

TERCERA SECCION SECRETARIA DE TURISMO

RESPUESTAS a los comentarios recibidos al Proyecto de Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-011-TUR-2011, 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, publicado el 4 de mayo de 2018.

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

JOSÉ SALVADOR SÁNCHEZ ESTRADA, Subsecretario de Calidad y Regulación y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, en cumplimiento con lo establecido en los artículos 47, fracción III, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, 33 de su Reglamento; 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, publica las respuestas a los comentarios recibidos al Proyecto de Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-011-TUR-2011, 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, publicado en el Diario Oficial de la Federación para consulta pública el día 4 de mayo de 2018.

No.	Promovente	Apartado	Comentario	Respuesta del GT
1.	Colegio Mexicano de Rescatistas, A. C.	2. Referencias Normativas	<p>Dice:</p> <p>2. Referencias Normativas</p> <p>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.</p> <p>Debería decir:</p> <p>NOM-034-SSA3-2013-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.</p>	<p>PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó que la propuesta del promovente es procedente, así mismo, derivado de análisis de las referencias normativas y ante la publicación de la Norma Oficial Mexicana NOM-06-TUR-2017, se ajusta el texto de la norma definitiva en los numerales 2., 5.3.2 y la Tabla 1-Criterios de Evaluación específicamente en el punto 5.3.2, para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p>2. Referencias normativas</p> <p>Para la correcta aplicación de esta Proyecto de Norma Oficial Mexicana es indispensable consultar las siguientes Normas Oficiales Mexicanas o las que las sustituyan:</p> <p>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 06 de septiembre de 2010.</p> <p>...</p> <p>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.</p> <p>...</p> <p>5.3 De la prestación del servicio</p> <p>...</p> <p>5.3.2 En caso de incorporar los servicios 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.</p> <p>...</p>

				<p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="3">5.3 De la prestación del servicio</th> </tr> <tr> <td>5.3.1...</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.3.2</td> <td>Documental y visual</td> <td>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)</td> </tr> </table> <p>Dice:</p> <p>2. Referencias normativas</p> <p>Para la correcta aplicación de esta Norma Oficial Mexicana es indispensable consultar las siguientes Normas Oficiales Mexicanas o las que las sustituyan:</p> <p>NOM-06-TUR-2017, Requisitos mínimos de operación, información, higiene, seguridad, instalaciones y equipamiento que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de abril de 2018.</p> <p>...</p> <p>NOM-034-SSA3-2013, 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.</p> <p>...</p> <p>5.3 De la prestación del servicio</p> <p>...</p> <p>5.3.2 En caso de incorporar los servicios actividades de campamento la OSTAN debe dar cumplimiento a las disposiciones de la Norma Oficial Mexicana NOM-06-TUR-2017 o la que la sustituya.</p> <p>...</p> <p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="3">5.3 De la prestación del servicio</th> </tr> <tr> <td>5.3.1...</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.3.2</td> <td>Documental y visual</td> <td>II. En caso de incorporar los servicios o actividades de campamento la OSTAN debe dar cumplimiento a la Norma aplicable (Ver NOM-06-TUR-2017 o la que la sustituya)</td> </tr> </table>	5.3 De la prestación del servicio			5.3.1...			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)	5.3 De la prestación del servicio			5.3.1...			5.3.2	Documental y visual	II. En caso de incorporar los servicios o actividades de campamento la OSTAN debe dar cumplimiento a la Norma aplicable (Ver NOM-06-TUR-2017 o la que la sustituya)
5.3 De la prestación del servicio																						
5.3.1...																						
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)																				
5.3 De la prestación del servicio																						
5.3.1...																						
5.3.2	Documental y visual	II. En caso de incorporar los servicios o actividades de campamento la OSTAN debe dar cumplimiento a la Norma aplicable (Ver NOM-06-TUR-2017 o la que la sustituya)																				

2.	Colegio Mexicano de Rescatistas, A. C.	3. Términos y Definiciones	<p>Dice:</p> <p>3. Términos y definiciones</p> <p>Para la correcta aplicación del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana se establecen los siguientes términos y definiciones.</p> <p>Debería decir:</p> <p>3. Términos y definiciones</p> <p>Para la correcta interpretación del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana se entenderá por:</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente el comentario del promovente, toda vez que al tratarse de una regulación técnica sus criterios son claros y no necesita interpretación, sino que la función de las Referencias Normativas son herramientas indispensables para la aplicación de la Norma.</p> <p>Razón por la cual no se hace ningún ajuste al texto de la Norma.</p>
3.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	3. Términos y Definiciones	<p>Dice:</p> <p>No Existe en el PROY-NOM-011-TUR-2018</p> <p>Debería Decir:</p> <p>Equipo de protección colectiva (EPC).</p> <p>Es el equipo destinado a ser utilizado por el turista o guía, de manera colectiva, para que les proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o salud, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin, como pueden ser cuerdas, ligas, líneas de vida, entre otros.</p> <p>Justificación:</p> <p>Agregar “(EPC)” para facilitar la referencia a dicho termino dentro del cuerpo de la NOM y los apéndices normativos.</p> <p>Resulta indispensable adicionar a los términos y definiciones del PROY-NOM-011-TUR-2018 el término Equipo de protección colectiva ya que se menciona en varias ocasiones dentro del cuerpo del PROY NOM así como en los apéndices normativos y no es un término con que el sector esté familiarizado.</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>Toda vez que el término Equipo de Protección Colectivo, se utiliza en diversas disposiciones de la Norma, el Grupo de Trabajo determinó procedente agregar la definición de Equipo de Protección Colectivo, sin embargo, se consideró no procedente agregar las siglas EPC ya que para dotar de claridad a la norma no se utilizan acrónimos para hacer referencia a los equipos de protección, con lo que se ajusta el texto de la norma. Toda vez que no existía el concepto que propone el comentarista, por lo que se ajusta la redacción y se recorre la numeración de este apartado (3. Términos y Definiciones) de la norma, quedando de la siguiente manera:</p> <p>Decía:</p> <p>3. Términos y Definiciones</p> <p>Para la correcta aplicación del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, se establecen los siguientes términos y definiciones:</p> <p>...</p> <p>3.4 Equipo de protección individual</p> <p>...</p> <p>3.5 Equipo técnico específico</p> <p>...</p> <p>4.3 De la Información y Prestación del Servicio</p> <p>...</p> <p>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.</p> <p>...</p> <p>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.</p> <p>...</p>

				<p>Dice:</p> <p>3.4 Equipo de protección colectiva</p> <p>Es el equipo destinado a ser utilizado por el turista o guía, de manera colectiva, para que les proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o salud, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin, como pueden ser cuerdas, ligas, líneas de vida, entre otros.</p> <p>3.5 Equipo de protección individual</p> <p>...</p> <p>3.6 Equipo técnico específico</p> <p>...</p> <p>4.3 De la Información y Prestación del Servicio</p> <p>...</p> <p>4.3.5 Cuando la 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.</p> <p>...</p> <p>b. Asegurarse que la actividad se desarrolle con el equipo técnico específico, así como con el equipo de protección individual y colectivo para cada una de las actividades en las que preste el servicio y de acuerdo al nivel de dificultad de las mismas.</p> <p>...</p>
4.	Colegio Mexicano de Rescatistas, A.C.	3. Términos y Definiciones	<p>Dice:</p> <p>3.4 Equipo de protección individual</p> <p>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 pueden ser cascos, gafas, guantes, calzado especializado y equipo contra caídas desde altura.</p> <p>Debería decir:</p> <p>3.4. Equipo de Protección Personal</p> <p>Equipo de protección personal (EPP); conjunto de elementos y dispositivos, diseñados específicamente para proteger al trabajador contra accidentes y enfermedades que pudieran ser causados por agentes o factores generados con motivo de sus actividades de trabajo y de la atención de emergencias. En caso de que en el análisis de riesgo se establezca la necesidad de utilizar ropa de trabajo con características de protección, ésta será considerada equipo de protección personal.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó no procedente la propuesta del comentarista, toda vez que, si bien el homologar los diversos términos utilizados en las normas es benéfico, en el caso que nos ocupa no es posible tal homologación, puesto que se busca tener un enfoque solamente turístico.</p> <p>Sin embargo, derivado de los comentarios 3 y 5, el Grupo de Trabajo determinó realizar un ajuste que dotara de mayor claridad a la redacción del texto de la Norma en estudio, quedando como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p>3. Términos y Definiciones</p> <p>Para la correcta aplicación del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, se establecen los siguientes términos y definiciones:</p> <p>...</p> <p>3.4 Equipo de protección individual</p> <p>...</p> <p>3.5 Equipo técnico específico</p> <p>...</p>

			<p>Esto en atención a que en el presente proyecto de norma se hace referencia a la NOM-017-STPS-2008, y la intención de las normas es homologar entre tantas cosas el lenguaje utilizado.</p>	<p>Dice:</p> <p>3. Términos y Definiciones</p> <p>Para la correcta aplicación del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, se establecen los siguientes términos y definiciones:</p> <p>...</p> <p>3.4 Equipo de protección colectiva</p> <p>Es el equipo destinado a ser utilizado por el turista o guía, de manera colectiva, para que les proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o salud, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin, como pueden ser cuerdas, ligas, líneas de vida, entre otros.</p> <p>3.5 Equipo de protección individual</p> <p>Es el equipo de uso personal destinado a ser utilizado por el turista, usuario o 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.</p> <p>...</p>
5.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	3. Términos y Definiciones 3.4	<p>Dice:</p> <p>Equipo de protección individual.</p> <p>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.</p> <p>Debería decir:</p> <p>3.4 Equipo de protección individual (EPI).</p> <p>Es el equipo de uso personal destinado a ser utilizado por el turista, usuario o 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.</p> <p>Justificación:</p> <p>Agregar “(EPI)” para facilitar la referencia a dicho término dentro del cuerpo de la PROY NOM y sus apéndices normativos.</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de trabajo determinó procedente la propuesta del comentarista toda vez que dota de mayor claridad al texto de la Norma, sin embargo, se consideró no procedente agregar las siglas EPI ya que para dotar de claridad a la norma no se utilizan acrónimos para hacer referencia a los equipos de protección, por lo que, derivado del comentario 3, el Grupo de Trabajo determinó ajustar la redacción y se recorre la numeración de este apartado (3. Términos y Definiciones) del texto de la Norma en estudio, quedando como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p>3. Términos y Definiciones</p> <p>Para la correcta aplicación del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, se establecen los siguientes términos y definiciones:</p> <p>...</p> <p>3.4 Equipo de protección individual</p> <p>...</p> <p>3.5 Equipo técnico específico</p> <p>...</p>

			<p>Agregar a la redacción “de uso personal” permite identificar a la OSPAN y las U.V. la diferencia sustancial entre el EPI y el EPC. Omitir la especificación de dicha condición daría cabida a interpretar el concepto posiblemente de forma errónea o inadecuada.</p>	<p>Dice:</p> <p>3. Términos y Definiciones</p> <p>Para la correcta aplicación de la presente Norma Oficial Mexicana, se establecen los siguientes términos y definiciones:</p> <p>...</p> <p>3.4 Equipo de protección colectiva</p> <p>Es el equipo destinado a ser utilizado por el turista o guía, de manera colectiva, para que les proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o salud, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin, como pueden ser cuerdas, ligas, líneas de vida, entre otros.</p> <p>3.5 Equipo de protección individual</p> <p>Es el equipo de uso personal destinado a ser utilizado por el turista, usuario o 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.</p> <p>...</p>
6.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	3. Términos y Definiciones 3.5	<p>Dice:</p> <p>Equipo técnico específico.</p> <p>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.</p> <p>Debe decir:</p> <p>Equipo técnico específico (ETE).</p> <p>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.</p> <p>Justificación:</p> <p>Agregar “(ETE)” para facilitar la referencia a dicho termino dentro del cuerpo del PROY NOM y sus</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista toda vez que el uso de acrónimos podría resultar en confusiones para los sujetos regulados.</p> <p>Razón por la cual no se realiza ajuste alguno al texto de la Norma.</p>

			apéndices normativos.	
7.	Colegio Mexicano de Rescatistas, A.C.	3. Términos y Definiciones	<p>Dice:</p> <p>3.19 Turismo de Aventura</p> <p>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.</p> <p>Debería decir:</p> <p>3.19 Turismo de Aventura</p> <p>Es el turismo que implica exploraciones o viajes a zonas remotas o no, con una percepción —y posiblemente, existencia real— de riesgos, y que generalmente requiere de destrezas especiales o de ciertas condiciones físicas, equipamiento, instalaciones y conducción especializada en zonas remotas.</p> <p>Esto en atención a que generalmente el Turismo de Aventura se realiza o se lleva a cabo en zonas remotas.</p> <p>Así mismo lo descrito en el proyecto de ésta norma difiere con la definición mencionada en la NOM-009-SECTUR-2002.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El grupo de trabajo consideró no procedente la propuesta del comentarista, toda vez que la definición se adecúa solamente a la actividad turística, la cual es regulada por esta Secretaría.</p> <p>Razón por la cual no se hace ajuste alguno al texto de la Norma.</p>
8.	Colegio Mexicano de Rescatistas, A.C.	3. Términos y Definiciones	<p>Dice:</p> <p>3.22 Zonas Federales</p> <p>Territorio sometido por circunstancias especiales a un régimen de vigilancia especial por parte de la Federación.</p> <p>Debería decir:</p> <p>3.22 Zonas Federales</p> <p>Son todos aquellos territorios o zonas sujetos al régimen de dominio público de la Federación.</p> <p>Referencia Artículo 6 y 7 entre otros de la Ley General de Bienes Nacionales Última Reforma D.O.F. 19-01-2018.</p>	<p>PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó que la propuesta del promovente es procedente, asimismo, derivado del comentario 3, el Grupo de Trabajo determinó ajustar la redacción y por tanto se recorre la numeración de este apartado (3. Términos y Definiciones) del texto de la Norma en estudio, quedando como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p>3. Términos y Definiciones</p> <p>Para la correcta aplicación del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, se establecen los siguientes términos y definiciones:</p> <p>...</p> <p>3.4 Equipo de protección individual</p> <p>...</p> <p>3.5 Equipo técnico específico</p> <p>...</p> <p>3.22 Zonas Federales</p> <p>Territorio sometido por circunstancias especiales a un régimen de vigilancia especial por parte de la Federación.</p> <p>Dice:</p>

				<p>3. Términos y Definiciones</p> <p>Para la correcta aplicación del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, se establecen los siguientes términos y definiciones:</p> <p>...</p> <p>3.4 Equipo de protección colectiva</p> <p>Es el equipo destinado a ser utilizado por el turista o guía, de manera colectiva, para que les proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o salud, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin, como pueden ser cuerdas, ligas, líneas de vida, entre otros.</p> <p>3.5 Equipo de protección individual</p> <p>...</p> <p>3.23 Zonas Federales</p> <p>Son todos aquellos territorios o zonas sujetos al régimen de dominio público de la Federación.</p>
9.	Mtra. Martha Isabel Ruiz Corzo, Sierra Gorda Ecotours	4.2	<p>En el numeral 4.2 de la operación del OSTAN, además del seguro de actividades, los permisos para la operación de recorridos en ANP's en donde hay que cubrir dos rubros: tanto actividades como vehículos, el seguro vehicular que ya está implícito en nuestras actividades y ahora se suma el seguro de responsabilidad civil, es una sobrecarga de gastos en un sector en donde de por sí no existe un programa que regule o verifique la correcta operación de las empresas que operan. El seguro de actividades que ya se ofrece es suficiente para cubrir los daños a nuestros clientes, es también inoperante el numeral 3 inciso G del Apéndice normativo A en donde piden especificar la cobertura del seguro antes y después de la actividad ya que la cobertura de los seguros no cubre daños generados después de la realización del servicio.</p>	<p>SIN CALIFICACIÓN</p> <p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>Ahora bien, el Grupo de Trabajo, señala que es importante para el desarrollo de la actividad de turismo de aventura que se cuente con un seguro de responsabilidad civil, toda vez que con ello se brindará seguridad y certeza tanto al turista o usuario, así como a las propias operadoras de turismo de aventura, aunado a que con ello se está en condiciones efectivas de garantizar la seguridad del turista al realizar este tipo de actividades de aventura/naturaleza.</p> <p>Aunado a lo anterior y después de un análisis al inciso g del numeral 3 en el Apéndice Normativo A de la norma se determinó ajustar el texto para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p>3. Información clara y específica sobre seguridad respecto de lo siguiente:</p> <p>...</p> <p>g. Seguros que cubre la empresa (OSTAN) durante y después de la prestación del servicio;</p> <p>...</p> <p>Dice:</p> <p>3. Información clara y específica sobre seguridad respecto de lo siguiente:</p> <p>...</p> <p>g. Seguros que cubre la empresa (OSTAN) durante la prestación del servicio;</p>

				...
10.	Colegio Mexicano de Rescatistas, A.C.	4.2.2	<p>Dice:</p> <p>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.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>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 sin importar su nacionalidad.</p> <p>Esto en atención a que muchas ocasiones los turistas o usuarios extranjeros, pretenden evadir las medidas de seguridad manifestando que ellos cuentan con certificaciones internacionales más rigurosos. Tal es el caso del uso de los chalecos salvavidas en los Cenotes del Sureste Mexicano o durante el uso de tirolesa en los diversos parques ecológicos en la Riviera Maya.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo consideró no procedente la propuesta del promovente toda vez que es obligación de la OSTAN el informar y vigilar que los turistas o usuarios lo cumplan, es decir no se hace distinción entre su nacionalidad o conocimientos previos.</p> <p>Aunado a lo anterior, es importante especificar que la Norma es de aplicación general en todo el territorio nacional, tal y como se señala en el numeral 1. Objetivo y campo de aplicación.</p>
11	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	4.2.2	<p>Dice:</p> <p>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.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>La OSTAN debe contar con un documento por actividad, paquete o servicio según comercialice sus servicios, 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 la OSTAN y su personal, además deben informar y vigilar que sea cumplido por los turistas o usuarios.</p> <p>Justificación:</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como parcialmente procedente la propuesta del promovente ya que se considera como procedente el cambiar el artículo "El" antes del acrónimo OSTAN por "La" ya que dota de claridad el texto de la norma, en ese sentido, se ajustan los numerales 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.3.1, 4.2.4, 4.2.5, 4.2.5.1, 4.2.5.3, 4.2.6, 4.2.7, 4.2.8, 4.2.9, 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.3.1, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6, 4.3.7, 4.3.7 inciso a, 4.3.8, 5.1, 5.1.5, 5.2.1, 5.2.1.1, 5.2.3, 5.2.4, 5.3.1, 5.3.2, 6.4, Tabla 1-Criterios de evaluación en sus numerales 4.2.3 fracción I, 4.2.6 primer párrafo, 4.3.4 primer párrafo, 4.3.5 primer párrafo, 4.3.7 primer párrafo, 5.1.1.1 fracción I, 5.1.2 fracción III y 5.3.2 fracción I; Apéndice Normativo A, en sus numerales 3, inciso f y 4 inciso d; Apéndice Normativo B primer párrafo; Apéndice Normativo B 1, Apartado A, fracción I e inciso b, Apartado B fracción IV incisos a y c; Apéndice Normativo C numeral 10, inciso d; y en el Apéndice Normativo D, fracción II numerales 1 y 5, fracción III numeral 1 así como fracción IV numeral 1, de la Norma, dichos ajustes, por razones de espacio en el presente documento, no se reproducen de manera textual, sin embargo, quedan plasmados en el texto de la norma, específicamente en cada uno de los numerales</p>

			<p>Modificar el artículo “el” que precede a la iniciales “OSTAN” sustituyéndolo por “La” para darle coherencia con el término utilizado dentro del Artículo 83.- Fracción X. del Reglamento de la Ley General de Turismo.</p> <p>Agregar redacción “por actividad, paquete o servicio según comercialice sus servicios” derivado de que la OSTAN comercializa sus servicios de la manera que mejor le resulta y ello es conveniente para alinear la documentación a su operación cotidiana.</p>	<p>que se señalaron con antelación.</p> <p>Por otro lado, se determinó como NO PROCEDENTE la propuesta del comentarista en el sentido de que se cuente con un documento por “actividad, paquete o servicio, según comercialice sus servicios” toda vez que en el numeral 2. Del Apéndice Normativo A, ya se señala que la información de cada una de las actividades prestadas por la OSTAN deberá estar contenida en el documento señalado en el 4.2.2</p>
12.	Tachtli Campamento	4.2.3 y 4.2.3.1	<p>El definir los tipos de seguros que debemos contar las operadoras de servicios turísticos de aventura y naturaleza (OSTAN) nos parece favorable, dado que cierra posibilidad a dudas en esta área.</p>	<p>SIN CALIFICACION</p> <p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>En ese sentido el Grupo de Trabajo, señala que es importante para el desarrollo de la actividad de turismo de aventura que se cuente con un seguro de responsabilidad civil, toda vez que con ello se brindará seguridad y certeza tanto al turista o usuario, así como a las propias operadoras de turismo de aventura.</p> <p>Por lo que, la observación reitera la importancia de brindar certeza al turista o usuario del servicio de la OSTAN, así como para estar en concordancia con el objetivo de la Norma.</p>
13.	Mtra. Abigail Florido Alfaro, MSM Expediciones S.C.	4.2.3.1	<p>Por consenso quedamos que no se incluiría el seguro de RESPONSABILIDAD CIVIL y esto no se respetó, solicitamos que se elimine.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la solicitud de eliminar el numeral referente al Seguro de Responsabilidad Civil ya que contrario a lo señalado por la comentarista, al interior del Grupo de Trabajo durante la sesión celebrada el 13 de noviembre de 2017 fue aprobado por la mayoría de los integrantes del GT la inclusión del seguro de responsabilidad civil, así como en la sesión celebrada el 26 de enero de 2018, se contó con la firma de la mayoría de los integrantes.</p> <p>Aunado a lo anterior el Proyecto de Norma fue sometido a la consideración del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística (CCNNT), quien en sesión Extraordinaria celebrada el 20 de abril de 2018 aprobó por mayoría de votos de los integrantes del CCNNT, la publicación del PROY-NOM-011-TUR-2018, 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, el cual se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 04 de mayo de 2018.</p> <p>En ese sentido el Grupo de Trabajo, señala que es importante para el desarrollo de la actividad de turismo de aventura que se cuente con un seguro de responsabilidad civil, toda vez que con ello se</p>

				brindará seguridad y certeza tanto al turista o usuario, así como a las propias operadoras de turismo de aventura.
14.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	4.2.3.1	<p>Dice:</p> <p>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.</p> <p>Debería decir:</p> <p>4.2.4 La OSTAN debe contar con un contrato de seguro de responsabilidad civil vigente y con su comprobante de póliza pagada, que cubra 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 que opera la OSTAN, la cual debe hacer de su conocimiento a los turistas o usuarios. El monto mínimo de cobertura para el seguro de responsabilidad civil referido en el párrafo anterior debe ser: #####</p> <p>Justificación:</p> <p>Modificar el artículo “el” que precede a la iniciales “OSTAN” sustituyéndolo por “La” para darle coherencia con el término utilizado dentro del Artículo 83.- Fracción X. del Reglamento de la Ley General de Turismo.</p> <p>El contrato de responsabilidad civil debe estar en un numeral independiente ya que su contratación no está relacionada con la contratación del seguro contra accidentes personales. Por lo que sugerimos eliminar el numeral “4.2.3.1” y sustituirlo por el numeral “4.2.4” lo que representaría ordenar los numerales subsecuentes.</p> <p>Homologar la redacción de la disposición con la redacción de numeral “4.2.3” en materia de contratación de seguros. Lo anterior ayudaría a dar coherencia a la redacción de los numerales referentes a la contratación de seguros y facilitaría la comprensión</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como parcialmente procedente la propuesta del promovente ya que se considera como procedente el cambiar el artículo “El” antes del acrónimo OSTAN por “La” ya que dota de claridad el texto de la norma, en ese sentido, se ajustan los numerales en el mismo sentido que la respuesta al comentario número 11.</p> <p>Por otro lado, el Grupo de Trabajo considera procedente la propuesta de poner la especificación en un numeral diferente lo referente al seguro de responsabilidad civil, sin embargo, para dotar de mayor claridad a la norma se adecua el numeral 4.2.3 como la generalidad y se le agregaron dos numerales para sus especificaciones quedando el 4.2.3.1 para el Seguro contra accidentes y el 4.2.3.2 para el seguro de responsabilidad civil.</p> <p>Aunado a lo anterior, el Grupo de Trabajo determinó como no procedente el establecer los montos mínimos de cobertura para el seguro de responsabilidad civil, toda vez que como ya se señala en el numeral específico, el monto deberá ser acorde a lo ordenado en la legislación en materia de responsabilidad civil aplicable en México.</p> <p>Por lo que se ajusta el texto de la norma para quedar de la siguiente manera:</p> <p>Decía:</p> <p>4.2.3 El OSTAN debe contar con un contrato de seguro vigente y con su comprobante de póliza pagada que cubra el 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.</p> <p>Los montos mínimos de cobertura para los gastos referidos en el párrafo anterior deben ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.). <p>4.2.3.1 Adicionalmente el OSTAN debe contar con un contrato de</p>

			de los interesados sobre las condiciones del cumplimiento.	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
			<p>NOTA: La obligación de contar con un seguro de responsabilidad civil encuentra su justificación jurídica en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en este caso el Turista o Usuario. Artículo 1.- Principios básicos en la relaciones de consumo Fracción I “La protección de la vida y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos” Toda vez que las actividades enmarcadas en el Turismo de Aventura/ Naturaleza tiene niveles intrínsecos de riesgo que en ningún caso pueden reducirse o controlarse en su totalidad, por ello podría calificarse como peligrosas. Fracción II. “La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos” nos remite a que una de las herramientas para garantizar la efectiva reparación de un daño derivado de la materialización de un riesgo es la contratación de un seguro de responsabilidad civil ya que independientemente del estado financiero de la OSTAN el seguro garantiza el pago y así evitar una doble victimización del afectado por la posible insolvencia de la OSTAN, y beneficiando también a la OSTAN en no cubrir con su patrimonio la suma de las obligaciones derivadas de una sentencia judicial en materia de Responsabilidad Civil.</p>	<p>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.</p> <p>Dice:</p> <p>4.2.3 La OSTAN debe contar con un contrato de seguro vigente y con su comprobante de póliza pagada, celebrado con una institución de seguros debidamente autorizada en territorio nacional y supervisada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, que cubra los conceptos señalados en los numerales 4.2.3.1 y 4.2.3.1.</p> <p>4.2.3.1 La póliza de seguro señalada en el numeral 4.2.3 debe cubrir el concepto de accidente: muerte, pérdida de órganos y reembolso de gastos médicos, durante la prestación del servicio, ya sea eventual, parcial o total, incluyendo de forma expresa el alcance de la cobertura que ampara la póliza por las actividades en las que participan bajo la operación de la OSTAN, la cual debe hacer de su conocimiento a los turistas o usuarios.</p> <p>Los montos mínimos de cobertura para los gastos referidos en el párrafo anterior deben ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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.). <p>4.2.3.2 La póliza de seguro señalada en el numeral 4.2.3 debe cubrir el concepto por responsabilidad civil, cuando se preste el servicio, por la cantidad 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.</p>
15.	José Alberto González Gonzalez, Operadora Turística Durangoextremo	4.2.3.1	<p>Dice:</p> <p>El OSTAN debe contar con un seguro de responsabilidad Civil</p> <p>Debería decir:</p> <p>No debe de ser Obligatorio....</p> <p>Justificación:</p> <p>No todos los operadores de servicios turísticos de</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista referente al Seguro de Responsabilidad Civil.</p> <p>En ese sentido el Grupo de Trabajo, señala que es importante para el desarrollo de la actividad de turismo de aventura que se cuente con un seguro de responsabilidad civil, toda vez que con ello se brindará seguridad y certeza tanto al turista o usuario, así como a</p>

			turismo de aventura/naturaleza tienen las posibilidades económicas para contratar un seguro de responsabilidad civil.	las propias operadoras de turismo de aventura.
16.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	4.2.5	<p>Dice:</p> <p>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.</p> <p>Debería decir:</p> <p>La OSTAN debe proporcionar de manera impresa o electrónica, al turista o usuario, 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.</p> <p>Justificación:</p> <p>Modificar el artículo “el” que precede a la iniciales “OSTAN” sustituyéndolo por “La” para darle coherencia con el término utilizado dentro del Artículo 83.- Fracción X. del Reglamento de la Ley General de Turismo.</p> <p>Agregar a la redacción “al turista o usuario.” ya que es consecuente especificar a quien debe proporcionar la OSTAN dicha información por medio del documento señalado.</p> <p>Eliminar “<i>prestación de servicios</i>” ya que resulta redundante con el objetivo de brindar el documento.</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como parcialmente procedente la propuesta del promovente ya que se considera como procedente el cambiar el artículo “El” antes del acrónimo OSTAN por “La” ya que dota de claridad el texto de la norma, en ese sentido, se ajustan los numerales en el mismo sentido que la respuesta al comentario número 11.</p> <p>Así mismo se considera procedente el eliminar el texto “de prestación de servicios” del numeral 4.2.5, para dotar de coherencia a la redacción de dicha disposición.</p> <p>Por otro lado, el Grupo de Trabajo consideró no procedente el agregar “al turista o usuario”, toda vez que, del campo de aplicación, así como del Apéndice Normativo B de la norma se desprende que la información deberá ser proporcionada al Turista o usuario por parte de la OSTAN, considerando que el agregar lo propuesto por el comentarista sería redundante.</p> <p>Derivado de lo anterior, se ajusta el texto de la Norma para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p>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.</p> <p>Dice:</p> <p>4.2.5 La OSTAN debe proporcionar de manera impresa o electrónica, un contrato o carta 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 esta Norma.</p>
17.	Mtra. Abigail Florido Alfaro, MSM Expediciones S.C.	4.2.5	<p>Eliminar el enunciado final del numeral 4.2.5 “... el cual debe contener como mínimo lo siguiente” que se cambie ese formato de contrato que NUNCA fue aceptado ni siquiera presentado a consenso y sólo se dejen los detalles que verdaderamente importan para respaldar una operación comercial: (al provenir de un correo oficial de la empresa no debería requerir membrete extra) como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios adquiridos (actividades, categoría de hotel y tipo de ocupación, inclusiones y excepciones) • Fecha de la prestación del servicio 	<p>NO PROCEDE</p> <p>Es importante especificar que el numeral 4.2.5 del Proyecto de Norma hace una referencia directa al Apéndice Normativo B, en el cual se incluyen las especificaciones del servicio contratado que deberá contener el contrato o carta de servicios que emita la OSTAN, el cual fue aprobado por la mayoría de los integrantes del Grupo de Trabajo en la sesión celebrada el 13 de noviembre de 2017, así como en la sesión celebrada el 26 de enero de 2018, se contó con la firma de la mayoría de los integrantes.</p> <p>Aunado a lo anterior el Proyecto de Norma fue sometido a la consideración del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística (CCNNT), quien en sesión Extraordinaria celebrada el 20 de abril de 2018 aprobó por mayoría de votos de los integrantes del</p>

			<ul style="list-style-type: none"> • Lugar de la prestación del servicio • Horario en el que debe presentarse el turista • Precio pagado por persona • Número de personas amparadas en la reserva • Anticipos • Total a liquidar • Términos y condiciones para cancelaciones * Enlace al aviso de privacidad * Enlace a la póliza de seguro que ampara el servicio 	CCNNT, la publicación del PROY-NOM-011-TUR-2018, 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, el cual se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 04 de mayo de 2018.
18.	Mtra. Martha Isabel Ruiz Corzo, Sierra Gorda Ecotours	4.2.5	<p>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.</p>	<p>SIN CALIFICACION</p> <p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p>
19.	Colegio Mexicano de Rescatistas, A.C.	4.2.5	<p>Dice:</p> <p>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.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>4.2.5 El OSTAN debe proporcionar de manera impresa o electrónica, un contrato o carta 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.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo consideró no procedente la propuesta del comentarista respecto de referir la carta de prestación de servicios, ya que los integrantes del Grupo de Trabajo como especialistas técnicos en la materia señalan que el nombre que se le da a las órdenes de servicio que fungen como contratos es "carta de servicios", por lo que prevalece dicho concepto.</p> <p>Ahora bien, derivado de la respuesta al comentario 16, el texto de la norma se ajustó para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p>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.</p> <p>Dice:</p> <p>4.2.5 La OSTAN debe proporcionar de manera impresa o electrónica, un contrato o carta 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 esta Norma.</p>
20.	José Alberto González Gonzalez, Operadora Turística Durangoextremo	4.2.5	<p>Dice:</p> <p>El OSTAN debe proporcionar de manera impresa o electrónica, un contrato</p> <p>Debería decir:</p> <p>Innecesario no estipularlo</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó no procedente la propuesta del comentarista toda vez que, precisamente para dar más opciones a las Operadoras el contrato puede ser electrónico o impreso, sin necesidad que se traduzca en un "almacén de papelería" tal y como señala el promovente.</p>

			<p>Justificación:</p> <p>Un contrato de prestación de servicios es innecesario e inoperante ya que en un futuro se convertirá en un almacén de papelería.</p>	
21.	Mtra. Martha Isabel Ruiz Corzo, Sierra Gorda Ecotours	4.2.5.1	<p>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.</p> <p>Carta de servicios y carta de responsabilidad compartida, son formatos que deben ser simplificados, de por sí es tardado el llenar una carta de responsabilidad compartida básica para la cobertura del seguro, una más amplia como la que proponen atrasan la realización de actividades.</p>	<p>SIN CALIFICACIÓN</p> <p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>Sin embargo el Grupo de Trabajo, señala que es importante para el desarrollo de la actividad de turismo de aventura que se cuente con ambos formatos, toda vez que la finalidad de la información que se solicita y se encuentra en los mismos constituye una herramienta con la que se busca brindará seguridad y certeza tanto al turista o usuario, así como a las propias operadoras de turismo de aventura al momento de prestar sus servicios.</p>
22.	Colegio Mexicano de Rescatistas, A.C.	4.2.5.2	<p>Dice:</p> <p>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.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>4.2.5.2 Tratándose de menores de edad la carta de responsabilidad compartida debe ser llenada y firmada por alguna de las siguientes personas: madre, padre, tutor o responsable.</p> <p>Justificación:</p> <p>Esto en atención a que en ocasiones los menores viajan en compañía de Tutores.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo considera no procedente la propuesta del comentarista, toda vez que derivado de diversas discusiones al interior del Grupo de Trabajo se determinó que, al señalar madre, padre o responsable, se cubre cualquier figura legal que esté a cargo del menor al realizar las actividades de turismo de aventura.</p> <p>Razón por la cual no se hace adecuación alguna al texto de la norma.</p>
23.	Tachtli Campamento	4.2.6	<p>Enfatizar los permisos de operación correspondientes aplicables a las actividades que como OSTAN realizamos es necesario, sin embargo para su aplicación debemos mencionar que hay que tener en cuenta que algunas de las instituciones que deberían emitir tales documentos aún no tienen claridad de cómo efectuar dichos procesos, como ejemplo mencionamos el propio caso del área natural protegida en la cual desarrollamos nuestros servicios turísticos, la cual aún no cuenta con un plan de manejo ambiental.</p>	<p>SIN CALIFICACIÓN</p> <p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>Sin embargo, es importante señalar que como integrantes del Grupo de Trabajo participan diversas autoridades, entre las que se encuentran aquellas encargadas de expedir los permisos y autorizaciones a los que se hace referencia en el numeral 4.2.6 de la Norma, por lo que se ya se está trabajando en coordinación con las mismas.</p>

			Por tanto, consideramos que, para la correcta implementación de este punto, debemos partir de una labor conjunta entre operadores e instituciones en coordinación con la SECTUR.	Aunado a lo anterior, cabe indicarle al comentarista que esta Secretaría no puede incidir en la forma de operar de las otras dependencias de la Administración Pública Federal.
24.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	4.2.7	<p>Dice:</p> <p>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.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>La OSTAN debe contar con una bitácora de operación por cada día, de cada una de las actividades, paquetes o servicios recorridos realizados, en la que debe asentarse lo siguiente: número folio de la bitácora, nombre del OSTAN que llena la bitácora (folio de credencial) nombre y número de credencial de los guías, fecha, número de turistas o usuarios identificando hombres, mujeres, adultos mayores, menores de edad y en su caso personas con discapacidad, hora de inicio de actividad (es), inducción de plática introductoria nombre del responsable de la impartición de la plática general o especializada (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 destino(s), incidentes, accidentes y daños a los recursos naturales o patrimonio cultural, y en su caso, folios entregados de brazaletes (entre otros) entregados a los turistas o usuarios.</p> <p>Justificación:</p> <p>Modificar el artículo “el” que precede a la iniciales</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como parcialmente procedente la propuesta del promovente ya que se considera como procedente el cambiar el artículo “El” antes del acrónimo OSTAN por “La” ya que dota de claridad el texto de la norma, en ese sentido, se ajustan los numerales en el mismo sentido que la respuesta al comentario número 11.</p> <p>Aunado a lo anterior, se consideró no procedente el ajustar el texto del numeral tal y como lo señala el promovente, pues emplea términos o condiciones que no resultan prácticas para el fin que busca esta Dependencia con esta disposición, el cual es la seguridad del turista.</p> <p>En ese sentido y, derivado de un análisis realizado por el Grupo de Trabajo, se determinó modificar el numeral 4.2.7, en el sentido de dar mayor claridad y certeza al aplicar la norma, tanto a los turistas o usuarios, así como a la OSTAN por lo que se agrega a la norma un Apéndice Informativo E, en el que se provee a la OSTAN de un formato básico que sirva de ejemplo para la elaboración de las bitácoras, por lo que el texto final de la norma queda de la siguiente manera:</p> <p>Decía:</p> <p>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 bitácora, nombre del OSTAN que llena la bitácora (folio 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) realizadas, número de equipo requerido para la 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.</p> <p>Dice:</p> <p>4.2.7 La OSTAN debe contar con una bitácora de operación de cada una de las actividades y recorridos realizados, misma en la que deberá asentarse mínimamente lo señalado en el Apéndice Informativo E de la presente Norma.</p> <p>APÉNDICE NORMATIVO E</p> <p>ELEMENTOS MÍNIMOS DE LA BITÁCORA DE ACTIVIDADES</p>

			“OSTAN” sustituyéndolo por “La” para darle coherencia con el término utilizado dentro del Artículo 83.- Fracción X. del Reglamento de la Ley General de Turismo.
--	--	--	--

			<p>Obligar a que la OSTAN tenga una bitácora de operación por cada actividad resulta impráctico ya que muchos de ellos operan en formato de tours o paquetes lo que involucra muchas actividades en un mismo día. Por ello sugerimos modificar la obligatoriedad a que la bitácora se ejecute de manera diaria de acuerdo a la forma en la que la OSTAN comercialice sus servicios, es decir ya sea por actividad, paquete o servicio, según lo defina la propia OSTAN.</p> <p>El término “<i>número</i>” de bitácora puede ser confuso a diferencia del “folio”, por lo que es conveniente sustituir el término.</p> <p>Plantear el nombre de la OSTAN resulta confuso ya que podría cubrirse el requisito al colocar el nombre de la empresa (la cual no tiene número de credencial) o el del guía. Si el objetivo de este campo es asentar los nombres de el/los guía(s) de la actividad, la redacción debe ser explícita y señalarlo con el texto “nombre y número de credencial de los guías”.</p> <p>Algunas de las OSTAN no operan recorridos con personas con discapacidad porque han valorado que representa un riesgo adicional que no están dispuestos a asumir, por lo que obligar a que exista esta estadística en la bitácora resulta irrelevante para ellos. Si se diera la opción a que dicho dato fuera optativo sería más amigable y eficiente, por ello sugerimos agregar el texto “en su caso” antes de “<i>personas con discapacidad</i>”</p> <p>La frase “<i>Inducción de plática introductoria</i>” resulta confusa pues no queda claro que y como se debe asentar en la bitácora, sin embargo sustituirla por “nombre del responsable de la impartición de la plática introductoria” da claridad a la información precisa que se pretende que quede recogida en la bitácora.</p> <p>El texto que señala “<i>número de equipo requerido para actividad</i>” resulta confuso pues no establece claramente qué información y cómo debe asentar dicha información en la bitácora. Si la redacción señalada</p>
--	--	--	--

BITÁCORA DE ACTIVIDADES			
Nombre de la OSTAN		Actividad o recorrido a realizar:	
No. de bitácora		Fecha	
No. de turistas o usuarios		Hora de inicio	
Hombres		Hora de término	
Adultos Mayores		Descripción de accidentes	
Mujeres		Menores de edad	
Personas con discapacidad		Folios o brachetes entregados (si aplica)	
Adultos		Nombre de la persona que imparte la plática introductoria	

			<p>hiciera referencia a la nomenclatura o número de identificación de cada uno de los componentes del equipo de protección individual (EPI) y/o equipo técnico específico (ETE) utilizados en cada actividad, paquete o servicio, para un bitácora de operación resultaría irrelevante y excesivo ya que en el numeral 5.1.2 ya se obliga a tener una bitácora de las inspecciones o mantenimiento al que se somete el EPI así como del requisito sobre la verificación previa al uso del EPI en el numeral 10. Fracción I. inciso e. del apéndice normativo C; lo que debería brindar certidumbre del correcto funcionamiento del equipo. Por tal motivo proponemos eliminarlo de la redacción de este numeral.</p>	
25.	Mtra. Abigail Florido Alfaro, MSM Expediciones S.C.	4.2.7	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminar el número de bitácora, las bitácoras se almacenan por fecha y de ahí su uso práctico cuando se requiere consultar algo, son instrumentos que se llenan por los guías motivo por el cual muchas veces se equivocan y lo desechan para llenar otro... un número específico de bitácora no tiene utilidad la fecha SI. • No se requiere nombre del OSTAN por que la bitácora deberá estar membretada, se requiere el nombre del guía y su credencial, con la redacción actual sería una bitácora de un guía que presta sus servicios sin intermediación. • Eliminar la división de hombres, mujeres, personas con discapacidad etc. ya que es una estadística que no viene al caso en la bitácora de viaje, esto ya debió quedar plasmado en la carta de responsabilidad compartida y en su caso se comunica a los guías por otros medios si existen personas con discapacidad o niños. • Eliminar el enunciado "inducción de platica introductoria" ya que no especifica a que se refiere sólo se presta a confusión; persona que imparte la plática eso si puede ser útil, la redacción de la plática introductoria no hay que olvidar que va en los manuales de operación no en la bitácora aquí se nota que quien redactó esto NO OPERA. 	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como parcialmente procedente la propuesta de la comentarista, puesto que se determinó como procedente eliminar el número de bitácora, ya que las mismas se almacenan por fecha, asimismo se consideró como no procedente la eliminación del nombre del OSTAN toda vez que dicho numeral no establece la obligatoriedad de que la bitácora sea membretada, así mismo para dotar de certeza al turista o usuario, la OSTAN deberá agregar su número de registro ante el Registro Nacional de Turismo (RNT).</p> <p>Aunado a lo anterior, derivado de un análisis realizado por el Grupo de Trabajo, se determinó modificar el numeral 4.2.7, en el sentido de dar mayor claridad y certeza al aplicar la norma, tanto a los turistas o usuarios, así como a la OSTAN por lo que se agrega a la norma un Apéndice Normativo E, quedando de la siguiente manera:</p> <p>Decía:</p> <p>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 bitácora, nombre del OSTAN que llena la bitácora (folio 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) realizadas, número de equipo requerido para la 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</p>

				<p>en su caso, folios entregados, brazaletes entre otros.</p> <p>Dice:</p> <p>4.2.7 La OSTAN debe contar con una bitácora de operación de cada una de las actividades y recorridos realizados, misma en la que deberá asentarse mínimamente lo señalado en el Apéndice Informativo E de la presente Norma.</p> <p>APÉNDICE NORMATIVO E</p> <p>ELEMENTOS MÍNIMOS DE LA BITÁCORA DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS</p> <p>De acuerdo a la disposición 4.2.7 la OSTAN debe contar con una bitácora de operación de cada una de las actividades y recorridos realizados, en la que se debe asentar datos operativos de las actividades que se realizan.</p> <p>La presente es una propuesta no limitativa en el desarrollo de la bitácora</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="background-color: #f4a460;">BITÁCORA DE ACTIVIDADES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Nombre de la OSTAN</td> <td>Actividad o recorrido a realizar:</td> <td>No. De bitácora</td> </tr> <tr> <td colspan="2">No. Turismo o usuarios</td> <td></td> <td>Fecha</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Hombres</td> <td rowspan="2">Descripción de accidentes</td> <td>Hora de inicio</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Mujeres</td> <td>Hora de término</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Personas con discapacidad</td> <td>Folios o brazaletes entregados (si aplica)</td> <td>Nombre de la persona que imparte la plática introductora</td> </tr> </tbody> </table>	BITÁCORA DE ACTIVIDADES				Nombre de la OSTAN		Actividad o recorrido a realizar:	No. De bitácora	No. Turismo o usuarios			Fecha	Hombres		Descripción de accidentes	Hora de inicio	Mujeres		Hora de término	Personas con discapacidad		Folios o brazaletes entregados (si aplica)	Nombre de la persona que imparte la plática introductora
BITÁCORA DE ACTIVIDADES																											
Nombre de la OSTAN		Actividad o recorrido a realizar:	No. De bitácora																								
No. Turismo o usuarios			Fecha																								
Hombres		Descripción de accidentes	Hora de inicio																								
Mujeres			Hora de término																								
Personas con discapacidad		Folios o brazaletes entregados (si aplica)	Nombre de la persona que imparte la plática introductora																								
26.	Tachtli Campamento	4.2.7	Nos parece imprescindible para la operación de servicios de turismo de aventura y naturaleza el uso de la bitácora, y una mejora considerable a la NOM-09-TUR-2001 estipularla como de carácter obligatorio.	<p>SIN CALIFICACIÓN</p> <p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>Sin embargo, el Grupo de Trabajo señala que la observación reitera la importancia de brindar certeza al turista o usuario del servicio de la OSTAN, así como para estar en concordancia con el objetivo de la Norma.</p>																							
27.	Mtra. Abigail Florido Alfaro, MSM Expediciones S.C.	4.2.9	<p>4.2.9 contradice al Apéndice A en su punto 4. d) respecto a la responsabilidad o no por parte del OSTAN de prestadores secundarios en la operación de las actividades turísticas y/o servicios complementarios.</p> <p><i>“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.”</i></p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta de la comentarista, toda vez que no se trata de una contradicción, como lo indica, por el contrario, el supuesto señalado en el inciso d. del numeral 4 que se encuentra en el Apéndice Normativo A de la Norma se refiere a aquellos servicios prestados por terceros, es decir, aquellos que no son subcontratados por la OSTAN y por ende no es responsable respecto de los mismos.</p>																							

			<p><i>“4....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.”</i></p>	
28.	Mtra. Martha Isabel Ruiz Corzo, Sierra Gorda Ecotours	4.2.9	<p>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. Al contratar los servicios de un tercero, la OSTAN se convierte en intermediaria por lo que los siniestros ocurridos durante la actividad subcontratada deberán cubrirse con la póliza de seguro del proveedor directo de la actividad.</p>	<p>SIN CALIFICACION</p> <p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>Aunado a lo anterior, el Grupo de Trabajo considera importante que la OSTAN se responsabilice por los servicios que ofrece, aun cuando éstos se brinden a través de terceras personas subcontratadas por la Operadora, con esto, se garantiza la seguridad del turista o usuario, lo cual es acorde al objetivo que persigue la norma.</p>
29.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	4.2.9	<p>Dice:</p> <p>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.</p> <p>Debería decir:</p> <p>En los casos en que la 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. prestación de sus servicios, la responsabilidad de la OSTAN ante el turista o usuario persistirá.</p> <p>Justificación:</p> <p>Modificar el artículo “el” que precede a la iniciales “OSTAN” sustituyéndolo por “la” para darle coherencia con el término utilizado dentro del Artículo 83.- Fracción X. del Reglamento de la Ley General de Turismo.</p> <p>Derivado de que quien contrata a terceras personas físicas o morales es la OSTAN con el objetivo de ampliar los servicios que oferta al turista o usuario y no es el turista o usuario quien directamente realiza la contratación de dichos servicios, sugerimos sustituir la redacción “<i>realización de las actividades turísticas, se hará responsable por la prestación del servicio</i>” por “prestación de sus servicios, la responsabilidad de la OSTAN ante el turista o usuario persistirá.” De tal forma que sea claro para la OSTAN que su responsabilidad ante el turista o usuario se conserva por ser el quien ejecuta la compraventa con el turista o usuario y la contratación con terceras personas.</p> <p>Lo anterior cobra sentido y encuentra sustento jurídico en la Ley Federal de Protección al Consumidor,</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como parcialmente procedente la propuesta del promovente ya que se considera como procedente el cambiar el artículo “El” antes del acrónimo OSTAN por “La” ya que dota de claridad el texto de la norma, en ese sentido, se ajustan los numerales en el mismo sentido que la respuesta al comentario número 11.</p> <p>A su vez, el Grupo de Trabajo determinó como no procedente el modificar la redacción del numeral 4.2.9, tal y como lo propone el comentarista, toda vez que se considera que la forma en que se encuentra redactado el numeral es claro y brinda certeza tanto al usuario o turista, así como a la OSTAN respecto de sus obligaciones, a efecto de que el turista o usuario tenga la mejor información disponible para decidir si contrata o no los servicios que ofrece la OSTAN.</p>

			Artículo 9.- “Los proveedores de bienes o servicios incurrir en responsabilidad administrativa por los actos propios que atenten contra los derechos del consumidor y por los de sus colaboradores, subordinados y toda clase de vigilantes, guardias o personal auxiliar que les preste servicios, independientemente de la responsabilidad personal en que incurra el infractor”	
30.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	4.3.1	<p>Dice:</p> <p>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.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>Sustituir redacción por la establecida en el numeral 4.2.2</p> <p>Justificación:</p> <p>Eliminar numeral ya que lo establecido en este numeral 4.3.1 queda cubierto en el apéndice normativo A por lo que este numeral es redundante.</p> <p>Sugiero colocar en este numeral lo establecido en el numeral 4.2.2. ya que resulta coherente por tratarse del subnumeral 4.3 referente a la información que es precisamente el espíritu de los términos y condiciones establecidos en el apéndice normativo A.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta que realiza el comentarista, toda vez que la finalidad del numeral 4.3.1 es que el Turista o usuario cuente con la mejor información disponible para decidir si contrata o no los servicios que ofrece la OSTAN, mientras que el numeral 4.2.2 se encuentra dentro de la operación, es decir una vez que ya han sido contratados los servicios de la OSTAN.</p>
31.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	4.3.3.1	<p>Dice:</p> <p>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.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>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.</p> <p>Justificación:</p> <p>Eliminar numeral ya que es redundante con el</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista, toda vez que no se considera que el contenido sea redundante, aunado a que con ello se busca proteger al turista o usuario, así como los términos en los que se preste la actividad turística.</p> <p>No obstante, de un análisis integral de la disposición, el Grupo de Trabajo determinó modificar el numeral 4.3.3.1 con la finalidad de que su contenido resulte más claro tanto para los turistas o usuarios, así como para la OSTAN, quedando de la siguiente manera:</p> <p>Decía:</p>

			<p>contenido del apéndice normativo B</p> <p>FORMA Y LUGAR DE PAGO, RESERVACIONES, PAGOS Y CANCELACIÓN</p>	<p>4.3.3.1 Para que el OSTAN pueda cobrar anticipos, deberá disponer de una política de cancelaciones y devoluciones disponible para los turistas, antes de que se realicen el pago de dicho anticipo.</p> <p>Dice:</p> <p>4.3.3.1 La OSTAN deberá contar con una política de cancelaciones y devoluciones disponible para los turistas o usuarios.</p>
32.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	4.3.2	<p>Debe:</p> <p>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</p> <p>Debería decir:</p> <p>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.</p> <p>Justificación:</p> <p>Eliminar numeral 4.3.2 ya que lo establecido se cubre en el apéndice normativo A, numeral 1, inciso a) por lo que este numeral es redundante.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta que realiza el comentarista, toda vez que la finalidad del numeral 4.3.2 es que el Turista o usuario cuente con la mejor información disponible para decidir si contrata o no los servicios que ofrece la OSTAN, mientras que el numeral 4.2.2 se encuentra dentro de la operación, es decir una vez que ya han sido contratados los servicios de la OSTAN.</p>
33.	Tachtli Campamento	4.3.4	<p>Como lo menciona el punto 4.3.4 es obligación de las empresas que laboramos en las áreas naturales protegidas de nuestro país brindar información sobre las mismas en aras de su conservación, para ello proponemos una mayor coordinación con la CONANP federal y regional.</p>	<p>SIN CALIFICACIÓN</p> <p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>Sin embargo, es importante señalar que como integrantes del Grupo de Trabajo participan diversas autoridades, entre las que se encuentran la SEMARNAT y la CONANP, por lo que se ya se está trabajando en coordinación con las mismas.</p> <p>Aunado a lo anterior, cabe indicarle al comentarista que esta Secretaría no puede incidir en la forma de operar de las otras dependencias de la Administración Pública Federal.</p>
34.	Colegio Mexicano de Rescatistas, A.C.	4.3.5, inciso d)	<p>Dice:</p> <p>4.3.5 Cuando el OSTAN preste o proporcione el servicio ...</p> <p>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;</p> <p>Debería Decir:</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó no procedente la propuesta del comentarista, toda vez que, si bien el homologar los diversos términos utilizados en las normas es benéfico, en el caso que nos ocupa no es posible tal homologación, puesto que se busca tener un enfoque solamente turístico.</p> <p>Lo anterior, se encuentra relacionado con la respuesta brindada al comentario 4, no se realizó ningún ajuste al texto de la norma.</p>

			<p>4.3.5 Cuando el OSTAN preste o proporcione el servicio ...</p> <p>b. Asegurarse que la actividad se desarrolle con el equipo técnico específico y el equipo de protección personal para cada una de las actividades en las que preste el servicio y de acuerdo al nivel de dificultad de las mismas;</p>	
35.	Tachtli Campamento	4.3.5, inciso d)	Nos parece imprescindible para la operación de servicios de turismo de aventura y naturaleza el uso de la bitácora, y una mejora considerable a la NOM-09-TUR-2001 estipularla como de carácter obligatorio.	<p>SIN CALIFICACIÓN</p> <p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>Aunado a lo anterior, el grupo de trabajo considera que lo mencionado por el comentarista señala la importancia de brindar certeza al turista o usuario del servicio de la OSTAN, así como para estar en concordancia con el objetivo de la Norma.</p>
36.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	4.3.5 inciso a.	<p>Dice:</p> <p>La prestación del servicio sólo la puede realizar el guía especializado que cuente con la credencial de reconocimiento vigente;</p> <p>Debería Decir:</p> <p>a. La prestación del servicio exclusivamente la puede realizar el guía especializado que cuente con la credencial de reconocimiento en la actividad o especialidad y el nivel de dificultad correspondiente, vigente.</p> <p>Justificación:</p> <p>Sustituir el término “sólo” por “exclusivamente” pues este último da a la redacción un talante totalmente restrictivo (como lo debería ser), lo que facilita interpretar el carácter de obligatorio e ineludible de la disposición.</p> <p>Integrar el inciso c. en el inciso a. agregando el texto “en la actividad y el nivel de dificultad correspondiente” facilita la comprensión ya que integra todas las variables referentes a la acreditación del guía que conduce el recorrido en una sola disposición.</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como parcialmente procedente la propuesta del comentarista, ya que se considera como procedente el agregar que la prestación del servicio será realizada exclusivamente por el guía especializado.</p> <p>Sin embargo, se consideró como no procedente la propuesta de agregar lo referente a la especialidad o nivel de dificultad, toda vez que ya se encuentra establecido en el inciso c del mismo numeral.</p> <p>En ese sentido se realiza la adecuación al numeral 4.3.5 inciso a de la norma para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p>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 de lo siguiente:</p> <p>a. La prestación del servicio sólo la puede realizar el guía especializado que cuente con la credencial de reconocimiento vigente;</p> <p>...</p> <p>Dice</p> <p>4.3.5 Cuando la 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:</p> <p>a. La prestación del servicio exclusivamente la puede realizar el guía especializado que cuente con la credencial de reconocimiento vigente.</p>

				...
37.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	4.3.5 inciso b.	<p>Dice:</p> <p>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;</p> <p>Debería Decir:</p> <p>Asegurarse que la actividad se desarrolle con el equipo técnico específico, el equipo de protección individual y colectiva para cada una de las actividades en las que preste el servicio y de acuerdo al nivel de dificultad de las mismas y la proporción guías - turistas o usuarios;</p> <p>Justificación:</p> <p>Adicionar el texto "y la proporción guías - turistas o usuarios;" que obliga a la OSTAN a prestar los servicios con el ETE, EPI, EPC de acuerdo a la cantidad y la proporción de Guías-Turistas o Usuarios ya que ello varía de acuerdo a cada actividad y destino.</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como parcialmente procedente la propuesta del comentarista ya que se considera procedente el agregar el texto "colectivo", con lo que se toma en cuenta los tipos de equipo con los que se debe prestar el servicio.</p> <p>Sin embargo, se considera como no procedente la propuesta de agregar la porción de guías respecto de los turistas o usuarios, ya que dicha especificación se encuentra establecida en el inciso d. del numeral en estudio.</p> <p>En ese sentido, se adecúa el numeral 4.3.5 inciso b del texto de la norma para quedar de la siguiente manera:</p> <p>Decía:</p> <p>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 de lo siguiente:</p> <p>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;</p> <p>Dice:</p> <p>4.3.5 Cuando la 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:</p> <p>b. Asegurarse que la actividad se desarrolle con el equipo técnico específico y el equipo de protección individual y colectivo para cada una de las actividades en las que preste el servicio y de acuerdo al nivel de dificultad de las mismas;</p>
38.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	4.3.5 inciso c.	<p>Dice:</p> <p>Proporcionar el servicio sólo en el nivel acreditado y por los guías especializados que conducirán las actividades, y</p> <p>Debería Decir:</p> <p>Proporcionar el servicio sólo en el nivel acreditado y por los guías especializados que conducirán las actividades, y</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo consideró no procedente la propuesta del comentarista toda vez que la redacción actual de la norma es lo suficientemente clara y, por el contrario, si se agregan dos incisos en uno, como lo propone, se puede caer en confusión al momento de aplicar la normativa.</p> <p>Razón por la cual, no se hace ningún cambio al texto de la norma.</p>

			<p>Justificación:</p> <p>Integrar un redacción adaptada del contenido de este inciso “en la actividad y el nivel de dificultad correspondiente” en el inciso a. del mismo numeral y suprimir inciso c. dicha acción facilita la comprensión ya que integra todas las variables referentes a la acreditación del guía que conduce el recorrido en una sola disposición.</p>	
39.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	4.3.5 inciso d.	<p>Dice:</p> <p>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.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>c. No exceder la proporción guía especializado-turista o usuario, especificada para la conducción de turistas o usuarios de acuerdo a la actividad y el nivel de dificultad establecido para el recorrido.</p> <p>Justificación:</p> <p>Sustituir la palabra <i>“observar”</i> por “no exceder” le da a la redacción un talante totalmente restrictivo lo que facilita interpretar el carácter obligatorio e ineludible de la disposición.</p> <p>Especificar que la proporción de Guía Especializado-Turistas o Usuarios se establece en base “la actividad” y el nivel de dificultad del recorrido ayudará a interpretar correctamente el numeral 4.3.5 sin omisiones o lagunas que permitan eludir su cumplimiento en toda regla.</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó no procedente la propuesta del comentarista referente a agregar <i>“la actividad y el...”</i>, toda vez que se considera que la redacción actual de la norma es lo suficientemente clara.</p> <p>Sin embargo, se determinó como procedente la propuesta del comentarista en el sentido de cambiar la palabra <i>observar</i> por <i>“No exceder”</i>, pues se considera que mejora la redacción del numeral, lo cual es benéfico al momento de aplicar la norma.</p> <p>En ese sentido, se modifica la redacción de la norma para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p>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 de lo siguiente:</p> <p>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.</p> <p>Dice:</p> <p>4.3.5 Cuando la 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:</p> <p>d. No exceder 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.</p>
40.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	4.3.6	<p>Dice:</p> <p>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.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>La OSTAN, o en su caso el guía especializado, antes</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como procedente la propuesta del promovente ya que se considera cambiar el artículo <i>“Ei”</i> antes del acrónimo OSTAN por <i>“La”</i> ya que dota de claridad el texto de la norma, en ese sentido, se ajustan los numerales en el mismo sentido que la respuesta al comentario número 11.</p> <p>Asimismo, se consideró procedente el adecuar el numeral 4.3.6 en el sentido de que la plática inductora deberá darse antes y durante</p>

			<p>de iniciar con la actividad debe proporcionar, al turista o usuario, antes y durante la prestación del servicio, la información general o especializada introductoria que integre lo señalada en el Apéndice Normativo A de las actividades a realizar.</p> <p>Justificación:</p> <p>Modificar el artículo “el” que precede a la iniciales “OSTAN” sustituyéndolo por “la” para darle coherencia con el término utilizado dentro del Artículo 83.- Fracción X. del Reglamento de la Ley General de Turismo.</p> <p>Eliminar la redacción “<i>antes de iniciar la actividad</i>” ya que no resulta seguro o eficiente durante la operación cotidiana, que toda la información se proporcione antes de iniciar la actividad, debido a que en muchos casos es necesario dar alguna información o instrucciones específicas o especializadas para superar un desafío implícito en la naturaleza, contemplar o admirar un escenario natural o patrimonio cultural durante la prestación del servicio o durante el desarrollo de una actividad específica; por ejemplo: indicaciones de dirección y potencia de remo en descenso de río, movimientos específicos en escalada en roca, maniobras para saltos o deslizamiento en toboganes en cañonismo, características de la flora o fauna de un sitio o vestigios arqueológicos.</p> <p>Agregar la redacción “antes y durante la prestación del servicio” para dar certidumbre de que la información tiene que ser provista por la OSTAN o en su caso el guía especializado o el personal en el momento idóneo durante la prestación del servicio.</p> <p>Agregar el término “especializada” para dar coherencia con la redacción del APÉNDICE NORMATIVO C Numeral 10. Inciso g.</p>	<p>la prestación del servicio como tal.</p> <p>Por otro lado, se considera no procedente el ajustar la redacción tal y como la propone el comentarista ya que se trata de la plática introductoria general, el grado de especialización dependerá del nivel de dificultad que implique la actividad a realizar.</p> <p>Razón por la cual además de las modificaciones a las que se refiere la respuesta al comentario número 11, se ajusta el numeral 4.3.6, para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p>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.</p> <p>Dice:</p> <p>4.3.6 La OSTAN, o en su caso el guía especializado debe proporcionar al turista o usuario, antes y durante la prestación del servicio la información general introductoria que integre lo señalado en el Apéndice Normativo A de las actividades.</p>
41.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	4.3.7	<p>Dice:</p> <p>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-Vigente, o la que la sustituya, debe dar cumplimiento a lo siguiente:</p> <p>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).</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como parcialmente procedente el comentario del promovente, toda vez que se considera que tiene razón al señalar que el término avalar no el correcto a utilizar en la redacción del inciso a del numeral 4.3.7 de la norma, para lograr el objetivo que se pretende, sin embargo, se considera que el término “respaldado”, propuesto por el comentarista, tampoco es el correcto, en ese sentido, el Grupo de Trabajo ha determinado que, a fin de evitar confusiones y ser claros al momento de aplicar y evaluar la presente norma, se modificará el término avalar, y será sustituido</p>

		<p>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;</p> <p>c. Las actividades se realizarán conforme a lo contratado;</p> <p>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.</p> <p>Debería Decir: Cuando la 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:</p> <p>a. La prestación del servicio sólo la puede realizar el guía reconocido por la OSTAN, que cuente con la capacidad y habilidades técnicas, mismas que deberán ser avaladas estar respaldada con la correspondiente constancia de competencias o habilidades laborales (formato DC-3).</p> <p>b. Equipo de protección individual o colectiva 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 la evaluación de riesgos de cada una de las actividades;</p> <p>c. Las actividades se realizarán conforme a lo contratado;</p> <p>d. No exceder 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.</p> <p>Justificación: Modificar el artículo “el” que precede a la iniciales “OSTAN” sustituyéndolo por “La” para darle coherencia con el término utilizado dentro del Artículo 83.- Fracción X. del Reglamento de la Ley General de Turismo. Sustituir el texto “<i>ser avaladas</i>” por “estar respaldadas” ya que el formato DC-3 es un documento</p>	<p>por “acreditar”.</p> <p>Por lo anterior, se modifica el texto de la norma para quedar como sigue:</p> <p>Decía: 4.3.7 Cuando la 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:</p> <p>a La prestación del servicio sólo la puede realizar el guía reconocido por la 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).</p> <p>Dice: 4.3.7 Cuando la 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:</p> <p>a La prestación del servicio sólo la puede realizar el guía reconocido por la OSTAN, que cuente con la capacidad y habilidades técnicas, mismas que deberán ser acreditadas con la correspondiente constancia de competencias o habilidades laborales (formato DC-3).</p>
--	--	--	--

			<p>que acredita que la OSTAN (patrón) proporciona capacitación a sus trabajadores de acuerdo a las actividades que realizan lo que es un aval exclusivo del cumplimiento de dicha obligación.</p> <p>Homologar la redacción de los incisos de este numeral con el numeral 4.3.5 para brindar claridad a las OSTAN que presta sus servicios en actividades que no se encuentran en la NOM 09 TUR 2002 o la que la sustituya.</p>	
42.	Colegio Mexicano de Rescatistas, A.C.	4.3.7, inciso b)	<p>Dice:</p> <p>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: ...</p> <p>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;</p> <p>Debería Decir:</p> <p>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: ...</p> <p>b. Responsabilizarse del equipo de protección personal o colectivo para cada una de las actividades a ejecutar, que cuente con la certificación especializada nacional que brinde protección al usuario de acuerdo al análisis de riesgos de cada una de las actividades;</p> <p>En relación a este comentario, hacemos de su conocimiento que dentro de las actividades de éste colegiado está la de certificar equipos basados en las disposiciones internacionales, ya que los equipos de protección personal utilizados para este tipo de actividades son originalmente utilizadas en actividades de Rescate.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó no procedente la propuesta del comentarista, toda vez que, si bien el homologar los diversos términos utilizados en las normas es benéfico, en el caso que nos ocupa no es posible tal homologación, puesto que se busca tener un enfoque solamente turístico.</p> <p>Lo anterior, se encuentra relacionado con la respuesta brindada al comentario 4, no se realizó ningún ajuste al texto de la norma.</p>
43.	Mtra. Abigail Florido Alfaro, MSM Expediciones S.C.	4.3.7 inciso d)	<p>4.3.7 inciso d) se hace mención del “análisis de riesgo por la conducción de grupo”. No existe en el país un procedimiento técnico y accesible a todo público para la elaboración de tal análisis.</p>	<p>SIN CALIFICACIÓN</p> <p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>Sin embargo, el GT considera que si bien no se tiene establecida</p>

				una metodología, la determinación de los riesgos versa en el diagnóstico y planeación que se tenga en las actividades que desarrollen las operadoras de turismo de aventura/naturaleza y es a partir de éste que se consideran las medidas de seguridad necesarias para sus correcta operación, por lo que en una mejora de la implementación, se deberá establecer una metodología y una guía para el desarrollo de estos análisis por parte de la OSTAN en la medida que innoven en el desarrollo del producto.
44.	Mtra. Abigail Florido Alfaro, MSM Expediciones S.C.	4.3.8	4.3.8 (página 13) Eliminar el párrafo “la información sensible... posesión de los particulares” ya que no indica nada en la NOM ni es indicativo de verificación.	NO PROCEDE El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta de la comentarista toda vez que se considera que además de los numerales que sirven como criterios de verificación para evaluar el cumplimiento la norma en estudio, existen obligaciones que deben ser acatadas por los prestadores de servicios turísticos, como lo es en el caso en particular, el cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Con lo que también se busca proteger al turista o usuarios al momento de contratar los servicios de la OSTAN.
45.	Colegio Mexicano de Rescatistas, A.C.	5.1.2	Dice: 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. Debería Decir: 5.1.2 Programa y bitácora de mantenimiento del equipo de protección personal y colectivo de cada una de las actividades y recorridos realizados, en la que debe asentarse lo siguiente: fecha y firma del 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 sea utilizado , dependiendo de la modalidad que se trate.	PROCEDE PARCIALMENTE El Grupo de Trabajo determinó no procedente la propuesta del comentarista, respecto del equipo de protección individual, toda vez que, si bien el homologar los diversos términos utilizados en las normas es benéfico, en el caso que nos ocupa no es posible tal homologación, puesto que se busca tener un enfoque solamente turístico. Lo anterior, se encuentra relacionado con la respuesta brindada al comentario 4. Aunado a lo anterior, el Grupo de Trabajo consideró procedente la propuesta del comentarista en el sentido de ajustar el texto respecto de los requisitos que deberá contener la bitácora de mantenimiento. En ese sentido y, derivado de un análisis integral del numeral 5.1.2, se determinó modificar su redacción, con el objetivo de brindar mayor claridad y certeza tanto al turista o usuario como al prestador de servicios turísticos, quedando de la siguiente manera: Decía: 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 el personal que realizó el mantenimiento y conservación del equipo, de acuerdo a las recomendaciones del fabricante o proveedor de cada una de las actividades y recorridos que opere, dependiendo de la modalidad que se trate. Dice:

				5.1.2 Programa y bitácora del equipo técnico específico, así como del equipo de protección individual y colectivo de cada una de las actividades y recorridos realizados, en las que debe asentarse lo siguiente: número de identificación del equipo revisado, fecha y firma del personal que realizó el mantenimiento y conservación del equipo, de acuerdo a las recomendaciones del fabricante o proveedor de cada una de las actividades y recorridos que opere, dependiendo de la modalidad que se trate.
46.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	5.1.2	<p>Dice:</p> <p>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.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>5.1.2.1 Programa y bitácora de inspección y mantenimiento del equipo de protección individual y colectiva de cada una de las actividades y recorridos realizados que opera la OSTAN, en la que debe asentarse lo siguiente: fecha de revisión, nombre y firma de quien realizó la revisión o 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. nomenclatura o número de identificación del equipo de protección individual o colectiva inspeccionado y/o sometido a mantenimiento, descripción breve de las condiciones o hallazgos, y en su caso, necesidades de mantenimiento o instrucción de deshecho.</p> <p>Justificación:</p> <p>Colocar la redacción de este numeral en al numeral 5.1.2.1 para darle orden y coherencia a las disposiciones, ya que hablar de una bitácora de inspección y mantenimiento antes de la obligación misma de ejecutar mantenimiento resulta ilógico en términos de temporalidad, modificarlo ayudaría a entender con mayor facilidad el cuerpo de la Norma.</p> <p>Agregar el término “revisión y” ya que resulta imposible identificar las necesidades de mantenimiento sin una revisión o inspección previa.</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó no procedente la propuesta del comentarista, respecto de agregar texto a la bitácora de mantenimiento, toda vez que actualmente la mayoría de los fabricantes no imprime un número de identificación individual a cada uno de los equipos que produce, sin embargo, en su operación diaria la OSTAN está en posibilidad de asignar un número de identificación a sus equipos de protección, por lo que se adiciona este criterio al numeral 5.1.2 de la norma.</p> <p>Aunado a lo anterior, no se acepta en su totalidad la redacción propuesta por el promovente, pues se considera que con las adecuaciones aceptadas se cumple la finalidad de este numeral, el cual es que la OSTAN cuente con una bitácora en la que se asiente la revisión periódica de los equipos utilizados para las actividades que ofrece, en la que se constate que se encuentran en el estado óptimo para operar.</p> <p>En ese sentido y, derivado de un análisis integral del numeral 5.1.2, así como del comentario 45, se determinó modificar su redacción, con el objetivo de brindar mayor claridad y certeza tanto al turista o usuario como al prestador de servicios turísticos, quedando de la siguiente manera:</p> <p>Decía:</p> <p>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 el personal que realizó el mantenimiento y conservación del equipo, de acuerdo a las recomendaciones del fabricante o proveedor de cada una de las actividades y recorridos que opere, dependiendo de la modalidad que se trate.</p> <p>Dice:</p> <p>5.1.2 Programa y bitácora del equipo técnico específico, así como del equipo de protección individual y colectivo de cada una de las actividades y recorridos realizados, en las que debe asentarse lo siguiente: número de identificación del equipo revisado, fecha y firma del personal que realizó el mantenimiento y conservación del equipo, de acuerdo a las recomendaciones del fabricante o proveedor de cada una de las actividades y recorridos que opere, dependiendo de la modalidad que se trate.</p>

			<p>Eliminar el texto “y recorridos realizados” ya que un mismo recorrido puede abarcar varias actividades o especialidades. Sustituir dicha redacción por “que opera la OSTAN” haría referencia directa a que dicho requisito es aplicable exclusivamente para las actividades que la propia OSTAN opera y no necesariamente en todos los servicios que incluye dentro de que pudieran estar los servicios subcontratados a terceros.</p> <p>Sustituir texto “fehada 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.” por “fecha de inspección, nombre y firma de quien” realizó “la inspección o” el mantenimiento y “nomenclatura o número de identificación del equipo de protección individual o colectiva inspeccionado y/o sometido a mantenimiento, descripción breve de las condiciones o hallazgos, y en su caso necesidades de mantenimiento o instrucción de deshecho.”</p> <p>Resulta improcedente dar seguimiento o trazabilidad en las bitácoras o programas de inspección y mantenimiento del equipo de protección individual o colectiva sin una nomenclatura o número de identificación de cada elemento del EPI o EPC. Por lo que sugerimos incorporar dicha medida al cuerpo de la disposición. De no modificarse la redacción, el programa y la bitácora de inspección y mantenimiento no constituirían una herramienta para garantizar la seguridad y buen funcionamiento del Equipo de protección individual o colectiva.</p>	
47.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	5.1.2.1	<p>Dice:</p> <p>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.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>5.1.2 Someter el equipo de protección individual o colectivo utilizado por la OSTAN en la prestación de sus servicios, a una revisión anual, o con la periodicidad indicada por el fabricante, la que resulte</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El grupo de trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista respecto de las adiciones al texto del numeral 5.1.2.1.</p> <p>Sin embargo, de un análisis integral del numeral 5.1.2.1, así como de los comentarios 48 y 50, el Grupo de Trabajo consideró que toda vez que este numeral versa específicamente sobre el equipo de protección individual y colectivo, la disposición debe contenerse en un numeral separado y no desprenderse de aquel que se refiere al equipo técnico específico, razón por la cual se modifica el texto de la norma y se recorre la numeración para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p>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</p>

			<p>menor; y en su caso mantenimiento, basándose en la información e instrucciones proporcionadas por el fabricante; a fin de verificar que se encuentre en óptimas condiciones de seguridad y funcionamiento. Dicha revisión deberá ser realizada por personal capacitado y adiestrado para tal fin, que cuente con la correspondiente constancia de competencias o habilidades laborales (Formato DC-3).</p>	<p>encuentran en óptimas condiciones de seguridad y funcionamiento. Dicha revisión deberá ser realizada por el personal capacitado y adiestrado para tal fin.</p> <p>Dice:</p> <p>5.1.3 Someter el equipo de protección individual y 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</p>
			<p>Justificación:</p> <p>Colocar la redacción de este numeral en el numeral 5.1.2 para darle orden y coherencia a las disposiciones, ya que hablar de una bitácora de inspección antes de la obligación de la propia en la ejecución de la inspección resulta ilógico en términos de temporalidad, modificarlo daría un orden lógico.</p> <p>Agregar redacción “por la OSTAN en la prestación de sus servicios,” para dar certidumbre de que dicha obligación es exclusivamente aplicable para las actividades que la OSTAN opera y no todas las que incluya en sus servicios que en algunos casos podrían ser servicios subcontratados.</p> <p>Sustituir la redacción “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” por “y en su caso mantenimiento, basándose en la información e instrucciones proporcionadas por el fabricante; a fin de verificar que se encuentre en óptimas condiciones de seguridad y funcionamiento. Dicha revisión deberá ser realizada por personal capacitado y adiestrado para tal fin, que cuente con la correspondiente constancia de competencias o habilidades laborales (Formato DC-3)” dicha redacción permite identificar las obligaciones específicas a considerar en la inspección así como el requisito ineludible del documento que demuestre las competencias o habilidades laborales.</p> <p>Existen disposiciones vigentes muy similares en materia laboral ya que han determinado que por la naturaleza de algunos trabajos peligrosos (trabajos en altura) es indispensable considerar la inspección del equipo o material (NOM- 09-STPS-2011 Numeral 7.14 y NOM 017 STPS 2008 Numeral 7.1).</p> <p>Toda vez que las actividades de turismo de aventura/naturaleza pueden calificarse como peligrosas derivado de que tiene niveles intrínsecos de riesgo, que</p>	<p>deberá ser realizada por el personal capacitado que cuente con la correspondiente constancia de competencias o habilidades laborales (Formato DC- 3).</p> <p>5.1.4 Programa de Capacitación y Actualización Continua para la Profesionalización Turística Anual, 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, servicios y uso de tecnología.</p> <p>5.1.4.1 Registro de las capacidades 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.</p> <p>5.1.5 Procedimiento 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.</p> <p>5.1.5.1 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>5.1.6 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.</p>

			<p>en ninguna caso pueden controlarse o reducirse en su totalidad, por lo que resulta muy deseable implementar disposiciones similares a las establecidas en el sector laboral para personal ocupacionalmente expuesto.</p> <p>Lo anterior cobra mayor relevancia si consideramos que al riesgo intrínseco de las actividades le adicionamos que el turista o usuario no conoce o dimensiona los riesgos intrínsecos y no domina las técnicas especializadas para desarrollar las actividades.</p>	
			<p>Por lo que resulta indispensable garantizar la eficiencia en el funcionamiento del equipo de protección individual, última barrera ante los riesgos inherentes a las actividades, toda vez que tiene por objetivo proteger al turista, usuario o guía <i>“de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o salud”</i> durante la prestación del servicio de la OSTAN, por medio de una inspección periódica y en su caso mantenimiento preventivo o correctivo.</p> <p>Por las mismas razones es indispensable establecer un formato único para demostrar la competencia o habilidad del personal destinado a realizar dicha inspección y mantenimiento haciendo uso de la plataforma ya existente en el sector laboral, ya que dicha función es una actividad de carácter laboral y tiene impacto directo en la seguridad de los servicios que la OSTAN proporciona a turistas o usuarios.</p> <p>NOTA: La obtención del reconocimiento como agente capacitador interno o externo ante la STPS es gratuito y ello permite expedir el formato DC-3 a la misma OSTAN sin necesidad de subcontratar servicios de capacitación.</p>	
48.	Colegio Mexicano de Rescatistas, A.C.	5.1.2.1	<p>Dice:</p> <p>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.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>5.1.2.1 Someter el equipo de protección personal o colectivo utilizado a una revisión anual o con la</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó no procedente la propuesta del comentarista, respecto del equipo de protección individual, toda vez que, si bien el homologar los diversos términos utilizados en las normas es benéfico, en el caso que nos ocupa no es posible tal homologación, puesto que se busca tener un enfoque solamente turístico.</p> <p>Sin embargo, de un análisis integral del numeral 5.1.2.1, así como derivado de la respuesta a los comentarios 47 y 50, el Grupo de Trabajo consideró que toda vez que este numeral versa específicamente sobre el equipo de protección individual y colectivo,</p>

			<p>periodicidad indicada por el Fabricante; la que resulte menor, a fin de garantizar que se encuentran en óptimas condiciones de funcionamiento. Dicha revisión deberá ser realizada por personal capacitado y adiestrado para tal fin.</p>	<p>la disposición debe contenerse en un numeral separado y no desprenderse de aquel que se refiere al equipo técnico específico, razón por la cual se modifica el texto de la norma para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p>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 el personal capacitado y adiestrado para tal fin.</p>
				<p>Dice:</p> <p>5.1.3 Someter el equipo de protección individual y 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 el personal capacitado que cuente con la correspondiente constancia de competencias o habilidades laborales (Formato DC- 3).</p> <p>5.1.4 Programa de Capacitación y Actualización Continua para la Profesionalización Turística Anual, 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, servicios y uso de tecnología.</p> <p>5.1.4.1 Registro de las capacidades 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.</p> <p>5.1.5 Procedimiento 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.</p> <p>5.1.5.1 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:</p> <p>a. Contenedores de residuos sólidos urbanos, distribuidos estratégicamente, con tapa y bolsa, separados del suelo y de</p>

				<p>cuerpos de agua, rotulados por separación primaria;</p> <p>b. Mantenimiento y limpieza periódica de los contenedores para evitar saturación, y</p> <p>c. Sitio de disposición temporal de residuos sólidos urbanos para su manejo y aprovechamiento.</p> <p>5.1.6 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.</p>
49.	Tachtli Campamento	5.1.3	<p>Como lo marca el punto 5.1.3 consideramos necesario contar con un Programa de Capacitación y Actualización Continua para la Profesionalización Turística del personal de cada empresa, aspecto que rescatamos como una de las mejoras más relevantes del presente proyecto de modificación de la norma.</p>	<p>SIN CALIFICACIÓN</p> <p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>En ese sentido, la observación reitera la importancia de brindar certeza al turista o usuario del servicio de la OSTAN, así como para estar en concordancia con el objetivo de la Norma.</p> <p>Sin embargo, derivado de un análisis del numeral 5.1.3, así como de la respuesta al comentario número 50, el Grupo de Trabajo determinó modificar el texto del numeral 5.1.3.</p> <p>Aunado a la modificación que se realizó a la numeración de la norma en el comentario 48, quedando de la siguiente manera:</p> <p>Decía:</p> <p>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.</p> <p>Dice:</p> <p>5.1.4 Programa de Capacitación y Actualización Continua para la Profesionalización Turística Anual, 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, servicios y uso de tecnología.</p>
50.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	5.1.3.1	<p>Dice:</p> <p>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</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista referente al agrupar las constancias de competencias o habilidades, ya que se considera que la OSTAN sí</p>

			<p>de capacitación, así como la constancia de competencias o habilidades laborales (formato DC-3) correspondiente al curso.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>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” agrupar las constancias de competencias o habilidades laborales (formato DC-3) del personal capacitado correspondiente a cada taller o curso de 12 meses a la fecha.</p> <p>Justificación:</p> <p>El registro es una herramienta documental para demostrar no solo la planificación, si no la efectiva ejecución del Programa de Capacitación y Actualización Continua para la Profesionalización Turística.</p> <p>Eliminar la redacción “incluir un listado con nombre fecha y firma del personal capacitado, por cada una de las sesiones de capacitación, así como la” ya que resulta redundante generar un documento adicional al Formato DC-3 ya que el formato referido incluye la información señalada en la redacción que sugiero eliminar. Agregar el texto “agrupar las” deja claro que dicho registro se compone exclusivamente por el conjunto de formatos DC-3 de las capacitaciones recibidas por el personal de la OSTAN en cada “taller o curso”.</p> <p>Es necesario establecer un parámetro de temporalidad sobre el registro de las capacitaciones impartidas por la OSTAN a su personal, por lo que sugiero sea “de 12 meses a la fecha”. Establecer un parámetro temporal ayudaría a evitar el almacenaje (físico o virtual) innecesario de los formatos DC- 3, a su vez ello brindaría certidumbre de cumplimiento preciso a la OSTAN.</p>	<p>debe contar con un registro de las capacitaciones impartidas a su personal, independientemente de las competencias o habilidades laborales (formato DC-3) con los que cuenten.</p> <p>Aunado a lo anterior, el Grupo de Trabajo determinó como procedente la propuesta del comentarista en el sentido de agregar una temporalidad al programa de capacitación, por lo que se acordó que el Programa de Capacitación Continua debiera ser anual, con lo que se garantizaría que el personal cuenta con conocimientos actualizados respecto de las labores que desempeña.</p> <p>Sin embargo, derivado de un análisis del numeral 5.1.3, así como del comentario número 49, el Grupo de Trabajo determinó modificar el texto del numeral 5.1.3.</p> <p>Aunado a la modificación que se realizó a la numeración de la norma producto de la respuesta a los comentarios 47 y 48, quedando de la siguiente manera:</p> <p>Decía:</p> <p>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.</p> <p>Dice:</p> <p>5.1.4 Programa de Capacitación y Actualización Continua para la Profesionalización Turística Anual, 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, servicios y uso de tecnología</p>
51.	Tachtli Campamento	5.1.4	<p>El punto 5.1.4 sobre los procedimientos para la gestión de residuos sólidos urbanos al igual que el punto anterior representa una mejora relevante a la norma, que considera la responsabilidad ambiental y que como OSTAN debemos actuar en consecuencia.</p>	<p>SIN CALIFICACIÓN</p> <p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>En ese sentido, la observación reitera la importancia de brindar certeza al turista o usuario del servicio de la OSTAN, así como para estar en concordancia con el objetivo de la Norma.</p>
52.	Mtra. Abigail Florido Alfaro,	5.1.5.2	<p>5.1.5.2 se hace referencia a una revisión anual de equipo y mantenimiento, SECTUR debe proporcionar la</p>	<p>SIN CALIFICACIÓN</p> <p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la</p>

	MSM Expediciones S.C.		base de datos nacional y suficiente de los especialistas o personal capacitado para tal fin, siendo que es algo que en esta norma turística se pide	<p>norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>Aunado a lo anterior se especifica que dentro del texto de la norma no existe el numeral 5.1.5.2 al que alude la comentarista, sin embargo, de un análisis del comentario se desprende que se refiere al numeral 5.1.2.1.</p> <p>Por cuanto hace a lo manifestado por la comentarista, se indica que, para llevar a cabo la revisión anual del equipo, ésta tendrá que llevarse a cabo de forma anual por personal capacitado, para ello, y derivado de la respuesta dada al comentario 47, sólo tendrá que contar con su correspondiente constancia de competencias o habilidades laborales (formato DC-3) con lo que la propia OSTAN tiene la posibilidad de capacitar a su personal</p> <p>En ese sentido el Grupo de Trabajo señala que derivado del comentario 47 el texto del numeral 5.1.2.1, así como del comentario 48, ya que el Grupo de Trabajo consideró que toda vez que este numeral versa específicamente sobre el equipo de protección individual y colectivo, la disposición debe contenerse en un numeral separado y no desprenderse de aquel que se refiere al equipo técnico específico.</p> <p>Con lo anterior, se considera que se atiende la preocupación manifiesta por la comentarista en el sentido de contar con personal capacitado para llevar a cabo dicho mantenimiento.</p>	
53.	Tachtli Campamento	5.2.1	El punto 5.2.1 inciso a. marca la obligatoriedad de contar con una persona capacitada en primeros auxilios y RCP, tema que resulta absolutamente necesario para el tipo de servicio que ofertamos, por lo cual consideramos que la capacitación antes mencionada debe ser de carácter específico, es decir que la OSTAN acredite que el personal encargado del área de seguridad y primeros auxilios cuenta con capacitaciones en el área de primeros auxilios en áreas agrestes o remotas y con especialidad en el segmento turístico.	<p>SIN CALIFICACION</p> <p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>Sin embargo, de un análisis integral realizado al numeral 5.2.1, el Grupo de Trabajo determinó que es importante que se especifique en la disposición que los conocimientos en Primeros Auxilios y RCP sea acreditable, así mismo, se consideró adicionar "áreas agrestes o remotas" ya que por naturaleza el turismo de aventura se desarrolla en su mayoría en dichas zonas.</p> <p>En razón de lo anterior se modifica el numeral 5.2.1 en su inciso a. y por ende la Tabla 1. Criterios de Evaluación, en el apartado 5.2.1, específicamente en la fracción II, para quedar de la siguiente manera:</p> <p>Decía:</p> <p>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:</p> <p>a. Persona capacitada en primero 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.</p> <p>...</p> <p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1" data-bbox="1262 1338 1913 1369"> <tr> <td style="text-align: center;">5.2 De la Seguridad</td> </tr> </table>	5.2 De la Seguridad
5.2 De la Seguridad					

				<table border="1"><tr><td>5.2.1</td><td>Documental y visual</td><td>... II. Persona capacitada en primeros auxilios y RCP y su protocolo de atención en caso de emergencia y socorro necesario, y...</td></tr></table> <p>Dice: 5.2.1 Para brindar mayor seguridad a los turistas o usuarios, durante la prestación del servicio la OSTAN debe contar como mínimo con lo siguiente: a. Persona acreditada o certificada en primeros auxilios en zonas agrestes o remotas 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. ... Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1"><tr><th colspan="3">5.2 De la Seguridad</th></tr><tr><td>5.2.1</td><td>Documental y visual</td><td>... II. Persona acreditada o certificada en primeros auxilios en zonas agrestes o remotas y RCP; su protocolo de atención en caso de emergencia y socorro necesario, y...</td></tr></table>	5.2.1	Documental y visual	... II. Persona capacitada en primeros auxilios y RCP y su protocolo de atención en caso de emergencia y socorro necesario, y...	5.2 De la Seguridad			5.2.1	Documental y visual	... II. Persona acreditada o certificada en primeros auxilios en zonas agrestes o remotas y RCP; su protocolo de atención en caso de emergencia y socorro necesario, y...
5.2.1	Documental y visual	... II. Persona capacitada en primeros auxilios y RCP y su protocolo de atención en caso de emergencia y socorro necesario, y...											
5.2 De la Seguridad													
5.2.1	Documental y visual	... II. Persona acreditada o certificada en primeros auxilios en zonas agrestes o remotas y RCP; su protocolo de atención en caso de emergencia y socorro necesario, y...											
54.	Colegio Mexicano de Rescatistas, A.C.	5.2.1	<p>Dice: 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;</p> <p>Debería Decir: 5.2.1 Para brindar mayor seguridad los turistas o usuarios, durante la prestación del servicio los OSTAN deben contar con lo siguiente: a. Persona capacitada en Socorrismo para Excursionismo, Primeros Auxilios en Zonas Remotas 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;</p> <p>Justificación: Durante la prestación de éste tipo de servicios, la atención a usuarios no debe ser MINIMIZADA ya que los lugares donde se realizan generalmente este tipo de actividades corresponden a</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de trabajo determinó que no procede la propuesta del comentarista en el sentido de agregar las especialidades que propone referentes a primeros auxilios, toda vez que se considera que con las ya mencionadas es suficiente para brindar la primera atención en caso de ser requerida por el turista o usuario.</p> <p>Así mismo, el Grupo de Trabajo determinó como procedente la propuesta del comentarista en el sentido de que los conocimientos de la persona capacitada en primeros auxilios sea acreditable, asimismo derivado del comentario 54, el Grupo de Trabajo señaló que es importante que se especifique en la disposición que los conocimientos en Primeros Auxilios y RCP sea acreditable, así mismo, se consideró adicionar "áreas agrestes o remotas" ya que por naturaleza el turismo de aventura se desarrolla en su mayoría en dichas zonas.</p> <p>En razón de lo anterior se modifica el numeral 5.2.1 en su inciso a. y por ende la Tabla 1. Criterios de Evaluación, para quedar de la siguiente manera:</p> <p>Decía: 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:</p>									

			<p>zonas remotas, y una persona lesionada debe ser atendida por profesionales para garantizar un traslado eficiente y seguro a un hospital para que reciba las atenciones necesarias.</p> <p>Como ejemplo citamos que una persona que es mordida por una serpiente venenosa, no debe ser atendida por una persona capacitada en primeros auxilios por las características y peligroso del evento; en estos casos la persona afectada debe ser atendida por un PROFESIONAL en SOCORROS quien dentro de su tira curricular o curso de formación recibe el entrenamiento para la atención de víctimas por mordedura de ofidios en zonas remotas.</p> <p>Lo anterior, también se desprende del hecho de que en México existen los cursos especializados para el Turismo de Aventura registrados ante la STPS pudiendo los capacitados emitir la constancia de habilidades DC-3, así mismo el Colegio mexicano de Rescatistas emite Certificación de Socorrismo para Excursionismo, que también cuenta con la validez necesaria para tal fin.</p>	<p>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.</p> <p>...</p> <p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1" data-bbox="1264 370 1908 542"> <tr> <th colspan="3">5.2 De la Seguridad</th> </tr> <tr> <td>5.2.1</td> <td>Documental y visual</td> <td>... II. Persona capacitada en primeros auxilios y RCP y su protocolo de atención en caso de emergencia y socorro necesario, y...</td> </tr> </table> <p>Dice:</p> <p>5.2.1 Para brindar mayor seguridad a los turistas o usuarios, durante la prestación del servicio la OSTAN debe contar como mínimo con lo siguiente:</p> <p>a. Persona acreditada o certificada en primeros auxilios en zonas agrestes o remotas 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.</p> <p>...</p> <p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1" data-bbox="1264 852 1908 1047"> <tr> <th colspan="3">5.2 De la Seguridad</th> </tr> <tr> <td>5.2.1</td> <td>Documental y visual</td> <td>... II. Persona acreditada o certificada en primeros auxilios en zonas agrestes o remotas y RCP; su protocolo de atención en caso de emergencia y socorro necesario, y...</td> </tr> </table>	5.2 De la Seguridad			5.2.1	Documental y visual	... II. Persona capacitada en primeros auxilios y RCP y su protocolo de atención en caso de emergencia y socorro necesario, y...	5.2 De la Seguridad			5.2.1	Documental y visual	... II. Persona acreditada o certificada en primeros auxilios en zonas agrestes o remotas y RCP; su protocolo de atención en caso de emergencia y socorro necesario, y...
5.2 De la Seguridad																
5.2.1	Documental y visual	... II. Persona capacitada en primeros auxilios y RCP y su protocolo de atención en caso de emergencia y socorro necesario, y...														
5.2 De la Seguridad																
5.2.1	Documental y visual	... II. Persona acreditada o certificada en primeros auxilios en zonas agrestes o remotas y RCP; su protocolo de atención en caso de emergencia y socorro necesario, y...														
55.	Mtra. Abigail Florido Alfaro, MSM Expediciones S.C.	5.2.1, inciso d)	<p>5.2.1 inciso d) Protocolo de comunicación... agregar al final del enunciado "indicado en el manual de operaciones"</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de trabajo consideró parcialmente procedente la propuesta de la promovente, toda vez que, para dar mayor claridad y certeza tanto al turista o usuario como al prestador de servicios, el numeral 5.2.1 se modifica para quedar de la siguiente manera:</p> <p>Decía:</p> <p>5.2.1. Para brindar mayor seguridad a los turistas o usuarios, durante la prestación del servicio la OSTAN debe contar como mínimo con lo siguiente:</p> <p>d) Protocolo de comunicación en caso de emergencia</p> <p>Dice:</p> <p>5.2.1 Para brindar mayor seguridad a los turistas o usuarios, durante</p>												

				la prestación del servicio la OSTAN debe contar como mínimo con lo siguiente: d) Protocolo de comunicación en caso de emergencia conforme a lo señalado en el punto 10 del Apéndice normativo C.																		
56.	Tachtli Campamento	5.3.1	Sobre la información que se otorga a los turistas y usuarios para la realización de las actividades sin dañar, alterar o intervenir el patrimonio cultural y natural consideramos pertinente considerar una estandarización de esta, como una meta a mediano plazo, a través de un programa como el de turismo de bajo impacto ambiental, que contempla los anteriores aspectos, sumando otros relevantes.	SIN CALIFICACIÓN El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica. Sin embargo, el GT considera importante señalar que se trabaja de manera coordinada diversas autoridades con la finalidad de que la norma sea el crear esos estándares a mediano plazo y por ende el direccionarse a un turismo de bajo impacto ambiental. Razón por la cual el texto de la norma no se modifica.																		
57.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	Tabla 1 Criterios de Evaluación 4.2.3	<p>Dice:</p> <p>I. Presentar la carátula contrato de seguro de accidentes personales que cubra pérdidas orgánicas, muerte y reembolso de gastos médicos,</p> <p>Debería Decir:</p> <p>I. Presentar la carátula contrato de seguro de accidentes personales que cubra pérdidas orgánicas, muerte y reembolso de gastos médicos,</p> <p>Los montos mínimos de cobertura para los seguros referidos en el párrafo anterior deben ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Justificación:</p> <p>Agregar a la redacción "Los montos mínimos de cobertura para los seguros referidos en el párrafo anterior deben ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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." ya que el cumplimiento de los mismos sería el criterio cuantitativo de aceptación durante la evaluación de la conformidad, 	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de trabajo determinó como parcialmente procedente la propuesta del comentarista en el sentido de referir los montos que deben cubrir las pólizas de seguro, sin embargo, se considera que el repetir el monto en el criterio de verificación podría ser repetitivo e incluso confuso al momento de ser aplicado, por lo que solamente se hará referencia expresa al numeral 4.2.3, razón por la cual se modifica dicho numeral, quedando de la siguiente manera:</p> <p>Decía:</p> <p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="3">4.2 De la Operación</th> </tr> <tr> <td colspan="3">4.2.1...</td> </tr> <tr> <td>4.2.3</td> <td>Documental</td> <td>I. Presentar la carátula contrato del seguro de accidentes personales que cubra pérdidas orgánicas, muerte y reembolso de gastos médicos</td> </tr> </table> <p>Dice:</p> <p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="3">4.2 De la Operación</th> </tr> <tr> <td colspan="3">4.2.1...</td> </tr> <tr> <td>4.2.3</td> <td>Documental</td> <td>I. Presentar la carátula contrato del seguro de accidentes personales que cubra pérdidas orgánicas, muerte y reembolso de gastos médicos por los montos indicados en el numeral 4.2.3 de la presente Norma.</td> </tr> </table>	4.2 De la Operación			4.2.1...			4.2.3	Documental	I. Presentar la carátula contrato del seguro de accidentes personales que cubra pérdidas orgánicas, muerte y reembolso de gastos médicos	4.2 De la Operación			4.2.1...			4.2.3	Documental	I. Presentar la carátula contrato del seguro de accidentes personales que cubra pérdidas orgánicas, muerte y reembolso de gastos médicos por los montos indicados en el numeral 4.2.3 de la presente Norma.
4.2 De la Operación																						
4.2.1...																						
4.2.3	Documental	I. Presentar la carátula contrato del seguro de accidentes personales que cubra pérdidas orgánicas, muerte y reembolso de gastos médicos																				
4.2 De la Operación																						
4.2.1...																						
4.2.3	Documental	I. Presentar la carátula contrato del seguro de accidentes personales que cubra pérdidas orgánicas, muerte y reembolso de gastos médicos por los montos indicados en el numeral 4.2.3 de la presente Norma.																				

			de lo contrario, las U.V. no podrían proceder a declarar No Conformidad de dicha disposición por no encontrarse especificados en los montos si alguna OSTAN proporcionara un seguro con cobertura menor.										
58.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	Tabla 1 Criterios de Evaluación 4.2.4	<p>Dice: Registro de los recibos o comprobantes fiscales, que garantice los servicios contratados con los turistas o usuarios.</p> <p>Debería Decir: Registro de los recibos o comprobantes fiscales, que garantice los servicios contratados con los turistas o usuarios, de por lo menos # meses a la fecha.</p> <p>Justificación: Es necesario establecer un parámetro de temporalidad sobre el periodo del que se deba tener registro de dichos comprobantes (3, 6, 9, 12 o 18 meses a la fecha). Establecer un parámetro temporal ayudaría a evitar el almacenaje (físico o virtual) innecesario de los recibos o comprobantes fiscales, a su vez, ello brindaría certidumbre de criterio de aceptación para la U.V. y el cumplimiento preciso a la OSTAN</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista, toda vez que otra disposición en materia fiscal de mayor orden jerárquico a una Norma Oficial Mexicana ya prevé el periodo que deben conservarse los documentos, en ese sentido, en esta Norma no es posible determinar dicho periodo, puesto que puede caerse en una contradicción, generando incertidumbre jurídica a los sujetos obligados.</p> <p>Razón por la cual no se realiza ajuste alguno al texto de la norma.</p>									
59.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	Tabla 1 Criterios de Evaluación 4.2.4	<p>Dice: 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> <p>Debería decir: II. El contrato de prestación de servicios o carta de servicios contiene como mínimo lo descrito en el apéndice normativo B de la presente NOM.</p> <p>Justificación: Homologar la redacción a la establecida en las disposiciones del cuerpo de la norma y a los criterios de aceptación de las demás disposiciones que hacen referencia a los Apéndices Normativos. Agregando "normativo" y eliminando "de la presente NOM"</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>Siguiendo lo señalado por el comentarista, el proyecto de norma no cuenta con una fracción II por cuanto hace al criterio de evaluación de la norma, sin embargo, de un análisis al mismo se concluyó que el texto al que hace referencia el comentarista es el 4.2.5.</p> <p>Ahora bien, después de un análisis integral a la fracción II del numeral 4.2.5 de la Tabla 1. Criterios de Evaluación, el Grupo de Trabajo determinó que a fin de dar claridad a la redacción de la presente Norma se ajuste dicho numeral, por lo que se considera procedente la propuesta del comentarista en el sentido de agregar el texto normativo, sin embargo, no se acepta en su totalidad la redacción propuesta, pues para efectos de homologar el texto y no dar lugar a confusiones, se modifica para quedar de la siguiente manera:</p> <p>Decía:</p> <p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">4.2 De la Operación</th> </tr> <tr> <td colspan="3">4.2.1...</td> </tr> <tr> <td style="width: 15%;">4.2.5</td> <td style="width: 35%;">Documental</td> <td style="width: 50%;">I. El Contrato de prestación de servicios o carta de servicios tiene como mínimo lo descrito en el</td> </tr> </table>	4.2 De la Operación			4.2.1...			4.2.5	Documental	I. El Contrato de prestación de servicios o carta de servicios tiene como mínimo lo descrito en el
4.2 De la Operación													
4.2.1...													
4.2.5	Documental	I. El Contrato de prestación de servicios o carta de servicios tiene como mínimo lo descrito en el											

				<table border="1"> <tr> <td colspan="2"></td> <td>Apéndice B de la presente NOM.</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Dice:</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Tabla 1-Criterios de Evaluación</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">4.2 De la Operación</td> </tr> <tr> <td colspan="3">4.2.1...</td> </tr> <tr> <td>4.2.5</td> <td>Documental</td> <td>I. El Contrato de prestación de servicios o carta de servicios tiene como mínimo lo descrito en el Apéndice Normativo B de la presente Norma.</td> </tr> </table>			Apéndice B de la presente NOM.	Dice:			Tabla 1-Criterios de Evaluación			4.2 De la Operación			4.2.1...			4.2.5	Documental	I. El Contrato de prestación de servicios o carta de servicios tiene como mínimo lo descrito en el Apéndice Normativo B de la presente Norma.
		Apéndice B de la presente NOM.																				
Dice:																						
Tabla 1-Criterios de Evaluación																						
4.2 De la Operación																						
4.2.1...																						
4.2.5	Documental	I. El Contrato de prestación de servicios o carta de servicios tiene como mínimo lo descrito en el Apéndice Normativo B de la presente Norma.																				
60.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	Tabla 1 Criterios de Evaluación 4.2.5.1	Dice: I. Carta de responsabilidad compartida firmada por el turista con membrete y que contenga la información solicitada en el Apéndice Normativo B.1. Debería Decir: I. Carta de responsabilidad limitada membretada. II. Que contenga la información solicitada en el apéndice normativo B-1. III. Espacio para el nombre y firma del turista o usuario con membrete Justificación: Independizar cada criterio de aceptación de la disposición. De esta forma resultará más comprensible el cumplimiento o No Conformidad con la disposición. Homologar la referencia del apéndice normativo de acuerdo a como se encuentra redactada en el propio apéndice. Agregar guion y eliminar punto. Agregar a la redacción el sujeto "usuario" para incluirlo como criterio de aceptación.	PROCEDE PARCIALMENTE El Grupo de Trabajo determinó procedente la propuesta del comentarista en el sentido de independizar los criterios de aceptación de la disposición, homologar la referencia al apéndice normativo y agregar a la redacción el sujeto usuario. Por otro lado, el Grupo de Trabajo determinó como no procedente el cambiar la carta de responsabilidad compartida por carta de responsabilidad limitada, toda vez que el primer concepto (carta de responsabilidad compartida) es aquel que se encuentra establecido en la norma; razón por la cual se modifica el texto de la Tabla 1. Criterios de Evaluación en el numeral 4.2.5.1, para quedar como sigue: Decía: Tabla 1-Criterios de Evaluación <table border="1"> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">4.2 De la Operación</td> </tr> <tr> <td colspan="3">4.2.1...</td> </tr> <tr> <td>4.2.5.1</td> <td>Documental</td> <td>I. Carta de responsabilidad compartida firmada por el turista con membrete y que contenga la información solicitada en el Apéndice Normativo B.1.</td> </tr> </table> Dice: Tabla 1-Criterios de Evaluación	4.2 De la Operación			4.2.1...			4.2.5.1	Documental	I. Carta de responsabilidad compartida firmada por el turista con membrete y que contenga la información solicitada en el Apéndice Normativo B.1.									
4.2 De la Operación																						
4.2.1...																						
4.2.5.1	Documental	I. Carta de responsabilidad compartida firmada por el turista con membrete y que contenga la información solicitada en el Apéndice Normativo B.1.																				

				<table border="1"> <tr> <th colspan="3">4.2 De la Operación</th> </tr> <tr> <td colspan="3">4.2.1...</td> </tr> <tr> <td>4.2.5.1</td> <td>Documental</td> <td> I. Carta de responsabilidad compartida membretada. II. Que contenga la información solicitada en el apéndice normativo B-1 III. Espacio para el nombre y firma del turista o usuario con membrete. </td> </tr> </table>	4.2 De la Operación			4.2.1...			4.2.5.1	Documental	I. Carta de responsabilidad compartida membretada. II. Que contenga la información solicitada en el apéndice normativo B-1 III. Espacio para el nombre y firma del turista o usuario con membrete.												
4.2 De la Operación																									
4.2.1...																									
4.2.5.1	Documental	I. Carta de responsabilidad compartida membretada. II. Que contenga la información solicitada en el apéndice normativo B-1 III. Espacio para el nombre y firma del turista o usuario con membrete.																							
61.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	Tabla 1 Criterios de Evaluación 4.2.5.2	<p>Dice:</p> <p>II. La carta de responsabilidad compartida para menores de edad son firmados por alguien de los siguientes: madre, padre o responsable.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>I. Espacio para el nombre y firma de la madre, padre o responsable en caso de participación de menores.</p> <p>Justificación:</p> <p>Independizar criterios de aceptación entre el numeral 4.2.5.1 y 5.2.5.2 dentro de la Tabla 1.</p>	<p>PROCEDE</p> <p>El Grupo de trabajo determinó procedente la propuesta del comentarista, por lo que se ajusta el numeral 4.2.5.2 de la Tabla de Evaluación quedando por separado el criterio de evaluación de este numeral respecto del 4.2.5.1.</p> <p>Quedando de la siguiente manera:</p> <p>Decía:</p> <p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="3">4.2 De la Operación</th> </tr> <tr> <td colspan="3">4.2.1...</td> </tr> <tr> <td>4.2.5.1</td> <td>Documental</td> <td> I. Carta de responsabilidad compartida firmada por el turista con membrete y que contenga la información solicitada en el Apéndice Normativo B.1. II. La carta de responsabilidad compartida para menores de edad son firmados por alguien de los siguientes: madre, padre o responsable. </td> </tr> </table> <p>Dice:</p> <p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="3">4.2 De la Operación</th> </tr> <tr> <td colspan="3">4.2.1...</td> </tr> <tr> <td colspan="3">4.2.5.1...</td> </tr> <tr> <td>4.2.5.2</td> <td>Documental</td> <td> I. Espacio para el nombre y firma de la madre, padre o responsable en caso de </td> </tr> </table>	4.2 De la Operación			4.2.1...			4.2.5.1	Documental	I. Carta de responsabilidad compartida firmada por el turista con membrete y que contenga la información solicitada en el Apéndice Normativo B.1. II. La carta de responsabilidad compartida para menores de edad son firmados por alguien de los siguientes: madre, padre o responsable.	4.2 De la Operación			4.2.1...			4.2.5.1...			4.2.5.2	Documental	I. Espacio para el nombre y firma de la madre, padre o responsable en caso de
4.2 De la Operación																									
4.2.1...																									
4.2.5.1	Documental	I. Carta de responsabilidad compartida firmada por el turista con membrete y que contenga la información solicitada en el Apéndice Normativo B.1. II. La carta de responsabilidad compartida para menores de edad son firmados por alguien de los siguientes: madre, padre o responsable.																							
4.2 De la Operación																									
4.2.1...																									
4.2.5.1...																									
4.2.5.2	Documental	I. Espacio para el nombre y firma de la madre, padre o responsable en caso de																							

						participación de menores.
62.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	Tabla 1 Criterios de Evaluación 4.2.6	<p>Dice:</p> <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> <p>Debería Decir:</p> <p>La 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; (agregar cuando aplica)</p> <p>II. Permiso y Autorización en Áreas Naturales Protegidas; en caso de desarrollar sus actividades dentro de un Área Natural Protegida.</p> <p>III. Permiso o concesiones de Zona Federal Marítimo Terrestre y/o Terrenos Ganados al Mar; en caso de desarrollar sus actividades, usar o aprovechar de manera sustentable una superficie de playa, zona federal marítimo terrestre, terrenos ganados al mar o a cualquier otro depósito formado con aguas marítimas.</p> <p>IV. Permiso y Autorización de Protección civil; (agregar cuando aplica)</p> <p>V. Permiso y Autorización de transporte, aplicable a cada actividad; (agregar cuando aplica)</p> <p>VI. Permiso o concesiones de agua y saneamiento.</p>	PROCEDE PARCIALMENTE	<p>El Grupo de Trabajo determinó como parcialmente procedente la propuesta del promovente ya que se considera como procedente el cambiar el artículo "El" antes del acrónimo OSTAN por "La", ya que dota de claridad el texto de la norma, en ese sentido, se ajustan los numerales en el mismo sentido que la respuesta al comentario número 11.</p> <p>Por otro lado, el Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del promovente en el sentido de agregar los casos aplicables por cuanto hace a los permisos con que se deben contar, puesto que, al tratarse de una norma de carácter general, si se cae en la especificidad de los casos de aplicabilidad de dichos permisos se puede correr el riesgo de dejar vacíos legales.</p>	

			<p align="center">(agregar cuando aplica)</p> <p>Justificación: Modificar el artículo “el” que precede a la iniciales “OSTAN” sustituyéndolo por “La” para darle coherencia con el término utilizado dentro del Artículo 83.- Fracción X. del Reglamento de la Ley General de Turismo. Es indispensable agregar en qué casos es obligatorio contar con cada uno de los siguientes permisos o autorizaciones para que la OSTAN pueda interpretar correctamente la NOM y darle cumplimiento de manera autónoma sin necesidad de contratar ninguna clase de servicios externos.</p>																			
63.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	Tabla 1 Criterios de Evaluación 4.2.7	<p>Dice: Presentar la (s) bitácora (s) de operación de cada una de las actividades y recorridos realizados, I. La bitácora contiene los datos asentados descritos en la disposición 4.2.7 de la NOM. Debería Decir: Presentar la(s) bitácora(s) de operación por cada día y de cada una de las actividades, paquetes o servicios realizados en la que debe asentarse lo siguiente: I. Folio de la bitácora, II. Nombre y número de credencial de los guías, III. Fecha, IV. Número de turistas o usuarios identificando hombres, mujeres, adultos mayores, menores de edad y en su caso personas con discapacidad, V. Hora de inicio de actividad (es), VI. Nombre del responsable de la impartición de la plática general o específica (guía, instructor, monitor o consejero), VII. Lugar del recorrido, VIII. Actividad(es) realizada(s), IX. Hora de término de la(s) actividad(es) y del recorrido, X. Pronóstico meteorológico del día del recorrido y destino, Justificación:</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE Derivado de la respuesta al comentario número 24, así como de un análisis realizado por el Grupo de Trabajo, se determinó modificar el numeral 4.2.7, en el sentido de dar mayor claridad y certeza al aplicar la norma, tanto a los turistas o usuarios, así como a la OSTAN por lo que se agrega a la norma un Apéndice Normativo E, quedando de la siguiente manera: Decía: Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="3">4.2 De la Operación</th> </tr> <tr> <td colspan="3">4.2.1...</td> </tr> <tr> <td>4.2.7</td> <td>Documental</td> <td>Presentar la (s) bitácora (s) de operación de cada una de las actividades y recorridos realizados. I. La bitácora contiene los datos asentados descritos en la disposición 4.2.7 de la NOM.</td> </tr> </table> <p>Dice: Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="3">4.2 De la Operación</th> </tr> <tr> <td colspan="3">4.2.1...</td> </tr> <tr> <td>4.2.7</td> <td>Documental</td> <td>Presentar la (s) bitácora (s) de operación de cada una de las actividades y recorridos realizados. La bitácora contiene como mínimo los datos asentados descritos en el Apéndice Informativo E.</td> </tr> </table>	4.2 De la Operación			4.2.1...			4.2.7	Documental	Presentar la (s) bitácora (s) de operación de cada una de las actividades y recorridos realizados. I. La bitácora contiene los datos asentados descritos en la disposición 4.2.7 de la NOM.	4.2 De la Operación			4.2.1...			4.2.7	Documental	Presentar la (s) bitácora (s) de operación de cada una de las actividades y recorridos realizados. La bitácora contiene como mínimo los datos asentados descritos en el Apéndice Informativo E.
4.2 De la Operación																						
4.2.1...																						
4.2.7	Documental	Presentar la (s) bitácora (s) de operación de cada una de las actividades y recorridos realizados. I. La bitácora contiene los datos asentados descritos en la disposición 4.2.7 de la NOM.																				
4.2 De la Operación																						
4.2.1...																						
4.2.7	Documental	Presentar la (s) bitácora (s) de operación de cada una de las actividades y recorridos realizados. La bitácora contiene como mínimo los datos asentados descritos en el Apéndice Informativo E.																				

			Identificar cada uno de los datos asentados en el numeral para que sea comprensible para la OSTAN y las U.V. La propuesta de criterio de aceptación está redactada en base a la propuesta de redacción de dicho numeral.	
64.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	Tabla 1 Criterios de Evaluación 4.2.8	<p>Dice:</p> <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> <p>Debería decir:</p> <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>I. 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>II. Aviso de navegación para embarcaciones menores de recreo y deportivas.</p> <p>Justificación:</p> <p>Eliminarla fracción I. <i>"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."</i> Ya que los dos numerales siguientes constituyen los documentos que autorizan el uso de los vehículos para el traslado de turistas, así como al personal de la OSTAN que conduce las unidades. Mantener dicha fracción sería repetitivo con las siguientes fracciones del mismo numeral.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista, toda vez que se considera que tanto las placas federales como el permiso de navegación no constituyen las únicas autorizaciones con las que la Operadora debiera contar pues, alguna otra autoridad, incluso local, pudiera requerirlas, por lo que previendo dicha situación es que se mantiene la fracción I de la Tabla 1. Criterios de Evaluación.</p> <p>Razón por la cual el texto de la norma queda sin cambio alguno.</p>
65.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	Tabla 1 Criterios de Evaluación	<p>Dice:</p> <p>En los casos que el OSTAN proporcione el servicio en</p>	PROCEDE PARCIALMENTE

		<p>4.3.5</p>	<p>alguna de las actividades de aventura/naturaleza enunciadas en la NOM-09-TUR-vigente. Presentar los siguiente:</p> <p>I. Recibos, comprobantes o Contrato con los Guías especializados acreditados para la actividad que proporcionan.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>El Grupo de Trabajo determinó como parcialmente procedente la propuesta del promovente ya que se considera como procedente el cambiar el artículo "Ei" antes del acrónimo OSTAN por "La" ya que dota de claridad el texto de la norma, en ese sentido, se ajustan los numerales en el mismo sentido que la respuesta al comentario número 11.; así como se toma en cuenta la propuesta del promovente en el sentido de homologar las referencias a la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, sin embargo, no se acepta en su totalidad la propuesta del comentarista pues se tendría la posibilidad de que tanto los sujetos regulados como los turista o usuarios puedan confundirse, por, lo que solamente se modifica el texto de la norma para quedar como sigue:</p>																		
			<p>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.</p> <p>V. Bitácora de operación en la cual exhibe que presta sus servicios de acuerdo a la especialidad, nivel acreditado y bajo la proporción.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>En los casos que la OSTAN proporcione el servicio en alguna de las actividades de aventura/naturaleza enunciadas en la NOM-09-TUR-2002 o la que la sustituya, presentar lo siguiente:</p> <p>I. Recibos, comprobantes o Contrato con los Guías especializados acreditados para la actividad que proporcionan.</p> <p>I. Credencial de reconocimiento emitida por SECTUR y recibos, comprobantes o contrato con los Guías especializados acreditados en la actividad y el nivel de dificultad en la que prestan sus servicios.</p> <p>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.</p> <p>II. Lista de verificación de Mostrar el Equipo técnico específico y equipo de protección individual utilizado por la OSTAN para la prestación de sus servicios acorde a lo establecido en la NOM 09 Tur 2002 o la</p>	<p>Decía:</p> <p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1" data-bbox="1266 690 1908 1198"> <tr> <th colspan="3">4.3 De la información y la prestación del servicio</th> </tr> <tr> <td colspan="3">4.3.1...</td> </tr> <tr> <td>4.3.5</td> <td>Documental, entrevista, física y visual</td> <td>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 lo siguiente: I.... ... 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 la capacidad de operación.</td> </tr> </table> <p>Dice:</p> <p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1" data-bbox="1266 1295 1908 1390"> <tr> <th colspan="3">4.3 De la información y la prestación del servicio</th> </tr> <tr> <td colspan="3">4.3.1...</td> </tr> <tr> <td>4.3.5</td> <td>Documental,</td> <td>En los casos que la OSTAN</td> </tr> </table>	4.3 De la información y la prestación del servicio			4.3.1...			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 lo siguiente: I.... ... 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 la capacidad de operación.	4.3 De la información y la prestación del servicio			4.3.1...			4.3.5	Documental,	En los casos que la OSTAN
4.3 De la información y la prestación del servicio																						
4.3.1...																						
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 lo siguiente: I.... ... 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 la capacidad de operación.																				
4.3 De la información y la prestación del servicio																						
4.3.1...																						
4.3.5	Documental,	En los casos que la OSTAN																				

			<p>que la sustituya acorde acorde a lo es servicio de cada actividad. Se compone de todos los elementos señalados en la NOM-09-TUR-2002 o la que la acorde a lo establecido en la NOM 09 TUR 2002 o la que la sustituya.</p> <p>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.</p> <p>III. Bitácora de operación en la cual exhibe que presta sus servicios de acuerdo a la especialidad, nivel acreditado y bajo la proporción guías - turistas o usuarios señalada en la NOM-09-TUR-2002 o la que la sustituya.</p>	<p>entrevista, física y visual</p>	<p>proporcione el servicio en alguna de las actividades de aventura/naturaleza enunciadas en la NOM-09-TUR-2002 o la que la sustituya. Presentar lo siguiente:</p> <p>I....</p> <p>...</p> <p>III. Mostrar el Equipo técnico específico y equipo de protección individual utilizado por la OSTAN para la prestación de sus servicios acorde a lo establecido en la NOM-09-TUR-2002 o la que la sustituya.</p>
			<p>Justificación:</p> <p>Modificar el artículo “el” que precede a la iniciales “OSTAN” sustituyéndolo por “la” para darle coherencia con el término utilizado dentro del Artículo 83.- Fracción X. del Reglamento de la Ley General de Turismo.</p> <p>Homologar la referencia “NOM-09-TUR-vigente” con el resto de referencias incluidas en el PROY NOM 011 TUR 2018 sobre NOM-09-TUR-“2002 o la que la sustituya”</p> <p>Integrar la redacción del criterio de aceptación señalado en la fracción I. a la fracción II. Permitiría agrupar en un solo criterio las evidencias de que la OSTAN contrata o tiene como parte de su personal encargado de la guianza de los recorridos a guías acreditados y sin incurrir en redundancias.</p> <p>Eliminar texto “<i>lista de verificación de</i>” en la fracción III ya que dictaminar el cumplimiento solo con un documento que enumere el equipo de protección individual no es una evidencia de un cumplimiento real en la utilización de dicho material completo durante la operación cotidiana de la OSTAN. Sugiero agregar el verbo “Mostrar” ya que ello lleva implícito la constatación física de que la OSTAN cuenta con dicho equipo y por lo tanto hace uso de el durante la prestación de sus servicios.</p> <p>Homologar la referencia “NOM-09” con el resto de referencias incluidas en el PROY NOM 011 TUR 2018 sobre NOM-09-“TUR 2002 o la que la sustituya”</p> <p>Redactar los criterios de aceptación agrupando los</p>		

			temas a verificar por la U.V. ayuda a dejar claro a la OSTAN el criterio de conformidad o No Conformidad en el cumplimiento de dicho numeral.										
66.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	Tabla 1 Criterios de Evaluación 4.3.6	<p>Dice: Entrevista o Documental.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Debería Decir: Entrevista y Documental.</p> <p>I. Evidencia por la cual demuestra que proporciona plática general o especializada introductoria a los turistas o usuarios antes y en el transcurso de 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.</p> <p>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.</p> <p>Justificación: Sustituir el término “<i>platica introductoria</i>” por “platica general o especializada” ya que la obligatoriedad de proporcionar toda la información antes de ejecutar la actividad se propuso fuera modificada en la redacción del numeral 4.3.6 en esta matriz de comentarios.</p> <p>Eliminar el criterio de aceptación dispuesto en la fracción II. “<i>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</i></p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista, toda vez que la plática debe ser introductoria, pues la parte en que se le dará a conocer al turista o usuario en qué consiste la actividad que va a realizar, no general o especializada, puesto que estos criterios vendrán conforme a la actividad que se realiza.</p> <p>Por cuanto hace a su propuesta de eliminar la fracción II del Criterio de Evaluación del numeral 4.3.6 contenida en la Tabla I. el Grupo de Trabajo determinó como no procedente la misma, pues se trata de la forma en que será verificado dicho numeral.</p> <p>Por otro lado, después de un análisis realizado por el Grupo de Trabajo, así como en concordancia a la respuesta brindada al comentario 40, se determinó que para que el texto de la norma sea claro en su redacción con el objetivo de facilitar su aplicación, se ajusta el texto de la fracción I. del numeral 4.3.6 dentro de la Tabla 1. Criterios de Evaluación, para quedar de la siguiente manera:</p> <p>Decía:</p> <p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">4.3 De la información y la prestación del servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">4.3.1...</td> </tr> <tr> <td>4.3.6</td> <td>Entrevista o documental</td> <td>I. Evidencia por la cual demuestra que proporciona plática introductoria a los turistas o usuarios antes del inicio de la actividad donde se la hace de su conocimiento el contenido del Apéndice Normativo A de cada una de las actividades a realizar. ...</td> </tr> </tbody> </table> <p>Dice:</p> <p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p>	4.3 De la información y la prestación del servicio			4.3.1...			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 la hace de su conocimiento el contenido del Apéndice Normativo A de cada una de las actividades a realizar. ...
4.3 De la información y la prestación del servicio													
4.3.1...													
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 la hace de su conocimiento el contenido del Apéndice Normativo A de cada una de las actividades a realizar. ...											

			<p>actividades a realizar”, de este numeral ya que es redundante con el criterio de aceptación del numeral 4.2.2 y por lo que resulta ineficiente e innecesario.</p>	<p>4.3 De la información y la prestación del servicio</p> <p>4.3.1...</p> <table border="1"> <tr> <td>4.3.6</td> <td>Entrevista o documental</td> <td>I. Plática introductoria antes y durante la realización de la actividad, misma en la que se hace del conocimiento a los turistas o usuarios los temas importantes sobre medidas de seguridad e información para el desarrollo de las actividades conforme lo señalado en el Apéndice Normativo A. ...</td> </tr> </table>	4.3.6	Entrevista o documental	I. Plática introductoria antes y durante la realización de la actividad, misma en la que se hace del conocimiento a los turistas o usuarios los temas importantes sobre medidas de seguridad e información para el desarrollo de las actividades conforme lo señalado en el Apéndice Normativo A. ...						
4.3.6	Entrevista o documental	I. Plática introductoria antes y durante la realización de la actividad, misma en la que se hace del conocimiento a los turistas o usuarios los temas importantes sobre medidas de seguridad e información para el desarrollo de las actividades conforme lo señalado en el Apéndice Normativo A. ...											
67.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	<p>Tabla 1 Criterios de Evaluación 4.3.7</p>	<p>Dice:</p> <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 los siguiente:</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>III. Que cuente con su evaluación de riesgos de cada una de las actividades que proporciona.</p> <p>IV. Que proporciona el equipo de protección individual o colectivo al turista o usuario de acuerdo a la evaluación de riesgo.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como parcialmente procedente la propuesta del promovente ya que se considera como procedente el cambiar el artículo “Ei” antes del acrónimo OSTAN por “La” ya que dota de claridad el texto de la norma, en ese sentido, se ajustan los numerales en el mismo sentido que la respuesta al comentario número 11.; así como se toma en cuenta la propuesta del promovente en el sentido de homologar las referencias a la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002.</p> <p>Por otro lado, el grupo de trabajo determinó como no procedente aceptar la redacción propuesta por el comentarista ya que se tendría la posibilidad de que tanto los sujetos regulados como los turista o usuarios puedan confundirse, por, lo que solamente se modifica el texto de la norma para quedar como sigue</p> <p>Decía:</p> <p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="3">4.3 De la información y la prestación del servicio</th> </tr> <tr> <td colspan="3">4.3.1...</td> </tr> <tr> <td>4.3.7</td> <td>Documental, entrevista, física y visual</td> <td>Para el desarrollo de alguna de las actividades de aventura/naturaleza, diferentes a las enunciadas en la NOM-09-TUR-vigente. El OSTAN debe presentar lo siguiente: 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</td> </tr> </table>	4.3 De la información y la prestación del servicio			4.3.1...			4.3.7	Documental, entrevista, física y visual	Para el desarrollo de alguna de las actividades de aventura/naturaleza, diferentes a las enunciadas en la NOM-09-TUR-vigente. El OSTAN debe presentar lo siguiente: 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
4.3 De la información y la prestación del servicio													
4.3.1...													
4.3.7	Documental, entrevista, física y visual	Para el desarrollo de alguna de las actividades de aventura/naturaleza, diferentes a las enunciadas en la NOM-09-TUR-vigente. El OSTAN debe presentar lo siguiente: 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											

		<p>de seguridad e información.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>Para el desarrollo en alguna de las actividades de aventura/naturaleza, diferentes a las enunciadas en la NOM-09- TUR-vigente. La OSTAN debe presentar los siguiente:</p>			<p>competencias o habilidades laborales (formato DC-3).</p> <p>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 y protección civil.</p> <p>III. Que cuente con su evaluación de riesgos de cada una de las actividades que proporciona.</p> <p>IV. Que proporcione el equipo de protección individual o colectivo al turista o usuario de acuerdo a la evaluación de riesgo.</p>									
		<p>I. Constancias de competencias o habilidades laborales (formato DC-3) y recibos, comprobantes o contrato con los Guías, instructores, monitores o consejeros reconocidos por la OSTAN para la actividad en la que proporcionan sus servicios.</p> <p>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.</p> <p>II. Que cuente con una evaluación de riesgos de cada una de las actividades en las que proporciona sus servicios.</p> <p>III. Mostrar el Equipo técnico específico y equipo de protección individual utilizado por la OSTAN para proporcionar el servicio de cada actividad de acuerdo al análisis de riesgos.</p> <p>IV. Evidencia por la cual demuestra que todo el equipo de protección individual que utiliza para proporcionar el servicio de cada actividad a realizar se compone de todos los elementos con cuenta con una homologación especializada nacional o internacional y es utilizado conforme a las ficha técnica instrucciones del fabricante.</p> <p>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</p>	<p>Dice:</p> <p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="3">4.3 De la información y la prestación del servicio</td> </tr> <tr> <td colspan="3">4.3.1...</td> </tr> <tr> <td>4.3.7</td> <td>Documental, entrevista, física y visual</td> <td> <p>Para el desarrollo de alguna de las actividades de aventura/naturaleza, diferentes a las enunciadas en la NOM-09-TUR-2002 o la que la sustituya, la OSTAN debe presentar lo siguiente:</p> <p>I. Recibos, comprobantes o Contrato con los Guías, instructores, monitores o consejeros reconocidos por la OSTAN acreditados para la actividad que proporcionan, así como las constancias de competencias o habilidades laborales (formato DC-3).</p> <p>II. Que cuente con una evaluación de riesgos de cada una de las actividades en las que proporciona sus servicios</p> <p>III. Mostrar el Equipo técnico específico y equipo de protección individual o colectivo utilizado por la OSTAN para proporcionar el servicio de cada actividad de</p> </td> </tr> </table>			4.3 De la información y la prestación del servicio			4.3.1...			4.3.7	Documental, entrevista, física y visual	<p>Para el desarrollo de alguna de las actividades de aventura/naturaleza, diferentes a las enunciadas en la NOM-09-TUR-2002 o la que la sustituya, la OSTAN debe presentar lo siguiente:</p> <p>I. Recibos, comprobantes o Contrato con los Guías, instructores, monitores o consejeros reconocidos por la OSTAN acreditados para la actividad que proporcionan, así como las constancias de competencias o habilidades laborales (formato DC-3).</p> <p>II. Que cuente con una evaluación de riesgos de cada una de las actividades en las que proporciona sus servicios</p> <p>III. Mostrar el Equipo técnico específico y equipo de protección individual o colectivo utilizado por la OSTAN para proporcionar el servicio de cada actividad de</p>
4.3 De la información y la prestación del servicio														
4.3.1...														
4.3.7	Documental, entrevista, física y visual	<p>Para el desarrollo de alguna de las actividades de aventura/naturaleza, diferentes a las enunciadas en la NOM-09-TUR-2002 o la que la sustituya, la OSTAN debe presentar lo siguiente:</p> <p>I. Recibos, comprobantes o Contrato con los Guías, instructores, monitores o consejeros reconocidos por la OSTAN acreditados para la actividad que proporcionan, así como las constancias de competencias o habilidades laborales (formato DC-3).</p> <p>II. Que cuente con una evaluación de riesgos de cada una de las actividades en las que proporciona sus servicios</p> <p>III. Mostrar el Equipo técnico específico y equipo de protección individual o colectivo utilizado por la OSTAN para proporcionar el servicio de cada actividad de</p>												

			<p>de seguridad e información.</p> <p>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.</p> <p>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 la evaluación de riesgo para el recorrido y cada actividad a desarrollar.</p> <p>Justificación:</p> <p>Modificar el artículo “el” que precede a la iniciales “OSTAN” sustituyéndolo por “la” para darle coherencia con el término utilizado dentro del Artículo 83.- Fracción</p>		<p>acuerdo al análisis de riesgos.</p> <p>IV. ...</p>
			<p>X. del Reglamento de la Ley General de Turismo.</p> <p>Homologar la redacción de los criterios de aceptación de este numeral a los criterios para actividades definidas en la NOM 09 TUR vigente con objetivo de hacer más comprensible el criterio de conformidad y no discriminar a las OSTAN que proporcionan servicios en actividades no señaladas en la NOM citada.</p> <p>Eliminar el criterio de aceptación del numeral 4.3.7 fracción II. Ya que es redundante con el criterio de aceptación del numeral 5.1.3</p> <p>En la fracción III. Solo puede demostrarse el cumplimiento mostrando el EPI ya que una lista de verificación es solo un documento y no demuestra que la OSTAN verdaderamente cuente con ello. Existe ejemplos en el marco regulatorio del sector laboral tal como la “Guía de referencia” para la “Identificación y selección de equipo de protección personal de acuerdo al tipo de riesgo y función del trabajador”. La cual está a disposición de cualquier OSTAN de forma gratuita en la NOM-017-STPS-2008</p> <p>Eliminar fracción VI. Ya que resulta redundante con el criterio de aceptación del numeral 4.3.6</p> <p>Eliminar fracción VII. Ya que resulta redundante con el contenido y los criterios de aceptación del numeral 4.3.6 y los Apéndices Normativos A, B y B-1.</p>		

68.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	Tabla 1 Criterios de Evaluación 5.1.2 y 5.1.2.1	<p>Dice:</p> <p>I. Presentar el Programa y bitácora de mantenimiento y conservación del equipo técnico específico utilizado en cada una de las actividades que opere.</p> <p>II. La Bitácora debe estar fechada y firmada por el personal capacitado y adiestrado para tal fin.</p> <p>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.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>I. Presentar el Programa y bitácora, física o virtual, de Inspección y en su caso mantenimiento y conservación del equipo técnico específico de protección individual utilizado en cada una de las</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El grupo de trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista respecto de las adiciones al texto del numeral 5.1.2.1.</p> <p>Sin embargo, de un análisis integral del numeral 5.1.2.1, así como de los comentarios 46, 47 y 48, el Grupo de Trabajo consideró que toda vez que este numeral versa específicamente sobre el equipo de protección individual y colectivo, la disposición debe contenerse en un numeral separado y no desprenderse de aquel que se refiere al equipo técnico específico, razón por la cual se modifica el texto de la norma, así como la Tabla 1-Criterios de Evaluación, para quedar como sigue:</p> <p>Cabe señalar que, como consecuencia de este ajuste, la numeración sucesiva en la tabla se recorrió sin que esto afecte el</p>									
			<p>actividades que opere.</p> <p>II. La Bitácora debe estar fechada y firmada por el personal capacitado y adiestrado para tal fin.</p> <p>III. Presentar constancia de competencias o habilidades laborales (formato DC 3) e evidencia del personal capacitado y adiestrado para tal fin según asignación de la OSTAN.</p> <p>Justificación:</p> <p>Modificar el artículo “el” que precede a la iniciales “OSTAN” sustituyéndolo por “la” para darle coherencia con el término utilizado dentro del Artículo 83.- Fracción X. del Reglamento de la Ley General de Turismo.</p> <p>Alinear la redacción del criterio de aceptación I. a la redacción de la disposición propuesta en lo que se refiere a una “revisión” del equipo de protección individual como lo señala la redacción original del PROY-NOM-011-TUR-2018 y no Equipo técnico específico.</p> <p>La redacción de la fracción III “o evidencia”. del presente numeral del PROY-NOM-011-TUR-2018 abre la puerta a la OSTAN para emitir o conseguir un documento, foto o cualquier elemento que argumente sin ningún sustento jurídico el cumplimiento real de la capacitación del personal que revisa y en su caso da mantenimiento a EPI. Por ello sugerimos eliminar dicha redacción para evitar lagunas o atajos en el cumplimiento de la normativa.</p>	<p>contenido de los criterios de evaluación.</p> <p>Decía:</p> <p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1" data-bbox="1264 764 1911 1365"> <thead> <tr> <th colspan="3" data-bbox="1264 764 1911 808">5.1 De la Operación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" data-bbox="1264 808 1911 852">5.1.1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1264 852 1367 1365">5.1.2.1</td> <td data-bbox="1367 852 1535 1365">Documental, visual</td> <td data-bbox="1535 852 1911 1365"> <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 una 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</p> </td> </tr> </tbody> </table>	5.1 De la Operación			5.1.1			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 una 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</p>
5.1 De la Operación													
5.1.1													
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 una 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</p>											

						<p>asentado el personal capacitado y adiestrado que lleva a cabo una 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>									
				<p>Dice: Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">5.1 De la Operación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">5.1.1</td> </tr> <tr> <td>5.1.3</td> <td>Documental, visual</td> <td> <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 una 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 a cabo una revisión anual o con la periodicidad indicada por el fabricante.</p> <p>III. Presentar constancia de</p> </td> </tr> </tbody> </table>			5.1 De la Operación			5.1.1			5.1.3	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 una 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 a cabo una revisión anual o con la periodicidad indicada por el fabricante.</p> <p>III. Presentar constancia de</p>
5.1 De la Operación															
5.1.1															
5.1.3	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 una 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 a cabo una revisión anual o con la periodicidad indicada por el fabricante.</p> <p>III. Presentar constancia de</p>													

						competencias o habilidades laborales (Formato DC-3) del personal capacitado para la ejecución de la revisión del Equipo de Protección Individual y colectivo. IV. O evidencia del personal capacitado y adiestrado para tal fin según asignación del PSTAN.							
69.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	Tabla 1 Criterios de Evaluación 5.1.2.1	<p>Dice:</p> <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> <p>Debería Decir:</p> <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</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El grupo de trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista respecto de las adiciones al texto del numeral 5.1.2.1. Sin embargo, de un análisis integral del numeral 5.1.2.1, así como de los comentarios 46, 47 y 48, el Grupo de Trabajo consideró que toda vez que este numeral versa específicamente sobre el equipo de protección individual y colectivo, la disposición debe contenerse en un numeral separado y no desprenderse de aquel que se refiere al equipo técnico específico, razón por la cual se modifica el texto de la norma, así como la Tabla 1-Criterios de Evaluación, para quedar como sigue:</p> <p>Cabe señalar que, como consecuencia de este ajuste, la numeración sucesiva en la tabla se recorrió sin que esto afecte el contenido de los criterios de evaluación.</p> <p>Decía:</p> <p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">5.1 De la Operación</th> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">5.1.1</td> </tr> <tr> <td style="width: 15%;">5.1.2.1</td> <td style="width: 25%;">Documental, visual</td> <td style="width: 60%;">I. Presentar la bitácora de mantenimiento que recaba la información mediante la cual el equipo de protección individual y colectivo utilizado se somete a una 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</td> </tr> </table>	5.1 De la Operación			5.1.1			5.1.2.1	Documental, visual	I. Presentar la bitácora de mantenimiento que recaba la información mediante la cual el equipo de protección individual y colectivo utilizado se somete a una 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
5.1 De la Operación													
5.1.1													
5.1.2.1	Documental, visual	I. Presentar la bitácora de mantenimiento que recaba la información mediante la cual el equipo de protección individual y colectivo utilizado se somete a una 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											

			<p>para tal fin según asignación del OSTAN.</p> <p>Justificación:</p> <p>Eliminar criterio de aceptación ya que es redundante con el redactado en el numeral 5.1.2.</p> <p>Eliminar el criterio 5.1.2.1 y adoptar el criterio propuesto en el numeral 5.1.2 correspondiente a los numerales 5.1.2 y 5.1.2.1., haría más comprensible la disposición y el cumplimiento por parte de la OSTAN con ambos numerales.</p>			<p>condiciones de seguridad y funcionamiento.</p> <p>II. En la Bitácora debe estar asentado el personal capacitado y adiestrado que lleva a cabo una 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>									
				<p>Dice:</p> <p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">5.1 De la Operación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">5.1.1</td> </tr> <tr> <td>5.1.3</td> <td>Documental, visual</td> <td> <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 una 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 a cabo una revisión anual o con la periodicidad indicada por el</p> </td> </tr> </tbody> </table>			5.1 De la Operación			5.1.1			5.1.3	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 una 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 a cabo una revisión anual o con la periodicidad indicada por el</p>
5.1 De la Operación															
5.1.1															
5.1.3	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 una 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 a cabo una revisión anual o con la periodicidad indicada por el</p>													

						fabricante. III. Presentar constancia de competencias o habilidades laborales (Formato DC-3) del personal capacitado para la ejecución de la revisión del Equipo de Protección Individual y colectivo. IV. O evidencia del personal capacitado y adiestrado para tal fin según asignación del PSTAN.															
70.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	Tabla 1 Criterios de Evaluación 5.1.3 5.1.3.1	Dice: 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. II. Constancias de conocimientos e información mínima necesaria sobre medidas de seguridad, emergencia y protección civil de su personal. 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. Debería Decir: I. Presentar el programa físico o virtual 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. II. Constancias de competencias y habilidades laborales (Formato DC-3) sobre capacitación en materia de información mínima necesaria sobre medidas de seguridad, emergencia y protección civil de su personal. 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.	PROCEDE PARCIALMENTE El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista Sin embargo, derivado de un análisis del numeral 5.1.3, así como de los comentarios números 49 y 50, el Grupo de Trabajo determinó modificar el texto del numeral 5.1.3. Aunado a la modificación que se realizó a la numeración de la norma en el comentario 48, quedando de la siguiente manera: Decía: Tabla 1-Criterios de Evaluación <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="3">5.1 De la Operación</th> </tr> <tr> <td colspan="3">5.1.1...</td> </tr> <tr> <td>5.1.3</td> <td rowspan="2">Documental</td> <td rowspan="2">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. ...</td> </tr> <tr> <td>5.1.3.1</td> </tr> </table>	5.1 De la Operación			5.1.1...			5.1.3	Documental	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. ...	5.1.3.1	Dice: Tabla 1-Criterios de Evaluación <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="3">5.1 De la Operación</th> </tr> <tr> <td colspan="3">5.1.1...</td> </tr> </table>	5.1 De la Operación			5.1.1...		
5.1 De la Operación																					
5.1.1...																					
5.1.3	Documental	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. ...																			
5.1.3.1																					
5.1 De la Operación																					
5.1.1...																					

			<p>III. Registro anual, físico o virtual, de las capacitaciones impartidas al personal. Este debe agrupar las constancias de competencias o habilidades laborales (formato DC-3) del personal capacitado correspondiente a cada taller o curso señalado en el programa de capacitación y actualización continua para la profesionalización turística.</p> <p>Justificación: El texto “Constancias de conocimientos e información mínima necesaria sobre medidas de seguridad, emergencia y protección civil de su personal” de la fracción II. Es ambigua por lo que representa una laguna al no definir con exactitud qué documento demuestra el hecho. Por lo que sugerimos determinar el formato DC-3 como el único formato válido para demostrar dicha competencia y capacitación al respecto. Incorporar la condicionante de temporalidad “anual” del registro de las capacitaciones impartidas. Eliminar los criterios de aceptación en donde se señala como requisito el nombre, fecha y firma del personal capacitado ya que dicha información se encuentra señalada en el formato DC-3.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1255 228 1367 284">5.1.3</td> <td data-bbox="1367 228 1522 284">Documental</td> <td data-bbox="1522 228 1917 284">I. Presentar el programa de capacitación y actualización continua para la Profesionalización Turística Anual, 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.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1255 284 1367 508">5.1.3.1</td> <td data-bbox="1367 284 1522 508"></td> <td data-bbox="1522 284 1917 508">...</td> </tr> </table>	5.1.3	Documental	I. Presentar el programa de capacitación y actualización continua para la Profesionalización Turística Anual, 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.	5.1.3.1		...									
5.1.3	Documental	I. Presentar el programa de capacitación y actualización continua para la Profesionalización Turística Anual, 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.																	
5.1.3.1		...																	
71.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	<p>Tabla 1 Criterios de Evaluación 5.2.2</p>	<p>Dice: IV. Protocolo de comunicación que permita estar en contacto de manera externa.</p> <p>Debería Decir: IV. Protocolo de comunicación que permita estar en contacto de manera externa.</p> <p>Justificación: Eliminar criterio de aceptación ya que no corresponde a lo establecido en el numeral 5.2.2 del PROY-NOM-011-TUR-2018.</p>	<p>PROCEDE El grupo de trabajo determinó como procedente la propuesta del comentarista, razón por la cual se ajusta el texto de la norma para quedar como sigue:</p> <p>Decía: Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="3" data-bbox="1264 959 1917 992">5.2 De la Seguridad</th> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="1264 992 1917 1024">5.2.1...</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1264 1024 1346 1219">5.2.2</td> <td data-bbox="1346 1024 1444 1219">Visual</td> <td data-bbox="1444 1024 1917 1219">En caso que cuente con instalaciones propias deben contar con señalamientos de forma pictográfica y/o textual de lo establecido en la disposición. I... IV. Protocolo de comunicación que permita estar en contacto de manera externa.</td> </tr> </table> <p>Dice: Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="3" data-bbox="1264 1317 1917 1349">5.2 De la Seguridad</th> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="1264 1349 1917 1382">5.2.1...</td> </tr> </table>	5.2 De la Seguridad			5.2.1...			5.2.2	Visual	En caso que cuente con instalaciones propias deben contar con señalamientos de forma pictográfica y/o textual de lo establecido en la disposición. I... IV. Protocolo de comunicación que permita estar en contacto de manera externa.	5.2 De la Seguridad			5.2.1...		
5.2 De la Seguridad																			
5.2.1...																			
5.2.2	Visual	En caso que cuente con instalaciones propias deben contar con señalamientos de forma pictográfica y/o textual de lo establecido en la disposición. I... IV. Protocolo de comunicación que permita estar en contacto de manera externa.																	
5.2 De la Seguridad																			
5.2.1...																			

				5.2.2	Visual	En caso que cuente con instalaciones propias deben contar con señalamientos de forma pictográfica y/o textual de lo establecido en la disposición. I... (se elimina la fracción IV).
72.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	Tabla 1 Criterios de Evaluación 5.2.4	<p>Dice:</p> <p>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.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>I. Cuando proporcione el servicio en alguna de las actividades de aventura/naturaleza, diferentes a las enunciadas en la NOM-09-TUR 2002 o la que la sustituya, debe cumplir con las medidas de seguridad que establece el Anexo Normativo D.</p> <p>Justificación:</p> <p>Es indispensable sustituir la redacción para que la obligación persista aun cuando la versión de la NOM 09 se actualice.</p> <p>Resulta elemental señalar los criterios de aceptación acorde a cada caso señalado en el apéndice normativo D.</p>	<p>PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como procedente la propuesta del promovente en el sentido de homologar las referencias a la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, por lo que el texto de la norma se ajusta conforme lo señalado en el comentario 67.</p>		
73.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	Tabla 1 Criterios de Evaluación 5.3.2	<p>Dice:</p> <p>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)</p> <p>Debería Decir:</p> <p>I. En caso de incorporar los servicios o actividades de campamento, la OSTAN debe presentar el dictamen de cumplimiento con la NOM-06-TUR-2017 o la que la sustituya.</p> <p>Justificación:</p> <p>Modificar el artículo “el” que precede a la iniciales “OSTAN” sustituyéndolo por “la” para darle coherencia con el término utilizado dentro del Artículo 83.- Fracción X. del Reglamento de la Ley General de Turismo.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista, toda vez que podría considerarse como una obligación adicional el contar con un dictamen de la Norma sobre la cual incorpora actividades, sin que de esto se desprenda que la OSTAN omita sus obligaciones respecto del cumplimiento de la norma, pues el numeral es claro a señalar que deberá dar cumplimiento a lo estipulado en la Norma correspondiente.</p> <p>Aunado a lo anterior y, derivado de un análisis al criterio de evaluación, así como de la respuesta proporcionada al comentario número 1, el Grupo de Trabajo determinó que para mayor claridad se ajustará la nomenclatura que hace referencia a la NOM-06-TUR-2017.</p> <p>Por lo que se ajusta el texto de la norma, para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p>		

			<p>Modificar el criterio de aceptación porque la redacción del PROY-NOM -011-TUR-2018 no es clara ni concreta y ello dificulta la interpretación por la OSTAN y las U.V. Por ello proponemos incorporar como criterio de aceptación el que la OSTAN deba presentar el dictamen de cumplimiento con la NOM-06-TUR-2017 o la que la sustituya.</p>	<p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="3">5.3 De la Prestación del servicio</th> </tr> <tr> <td colspan="3">5.3.1...</td> </tr> <tr> <td>5.3.2</td> <td>Documental y visual</td> <td>I. En caso de incorporar los servicios o actividades de campamento el OSTAN debe dar cumplimiento a la Norma aplicable (VER NOM-TUR-VIGENTE)</td> </tr> </table> <p>Dice:</p> <p>Tabla 1-Criterios de Evaluación</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="3">5.3 De la Prestación del servicio</th> </tr> <tr> <td colspan="3">5.3.1...</td> </tr> <tr> <td>5.3.2</td> <td>Documental y visual</td> <td>I. En caso de incorporar los servicios o actividades de campamento la OSTAN debe dar cumplimiento a la Norma Oficial Mexicana NOM-06-TUR-2017 o la que la sustituya.</td> </tr> </table>	5.3 De la Prestación del servicio			5.3.1...			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-TUR-VIGENTE)	5.3 De la Prestación del servicio			5.3.1...			5.3.2	Documental y visual	I. En caso de incorporar los servicios o actividades de campamento la OSTAN debe dar cumplimiento a la Norma Oficial Mexicana NOM-06-TUR-2017 o la que la sustituya.
5.3 De la Prestación del servicio																						
5.3.1...																						
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-TUR-VIGENTE)																				
5.3 De la Prestación del servicio																						
5.3.1...																						
5.3.2	Documental y visual	I. En caso de incorporar los servicios o actividades de campamento la OSTAN debe dar cumplimiento a la Norma Oficial Mexicana NOM-06-TUR-2017 o la que la sustituya.																				
<p>74.</p>	<p>Mtra. Abigail Florido Alfaro, MSM Expediciones S.C.</p>	<p>Apéndice Normativo A</p>	<p>En los numerales: 4.3.1, 4.3.2, 4.3.4, 4.3.6 y 5.3.1 se repiten disposiciones ya enumeradas en el cuerpo del Apéndice A</p> <p>Los Apéndices A y B concentran información en exceso para ser comunicada al turista quien no tiene la disposición de más de 20 minutos previos a salir a su actividad sin impacientarse (eso sólo lo sabe quien verdaderamente opera, no así consultores a quienes consulta la Dirección de Normalización que incrementan los requisitos de este Proyecto de Norma), haciendo énfasis en que dicha información se solicita ser desarrollada por cada actividad que el OSTAN opere, (que suelen ser más de 4 actividades en la mayoría de los casos, pues las empresas ofrecen variedad y diversidad de actividades al turista para darle opción durante todas las temporadas del año).</p>	<p>SIN CALIFICACIÓN</p> <p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>Sin embargo resulta importante recalcar que en los numerales que señala la comentarista no se repite disposición alguna, toda vez que mientras que el numeral 4.3 se refiere a la información que deberá ser brindada al turista o usuario respecto a la prestación del servicio, por otro parte, el numeral 5.3.1 es respecto a la prestación del servicio como tal, por ejemplo, se deberá informar al turista que se encuentra dentro de un área natural protegida y el comportamiento que deberán seguir a fin de no dañar la flora o fauna que ahí habita.</p>																		
<p>75.</p>	<p>Mtra. Abigail Florido Alfaro, MSM Expediciones S.C.</p>	<p>Apéndice Normativo A</p>	<p>De igual manera para el OSTAN es demasiado trabajo administrativo contrario a la naturaleza de sus actividades “al aire libre”. Este punto no considera a comunidades indígenas, micro empresarios o emprendedores sin un grado de especialización ni dominio de tecnologías, así aunque tengan la intención</p>	<p>SIN CALIFICACIÓN</p> <p>La comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>Sin embargo, es importante para el Grupo de Trabajo, señalar que el objetivo principal de la norma lo es garantizar la seguridad del</p>																		

			de operar normativamente, este exceso de regulación los deja a expensas de sanciones y/o cierres inminentes.	turista a través de la prestación de servicios turísticos de calidad, por lo que en ningún momento se considera que pueda ser un exceso de regulación.
76.	Mtra. Abigail Florido Alfaro, MSM Expediciones S.C.	Apéndice Normativo A, punto 2, Inciso b), numeral iv	Modificar en el punto 2 inciso b) numeral iv "porte de equipo si la actividad lo demanda" y redactar "equipo incluido en la tarifa pagada"	<p>PROCEDENTE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta de la comentarista, toda vez que el porte de equipo deberá ser respecto a la actividad que se pretenda realizar, no en función de la tarifa que se haya pagado.</p> <p>Aunado a lo anterior y derivado del análisis numeral, así como de la respuesta brindada al comentario 79, se ajusta el texto de la norma para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO A</p> <p style="text-align: center;">TÉRMINOS Y CONDICIONES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <p>...</p> <p>2. Información sobre los servicios de turismo de aventura/naturaleza que proporciona:</p> <p>...</p> <p>b. Componentes del servicio que proporciona:</p> <p>...</p> <p>iv. porte de equipo si la actividad lo demanda:</p> <p>Dice:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO A</p> <p style="text-align: center;">TÉRMINOS Y CONDICIONES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD</p> <p>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.</p> <p>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:</p>

				<p>...</p> <p>2. Información sobre los servicios de turismo de aventura/naturaleza que proporciona:</p> <p>...</p> <p>b. Componentes del servicio que proporciona:</p> <p>...</p> <p>iv. Equipo técnico específico y equipo de protección individual o colectivo requeridos según la (s) actividad (es) de turismo de aventura/naturaleza.</p>
77.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO A 2. a. iv.	<p>Dice: Horarios de salida y llegada a los diferentes lugares;</p> <p>Debería Decir: Horarios de salida del punto reunión y llegada a los diferentes lugares;</p> <p>Justificación: Modificar redacción ya que enumerar en dicho documento los horarios estimados de llegada a cada punto intermedio resulta irrelevante para el turista o usuario.</p>	<p>NO PROCEDENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta de la comentarista, toda vez que se considera importante que se le informe al turista o usuario el itinerario de cada una de las actividades que se llevarán a cabo.</p>
78.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO A 2. b. iii.	<p>Dice: Alimentos y bebidas proporcionadas;</p> <p>Debería Decir: Si proporciona alimentos y bebidas, tipo.</p> <p>Justificación: Modificar redacción ya que la original pareciera que obliga a la OSTAN a proporcionar alimentos y bebidas. Con la redacción sugerida queda abierta la opción para aquellos que no lo incluyan como parte de sus servicios.</p>	<p>PROCEDE</p> <p>El grupo de trabajo determinó como procedente la propuesta del comentarista, por lo que para homologar el texto de la misma se ajusta la redacción del punto 2.b.iii del Apéndice Normativo B, para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO A TÉRMINOS Y CONDICIONES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <p>...</p> <p>2. Información sobre los servicios de turismo de aventura/naturaleza que proporciona:</p> <p>...</p> <p>b. Componentes del servicio que proporciona:</p> <p>...</p>

				<p>iv. porte de equipo si la actividad lo demanda:</p> <p>Dice:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO A TÉRMINOS Y CONDICIONES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <p>...</p> <p>2. Información sobre los servicios de turismo de aventura/naturaleza que proporciona:</p> <p>...</p> <p>b. Componentes del servicio que proporciona:</p> <p>...</p> <p>iv. Equipo técnico específico y equipo de protección individual o colectivo requeridos según la (s) actividad (es) de turismo de aventura/naturaleza.</p>
80.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	<p>APÉNDICE NORMATIVO A</p> <p>2. c. iii.</p>	<p>Dice:</p> <p>Conocimientos y habilidades necesarias;</p> <p>Debería Decir:</p> <p>Técnicas o maniobras a realizar, y en su caso, habilidades necesarias para el desarrollo de la actividad;</p> <p>Justificación:</p> <p>Uno de los motivos para que un turista o usuario contrate a una OSTAN es el hecho de no contar con los conocimientos o habilidades necesarios para desarrollar la actividad de forma autónoma. Por ello obligar a que la OSTAN establezca los conocimientos y habilidades resulta improcedentes. Sin embargo dar la pauta para que la OSTAN lo redacte de manera optativa si su actividad lo requiere, por ejemplo, las OSTAN que no asuman el riesgo de recibir turista o usuarios que no sepan nadar en actividades acuáticas.</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de trabajo determinó como parcialmente procedente la propuesta del comentarista toda vez que el Grupo de Trabajo considera que al señalar “técnicas o maniobras a realizar” se podría dar pauta a que se limite o se niegue la prestación del servicio a cualquier persona por el simple hecho de no conocer las maniobras a realizar en el desarrollo de alguna actividad.</p> <p>Asimismo, se consideró que con el simple hecho de mencionar las habilidades necesarias para el desarrollo de la actividad se da la suficiente claridad a la redacción del numeral para que éste cumpla su objetivo en particular.</p> <p>Razón por la cual la norma se modifica para quedar de la siguiente manera:</p> <p>Decía:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO A TÉRMINOS Y CONDICIONES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD</p> <p>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.</p>

				<p>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:</p> <p>...</p> <p>2. Información sobre los servicios de turismo de aventura/naturaleza que proporciona:</p> <p>...</p> <p>c. Nivel de dificultad de la actividad de aventura/naturaleza considerando:</p> <p>...</p> <p>iii. Conocimientos y habilidades necesarias.</p> <p>Dice:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO A</p> <p style="text-align: center;">TÉRMINOS Y CONDICIONES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <p>...</p> <p>2. Información sobre los servicios de turismo de aventura/naturaleza que proporciona:</p> <p>...</p> <p>c. Nivel de dificultad de la actividad de aventura/naturaleza considerando:</p> <p>...</p> <p>iii. Habilidades necesarias para el desarrollo de la actividad;</p> <p>...</p>
81.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	<p>APENDICE NORMATIVO A</p> <p>2. c. v.</p>	<p>Dice:</p> <p>Obstáculos técnicos a superar durante la actividad;</p> <p>Debería Decir:</p> <p>Obstáculos—técnicos Desafíos implícitos en la naturaleza a superar durante la actividad;</p> <p>Justificación:</p> <p>Eliminar el término "Obstáculos técnicos" ya que su definición no se rescata en los términos y definiciones del PROY-NOM-011-TUR-2018. Por ello sugiero sustituirlo por el término desafíos implícitos en la</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El grupo de trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista ya que el Grupo de Trabajo considera que es más adecuada la redacción de la norma tal y como se encuentra redactada, pues para los turista o usuarios es más claro que se le informe dentro del nivel de dificultad aquellos obstáculos técnicos a superar en cada una de las actividades que se pretendan realizar.</p> <p>Razón por la cual no se realiza ajuste alguno al texto de la norma.</p>

			naturaleza citado en la propia definición del turismo de aventura/naturaleza.	
82.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO A 2. c. vi.	<p>Dice: Explicación del criterio para determinar el nivel de dificultad;</p> <p>Debería Decir: Explicación del criterio para determinar el nivel de dificultad;</p> <p>Justificación: Eliminar disposición pues resulta irrelevante para el turista o usuario, quien debe conocer dicho criterio es la OSTAN y su personal, que en todo caso dicha disposición debe ubicarse en el manual de operación de la OSTAN señalado en el numeral 5.1.5 del PROY-NOM-011-TUR-2018</p>	<p>NO PROCEDE El grupo de trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista ya que se considera necesario que el turista o usuario conozca el nivel de dificultad que implica la actividad que pretende realizar, por lo que a fin de que sea más comprensible cómo es que se determina el nivel de dificultad de cada actividad y derivado de un análisis realizado por el Grupo de Trabajo, se determinó modificar el numeral 2.c.vi del Apéndice Normativo A, en el sentido de dar mayor claridad y certeza al aplicar la norma, tanto a los turistas o usuarios, así como a la OSTAN por lo que se ajusta el texto, quedando como:</p> <p>Decía:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO A TÉRMINOS Y CONDICIONES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <p>...</p> <p>2. Información sobre los servicios de turismo de aventura/naturaleza que proporciona:</p> <p>...</p> <p>c. Nivel de dificultad de la actividad de aventura/naturaleza considerando:</p> <p>...</p> <p>vi. Explicación del criterio para determinar el nivel de dificultad.</p> <p>Dice:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO A TÉRMINOS Y CONDICIONES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD</p> <p>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.</p> <p>La operadora de servicios de turismo de aventura/naturaleza</p>

				(OSTAN) debe incorporar a la información que provee de manera escrita, física o virtual al turista o usuario como mínimo lo siguiente: ... 2. Información sobre los servicios de turismo de aventura/naturaleza que proporciona: ... c. Nivel de dificultad de la actividad de aventura/naturaleza considerando: ... vi. Criterios para determinar el nivel de dificultad
83.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO A OBLIGACIONES DE LAS PARTES.- LA OSTAN SE OBLIGA A: inciso f.	Dice: No Existe en el PROY-NOM-011-TUR-2018 Debería Decir: Se obliga a Emitir y entregar a El cliente el recibo, factura comprobante fiscal correspondiente o nota de consumo que ampare los cobros realizados por la prestación del servicio turístico proporcionado. Justificación: Retomar la redacción del APÉNDICE NORMATIVO B FORMA Y LUGAR DE PAGO y reubicarla en OBLIGACIONES DE LAS PARTES.- LA OSTAN SE OBLIGA A: Dicha reubicación de información ayudaría a dar coherencia y facilita la comprensión de los apartados ya que como señala el texto original contenido en el PROY-NOM-011-TUR-2018 la OSTAN se obliga, por lo que dicho texto corresponde al apartado titulado "LA OSTAN SE OBLIGA A"	NO PROCEDE El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista toda vez que éste no es el apartado donde se obliga a tales acciones, aunado a que ya se prevé en otros numerales de la norma.
84.	José Alberto González Gonzalez, Operadora Turística Durangoextremo	Apéndice Normativo A	Dice: Contiene puntos que no son congruentes con la operación Como lo son 2.b.iv, 2.c.i, 2. C.iii, 2.c.vi, 3. d, Debería decir: Corregir y analizar la información de los incisos Justificación: Contiene términos que no son congruentes así mismo se duplican la información.	SIN CALIFICACIÓN El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica. Sin embargo, es importante para el Grupo de Trabajo, señalar que el objetivo principal de la norma lo es garantizar la seguridad del turista a través de la prestación de servicios turísticos de calidad, aunado a que el comentarista no señala cuáles son aquellos términos que califica como incongruentes, así como aquellos en los que de acuerdo a su punto de vista se encuentran duplicados.
85.	Mtra. Abigail Florido Alfaro,	Apéndice Normativo B	Apéndice normativo B (página 24 y 25) Nunca dijimos que el contrato o carta de servicios sería	SIN CALIFICACIÓN El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la

	MSM Expediciones S.C.		<p>conforme a lo propuesto en la página 24, es excesivo, impráctico, complejo de leer e imposible de aplicar como una "Carta de servicios" de nada sirve llamarle "carta de servicios" cuando en realidad es justo lo que no queremos un CONTRATO de la naturaleza convencional, esta norma es para ACTUALIZAR no para retroceder y los contratos y cartas de servicios son garantías WEB, EN LÍNEA, VIRTUALES.</p>	<p>norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>Sin embargo, es importante para el Grupo de Trabajo, señalar que el objetivo principal de la norma lo es garantizar la seguridad del turista a través de la prestación de servicios turísticos de calidad, en ese sentido no se omite mencionar que el proyecto de norma tal y como se encuentra fue aprobado por la mayoría de los integrantes del Grupo de Trabajo en la sesión celebrada el 13 de noviembre de 2017, así como en la sesión celebrada el 26 de enero de 2018, se contó con la firma de la mayoría de los integrantes.</p> <p>Aunado a lo anterior el Proyecto de Norma fue sometido a la consideración del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística (CCNNT), quien en sesión Extraordinaria celebrada el 20 de abril de 2018 aprobó por mayoría de votos de los integrantes del CCNNT, la publicación del PROY-NOM-011-TUR-2018, 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, el cual se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 04 de mayo de 2018.</p>
86.	José Alberto González Gonzalez, Operadora Turística Durangoextremo	Apéndice Normativo B	<p>Dice: Contrato de servicios</p> <p>Debería decir: Innecesario no estipularlo</p> <p>Justificación: Es impráctico, complejo, y jurídicamente innecesario ya que si el OSTAN incumple con el simple recibo de pago puede acudir a PROFECO a reclamar lo que convenga.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista toda vez que para el Grupo de Trabajo, es importante señalar que el objetivo principal de la norma lo es garantizar la seguridad del turista a través de la prestación de servicios turísticos de calidad, en ese sentido no se omite mencionar que el proyecto de norma tal y como se encuentra fue aprobado por la mayoría de los integrantes del Grupo de Trabajo en la sesión celebrada el 13 de noviembre de 2017, así como en la sesión celebrada el 26 de enero de 2018, se contó con la firma de la mayoría de los integrantes.</p> <p>Aunado a lo anterior el Proyecto de Norma fue sometido a la consideración del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística (CCNNT), quien en sesión Extraordinaria celebrada el 20 de abril de 2018 aprobó por mayoría de votos de los integrantes del CCNNT, la publicación del PROY-NOM-011-TUR-2018, 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, el cual se publicó en el Diario Oficial de la</p>

				Federación el 04 de mayo de 2018.
87.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO B II. b.	<p>Dice:</p> <p>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.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>Recibió de la OSTAN de manera previa, la información útil, precisa, veraz y detallada He leído, comprendido y aceptado los términos y condiciones en materia de seguridad e información sobre todas y cada una de las condiciones de la prestación del servicio objeto del presente Contrato, así como la información referente a los seguros y las coberturas de los mismos que lo cubren durante la prestación del servicio turístico.</p> <p>Justificación:</p> <p>Modificar la redacción de forma que sea coherente con el nombre de los documentos que la OSTAN debe proporcionar al turista o usuario.</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista toda vez que puede prestarse a confusiones por parte de los turista o usuarios o de la propia operadora, sin embargo, es procedente el mejorar la redacción para darle coherencia, razón por la cual se modifica el texto de la norma para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO B</p> <p style="text-align: center;">ESPECIFICACIONES MÍNIMAS PARA EL CONTRATO O CARTA DE SERVICIOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.</p> <p>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.</p> <p>...</p> <p>I. ...</p> <p>II. Declara "El Cliente" que:</p> <p>...</p> <p>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.</p> <p>Dice:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO B</p> <p style="text-align: center;">ESPECIFICACIONES MÍNIMAS PARA EL CONTRATO O CARTA DE SERVICIOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.</p> <p>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.</p> <p>...</p> <p>I. ...</p> <p>II. Declara "El Cliente" que:</p>

				<p>...</p> <p>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 la información referente a los seguros y las coberturas de los mismos que lo cubre durante la prestación del servicio turístico.</p>
88.	Tachtli Campamento	Apéndice Normativo B1, punto III, inciso a)	Consideramos un acierto dar a conocer la no discriminación de los servicios brindados por las OSTAN, por tanto vemos necesario verificar que la redacción del punto III del APÉNDICE NORMATIVO B1 no sugiera tal situación para las personas con condiciones tales como epilepsia o diabetes, dado que en caso de estar controladas y manifestar tal condición por escrito, dichas poblaciones podrían beneficiarse de los servicios de turismo de aventura y naturaleza, asumiendo los riesgos que ellas implican, tal como cualquier otro usuario.	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo consideró como parcialmente procedente la propuesta del comentarista toda vez se considera que se tiene que dar mayor claridad a la redacción para mejora la comprensión de la disposición, razón por la cual se ajusta el texto de la norma para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO B1 CARTA DE RESPONSABILIDAD COMPARTIDA</p> <p>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.</p> <p>APARTADO B-Del Turista o Usuario</p> <p>I. Información Personal:</p> <p>II. ...</p> <p>III. Declaro bajo protesta de decir verdad:</p> <p>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.</p> <p>Dice:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO B1 CARTA DE RESPONSABILIDAD COMPARTIDA</p> <p>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.</p> <p>APARTADO B-Del Turista o Usuario</p> <p>I. Información Personal:</p> <p>II. ...</p> <p>III. Declaro bajo protesta de decir verdad:</p> <p>a. Estar sano y no padecer ninguna enfermedad o condición que me impida la práctica de la actividad a realizar con o sin</p>

				aparatos, como: problemas cardiacos, pulmonares de cuello o espalda, con reciente cirugía, embarazo, yesos, férulas, dispositivos inmovilizadores, incluyendo epilepsia y diabetes no controladas.
89.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO B FORMA Y LUGAR DE PAGO	<p>Dice: Forma y medio de pago, en cualquier caso, el 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.</p> <p>Debería Decir: Forma y medio de pago, en cualquier caso, el 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.</p> <p>Justificación: Integrar redacción a la disposición “Reservaciones, pagos y cancelaciones” ya que es redundante con la misma y ubicarla en el Apéndice Normativo A como numeral 5. Ya que dicho documento tiene por objetivo informar al Turista o Usuario previamente a la contratación del servicio.</p>	NO PROCEDE El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista, toda vez que en el Apéndice B se encuentran las especificaciones mínimas del contrato o carta de servicios, en ese sentido, es un requisito indispensable de dicho documento el que contenga la fecha y lugar de pago, pues con esto se comprueba que en efecto existe una contraprestación.
90.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO B RESERVACIONES, PAGOS Y CANCELACIÓN.	<p>Dice: Los mecanismos válidos de reservación deberán ser informadas al turista o usuario, así como sobre las políticas de cancelación y devolución.</p> <p>Debería Decir: APÉNDICE NORMATIVO A 5. RESERVACIONES, PAGOS Y POLÍTICAS DE CANCELACIÓN.-</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Los mecanismos válidos de reservación. b. Forma(s) y método(s) de pago, en cualquier caso, c. Políticas de cancelación y devolución. <p>Justificación: Integrar redacción a la disposición “Forma(s) y método(s)” con la disposición “Reservaciones, pagos y cancelaciones” ya que de mantenerse por separado resultarían redundantes, de tal suerte que ya integradas las redacciones sería deseable ubicar dicha disposición en el apéndice normativo A como numeral 5. ya que dicho documento tiene por objetivo informar al Turista o Usuario PREVIAMENTE a la contratación</p>	NO PROCEDE El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista, toda vez que en el Apéndice Normativo B se encuentran las especificaciones mínimas del contrato o carta de servicios, en ese sentido se considera que constituye un requisito indispensable de dicho documento, por lo que al trasladarlas al Apéndice Normativo A como propone el promovente llevaría a confusiones para su aplicación.

			del servicio. Información que le daría orientación para conocer con anticipación los mecanismos para reservar, formas y métodos de pago así como las políticas de cancelación.	
91.	Mtra. Martha Isabel Ruiz Corzo, Sierra Gorda Ecotours	Apéndice Normativo B	Carta de servicios y carta de responsabilidad compartida, son formatos que deben ser simplificados, de por sí es tardado el llenar una carta de responsabilidad compartida básica para la cobertura de seguro, una más amplia como la que proponen atrasa la realización de actividades.	<p>SIN CALIFICACIÓN</p> <p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>En ese sentido el Grupo de Trabajo señala que el objetivo principal de la norma lo es garantizar la seguridad del turista a través de la prestación de servicios turísticos de calidad, en ese sentido no se omite mencionar que el proyecto de norma tal y como se encuentra fue aprobado por la mayoría de los integrantes del Grupo de Trabajo en la sesión celebrada el 13 de noviembre de 2017, así como en la sesión celebrada el 26 de enero de 2018, se contó con la firma de la mayoría de los integrantes.</p> <p>Aunado a lo anterior el Proyecto de Norma fue sometido a la consideración del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística (CCNNT), quien en sesión Extraordinaria celebrada el 20 de abril de 2018 aprobó por mayoría de votos de los integrantes del CCNNT, la publicación del PROY-NOM-011-TUR-2018, 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, el cual se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 04 de mayo de 2018.</p>
92.	Mtra. Abigail Florido Alfaro, MSM Expediciones S.C.	Apéndice Normativo B-1	<p>Apéndice normativo B1 (página 26 y 27)</p> <p>Eliminar el último párrafo de la página 27 porque es repetitivo con el inciso f del punto III.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta de la comentarista toda vez que se considera que no es repetitiva la información, pues se trata de una responsabilidad compartida, es decir en el numeral III inciso f. del Apéndice Normativo B1 se hace referencia a las declaraciones de los turistas o usuarios, mientras que el último párrafo de dicho apéndice normativo hace referencia a la obligación de la OSTAN de conducirse conforme lo estipulado en la Ley Federal de protección de Datos Personales en Posesión de Particulares respecto de los datos personales que obtengas de los turistas o usuarios.</p>
93.	Mtra. Abigail Florido Alfaro, MSM Expediciones S.C.	Apéndice Normativo B-1	En concordancia con el punto anterior, el Apéndice B1 contiene aún más referencias que el turista deberá consultar: Términos y condiciones del seguro + Aviso de privacidad + Reglamento Interno del OSTAN.	<p>SIN CALIFICACIÓN</p> <p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>En ese sentido el Grupo de Trabajo señala que la obligación de dar a conocer los Términos y condiciones del servicio, seguro así como</p>

				el aviso de privacidad ya se encuentran contenidas en diversos ordenamientos jurídicos de jerarquía superior a los de la Norma, por lo que con la finalidad de ser congruentes con los mismos es que se estipulan en la presente Norma, por lo tanto es obligación de la operadora darlos a conocer al turista y, será responsabilidad del turista el conocerlos.
94.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO B 1 Apartado A I. c.	<p>Dice:</p> <p>c. Tipo de actividades a desarrollar (desglosado por el prestador).</p> <p>Debería Decir:</p> <p>c. Tipo de Actividades a desarrollar durante la prestación del servicio (desglosado por la OSTAN).</p> <p>Justificación:</p> <p>Modificar redacción ya que la palabra "Tipo" puede constituir una laguna ya que su interpretación resulta ambigua (aérea, terrestre, acuática, vertical, tranquila, exigente, para principiantes, etc...).</p> <p>Incorporar la redacción "durante la prestación del servicio" limita exactamente el alcance de la información obligatoria.</p>	<p>PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como procedente la propuesta del comentarista toda vez que se considera que la redacción propuesta dota de claridad tanto a la OSTAN como al turista o usuario e incluso para las Unidades de Verificación.</p> <p>Razón por la cual se modifica el texto de la norma para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO B1 CARTA DE RESPONSABILIDAD COMPARTIDA</p> <p>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.</p> <p>Apartado A-De la OSTAN</p> <p>I. Información de la OSTAN</p> <p>...</p> <p>c. Tipo de actividades a desarrollar (desglosado por el prestador).</p> <p>Dice:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO B1 CARTA DE RESPONSABILIDAD COMPARTIDA</p> <p>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.</p> <p>Apartado A-De la OSTAN</p> <p>I. Información de la OSTAN</p> <p>...</p> <p>c. Actividades a desarrollar durante la prestación del servicio (desglosado por el prestador).</p>
95.	Arturo Herrera	APÉNDICE	Dice:	NO PROCEDE

	Prado, Dx Aventura	NORMATIVO B 1 Apartado B II. b.	Enfermedades que padece: Debería Decir: En su caso , enfermedades y/o padecimientos físicos que padece: Justificación: Agregar el texto "en su caso", permite no volver obligatorio enunciar o mencionar una enfermedad si el turista o usuario no la padece.	El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista toda vez que se considera que la forma en que se encuentra redactado la disposición es lo suficientemente clara tanto para la OSTAN como para el turista o usuario e incluso para las Unidades de Verificación, por lo que el modificarla podría llevar a confusiones por parte de los sujetos regulados.
96.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO B 1 Apartado B II. c.	Dice: Padecimientos físicos: Debería Decir: Padecimientos físicos: Justificación: Eliminar inciso e integrar el texto en el inciso II b. del Apartado A del Apéndice Normativo B-1 Los cambios de redacción, eliminación de inciso y reubicación del texto permite conjuntar la requisición de información muy similar y da eficiencia al proceso de llenado del formulario.	NO PROCEDE El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista toda vez que se considera que la forma en que se encuentra redactado la disposición es lo suficientemente clara tanto para la OSTAN como para el turista o usuario e incluso para las Unidades de Verificación, por lo que el modificarla podría llevar a confusiones por parte de los sujetos regulados.
97.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO B 1 Apartado B III. a.	Dice: 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 cardíacos, pulmonares, cirugías recientes, epilepsia, diabetes, incluyendo el embarazo. Debería Decir: Estar sano y no padecer ninguna enfermedad, padecimiento físico o condición que me impida la práctica de la actividad a realizar con o sin aparatos, como: problemas cardíacos, pulmonares, cirugías recientes, epilepsia, diabetes, incluyendo el embarazo. Justificación: Agregar la redacción para dar coherencia con la redacción del Apartado B fracción II inciso C del apéndice normativo B1 del PROY-NOM-011-TUR-2018	NO PROCEDE El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta que realiza el comentarista, toda vez que se puede llegar a caer en alguna confusión por parte de los turistas o usuarios. Sin embargo, derivado de un análisis de la disposición, así como derivado del comentario número 88, se acordó ajustar la redacción del mismo para hacerlo más claro tanto para las operadoras como para los turistas o usuarios. En ese sentido se modifica el texto de la norma para quedar como sigue: Decía: APÉNDICE NORMATIVO B1 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 B-Del Turista o Usuario I. Información Personal: II. ... III. Declaro bajo protesta de decir verdad:

				<p>b. 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.</p> <p>Dice:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO B1 CARTA DE RESPONSABILIDAD COMPARTIDA</p> <p>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.</p> <p>APARTADO B-Del Turista o Usuario</p> <p>I. Información Personal:</p> <p>II. ...</p> <p>III. Declaro bajo protesta de decir verdad:</p> <p>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 de cuello o espalda, con reciente cirugía, embarazo, yesos, férulas, dispositivos inmovilizadores, incluyendo epilepsia y diabetes no controladas.</p>
98.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO C	<p>Dice:</p> <p>APÉNDICE NORMATIVO C CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES Y PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN</p> <p>Debería Decir: APÉNDICE NORMATIVO C CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES Y PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA OSTAN</p> <p>Justificación: Modificar el título del Apéndice Normativo C para ser coherente con la redacción del numeral 5.1.5 del PROY-NOM-011-TUR-2018. Modificarlo facilitaría la comprensión y daría coherencia ya que se refiere al mismo documento con el mismo nombre</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como procedente la propuesta del comentarista respecto de eliminar la palabra procedimientos del título de apéndice normativo C.</p> <p>Sin embargo, se determinó como no procedente la propuesta de agregar de la OSTAN al final de dicho título, toda vez que resulta claro que los manuales de operación a los que se hace referencia en dicho Apéndice son de la OSTAN.</p> <p>En ese sentido, se adecúa el texto de la norma para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO C CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES Y PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN</p> <p>Dice:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO C CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES DE OPERACIÓN</p>
99.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO C 2.	<p>Dice: Información mínima que debe contener el Plan o itinerario de la actividad en cada destino.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista toda vez que el numeral 2 del apéndice normativo C señala la información que deberá contener el Plan o itinerario, es</p>

			<p>Debería Decir: Información mínima que deben proporcionar los guías, monitores o consejeros por cada actividad y destino.</p> <p>Justificación: La redacción original es confusa e imprecisa. Sugerimos modificar la redacción para hacerla de fácil comprensión para los sujetos obligados.</p> <p>En caso de que el espíritu de la redacción original sea compatible con la propuesta de redacción resulta redundante con el numeral 4 y 5 del mismo apéndice normativo</p>	<p>decir, previo a que exista una contratación, mientras que los numerales 4 y 5 recopilan la información que deberán brindar a los turistas una vez que exista la contratación.</p>
100.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO C 3.	<p>Dice: Políticas y procedimientos sobre la selección, uso y cuidado del equipo técnico específico y equipo técnico individual a utilizar por cada actividad a realizar.</p> <p>Debería Decir: Políticas y procedimientos sobre la selección, uso y cuidado del equipo técnico específico y equipo técnico de protección individual y colectiva a utilizar por cada actividad a realizar durante la prestación de sus servicios.</p> <p>Justificación: Modificar redacción para darle coherencia con los Términos y Definiciones así como con el contenido del cuerpo del PROY-NOM-011-TUR-2018</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista en el sentido de ajustar "durante la prestación de sus servicios", pues para dar coherencia al texto de la norma lo más correcto es referirnos como "cada actividad a realizar".</p> <p>Por otro lado, se consideró procedente el realizar los ajustes a las referencias respecto de los equipos técnicos específicos y de protección individual y colectiva, razón por la cual se ajusta el texto de la norma para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO C</p> <p style="text-align: center;">CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES Y PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN</p> <p>Este apéndice establece las especificaciones mínimas que deben contener los Manuales de Operación con que debe contar la OSTAN conforme a lo dispuesto por el numeral 5.1.5 de la norma, las cuales deben plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información.</p> <p>...</p> <p>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.</p> <p>Dice:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO C</p> <p style="text-align: center;">CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES DE OPERACIÓN</p> <p>Este apéndice establece las especificaciones mínimas que deben contener los Manuales de Operación con que debe contar la OSTAN conforme a lo dispuesto por el numeral 5.1.5 de la norma, las cuales deben plasmarse en el formato institucional que</p>

				<p>consideren y contener más información.</p> <p>...</p> <p>3. Políticas y procedimientos sobre la selección, uso y cuidado del equipo técnico específico y equipo técnico de protección individual y colectiva a utilizar por cada actividad a realizar.</p>
101.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO C 4.	<p>Dice: Información que se le debe proporcionar y requerir al turista o usuario antes y durante la realización de la actividad o recorrido.</p> <p>Debería Decir: Información que se le debe proporcionar y requerir al turista o usuario antes y durante la realización de la actividad o recorrido prestación de sus servicios.</p> <p>Justificación: Modificar la redacción para conceptualizar apropiadamente la condicionante del alcance de la obligación de la OSTAN al proporcionar información.</p>	<p>NO PROCEDE El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista en el sentido que propone, sin embargo, de un análisis realizado al numeral en estudio se acordó realizar un ajuste a su redacción con la finalidad de conceptualizar apropiadamente el alcance de la disposición, razón por la cual se adecúa el texto de la norma, a fin de homologarse con el numeral 5.1.5 el cual señala "cada una de las actividades", para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO C CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES Y PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN</p> <p>Este apéndice establece las especificaciones mínimas que deben contener los Manuales de Operación con que debe contar la OSTAN conforme a lo dispuesto por el numeral 5.1.5 de la norma, las cuales deben plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información.</p> <p>...</p> <p>4. Información que se le debe proporcionar y requerir al turista o usuario antes y durante la realización de la actividad o recorrido.</p> <p>Dice:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO C CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES DE OPERACIÓN</p> <p>Este apéndice establece las especificaciones mínimas que deben contener los Manuales de Operación con que debe contar la OSTAN conforme a lo dispuesto por el numeral 5.1.5 de la norma, las cuales deben plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información.</p> <p>...</p> <p>4. Información que se le debe proporcionar y requerir al turista o usuario antes y durante la realización de cada actividad o recorrido.</p>
102.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO C 5.	<p>Dice: Información de las pláticas introductorias para cada una de las actividades a ser impartidas a los turistas o usuarios.</p> <p>Debería Decir: Información de las pláticas introductorias para cada una de las actividades a ser impartidas a los turistas o</p>	<p>NO PROCEDE El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista toda vez que el numeral 2 del apéndice normativo C señala la información que deberá contener el Plan o itinerario, es decir, previo a que exista una contratación, mientras que los numerales 4 y 5 recopilan la información que deberán brindar a los turistas una vez que exista la contratación.</p>

			<p>usuarios.</p> <p>Justificación:</p> <p>Eliminar numeral ya que es redundante con el numeral 4 del mismo Apéndice Normativo C ya que la información de la plática general se considera información que debe proporcionar al turista o usuario "antes y durante la realización de las actividades".</p>	
103.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO C 7.	<p>Dice:</p> <p>Manejo de bitácora de recorridos por actividad.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>Procedimiento para el manejo de bitácora de recorridos de operación.</p> <p>Justificación:</p> <p>Añadir redacción "Procedimiento para el" que deje claro que procedimiento, proceso o metodología debe incluir el manual de operación.</p> <p>La redacción original no es específica sobre qué información se espera que contenga el manual de operación de la OSTAN sobre el manejo de la bitácora de operación.</p> <p>Modificar la redacción de "Bitácora de recorridos" y homologar redacción a "Bitácora de operación" como lo señala el numeral 4.2.7 del PROY-NOM-011- TUR-2018.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista, pues se considera que la redacción del numeral 7 del apéndice Normativo C es lo suficientemente claro al determinar que dentro del manual de operación de la OSTAN deberán agregar el manejo de la bitácora de recorridos por actividad.</p>
104.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO C 8.	<p>Dice:</p> <p>Manejo del programa y bitácora de mantenimiento del equipo de protección por cada actividad</p> <p>Debería Decir:</p> <p>Procedimiento para el manejo del programa y bitácora de mantenimiento del equipo de protección individual y colectiva por cada actividad.</p> <p>Justificación:</p> <p>Añadir redacción que deje claro que procedimiento, proceso o metodología debe incluir el manual de operación. La redacción original no es específica sobre qué información se espera que contenga el manual de operación de la OSTAN.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista pues se considera que la redacción tal y como se encuentra es lo suficientemente clara y no da lugar a confusiones.</p>
105.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO C 9.	<p>Dice:</p> <p>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.</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como parcialmente procedente ya que no se acepta la propuesta del comentarista en el sentido que propone, sin embargo, de un análisis realizado al numeral en estudio se acordó realizar un ajuste a su redacción con la finalidad de conceptualizar apropiadamente el alcance de la disposición, razón por la cual se adecúa el texto de la norma.</p>

			<p>Debería Decir:</p> <p>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.</p> <p>Justificación:</p> <p>Eliminar texto que dice: <i>“Cuando sean actividades contenidas en la NOM-09-TUR-2002 debe observar la relación de turistas o usuario con cada guía especializado.”</i> Ya que es redundante con lo establecido por el numeral 4.3.5 inciso d.</p>	<p>Decía:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO C</p> <p style="text-align: center;">CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES Y PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN</p> <p>Este apéndice establece las especificaciones mínimas que deben contener los Manuales de Operación con que debe contar la OSTAN conforme a lo dispuesto por el numeral 5.1.5 de la norma, las cuales deben plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información.</p> <p>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.</p> <p>Dice:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO C</p> <p style="text-align: center;">CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES DE OPERACIÓN</p> <p>Este apéndice establece las especificaciones mínimas que deben contener los Manuales de Operación con que debe contar la OSTAN conforme a lo dispuesto por el numeral 5.1.5 de la norma, las cuales deben plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información</p> <p>9. Políticas y procedimientos para establecer mínimos y máximos de turistas o usuarios que integran un grupo.</p>
106.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO C 10	<p>Dice:</p> <p>Protocolo de seguridad y atención de emergencias</p> <p>Debería Decir:</p> <p>Protocolo Seguridad y atención de emergencias.</p> <p>Justificación:</p> <p>Eliminar el texto <i>“Protocolo”</i> ya que los incisos no son propiamente partes de un protocolo si no procedimientos y medidas preventivas.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista pues se considera que la redacción tal y como se encuentra es lo suficientemente clara y no da lugar a confusiones.</p> <p>Aunado a que en su conjunto el numeral 10 del Apéndice Normativo C, es un protocolo como tal, pues debe contener los pasos a seguir en caso de atención de emergencias, así como las medidas de seguridad básicas que deberá conocer el personal de la OSTAN.</p>
107.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO C 10. I. a.	<p>Dice:</p> <p>Reglas de seguridad a seguir por el personal previamente, durante y posterior a cada actividad que se ofrezca.</p> <p>Debería Decir:</p> <p>Reglas y medidas de seguridad a seguir por el personal previamente, durante y posterior a cada actividad que se ofrezca la prestación del servicio.</p> <p>Justificación:</p> <p>Sustituir el texto <i>“a cada actividad que se ofrezca”</i> por</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista en el sentido que propone, sin embargo, de un análisis realizado al numeral en estudio se acordó realizar un ajuste a su redacción con la finalidad de conceptualizar y homologar apropiadamente el alcance de la disposición, razón por la cual se adecúa el texto de la norma.</p> <p>Decía:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO C</p> <p style="text-align: center;">CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES Y PROCEDIMIENTOS</p>

			<p>“la prestación del servicio” ya que en muchos casos los servicios ofrecidos por la OSTAN van más allá de las actividades propias de una especialidad de turismo de aventura/naturaleza, ecoturismo o turismo rural y por ello es importante englobar en esta disposición las reglas y medidas de seguridad a seguir por el personal antes, durante y después de la prestación del servicio al turista o usuario.</p>	<p style="text-align: center;">DE OPERACIÓN</p> <p>Este apéndice establece las especificaciones mínimas que deben contener los Manuales de Operación con que debe contar la OSTAN conforme a lo dispuesto por el numeral 5.1.5 de la norma, las cuales deben plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información.</p> <p>10. Protocolo de seguridad y atención de emergencias.</p> <p>I. De seguridad</p> <p>a. Reglas de seguridad a seguir por el personal previamente, durante y posterior a cada actividad que se ofrezca.</p> <p>Dice:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO C</p> <p style="text-align: center;">CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES DE OPERACIÓN</p> <p>Este apéndice establece las especificaciones mínimas que deben contener los Manuales de Operación con que debe contar la OSTAN conforme a lo dispuesto por el numeral 5.1.5 de la norma, las cuales deben plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información.</p> <p>10. Protocolo de seguridad y atención de emergencias.</p> <p>I. De seguridad</p> <p>a. Reglas de seguridad a seguir por el personal antes, durante y después de cada actividad que se ofrezca.</p>
108.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	<p>APÉNDICE NORMATIVO C</p> <p>10. I. b.</p>	<p>Dice:</p> <p>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).</p> <p>Debería Decir:</p> <p>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).</p> <p>Justificación:</p> <p>Eliminar el término <i>“médicos”</i> ya que el motivo de acudir a un hospital es tener atención de médicos por lo que es redundante e irrelevante ya que se incluye en el mismo numeral a los hospitales.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista en el sentido que propone, sin embargo, de un análisis realizado al numeral en estudio se acordó realizar un ajuste a su redacción con la finalidad de conceptualizar y homologar apropiadamente el alcance de la disposición, razón por la cual se adecúa el texto de la norma.</p> <p>Decía:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO C</p> <p style="text-align: center;">CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES Y PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN</p> <p>Este apéndice establece las especificaciones mínimas que deben contener los Manuales de Operación con que debe contar la OSTAN conforme a lo dispuesto por el numeral 5.1.5 de la norma, las cuales deben plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información.</p> <p>10. Protocolo de seguridad y atención de emergencias.</p>

				<p>I. De seguridad</p> <p>a. ...</p> <p>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 actividad)</p> <p>Dice:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO C</p> <p style="text-align: center;">CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES DE OPERACIÓN</p> <p>Este apéndice establece las especificaciones mínimas que deben contener los Manuales de Operación con que debe contar la OSTAN conforme a lo dispuesto por el numeral 5.1.5 de la norma, las cuales deben plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información.</p> <p>10. Protocolo de seguridad y atención de emergencias.</p> <p>I. De seguridad</p> <p>a. ...</p> <p>b. Información sobre los servicios de policía, médicos, y de protección civil, así como la agencia del ministerio público, más cercanos a la localidad. (Dirección, teléfono, distancia y tiempo desde el área de actividad).</p>
109.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO C 10. I. c.	<p>Dice: Consulta de pronóstico meteorológico para el día de la actividad.</p> <p>Debería Decir: Consulta de pronóstico meteorológico para el día y destino donde presta sus servicios de la actividad.</p> <p>Justificación: Agregar a la redacción “y destinos donde presta sus servicios” ya que el pronóstico meteorológico se consulta en base al lugar del que se desea conocer el pronóstico.</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista pues se considera que la redacción tal y como se encuentra es lo suficientemente clara y no da lugar a confusiones.</p>
110.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO C 10. I. d.	<p>Dice: Establecer procedimientos para la comunicación del OSTAN con el exterior en caso de ser necesario (emergencias etc...).</p> <p>Debería Decir: Establecer Procedimientos para la comunicación de la OSTAN con su personal con el exterior en caso de ser necesario (emergencias etc...).</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como procedente la propuesta del promovente ya que se considera cambiar el artículo “Ei” antes del acrónimo OSTAN por “La” ya que dota de claridad el texto de la norma, en ese sentido, se ajustan los numerales en el mismo sentido que la respuesta al comentario número 11.</p> <p>Así mismo se consideró procedente eliminar el verbo “establecer”, sin embargo, se señala como no procedente el agregar “con su personal” toda vez que puede prestarse a confusiones por parte de los sujetos regulados, en ese sentido, se modifica el texto de la</p>

			<p>Justificación: Modificar el artículo “el” que precede a la iniciales “OSTAN” sustituyéndolo por “la” para darle coherencia con el término utilizado dentro del Artículo 83.- Fracción X. del Reglamento de la Ley General de Turismo. Eliminar el verbo “Establecer” ya que por estar dentro del contenido del PROY-NOM-011-TUR-2018 es de carácter obligatorio por lo que es redundante con la obligación misma.</p>	<p>norma para quedar como sigue: Decía: 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 por el numeral 5.1.5 de la norma, las cuales deben plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información. 10. Protocolo de seguridad y atención de emergencias. I. De seguridad a. d. Establecer procedimientos para la comunicación del OSTAN con el exterior en caso de ser necesario (emergencias etc...) Dice: APÉNDICE NORMATIVO C CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES 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 por el numeral 5.1.5 de la norma, las cuales deben plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información. 10. Protocolo de seguridad y atención de emergencias. I. De seguridad a. d. Procedimientos para la comunicación de la OSTAN con el exterior en caso de ser necesario (emergencias, etc.)</p>
111.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO C 10. I. e.	<p>Dice: Verificación del Equipo técnico específico y contenido del botiquín. Debería Decir: Procedimiento para la Verificación previa al uso del Equipo técnico específico de protección individual o colectiva, y material contenido del botiquín. Justificación: Agregar el texto “procedimiento para la” ya que lo importante de lo señalado en el numeral 10. son los protocolos o procedimientos de seguridad. Agregar “previa al uso” ya que de acuerdo a la NOM 09 TUR 2002 el guía especializado está obligado a</p>	<p>NO PROCEDE El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista pues se considera que la redacción tal y como se encuentra es lo suficientemente clara y no da lugar a confusiones.</p>

			ejecutar una verificación previa al uso del EPI. Sustituir el término “Equipo técnico específico” por “Equipo de protección individual o colectiva”	
112.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO C 10. I. f.	<p>Dice: Verificación del perfil de participante.</p> <p>Debería Decir: Procedimiento para la verificación del perfil de participante del turista o usuario.</p> <p>Justificación: Agregar el texto “procedimiento para la” ya que lo importante de lo señalado en el numeral 10. son los protocolos o procedimientos de seguridad. Sustituir el término “participante” por “turista o usuario” para dar coherencia a la redacción, así como fácil comprensión de los términos y definiciones contenidos en le PROY-NOM-011-TUR-2018</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como parcialmente procedente la propuesta del comentarista en el sentido de homologar turista o usuario, pues es el concepto utilizado a lo largo de la norma, sin embargo, se determinó como no procedente el agregar “procedimiento para la” pues se considera que la redacción tal y como se encuentra es lo suficientemente clara y no da lugar a confusiones.</p> <p>En ese sentido, se modifica el texto de la norma para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO C</p> <p style="text-align: center;">CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES Y PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN</p> <p>Este apéndice establece las especificaciones mínimas que deben contener los Manuales de Operación con que debe contar la OSTAN conforme a lo dispuesto por el numeral 5.1.5 de la norma, las cuales deben plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información.</p> <p>10. Protocolo de seguridad y atención de emergencias.</p> <p>I. De seguridad</p> <p>a. ...</p> <p>...</p> <p>f. Verificación del perfil del participante</p> <p>Dice:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO C</p> <p style="text-align: center;">CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES DE OPERACIÓN</p> <p>Este apéndice establece las especificaciones mínimas que deben contener los Manuales de Operación con que debe contar la OSTAN conforme a lo dispuesto por el numeral 5.1.5 de la norma, las cuales deben plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información.</p> <p>10. Protocolo de seguridad y atención de emergencias.</p> <p>I. De seguridad</p> <p>a. ...</p> <p>...</p> <p>f. Verificación del perfil del turista o usuario.</p>

113.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APENDICE NORMATIVO C 10. I. g.	<p>Dice: Impartición de plática introductoria general o especializada (información mínima que deberá contener 4.3.6.).</p> <p>Debería Decir: Impartición de plática introductoria general o especializada (información mínima que deberá contener 4.3.6.).</p> <p>Justificación: Eliminar el texto “<i>introductoria</i>” ya que la información puede proporcionarse antes o durante la prestación del servicio o realización de una actividad. Eliminar “(información mínima que deberá contener 4.3.6)” que es redundante ya que en dicho numeral ya señala que el contenido de dicha charla debe contener lo establecido en el Apéndice normativo A</p>	<p>NO PROCEDE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como no procedente la propuesta del comentarista pues se considera que la redacción tal y como se encuentra es lo suficientemente clara y no da lugar a confusiones.</p>
114.	Arturo Herrera Prado, Dx Aventura	APÉNDICE NORMATIVO C 10. II.	<p>Dice: 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</p> <p>Debería Decir: De Atención de emergencias: a. Procedimiento de atención de lesionados; b. Procedimiento de solicitud de apoyo. c. Procedimiento para la clasificación de la gravedad de las emergencias y la atención de ellas según el caso. d. Identificar el lugar exacto del incidente y las condiciones atmosféricas predominantes. e. Identificar el número de personas afectadas</p>	<p>PROCEDE PARCIALMENTE</p> <p>El Grupo de Trabajo determinó como procedente la propuesta del comentarista solo por cuanto hace a eliminar el inciso referente a la solicitud de apoyo, pues la misma ya se encuentra contenida en diverso numeral, respecto a la propuesta de eliminar las demás disposiciones, se consideró no procedente pues tales numerales se consideran necesarios para la implementación eficaz del protocolo de atención a emergencias.</p> <p>En ese sentido, se elimina el inciso b. de la fracción II del numeral 10 pertenecientes al apéndice normativo C, por lo que se ajustan numerales, para quedar como sigue:</p> <p>Decía:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO C CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES Y PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN</p> <p>Este apéndice establece las especificaciones mínimas que deben contener los Manuales de Operación con que debe contar la OSPAN conforme a lo dispuesto por el numeral 5.1.5 de la norma, las cuales deben plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información.</p> <p>10. Protocolo de seguridad y atención de emergencias.</p> <p>II. De atención a emergencias</p> <p>a. Procedimiento de atención a lesionados; b. Procedimiento de solicitud de apoyo; c. Clasificación de la gravedad de la emergencia</p>

			<p>inmediatamente y el posible derivado de los hechos.</p> <p>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.</p> <p>g. Procedimientos básicos de primeros auxilios.</p> <p>Justificación:</p> <p>Eliminar redacción contenida en el inciso a. <i>“Procedimiento de atención de lesionados”</i> ya que es redundante con el contenido en el inciso g. y f.</p> <p>Agregar el texto “procedimiento para la” ya que lo importante en el numeral 10 del apéndice normativo C. es enumerar los procedimientos o protocolos de seguridad o atención de emergencias.</p>	<p>d. Identificar el lugar exacto del incidente y las condiciones atmosféricas predominantes.</p> <p>e. Identificar el número de personas afectadas inmediatamente y el posible derivado de los hechos.</p> <p>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.</p> <p>g. Primeros auxilios.</p> <p>Dice:</p> <p style="text-align: center;">APÉNDICE NORMATIVO C</p> <p style="text-align: center;">CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES Y PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN</p> <p>Este apéndice establece las especificaciones mínimas que deben contener los Manuales de Operación con que debe contar la</p>
			<p>Modificar la redacción del inciso c. eliminando el texto <i>“de la gravedad”</i> ya que estas pueden clasificarse por el alcance de los daños (incidentes menores, emergencias leves, críticas o catastróficas) o por su tipología (medico, por limitaciones físicas o psíquicas, extravió o desaparición, en medio de transporte, con víctimas mortales o extraordinarias). O la clasificación predilecta para cada OSTAN, ya que la clasificación de las emergencias debe ser abierta en función de las prioridades de cada OSTAN.</p> <p>Agregar la redacción “y la atención de ellas según el caso” al inciso c. ya que permitiría sintetizar el espíritu del contenido del Numeral 10. Fracción II. por completo y a su vez daría claridad y facilidad para la interpretación del contenido y sus alcances.</p> <p>Eliminar redacción contenida en el inciso b. <i>“Procedimiento de solicitud de apoyo”</i> ya que es redundante con el numeral 10 fracción I. inciso d. y la fracción II. Inciso f. del Apéndice Normativo C.</p> <p>Eliminar redacción del texto contenido en los incisos d. y e. ya que su contenido es propio del procedimiento para la atención de emergencias, situación que debe definir cada OSTAN en base a las características de los servicios proporcionados, sus condiciones y prioridades.</p> <p>Eliminar redacción del texto contenido en los incisos f. ya que es redundante con el contenido en el inciso g y la propuesta de modificación del inciso.</p> <p>Agregar la redacción “Procedimientos básicos de”</p>	<p>OSTAN conforme a lo dispuesto por el numeral 5.1.5 de la norma, las cuales deben plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información.</p> <p>10. Protocolo de seguridad y atención de emergencias.</p> <p>II. De atención a emergencias</p> <p>a. Procedimiento de atención a lesionados;</p> <p>b. Clasificación de la gravedad de la emergencia;</p> <p>c. Identificar el lugar exacto del incidente y las condiciones atmosféricas predominantes;</p> <p>d. Identificar el número de personas afectadas inmediatamente y el posible derivado de los hechos;</p> <p>e. 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 y,</p> <p>f. Primeros auxilios</p>

			permite comprender el alcance de la información obligatoria a estar contenida en lo establecido por el numeral. Solicitar que existiera un manual completo resulta improcedente ya que el guía debería estar capacitado en primeros auxilios según lo establecido en la NOM-09-TUR-2002 y el PROY NOM 011 TUR 2018, Numeral 5.2.1. inciso a.	
115.	Tachtli Campamento	Sin apartado específico	<p>CONCLUSIONES GENERALES</p> <p>Los cambios que se proponen como modificación a la NOM-011-TUR-2001 representan una mejora importante a la normatividad turística en el área de aventura, y por tanto en la calidad, profesionalidad y seguridad de tales servicios; destacamos especialmente el contemplar el tema de capacitación, equipamiento y conservación ambiental como prácticas dignas de vigilancia para todos aquellos que ofertamos servicios turísticos de aventura y naturaleza.</p> <p>Consideramos que la implementación de este proyecto de modificación es viable, sin embargo, requiere de una labor conjunta entre las OSTAN y las instituciones pertinentes, siendo no únicamente la SECTUR involucrada, sino también la CONANP, Protección Civil, SEMARNAT entre otras, por tanto, aprovechamos el presente documento para solicitar que a la par de la implementación de la modificación de la norma se lleven a cabo procesos informativos y de vinculación entre las partes involucradas.</p> <p>Finalmente creemos pertinente puntualizar a título de la empresa, que los aspectos de formalización que la modificación de la norma estipula, además de los contemplados en la normatividad turística en general, son procesos que implican una ardua tarea de cada empresa que busca ofertar servicios turísticos a pegados a un marco legal que contribuyan a la cultura turística nacional, por tanto, pugnamos por la creación de estrategias que apoyen a quienes buscamos ser parte de tal formalidad e incentiven a todas aquellas empresas que operan en nuestro país de manera irregular a acatar los estatutos vigentes y en su caso sancionar a quienes operen fuera del marco legal, dado que afectan de manera negativa la percepción del turismo de aventura en nuestro país, pero sobre todo ponen riesgo la integridad de los turistas y usuarios.</p> <p>Campañas que informen al público nacional e internacional sobre los beneficios de contratar un servicio turístico que cumpla con la normativa nacional vigente en medios de comunicación fueron algunas de</p>	<p>SIN CALIFICACIÓN</p> <p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>Sin embargo, es importante señalar que como integrantes del Grupo de Trabajo participan diversas autoridades, entre las que se encuentran la SEMARNAT, CONANP y SEGOB, por lo que se ya se está trabajando en coordinación con las mismas.</p> <p>Aunado a lo anterior, cabe indicarle al comentarista que esta Secretaría no puede incidir en la forma de operar de las otras dependencias de la Administración Pública Federal.</p>

			las ideas que como equipo de trabajo hemos concluido que podrían coadyuvar al tema.	
116.	Mtra. Abigail Florido Alfaro, MSM Expediciones S.C.	Sin apartado específico	Los seguros que ofrecieron las aseguradoras que presento SECTUR, solo están considerando las actividades de Senderismo (Caminata) y Exploración y no se está considerando la actividad de Excursionismo y ni siquiera las que están incluidas en la NOM-09-TUR-2002 y todas sus derivadas. En el sector de turismo de Naturaleza se integra los segmentos de Aventura, Ecoturismo y Turismo Rural y hay "n" actividades de bajo, mediano y alto riesgo que no estan tomando en cuenta. Evidentemente la prima ofrecida se ajustara (hacia arriba) dependiendo de cada segmento de riesgo.	SIN CALIFICACIÓN El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica. En ese sentido el Grupo de Trabajo, señala que es importante para el desarrollo de la actividad de turismo de aventura que se cuente con un seguro de responsabilidad civil, toda vez que con ello se brindará seguridad y certeza tanto al turista o usuario, así como a las propias operadoras de turismo de aventura. Por lo que se reitera la importancia de brindar certeza al turista o usuario del servicio prestado por la OSTAN, así como para estar en concordancia con el objetivo de la Norma.
117.	Mtra. Abigail Florido Alfaro, MSM Expediciones S.C.	Sin apartado específico	El PROY-NOM-011-TUR-2018 agrupa a todos los operadores de turismo de aventura que ofrecen servicios y actividades de bajo, mediano y alto riesgo. Obligarlos a contratar el seguro de RC (Seguro de Responsabilidad Civil) argumentando que ya se tiene una propuesta de aseguramiento "accesible" me parece poco atinado ya que uno de los elementos de peso para determinar su costo es justamente el tipo de riesgo. No estan considerando coberturas como RC subsidiaria de vehiculos propios en exceso de la poliza primaria, RC subsidiaria de embarcaciones maritimas propias (operadores en costa con embarcaciones como lanchas, motos acuaticas, kayaks, etc.), entre varias más que hoy dia se ofrecen en otros paises. Las aseguradoras no tienen claro la definicion de tarifas por "segmento" de riesgo y no tienen certeza en que los costos no se disparen. Como no hay certeza de mantener los costos ofrecidos, no se puede incurrir ni generalizar en la Norma.	SIN CALIFICACION El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica. En ese sentido el Grupo de Trabajo, señala que es importante para el desarrollo de la actividad de turismo de aventura que se cuente con un seguro de responsabilidad civil, toda vez que con ello se brindará seguridad y certeza tanto al turista o usuario, así como a las propias operadoras de turismo de aventura. Por lo que se reitera la importancia de brindar certeza al turista o usuario del servicio prestado por la OSTAN, así como para estar en concordancia con el objetivo de la Norma.
118.	Mtra. Abigail Florido Alfaro, MSM Expediciones S.C.	Sin apartado específico	Todos coincidimos en que el operador debe adquirir un programa integral de seguros (protegiendo a sus clientes y a la empresa) sin embargo considero que aún no hay condiciones para hacerlo. No existe un producto de RC especializado en el sector y quienes se han aventurado a ofrecerlo lo hacen de manera limitada y a un precio aun elevado.	SIN CALIFICACIÓN El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica. En ese sentido el Grupo de Trabajo, señala que es importante para el desarrollo de la actividad de turismo de aventura que se cuente con un seguro de responsabilidad civil, toda vez que con ello se brindará seguridad y certeza tanto al turista o usuario, así como a las propias operadoras de turismo de aventura. Por lo que se reitera la importancia de brindar certeza al turista o usuario del servicio prestado por la OSTAN, así como para estar en concordancia con el objetivo de la Norma.
119.	Mtra. Abigail Florido	Sin apartado específico	Finalmente los empresarios de Turismo de Naturaleza,	SIN CALIFICACIÓN

	Alfaro, MSM Expediciones S.C.		sea una persona Física o Moral tendrá que contratar dos productos de seguros (Seguro de Responsabilidad Civil y Seguro de Accidentes Personales) que sumados no sería viable para las empresas MiPyME's y guías independientes que trabajan en este segmento.	<p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>En ese sentido el Grupo de Trabajo, señala que es importante para el desarrollo de la actividad de turismo de aventura que se cuente con un seguro de responsabilidad civil, toda vez que con ello se brindará seguridad y certeza tanto al turista o usuario, así como a las propias operadoras de turismo de aventura.</p> <p>Por lo que se reitera la importancia de brindar certeza al turista o usuario del servicio prestado por la OSTAN, así como para estar en concordancia con el objetivo de la Norma.</p>
120.	Mtra. Martha Isabel Ruiz Corzo Sierra Gorda Ecotours	Sin apartado específico	Sierra Gorda Ecotours opera en la Reserva de la Biosfera Sierra Gorda, somos parte de una iniciativa local para la conservación de la reserva y nuestra función es capitalizar el valor natural de la región, más que turismo de aventura realizamos ecoturismo, es un segmento que está creciendo y más que una regulación que incremente costos y desmotive a los grupos comunitarios a regularse, es necesario generar políticas que permitan un desarrollo adecuado en donde realmente se persigan objetivos de la actividad que debe llevar un trasfondo de conservación y bajo impacto.	<p>SIN CALIFICACIÓN</p> <p>El comentarista no proporciona una propuesta de modificación a la norma, por lo que el comentario no se califica.</p> <p>En ese sentido el Grupo de Trabajo, señala que es importante para el desarrollo de la actividad de turismo de aventura que se cuente con un seguro de responsabilidad civil, toda vez que con ello se brindará seguridad y certeza tanto al turista o usuario, así como a las propias operadoras de turismo de aventura.</p> <p>Por lo que se reitera la importancia de brindar certeza al turista o usuario del servicio prestado por la OSTAN, así como para estar en concordancia con el objetivo de la Norma.</p>

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