE
LA DIRECTORA GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN

MTRA. ANA MARÍA ROSAS MUCIÑO

C.c.p.- Mtro. Humberto Hernández Haddad. Subsecretario de Calidad y Regulación. Presente

Avenida Presidente Masaryk 172, Bosques de Chapultepec, CP: 11580, Miguel Hidalgo, CDMX Tel: 01 (55) 3002 6300 www.gob.mx/sectur