

# Normas Oficiales Mexicanas

## Normalización

La normalización es el conjunto de técnicas deseables para un procedimiento, sistema o servicio; se conoce como “estándar de calidad” que le permite al comercio y a la industria brindar calidad y ser competitivo. La Organización Internacional de Normalización ha emitido una serie de normas que permiten homogenizar y estandarizar la calidad de los bienes y servicios a nivel mundial a través de las normas ISO-900 (International Standard Organization).

La Ley Federal sobre Metrología y Normalización reconoce las siguientes normas:

I.-Normas Oficiales Mexicanas NOM

II.-Normas Mexicanas NMX

III.-Normas Oficiales mexicanas de emergencia      NOM-EM

IV.-Normas Técnicas de competencia laboral      NTCL

## Normas Oficiales Mexicanas

Las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), conforme la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, son regulaciones técnicas que establecen especificaciones y procedimientos para garantizar que los servicios cumplan, en el contexto de los propósitos y funciones para los que fueron diseñados, con características de seguridad, intercambiabilidad, confiabilidad y calidad, entre otros aspectos.

### Finalidad

Establecer las características y/o especificaciones que deben reunir los bienes y servicios cuando estos puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas, dañar la salud humana, animal, y vegetal, el medio ambiente general y laboral, o cuando se trate de la prestación de servicios de forma generalizada para el consumo.

En el ámbito turístico es el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, el responsable de establecer los requisitos que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos con respecto a: seguridad física de los turistas, características de la información, requisitos contractuales, garantías y lo relativo a los formatos foliados y de porte pagado.

## **NOM-01-TUR-2002**

De los formatos foliados y de porte pagado para la presentación de sugerencias y quejas de servicios turísticos relativos a establecimientos de hospedaje, agencias de viajes, alimentos y bebidas y empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos.

Esta norma cancela las normas oficiales mexicanas 01,02, 03 y 04 de 1999. La presente norma tiene por objeto permitirle al turista la posibilidad de presentar quejas y sugerencias respecto de los servicios de forma cómoda y práctica.

Los formatos deberán estar a la vista del turista, foliados, impresos en español y en inglés, por separado o en el mismo formato, pudiendo ser enviados por correo sin costo alguno para el turista.

Los formatos deben ser de un solo diseño, dependiendo del servicio de que se trate y llevar el número de folio.

El tamaño de los formatos será carta a una sola tinta, con la forma de tríptico. El interior del formato debe contener los datos personales del turista y descripción sobre el llenado de los mismos.

## **NOM-05-TUR-2003**

Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la presentación del servicio.

### OBJETIVO

Establecer los elementos necesarios para que las operadoras de buceo garanticen la presentación del servicio y la seguridad de los turistas.

### DEFINICIONES

- ≡ Prestador de servicios u operadora turística de buceo: persona física o moral que habitualmente proporcione, intermedie o contrate con el turista la prestación de los servicios, tiene a su cargo la administración, mantenimiento del equipo y la responsabilidad de la operación del servicio turístico de buceo.
  
- ≡ Guía especializado de buceo: persona física que tiene conocimientos y experiencia acreditable sobre un tema o actividad específicos.
  
- ≡ Instructor de buceo: persona debidamente acreditada que orienta, conduce, asiste y brinda capacitación antes y durante el desarrollo de las actividades subacuáticas.

- ⚙️ Requisitos de operación: el prestador debe observar las medidas de seguridad antes y durante la prestación del servicio, a efecto de brindar mayor seguridad a la integridad física de los turistas conforme a los términos establecidos en la norma.

### REQUISITOS

- 1.- Los establecimientos deben estar en perfectas condiciones de limpieza e higiene en general.
- 2.- El muelle o embarcadero debe encontrarse en buen estado, y en caso de no contar con uno propio utilizar el servicio de otro que garantice la seguridad del turista.
- 3.- Las embarcaciones utilizadas para prestar el servicio deben estar registradas y reguladas de conformidad con la Comisión Intersecretarial de Seguridad y Vigilancia Marítima y Portuaria.
- 4.- Las personas responsables de la operación de las embarcaciones, deben contar con licencia.
- 5.- Antes de cada salida para la práctica de buceo, deberá revisarse el equipo a bordo de la embarcación como son: chaleco salvavidas para cada turista y la tripulación, equipo de oxígeno, radio VHF, botiquín, agua potable y herramientas.
- 6.- El prestador que opere en un área natural protegida, debe contar con los permisos que lo habiliten para estar en dicha zona.
- 7.- Los aparatos y el equipo de buceo deben estar en buenas condiciones de funcionamiento en el momento de la renta, sometidos de manera habitual al mantenimiento y conservación.

## **NOM-06-TUR-2000**

Requisitos mínimos de seguridad e higiene que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos y paradores de casa rodantes.

### OBJETIVO

Garantizar la seguridad e higiene en la presentación de los servicios turísticos de campamentos y paradores de casas rodantes.

### DEFINICIONES

- ⚙️ Campamento.- superficie al aire libre delimitada y acondicionada en la que puede instalarse equipo con el propósito de acampar.
- ⚙️ Parador de casas rodantes: superficie al aire libre delimitada y acondicionada en las que puede instalarse equipo con el propósito de acampar, destinadas a estacionamiento de vehículos y casas rodantes en las que se proporcionan servicios complementarios a estos.
- ⚙️ Cajón: superficie mínima de estacionamiento por casa rodante.

### REQUISITOS

- ⚙️ El prestador del servicio debe contar con un reglamento interno que contenga las condiciones de seguridad e higiene a la vista del usuario en el área de recepción, en español e inglés.

- En caso de que cuenten con locales destinados a la venta de alimentos procesados o preparados, éstos deben sujetarse lo establecido en la NOM-093-SSA1.
- Debe contar con personal de seguridad y vigilancia las 24 horas del día, alarma general, permiso del servicio de bomberos, manual de emergencia para el personal, anuncio e instructivo para seguridad de los turistas.
- Los campamentos deberán contar con asadores, mesas, bancos y área destinada a fogatas en su caso y el necesario para proporcionar servicios médicos o de enfermería.
- Los paradores de casas rodantes contarán con un área de circulación vehicular de 7.5 metros de ancho, salida de electricidad con suministro de 127 voltios y 30 amperes por cajón, suministro de agua potable, señalización por cajón y drenaje con conexión estándar.
- Ambos servicios deben asegurar la limpieza e higiene de los establecimientos, contando por una zona para basura separada de la zona para acampar.

## **NOM-07-TUR-2002**

De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios.

### OBJETIVO

Establecer los lineamientos mínimos que deben cumplir los prestadores de los servicios turísticos de hospedaje, para garantizar la protección y seguridad de los turistas.

### DEFINICIONES

- Prestador de servicios de hospedaje.- persona física o moral que contrate con el turista o usuario la prestación de los servicios.
- Contrato de seguro.- aquel por el cual una empresa aseguradora se obliga, mediante el pago de una prima, resarcir el daño o a pagar determinada suma de dinero al realizarse una eventualidad prevista en el mismo.
- Póliza.- documento que indica los derechos y obligaciones de las partes contratantes y de los terceros o beneficiarios en su caso, incluyendo la suma asegurada.
- Responsabilidad civil.- daños, perjuicios y daño moral consecuencia que el asegurado cause a los turistas en sus personas o en sus bienes y por los que éste debe responder conforme a la legislación vigente.
- Estancia.- periodo durante el cual el turista se encuentra registrado como huésped, comprendido entre su registro de entrada e ingreso al establecimiento de hospedaje hasta su registro de salida.

## REQUISITOS

- Los prestadores de servicios deben contratar obligatoriamente el seguro de responsabilidad civil con una compañía aseguradora autorizada por la SHCP.
- Deben informar al turista huésped a su llegada de la existencia de referido contrato, ya sea con avisos colocados en el interior de las habitaciones o en el reglamento interno del establecimiento.
- La responsabilidad civil debe incluir tanto los hechos como las omisiones, sin dolo negligencia, que provoque la pérdida de la vida o la salud de los huéspedes, además de los bienes de los usuarios.

## **NOM-08-TUR-2002**

Establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural.

## OBJETIVO

Definir los requisitos de información y seguridad para el turista, de protección al medio ambiente y al patrimonio natural y cultural que se requieren en el desarrollo de la actividad que realizan los guías de turistas generales y especializados.

## DEFINICIONES:

- Guía de turistas.- persona física que proporciona al turista nacional o extranjero orientación e información profesional sobre el patrimonio turístico, cultural y los atractivos relacionados con el turismo.
- Guía general: persona que cuenta con estudios de guía nivel técnico, reconocido.
- Guía especializado.- persona que tiene conocimientos y experiencia acreditable en alguna o varias materias, que se relacionan estrictamente a un monumento, museo, zona arqueológica o atractivo turístico en particular o a una localidad específica.
- Conductor.- persona que acompaña a un grupo de turistas con el propósito de apoyar o supervisar si los servicios prestados por la agencia de viajes.

## REQUISITOS

- Para que los guías de turistas puedan desempeñarse como generales o especializados se requiere que obtengan la credencial de reconocimiento que expide la SECTUR.
- Los guías que contraten con una persona física o moral sin intermediación deben extender el documento correspondiente que garantice los servicios contratados en español e inglés, sin perjuicio de utilizar otro idioma.
- Los guías deben portar a la vista la credencial de reconocimiento de la presente norma y en ningún caso podrán atender a grupos mayores de 25 personas.

## **NOM-09-TUR-2002**

Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas.

### OBJETIVO

Definir los procedimientos y requisitos de información, actitud, seguridad y sanciones al turista y de protección al medio ambiente, patrimonio natural y cultural que se requieren en el desarrollo de la actividad que realizan los guías de turistas especializados.

### DEFINICIONES

- ≡ Agencia de viajes: empresa que contrata o actúa como intermediario en beneficio de un usuario respecto de los servicios a que se refiere el artículo 4º de la ley
- ≡ Guía de turistas: persona que proporciona al turista nacional o extranjero orientación e información profesional sobre el patrimonio turístico, cultural y los atractivos relacionados con el turismo así como servicios de asistencia.
- ≡ Guía especializado: persona que tiene conocimientos y/o experiencia acreditable de algún tema o actividad específica.
- ≡ Equipo técnico específico: artículos indispensables para la práctica de una especialidad en turismo de aventura, con la función de brindar al usuario seguridad y comodidad para la práctica de dicha actividad.
- ≡ Buceo: actividades sub-acuáticas deportivo-recreativas realizadas con aparatos y equipo básico.
- ≡ Espeleobuceo: acción que realiza un buceador al introducirse a una masa de agua atrapada bajo la superficie de la corteza terrestre y que puede tener diferentes características.
- ≡ Aparatos y equipo básico: tanque con aire comprimido o mezclas respirables bajo especificaciones, fuente alterna de aire, visor, aletas, tubo respirador, cinturón de lastre, regulador, arnés, instrumentos de medición de aire, tiempo, presión y profundidad, chaleco compensador de flotabilidad y accesorios especiales.
- ≡ Descenso en ríos: descenso por aguas en movimiento sobre un bote inflable o rígido de una persona o un grupo dirigidos por un guía.
- ≡ Kayaquismo: navegación en embarcación de diseño hidrodinámico; se practica en aguas en movimiento, aguas quietas o en el mar.
- ≡ Embarcación inflable: embarcación descubierta inflable con aire o gas, con o sin piso integrado, con capacidad de uno o más pasajero, usando para su propulsión palas para cada tripulante y pasajeros o remos con liras y portantes fijos a la embarcación.

- ≡ Embarcación rígida: capacidad para uno o más tripulantes, requiere para su propulsión remos.
- ≡ Excursionismo: recorridos por diversos terrenos que no superen los 4,000 metros sobre el nivel medio del mar, en los cuales no se requiere aplicar técnicas de escalada sobre nieve, hielo o roca.
- ≡ Escalada en roca: ascenso seguro de rutas ya establecidas en paredes de roca.
- ≡ Alta montaña: recorridos en terrenos de mas de 4,000 m. sobre el nivel medio del mar donde predomina nieve y hielo.
- ≡ Ciclismo de montaña: recorridos sobre bicicleta de montaña a campo :  
traviesa.
- ≡ Espeleleísmo: realizar descensos en grutas, cuevas, sótanos y cavernas y apreciar las diferentes estructuras geológicas, flora y fauna.
- ≡ Cueva: cavidad subterránea, continental y marina de origen natural o antrópico.
- ≡ Código de ética: conjunto de normas de comportamiento o conducta de aceptación generalizada y que deben ser observadas por el guía.
- ≡ Credencial de reconocimiento: documento que expide SECTUR para acreditar al guía especializado.
- ≡ Turismo orientado hacia la naturaleza: Se basa en la historia natural de áreas específicas, áreas naturales protegidas y no protegidas, incluyendo culturas indígenas.
- ≡ Turismo de aventura: incluye diversas actividades deportivo-recreativas en donde se participa en armonía con el medio ambiente, respetando el patrimonio natural, cultural e histórico.
- ≡ Comunidad: asociación de personas que tienen intereses comunes y viven unidas bajo ciertas reglas o normas.
- ≡ Áreas naturales protegidas: Zonas del territorio nacional y aquellas sobre las que la nación ejerce su soberanía y jurisdicción, en donde :  
los ambientes originales no han sido significativamente alterados por la actividad del ser humano y que han quedado sujetas al régimen de protección.
- ≡ Patrimonio cultural: conjunto de bienes culturales tangibles e intangibles valorados histórica y socialmente como importantes y propios. Abarca zonas, monumentos, sitios paleontológicos, arqueológicos e históricos, obras de arte, costumbres,

conocimientos, sistemas de significados, habilidades y formas de expresión simbólica regulados por la Ley y Reglamento Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas.

- ≡ Pecio: restos o fragmentos de embarcaciones hundidas y la carga todavía contengan o hayan contenido como consecuencia de su transporte.
- ≡ Sitio arqueológico: lugar donde existan materiales arqueológicos agrupados especialmente y con límites restringidos, cuya distribución es resultado de la actividad humana. Pueden ser desde una simple área de actividad hasta una unidad de asentamiento.

## REQUISITOS

- ≡ Para poder desempeñar la actividad de guía especializado es necesario que el prestador obtenga la credencial de reconocimiento debidamente expedida por la Secretaría.
- ≡ Los guías especializados pueden prestar sus servicios bajo las siguientes modalidades:
  - 1) Turismo de aventura: buceo, espeleobuceo, descenso en ríos, kayak de mar o de lagos, excursionismo, alta montaña, escalada, ciclismo de montaña.
  - 2) Turismo orientado a la naturaleza: básico, intermedio y avanzado.
- ≡ El guía debe verificar que todos los materiales y equipo cumplan con los estándares de calidad y especificaciones técnicas establecidos por los guías, utilizando los manuales o guías del fabricante.

### **NOM-10-TUR-2001**

De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-turistas.

## OBJETIVO

Establecer las características y condiciones mínimas que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-turistas.

## DEFINICIONES

- ▣ Prestador de servicios turísticos: La persona física o moral que habitualmente proporcione, intermedie o contrate con el usuario-turista, la prestación de los servicios turísticos, referidos en el punto
- ▣ Establecimientos de hospedaje: Los inmuebles en los que se le ofrece al público el servicio de alojamiento en habitación, como son: hoteles, moteles, albergues, y demás establecimientos de hospedaje, así como los campamentos y paradores de casas rodantes que presten servicios a usuarios-turistas.

- ▣ Agencia operadora mayorista: La empresa que tiene como actividad preponderante la integración de paquetes turísticos.
- ▣ Empresa de sistemas de intercambio de servicios turísticos: Las que se dedican a promover e intermediar el intercambio de periodos vacacionales en desarrollos turísticos, entre los usuarios de los mismos.
- ▣ Operadora turística de buceo: La persona física o moral que habitualmente proporcione, intermedie o contrate con el turista, la prestación de los servicios; asimismo, el que tiene a su cargo la administración, el mantenimiento del equipo y la responsabilidad de la operación del servicio turístico de buceo
- ▣ Contrato: Es el acuerdo de voluntades que celebran los prestadores de servicios turísticos referidos en el punto 2 y el usuario-turista, que produce o transfiere obligaciones y derechos.
- ▣ Paquete turístico: La integración previa en un solo producto, de dos o más servicios turísticos o relacionados con éstos y que es ofrecido al público en general mediante material impreso, o cualquier otro medio de difusión.

## REQUISITOS

- Los contratos deben ser legibles a simple vista y constar por escrito en idioma español, sin perjuicio de la utilización de otros idiomas, señalando en este caso que los prestadores a que hace referencia esta Norma son los únicos responsables por las diferencias existentes entre el contrato en español y el de idioma extranjero.
- Las obligaciones de pago en moneda extranjera, contraídas dentro de la República Mexicana para ser cumplidas en ésta, se deben solventar en moneda Nacional al tipo de cambio que rija al momento de efectuarse el pago, o en la moneda extranjera a elección de ambas partes.
- En caso de tratarse de ventas a crédito se debe especificar la frecuencia con que se realicen los pagos parciales y la forma o mecánica que se utilice para el cálculo de los intereses que se cobren.
- Los contratos deben contener como mínimo lo siguiente:
  - Nombre, denominación o la razón social del o de los prestadores de servicios turísticos con quien contrata el usuario-turista.
  - Nombre del usuario-turista (persona física o moral).
  - La descripción precisa de los servicios a que se hace acreedor el usuario-turista, especificando cada uno de ellos si se contrata un paquete, así como el precio.
  - Las causales de rescisión del contrato y las consecuencias jurídicas que resulten para ambas partes.

## **NOM-11-TUR-2001**

Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura.

### OBJETIVOS

Definir los procedimientos, requisitos de información y seguridad al turista, así como de protección y respeto a los recursos naturales y patrimonio cultural que se requieren en el desarrollo de la actividad que realizan las empresas y operadoras de turismo de aventura.

### DEFINICIONES

- Turismo de Aventura: Son los viajes que tienen como fin el realizar actividades recreativas asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza.
- Prestador de Servicios de Turismo de Aventura: Persona física o moral legalmente constituida que ofrece servicios especializados para la realización de cualquier actividad recreativa, que involucren un nivel de habilidades a superar en donde se participa de la armonía con el medio ambiente, respetando los recursos naturales y patrimonio cultural.
- Guía especializado: Persona que tiene conocimientos o experiencia acreditable sobre algún tema o actividad específicos.
- Área Natural Protegida: Las zonas del territorio nacional y aquéllas sobre las que la nación ejerce su soberanía y jurisdicción, en donde los ambientes originales no han sido significativamente alterados por la actividad del ser humano o que requieren ser preservadas y restauradas y están sujetas al régimen previsto en la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.
- Patrimonio Cultural: Conjunto de bienes culturales, tangibles e intangibles, valorados históricos y socialmente como importantes y propios. Este conjunto está determinado a partir de un proceso histórico. Abarca zonas, monumentos, sitios paleontológicos, arqueológicos e históricos, obras de arte, así como las costumbres, conocimientos, sistemas de significado, habilidades y formas de expresión simbólica.

### REQUISITOS

- El prestador de servicios turísticos debe observar las medidas de seguridad antes y durante la prestación del servicio a efecto de brindar mayor seguridad a la integridad física del turista.
- Informar al usuario turista los servicios que se ofrecen, costos y las formas de pago.
- Plática de orientación sobre el tipo de actividad a desarrollar, en donde se debe explicar los puntos que contiene el reglamento interno, el cual debe entregarse al usuario turista impreso en papel con membrete, escrito en español y en inglés, sin perjuicio en la utilización de otros idiomas.

- ≡ El reglamento interno debe integrar elementos vinculados con el comportamiento ambiental tanto para el prestador de servicios como para el turista,
- El prestador de servicios turísticos antes de realizar las actividades recreativas, debe solicitar a cada turista participante, el llenado de un formato con membrete.
- ≡ Para el caso de menores de edad, este formato debe ser llenado y firmado por el padre o tutor. El prestador de servicios no debe proporcionar el servicio si los menores no cuentan con la autorización correspondiente.
- El prestador de servicios es el responsable de cualquier accidente que pase en el desarrollo de la actividad recreativa, siempre y cuando sea irresponsabilidad o negligencia del guía, así como por uso de equipos inadecuados.
- ≡ Los prestadores de servicios turísticos deben contar con programas de capacitación y actualización para el personal por cada una de las actividades que se ofrecen, en los cuales, además de contemplar los temas relevantes de la actividad propia, se consideren aspectos sobre los recursos naturales y patrimonio cultural.