

SECRETARÍA DE TURISMO

PROYECTO de Modificación de la Norma Oficial Mexicana NOM-011-TUR-2001, Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de turismo de aventura para quedar como Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-011-TUR-2018, Requisitos mínimos de seguridad, información, operación, instalaciones y equipamiento que deben cumplir las operadoras de servicios turísticos de turismo de aventura/naturaleza.

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

PROYECTO DE MODIFICACIÓN DE LA NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-011-TUR-2001, REQUISITOS DE SEGURIDAD, INFORMACIÓN Y OPERACIÓN QUE DEBEN CUMPLIR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DE AVENTURA PARA QUEDAR COMO PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-011-TUR-2018, REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD, INFORMACIÓN, OPERACIÓN, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO QUE DEBEN CUMPLIR LAS OPERADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DE AVENTURA/NATURALEZA

SALVADOR SÁNCHEZ ESTRADA, Subsecretario de Calidad y Regulación y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, con fundamento en el artículo 42, fracción X de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 4, fracción V y 56 de la Ley General de Turismo; 74 y 82 del Reglamento de la Ley General de Turismo; 40 fracción III, 47, fracción I y 51 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 33 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; así como el artículo 13 fracción II del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, y

CONSIDERANDO

Que corresponde a la Secretaría de Turismo expedir las Normas Oficiales Mexicanas relacionadas con la prestación de servicios turísticos.

Que con fecha 22 de julio de 2002 en cumplimiento a lo previsto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Norma Oficial Mexicana NOM-011-TUR-2001, Requisitos de seguridad información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura.

Que con el objetivo de armonizar las disposiciones que regulan la prestación de servicios turísticos de aventura y naturaleza con la Ley General de Turismo y su Reglamento, así como actualizar las especificaciones de información, operación, instalaciones y equipamiento que el prestador de servicios turísticos de Turismo de Aventura/Naturaleza debe proporcionar al turista o usuario, así como las condiciones de seguridad, en las que debe prestar sus servicios se hace necesaria su modificación.

Que con el crecimiento del mercado nacional e internacional de actividades de turismo de aventura, naturaleza y ecoturismo es indispensable incentivar la existencia de prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura y Naturaleza formalmente constituidos, que brinden certidumbre y seguridad al turista o usuario.

Que la publicación a consulta pública del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-011-TUR-2018, Requisitos mínimos de Seguridad, Información, Operación, Instalaciones y Equipamiento que deben cumplir las Operadoras de Servicios Turísticos de Turismo de Aventura/Naturaleza, fue aprobada por el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, en sesión celebrada el XX de XXX de 2018, a efecto de que, de conformidad con el artículo 47, fracción I de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, dentro de los siguientes 60 días naturales posteriores a la fecha de su publicación, los interesados presenten sus comentarios ante el citado Comité sito en Avenida Presidente Masaryk número 172, Piso 1, Colonia Bosques de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, código postal 11580, Ciudad de México, teléfono 3002 6300 extensión 1243 o al correo electrónico agonzalezsaravia@sectur.gob.mx y gdnprt@sectur.gob.mx.

Que derivado de lo anterior y de acuerdo a las atribuciones conferidas en el artículo 13, fracción II del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2013, he tenido a bien expedir el siguiente:

PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-011-TUR-2018, REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD, INFORMACIÓN, OPERACIÓN, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO QUE DEBEN CUMPLIR LAS OPERADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DE AVENTURA/NATURALEZA

PREFACIO

En la elaboración del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana participaron las siguientes empresas e instituciones:

- ASESORES EN DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE, S.C.
- ASOCIACIÓN MEXICANA DE INSTITUCIONES DE SEGUROS
- ASOCIACIÓN MEXICANA DE TURISMO DE AVENTURA Y ECOTURISMO, A.C.
- ASOCIACIÓN MEXICANA DE PRESTADORES DE SERVICIOS RECREATIVOS, A.C.
- AVENTURA VERTICAL, S.C.
- CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
- CENTRO LATINOAMERICANO DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA GUÍAS EN TURISMO S.C.
- CENTRO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL Y LA COMPETITIVIDAD DEL TURISMO EN ÁREAS RURALES S.C.
- COLEGIO NACIONAL DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA
- COMISIÓN NACIONAL DE ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS
 - DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN REGIONAL
- COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS
 - DIRECCIÓN DE ASUNTOS ACTUARIALES
- CONFEDERACIÓN DE CÁMARAS NACIONALES DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO
- CONSEJO NACIONAL PARA EL DESARROLLO Y LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
 - DIRECCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS EN MATERIA DE DISCAPACIDAD
- CONSULTURISMO A.C.
- DXAVENTURA CONSULTORA, S.C.
- FACTUAL SERVICES, S.C.
- FEDERACIÓN MEXICANA DE ACTIVIDADES SUBACUÁTICAS
- INSTITUTO DE EDUCACIÓN NáUTICA Y PORTUARIA, A.C.
- INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA
 - DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE CENTROS;
- INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL:
 - ASOCIACIÓN DE EXCURSIONISMO Y MONTAÑISMO, A.C.
 - ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO
- HUAXTECA.COM... HASTA EL PERRO SE DIVIERTE!
- MSM EXPEDICIONES, S.C.
- PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
 - DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA
 - DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS DE ADHESIÓN REGISTROS Y AUTOFINANCIAMIENTO

- PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL AMBIENTE
DIRECCIÓN GENERAL DE IMPACTO AMBIENTAL Y ZONA FEDERAL MARÍTIMO TERRESTRE
- SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES
DIRECCIÓN GENERAL DE FOMENTO AMBIENTAL URBANO Y TURÍSTICO
- SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN
COORDINACIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL
- SECRETARÍA DE TURISMO
DIRECCIÓN GENERAL DE NORMALIZACIÓN Y CALIDAD REGULATORIA TURÍSTICA
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN DEL PRODUCTO TURÍSTICO
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN
SERVICIOS INTEGRALES DE ECOTURISMO S.A. DE C.V.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

1. Objetivo y campo de aplicación
2. Referencias Normativas
3. Términos y definiciones
4. Disposiciones generales de la prestación del servicio
5. Disposiciones específicas de la prestación del servicio
6. Procedimiento de evaluación de la conformidad
7. Vigilancia de la Norma
8. Bibliografía
9. Concordancia con Normas Internacionales
10. Apéndices Normativos

APÉNDICE NORMATIVO A. Términos y Condiciones en Materia de Información y Seguridad

APÉNDICE NORMATIVO B. Especificaciones mínimas del Contrato o Carta de prestación de servicios

APÉNDICE NORMATIVO B-1. Carta de Responsabilidad Compartida

APÉNDICE NORMATIVO C. Contenido mínimo de los Manuales y Procedimientos de Operación

APÉNDICE NORMATIVO D. Medidas de seguridad en actividades no previstas en la NOM-09-TUR-2002

Tabla 1. Criterios de Evaluación

Transitorios

1. Objetivo y campo de aplicación

Este Proyecto de Norma Oficial Mexicana tiene por objeto establecer las especificaciones de seguridad, información, operación, instalaciones y equipamiento, así como de protección y respeto a los recursos naturales y patrimonio cultural que se requieren en el desarrollo de la actividad que realizan las operadoras de servicios turísticos de turismo de aventura/naturaleza, que en lo sucesivo se les denominarán (OSTAN).

Este Proyecto de Norma Oficial Mexicana es obligatorio en territorio nacional para las personas físicas y morales que proporcionen o contraten con los turistas o usuarios, los servicios turísticos de turismo de aventura/naturaleza. El presente proyecto de Norma Oficial Mexicana no será aplicable a las actividades de buceo, actividades aéreas y recorridos acrobáticos en altura que no se realicen en entornos naturales.

2. Referencias Normativas

Para la correcta aplicación de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana es indispensable consultar las siguientes Normas Oficiales Mexicanas o las que las sustituyan:

NOM-06-TUR-2009	Requisitos mínimos de información higiene y seguridad que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de septiembre de 2010.
NOM-07-TUR-2002	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. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de febrero de 2003.
NOM-09-TUR-2002	Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de septiembre de 2003.
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 2 de enero de 2002.
NOM-012-TUR-2016	Para la prestación de los servicios turísticos de buceo. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de septiembre de 2016.
NOM-162-SEMARNAT-2012	Que establece las especificaciones para la protección, recuperación y manejo de las poblaciones de las tortugas marinas en su hábitat de anidación. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1o. de febrero de 2013.
NOM-059-SEMARNAT-2010	Protección ambiental-especies nativas de México de flora y fauna silvestres-categorías de riesgo y especificaciones para su inclusión, exclusión o cambio-lista de especies en riesgo. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2010.
NOM-015-SEMARNAT/SAGARPA-2007	Que establece las especificaciones técnicas de los métodos de uso del fuego en los terrenos forestales y en los terrenos de uso Agropecuario. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2009.
NOM-003-SEGOB-2011	Señales y avisos para protección civil-colores, formas y símbolos a utilizar. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 2011.
NOM-034-SSA3-2012	Regulación de los servicios de salud. Atención prehospitalaria de las urgencias médicas. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de septiembre de 2014.
NOM-027-SSA3-2013	Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos de atención médica. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de septiembre de 2013.

NOM-006-SCT4-2015	Especificaciones técnicas que deben cumplir los chalecos salvavidas. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de enero de 2016.
NOM-017-STPS-2008	Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los centros de trabajo. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2008.

3. Términos y definiciones

Para la correcta aplicación del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, se establecen los siguientes términos y definiciones:

3.1 Áreas Naturales Protegidas

Zonas del territorio nacional y aquéllas sobre las que la nación ejerce su soberanía y jurisdicción, en donde los ambientes originales no han sido significativamente alterados por la actividad del ser humano o que requieren ser preservadas y restauradas y están sujetas al régimen previsto en la Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.

3.2 Credencial de reconocimiento

Documento que expide exclusivamente la Secretaría para acreditar al guía de turistas en cualquiera de sus modalidades, de conformidad con la clasificación que le otorguen los Lineamientos o las Normas Oficiales Mexicanas en materia turística.

3.3 Ecoturismo

Se refiere a los viajes que tienen como fin el realizar actividades recreativas de apreciación y conocimiento de la naturaleza, a través del contacto con la misma.

3.4 Equipo de protección individual

Es el equipo destinado a ser utilizado por el turista-usuario y el guía para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o salud, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin, como puede ser cascos, gafas, guantes, calzado especializado y equipo contra caídas desde altura.

3.5 Equipo técnico específico

Todos aquellos artículos indispensables para la práctica de actividades de turismo de aventura/naturaleza cuya función principal es brindar márgenes de comodidad para realizar la actividad satisfactoriamente.

3.6 Guía de turistas

Las personas físicas que proporcionan al Turista nacional o extranjero orientación e información profesional sobre el patrimonio cultural, natural y, en general, la relativa a: los Atractivos, Destinos, Regiones y Servicios Turísticos.

3.7 Guía especializado

La persona física que tiene conocimientos y experiencia acreditable, habilidades y aptitudes sobre algún tema o actividad específicos; relativos a patrimonio turístico, cultural y de atractivos relacionados con el turismo de naturaleza.

3.8 Ley

Ley General de Turismo.

3.9 LFMN

Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

3.10 Lineamientos

Lineamientos para la Acreditación de Guías de Turistas, emitidos por la Secretaría. (DOF 29/09/2015)

3.11 Patrimonio cultural

Conjunto de bienes culturales, tangibles e intangibles, valorados socialmente como importantes y propios; este conjunto está determinado a partir de un proceso histórico. Abarca zonas, monumentos, sitios paleontológicos, arqueológicos e históricos, obras de arte, así como las costumbres, conocimientos, sistemas de significados, habilidades y formas de expresión simbólica, regulados por la Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas y su Reglamento.

3.12 Operadora de servicios turísticos de turismo de Aventura/Naturaleza (OSTAN)

Personas físicas o morales que proporcionen o contraten con los turistas o usuarios, la prestación de los servicios turísticos especializados para la realización de cualquier actividad recreativa y deportiva que implique un nivel de reto a superar, en donde se participa de la armonía con el medio ambiente y respeto a los recursos naturales y culturales, que involucre cualquiera de las actividades de Ecoturismo, Turismo Rural o Turismo de Aventura.

3.13 Recorridos acrobáticos en altura

Actividades en las que el turista o usuario utiliza equipamiento, instalaciones e infraestructura que lo eleva a más de 1.80m sobre el nivel de referencia para las que es indispensable el uso de equipo de protección individual y colectivo.

3.14 RNT

Registro Nacional de Turismo.

3.15 Reglamento

Reglamento de la Ley General de Turismo.

3.16 Residuos Sólidos Urbanos

Los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos con las características antes señaladas, siempre que no sean considerados por la Ley como residuos de otra índole;

3.17 Secretaría

Secretaría de Turismo Federal.

3.18 Turistas

Personas que viajan temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utilicen alguno de los servicios turísticos a que se refiere la Ley, sin perjuicio de lo dispuesto para efectos migratorios por la Ley de Migración, su Reglamento y demás disposiciones aplicables vigentes.

3.19 Turismo de aventura

Son los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas, asociadas a desafíos implícitos en la naturaleza, así como los riesgos inherentes a ellos que requieren de equipamiento, instalaciones y conducción especializada.

3.20 Turismo rural

Viajes que tienen como fin realizar actividades de convivencia e interacción con una comunidad rural, en todas aquellas expresiones sociales, culturales y productivas cotidianas de la misma.

3.21 Usuarios

Personas que utilizan los servicios turísticos a que se refiere este Proyecto de Norma.

3.22 Zonas federales

Territorio sometido por circunstancias especiales a un régimen de vigilancia especial por parte de Federación.

4. Disposiciones generales de la prestación del servicio

4.1 El OSTAN debe observar antes, durante y hasta el término de la prestación del servicio las siguientes disposiciones.

4.2 De la operación

4.2.1 OSTAN debe contar con su certificado de inscripción vigente en el RNT de la Secretaría de conformidad con lo establecido en la Ley y su Reglamento, para prestar sus servicios bajo la modalidad de Operador de aventura/naturaleza.

4.2.2 El OSTAN debe contar con un documento que incluya como mínimo los términos y condiciones en materia de información y seguridad contenidos en el Apéndice normativo A. Las disposiciones establecidas en dicho documento deben ser aplicadas por el OSTAN y su personal, además deben informar y vigilar que sea cumplido por los turistas o usuarios.

4.2.2.1 El documento a que refiere el numeral 4.2.2 debe estar plasmado en idioma español, sin perjuicio de la utilización de otros idiomas, a la vista de forma física, a disposición del turista o usuario, sin ningún obstáculo, (muebles, columnas, paredes, ramas, árboles, entre otros) en el sitio cuya función sea de atención, información, recepción y registro de los turistas o usuarios, o bien disponible de manera virtual.

4.2.3 El OSTAN debe contar con un contrato de seguro vigente y con su comprobante de póliza pagada que cubra por concepto de accidente: muerte, pérdida de órganos y reembolso de gastos médicos, durante la prestación del servicio, ya sea eventual, parcial o total, celebrado con una compañía aseguradora debidamente autorizada y supervisada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, incluyendo de forma expresa el alcance de la cobertura que ampara la póliza por las actividades en las que participan bajo la operación del OSTAN, la cual debe hacer de su conocimiento a los turistas o usuarios.

Los montos mínimos de cobertura para los seguros referidos en el párrafo anterior deben ser:

- Muerte accidental, \$150,000 (ciento cincuenta mil pesos 0/100 M. N.) por persona.
- Pérdidas orgánicas, \$150,000 (ciento cincuenta mil pesos 0/100 M. N.) por persona.
- Reembolso de gastos médicos, \$75,000 (setenta y cinco mil pesos 0/100 M. N.) por persona.

4.2.3.1 Adicionalmente el OSTAN debe contar con un contrato de seguro de responsabilidad civil, cuando se preste el servicio, celebrado con una institución de seguros debidamente autorizada en territorio nacional, que cubra la responsabilidad civil por la que resulte legalmente responsable, conforme a lo establecido en la legislación en materia de responsabilidad civil aplicable en México, por daños ocasionados a terceros y/o turistas o usuarios en sus bienes o personas; derivadas de las actividades en las que el OSTAN esté legalmente autorizado a operar.

4.2.4 El OSTAN al contratarse con una persona física o moral, debe extender de manera electrónica o impresa el recibo o comprobante fiscal que garantice los servicios contratados.

4.2.5 El OSTAN debe proporcionar de manera impresa o electrónica, un contrato o carta de servicios de prestación de servicios con la información necesaria en donde conste de manera clara las especificaciones del servicio contratado el cual debe contener como mínimo lo previsto en el Apéndice Normativo B de este Proyecto de Norma.

4.2.5.1 Adicional al contrato o carta de servicios de prestación de servicios debe proporcionar una carta de responsabilidad compartida con membrete, constituida conforme lo establecido en el Apéndice Normativo B-1, que el turista o usuario debe llenar con la información necesaria y obligatoria para el adecuado desarrollo de las actividades contratadas, y que el OSTAN obtenga por parte de cada uno de los turistas o usuarios previo al desarrollo de las actividades programadas.

4.2.5.2 Tratándose de menores de edad la carta de responsabilidad compartida debe ser llenada y firmada por alguien de los siguientes: madre, padre o responsable.

4.2.5.3 El OSTAN está obligado a diseñar y presentar su aviso de privacidad. Asimismo, será responsable del manejo y resguardo de los datos personales que recabe de los turistas o usuarios, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia.

4.2.6 El OSTAN, debe contar con los permisos correspondientes que, en su caso, sean aplicables conforme a las actividades en las que prestan sus servicios. Éstos deben ser emitidos por la autoridad competente, siendo algunos de los siguientes:

- a. Permiso y Autorización en materia de impacto ambiental;
- b. Permiso y Autorización en Áreas Naturales Protegidas;
- c. Permiso o concesiones de Zona Federal Marítimo Terrestre y/o Terrenos Ganados al Mar;
- d. Permiso y Autorización de protección civil;
- e. Permiso y Autorización de transporte, aplicable a cada actividad;
- f. Permiso o concesiones de agua y saneamiento.

4.2.7 El OSTAN debe contar con una bitácora de operación de cada una de las actividades y recorridos realizados, en la que debe asentarse lo siguiente: número de la bitácora, nombre del OSTAN que llena la bitácora (folio de credencial), fecha, número de turistas o usuarios identificando hombres, mujeres, personas con discapacidad, adultos mayores, menores de edad, hora de inicio de actividad (es), inducción de plática introductoria y quien la imparte (guía, instructor, monitor o consejero), lugar del recorrido, actividad(es) realizada(s), número de equipo requerido para actividad, hora de término de la(s) actividad(es) y del recorrido, pronóstico meteorológico del día del recorrido, y en su caso incidentes, accidentes y daños a los recursos naturales o patrimonio cultural, y en su caso, folios entregados, brazaletes entre otros.

4.2.8 En caso de que el OSTAN preste directamente el servicio de transporte o utilice cualquiera de éstos para el desarrollo de alguna actividad, debe cumplir con el marco jurídico aplicable en la materia.

4.2.9 En los casos en que el OSTAN, subcontrate los servicios de terceras personas físicas o morales para la realización de las actividades turísticas, se hará responsable por la prestación del servicio.

4.3 De la Información y la Prestación del servicio

4.3.1 El OSTAN debe informar claramente a los turistas o usuarios de manera electrónica o impresa las características de los servicios ofrecidos, así como, en caso de existir alguna limitante para prestación del servicio respecto al lugar o al turista o usuario. Además, de las especificaciones para personas con discapacidad, menores de edad o de la tercera edad. Dicha información debe estar plasmada de manera gráfica o escrita en español, sin menoscabo de la utilización de otros idiomas.

4.3.2 El OSTAN debe exhibir de manera electrónica o impresa la tarifa de los servicios que ofrece, con caracteres claramente legibles y de igual forma, en caso de que existan cobros adicionales o restricciones debe informarlo al turista o usuario.

4.3.3 En los casos en que el servicio haya sido reservado con anticipación el OSTAN debe respetar la tarifa pactada. En caso de cobrar anticipos si así lo establece su política de reservación, el OSTAN debe tomarlos a cuenta de la totalidad del servicio.

4.3.3.1 Para que el OSTAN pueda cobrar anticipos, deberá disponer de una política de cancelaciones y devoluciones disponible para los turistas o usuarios, antes de que realicen el pago de dicho anticipo.

4.3.4 En caso, de que el OSTAN se encuentre o realice actividades dentro de un Área Natural Protegida, debe brindar de manera impresa o electrónica al turista o usuario, la información disponible y pública sobre su categoría, objetivo, características y reglamentación de uso con fines de educación ambiental y acciones de conservación.

4.3.5 Cuando el OSTAN preste o proporcione el servicio en alguna de las actividades de aventura/naturaleza enunciadas en la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, o la que la sustituya, debe dar cumplimiento a la misma respecto a lo siguiente:

- a. La prestación del servicio sólo la puede realizar el guía especializado que cuente con la credencial de reconocimiento vigente;
- b. Asegurarse que la actividad se desarrolle con el equipo técnico específico y el equipo de protección individual para cada una de las actividades en las que preste el servicio y de acuerdo al nivel de dificultad de las mismas;
- c. Proporcionar el servicio sólo en el nivel acreditado y por los guías especializados que conducirán las actividades, y
- d. Observar la proporción guía especializado-turista o usuario, especificada para la conducción de turistas o usuarios de acuerdo al nivel de dificultad establecido para el recorrido.

4.3.6 El OSTAN, o en su caso el guía especializado, antes de iniciar con la actividad debe proporcionar al usuario o turista una plática general introductoria que integre lo señalado en el Apéndice Normativo A de las actividades a realizar.

4.3.7 Cuando el OSTAN preste o proporcione el servicio en alguna de las actividades de aventura/naturaleza no contempladas en la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, o la que la sustituya, debe dar cumplimiento a lo siguiente:

- a. La prestación del servicio sólo la puede realizar el guía reconocido por el OSTAN, que cuente con la capacidad y habilidades técnicas, mismas que deberán ser avaladas con la correspondiente constancia de competencias o habilidades laborales (formato DC-3).
- b. Responsabilizarse del equipo de protección individual o colectivo para cada una de las actividades a ejecutar, que cuente con la homologación especializada nacional o en caso de no existir, internacional, que brinde protección al usuario de acuerdo a la evaluación de riesgos de cada una de las actividades;
- c. Las actividades se realizarán conforme a lo contratado;
- d. Observar la proporción del guía- turistas o usuarios, especificada con base en el análisis de riesgo para la conducción del grupo de turistas o usuarios, establecido para el recorrido y cada actividad de aventura/naturaleza a desarrollar.

4.3.8 El OSTAN debe dar a conocer de manera física o electrónica que proporciona sus servicios sin discriminación por motivos de género, edad, condición social, discapacidad, religión, y/o afinidad política, salvo por causas que afecten de forma justificada la seguridad de los turistas, usuarios o el propio guía, lo cual deberá ser hecho del conocimiento del turista o usuario previo a la contratación del servicio.

La información sensible proporcionada por el turista o usuario debe de estar resguardada por la Ley Federal de Protección de datos personales en posesión de los particulares.

5. Disposiciones específicas de la prestación del servicio

5.1 De la Operación

Para la prestación del servicio el OSTAN debe contar por lo menos con lo siguiente:

5.1.1 Con una oficina central en territorio nacional, en la que se proporcione a los turistas o usuarios toda la información respecto a temporadas, reservaciones, tarifas, instalaciones, servicios, política de cancelaciones y en su caso de reembolsos, paquetes o servicios adicionales, así como para atención de consultas, aclaraciones, notificaciones, quejas o cualquier otra responsabilidad legal.

5.1.1.1 En caso de que dicha oficina opere de manera virtual, esta deberá indicar su domicilio fiscal para los fines señalados en el numeral 5.1.1.

5.1.2 Programa y bitácora de mantenimiento del equipo de protección individual y colectivo de cada una de las actividades y recorridos realizados, en la que debe asentarse lo siguiente:; fechada y firmada por personal que realizó el mantenimiento y conservación del equipo, de acuerdo a las recomendaciones del fabricante o proveedor en cada una de las actividades y recorridos que opere, dependiendo de la modalidad que se trate.

5.1.2.1 Someter el equipo de protección individual o colectivo utilizado a una revisión anual o con la periodicidad indicada por el Fabricante; la que resulte menor, a fin de asegurarse que se encuentran en óptimas condiciones de seguridad y funcionamiento. Dicha revisión deberá ser realizada por personal capacitado y adiestrado para tal fin.

5.1.3 Programa de Capacitación y Actualización Continua para la Profesionalización Turística, para su personal reconocido y en su caso, de los guías especializados por cada una de las actividades que se ofrecen, en los cuales, además de contemplar los temas relevantes de la actividad propia, se consideren temas sobre los recursos naturales, patrimonio cultural de la zona, equidad, inclusión, servicio y uso de tecnología.

5.1.3.1 Registro de las capacitaciones impartidas al personal. Este debe incluir un listado con nombre fecha y firma del personal capacitado, por cada una de las sesiones de capacitación, así como la constancia de competencias o habilidades laborales (formato DC-3) correspondiente al curso.

5.1.4 Procedimientos para la gestión de residuos sólidos urbanos generados durante la operación de sus servicios turísticos y será el responsable de que se lleven a cabo.

5.1.4.1 En caso de contar con instalaciones propias, tener un programa de manejo de residuos sólidos urbanos, que incluya tiempos de recolección, responsables de su ejecución. Además de contar como mínimo con lo siguiente:

- a. Contenedores de residuos sólidos urbanos, distribuidos estratégicamente, con tapa y bolsa, separados del suelo y de cuerpos de agua, rotulados por separación primaria;
- b. Mantenimiento y limpieza periódica de los contenedores para evitar saturación, y
- c. Sitio de disposición temporal de residuos sólidos urbanos para su manejo y aprovechamiento.

5.1.5 Manual de Operación del OSTAN actualizado ya sea de manera física o en electrónico, que incluya sus Procedimientos específicos de cada actividad y recorrido que realice, dicho Manual debe contener las especificaciones mínimas señaladas en el Apéndice normativo C.

5.2 De la Seguridad

5.2.1 Para brindar mayor seguridad los turistas o usuarios, durante la prestación del servicio los OSTAN deben contar como mínimo con lo siguiente:

- a. Persona capacitada en primeros auxilios y RCP, que cuente con un protocolo de atención en caso de emergencia, para actuar y manejar la situación y en su caso solicite el socorro necesario;
- b. En caso de que cuente con instalaciones operativas, excluyendo aquellas destinadas para actividades administrativas, se debe destinar un área para brindar atención médica;
- c. Equipamiento y botiquín de primeros auxilios portátil, de acuerdo a la actividad.
- d. Protocolo de comunicación en caso de emergencia.

5.2.1.1 Todo el personal del OSTAN debe contar con los conocimientos e información mínima necesaria sobre medidas de seguridad, emergencia y protección civil.

5.2.2 En caso que cuente con instalaciones propias, tener claramente señalizados de manera pictográfica y en su caso textual, lo siguiente:

- a. Todos los accesos, veredas y/o senderos, servicios, zonas específicas de fogatas, asadores y quemadores;

- b. Las rutas de evacuación, salidas de emergencia, área de primeros auxilios, punto de reunión, zona de menor riesgo y puesto de vigilancia, espacios o servicios accesibles para personas con discapacidad, ubicación de equipos y sistemas contra incendio, deben estar señalizados de conformidad con lo que establece la Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011 o la que la sustituya en cuanto a su color, forma, contenido de imagen y dimensiones mínimas que garanticen su visualización desde la distancia máxima de observación;
- c. En el caso de que las instalaciones se ubiquen en áreas naturales protegidas, la señalización deberá ser con base en los lineamientos de la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas.

5.2.3 Cuando el OSTAN preste o proporcione el servicio en alguna de las actividades de aventura/naturaleza enunciadas en la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, o la que la sustituya, además de lo anterior, debe cumplir con las medidas de seguridad que establece dicha norma para cada actividad.

5.2.4 En caso de que el OSTAN preste o proporcione el servicio en alguna de las actividades de aventura/naturaleza no previstas en la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, además de lo anterior, debe cumplir con las medidas de seguridad que establece el Apéndice Normativo D.

5.3 De la prestación del servicio.

5.3.1 Para la práctica de las actividades; tanto en zonas federales, estatales y municipales, propiedades ejidales y comunales o en áreas naturales protegidas, el OSTAN debe informar al turista o usuario que las actividades se deben realizar sin dañar, intervenir, alterar o extraer patrimonio cultural y natural, asimismo debe vigilar el cumplimiento de esto.

5.3.2 En caso de incorporar los servicios o actividades de campamento el OSTAN debe dar cumplimiento a las disposiciones de la Norma Oficial Mexicana NOM-06-TUR-2009 o la que la sustituya.

6. Procedimiento de Evaluación de la Conformidad

6.1 Para efectos de este procedimiento de evaluación de la conformidad, se deben considerar las definiciones contenidas en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento.

6.2 La Evaluación de la Conformidad del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana será realizada por la Secretaría o por las Unidades de Verificación acreditadas y aprobadas en los términos establecidos en la Ley-Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento.

6.3 Tanto las unidades de verificación como la Secretaría, podrán llevar a cabo los muestreos y estudios de campo que consideren necesarios para determinar la conformidad de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana. Las metodologías a emplear deberán ser documentadas y acordadas con la instancia a evaluar.

6.4 Cuando como resultado de la verificación se genere un informe técnico de no-conformidades, el OSTAN tendrá que subsanar cualquier no-conformidad conforme a la legislación aplicable por la Secretaría.

6.5 Los dictámenes de las unidades de verificación serán reconocidos en los términos que determine la SECTUR.

6.6 Durante la Evaluación de la Conformidad se deben constatar los criterios de evaluación (ver Tabla 1).

Tabla 1–Criterios de Evaluación

4. Disposiciones generales de la prestación del servicio		
Disposición	Tipo de Evaluación	Criterio de Aceptación
4.2 De la operación		
4.2.1	Documental	I. Presentar su Certificado de inscripción al RNT vigente, bajo la modalidad de operador de aventura/naturaleza.
4.2.2 4.2.2.1	Documental y Visual	I. Presentar el documento que contenga como mínimo los términos y condiciones en materia de información y seguridad. Conforme al Apéndice Normativo A y cumpla se con lo establecido en la disposición. II. Que esté en idioma español, (sin perjuicio de la utilización de otros idiomas). III. Está disponible y a la vista del usuario o turista (física o virtual).

4.2.3	Documental	<p>I. Presentar la carátula contrato de seguro de accidentes personales que cubra pérdidas orgánicas, muerte y reembolso de gastos médicos,</p> <p>II. Que la póliza del contrato incluya en forma expresa la cobertura que ampara la póliza sobre los riesgos a los que puedan estar expuestos los turistas o usuarios en las actividades de las que participan bajo la operación del OSTAN.</p> <p>III. Que la póliza se encuentra vigente y pagada, ya sea eventual, parcial o total según lo requiera la prestación del servicio y sus actividades y que cubre los montos mínimos de cobertura.</p> <p>IV. Aviso por el cual da a conocer al turista o usuario de la póliza contratada.</p>
4.2.4	Documental	<p>I. Registro de los recibos o comprobantes fiscales, que garantice los servicios contratados con los turistas o usuarios.</p>
4.2.5	Documental	<p>I. Evidencia de los Contratos de prestación de servicios o carta de servicios con las especificaciones del servicio contratado, así como a lo que turista o usuario tiene derecho.</p> <p>II. El contrato de prestación de servicios o carta de servicios contiene como mínimo lo descrito en el Apéndice B de la presente NOM.</p>
4.2.5.1	Documental	<p>I. Carta de responsabilidad compartida firmada por el turista con membrete y que contenga la información solicitada en el Apéndice Normativo B.1.</p>
4.2.5.2	Documental	<p>II. La carta de responsabilidad compartida para menores de edad son firmados por alguien de los siguientes: madre, padre o responsable.</p>
4.2.5.3	Documental	<p>I. Mostrar su aviso de privacidad.</p>
4.2.6	Documental	<p>El OSTAN, debe contar con los permisos correspondientes, que en su caso, le apliquen conforme a las actividades en las que prestan sus servicios, los cuales deben ser emitidos por la autoridad competente</p> <p>I. Permiso y Autorización en materia de impacto ambiental;</p> <p>II. Permiso y Autorización en Áreas Naturales Protegidas;</p> <p>III. Permiso o concesiones de Zona Federal Marítimo Terrestre y/o Terrenos Ganados al Mar;</p> <p>IV. Permiso y Autorización de Protección civil;</p> <p>V. Permiso y Autorización de transporte, aplicable a cada actividad;</p> <p>VI. Permiso o concesiones de agua y saneamiento.</p>
4.2.7	Documental	<p>Presentar la (s) bitácora (s) de operación de cada una de las actividades y recorridos realizados,</p> <p>I. La bitácora contiene los datos asentados descritos en la disposición 4.2.7 de la NOM.</p>
4.2.8	Documental	<p>I. Presentar las autorizaciones emitidas por las autoridades correspondientes en la materia en caso que preste directamente el servicio de transporte o utilice éste para el desarrollo de alguna actividad.</p> <p>II. Presentar las placas federales de turismo para traslado de turistas y la licencia federal del conductor categoría A o D en caso que preste directamente el servicio de transporte o utilice éste para el desarrollo de alguna actividad.</p> <p>III. Aviso de navegación para embarcaciones menores de recreo y deportivas.</p>

4.2.9	Documental o visual	I. Presentar contrato, comprobante fiscal o recibo en los casos de subcontratación de los servicios de terceras personas físicas o morales para la realización de las actividades turística, para los casos de actividades realizadas dentro de ejidos o comunidades se presentará la evidencia documental o fotográfica del servicio subcontratado con los mismos.
4.3 De la información y la prestación del servicio		
4.3.1	Visual y documental	I. Presentar en documento electrónico o escrito las características de los servicios ofrecidos. Así como, en su caso, las especificaciones para personas con discapacidad, menores de edad o de la tercera edad. II. Si dicha información está plasmada grafica o escrita en idioma español.
4.3.2	Visual	I. Evidencia electrónica o impresa de la exhibición clara de la tarifa de los servicios que ofrece, así como cobros adicionales o restricciones en caso de existir.
4.3.3	Visual	I. Exhibir electrónica o impresa la política de reservación, y la política de cancelaciones y devoluciones, disponible para los turistas o usuarios para el caso de cobros por anticipado.
4.3.4	Documental	En el caso, de que el OSTAN se encuentre o realice actividades dentro de un ÁNP. I. Mostrar evidencia de información virtual o impresa ya sea en carteles o mamparas con información sobre la categoría, objetivo, características y reglamentación de uso con fines de educación ambiental y acciones de conservación.
4.3.5	Documental, entrevista, física y visual	En los casos que el OSTAN proporcione el servicio en alguna de las actividades de aventura/naturaleza enunciadas en la NOM-09-TUR-vigente. Presentar los siguiente: I. Recibos, comprobantes o Contrato con los Guías especializados acreditados para la actividad que proporcionan. II. Evidencia de que los Guías contratados cuentan con Credencial (es) de acreditación vigente en la especialidad y nivel de dificultad correspondiente a los recorridos en los que interviene. III. Lista de verificación de equipo técnico específico y equipo de protección individual para la prestación del servicio de cada una de las actividades de conformidad con lo establecido por la NOM-09-TUR-2002 o la que la sustituya y conforme a su capacidad de operación. IV. Evidencia por la cual se asegura que el equipo para proporcionar el servicio de cada actividad a realizar se compone de todos los elementos señalados en la NOM-09. Así como del que cuenten los turistas o usuarios sea conforme lo establecido en dicha norma. V. Bitácora de operación en la cual exhibe que presta sus servicios de acuerdo a la especialidad, nivel acreditado y bajo la proporción de conducción de turistas por cada guía indicado en sus manuales de operación.
4.3.6	Entrevista o documental	I. Evidencia por la cual demuestra que proporciona plática introductoria a los turistas o usuarios antes del inicio de la actividad donde se le hace de su conocimiento el contenido del Apéndice Normativo A de cada una de las actividades a realizar. II. Cuenta con un documento muestra con los temas importantes sobre medidas de seguridad e información para el desarrollo de las actividades, así como información introductoria acerca de las actividades a realizar.

4.3.7	Documental, entrevista, física y visual	<p>Para el desarrollo en alguna de las actividades de aventura/naturaleza, diferentes a las enunciadas en la NOM-09-TUR-vigente. El OSTAN debe presentar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Recibos, comprobantes o Contrato con los Guías, instructores, monitores o consejeros reconocidos por el OSTAN, acreditados para la actividad que proporcionan así como las constancias de competencias o habilidades laborales (formato DC-3). II. Cuenta con programas de capacitación para su personal reconocido, de modo que cuente con conocimientos de cada actividad e información necesaria en materia de seguridad, emergencia y protección civil. III. Que cuente con su evaluación de riesgos de cada una de las actividades que proporciona. IV. Que proporciona el equipo de protección individual o colectivo al turista o usuario de acuerdo a la evaluación de riesgo V. Evidencia por la cual demuestra que el equipo para proporcionar el servicio de cada actividad a realizar se compone de todos los elementos con homologación nacional o internacional y es utilizado conforme a la ficha técnica del fabricante. VI. Evidencia por la cual demuestra que proporciona plática introductoria al ingreso de los turistas o usuarios, donde le informa las actividades a realizar, información del servicio contratado, así como medidas de seguridad e información. VII. Documento muestra con los temas importantes sobre medidas de seguridad e información para el desarrollo de las actividades, así como información introductoria acerca de las actividades a realizar. VIII. Bitácora de recorridos en la cual exhibe que proporciona sus servicios bajo la proporción de conducción de turistas por cada guía, instructor, monitor o consejero, conforme a lo establecido en el análisis de riesgo establecido para el recorrido y cada actividad a desarrollar.
4.3.8	Visual	<ol style="list-style-type: none"> I. Evidencia de avisos físico o digital donde da a conocer la política de no discriminación.
5. Disposiciones específicas de la prestación del servicio.		
5.1 De la operación		
5.1.1	Documental, visual y física	<ol style="list-style-type: none"> I. Información e instalaciones físicas sobre la oficina central o de reservaciones (física y/o virtual), en la que se proporcione información a los turistas o usuarios
5.1.1.1	Documental	<ol style="list-style-type: none"> I. En los casos de que el OSTAN opere de manera virtual, debe presentar el documento correspondiente a la inscripción al registro federal de contribuyente con el domicilio fiscal en el que atiende cualquier aviso o reclamación derivada de los servicios que presta.
5.1.2	Documental y visual	<ol style="list-style-type: none"> I. Presentar el Programa y bitácora de mantenimiento y conservación del equipo técnico específico utilizado en cada una de las actividades que opere. II. La Bitácora debe estar fechada y firmada por el personal capacitado y adiestrado para tal fin. III. Presentar constancia de competencias o habilidades laborales (formato DC 3) o evidencia del personal capacitado y adiestrado para tal fin según asignación del OSTAN.

5.1.2.1	Documental Visual	<p>I. Presentar la bitácora de mantenimiento que recaba la información mediante la cual el equipo de protección individual y colectivo utilizado se somete a revisión anual o con la periodicidad indicada por el fabricante o la que resulte menor, a la que se somete para su mantenimiento el equipo de protección individual y colectivo utilizado a fin de asegurarse que se encuentran en óptimas condiciones de seguridad y funcionamiento.</p> <p>II. En la Bitácora debe estar asentado el personal capacitado y adiestrado que lleva acabo la revisión anual o con la periodicidad indicada por el fabricante.</p> <p>III. Presentar constancia de competencias o habilidades laborales (Formato DC 3) del personal capacitado para la ejecución de la revisión del EPI.</p> <p>IV. o evidencia del personal capacitado y adiestrado para tal fin según asignación del PSTAN.</p>
5.1.3 5.1.3.1	Documental	<p>I. Presentar el programa de Capacitación y Actualización Continua para la Profesionalización Turística, de su personal y en su caso, de los guías especializados o en su caso, de los guías, instructores, monitores o consejeros por cada una de las actividades que se ofrecen.</p> <p>II. Constancias de conocimientos e información mínima necesaria sobre medidas de seguridad, emergencia y protección civil de su personal.</p> <p>III. Evidencia y Registro de las capacitaciones impartidas al personal, que incluya un listado con nombre fecha y firma del personal capacitado, por cada una de las sesiones de capacitaciones y las constancias de competencias o habilidades laborales (formatos DC-3) correspondientes a los cursos.</p>
5.1.4.1	Visual	<p>En caso de contar con instalaciones propias, debe demostrar que cuenta con su Programa de manejo de residuos sólidos urbanos, el cual cumple con lo siguiente:</p> <p>I. Evidencia o registro donde se encuentran asentados los tiempos de recolección y responsables de su ejecución, así como del mantenimiento y limpieza periódica de los contenedores;</p> <p>II. Contenedores de residuos sólidos urbanos, distribuidos estratégicamente, con tapa y bolsa, separados del suelo y de cuerpos de agua, rotulados por separación primaria</p> <p>III. Sitio de disposición temporal de residuos sólidos urbanos para su manejo y aprovechamiento</p>
5.1.4.	Documental y visual	<p>I. Presentar el procedimiento para la gestión de residuos sólidos urbanos generados durante la operación de sus servicios turísticos.</p>
5.1.5	Documental visual	<p>I. Presentar el Manual de operación ya sea físico o virtual actualizado, el cual incluye cada actividad y recorrido que opere y debe contener lo señalado el Apéndice normativo C.</p>
5.2 De la seguridad		
5.2.1	Documental visual	<p>I. En caso que cuente con instalaciones propias se debe contar con un área para brindar los primeros auxilios y/o atención médica;</p> <p>II. Persona capacitada en primeros auxilios y RCP y su protocolo de atención en caso de emergencia y socorro necesario, y</p> <p>III. Equipamiento y botiquín de primeros auxilios portátil de acuerdo a la actividad.</p>

5.2.2	Visual	<p>En caso que cuente con instalaciones propias deben contar con señalamiento de forma pictográfica y/o textual de lo establecido en la disposición.</p> <p>I. Todos los accesos, veredas y/o senderos, servicios, zonas específicas de fogatas, asadores y quemadores;</p> <p>II. Las rutas de evacuación, salidas de emergencia, área de primeros auxilios, punto de reunión, zona de menor riesgo y puesto de vigilancia, espacios o servicios accesibles para personas con discapacidad, ubicación de equipos y sistemas contra incendio, deben estar señalizados de conformidad con lo que establece la Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011 o la que la sustituya en cuanto a su color, forma, contenido de imagen y dimensiones mínimas que garanticen su visualización desde la distancia máxima de observación;</p> <p>III. En el caso de que las instalaciones se ubiquen en áreas naturales protegidas, la señalización deberá ser con base en los lineamientos de la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas, y</p> <p>IV. Protocolo de comunicación que permita estar en contacto de manera externa.</p>
5.2.3		I. Cuenta con protocolos de seguridad para cada una de las actividades listadas en la NOM-09-TUR vigente.
5.2.4		I. Cuando proporcione el servicio en alguna de las actividades de aventura/naturaleza, diferentes a las enunciadas en la NOM-09-TUR-2002, debe cumplir con las medidas de seguridad que establece el Anexo Normativo D.
5.3 De la prestación del servicio		
5.3.1	Visual	I. Presentar medio por el cual informar al turista o usuario que las actividades se realicen sin dañar o extraer la flora o fauna silvestre (viva o muerta) o recursos minerales, así como no intervenir, alterar o extraer monumentos y vestigios arqueológicos, históricos y artísticos. Asimismo debe vigilar el cumplimiento de esto.
5.3.2	Documental y visual	I. En caso de incorporar los servicios o actividades de campamento el OSTAN debe dar cumplimiento a la Norma aplicable. (VER NOM-06-TUR-VIGENTE)

7. Vigilancia de la Norma

La Secretaría, será la encargada de vigilar el cumplimiento del presente Proyecto de Norma, quien promoverá la coordinación de acciones con los gobiernos de las entidades federativas y de los municipios, sin afectar las facultades que tienen en la materia y en el ámbito de sus correspondientes atribuciones que tienen las demás dependencias de la Administración Pública Federal, sin perjuicio de las atribuciones que tiene la Procuraduría Federal del Consumidor para vigilar a los prestadores de servicios turísticos objeto de esta norma.

La evaluación de la conformidad del presente Proyecto de Norma en materia de prestación de servicios de turismo de aventura/naturaleza será realizada por la Secretaría y/o las Unidades de Verificación Acreditadas y Aprobadas en los términos que estipula el LFMN y su Reglamento, en cuyo caso la dependencia responsable deberá contar con las actas y/o dictámenes que garanticen el cabal cumplimiento del presente Proyecto de norma.

El incumplimiento del presente Proyecto de Norma será sancionado de conformidad con la Ley General de Turismo y su Reglamento, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, Ley Federal de Protección al Consumidor y demás ordenamientos jurídicos aplicables.

8. Bibliografía

Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas.

D.O.F. 6/05/1972

Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.

D.O.F. 28/01/1988

Ley Federal de Protección al Consumidor.

D.O.F. 24/12/1992

Ley General de Vida Silvestre.

D.O.F. 03/07/2000

Ley Sobre el Contrato de Seguro.

D.O.F. 31/05/1935

Ley Federal del Trabajo.

D.O.F. 01/04/1970

Reglamento de la Ley General de Turismo.

D.O.F. 6/07/2015

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo.

D.O.F. 30/12/2013

Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

D.O.F. 14/01/1999

Reglamento de la Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas.

(D.O.F. 8/12/1975)

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Impacto Ambiental.

D.O.F. 30/05/2000

Norma Mexicana NMX-Z-13-1-2015, Guía para la redacción, estructuración y presentación de las normas mexicanas.

D.O.F. 18/11/2015

Valenzuela-Romero, Lineamientos para la Instalación y Operación de Tirolesas, Ed Geo Ecoaventura S.A. de C.V., 2017.

9. Concordancia con normas internacionales

Esta Norma no es equivalente (NEQ) con ninguna norma internacional, por no existir esta última al momento de su elaboración.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- La presente Norma entrará en vigor a los 60 días naturales siguientes a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- Con la publicación de la presente Norma se cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-011-TUR-2001.

Ciudad de México, a los veintitrés días del mes de abril de dos mil dieciocho.- El Subsecretario de Calidad y Regulación y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, **Salvador Sánchez Estrada**.- Rúbrica.

APÉNDICE NORMATIVO A
TÉRMINOS Y CONDICIONES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD

Este apéndice establece las especificaciones mínimas que debe contener el documento a que refiere el numeral 4.2.2, las cuales pueden plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información.

La operadora de servicios de turismo de aventura/naturaleza (OSTAN) debe incorporar a la información que provee de manera escrita, física o virtual al turista o usuario como mínimo lo siguiente:

1. Nombre comercial y número de Certificado del RNT;
2. Información sobre los servicios de turismo de aventura/naturaleza que proporciona:
 - a. Descripción de las actividades de turismo de aventura/naturaleza que ofrece:
 - i. Características;
 - ii. Tarifas;
 - iii. Lugar o lugares;
 - iv. Horarios de salida y llegada a los diferentes lugares;
 - v. Duración estimada de cada actividad;
 - b. Componentes del servicio que proporciona:
 - i. Si proporciona transporte, tipo;
 - ii. Si proporciona hospedaje, tipo;
 - iii. Alimentos y bebidas proporcionadas;
 - iv. Porte de equipo si la actividad lo demanda;
 - v. Conformación de grupos de turistas o usuarios según la (s) actividad (es) de turismo de aventura/naturaleza
 - c. Nivel de dificultad de la actividad de aventura/naturaleza considerando:
 - i. Condición física de los turistas o usuarios;
 - ii. Duración de la(s) actividad(es);
 - iii. Conocimientos y habilidades necesarias;
 - iv. Cualquier requisito de cualificación específica reconocida de ser necesario;
 - v. Obstáculos técnicos a superar durante la actividad;
 - vi. Explicación del criterio para determinar el nivel de dificultad;
 - d. Disponibilidad de facilidades para personas con discapacidad;
 - e. Perfil de turista o usuario para el que está dirigido la actividad de aventura/naturaleza;
 - i. Características físicas, así como la edad mínima y máxima que debe tener el turista o usuario para la realización de las actividades;
 - ii. Condiciones de salud bajo las cuales no es posible realizar las actividades,
 - f. Sobre costumbres locales y políticas ambientales del lugar.
3. Información clara y específica sobre seguridad respecto de lo siguiente:
 - a. Condiciones meteorológicas bajo las cuales no es posible realizar las actividades.
 - b. Riesgos intrínsecos de las actividades a realizar.
 - c. Comportamiento que debe guardar el turista o usuario durante su estancia y/o en el desarrollo de las actividades.
 - d. Medidas de seguridad que debe cumplir el turista o usuario mientras se presten los servicios.
 - e. Responsabilidades del turista o usuario al realizar las actividades.
 - f. Equipo técnico específico, así como el equipo de protección personal que debe llevar el turista o usuario, en caso, de que no sea proporcionado por el OSTAN.
 - g. Seguros que cubre la empresa (OSTAN) durante y después de la prestación del servicio;
 - h. Información de los Servicios de emergencia con los que cuenta en caso de requerirlo.
4. Información de cualquier restricción o prohibición que aplique dentro del área donde se ejecute las actividades debe estar especificada claramente para hacerla efectiva, como puede ser:
 - a. Información de las condiciones de admisión y de uso de instalaciones y servicios específicos (horarios en áreas públicas como playas, lagos, lagunas, albercas, utilización de fogatas y otros).
 - b. En su caso, disposiciones para el área de acampado y ubicación destinada a las casas de campaña, así como las disposiciones para el caso de la utilización de fogatas.
 - c. Información de que existen leyes que protegen tanto el patrimonio natural como el cultural y que cualquier intervención, alteración o extracción de este patrimonio es penado por las disposiciones jurídicas aplicables.
 - d. Información de los servicios que son prestados por terceros distintos a los relacionados con el OSTAN (renta de lancha, caballos, motocicletas, bicicletas, equipo para la práctica de turismo de aventura, entre otros), de los que no se tiene responsabilidad en el mismo y en el precio.

APÉNDICE NORMATIVO B
ESPECIFICACIONES MÍNIMAS PARA EL CONTRATO O CARTA DE
SERVICIOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Este apéndice conforme a lo establecido en la disposición 4.2.5 establece las especificaciones mínimas que debe contener el Contrato o Carta de Servicios que celebre el OSTAN con los Turistas o Usuarios con la información necesaria en el que conste de manera clara las especificaciones del servicio contratado, las cuales pueden plasmarse en el formato institucional de manera física o virtual que consideren y contener información adicional.

Para los efectos de este Contrato o Carta de Servicios, se entiende por:

- a. OSTAN: A la Operadora de Servicios Turísticos de Turismo de Aventura/Naturaleza,
- b. Cliente: Al Turista o Usuario

I. Declara "La OSTAN" que:

- a. DATOS Y GENERALIDADES: Nombre, denominación o razón social, domicilio fiscal, teléfono, RFC de la OSTAN, constancia de inscripción al RNT vigente y correo electrónico.
- b. Cuenta con la infraestructura, los elementos propios, los recursos técnicos y el personal capacitado para cumplir con sus obligaciones, conforme a lo establecido en el presente Contrato.

II. Declara "El cliente" que:

- a. Nombre, domicilio y, teléfono y correo electrónico.
- b. Recibió de la OSTAN de manera previa, la información útil, precisa, veraz y detallada sobre todas y cada una de las condiciones de la prestación del servicio objeto del presente Contrato, así como del seguro de accidentes que lo cubre durante la prestación del servicio turístico.

OBJETO.- Descripción del objeto del presente contrato de manera detallada (servicios que incluye, actividades a desarrollar, lugar de partida, destino, fecha de inicio y término, tarifas, condiciones, características), previo pago de un precio determinado.

FORMA Y LUGAR DE PAGO.- Forma y medio de pago, en cualquier caso, la OSTAN se obliga a emitir y entregar a El cliente el recibo, factura correspondiente o nota de consumo que ampare los cobros realizados por la prestación del servicio turístico proporcionado.

OBLIGACIONES DE LAS PARTES.-

LA OSTAN SE OBLIGA A:

- a. Cumplir con lo establecido en el presente Contrato.
- b. Entregar a El cliente copia del presente Contrato.
- c. Proporcionar la información necesaria que sea solicitada por El cliente, en relación con el presente Contrato y los servicios turísticos.
- d. Proporcionar a El cliente los servicios turísticos que se especifican en el presente Contrato.
- e. Reservar los datos personales proporcionados por El cliente conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia.

EL CLIENTE SE OBLIGA A:

- a. Cumplir con lo establecido en el presente Contrato.
- b. Proporcionar a la OSTAN datos personales veraces y correctos, incluidos los referentes a su estado de salud y en su caso, los datos de los menores de edad que lo acompañen.
- c. Realizar el pago conforme a lo pactado en el presente Contrato.
- d. Respetar los reglamentos, reglas o condiciones establecidas por cada uno de los servicios turísticos contratados con la OSTAN.

VIGENCIA.- La vigencia del presente Contrato será por el tiempo durante el cual se preste el servicio turístico y las obligaciones de pago hayan sido cubiertas, el presente Contrato surtirá todos sus efectos legales una vez que ha sido aceptado y firmado por las partes contratantes.

RESERVACIONES, PAGOS Y CANCELACIÓN.- Los mecanismos válidos de reservación deberán ser informadas al turista o usuario, así como sobre las políticas de cancelación y devolución.

CAUSAS DE RESCISIÓN.- Cuando por seguridad de El cliente, causas de fuerza mayor, condiciones meteorológicas u otras ajenas a las partes contratantes. La OSTAN no se pueda realizar la actividad dicho contrato podrá ser rescindido previa devolución del pago efectuado por El cliente o de así convenirlo ambas partes, el servicio podrá ser prestado posteriormente en la fecha que ambas partes acuerden.

JURISDICCIÓN.- Para todo lo relativo a la interpretación, aplicación y cumplimiento del presente Contrato, "Las partes" acuerdan someterse en la vía administrativa a la Procuraduría Federal del Consumidor, y en caso de subsistir diferencias, a la jurisdicción de los tribunales competentes del lugar donde se celebra este Contrato.

Leído que fue y una vez hecha la explicación de su alcance legal y contenido, este Contrato se firma por duplicado en cada una de sus hojas y al calce, en _____, a los ____ días del mes de ____ del año ____ entregándosele una copia del mismo a "El Cliente".

"Operadora de servicios turísticos de turismo de Aventura/Naturaleza" _____	"Turista o usuario" _____
---	---

APÉNDICE NORMATIVO B 1
CARTA DE RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

Este apéndice establece las especificaciones mínimas que debe contener la carta de responsabilidad compartida para los Turistas o Usuarios para el adecuado desarrollo de las actividades, las cuales pueden plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información.

Apartado A - Del OSTAN:

I. Información del OSTAN:

- a. Fecha de llenado del formato:
- b. Nombre del OSTAN y No. de RNT:
- c. Tipo de actividades a desarrollar (desglosado por el prestador).

Apartado B – Del Turista o Usuario:

I. Información Personal:

- a. Nombre completo:
- b. Edad:
- c. Sexo:
- d. Ciudad, Estado o País de procedencia:
- e. Correo electrónico:
- f. Teléfono:
- g. Contacto, en caso de accidente o de emergencia
 - o nombre
 - o parentesco
 - o teléfono

II. Perfil Médico:

- a. Tipo de sangre:
- b. Enfermedades que padece:
- c. Padecimientos físicos:
- d. Alergias:
- e. Medicamento(s) que consume periódicamente:
 - o en caso de ser niños la dosis de medicamento indicada por un médico:
- f. En caso de estar bajo tratamiento médico nombre y teléfono del médico tratante.

III. Declaro bajo protesta de decir verdad:

- a. Estar sano y no padecer ninguna enfermedad o condición que me impida la práctica de la actividad a realizar con o sin aparatos, como: problemas cardiacos, pulmonares, cirugías recientes, epilepsia, diabetes, incluyendo el embarazo.
- b. No estar cansado, desvelado ni bajo influencia de alcohol o drogas, durante las actividades a realizar.
- c. Que acudo de manera libre y voluntaria a realizar las actividades de aventura y naturaleza.
- d. Estar consciente y acepto los riesgos y las posibles consecuencias como lesiones, pérdida orgánica, trauma o muerte que implica mi participación en la práctica de las actividades de turismo de aventura/naturaleza.
- e. Haber recibido las pláticas de introducción citadas en el presente proyecto de norma conforme a las actividades a realizar.
- f. He leído y aceptado los términos y condiciones del seguro, así como el Aviso de Privacidad.

IV. Me comprometo a:

- a. Seguir el plan de actividades acordado y que me fue explicado por el OSTAN.
- b. No tocar, remover o extraer ningún objeto u organismo y no dañar o remover el entorno.
- c. Respetar el reglamento del OSTAN.
- d. En su caso, utilizar mi equipo completo y esperar instrucciones del guía especializado, instructor o consejero.

V. Firma:

- a. Firma del Turista o Usuario:
- b. Nombre y Firma de: madre, padre o tutor, en caso de menores de edad:

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su reglamento y demás disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales y aviso de privacidad, los responsables que presten el servicio de turismo de aventura/naturaleza a los turistas o usuarios están obligados a diseñar su aviso de privacidad y dar a conocer el medio de disposición del mismo, asimismo serán responsables del manejo y resguardo de los datos que recaben.

APÉNDICE NORMATIVO C**CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES Y PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN**

Este apéndice establece las especificaciones mínimas que deben contener los Manuales de Operación con que debe contar la OSTAN conforme a lo dispuesto en el numeral 5.1.5 de la norma, las cuales pueden plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información.

Los Manuales de operación de las OSTAN deben contemplar como mínimo lo siguiente:

1. Descripción gráfica (mapa o carta topográfica) de la(s) ruta(s) a seguir por cada actividad y destino que se ofrezca en donde se señale:
 - a. El recorrido a realizar,
 - b. Las rutas, vías, senderos, caminos de terracería o carreteras posiblemente utilizadas para la evacuación del grupo en caso de emergencia,
2. Información mínima que debe contener el Plan o itinerario de la actividad en cada destino.
3. Políticas y procedimientos sobre la selección, uso y cuidado del equipo técnico específico y equipo técnico individual a utilizar por cada actividad a realizar.
4. Información que se le debe proporcionar y requerir al turista o usuario antes y durante la realización de la actividad o recorrido.
5. Información de las pláticas introductorias para cada una de las actividades a ser impartidas a los turistas o usuarios
6. Material y equipo de primeros auxilios mínimo a llevar en cada recorrido por cada actividad.
7. Manejo de bitácora de recorridos por actividad.
8. Manejo del programa y bitácora de mantenimiento del equipo de protección por cada actividad
9. Políticas y procedimientos para establecer mínimos y máximos de participantes que integran un grupo. Cuando sean actividades contenidas en la NOM-09-TUR-2002 debe observar la relación de turistas o usuario con cada guía especializado.
10. Protocolo de seguridad y atención de emergencias
 - I. De seguridad:
 - a. Reglas de seguridad a seguir por el personal previamente, durante y posterior a cada actividad que se ofrezca.
 - b. Información sobre los servicios de policías, médicos, hospitales, servicios de rescate y auxilio y ministerio público más cercanos a la localidad. (Dirección, teléfono, distancia y tiempo desde el área de la actividad).
 - c. Consulta de pronóstico meteorológico para el día de la actividad.
 - d. Establecer procedimientos para la comunicación del OSTAN con el exterior en caso de ser necesario (emergencias etc...).
 - e. Verificación del Equipo técnico específico y contenido del botiquín.
 - f. Verificación del perfil de participante.
 - g. Impartición de plática introductoria general o especializada (información mínima que deberá contener 4.3.6.).
 - II. De atención de emergencias:
 - a. Procedimiento de atención de lesionados;
 - b. Procedimiento de solicitud de apoyo.
 - c. Clasificación de la gravedad de la emergencia.
 - d. Identificar el lugar exacto del incidente y las condiciones atmosféricas predominantes.
 - e. Identificar el número de personas afectadas inmediatamente y el posible derivado de los hechos.
 - f. Procedimiento para la activación de una emergencia 911 la estabilidad del lesionado de acuerdo al lugar y la actividad y la aplicación de los primeros auxilios y RCP según sea el caso.
 - g. Primeros auxilios
11. Información del consecutivo de actualización al Manual y sus Procedimientos (persona autorizada, últimos cambios y fecha.)

APÉNDICE NORMATIVO D**MEDIDAS DE SEGURIDAD EN ACTIVIDADES NO PREVISTAS EN LA NOM-09-TUR-2002**

Este apéndice, conforme lo dispuesto en el numeral 5.2.4 establece las medidas y especificaciones básicas con el fin de salvaguardar la integridad física de los turistas o usuarios, sin menoscabo de las especificaciones técnicas que pudieran emitir otras autoridades para la operación de las actividades de turismo de aventura naturaleza que no se encuentren enunciadas en la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, o la que la sustituya.

TIPO DE ACTIVIDADES	MEDIDAS DE SEGURIDAD MÍNIMAS
I. Actividades Turísticas Terrestres	1.- El uso de vehículos motorizados debe realizarse sobre senderos establecidos. 2.- El mantenimiento de los vehículos motorizados debe realizarse de acuerdo a las especificaciones técnicas del proveedor o cada semestre lo que resulte menor. 3.- Para la realización de la actividad en vehículos motorizados debe usarse casco específico para la actividad. 4.- Los vehículos motorizados deben contar con mecanismos para no exceder la velocidad de 60 km/h máximo. 5.- En caso de cabalgatas (recorridos a caballo), sólo se debe realizar con la montura en buenas condiciones. 6.- Los recorridos a caballo se debe realizar por senderos establecidos. 7.- En caso que el turista o usuario no cuente con las habilidades para manejo de los caballos debe ser acompañado por un manejador.
II. Actividades Turísticas Náuticas	1.- Los OSTAN que presten servicios con embarcaciones menores de recreo y deportivas, deben de cumplir con lo establecido Capítulo II del Reglamento de Turismo Náutico. 2.- En canales controlados, de acceso, fondeo y concentración la velocidad debe ser no mayor a 3 nudos. 3.- Se prohíbe navegar de noche para aquellos aparatos como Moto acuática, Jet Sky o similar. 4.- Las Moto acuática, Jet Sky o similar deben realizar su recorrido por un área, distante aproximadamente 100 m de la orilla de la costa o ribera, lejos de las zonas de bañistas. 5.- Todos los OSTAN de actividades náuticas deben observa el capítulo VI del Reglamento de Turismo Náutico.
III. Actividades Turísticas Aéreas	Actividades con aparatos 1.- Los OSTAN de actividades aéreas deben tener un Manual de Operaciones, aprobado por la SCT, donde se reflejen, las revisiones de las aeronaves, la planificación de los vuelos, los procedimientos de seguridad y la formación del personal de la empresa como son pilotos y ayudantes. 2.- Antes de despegar el piloto debe de dar una explicación a todos los pasajeros turistas o usuarios las instrucciones de seguridad e información relativa al vuelo. 3.- En el caso de globos aerostáticos deben contar con un programa de mantenimiento, definido por el propio fabricante y las autoridades competentes. También, antes de cada vuelo, el piloto inspecciona su globo para asegurarse de su buen estado.
IV. Actividades Turísticas en Recorridos Acrobáticos de Altura	Actividades con infraestructura 1.- Los OSTAN de estos recorridos acrobáticos deben tener un Manual de Operaciones, donde se reflejen, las revisiones y mantenimiento de la infraestructura, lineamientos de operación e instalación, los procedimientos de seguridad y la formación del personal de la empresa como son operadores, instructores y ayudantes. 2.- Antes de proporcionar el servicio debe de dar una explicación a todos los turistas o usuarios, las instrucciones de seguridad e información relativa al recorrido. 3.- Para el desarrollo de estas actividades debe proporcionar el equipo de protección individual contra caídas desde altura. 4.- Cualquier infraestructura e instalaciones, deben contar con un programa de mantenimiento para asegurar su buen estado, definido, en su caso, por el propio fabricante, instalador o las autoridades competentes.