

SECRETARIA DE TURISMO

RESPUESTA a los comentarios recibidos respecto del Proyecto de Modificación de la NOM-01-TUR-1996, Formatos foliados y de porte pagado para la presentación de sugerencias y quejas de servicios turísticos relativos a establecimientos de hospedaje, agencias de viajes, alimentos y bebidas y empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos; conforme al artículo 47 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

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

RESPUESTA A LOS COMENTARIOS RECIBIDOS RESPECTO DEL PROYECTO DE MODIFICACION DE LA NOM-01-TUR-1996, FORMATOS FOLIADOS Y DE PORTE PAGADO PARA LA PRESENTACION DE SUGERENCIAS Y QUEJAS DE SERVICIOS TURISTICOS RELATIVOS A ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, AGENCIAS DE VIAJES, ALIMENTOS Y BEBIDAS Y EMPRESAS DE SISTEMAS DE INTERCAMBIO DE SERVICIOS TURISTICOS.

PUNTO	PROMOVENTE	COMENTARIO	RESPUESTA
4.1.1 2do. párrafo	Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles del mismo Estado. (C.P. Héctor Murillo Chagoyán, Presidente)	Acerca de los formatos foliados y de porte pagado para la presentación de sugerencias y quejas de servicios turísticos relativos a establecimientos de hospedaje y alimentos y bebidas. Nos permitimos señalar que no es procedente, por costoso, la obligatoriedad de tener y contar con estos formatos en todos los centros de consumo, sin un control del personal, como tampoco en las habitaciones, por lo que nos permitimos sugerir que estén a la vista del público en recepción, y en caja, de cada centro de consumo, de tal manera que el cliente que lo solicite pueda tener acceso a ellos sin algún problema, y con ello darle racionalidad y austeridad al gasto y costo de la operación, adicionalmente en el reglamento interior deberá estar contemplado el formato foliado y de porte pagado y deberá haber un letrero en cada centro de consumo, a la vista del público, sobre este formato multicitado.	PROCEDE
Apéndices	Instituto Estatal de Turismo, Gobierno de Coahuila. (Lic. José Gerardo Elizondo García, Director General)	En relación al contenido del proyecto le planteo se revise los siguientes conceptos: <ul style="list-style-type: none"> • En el formato para agencias de viajes. En el apartado de datos del prestador final del servicio debe agregarse un renglón en el que se especifique el país, ya que puede darse el caso de que se encuentre en el extranjero. • Empresas de Sistemas de Intercambio. Misma sugerencia del caso anterior • Establecimientos de hospedaje y Empresas de Sistemas de Intercambio. ¿Por qué no se incluyó espacio para que el cliente pueda hacer sugerencias al prestador de servicios turísticos? 	NO PROCEDE En los formatos ya existe un espacio donde poner el nombre y dirección completa del prestador final del servicio NO PROCEDE Idem punto anterior PROCEDE La norma ya lo contempla.
4.1.1 2do. párrafo	Asociación de Hoteles de Quintana Roo. (Lic. Ana Patricia Morales Portas, Vicepresidente Ejecutivo)	Por lo que hace a los hoteles, sí debe destacarse que en el punto 4.1.1 segundo párrafo, se establece que tratándose de establecimientos de hospedaje deben colocar los formatos en cada una de las habitaciones, en forma visible, sin estar ubicados en el closet o dentro de los cajones de los muebles (poco práctico), se sugiere que dichos formatos estén disponibles en el área de recepción de los hoteles y se informe a los huéspedes en las habitaciones.	PROCEDE

México, Distrito Federal, a cuatro de diciembre de dos mil dos.- El Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, **Eduardo Barroso Alarcón**.- Rúbrica.

RESPUESTA a los comentarios recibidos respecto del Proyecto de Modificación de la 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; conforme al artículo 47 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

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

RESPUESTA A LOS COMENTARIOS RECIBIDOS RESPECTO DEL PROYECTO DE MODIFICACION DE LA 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.

PUNTO	PROMOVENTE	COMENTARIO	RESPUESTA
3.10	Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (Ing. Alberto Villagrán Dávila, Director Técnico de Daños)	<p>“...el punto 3.10 (de la norma) indica la materia del mismo y determina que ésta consiste en la reparación de los daños, perjuicios y daño moral, conforme a la legislación vigente aplicable en los Estados Unidos Mexicanos; ahora bien, esta legislación se refiere al caso de daños atribuibles a las personas físicas o morales que presten el servicio de hospedaje, por lo que consideramos que la correspondiente legislación aplicable la determina el Código Civil de la entidad federativa donde tiene dicha persona su domicilio y no por una disposición de derecho federal, puesto que éste, conforme lo indica la misma Ley Federal del Trabajo, se refiere al objeto que marca su artículo segundo, pero de ninguna forma rompe el principio de derecho aplicable, conforme lo establece el artículo 124 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</p> <p>En conclusión, la Responsabilidad Civil de prestadores de servicios turísticos se determina conforme al Código Civil de la correspondiente entidad federativa donde esté el domicilio de cada prestador”.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>1.- El artículo 38 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización establece que las dependencias según su ámbito de competencia, deberán expedir normas oficiales mexicanas en las materias relacionadas con sus atribuciones y determinar su fecha de entrada en vigor.</p> <p>2.- En el artículo 40, fracción III del mismo ordenamiento legal estipula que las Normas Oficiales Mexicanas, deberán establecer “Las características y/o especificaciones que deban reunir los servicios cuando éstos puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas o dañar la salud humana, animal, vegetal o el medio ambiente general o laboral o cuando se trate de la prestación de servicios de forma generalizada para el consumidor.”</p>

			<p>3.- El artículo 34 fracciones I y IV de la Ley Federal de Turismo, establece que corresponde a la Secretaría de Turismo expedir las normas oficiales mexicanas relacionadas con la prestación de los servicios turísticos, las cuales tendrán por finalidad establecer:</p>
			<ul style="list-style-type: none"> • Las características y requisitos con que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos para proteger la seguridad física de los turistas. • Las garantías que, en su caso, deberán otorgar los prestadores de servicios. <p>En conclusión, las normas oficiales mexicanas son de carácter federal, ya que derivan de un ordenamiento legal federal y, en consecuencia, rigen en toda la República.</p>
5.1.1	Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (Ing. Alberto Villagrán Dávila, Director Técnico de Daños)	Ahora bien el proyecto indica lo contrario en su cifra 51.1 de atribuir a todo hecho generador de Responsabilidad Civil competencia en términos de ley Civil Federal, lo que carece de todo sustento.	Idem punto anterior.

<p>5.2.1</p>	<p>Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (Ing. Alberto Villagrán Dávila, Director Técnico de Daños)</p>	<p>En la cifra 5.2.1 para determinar mínimos de suma asegurada se establece una regla que carece de todo sustento legal y es confusa, pues aun suponiendo, sin conceder, la aplicación de la Ley Civil Federal, ésta señala que para calcular la indemnización que corresponda se tomará como base el cuádruplo del salario mínimo diario más alto que esté en vigor (Código Civil Federal 1915) y el proyecto no es unívoco y por lo tanto es poco claro, adicionalmente se olvida de que también existe acción de reparación de daño moral (Código Civil Federal 1916), para demostrar lo inadecuado de esta regla multívoca, insertamos el siguiente ejercicio aritmético.</p> <table border="1" data-bbox="673 772 1096 898"> <thead> <tr> <th>%</th> <th>No. habit</th> <th>Salario Mínimo General D.F.</th> <th>Salario Mínimo Más Alto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>-0-</td> <td>10</td> <td>332,985.00</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>25%</td> <td>40=10</td> <td>332,985.00</td> <td>997,375.00</td> </tr> <tr> <td>25%</td> <td>100=25</td> <td>832,462.50</td> <td>2,493,437.50</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="673 934 1096 982"> <thead> <tr> <th>Mínimo General</th> <th>Mínimo Más Alto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>42.15</td> <td>126.25</td> </tr> </tbody> </table> <p>25%* (habitaciones * 790 general) 25%* (habitaciones * 790 Más alto)</p>	%	No. habit	Salario Mínimo General D.F.	Salario Mínimo Más Alto	-0-	10	332,985.00	-----	25%	40=10	332,985.00	997,375.00	25%	100=25	832,462.50	2,493,437.50	Mínimo General	Mínimo Más Alto	42.15	126.25	<p>PROCEDE</p> <p>El salario mínimo mencionado en la norma se refiere al Mínimo General vigente en el Distrito Federal. Se hará la corrección pertinente en la norma.</p>							
%	No. habit	Salario Mínimo General D.F.	Salario Mínimo Más Alto																											
-0-	10	332,985.00	-----																											
25%	40=10	332,985.00	997,375.00																											
25%	100=25	832,462.50	2,493,437.50																											
Mínimo General	Mínimo Más Alto																													
42.15	126.25																													
		<p>Como puede apreciarse las cantidades resultantes son ya para la hipótesis de una sola persona dañada totalmente insuficientes, cuando la experiencia indica que el daño puede ser múltiple y no a una sola persona, con lo expuesto la insuficiencia de suma asegurada se agrava.</p> <table border="1" data-bbox="690 1339 1096 1690"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Quintana Roo</th> <th>Yucatán</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muerte</td> <td>Sí hay límite</td> <td>Sí hay límite</td> </tr> <tr> <td>Incapacidad permanente</td> <td>Si hay límite</td> <td>Sí hay límite</td> </tr> <tr> <td>Incapacidad temporal</td> <td>No hay límite</td> <td>Sí hay límite</td> </tr> <tr> <td>Gastos médicos</td> <td>No hay límite</td> <td>No hay límite</td> </tr> <tr> <td>Perjuicios</td> <td>Los que acrediten</td> <td>Los que acrediten</td> </tr> <tr> <td>Daño moral</td> <td>Los que dictamine el Juez</td> <td>Los que dictamine el Juez</td> </tr> <tr> <td>Límite total</td> <td>¿ ?</td> <td>¿ ?</td> </tr> <tr> <td>Fuente</td> <td>C.C. Q.R. Ed. Porrúa, Méx. 1997</td> <td>C.C. Yucatán I.I.J UNAM, 1993</td> </tr> </tbody> </table>	Concepto	Quintana Roo	Yucatán	Muerte	Sí hay límite	Sí hay límite	Incapacidad permanente	Si hay límite	Sí hay límite	Incapacidad temporal	No hay límite	Sí hay límite	Gastos médicos	No hay límite	No hay límite	Perjuicios	Los que acrediten	Los que acrediten	Daño moral	Los que dictamine el Juez	Los que dictamine el Juez	Límite total	¿ ?	¿ ?	Fuente	C.C. Q.R. Ed. Porrúa, Méx. 1997	C.C. Yucatán I.I.J UNAM, 1993	<p>NO PROCEDE</p> <p>Los representantes de las asociaciones de hoteles del país acordaron en ratificar el monto de garantía sin cambio alguno.</p>
Concepto	Quintana Roo	Yucatán																												
Muerte	Sí hay límite	Sí hay límite																												
Incapacidad permanente	Si hay límite	Sí hay límite																												
Incapacidad temporal	No hay límite	Sí hay límite																												
Gastos médicos	No hay límite	No hay límite																												
Perjuicios	Los que acrediten	Los que acrediten																												
Daño moral	Los que dictamine el Juez	Los que dictamine el Juez																												
Límite total	¿ ?	¿ ?																												
Fuente	C.C. Q.R. Ed. Porrúa, Méx. 1997	C.C. Yucatán I.I.J UNAM, 1993																												

5.2.1	Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (Ing. Alberto Villagrán Dávila, Director Técnico de Daños)	<p>Nuestra propuesta sería definir un mejor método para determinar la suma asegurada mínima, por ejemplo asignando cantidades razonables por categorías del establecimiento, ejemplo:</p> <table border="1" data-bbox="695 352 1084 533"> <thead> <tr> <th>Hotel Estrellas</th> <th>Límite mínimo de suma asegurada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>\$1,000,000 M.N,</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>\$2,000,000 M.N,</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>\$3,000,000 M.N,</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>\$4,000,000 M.N,</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>\$5,000,000 M.N,</td> </tr> </tbody> </table>	Hotel Estrellas	Límite mínimo de suma asegurada	1	\$1,000,000 M.N,	2	\$2,000,000 M.N,	3	\$3,000,000 M.N,	4	\$4,000,000 M.N,	5	\$5,000,000 M.N,	<p>NO PROCEDE</p> <p>Conforme a la Ley Federal de Turismo, en su artículo cuarto transitorio, la aplicación de categorías ya no es facultad de la Secretaría de Turismo.</p>
Hotel Estrellas	Límite mínimo de suma asegurada														
1	\$1,000,000 M.N,														
2	\$2,000,000 M.N,														
3	\$3,000,000 M.N,														
4	\$4,000,000 M.N,														
5	\$5,000,000 M.N,														
5.2.1	Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles de Guanajuato, A.C. (C.P. Héctor Murillo Chagoyán, Presidente)	<p>“Sobre el monto mínimo de la suma asegurada”. En este sentido consideramos que la fórmula para el cálculo es la siguiente: Del total de habitaciones considerar el 12.5% cuando sean mayores de 39 habitaciones y entonces sobre este factor aplicar la fórmula señalada en la NOM-07: Este es el 12.5% x el total de habitaciones (cuando sea mayor a 39) x 790 x 42.30 (SMDF), lo anterior por considerar que la ocupación hotelera, este año en lo particular ha sido baja, al menor a años anteriores y en cuanto a los caos de que sean menores a cuarenta habitaciones aplicar misma fórmula señalada en la NOM-07.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>La suma asegurada no puede ser menor de la acordada. La norma no puede basarse en un solo periodo de tiempo, sino en la mínima cobertura que un establecimiento de hospedaje debe ofrecer al turista en caso de sufrir algún percance; y por otro lado, bajar la suma asegurada se estaría desprotegiendo tanto a los establecimientos de hospedaje que no tendrían capacidad de respuesta ante alguna responsabilidad mayor ante el turista.</p>												

México, Distrito Federal, a cuatro de diciembre de dos mil dos.- El Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, **Eduardo Barroso Alarcón**.- Rúbrica.

RESPUESTA a los comentarios recibidos respecto del 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; conforme al artículo 47 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

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

RESPUESTA A LOS COMENTARIOS RECIBIDOS RESPECTO DEL 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.

PUNTO	PROMOVENTE	COMENTARIO	RESPUESTA
-------	------------	------------	-----------

4.2	Sr. Salvador Santa Cruz Guanajuato, Gto. (Solicitud remitida por la Dirección de Cultura Turística)	Se menciona el que los interesados en obtener la constancia de cumplimiento deberán presentar ante la Secretaría o ante los organismos estatales o municipales, documentos señalados en ocho incisos. Aquí cabe mencionar que con tantas instancias no sólo se hace el trámite más burocrático, sino que se incluye a la instancia municipal sin razón, ni autoridad, pues el propio proyecto en cuestión le concede la facultad y responsabilidad de formación, capacitación y vigilancia, únicamente a la Secretaría y a las autoridades estatales de turismo. Además cabe mencionar que el decreto del ejecutivo en abril de 1993 en el que se mencionan los criterios que fundamentan la descentralización de varias facultades de la Secretaría hacia los gobiernos estatales, por lo que considero son éstas y no otras, las únicas autoridades competentes y con estructura física y legal para intervenir en este asunto.	PROCEDE
4.2 inciso g)	Sr. Salvador Santa Cruz Guanajuato, Gto. (Solicitud remitida por la Dirección de Cultura Turística)	En el inciso g) de este mismo punto, es omiso en cuanto a que el examen médico debiera incluir, el no padecer enfermedad contagiosa incompatible con el trabajo de guía ni ser adicto a drogas o enervantes, así como padecer alguna enfermedad mental incompatible también con esta profesión, debiendo, a su vez el plazo máximo de su vigencia.	NO PROCEDE En el apartado 8 de la norma ya se contemplan las causas de negación, suspensión o revocación de la credencial de reconocimiento para los guías de turistas.

4.2	Sr. Salvador Santa Cruz Guanajuato, Gto. (Solicitud remitida por la Dirección de Cultura Turística)	Se omite como requisito la constancia de antecedentes penales expedida por la autoridad ministerial estatal y cuál es el plazo máximo de vigencia para la misma.	NO PROCEDE El Reglamento de la Ley Federal de Turismo en su artículo 57 señala que la Secretaría se abstendrá de refrendar la credencial en el caso de que se observen conductas escandalosas o violentas en sus sitios de trabajo o se les sorprenda en estado de embriaguez o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante, salvo que, en este último caso, exista prescripción médica. Asimismo, la norma en su punto 8 señala los casos en que se niega, suspende o revoca la credencial
4.2, inciso e)	Dirección de Cultura Turística, Guanajuato. (Lic. Ernesto Gutiérrez Zárate, Director)	4.2 Guía General.- a) Certificado de estudios de nivel superior o nivel técnico... Cursar proceso de formación académica. Acreditar las evaluaciones. COMENTARIO: Se sugiere separar estos tres puntos en tres incisos, para dar una idea más clara sobre cada requisito, quedando establecido que el cumplimiento de cada uno es indispensable para obtener la credencial de reconocimiento como guía general.	PROCEDE
4.2.1	Dirección de Cultura Turística, Guanajuato. (Lic. Ernesto Gutiérrez Zárate, Director)	GUIA ESPECIALIZADO CERTIFICADO DE ESTUDIOS MAXIMOS.- COMENTARIO: Sería conveniente definir un nivel mínimo de escolaridad (podría ser instrucción secundaria por ser de carácter obligatorio a nivel nacional) Presentación de documentos que demuestren los conocimientos y experiencia en el tema o localidad específica que como guía pretenda desarrollar (resulta ambiguo este punto, definir qué tipo de documentos y quiénes son las autoridades competentes en la materia).	NO PROCEDE Contempla aquellas personas que saben la historia de México en cierto tema o localidad específica. Esto lo deberán demostrar mediante la realización y aprobación del diplomado que contempla la norma en el punto 4.2.1

5.1	<p>Dirección de Cultura Turística, Guanajuato. (Lic. Ernesto Gutiérrez Zárate, Director)</p>	<p>En especificaciones, incluir las siguientes asignaturas: Asignatura: Introducción al Turismo.- Objetivo General: El alumno identificará los principales elementos que intervienen en la generación de la actividad turística, con el enfoque de cultura de calidad en los servicios turísticos. Contenido: 1.- El turismo, orígenes y conceptos. 2.- Mercado turístico y tendencias. 3.- Componentes de la oferta turística . 4.- Demanda turística y su clasificación. 5.- El turista y sus expectativas. 6.- Impactos positivos y negativos del turismo. 7.- El proceso turístico. 8.- Normatividad en materia turística. 9.- Turismo alternativo. 10.- Segmentos especializados.</p>	<p>PROCEDE: Se incluye el nombre de Cultura Turística. El temario a realizar lo desarrollan las instituciones con las cuales la Secretaría de Turismo o las autoridades estatales tienen convenio.</p>
		<p>Asignatura: Calidad en los Servicios Turísticos Objetivo General: Promover el conocimiento y las habilidades en el estudiante que contribuyan a la generación de una cultura de calidad en el sector turístico, basado en un proceso de mejora continua. Contenido: 1.- Modelos de calidad. 2.- Diagnóstico de la calidad en el servicio turístico. 3.- Definición, misión, visión y valores. 4.- Calidad, calidad de vida y calidad en los servicios turísticos. 5.- Tendencias y obstáculos para la calidad.</p>	

		<p>6.- El servicio como ventaja competitiva.</p> <p>7.- Elementos del servicio.</p> <p>8.-¿Cómo transmitir una cultura de calidad?</p>	
En general, Título de la Norma, y el punto 5.1.2	Secretaría de Turismo del Estado de Tlaxcala (Arq. Eduardo S. Valdespino y León, Secretario de Turismo)	No estamos en desacuerdo que exista la figura de un guía de turistas general, pero consideramos que debería existir el guía regional y local, así como el guía en español y bilingüe como anteriormente estaba contemplado en el Reglamento y dadas las necesidades y características de cada estado.	PROCEDE
5.1.2 y 5.1.3	Sr. Salvador Santa Cruz Guanajuato, Gto. (Solicitud remitida por la Dirección de Cultura Turística)	Por lo que hace al punto 5.1.2 se menciona un mínimo de 90% para aprobar examen de lengua extranjera, cuando el punto 5.1.1 señala una calificación mínima de ocho para acreditar conocimientos, de donde resulta contradictorio el dicho 90% debiendo, asimismo señalarse las instituciones educativas y las entidades que tendrán a su cargo la organización de tales exámenes.	PROCEDE
5.1.3	Universidad La Salle de Cancún, Dirección de Posgrado, Educación Continua e Investigación. (Lic. Marisol Vanegas Pérez, Directora, y la Lic. Marien Espinosa Garay, Coordinadora del Programa de Formación de Guías Generales de Turistas)	En cuanto al punto 5.1.3. creemos conveniente apuntar que nos parece importante evaluar las habilidades para la lecto-escritura y el dominio gramatical, así como las habilidades para la comunicación oral del participante, por lo que sugerimos que la calificación mínima aprobatoria sea de 8, y que los exámenes de idiomas sin excepción contengan una batería de pruebas que analicen distintas habilidades del participante, como pruebas de lecto-escritura y manejo gramatical además de las pruebas de vocabulario y expresión oral. Sin embargo, ya que por su mismo desempeño profesional los guías necesitan mayormente de habilidades orales, proponemos que en el promedio final del examen se otorgue un porcentaje mayor de calificación a las pruebas de expresión oral.	PROCEDE

5.1.4	<p>Universidad La Salle de Cancún Educación Continua e Investigación.</p> <p>(Lic. Marisol Vanegas Pérez, Directora, y la Lic. Marien Espinosa Garay, Coordinadora del Programa de Formación de Guías Generales de Turistas)</p>	<p>De la misma manera, en el caso de un segundo o tercer idioma como apunta el punto 5.1.4 proponemos la acreditación a partir de ocho de calificación, en base a una batería de pruebas de habilidades de lectura, escritura y gramática, y expresión oral, pero dando un mayor porcentaje de calificación a esta última.</p>	<p>PROCEDE</p>
En forma general	<p>Sr. Salvador Santa Cruz Guanajuato, Gto.</p> <p>(Solicitud remitida por la Dirección de Cultura Turística)</p>	<p>El firmante del proyecto Eduardo Barroso Alarcón no hizo una consulta general con los guías empadronados por la Secretaría de Turismo, sino sólo con algunos "organismos e instituciones" ignorando por completo a quienes no pertenezcan o estén afiliados a ellos con lo que ejerce una discriminación y nos provoca un estado de indefensión, pues si sólo es obligatorio estar registrado y acreditado por la Secretaría de Turismo, luego entonces por qué omitió el padrón oficial para consulta de interés nacional? Además, el tiempo de 60 días naturales es muy corto para hacer una consulta nacional sobre un documento de interés general que normará a los guías en todo México (nacionales y extranjeros en los próximos años y que dudo mucho que se pueda decir que es "ampliamente conocido" como obediencia general.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>Los tiempos de análisis de las normas y la consulta pública se rigen por la Ley Federal sobre Metrología Normalización y su Reglamento.</p> <p>Asimismo, la Secretaría de Turismo realizó consultas estatales para recoger sugerencias sobre el proyecto en cuestión.</p>
6.1	<p>Sociedad de Guías de Turistas de Puerto Vallarta.</p> <p>(Raúl López Peña, Presidente)</p>	<p>En respuesta al proyecto de modificación de la NOM-08-TUR-1996 en el punto 6.1 "Actualización y Refrendo de Credencial", no estamos de acuerdo por las siguientes razones que ahora describo:</p> <p>6.1 REFERENTE AL CURSO DE ACTUALIZACION.- La experiencia de años anteriores se ha demostrado que estos cursos de actualización son muy positivos para nuestro trabajo, pero pensamos que el implicar las horas sería negativo, debido que en ocasiones no tenemos a los maestros y materias adecuadas dentro de nuestra actividad.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>La capacitación constante permitirá ofrecer servicios de calidad al turista.</p>

6.1	Sr. Salvador Santa Cruz Guanajuato, Gto. (Solicitud remitida por la Dirección de Cultura Turística)	En el punto 6.1 debiera agregarse la facultad del órgano estatal de turismo para organizar y supervisar los cursos de actualización que se impartan a los guías domiciliados en cada entidad federativa, en estricto respeto al pacto federal.	PROCEDE
6.2	Sr. Salvador Santa Cruz Guanajuato, Gto. (Solicitud remitida por la Dirección de Cultura Turística)	En el punto 6.2 se omite nuevamente la constancia de antecedentes penales expedida por la autoridad judicial estatal como requisito, así como su fecha máxima de vigencia	NO PROCEDE Idem, respuesta 6.
7.1	Sr. Salvador Santa Cruz Guanajuato, Gto. (Solicitud remitida por la Dirección de Cultura Turística)	En el punto 7.1 se comete una aberración, pues los contratos deberían ser redactados en la lengua de quien contrate el servicio y no de otra forma, pues de poco o nada le sirve la redacción en idioma extranjero a nuestro turismo nacional, por ejemplo, por lo que el requisito resulta discriminatorio, con el rechazo que para esos casos señala la Constitución General de la República y la propia ley de la materia. En el mismo punto, debería hacerse notar que el tipo de seguro es un requisito solamente para guías-choferes y/o transportistas turísticas y no generalizado como aquí se plantea.	PROCEDE PROCEDE El 7.4 del proyecto de norma publicado lo contempla.
7.2	Sr. Salvador Santa Cruz Guanajuato, Gto. (Solicitud remitida por la Dirección de Cultura Turística)	Por lo que hace el punto 7.2, para evitar error o confusión y proteger mejor al turista, debiera señalarse como obligatorio el que la publicidad incluya como en el punto anterior, duración, itinerario de cada recorrido, idioma y lo que incluye o no incluye la tarifa que se pretenda cobrar.	NO PROCEDE Con el punto 7.1 se obliga al guía de turistas a llenar un formato en el cual especifica todo lo relacionado al servicio.

7.6	Sr. Salvador Santa Cruz Guanajuato, Gto. (Solicitud remitida por la Dirección de Cultura Turística)	En el punto 7.6 se pretende limitar al guía para que no atienda a más de 25 personas, lo que nos deja en estado de indefensión, pues al contratarse a más guías si se eleva el número de turistas, se elevan los costos y podemos quedarnos sin empleo, o simplemente ver como cualquier guía no acreditado (por ende más barato) se lleva a nuestro potencial cliente, ante la falta de capacidad de la Secretaría para proteger nuestra fuente de trabajo.	NO PROCEDE Es una disposición establecida en el Reglamento de la Ley Federal de Turismo.
8.2	Sr. Salvador Santa Cruz Guanajuato, Gto. (Solicitud remitida por la Dirección de Cultura Turística)	En el punto 8.2 y más concretamente en el inciso e), se omite nuevamente como causal de cancelación de la llamada constancia de cumplimiento, el que pudieran tenerse antecedentes penales, o ser adicto a drogas, por lo que sería sugerible la obligación de un examen toxicológico ministerial en la entidad donde esté domiciliado el guía de turismo y en periodos de cada 6 o 12 meses. En este mismo punto 8.2, pero en el inciso h) bien pudiera añadirse facultades a los órganos estatales de turismo para que las verificaciones se llevaran también a cabo por su personal en coordinación desde luego, con verificadores de la Secretaría	NO PROCEDE Idem, respuesta 6. NO PROCEDE No se incluye en el texto de la norma, en virtud de que la Secretaría ha suscrito acuerdos de descentralización con las autoridades estatales en donde los estados asumen la función de verificación.
8.2 inciso d) y g)	Secretaría de Turismo del Estado de Puebla. (Lic. Ma. Alma Orduña, Directora de Asuntos Jurídicos)	Con relación al punto 8.2, inciso d) e inciso g), considero que deben de decir guías generales y no guías de turistas como se establece en dicho proyecto, toda vez que el mismo se refiere a guías generales.	NO PROCEDE El punto 8.2 señala las causas por las cuales la Secretaría revoca o niega la credencial de reconocimiento tanto a guías generales como a guías especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural.

9.1	Sr. Salvador Santa Cruz Guanajuato, Gto. (Solicitud remitida por la Dirección de Cultura Turística)	No queda claro y es por demás ambiguo el que la Secretaría vigilará la veracidad de la información proporcionada por el prestador, así como las condiciones de la prestación del servicio "... en coordinación con las demás dependencias, órganos competentes...". Aquí no se entiende a quiénes se refiere y si tendrán facultades legales para hacer lo que es competencia de la Secretaría. Sería bueno que se mencionara muy claramente a qué dependencias u órganos se refiere, pues queda claro que el texto que no se refiere a los órganos estatales de turismo pues se mencionan aparte.	PROCEDE
En forma general	Secretaría de Turismo del Estado de Puebla. (Lic. Ma. Alma Orduña, Directora de Asuntos Jurídicos)	...Solicito, en caso de ser posible, que en dicho proyecto pudiese establecerse la facultad de los Gobiernos de los Estados, para que en base a su normatividad de cada Estado se controlara al guía regional o local: Quien será aquella persona física que reúna los conocimientos suficientes sobre el Estado o sobre alguna región del mismo, tanto de sus recursos naturales, culturales y de servicio, mismo que será regulado y controlado por la Secretaría de Turismo en cada Estado o Dependencia que se refiera al turismo. El guía de sitio: Será la persona física que reúna los conocimientos suficientes sobre un sitio identificado como atractivo turístico del Estado, sea de carácter natural o cultural, y operará en un solo lugar auxiliando al turismo que llegue al mismo, sus conocimientos se enfocarán al lugar que ellos determinen.	NO PROCEDE La Ley Federal de Turismo es clara en cuanto a la facultad y atribuciones de la Secretaría de Turismo Federal.

México, Distrito Federal, a cuatro de diciembre de dos mil dos.- El Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, **Eduardo Barroso Alarcón**.- Rúbrica.