

SECRETARÍA DE TURISMO

PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-008-TUR-2018, Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías de turistas de carácter cultural.

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

PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-008-TUR-2018, QUE ESTABLECE LOS ELEMENTOS A QUE DEBEN SUJETARSE LOS GUÍAS DE TURISTAS DE CARÁCTER CULTURAL.

JOSÉ 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 el presente Proyecto de Modificación fue aprobado para consulta pública por el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, el 31 de octubre de 2018 en su Segunda Sesión Ordinaria 2018, para que a efecto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 47 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, los interesados presenten en idioma español y con el sustento técnico suficiente, dentro de los 60 días naturales siguientes a la fecha de publicación, comentarios ante el citado Comité, sito en avenida Presidente Masaryk 172, Primer Piso, Colonia Bosque de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11580, Ciudad de México, teléfono 3002 6300, extensiones 1243 y 1255, o al correo electrónico: dgnrcrt@sectur.gob.mx.

Que durante el plazo mencionado en el párrafo anterior, el Análisis de Impacto Regulatorio que sirvió de base para la elaboración del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, estará a disposición del público para su consulta en el domicilio del Comité.

Que derivado de lo anterior y de acuerdo a las atribuciones conferidas en los artículos 3, fracción III y 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 ordenar la publicación en el Diario Oficial de la Federación el:

PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-008-TUR-2018, QUE ESTABLECE LOS ELEMENTOS A QUE DEBEN SUJETARSE LOS GUÍAS DE TURISTAS DE CARÁCTER CULTURAL

PREFACIO

En la elaboración de esta Norma participaron las siguientes dependencias, instituciones y organismos:

- Secretaría de Economía:
Dirección General de Normas;
- Secretaría de Gobernación:
General de Vinculación, Innovación y Normatividad en materia de Protección Civil;
- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales:
Dirección General de Fomento Ambiental, Urbano y Turístico;
- 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 Certificación Turística;
Dirección General de Verificación y Sanción;
Instituto de Competitividad Turística
- Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica;
- Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas:
Dirección General de Operación Regional;

- Consejo Nacional para la Inclusión y Desarrollo de las Personas con Discapacidad;
- Fondo Nacional de Fomento al Turismo;
- Instituto Nacional de Antropología e Historia;
- Instituto Nacional de Migración;
- Procuraduría Federal del Consumidor;
Dirección General de Verificación y Vigilancia
- Procuraduría Federal de Protección al Ambiente:
Dirección General de Impacto Ambiental y Zona Federal Marítimo Terrestre;
- Academia de Turismo de la Sociedad Mexicana de Geografía y Estadística;
- Agrupación de Guías Choferes y Prestadores de Servicios Turísticos de la República Mexicana, S.C. "Adolfo López Mateos";
- Asociación Mexicana de Agencias de Viajes;
- Asociación Mexicana de Guías-Intérpretes Profesionales, A.C.;
- Asociación Mexicana Independiente de Guías y Prestadores de Servicios Turísticos, A.C.;
- Universidad Nacional Autónoma de México
Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras
- Colectividad Razonatura, A.C.;
- Escuela Nacional de Antropología e Historia;
- Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional;
- Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral;
- Unidad de Verificación: Factual Services, S.C., y
- Sindicato Nacional de Guías y Trabajadores de la Industria del Turismo, Similares y Conexos de la República Mexicana.

ÍNDICE

Introducción

1. Objetivo y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Disposiciones generales de la prestación del servicio
5. Del servicio
6. Procedimiento de Evaluación de la Conformidad
7. Concordancia con normas internacionales
8. Vigilancia de la norma
9. Bibliografía

Transitorios

INTRODUCCIÓN

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

La tendencia de la demanda exige contar con procedimientos que garanticen la información y seguridad que se le debe brindar a los turistas durante los recorridos contratados con guías de turistas; en ese sentido, esta Norma Oficial Mexicana prevé los requisitos de información, seguridad y respeto al medio ambiente que los guías de turistas de carácter cultural deberán tomar en cuenta al momento de prestar sus servicios a los turistas.

1. Objetivo y campo de aplicación

Definir los procedimientos para la prestación del servicio y requisitos de información, a fin de promover la seguridad del Turista o Usuario y la protección del patrimonio natural y cultural que se requieren en el desarrollo de la actividad que realizan los guías de turistas de carácter cultural.

Esta Norma es obligatoria en el territorio nacional para todas aquellas personas que realicen la actividad de prestación de servicio de Guía de Turistas de carácter cultural, de conformidad con lo establecido en los artículos, 3, fracción XI y 54 de la Ley General de Turismo y 76, 78, 79 y 81 del Reglamento de la Ley General de Turismo

2. Referencias normativas

El siguiente documento referido es indispensable para la aplicación del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, o el que lo sustituya:

Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 02 de enero de 2002.

3. Términos y definiciones

Para los propósitos del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, se consideran las definiciones contenidas en la Ley General de Turismo, su Reglamento, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, así como las siguientes:

3.1 Áreas naturales protegidas

Las 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 Capacidad de carga turística:

Número máximo de turistas que pueden usar un espacio, permitiendo preservar el estado de equilibrio del entorno natural y cultural de un sitio turístico sin disminuir la calidad de la experiencia conseguida por el turista

3.3 Credencial de reconocimiento

Documento que expide exclusivamente la Secretaría para acreditar al guía general, guía regional, guía especializado en un tema o localidad de carácter cultural, así como al guía especializado en actividades específicas

3.4 Guía General:

Persona acreditada por la Secretaría para proporcionar al turista nacional o extranjero, orientación e información veraz y actualizada, con dominio a nivel nacional sobre el patrimonio cultural, natural, recursos turísticos y servicios de asistencia

3.5 Guía local en temas específicos en sitio, zona, monumento o atractivo turístico de carácter cultural

Persona acreditada por la Secretaría para proporcionar al turista nacional o extranjero, orientación e información veraz y actualizada sobre un monumento, circuito, ruta o atractivo turístico de carácter cultural

3.6 Ley

Ley General de Turismo.

3.7 Lineamientos

Lineamientos para la Acreditación de Guías de Turistas, emitidos por la Secretaría

3.8 Reglamento

Reglamento de la Ley General de Turismo

3.9 Secretaría

Secretaría de Turismo

3.10 Sistema de acreditación de Guías de Turistas (SAGT)

Proceso para la emisión de credenciales con características visibles para la identificación auténtica de los guías de turistas, así como el uso de la plataforma tecnológica y mecanismos de seguridad de las mismas.

3.11 Zona de Monumento Arqueológico

Es el área que comprende varios monumentos arqueológicos inmuebles, o en que se presume su existencia.

4. Disposiciones generales de la prestación del servicio

4.1 La prestación del servicio de Guía de Turistas, sólo la puede realizar la persona que cuente con la credencial de reconocimiento vigente en los términos establecidos en la Ley y su Reglamento, así como en los Lineamientos.

4.2 Las personas que realicen las actividades referidas en el numeral 4.1 de la presente Norma, deberán acreditarse como Guías de Turistas de acuerdo a las disposiciones generales y particulares del Sistema de Acreditación de Guías de Turista. Las personas que ejerzan estas actividades de forma irregular serán acreedores de las sanciones previstas en la Ley, su Reglamento y demás ordenamientos jurídicos aplicables.

4.3 De acuerdo a la acreditación otorgada por la Secretaría, los Guías de Turistas prestarán sus servicios bajo las siguientes modalidades.

- a. Guía General;
- b. Guías local en temas específicos en sitio, zona, monumento, circuito, ruta o producto turístico de carácter cultural.

4.4 El Guía de Turistas acreditado debe contar con su certificado de inscripción vigente en el Registro Nacional de Turismo (RNT) de conformidad con lo establecido en la Ley y su Reglamento y demás disposiciones jurídicas aplicables.

4.5 El Guía de Turistas al contratarse con una persona física o moral, sin intermediación, debe entregar al Turista o Usuario una copia, y conservar el original, del documento que acredite los servicios contratados; dicho documento debe estar escrito en español sin menoscabo de la utilización de otros idiomas, además de contener como mínimo lo siguiente:

- a. Nombre del guía.
- b. RFC.
- c. Domicilio fiscal y teléfono.
- d. Número y vigencia de credencial de reconocimiento.
- e. Número de Inscripción al Registro Nacional de Turismo.
- f. Vigencia del servicio.
- g. Fecha en la que prestará el servicio.
- h. Idioma(s) en que se proporcionarán los servicios.
- i. Recorrido e itinerario contratado. (Lugares, Destinos o Atractivos turísticos a visitar)
- j. Tiempo estimado de duración del servicio.
- k. Tarifas de los principales servicios contratados (con desglose de los servicios incluidos). Las tarifas de los demás, deberán estar disponibles al público;
- l. Tipo de seguro cuya póliza cubra al menos la vida, salud y seguridad del turista o usuario (aseguradora, número de póliza y vigente)
- m. Firma del prestador de servicios.
- n. Nombre y firma del turista (opcional).
- o. Comentarios acerca del servicio (opcional).

NOTA: Este documento deberá contener la siguiente leyenda “En caso de no firmar el documento, al aceptarlo, el turista manifiesta que está de acuerdo con la información vertida en él, debiendo conservar su copia en todo momento durante el recorrido”.

4.6 Tratándose de Guía de Turistas que presta su servicio con la intermediación de una Agencia de Viajes, Agencia integradora de servicios o Tour operadores, o de un establecimiento de Hospedaje, éstos serán los responsables de expedir el documento correspondiente que garantice los servicios contratados, que contenga como mínimo lo establecido en el numeral 4.5, dando cumplimiento a lo establecido en la NOM-010-TUR-2001 o la que la sustituya.

4.7 El Guía de Turistas o el prestador de servicios intermediario debe observar lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables en materia de protección de datos personales y aviso de privacidad, para el manejo de la información proporcionada por el Turista o Usuario.

Los Guías de Turistas están obligados a diseñar su aviso de privacidad, asimismo serán responsables del manejo y resguardo de los datos que recaben. Este aviso deberá ser colocado en el documento indicado en el numeral 4.5.

5. Del Servicio

5.1 El Guía de Turistas debe portar a la vista, la credencial de reconocimiento vigente durante la prestación del servicio.

5.2 El Guía de Turistas sólo podrá prestar su servicio de acuerdo a la acreditación especificada en la credencial de reconocimiento y al servicio contratado.

5.3 Previo al inicio del recorrido, ya sea de manera escrita, verbal o electrónica, el Guía de Turistas, debe realizar lo siguiente:

5.3.1 Informar el itinerario del recorrido, indicando los lugares que se visitarán y el tiempo de permanencia en cada uno de ellos.

5.3.2 Informar y dar a conocer de manera clara y detallada a los Turistas o Usuarios, las precauciones y reglamentos que deben observarse durante el recorrido.

5.3.3 Informar que se prohíbe en todo momento el consumo de bebidas alcohólicas y/o drogas.

5.3.3.1 En aquellos lugares destinados para el consumo de alimentos en las rutas, circuitos o producto turístico en las que se considera la degustación de bebidas alcohólicas en los lugares establecidos para tal efecto, no se tendrá por incumplido el numeral 7.3.3.

5.3.3.2 El Guía de Turistas limitará o negará el servicio en todo momento, cuando el Turista o Usuario se encuentre en evidente estado de ebriedad y/o bajo el influjo de cualquier droga; afecte la tranquilidad de la prestación del servicio o cuando ponga en riesgo la seguridad del servicio, entorno y/o integridad del grupo.

5.3.4 Informar al Turista o Usuario, que se deben respetar los reglamentos internos, las señales, avisos establecidos y protocolos de seguridad de los sitios a visitar.

5.3.5 Informar al Turista o Usuario que se cuenta con sistema de comunicación, así como el protocolo de seguridad acorde al lugar a visitar. En ese sentido, el Guía de Turistas debe contar con los teléfonos y direcciones de los centros de atención médica más cercanos.

5.3.6 Informar al Turista o Usuario la capacidad de carga máxima de las unidades que se utilizarán como medio de transporte durante el recorrido. En ese sentido, el Guía de Turistas debe respetar la capacidad de carga máxima de la unidad de transporte.

5.3.7 Informar a los visitantes que durante el recorrido las actividades deben realizarse sin dañar o extraer la flora y fauna silvestre (viva o muerta), así como no intervenir, alterar o extraer, parcial o totalmente, monumentos, vestigios arqueológicos, históricos o artísticos.

5.4 El Guía de Turistas, previo al inicio del recorrido, deberá indicar al Turista o Usuario los siguientes puntos de manera verbal:

- i. Que el Turista o Usuario debe acatar en todo momento las instrucciones del guía, así como permanecer en todo momento con el grupo.
- ii. Que en caso de que exista alguna circunstancia que pueda limitar el buen desarrollo de la actividad, el Turista o Usuario deberá informar esta situación al Guía de Turistas.
- iii. Que el Guía de Turistas velará por la seguridad e integridad de los Turistas o Usuarios durante la prestación del servicio.

5.5 El Guía de Turistas debe proporcionar al Turista o Usuario, información veraz y actualizada sobre el servicio contratado, incluyendo aspectos como: el patrimonio cultural, natural, recursos turísticos, así como servicios de asistencia y orientación. Asimismo, debe explicar las condiciones para el desplazamiento durante el recorrido, vigilando el cumplimiento de las normas de seguridad y conservación del lugar visitado.

5.6 El Guía de Turistas debe informar al Turista o Usuario y respetar la capacidad de carga turística especificada en los reglamentos internos de los sitios a visitar, en caso de que ésta se encuentre establecida.

5.7 El Guía de Turistas, a la entrada y salida de los lugares a visitar y al momento de ascenso y descenso del medio de transporte, debe asegurarse que todos los Turistas o Usuarios a su cargo se encuentren presentes.

5.8 En ningún caso un solo Guía de Turistas puede atender grupos integrados por un número mayor a veinticinco personas, debiéndose subcontratar un Guía de Turistas en los sitios de interés turístico, salvo en caso de que en el sitio a visitar no se cuente con guías acreditados en el idioma en que se presta el servicio. Durante la transportación, será suficiente un guía por vehículo.

5.8.1 En grupos mayores de 25 Turistas o Usuarios, los Guías de Turistas se coordinarán para que el recorrido sea operado como fue contratado, acordando la misma ruta, circuito o producto turístico a seguir, tiempo de visita en cada sitio o atractivo turístico y los mismos puntos de interés a resaltar.

5.9 En caso de que el Guía de Turistas haya sido contratado a través de un intermediario, debe mantener comunicación con el mismo, para atender cualquier duda o inquietud del Turista o Usuario, ya sea por el itinerario o programa establecido, por cualquier alteración del mismo, dificultades con la circulación o cierre imprevisto de alguna vía de acceso, lugar o atractivo turístico de visita.

5.10 El Guía de Turistas debe contar con conocimientos de primeros auxilios para la atención de emergencias, así como conocer la ubicación del botiquín de primeros auxilios para la atención de emergencias.

5.11 Las unidades de transporte o automóviles que el Guía de Turistas utilice en la prestación del servicio, deben contar con el permiso de servicio de turismo que otorga la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

5.12 El Guía de Turistas será el responsable del buen funcionamiento y condiciones de seguridad y mecánicas de la unidad o automóvil. En el caso de que la unidad de transporte pertenezca al intermediario que lo contrata, será este último el responsable.

5.13 El Guía de Turistas debe proporcionar su servicio sin discriminación por motivos de género, preferencia sexual, edad, condición social, religión y/o discapacidad, salvo en caso que represente un riesgo para esa(s) personas o para el grupo.

5.14 El Guía de Turistas que preste sus servicios en Áreas Naturales Protegidas deberá cumplir con la normatividad vigente aplicable, así como las reglas administrativas contenidas en los programas de manejo.

5.15 El Guía de Turistas no deben obstaculizar, prohibir, restringir, condicionar o amenazar el derecho de otro Guía de prestar sus servicios en cualquier plaza de carácter público o destino turístico, así como museos, monumentos, zonas arqueológicas, parques nacionales, entre otros.

5.16 El Guía de Turistas debe alertar a la Secretaría, a través del buzón de quejas, en caso de que le conste que alguna persona o personas promuevan, oferten, vendan o que realicen actividades por las que reciban alguna remuneración como Guía de Turistas sin estar debidamente acreditado, ya sea por:

- a) No contar con la credencial de acreditación que otorga la Secretaría;
- b) No contar con credencial de acreditación vigente.
- c) Prestar el servicio fuera del área establecida en la credencial que la Secretaría otorga.

5.17 La publicidad que haga el Guía de Turistas respecto a los servicios que proporcione, debe ser clara, precisa, confiable y completa y no debe inducir a error o confusión.

6. Procedimiento de Evaluación de la Conformidad

6.1 La Evaluación de la conformidad del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana será realizada a través de la Secretaría, así como por las Unidades de Verificación debidamente acreditadas y aprobadas en términos de lo establecido por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento.

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

6.4 Durante la Evaluación de la Conformidad, se deben constatar los criterios establecidos en la Tabla 1. Criterios de Evaluación.

Tabla 1. Criterios de Evaluación

Disposición	Tipo de Evaluación	Criterio de Aceptación	Observaciones
4. Disposiciones generales de la prestación del servicio			
4.1 4.2 4.3	Documental	I. Credencial de Reconocimiento vigente que lo acredite como Guía de Turistas General o II. Guía de Turistas Especializado en temas específicos en sitio, zona, monumento, circuito, ruta o producto turístico de carácter general, del lugar correspondiente en el que preste sus servicios.	
4.4	Documental	I. Constancia de inscripción al RNT	
4.5	Documental	I. Documento con el que se acredite la prestación de los servicios, en español y deberá contener: a) Nombre del guía b) Registro Federal de Causantes (RFC) c) Domicilio y teléfono d) Número y vigencia de la credencial de reconocimiento. e) Número de inscripción en el RNT f) Vigencia del servicio g) Fecha en la que se presta el servicio h) Idioma en el que se proporciona el servicio i) Recorrido e itinerario contratado (lugar, destino o atractivo turístico a visitar, tiempo de permanencia en cada uno de ellos, así como el tiempo otorgado para actividades secundarias) j) Tiempo estimado de duración del servicio k) Costo del servicio (desglose de la tarifa pagada por el usuario, incluyendo si es el caso, entradas, traslados, alimentos, propinas, entre otros) l) Número de póliza de seguro, aseguradora y tipo de seguro. m) Firmado por el Guía de Turistas. n) Nombre y firma del Turista o Usuario (opcional) o) Comentarios acerca del servicio (opcional). p) Leyenda: <i>"En caso de no firmar el documento, al aceptarlo, el turista manifiesta que está de acuerdo con la información vertida en él, debiendo conservar su copia en todo momento durante el recorrido"</i>	
4.6	Documental	I. Contrato expedido por la Agencia de viajes, Agencia integradora de servicios o Tour operadora conteniendo lo establecido en el 4.5, así como en la NOM-010-TUR-2001 o la que la sustituya.	
4.7	Documental	I. El contrato deberá contener el Aviso de privacidad conforme lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.	

5. Del Servicio			
5.1	Visual	I. Tendrá a la vista en todo momento durante la prestación del servicio su Credencial de Reconocimiento.	
5.2	Documental	I. Credencial de Reconocimiento correspondiente al servicio contratado.	
5.3 5.3.1 5.3.2 5.3.3 5.3.3.1 5.3.3.2 5.3.4 5.3.5 5.3.6 5.3.7	Documental Visual Verbal	I. Documento o plática informando al Turista o Usuario el itinerario del recorrido. II. Información sobre las precauciones y reglamentos existentes, así como la prohibición de intervenir, alterar o extraer cualquier tipo de flora o fauna en los lugares a visitar. III. Dar a conocer la prohibición del consumo de bebidas alcohólicas con excepción de los lugares señalados en el numeral 5.3.3.1 del presente Proyecto de Norma. IV. Aviso en el cual se da a conocer que no se prestará el servicio a Turistas o Usuarios que se encuentren en evidente estado de ebriedad y/o bajo el influjo de cualquier droga. V. Plática o tríptico donde se informe respecto del protocolo de seguridad, así como el sistema de comunicación, número de emergencia y centro de atención cercanos en caso de que se suscite una emergencia. VI. Información respecto del medio de transporte utilizado, así como la carga máxima del mismo.	
5.4	Verbal	I. Plática introductoria en la que se informe al Turista o Usuario: a) Acatar en todo momento las instrucciones del guía, así como permanecer en todo momento dentro del grupo. b) Obligación de informar al Guía de Turistas si existe alguna circunstancia que pueda limitar el buen desarrollo de la actividad. c) El Guía de Turistas velará por la seguridad e integridad de los Turistas o Usuarios durante la prestación del servicio.	
5.5	Verbal	I. Plática en la que se informe al Turista o Usuario respecto el patrimonio cultural, natural, recursos turísticos, así como servicios de asistencia y orientación. Asimismo, debe explicar las condiciones para el desplazamiento durante el recorrido, vigilando el cumplimiento de las normas de seguridad y conservación del lugar visitado	
5.6	Visual	I. Respetar la capacidad de carga turística especificada en los reglamentos internos de los sitios a visitar, en caso de que ésta se encuentre establecida.	

5.7 5.8	Visual	I. Asegurarse que todos los Turistas o Usuarios a su cargo se encuentren presentes a la entrada y salida de los lugares a visitar. II. No deberá llevar un grupo mayor a 25 personas.	
5.9	Verbal	I. Comunicación continúa con el intermediario, en caso de que haya sido contratado por tal.	
5.10	Documental	I. Constancia que acredite el correspondiente curso en primeros auxilios emitido por una institución avalada por la SECTUR.	
5.11 5.12	Documental y visual	I. Placas federales de turismo expedidas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes en los vehículos que el Guía de Turistas utilice para prestar el servicio. II. Revisión mecánica del automóvil para cerciorarse que se encuentra en buen estado.	
5.13	Documental	I. Contar con aviso en el que se informe al Turista o Usuario que proporciona su servicio sin discriminación por motivos de género, preferencia sexual, edad, condición social, religión y/o discapacidad, salvo en caso que represente un riesgo para esa(s) personas o para el grupo	
5.14	Visual Documental	I. Informar al Turista o Usuario que se deberá dar cumplimiento al Programa de Manejo correspondiente al Área Natural Protegida en la que se presta el Servicio. II. Contar con la correspondiente autorización de Prestación de Servicios Turísticos en Área Natural Protegida expedida por la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas.	
5.15	Visual	Evitar realizar prácticas con las que se obstaculizar, prohibir, restringir, condicionar o amenazar el derecho de otro Guía de prestar sus servicios en cualquier plaza de carácter público o destino turístico, así como museos, monumentos, zonas arqueológicas, parques nacionales, entre otros.	
5.17	Documental	La publicidad que proporcione, debe ser clara, precisa, confiable y completa y no debe inducir a error o confusión.	

7. Concordancia con Normas Internacionales

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

8. Vigilancia de la norma

La Secretaría, será la encargada de vigilar el cumplimiento de la presente 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 guías de turistas objeto de esta norma en los puntos de prestación de servicios.

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

El incumplimiento de la presente Norma será sancionado de conformidad con la Ley y su Reglamento, la LFMN y su Reglamento, Ley Federal de Protección al Consumidor y demás ordenamientos jurídicos aplicables.

9. Bibliografía

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Diario Oficial de la Federación (D.O.F.) del 29/12/1976

Ley General de Turismo.

D.O.F. 17/06/2009

Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

D.O.F. 1/07/1992

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

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 de Protección al Consumidor.

D.O.F. 3/08/2006

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

ACUERDO por el que se emiten los Lineamientos para la Acreditación de Guías de Turistas.

D.O.F. 29/09/2015

NMX-Z-013-SCFI-2015, Guía para la estructuración y redacción de Normas (Cancela a la NMX-Z-013/1-1977).

D.O.F. 18/11/2015

TRANSITORIO

ÚNICO.- Una vez finalizado su periodo de consulta pública, el presente Proyecto de Norma entrará en vigor a los 60 días naturales a partir de su publicación como norma definitiva en el Diario Oficial de la Federación.

Ciudad de México, a los 31 días del mes de octubre de 2018.- El Subsecretario de Calidad y Regulación de la Secretaría de Turismo y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, **José Salvador Sánchez Estrada**.- Rúbrica.