

## SECRETARIA DE TURISMO

### **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.**

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

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-011-TUR-2001, REQUISITOS DE SEGURIDAD, INFORMACION Y OPERACION QUE DEBEN CUMPLIR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS DE TURISMO DE AVENTURA.

BERTHA LETICIA NAVARRO OCHOA, Secretaria de Turismo, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 34 y demás relativos de la Ley Federal de Turismo; 1o., 2o. fracción II, 3o. fracción XI, 38 fracción II, 40 fracción III, 41, 43, 45, 46, 47 y 51 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y

#### **CONSIDERANDO**

Que en cumplimiento a lo dispuesto en la fracción I del artículo 47 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el 2 de enero de 2002, se publicó en el **Diario Oficial de la Federación** con carácter de Proyecto la presente Norma, a fin de que los interesados en un plazo de 60 días naturales presentaran sus comentarios al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística.

Que durante el plazo a que se refiere el considerando anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del ordenamiento legal citado en el párrafo anterior, estuvieron a disposición del público los documentos a que se refiere dicho precepto y no se recibieron comentarios por parte de los interesados.

Que habiéndose cumplido el procedimiento establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización para la elaboración de normas oficiales mexicanas, el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, en sesión de fecha 15 de abril de 2002, aprobó 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; he tenido a bien expedir la siguiente:

#### **NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-011-TUR-2001, REQUISITOS DE SEGURIDAD, INFORMACION Y OPERACION QUE DEBEN CUMPLIR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS DE TURISMO DE AVENTURA**

Dado en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los quince días del mes de abril de dos mil dos.-  
La Secretaria de Turismo, **Bertha Leticia Navarro Ochoa**.- Rúbrica.

#### **0. Introducción**

En los últimos años el turista o visitante, está solicitando una nueva forma no convencional de realizar turismo, quiere ser más activo y participativo mediante actividades en donde pueda interactuar con la naturaleza.

Este tipo de turismo se origina básicamente en la tendencia por la conservación de los recursos naturales y culturales a nivel mundial, lo que ha motivado el desarrollo del Turismo Alternativo, en el cual se realizan actividades turísticas en contacto con la naturaleza, con los objetivos de conocer, disfrutar y conservar los recursos naturales y culturales del lugar de visita. Dependiendo del tipo u objetivo de la actividad a desarrollar, el Turismo Alternativo se divide en: aventura, ecoturismo y turismo rural. Para el caso de esta Norma, se aplicará exclusivamente para el rubro de Turismo de Aventura.

Es por ello que las nuevas tendencias de la demanda exigen contar con empresas y operadoras formalmente constituidas que puedan brindar seguridad al turista, respeto a los recursos naturales y patrimonio cultural, así como a las comunidades con que los prestadores de servicios turísticos desarrollan estas actividades.

#### **PREFACIO**

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

Dirección de Desarrollo de Turismo Alternativo de SECTUR

Subsecretaría de Fomento y Normatividad Ambiental SEMARNAT

Comisión Nacional de Areas Naturales Protegidas de la SEMARNAT

Instituto Nacional de Ecología SEMARNAT

Dirección General de Impacto Ambiental y Zona Federal Marítimo-Terrestre PROFEPA

Secretaría de Economía

Procuraduría Federal del Consumidor  
 Fondo Nacional de Fomento al Turismo  
 Instituto Nacional de Antropología e Historia  
 Federación Mexicana de Actividades Subacuáticas  
 Asociación Mexicana de Turismo de Aventura y Ecoturismo  
 Asociación Nacional de Operadores de Actividades Acuáticas y Turísticas  
 Asociación de Actividades Subacuáticas del Instituto Politécnico Nacional  
 Corporación de Instructores Mexicanos en Actividades Subacuáticas  
 Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica  
 Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional  
 Asociación de Excursionismo del Instituto Politécnico Nacional  
 Universidad Nacional Autónoma de México  
 Eccosports México  
 Ecoaventura Mexicana  
 Unión Mexicana de Agrupaciones Espeleológicas  
 Escuela Nacional de Rescate Agreste de la Cruz Roja Mexicana  
 Revista Espacio Profundo  
 Revista Aventura Vertical  
 H2deep, Centro de Buceo  
 Asociación Base Draco  
 Río y Montaña Expediciones  
 Gente de Río  
 Buceo Total  
 Shambala Aventuras  
 Globo Aventura  
 Diversión en Río  
 Espeleo Rescate México  
 Advent Ciclismo de Montaña  
 Grupo Técnico Deportivo, S.A.  
 Río Aventura Expediciones  
 Revista Espacio Profundo  
 Azul Profundo  
 Expediciones México Verde  
 Intercontinental Adventures  
 Mundo Aventura  
 Ríos y Rápidos de México

### Indice

1. Objetivo
2. Campo de aplicación
3. Referencias
4. Definiciones
5. Disposiciones Generales de Información y Seguridad al Turista
6. De la operación de la empresa
7. Vigilancia de la Norma
8. Bibliografía
9. Relación con normas internacionales

#### 1. Objetivo

Definir los procedimientos, requisitos de información y seguridad al turista, 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 empresas y operadoras de turismo de aventura.

#### 2. Campo de aplicación

Esta Norma es obligatoria en territorio nacional para aquellos prestadores de servicios que proporcionen o intermedien con el turista servicios turísticos, mencionados en el artículo 4 fracciones I, II y III de la Ley Federal de Turismo.

### **3. Referencias**

Norma Oficial Mexicana NOM-05-TUR-1998, Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la prestación del servicio.

Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-1997, Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados.

Norma Oficial Mexicana NOM-059-ECOL-1994, Que determina las especies y subespecies de flora y fauna silvestre terrestres y acuáticas, sus productos y subproductos en peligro de extinción amenazadas, raras y las sujetas a protección especial y que establece especificaciones para su protección.

Norma Oficial Mexicana NOM-015-SEMARNAP/SAGAR-1997, Que regula el uso del fuego en terrenos forestales y agropecuarios que establece las especificaciones, criterios y procedimientos para ordenar la participación social y de gobierno en la detección y combate de los incendios forestales.

### **4. Definiciones**

Para los efectos de la presente Norma, se entiende por:

#### **4.1 La Secretaría:**

La Secretaría de Turismo

#### **4.2 La Ley:**

La Ley Federal de Turismo

#### **4.3 El Reglamento:**

El Reglamento de la Ley Federal de Turismo

#### **4.4 Norma:**

Norma Oficial Mexicana

#### **4.5 Turismo de Aventura:**

Son los viajes que tienen como fin el realizar actividades recreativas asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza.

#### **4.5.1 Prestador de Servicios de Turismo de Aventura:**

Persona física o moral legalmente constituida que ofrece servicios especializados para la realización de cualquier actividad recreativa, que involucren un nivel de habilidades a superar en donde se participa de la armonía con el medio ambiente, respetando los recursos naturales y patrimonio cultural.

#### **4.7 Guía especializado:**

Persona que tiene conocimientos o experiencia acreditable sobre algún tema o actividad específicos.

#### **4.8 Area Natural Protegida:**

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 del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.

#### **4.9 Patrimonio Cultural:**

Conjunto de bienes culturales, tangibles e intangibles, valorados histórica y 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 significado, habilidades y formas de expresión simbólica.

### **5. Disposiciones generales de información y seguridad al turista**

**5.1** El prestador de servicios turísticos debe observar las medidas de seguridad antes y durante la prestación del servicio a efecto de brindar mayor seguridad a la integridad física del turista conforme a los

términos previstos en esta Norma, para lo cual los prestadores de servicios turísticos de turismo de aventura, deben ofrecer a la llegada del turista la siguiente información:

**5.1.1** Informar al usuario turista los servicios que se ofrecen, costos y las formas de pago.

**5.1.2** Plática de orientación sobre el tipo de actividad a desarrollar, en donde se debe explicar los puntos que contiene el reglamento interno, el cual debe entregarse al usuario turista impreso en papel con membrete, escrito en español y en inglés, sin perjuicio en la utilización de otros idiomas y contener como mínimo los siguientes conceptos:

- a) Horario en que se realizan las actividades y se ofrecen los servicios.
- b) Definición por parte del prestador de las condiciones atmosféricas, naturales y de salud bajo las cuales se pueden o no realizar las actividades.
- c) Condiciones físicas y de edad mínimas que debe tener el turista para la realización de la actividad.
- d) Riesgos que pueden presentarse durante la realización de las actividades.
- e) Comportamiento que debe guardar el turista durante su estancia y/o en el desarrollo de las actividades.
- f) Medidas de seguridad que debe cumplir el turista mientras se presten los servicios.
- g) Responsabilidades del turista al realizar las actividades.
- h) Documentación que debe llenar antes de la realización de la actividad y el motivo de ésta.
- i) Seguros que cubre la empresa durante la prestación del servicio.
- j) Información básica sobre el ecosistema, la biodiversidad y el patrimonio cultural existentes en el sitio en donde se realizan las actividades, así como de las medidas de protección de los mismos.

**5.1.3** El reglamento interno debe integrar elementos vinculados con el comportamiento ambiental tanto para el prestador de servicios como para el turista, considerando como mínimo lo siguiente:

- a) Utilizar aquellas áreas usuales de acampado que se hayan utilizado previamente evitando crear nuevas zonas.
- b) Si existiera la necesidad de utilizar zonas vírgenes de acampado, hacerlo sólo en superficies en donde no se lesionen en forma permanente.
- c) Evitar usar áreas que empiecen a mostrar signos de desgaste, con el fin de que se recuperen solas.
- d) Siempre que se acampe, se debe planear los sanitarios, ubicándolos por lo menos a 100 metros de distancia de cualquier cuerpo de agua.
- e) Procurar caminar sobre las superficies más resistentes del área.
- f) Establecer los campamentos alejados de los otros, con la finalidad de minimizar el impacto visual.
- g) De existir planes sobre el acampado en cierta área, ajustarse a ellos.
- h) Acampar lejos de pozos y manantiales, lugares de alimentación para la vida silvestre, nidos, etc.
- i) Disponer de la comida y sobrantes de forma responsable para evitar habituar a la vida silvestre (no dar de comer a los animales).
- j) En caso de utilización de fogatas, se deben hacerlas en lugares previamente identificados para ello. Preferentemente no hacerlas.
- k) No extraer del área natural en donde se están realizando las actividades, flores, piedras, plantas, animales, etc.
- l) No dejar nada de lo que se lleve consigo en el lugar visitado para evitar deterioro y contaminación del mismo.

**5.1.4** El prestador de servicios turísticos antes de realizar las actividades recreativas, debe solicitar a cada turista participante, el llenado de un formato con membrete, cuya información debe contener:

- a) Fecha de realización de la actividad recreativa.
- b) Tipo de actividades a desarrollar.
- c) Nombre completo del turista, dirección, teléfono, nacionalidad, edad.
- d) Padecimientos físicos, nombre y dosis de medicina que esté tomando (en caso de ser así).

- e) Nombre y teléfono del doctor familiar.
- f) Nombre, dirección y teléfono de dos parientes cercanos a quien se pueda llamar en caso de accidente.
- g) Espacio en donde el turista manifieste que lo proporcionado en el escrito es bajo protesta de decir la verdad.
- h) Espacio para firma del turista en donde acepta que recibió la plática de orientación citada en el numeral 5.1.2

**5.1.5** Para el caso de menores de edad, este formato debe ser llenado y firmado por el padre o tutor. El prestador de servicios no debe proporcionar el servicio si los menores no cuentan con la autorización correspondiente.

**5.1.6** El prestador de servicios es el responsable de cualquier accidente que pase en el desarrollo de la actividad recreativa, siempre y cuando sea irresponsabilidad o negligencia del guía, así como por uso de equipos inadecuados.

## **6. De la operación de la empresa**

**6.1** Para poder desempeñar este tipo de actividades los prestadores de servicios turísticos deben contar con lo siguiente:

- a) Programas de capacitación y actualización para el personal por cada una de las actividades que se ofrecen, en los cuales, además de contemplar los temas relevantes de la actividad propia, se consideren aspectos sobre los recursos naturales y patrimonio cultural.
- b) Manuales de seguridad y atención de emergencias por cada actividad que se ofrece.
- c) Seguros contra accidentes y gastos médicos.
- d) Reglamento interno.
- e) Manuales de operación para los guías.
- f) Programa y bitácora de mantenimiento del equipo utilizado en cada actividad.

**6.2** Los Manuales de operación para los Guías a que se refiere el punto 6.1. inciso (e) deben contemplar como mínimo lo siguiente:

- a) Mapa y descripción de recorrido(s) por cada actividad que se ofrezca.
- b) Mapa en donde se señalen las rutas de evacuación durante el recorrido.
- c) Manejo de bitácora de recorridos.
- d) Políticas y procedimientos sobre el uso y tipo de equipo a utilizar por cada actividad a realizar.
- e) Políticas y procedimientos para establecer mínimos y máximos de participantes que integran un grupo.
- f) Código de ética por actividad.
- g) Reglamento de operación por actividad.
- h) Información que se le debe proporcionar y requerir al turista antes y durante la realización de la actividad o recorrido.
- i) Procedimientos y reglas de seguridad a seguir por el personal previamente, durante y posterior a cada actividad que se ofrezca.
- j) Material y equipo de primeros auxilios mínimo a llevar en cada recorrido por cada actividad.
- k) Procedimiento de primeros auxilios de acuerdo a la actividad que se desarrolla.
- l) Información sobre los servicios de policías, médicos, hospitales, servicios de rescate y auxilio y ministerio público más cercanos a la localidad.
- m) Políticas y procedimientos para el manejo de la basura generada durante el desarrollo de la actividad.

**6.3** El prestador de servicios debe contar con:

- a) Equipo especializado para cada actividad que presta y de acuerdo a las condiciones climáticas de cada lugar.

- b) Equipo identificado con el nombre de la empresa a la que pertenece, así como debidamente numerada.
- c) Equipo necesario para el manejo higiénico de alimentos.
- d) Equipo necesario para evitar riesgos de incendio.
- e) Equipo de comunicación.
- f) Políticas y procedimientos para el manejo de la basura generada en el sitio.
- g) Permisos que para cada caso emitan las autoridades competentes.

**6.4** El prestador de servicios turísticos es el responsable de vigilar el cumplimiento por parte del personal y del turista de no extraer o dañar el patrimonio cultural y los recursos naturales.

**6.4.1** En caso de que las actividades se desarrollen en un Área Natural Protegida, los prestadores de servicios turísticos se registrarán por lo que indique el programa de manejo respectivo del área o bien, en su caso, por los lineamientos descritos en la autorización emitida de la autoridad competente.

**6.5** Los prestadores de servicios de Turismo de Aventura deben proporcionar a los turistas para la prestación de su servicio, el equipo necesario según los tipos de especialidades contenidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-1997.

**6.6** El prestador de servicios es responsable del comportamiento, estado físico que guarda el guía de turista previo y durante el desarrollo de la actividad.

## **7. Vigilancia de la Norma**

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

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

## **8. Bibliografía**

LEY FEDERAL DE TURISMO.

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

LEY FEDERAL SOBRE METROLOGIA Y NORMALIZACION.

(D.O.F. 01/07/1992)

LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

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

LEY GENERAL DE VIDA SILVESTRE.

(D.O.F. 03/07/2000)

LEY GENERAL DEL EQUILIBRIO ECOLOGICO Y LA PROTECCION AL AMBIENTE.

(D.O.F. 28/01/1998)

LEY FEDERAL DE MONUMENTOS Y ZONAS ARQUEOLOGICOS, ARTISTICOS E HISTORICOS.

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

LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO.

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

LEY FEDERAL DEL TRABAJO.

(D.O.F. 01/04/1970)

REGLAMENTO DE LEY FEDERAL DE TURISMO.

(D.O.F. 02/05/1992)

REGLAMENTO DE LEY GENERAL DEL EQUILIBRIO ECOLOGICO Y LA PROTECCION AL AMBIENTE EN MATERIA DE EVALUACION DEL IMPACTO AMBIENTAL.

(D.O.F. 30/05/2000)

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

(D.O.F. 20/09/1975)

NMX-Z-13-1981

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

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

MANUAL DE OPERACIONES PARA LOS PROGRAMAS DE TURISMO ECOLOGICO, DEPORTIVO Y DE AVENTURA, EN LA SELVA, ZONAS ETNICAS, CENOTES, RIOS, LAGUNAS Y MAR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO. EMITIDO POR LA ASOCIACION DE GUIAS DE TURISMO ECOLOGICO, DEPORTIVO Y DE AVENTURA, S.C.

BORRADOR DE TURISMO DE AVENTURA Y ECOTURISMO POR AMTAVE.

(1994)

DEFINICIONES Y CONCEPTUALIZACION DEL TURISMO ALTERNATIVO, ECOTURISMO, TURISMO DE AVENTURA Y TURISMO RURAL DE LA DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE PRODUCTOS TURISTICOS, DIRECCION DE FOMENTO AL TURISMO ALTERNATIVO.

SECTUR

MARZO-2000

CONSIDERACIONES PARA LA ELABORACION DE UNA POLITICA EN TORNO A LOS GUIAS DE TURISTAS.

DIRECCION GENERAL DE CAPACITACION. SECTUR.

(17/08/1994)

ACREDITACION DE GUIAS DE TURISTAS ESPECIALIZADOS EN TURISMO DE AVENTURA Y ECOTURISMO.

DIRECCION GENERAL DE CAPACITACION. SECTUR.

(15/11/1994)

ESTRATEGIA NACIONAL DE ECOTURISMO PARA MEXICO.

SECRETARIA DE TURISMO.

1994

#### **9. Relación con normas internacionales**

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

#### **TRANSITORIO**

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

México, D.F., a 15 de abril de 2002.- La Secretaria de Turismo, **Bertha Leticia Navarro Ochoa**.- Rúbrica.