

SECRETARIA DE TURISMO

PROYECTO de Modificación de la Norma Oficial Mexicana NOM-07-TUR-1996, De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios.

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

PROYECTO DE MODIFICACION DE LA NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-07-TUR-1996, DE LOS ELEMENTOS NORMATIVOS DEL SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL QUE DEBEN CONTRATAR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS DE HOSPEDAJE PARA LA PROTECCION Y SEGURIDAD DE LOS TURISTAS O USUARIOS.

EDUARDO BARROSO ALARCON, Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 34 y demás relativos de la Ley Federal de Turismo; 1o., 2o. fracción II, 3o. fracción XI, 38 fracción II, 40 fracción III, 41, 43, 44, 45, 46 y 47 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 7 fracciones XIII y XIV, 18 fracciones IV, V, VI y VII del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, me permito ordenar la publicación en el **Diario Oficial de la Federación** del Proyecto de Modificación de la Norma Oficial Mexicana NOM-07-TUR-1996, De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios.

El presente Proyecto se publica a efecto de que los interesados, dentro de los 60 días naturales siguientes a la publicación del mismo, presenten sus comentarios ante el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, situado en Presidente Masarik número 172, 1er. piso, colonia Chapultepec Morales, código postal 11587, México, D.F.

Durante el plazo mencionado, los análisis que sirvieron de base para la elaboración del Proyecto de Norma, estarán a disposición del público para su consulta en el domicilio del Comité.

Dado en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los quince días del mes de abril de dos mil dos.- El Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, **Eduardo Barroso Alarcón**.- Rúbrica.

Indice

0. Introducción
1. Objetivo
2. Campo de aplicación
3. Definiciones
4. Disposiciones generales
5. Requisitos mínimos de cobertura y suma asegurada
6. Exclusiones
7. Vigilancia de la Norma
8. Bibliografía
9. Concordancia con normas internacionales

0. Introducción

El seguro, como instrumento financiero de prevención y protección constituye un apoyo para la promoción del turismo nacional y extranjero, al proporcionar un valor agregado de seguridad a la oferta de hospedaje e incrementar la calidad global de los servicios, así como liberar a los prestadores de servicios de problemas derivados de acontecimientos contingentes, creando conciencia de prevención en el sector, y fomentando el ahorro interno.

Con objeto de dar debido cumplimiento al artículo 34 fracciones I, II y IV de la Ley Federal de Turismo, se expide la presente Norma Oficial Mexicana, que coadyuvará a garantizar y crear confianza en el mercado potencial que elige los destinos turísticos nacionales, brindándole seguridad y calidad.

1. Objetivo

Establecer los lineamientos mínimos que en materia del seguro de responsabilidad civil deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de hospedaje, para que respondan en forma oportuna y adecuada por las responsabilidades en que puedan incurrir derivadas de la prestación de sus servicios a turistas o usuarios.

2. Campo de aplicación

Esta Norma es obligatoria para todos los prestadores de servicios turísticos mencionados en el artículo 4o. fracción I de la Ley Federal de Turismo, que operen dentro del territorio nacional, a excepción de los campamentos y paradores de casas rodantes.

3. Definiciones

Para los efectos de esta Norma se entiende por:

3.1 Ley:

La Ley Federal de Turismo.

3.2 Reglamento:

El Reglamento de la Ley Federal de Turismo.

3.3 Secretaría:

La Secretaría de Turismo.

3.4 Establecimiento de hospedaje:

El inmueble en el que se ofrece al público el servicio de alojamiento en habitación, conforme lo establece el artículo 2o. fracción VII del Reglamento de la ley, referente a hoteles, moteles, albergues y demás establecimientos de hospedaje.

3.5 Turista o usuario:

Toda aquella persona que contrata los servicios de hospedaje con el establecimiento.

3.6 Prestador del servicio turístico:

La persona física o moral que proporcione o contrate con el turista o usuario, la prestación de los servicios turísticos a que se refiere la fracción I del artículo 4o. de la ley.

3.7 Contrato de seguro:

Aquel por el cual la compañía aseguradora se obliga, mediante el pago de una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero, al verificarse la eventualidad prevista en el mismo.

3.8 Póliza:

Documento en el que se establece en forma pormenorizada los derechos y obligaciones, de la empresa aseguradora y del asegurado, así como de los terceros o beneficiarios, en su caso, incluyendo la suma asegurada de acuerdo con el objeto del contrato de seguro, contra el pago regular de las primas establecidas.

3.9 Compañía aseguradora:

Empresa establecida y autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para operar como institución de seguros para operar dentro del territorio nacional, con la que el prestador de servicios turísticos contrate los seguros a los que se refiere la presente Norma.

3.10 Responsabilidad civil:

Los daños, perjuicios y el daño moral consecuencial que el asegurado cause a los turistas o usuarios en sus personas o en sus bienes y por los que éste deba responder conforme a la legislación aplicable vigente en los Estados Unidos Mexicanos.

3.11 Estancia:

Periodo durante el cual el turista o usuario se encuentra registrado como huésped comprendido entre su registro de entrada e ingreso al establecimiento de hospedaje, hasta su registro de salida.

4. Disposiciones generales

4.1 Los prestadores de servicios turísticos están obligados a celebrar un contrato de seguro de responsabilidad civil con una compañía aseguradora que esté debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, cubriendo los requisitos mínimos establecidos en la presente Norma, y a mantenerlo vigente mientras dure su actividad mediante el pago oportuno de las primas correspondientes, debiendo conservar en todo momento los comprobantes que así lo demuestren.

4.2 Al celebrar el contrato de seguro, los prestadores de servicios turísticos deben cerciorarse de que en la póliza se establezca con claridad las coberturas y montos de las sumas aseguradas conforme lo previene la presente Norma.

4.3 El contrato debe celebrarse en idioma español, sin perjuicio en la utilización de otros idiomas.

4.4 El prestador del servicio turístico debe informar al turista o usuario en el momento en que éste arribe al establecimiento de hospedaje, de la existencia del contrato de seguro. Las especificaciones del mismo, se deben hacer del conocimiento del turista o usuario mediante avisos colocados en la habitación o en el reglamento interior del establecimiento de hospedaje.

4.5 La información que se proporcione sobre el seguro debe ser suficientemente clara y explícita, debiendo siempre citar la presente Norma.

4.6 La póliza debe señalar los riesgos no amparados, así como las instrucciones e indicaciones para la presentación formal de reclamaciones en caso de que ocurra alguno de los riesgos establecidos en el contrato de seguro.

4.7 En el texto de la póliza se debe mencionar que los términos y condiciones del seguro contratado, cumple con los requisitos mínimos establecidos en la presente Norma, para lo cual el prestador de servicios debe cerciorarse que la póliza cubra los aspectos mencionados en la misma.

4.8 El periodo de cobertura del turista o usuario tendrá aplicación mientras dure su estancia en el establecimiento de hospedaje.

5. Requisitos mínimos de cobertura y suma asegurada

5.1 La cobertura debe incluir:

5.1.1 Los hechos u omisiones que en términos de la legislación civil federal vigente causen la muerte o el menoscabo de la salud de los turistas o usuarios, el deterioro, pérdida o la destrucción de bienes propiedad de los mismos, derivados de las actividades propias del prestador de servicios turísticos; incluyendo su responsabilidad como propietario, arrendatario o usufructuario de terrenos, edificios o locales que sean utilizados para su actividad, así como las instalaciones comprendidas dentro de los mismos, o por la prestación de servicios básicos y complementarios que suministre a terceros, y la responsabilidad civil legal personal de sus empleados y trabajadores derivada del desempeño de sus funciones.

5.2 La suma asegurada debe incluir:

5.2.1 El monto mínimo de la suma asegurada debe ser el que resulte de multiplicar el 25% del total del número de habitaciones instaladas por establecimiento por 790 días de salario mínimo vigente en el Distrito Federal, mismo que debe ser reinstalable para eventos subsecuentes.

5.2.2 Para el caso de establecimientos que cuenten con capacidad menor a 40 habitaciones, no es aplicable el punto anterior y se establece un mínimo de suma asegurada de 10 habitaciones por cada uno.

5.2.3 El deducible y el coaseguro lo debe pagar el prestador de servicios turísticos y no debe trasladarse al turista o usuario que haga uso de los servicios.

6. Exclusiones

6.1 El prestador de servicios turísticos, debe cerciorarse de que en el seguro contratado se establezcan las condiciones por las cuales no se responde al turista o usuario por los daños que sufra en sus bienes o en su persona, siempre y cuando no contravengan a lo previsto en el numeral 5.1.1.

7. Vigilancia de la Norma

7.1 La Secretaría tendrá a su cargo la vigilancia y verificación de las disposiciones contenidas en la presente Norma, independientemente de la competencia que tenga la Procuraduría Federal del Consumidor en los términos de los acuerdos de coordinación que se suscriban.

7.2 En caso de incumplimiento de la presente Norma, el prestador de servicios turísticos se hará acreedor a las sanciones previstas en la ley y en su Reglamento, así como a las demás disposiciones aplicables.

8. Bibliografía

LEY FEDERAL DE TURISMO

(D.O.F. 31/12/1992)

LEY FEDERAL SOBRE METROLOGIA Y NORMALIZACION

(D.O.F. 1/07/1992)

LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

(D.O.F. 24/12/1992)

LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO

(D.O.F. 31/05/1935)

REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TURISMO

(D.O.F. 2/05/1994)

NMX-Z-13-1981 GUIA PARA LA REDACCION, ESTRUCTURACION Y PRESENTACION DE LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS

(D.O.F. 14/05/1981)

9. Concordancia con normas internacionales

No se puede establecer relación alguna con otras normas por no existir referencia.

México, D.F., a 15 de abril de 2002.- El Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, **Eduardo Barroso Alarcón**.- Rúbrica.

PROYECTO de Modificación de la Norma Oficial Mexicana NOM-08-TUR-1996, Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural.

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

PROYECTO DE MODIFICACION DE LA NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-08-TUR-1996, QUE ESTABLECE LOS ELEMENTOS A QUE DEBEN SUJETARSE LOS GUIAS GENERALES Y ESPECIALIZADOS EN TEMAS O LOCALIDADES ESPECIFICAS DE CARACTER CULTURAL.

EDUARDO BARROSO ALARCON, Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 4 fracción III, 34 y demás relativos de la Ley Federal de Turismo; 44 fracciones I y III de su Reglamento; 1o., 2o. fracción VIII, 3o. fracción XI, 38 fracción II, 40 fracción III, 41, 43, 44, 45, 46 y 47 de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización, y 7 fracciones XIII y XIV, 18 fracciones IV, V, VI y VII del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, me permito ordenar la publicación en el **Diario Oficial de la Federación** del Proyecto de Modificación de la Norma Oficial Mexicana NOM-08-TUR-1996, Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales.

El presente Proyecto se publica a efecto de que los interesados, dentro de los 60 días naturales siguientes a la publicación del mismo, presenten sus comentarios ante el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, situado en Presidente Masarik número 172, 1er. piso, colonia Chapultepec Morales, código postal 11587, México, D.F.

Durante el plazo mencionado, los análisis que sirvieron de base para la elaboración del Proyecto de Norma, estarán a disposición del público para su consulta en el domicilio del Comité.

Dado en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los tres días del mes de diciembre de dos mil uno.-
El Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, **Eduardo Barroso Alarcón**.-
Rúbrica.

0. Introducción

La actividad de guías de turistas representa para el turismo el conducto por el que se da a conocer el patrimonio natural y cultural de los destinos turísticos con los que cuenta el país, ya que la relación que establece el guía con los visitantes y la manera de presentar los atractivos turísticos posibilita la repetición y recomendación del país visitado, si la experiencia durante el viaje cumplió con las expectativas de los visitantes.

Las nuevas tendencias de la demanda exigen contar con guías altamente capacitados; en este sentido, la Norma Oficial Mexicana previene esquemas definidos para la obtención de la credencial de reconocimiento, considerando en la formación del guía la necesidad de reconocer los altos niveles de seguridad y el respeto al medio ambiente y a las comunidades con que los turistas deben desarrollar estas actividades y de las cuales el guía de turistas forma parte.

PREFACIO

En la elaboración de esta Norma participaron los siguientes organismos e instituciones:

Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Turismo.

Fondo Nacional de Fomento al Turismo.

Secretaría de Gobernación (Instituto Nacional de Migración)

Procuraduría Federal del Consumidor.

Sindicato Nacional de Guías y Trabajadores de la Industria del Turismo, Similares y Conexos de la R.M.

Agrupación de Guías de Choferes y Prestadores de Servicios Turísticos de la R.M.S.C.
"Adolfo López Mateos"

Asociación Mexicana de Guías-Intérpretes Profesionales, A.C.

Asociación de Guías del Valle de Teotihuacán "Tlahuizcalpantecutli, A.C."

Asociación Mexicana Independiente de Guías y Prestadores de Servicios Turísticos, A.C.

Asociación Mexicana de Agencias de Viajes.

Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica.

Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional.

Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras, Universidad Nacional Autónoma de México.

Escuela Nacional de Antropología e Historia.

Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.

1. Objetivo

Definir los procedimientos, requisitos de información y promover la seguridad al turista y de protección al patrimonio natural y cultural que se requieren en el desarrollo de la actividad que realizan los guías de turistas generales y especializados en un tema o localidad en específico.

2. Campo de aplicación

Esta Norma es obligatoria en el territorio nacional para los guías de turistas generales y especializados en temas específicos mencionados en los artículos 4o. fracción III de la Ley Federal de Turismo y 44 fracción I y III de su Reglamento.

3. Definiciones

Para efectos de esta Norma, se establecen las siguientes:

3.1 Secretaría:

La Secretaría de Turismo;

3.2 Ley:

La Ley Federal de Turismo;

3.3 Reglamento:

El Reglamento de la Ley Federal de Turismo;

3.4 Guía de turistas:

La persona física que proporciona al turista nacional o extranjero, orientación e información profesional sobre el patrimonio turístico, cultural y de atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia; el cual puede prestar sus servicios bajo la modalidad de guía general o guía especializado en un tema o localidad específica:

3.4.1 Guía general:

Persona que cuenta con estudios de guía a nivel técnico, reconocido en los términos de las leyes de la materia y que puede desempeñar esta actividad a nivel nacional con un dominio global de los atractivos turísticos del país;

3.4.2 Guía especializado en temas y localidades específicas:

Persona que tiene conocimientos y experiencia acreditables en alguna o varias de las materias contenidas en el punto 5.1 de la presente Norma y que se relacionan estrictamente a un monumento, museo, zona arqueológica o atractivo turístico en particular o a una localidad específica.

3.5 Conductor:

Es la persona que acompaña a un grupo de turistas, con el propósito de apoyar o supervisar si los servicios prestados son los contratados por la agencia de viajes para la que presta sus servicios. En ningún caso puede realizar las funciones que la Ley contempla para el guía de turistas debidamente acreditado.

3.6 Agencia de viajes:

La empresa que contrata o actúa como intermediario en beneficio de un usuario respecto de los servicios a que se refiere el artículo 4o. de la ley, así como cualquier otro relacionado con el turismo;

3.7 Turista:

La persona que viaja desplazándose temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que haga uso de los servicios turísticos que proporcionan los guías de turistas;

3.8 Credencial de reconocimiento:

Documento que expide exclusivamente la Secretaría para acreditar al guía general o guía especializado en un tema o localidad.

3.9 Cursos y evaluaciones de actualización:

Proceso académico permanente para el mejoramiento de la calidad en la conducción e información que se brinda a los turistas o proceso de evaluación para acreditación de experiencia.

3.10 Norma:

Norma Oficial Mexicana.

4. Disposiciones generales

4.1 Para poder desempeñar la actividad de guía general o guía especializado en un tema o localidad específica es indispensable que el aspirante obtenga la credencial de reconocimiento debidamente expedida por la Secretaría.

4.2 Para obtener la credencial de reconocimiento como guía general, los interesados deben presentar ante la Secretaría o ante los organismos estatales de turismo los siguientes documentos:

- a)** Credencial de elector, pasaporte o forma migratoria correspondiente,
- b)** Registro Federal de Contribuyentes (RFC),
- c)** Siete fotografías tamaño pasaporte a color en fondo blanco,
- d)** Llenado del formato preestablecido por la Secretaría según el artículo 45 de la ley.
- e)** Certificado de estudios de nivel medio superior o nivel técnico en un área vinculada con la actividad turística, reconocidos por autoridades competentes en la materia, cursar proceso de formación académica de un mínimo de 500 horas organizado por las autoridades estatales de turismo y la Secretaría y acreditar las evaluaciones señaladas en el punto 5.1, 5.1.2 y 5.1.3.

- f) Constancia de cursos de primeros auxilios impartidos por institución calificada en la materia y con registro ante las autoridades competentes.

4.2.1 Para obtener la credencial de reconocimiento como guía especializado en un tema o localidad específica, los interesados deben presentar ante la Secretaría o ante los organismos estatales de turismo los documentos señalados del inciso a) al d) y f) del punto 4.2 de la presente Norma, además de lo siguiente:

- Certificado de estudios máximos.
- Presentación de documentos que demuestren los conocimientos y experiencia en el tema o localidad específica que como guía pretenda desarrollar, reconocidos por autoridades competentes en la materia.
- Cursar proceso de formación académica con un mínimo de 250 horas, exclusivamente en las materias referentes al tema o localidad para los cuales se desea la credencial de reconocimiento, incluyendo las materias de relaciones humanas, conducción de grupos y legislación turística, organizado por las autoridades estatales de turismo en coordinación con la Secretaría, y
- Acreditar las evaluaciones señaladas en el punto 5.1 y 5.1.2 dependiendo del tema o localidad para la cual se desea la credencial.

4.3 En caso de ser extranjeros, además de lo anterior, deben acreditar fehacientemente su legal estancia en el país, y la calidad y característica migratoria para desarrollar la actividad de guía de turistas, en los términos de la legislación aplicable. La vigencia de la credencial de reconocimiento es como máximo la prevista para la calidad migratoria emitida.

4.3.1 Asimismo, los solicitantes extranjeros deben presentar el certificado de estudios expedido en el país donde se realizaron y en las materias a que se refiere el punto 5.1, siendo necesaria su traducción por perito al idioma español, en el caso de que dichos estudios fueran en un idioma distinto a éste; así como legalizado por la Embajada o Consulado de los Estados Unidos Mexicanos en el país de expedición del documento.

4.4 Tratándose de auxiliares de grupos de turistas tales como guías de turistas, conductores, organizadores de viajes extranjeros o cualquier otra denominación similar que se internen con grupos de turistas provenientes de otros países, y que no cuenten con la credencial de reconocimiento expedida por la Secretaría deben portar una identificación en forma visible y no pueden proporcionar orientación e información sobre el patrimonio turístico, cultural y de atractivos relacionados con el turismo, en su caso, deben contratar los servicios de un guía acreditado por esta Secretaría; desde luego, en el entendido de que deben cumplir con la legislación migratoria y turística.

5. Especificaciones

5.1 Para acreditar los conocimientos de guías generales, los interesados deben presentar una evaluación teórica y práctica de cuando menos las siguientes materias:

- Arqueología.
- Arte moderno y contemporáneo.
- Arte prehispánico.
- Arte colonial.
- Etnografía y arte popular.
- Geografía Turística.
- Historia de México.
- Historia General del Arte.
- Relaciones Humanas.
- Conducción de grupos.
- Legislación Turística.

5.1.1 Para acreditar a los guías especializados, los interesados deben presentar la evaluación únicamente en las materias necesarias del listado señalado en el punto 5.1 de esta Norma, que acrediten sus conocimientos, relativos al tema o localidad en la que deseen su credencial de reconocimiento.

5.1.2 La evaluación de acreditación de conocimientos debe ser aprobado con una calificación mínima de 8 (ocho). Asimismo, se debe presentar en instituciones que cuenten con reconocimiento en el ámbito cultural y académico, en los términos y fechas que determine la Secretaría o los órganos estatales de turismo.

5.1.3 Los guías generales nacionales o extranjeros que tengan al español como lengua materna, deben acreditar el dominio del habla de un idioma adicional. Para ello los aspirantes deben presentar y aprobar una evaluación oral con aprobación mínima de 90%.

Además de lo establecido en el 5.1. y 5.1.2., los guías extranjeros con lengua materna distinta al español deben acreditar el dominio de éste con un mínimo de 90% en las habilidades de leer, hablar, escribir y entender el idioma.

5.1.4 En caso de solicitar la acreditación de un segundo idioma adicional al ya aprobado, se debe presentar la constancia que avale el conocimiento de éste o aprobar la evaluación correspondiente la cual debe ser en forma oral y con un dominio de 90%.

6. De la actualización y el refrendo

6.1 Los guías de turistas según su modalidad deben acreditar haber participado en uno o más cursos de actualización impartidos por instituciones con reconocimiento en el ámbito cultural y académico coordinados por las autoridades estatales de turismo y la Secretaría; debiendo ser las materias que se señalan en el punto 5.1 de la norma o alguna otra relacionada con el tipo de información que el guía transmite a los turistas en el ejercicio de su actividad.

Para los guías generales los cursos deben acumular, cuando menos, 40 horas anuales, o bien, que en su totalidad sumen 160 horas al final del periodo de 4 años.

Para los guías especializados en temas o localidades específicas deben acumular, cuando menos, 20 horas anuales, o bien, que en su totalidad sumen 80 horas al final del periodo de 4 años.

6.2 Los guías de turistas deben solicitar el refrendo de la credencial de reconocimiento que avala el cumplimiento de esta Norma cada cuatro años; para tal efecto tienen la obligación de presentar ante la Secretaría los siguientes documentos:

- a) Copia de la credencial de reconocimiento por vencer;
- b) Constancia de acreditación de cursos de actualización que ampare la suma de 160 horas u 80 horas según la modalidad de guía conforme al punto 6.1 de la norma;
- c) Certificado médico de buena salud en general, y
- d) En caso de ser extranjeros, además de lo anterior deben cumplir nuevamente con lo establecido en el punto 4.3.

6.3 El guía de turistas debe presentar ante la Secretaría, la solicitud de refrendo en los formatos que le proporcione, dentro de los 30 días hábiles anteriores a la fecha de vencimiento.

7. De la operación

7.1 Los guías de turistas al contratarse con una persona física o moral, sin intermediación, deben extender el documento correspondiente que garantice los servicios contratados; dicho documento debe estar escrito en español y en inglés, sin perjuicio de la utilización de otro idioma y contener como mínimo lo siguiente:

- Nombre del guía.
- R.F.C.
- Domicilio y teléfono.
- Número de credencial de reconocimiento.
- Vigencia del servicio.
- Fecha en la que prestará el servicio.
- Idioma(s) en que se proporcionarán los servicios.

- Recorrido e itinerario contratado.
- Tiempo estimado de duración del servicio.
- Costo por servicio (detalle del mismo con los gastos que incluye).
- Tipo de seguro:
 - Viajero ();
 - Responsabilidad Civil ();
- Firma del prestador de servicios.
- Nombre y firma del turista (firma opcional).

7.2 La publicidad que hagan los guías de turistas respecto a los servicios que proporcionen, debe ser clara, precisa, confiable y no debe inducir a error o confusión.

7.3 Los guías de turistas deben dar un informe claro y detallado a los turistas sobre las precauciones generales que deban observarse en el recorrido y cómo actuar en caso de emergencia.

7.4 Tratándose de guías de turistas que prestan sus servicios a través de una agencia de viajes, ésta es la responsable de requisitar el documento a que se refiere el punto anterior, entregando copia al guía.

7.5 Los guías de turistas deben portar a la vista, durante la prestación del servicio, la credencial de reconocimiento que avala el cumplimiento de la presente Norma.

7.6 En ningún caso un solo guía puede atender grupos integrados por un número mayor de veinticinco personas, debiendo subcontratar un guía adicional en los sitios de interés turístico, con excepción de que en el sitio no se cuente con guías acreditados en el idioma en que se realiza el servicio; excepto en el caso de transportación en la que será suficiente un guía por vehículo.

7.7 Los guías especializados en un tema o localidad específica no podrán otorgar orientación e información fuera de la zona o localidad, así como del tema para el cual fueron acreditados.

7.8 Ningún guía general o especializado puede obstaculizar, prohibir, restringir, condicionar o amenazar el derecho de otro guía, de ofertar sus servicios en cualquier plaza de carácter público o destino turístico, así como museos, monumentos, zonas arqueológicas y parques nacionales, entre otros; en caso contrario se hará acreedor a las sanciones contenidas en el punto 8.2 inciso g) de esta Norma.

8. De la suspensión, negación o revocación de la credencial de reconocimiento

8.1 Son causas para que la Secretaría suspenda o retire por un máximo de 30 días hábiles la credencial de reconocimiento o imponga las sanciones señaladas en el punto 9.2 de la presente Norma cuando:

- a) No observe las reglas de acceso y operación de los sitios de interés turístico como museos, monumentos, zonas arqueológicas, parques nacionales, entre otros, así como de las áreas públicas de recepción de los establecimientos de hospedaje y plazas de carácter público.
- b) Incumpla los servicios o las características o condiciones pactadas con los turistas y/o no extienda el documento que garantiza los servicios.
- c) Preste sus servicios teniendo la credencial de reconocimiento vencida.
- d) Durante el desarrollo de su actividad no porte en un lugar visible la credencial de reconocimiento vigente.
- e) Contrate sus servicios o atienda a un turista o grupo de turistas en un idioma distinto al acreditado en la credencial de reconocimiento.

8.2 Son causas para que la Secretaría niegue o revoque de manera inmediata y definitiva la acreditación de la credencial de reconocimiento de la norma al guía de turistas cuando:

- a) El aspirante a obtener la credencial de reconocimiento presente información y/o documentación falsa.
- b) Presente información y/o documentación falsa para efectos de refrendo de la credencial de reconocimiento.
- c) Haga uso indebido de la credencial de reconocimiento como transferirla, cederla, donarla o reproducirla por cualquier sistema mecánico, electrónico o computarizado, entre otros.

- d) Un guía de turistas o aspirante a guía de turistas se acredite o porte cualquier tipo de credencial o de identificación distinta a la credencial de reconocimiento que expide la Secretaría conforme a la presente Norma que confunda o desoriente a los turistas.
- e) Observe conductas escandalosas o violentas en sus sitios de trabajo o se les sorprenda en estado de embriaguez o bajo la influencia de algún enervante, salvo que, en este último caso exista prescripción médica.
- f) Pretenda o cobre los honorarios correspondientes a sus servicios sin proporcionar éstos, o pretenda o cobre cualquier tipo de cuota distinta a sus honorarios, ya sea a otros guías de turistas o a turistas.
- g) Pretenda prohibir, restringir, condicionar o amenazar el derecho de otro guía de turistas, de ofertar sus servicios en cualquier plaza de carácter público o destino turístico, así como en museos, monumentos, zonas arqueológicas y parques nacionales, entre otros.
- h) Se niegue a ser sujeto de una visita de verificación, obstaculice la labor de un verificador debidamente acreditado por la Secretaría o proporcione a éste información parcial o totalmente falsa.
- i) Reincida por segunda ocasión en cualquiera de las causas por las que alguna vez se le sancionó, suspendió o retiró la credencial de reconocimiento contenidas en el punto 8.1 de la presente Norma.

9. Vigilancia de la Norma

9.1 La Secretaría, en forma directa o a través de las unidades de verificación aprobadas y acreditadas en términos de la ley de la materia o por conducto y en coordinación con las demás dependencias, organismos competentes u órganos estatales de turismo, vigilará la veracidad de la información proporcionada por el prestador, así como las condiciones de la prestación del servicio, según lo señala esta Norma, independientemente de la competencia que tenga la Procuraduría Federal del Consumidor.

9.2 En caso de incumplimiento de la presente Norma, por lo que compete al guía general se hará acreedor a las sanciones previstas en la ley, en su reglamento y en las demás disposiciones aplicables.

10. Bibliografía

LEY FEDERAL DE TURISMO

(D.O.F. 31/12/1992)

LEY FEDERAL SOBRE METROLOGIA Y NORMALIZACION

(D.O.F. 1/07/1992)

LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

(D.O.F. 24/12/1992)

LEY FEDERAL SOBRE MONUMENTOS Y ZONAS ARQUEOLOGICAS, ARTISTICOS E HISTORICOS

(D.O.F. 6/05/1972)

LEY FEDERAL DEL TRABAJO

(D.O.F. 1/04/1970 última modificación 23/01/1998)

CODIGO CIVIL

(17/04/1999)

REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TURISMO

(D.O.F. 2/05/1994)

REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL SOBRE MONUMENTOS Y ZONAS ARQUEOLOGICAS, ARTISTICOS E HISTORICOS

(D.O.F. 08/12/1975)

"DECRETO DE PROMULGACION DE LA CONVENCION POR LA QUE SE SUPRIME EL REQUISITO DE LEGALIZACION DE LOS DOCUMENTOS PUBLICOS EXTRANJEROS"

(D.O.F. 14/08/1995)

NMX-Z-13-1981

"GUIA PARA LA REDACCION, ESTRUCTURACION Y PRESENTACION DE LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS"

(D.O.F. 14/05/1981)

11. Relación con normas internacionales

No se puede establecer relación alguna con otras normas por no existir referencia al momento de la elaboración de la presente.

México, D.F., a 3 de diciembre de 2001.- El Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, **Eduardo Barroso Alarcón**.- Rúbrica.