



TURISMO
SECRETARÍA DE TURISMO



Subsecretaría de Turismo
SST/ 225 /2023

Ciudad de México, a 18 de abril de 2023

**Secretariado Ejecutivo de la Comisión
Nacional de Infraestructura de la Calidad (CNIC)
P r e s e n t e**

Con fundamento en los artículos 32 y tercero transitorio de la Ley de Infraestructura de la Calidad y 39 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, **se notifica el informe con el resultado de la revisión sistemática consistente en la modificación** de la Norma Oficial Mexicana «NOM-07-TUR-2002, De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios» publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de febrero de 2003, con la atenta petición de que sea publicado en la Plataforma Tecnológica Integral de Infraestructura de la Calidad, a fin de mantener la vigencia de la norma, en tanto se publica su actualización en el DOF.

Para tales efectos, se hace de su conocimiento que el resultado de dicho informe fue aprobado por mayoría de votos de los vocales acreditados del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística (CCNNT), de conformidad con los artículos 9, fracción V, 12, fracción VII y 13, fracción V de las reglas de operación del comité.

Se anexa informe de revisión sistemática impreso y en disco compacto con la versión en formato Word.

Aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

Humberto Hernández Haddad
Subsecretario de Turismo y
Presidente del CCNNT



Anexos: Informe de revisión sistemática de la NOM-07-TUR-2002.
Disco compacto que contiene la versión electrónica del informe.

c.c.p.

Lic. Miguel Tomás Torruco Marqués, Secretario de Turismo. Para su superior conocimiento.
Lic. César Garizurieta Vega, Director General de Normalización y Verificación y Secretario Técnico del CCNNT. Presente.
Lic. Ignacio Rafael Martínez Soreque, Director General de Asuntos Jurídicos y Asesor del CCNNT. Para su conocimiento.
Mtro. Hilario Pérez León, Secretario Particular del C. Secretario de Turismo. Para su conocimiento.
Ing. Ernesto Lanzagorta Ruíz, Coordinador de Relaciones Interinstitucionales. Para su conocimiento.
Lic. Rubén Reséndiz Arvizu, Coordinador de Estrategia Institucional. Para su conocimiento.
Antrop. David Gerardo Noria Sánchez, Director de Normalización Turística y Coordinador del CCNNT. Presente.
Control de Gestión de la Subsecretaría de Turismo. Archivo.



TURISMO
SECRETARÍA DE TURISMO

Subsecretaría de Turismo
Dirección General de Normalización y Verificación
Dirección de Normalización Turística

Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística (CCNNT) Subcomité I. De Calidad y Servicios Turísticos

Informe de Revisión Sistemática:

Norma Oficial Mexicana 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.

Abril 19, 2023

Av. Presidente Masaryk 172, Col. Bosques de Chapultepec, CP. 11580, Miguel Hidalgo, CDMX.
Tel: (55) 3002 6300 www.gob.mx/sectur





ÍNDICE

I.	Introducción	3
II.	Antecedentes.....	3
III.	Diagnóstico	8
IV.	Impacto o beneficios de la Norma Oficial Mexicana	9
V.	Datos cualitativos y cuantitativos	11
VI.	Propuesta de modificación	14
VII.	Conclusiones.....	17



I. INTRODUCCIÓN

El artículo 3 de la Ley de Infraestructura de la Calidad (LIC), establece que las autoridades normalizadoras están obligadas a procurar políticas públicas que contribuyan a la modernización del Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad (SNIC), e impulsar una adecuada infraestructura de la calidad que permita estimular el crecimiento sostenible de la economía nacional.

Por ello, el propósito de la Secretaría de Turismo, como autoridad normalizadora es promover la calidad en la prestación de servicios turísticos, el mejoramiento continuo en las cadenas de valor, así como la protección de los objetivos legítimos de interés público, entre los que se encuentran los *servicios turísticos*, tutelados en el artículo 10, fracción VI de la LIC, mediante la expedición de las Normas Oficiales Mexicanas.

Bajo estos preceptos y en cumplimiento al artículo 32 de la LIC, esta autoridad normalizadora elaboró el presente informe de revisión sistemática de la Norma Oficial Mexicana «NOM-07-TUR-2002, De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios», publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 26 de febrero de 2003, con entrada en vigor el 27 de abril de 2003, a fin de notificar al Secretariado Ejecutivo de la Comisión Nacional de Infraestructura de la Calidad (SE-CNIC), el resultado de dicho informe.

Por la importancia que tiene para el turismo nacional avanzar en el mejoramiento de la regulación, la Secretaría de Turismo a través de su Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística (CCNNT), ratifica el compromiso de revisar y actualizar las Normas Oficiales Mexicanas Turísticas para proteger los objetivos legítimos de interés público, fortalecer la seguridad jurídica de los turistas o usuarios, así como mejorar la imagen y competitividad de los prestadores de servicios turísticos.

II. ANTECEDENTES

El 26 de febrero de 2003, se publicó en el DOF la Norma Oficial Mexicana «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», dejando sin efectos la «NOM-07-TUR-1996, De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios» publicada en el DOF el 8 de agosto de 1996, en cumplimiento a su primera revisión quinquenal (ahora sistemática), conforme al artículo 51 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN).



La cual, con el objeto de dar cumplimiento al artículo 34, fracciones I, II y IV de la entonces vigente Ley Federal de Turismo y coadyuvar a garantizar y crear confianza en el mercado nacional de hospedaje, integró el seguro de responsabilidad civil, como instrumento financiero de prevención y protección. Esta medida constituyó un apoyo a la promoción del turismo nacional y extranjero, al proporcionar un valor agregado de seguridad a la oferta de hospedaje e incrementar la calidad global de los servicios.

El 15 de mayo de 2008, de conformidad con el artículo 51 de la LFMN y en cumplimiento a su segunda revisión quinquenal, durante la primera sesión ordinaria del CCNNT, se aprobó la ratificación de vigencia de la NOM-07-TUR-2002, en consideración a los beneficios de su aplicación en seguridad y confiabilidad para los turistas o usuarios, siendo notificada dicha ratificación al entonces denominado Secretario Técnico de la Comisión Nacional de Normalización (ST-CNN) en junio de ese mismo año.

El 17 de junio de 2009, se publicó en el DOF la Ley General de Turismo (LGT), misma que, de conformidad con los artículos 4, fracción I, 53, 54 y 56, refieren que corresponde a la Secretaría de Turismo formular y conducir la política turística nacional y expedir las Normas Oficiales Mexicanas relacionadas con la prestación de servicios turísticos, por lo que, con la abrogación de la Ley Federal de Turismo, fue necesario generar un proceso de revisión para la modificación de dicha norma.

En 2010, la NOM-07-TUR-2002, fue inscrita por primera vez en el Programa Nacional de Normalización (PNN) de 2010, para su modificación, con el fin de alinearla al amparo de la nueva LGT previendo la espera de la publicación del Reglamento de dicha Ley.

En 2012, con la aprobación de diversas reformas a la Ley Federal del Trabajo, se modificó la base de indemnización por muerte, de 730 días a 5,000 días de salario, hecho relevante toda vez que, la mayoría de los códigos penales y civiles del país, para calcular el pago de reparación de daños a la persona por causar incapacidad parcial, total o fallecimiento, se remiten a dicha ley.

Este factor tuvo un impacto directo en caso de fallecimiento para los seguros de responsabilidad civil ofrecidos por el mercado asegurador, refiriendo donde pueden generarse los daños o muerte de un tercero, como, por ejemplo transporte, aviones, barcos, hoteles y restaurantes por citar los más relevantes. Es necesario tener en cuenta que cada legislación estatal considera diferentes criterios, pero el impacto económico para la indemnización puede oscilar desde los 310 mil pesos hasta los casi 5 millones de pesos, de acuerdo con la interpretación que dicte el juez que revise el asunto a nivel local.



En 2013, se notificó la modificación de la norma al Secretario Técnico de la Comisión Nacional de Normalización, como resultado de la revisión quinquenal, con base en el acuerdo adoptado en la segunda sesión ordinaria de 2012 del CCNNT, celebrada el 28 de septiembre de ese año, donde se informó que se llevó a cabo una revisión mediante trabajos de consulta nacional con los funcionarios de las dependencias estatales de turismo, entidades de la Administración Pública Federal, prestadores de servicios, entidades educativas y miembros del CCNNT, quienes coincidieron en la necesidad de su modificación para mejorar su aplicación, adecuando el campo de aplicación y actualización para armonizar las especificaciones que regulan la prestación de estos servicios al margen de la publicación de la LGT y su Reglamento, ajustándola además a los requisitos contemplados en la Ley sobre el Contrato de Seguro.

El 6 de julio de 2015, se publicó en el DOF el Reglamento de la Ley General de Turismo (RLGT), derivado de la publicación de la LGT para facilitar su exacta observancia.

De 2015 a 2018, se celebraron cuatro sesiones de grupo de trabajo para la revisión y retroalimentación del anteproyecto de modificación de la NOM-07-TUR-2002, a fin de armonizarla con la LGT y su Reglamento, considerando la nueva tendencia de hospedaje y servicios complementarios, en concordancia con el artículo 83, fracción IX del RLGT. Anteproyecto que fue aprobado por el grupo de trabajo para su presentación ante el pleno del CCNNT, así como su inscripción al Programa Nacional de Normalización (PNN) de 2018 para su modificación.

El 18 de diciembre de 2018, se publicó en el DOF el Proyecto de Norma Oficial Mexicana «PROY-NOM-007-TUR-2018, 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», con base en el acuerdo de la segunda sesión extraordinaria del CCNNT, celebrada el 27 de noviembre de ese año, donde se aprobó la publicación en el DOF para consulta pública del Proyecto de Norma Oficial Mexicana «PROY-NOM-007-TUR-2018», en cumplimiento al artículo 47, fracción I, de la LFMN y cuyo periodo de consulta pública concluyó el 19 de febrero de 2019. Este proceso fue retomado con la reposición de procedimiento a partir de la publicación en el DOF del PROY-NOM-007-TUR-2021, de conformidad con el artículo 47, fracción I, de la LFMN y CUARTO Transitorio de la LIC, por acuerdo en la primera sesión extraordinaria de 2021 del CCNNT, celebrada el 9 de septiembre de 2021.

El 27 de noviembre de 2018, se integró en el portal de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) el Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) a fin de obtener el dictamen final total, en cumplimiento al artículo 45, párrafo primero de la LFMN,



documento que estuvo a disposición de los interesados para su consulta en el domicilio del CCNNT.

El 1 de julio de 2020, se publicó en el DOF la Ley de Infraestructura de la Calidad, la cual abrogó la LFMN.

El 25 de febrero de 2022, se publicó en DOF el Proyecto de Norma Oficial Mexicana «PROY-NOM-007-TUR-2021, 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 (cancela al Proyecto de Norma Oficial Mexicana NOM-007-TUR-2018 publicado el 18 de diciembre de 2018 y cancelará la NOM-07-TUR-2002)» a efecto de que los interesados presentaran con el sustento técnico suficiente, los comentarios que estimaran pertinentes, de conformidad con el artículo 47, fracción I, de la LFMN y CUARTO Transitorio de la LIC, cuyo periodo para consulta pública terminó el 26 de abril de 2022.

El 29 y 31 de marzo de 2022, como parte de la difusión del proyecto publicado, la autoridad normalizadora informó a los integrantes del CCNNT y a los secretarios de turismo estatales, la publicación de dicho documento, con el propósito de que se difundiera entre los interesados para que dentro del periodo de consulta pública presentaran los comentarios que se estimaran pertinentes, recibándose un total de 48 comentarios de 10 promoventes.

El 8 de junio de 2022, en la cuarta sesión extraordinaria del CCNNT, se presentó el análisis y estudio del grupo de trabajo, respecto de las respuestas de los comentarios recibidos al proyecto de norma «PROY-NOM-007-TUR-2021, 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 (cancela al Proyecto de Norma Oficial Mexicana NOM-007-TUR-2018, publicado el 18 de diciembre de 2018 y cancelará la NOM-07-TUR-2002)», conforme a los artículos 47, fracción II, de la LFMN y 33 de su Reglamento. Acordándose en el pleno del CCNNT que fueran turnadas nuevamente a revisión y discusión en el grupo de trabajo, por no contar con el consenso requerido de aprobación para su publicación en el DOF.

En octubre de 2022, esta autoridad normalizadora inscribió al Programa Nacional de Infraestructura de la Calidad (PNIC) 2023, como tema reprogramado, la modificación de la NOM-07-TUR-2002, para continuar con su proceso de actualización. Destacando la inscripción del tema en el "rubro II. Normas vigentes a ser modificadas y sub rubro B.I. Que han sido publicadas para consulta pública" como proyecto que ha sido publicado, con un grado de avance del 80%, de conformidad con el



“mecanismo para determinar el grado de avance del cumplimiento del programa nacional de normalización”.

El 26 de febrero de 2023, fecha de inicio de revisión quinquenal (sistemática) en cumplimiento de su publicación en el DOF, conforme al artículo 32 de la LIC y con el propósito de mantener la vigencia de la NOM-07-TUR-2002, en tanto se publica su actualización en el DOF, se informa que el 4 de abril de 2023, mediante de oficio SST/150/2023, se remitió a los vocales acreditados del CCNNT el informe de revisión sistemática con el resultado de su revisión consistente en su modificación, a efecto de solicitar su aprobación o en su caso su oposición especificando sus justificaciones técnico-jurídicas correspondientes a través de medios electrónicos de conformidad con los artículos 9, fracción V, 12, fracción VII y 13, fracción V, de las reglas de operación del comité, estableciéndose como fecha límite el 14 de abril del año en curso, precisando que se hizo de su conocimiento en el oficio de referencia que, de no recibirse respuesta, se tendría por aceptado el resultado del informe propuesto por la autoridad normalizadora.

Concluido dicho plazo, de un total de 38 representaciones debidamente acreditadas ante el CCNNT, se recibieron trece votos (once a favor y dos en contra), a efecto que se atienda el proceso de modificación ya inscrito en el PNIC 2023 en el seno del correspondiente grupo de trabajo con su debido procedimiento, conforme a la LFMN atento a lo que dispone el artículo Cuarto Transitorio de la LIC, hasta concluir con la modificación de la norma inscrita desde el PNN de 2010.

Por lo anterior, se tiene por aprobado el resultado del informe de revisión sistemática consistente en la modificación de la Norma Oficial Mexicana «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».

Es de destacarse que a la fecha en que se presenta este informe, esta autoridad normalizadora se encuentra realizando las gestiones tendientes a la aprobación de las respuestas a los comentarios de consulta pública y de la Norma Oficial Mexicana definitiva con homoclave NOM-007-TUR-2023. En cumplimiento al acuerdo de la cuarta sesión extraordinaria del CCNNT de 2022, se convocará al grupo de trabajo para continuar con la revisión y aprobación de las respuestas a los comentarios, hasta lograr el consenso, así como con la modificación de la NOM-07-TUR-2002 de conformidad con el artículo 51 de la LFMN. Cabe destacar que se trata de un proceso completamente ajeno al de revisión sistemática el cual se realiza con fundamento en los artículos 32 y TERCERO Transitorio de la LIC y 39 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, en tanto no se expida el Reglamento de la Ley de Infraestructura de la Calidad.



Por último, es necesario contar con un instrumento normativo que contribuya al manejo seguro de los servicios turísticos de hospedaje, la competitividad difícilmente puede lograrse en una actividad económica que no esté inmersa en un proceso de mejora continua, por ello la actividad de hospedaje y su responsabilidad civil para garantizar la protección y seguridad de los turistas o usuarios, debe elevar su calidad en los servicios del sector turístico. De igual manera asegurar la protección de los objetivos legítimos de interés público tutelados en la LIC y a los que esta autoridad normalizadora se encuentra obligada a salvaguardar.

III. DIAGNÓSTICO

Los establecimientos de hospedaje albergan a miles de turistas provenientes de los principales centros emisores, razón por la cual éstos tienen que estar en su mejor estado, tanto en infraestructura, como en los servicios que ofrecen, aunque sabemos que la probabilidad de que un incidente ocurra siempre está presente. Por ello, es necesario que estén preparados y cuenten con un seguro de responsabilidad civil para responder de forma oportuna a las eventualidades que puedan presentarse por la prestación de este servicio.

Los seguros de responsabilidad civil de hospedaje son una útil herramienta, ya que ofrecen una cobertura completa para resguardar y proteger el patrimonio e integridad de los turistas o usuarios a cambio de una prima que se paga en un cierto periodo de tiempo, ya que dentro de sus pólizas se otorgan indemnizaciones y protecciones, incluyendo aquello que forma parte de las instalaciones, además de prevenir que no existan grandes pérdidas económicas. Además, las compañías de seguros también conceden asistencia legal.

Las coberturas dependen del tipo de situaciones que se desean incluir en las pólizas, al ser empresas tan grandes, hay una gran cantidad de riesgos por los cuales buscar protección y son categorizadas según el objetivo, además consiguen agregarse otros servicios complementarios, lo que otorga una ventaja a la industria hotelera para elegir aquel que más se adecue a sus necesidades.

La Norma Oficial Mexicana «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», tiene como objetivo establecer los lineamientos mínimos que en materia del seguro de responsabilidad civil deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de hospedaje, para que respondan en forma oportuna y adecuada por las responsabilidades en que puedan incurrir derivadas de la prestación de sus servicios a turistas o usuarios.





De tal manera que se justifica la necesidad de desarrollar e implementar una regulación técnica que conmine a los prestadores de servicios turísticos de hospedaje a cumplir con las condiciones suficientes de información que deben proveer al turista o usuario en la prestación de estos servicios, encaminada a brindar seguridad, así como la entrega de una experiencia confiable en el servicio, con lo cual la competitividad del país aumenta con efectos positivos multiplicadores.

Por estas razones y dado que se trata de una norma que no ha sido actualizada desde su emisión, se considera que su contenido pudiera contener un rezago significativo respecto al contexto actual en que se desarrollan las empresas reguladas por este instrumento. Hay plena convicción de que esta regulación es de enorme utilidad para mantener al sector dentro de estándares de seguridad, calidad y competitividad, así como para contribuir a las políticas turísticas establecidas en el programa sectorial de turismo.

IV. IMPACTO O BENEFICIOS DE LA NORMA OFICIAL MEXICANA

La Norma Oficial Mexicana NOM-07-TUR-2002, tiene como objetivo definir los lineamientos mínimos que en materia del seguro de responsabilidad civil deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de hospedaje, para que respondan en forma oportuna y adecuada por las responsabilidades en que puedan incurrir derivadas de la prestación de sus servicios a turistas o usuarios.

En este sentido, esta norma es de vital importancia toda vez que, contiene los requisitos y las condiciones necesarias que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para brindar certeza y protección jurídica.

Asimismo, se establecen los requisitos del contrato de seguro, por el cual la compañía aseguradora se obliga, mediante el pago de una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero, al verificarse la eventualidad prevista en el mismo. Además, las especificaciones de la póliza establecen en forma pormenorizada los derechos y obligaciones de la empresa aseguradora y del asegurado, así como de los terceros o beneficiarios (turistas o usuarios), en su caso, incluyendo la suma asegurada de acuerdo con el objeto del contrato de seguro.

Sin embargo, la norma no prevé las actualizaciones en materia de coberturas, por indemnizaciones o el pago por reparación de daños, conforme a las necesidades actuales y riesgos que implica la creciente gama de actividades que se ofrecen actualmente como complemento de turismo y carece de alineación con los ordenamientos jurídicos del sector. Por ello, se justifica la necesidad de desarrollar e implementar un esquema que garantice la seguridad de los turistas o usuarios e induzca a los prestadores de servicios turísticos de hospedaje a cumplir con estas



condiciones, así como proporcionar las especificaciones de información que deben proveer durante su estadía en el establecimiento de hospedaje.

Resulta imprescindible que esta contratación se lleve a cabo por empresas que operen en cumplimiento de sus obligaciones regulatorias y fiscales, ya que además de garantizar los servicios contratados, generarán credibilidad, seguridad y confianza a quienes los adquieren, aumentando la calidad y competitividad a las cadenas de valor reconocidas. Circunstancias que conllevarán a una experiencia turística que, al ser segura y satisfactoria, posibilitará y generará una mayor pernocta y derrama económica en los destinos turísticos del país, generándose múltiples beneficios para las empresas, empleados, trabajadores, población local y turistas.

Asimismo, conforme a lo dictado por la CONAMER, se construyó el marco regulatorio del sector turístico comprometido por la LGT, por lo que no resulta factible impedir, bajo razonamientos de sobrerregulación o simplificación, que concluya la emisión de su marco jurídico.

De no existir la regulación, los particulares no tendrían la obligación de cumplir con los requisitos mínimos en la prestación de servicios o garantizar la vida, la seguridad o el patrimonio del turista o usuario, lo que pondría en riesgo a los objetivos legítimos de interés público, que como autoridad normalizadora estamos obligados a proteger.

Sin omitir, la enorme posibilidad de que al no estar sujetos al cumplimiento de una norma de observancia general se podrían cometer posibles incumplimientos e incluso delitos en contra de los turistas o usuarios.

Con la revisión de esta norma, resulta importante abordar los siguientes aspectos:

- El monto mínimo que ampara la responsabilidad civil.
- Considerar que, si es inferior al monto máximo de indemnización, la diferencia podría ser por cuenta del asegurado, resultando un grave problema económico, incluso patrimonial.
- El costo-beneficio de aumentar la suma asegurada será mayor al posible incremento del costo del seguro.
- Incorporar y actualizar los criterios de evaluación de la conformidad y vigilancia, así como armonizar las especificaciones que regulan la prestación de estos servicios con la Ley General de Turismo, su Reglamento y, demás disposiciones aplicables.

Por consiguiente, se desprende que la modificación de esta norma es esencial, ya que atiende una necesidad específica al brindar seguridad jurídica e información clara a los turistas o usuarios, por lo cual no puede ser sustituida por otro instrumento.





Además, las regulaciones en materia turística atienden otras actividades específicas, por lo que cancelar una de ellas implicaría invariablemente dejar sin regulación alguna de las actividades previstas en el artículo 83, del RLGT a las cuales la Secretaría de Turismo se encuentra obligada a regular.

Bajo tales razonamientos, se justifican los impactos o beneficios de la norma, ya que además de cumplir con la LGT y su Reglamento, se garantiza la protección de los objetivos legítimos de interés público, la seguridad jurídica y patrimonial de los turistas o usuarios, por cuanto hace a las condiciones mínimas de responsabilidad civil que otorgan los prestadores de servicios turísticos de hospedaje.

V. DATOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS

México tiene el sector hotelero más desarrollado de Latinoamérica con más de 400,000 habitaciones disponibles y una aportación al PIB nacional superior al 8.7% según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

En 2020, la ocupación hotelera disminuyó un 28.9%. Pese a la pandemia, el sector privado construyó 17 mil 704 nuevos cuartos, con lo que se alcanzaron 854 mil, en 24 mil 700 establecimientos de hospedaje, afianzando a México en la séptima posición a nivel mundial en infraestructura hotelera. En 2021, esa misma ocupación hotelera se incrementó un 17.3%.

Como dato de referencia tenemos que, de enero a diciembre de 2022, la inversión extranjera directa en turismo (IEDT) registró 3, 447.1 millones de dólares, superando los 1, 091.4 captados en todo el año 2019, así como la cifra récord alcanzada en 2017 de 1, 645.4 millones de dólares. Al cierre de febrero del 2022, se registró una inversión de 215 mil 579 millones de pesos, con 521 proyectos turísticos, de los cuales el 75.5% corresponde a la construcción de cuartos de hotel.

Para 2022, se registró el arribo de 40 millones de turistas internacionales, un 25.6% superior al 2021 y una derrama económica aproximada de 24 mil 250 millones de dólares, lo que representa un 22.5% más que en 2021 y una recuperación casi al 100% comparado con 2019. Para el mismo periodo, de los 260 millones de turistas que conforman el mercado doméstico, 102.4 millones, es decir, 39.4% se hospedan en hotel, dejando una derrama económica aproximada de 215 mil millones de pesos. Las entidades que en el cuarto trimestre de 2022 captaron el mayor flujo de IEDT fueron; Baja California Sur, Nayarit y San Luis Potosí.

La cartera de nuevos hoteles en el país cuenta con cerca de 14,000 habitaciones en construcción y 10,000 habitaciones adicionales en etapas de planeación que se espera se entreguen a final de 2023. Los datos disponibles refieren que el volumen de



turistas internacionales durante el primer mes de 2023 es superior en 32%, respecto del mismo periodo de 2022 y 13% respecto de 2019. También que los Estados Unidos, Canadá y Colombia son los tres países con mayor volumen de llegadas aéreas a México, aportando en conjunto 1.4 millones de viajeros, es decir, 75% del total captado a nivel nacional en el periodo de referencia.

De acuerdo con las proyecciones estimadas entre 2023 y 2025 se abrirá un número considerable de nuevos hoteles que, en conjunto, representan una creciente oferta de nuevas habitaciones que se sumarán a las ya existentes.

Aun cuando es necesario desarrollar un registro sistemático de accidentabilidad en la prestación de los servicios de hospedaje, se tienen informes de su ocurrencia y abundantes consideraciones sobre las negativas repercusiones económicas, legales y de imagen que resultan para el sector hotelero y para la industria turística nacional. Es conocido el caso de diversas demandas judiciales que se ventilan en los juzgados norteamericanos contra un hotel o un prestador de servicios turísticos de México. El inventario de demandas es vasto: intoxicación por alimentos, resbalones en pisos mojados, descalabros en albercas o fuentes, caídas de balcones e incluso la muerte de huéspedes por causas diversas.

Por ello, esta autoridad normalizadora a partir del 2003 estableció mediante la NOM-07-TUR-2002, que todos los establecimientos de hospedaje deben contar obligatoriamente con un seguro de responsabilidad civil, esto con la finalidad de logren responder adecuada y oportunamente ante algún evento catastrófico en la prestación de sus servicios.

Entre las afectaciones más comunes que huéspedes de hospedaje se encuentran:

- Albercas: las albercas pueden tener un diseño inadecuado, no tener señalética de advertencia de peligros, horarios de servicio, o no contar con la adecuada y suficiente supervisión de personal salvavidas.
- Caídas al resbalarse: los huéspedes pueden sufrir una caída debido a que el piso se encontraba mojado, cuarteado, con cables sueltos o con alfombras que no estaban adecuadamente adheridas al piso.
- Conductas delictivas: si un delito, robo u homicidio ocurrió en el establecimiento de hospedaje, éste tiene el deber de prevenirlo tomando todas las medidas de seguridad indicadas.
- Infección por consumo de alimentos en mal estado: la comida puede ser insalubre y causar infecciones gastrointestinales.
- Robo de pertenencias.



Los prestadores de servicios turísticos de hospedaje deben contar con instalaciones seguras para sus clientes. Lo anterior, en el marco de leyes y normas que regulan esta actividad para brindar servicios seguros a los turistas o usuarios. Asimismo, contar con un seguro de responsabilidad civil que, lejos de afectar a los propietarios, lo que busca es que éstos estén protegidos ante cualquier eventualidad y puedan responder ante los usuarios o turistas por las posibles eventualidades.

El número de reclamos es mínimo si se compara con los millones de visitantes que se hospedan cada año en el país, pero la contratación de pólizas de responsabilidad civil crece.

Es de destacarse que el riesgo al que está expuesto un establecimiento de hospedaje varía dependiendo de los servicios con los que cuente (alberca, spa, gimnasio, campo de golf, servicio de transportación, restaurante, etc.) lo cual refuerza la importancia de un cálculo adecuado.

En México operan más de 20 mil hoteles, según cifras disponibles y de acuerdo con la NOM-07-TUR-2002, todos los prestadores de servicios turísticos de hospedaje, deben contar con un seguro de responsabilidad civil, estando obligados a informar de esta cobertura a sus clientes, colocando letreros en la recepción, en la habitación o como parte del reglamento interior, sin embargo, esta obligación es poco conocida.

Es de destacarse, que la mayoría de los prestadores de servicios de hospedaje cuentan con pólizas que amparan y cubren daños físicos, accidentes o eventualidades. Sin embargo y por las razones antes aludidas, es necesaria la revisión de las especificaciones que atienden el fundamento y sustentan la necesidad del seguro de responsabilidad civil para que cumpla con los propósitos superiores de la norma en beneficio del turismo. Hay que precisar que el hecho de que los seguros sean obligatorios ayuda a incentivar la cultura de legalidad y prevención y que, de presentarse algún siniestro, se cuenta con respaldo financiero que le permita afrontar situaciones derivadas de accidentes o contingencias.

Tomar en cuenta que algunos prestadores de servicios de hospedaje contratan la póliza con la suma asegurada mínima requerida por la norma y cuando se presenta algún siniestro, en la mayoría de los casos, resulta insuficiente para cubrir los daños, por lo que es relevante analizar si realmente esa decisión es la más adecuada para mantener sostenible la empresa o considerar la recomendación de contar con pólizas más robustas y verificar que el contrato de la aseguradora incluya riesgos no amparados y exclusiones del seguro, como es el caso de que el usuario incumpla con el reglamento interior del hotel.



Se considera que la póliza, con la asesoría adecuada, permitirá a los prestadores de servicios turísticos de hospedaje solventar situaciones complejas, propias de una actividad que recibe y atiende gran cantidad de personas. Por lo anterior, se estima que cuenten con una cobertura que tenga como objetivo protegerlo contra hechos u omisiones que causen la muerte o afecte la salud de los usuarios, o que generen el deterioro, pérdida o la destrucción de bienes propiedad de los mismos. Además de la responsabilidad como propietario, arrendatario o usufructuario de terrenos, edificios o locales utilizados para su actividad; por la prestación de servicios básicos y complementarios; la responsabilidad civil legal de sus empleados y trabajadores por sus funciones.

Asimismo, el monto mínimo debe ser reinstalable para futuros eventos, porque en caso de reclamación, la suma asegurada disminuye en el monto de la pérdida, por tanto, la misma debe restituirse o reinstalarse al monto original contratado.

Con base en lo anteriormente expuesto, esta autoridad normalizadora plantea la necesidad de un ordenamiento jurídico que permita regular las responsabilidades en que puedan incurrir derivadas de la prestación de sus servicios de hospedaje y así gestionar los riesgos inherentes a los mismos.

Por lo anterior, se concluye que la Norma Oficial Mexicana NOM-07-TUR-2002, debe ser modificada.

VI. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN

Si bien es cierto, la Norma Oficial Mexicana NOM-07-TUR-2002, prevé los requisitos mínimos que en materia del seguro de responsabilidad civil deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de hospedaje, esta norma no prevé las necesidades actuales y riesgos que implica la amplia gama de nuevas actividades que se ofrecen así como los fenómenos emergentes para garantizar la protección y seguridad de los turistas o usuarios y su falta de alineación a los ordenamientos jurídicos del sector. Por ello, se justifica la necesidad de desarrollar e implementar una regulación que garantice la seguridad a los turistas e induzca a los prestadores de servicios a cumplir con las condiciones en calidad en la prestación de sus servicios.

Con base en los argumentos vertidos en el presente informe de revisión sistemática, se identificaron áreas de mejora, con lo que se espera lograr que la regulación propuesta proteja los objetivos legítimos de interés público y garantice la seguridad de los turistas o usuarios que hagan uso del servicio de hospedaje, toda vez que, al ser más frecuente la demanda y oferta de este tipo de servicios, con frecuencia se dejan de lado estándares de seguridad que son esenciales para prevenir cualquier tipo de incidente que ponga en riesgo al turista o usuario; al tiempo que se busca



fortalecer la calidad de los servicios que se ofrecen. Es decir, al implementar especificaciones de información y coberturas más específicas, se garantizan servicios seguros y de calidad, además se fortalece e incentiva la política de fomento al turismo planteada por la Presidencia de la República a través del Plan Nacional de Desarrollo, así como en el programa sectorial.

La regulación contempla los siguientes objetivos: armonizar las disposiciones que regulan los establecimientos de hospedaje con la LGT y su Reglamento, haciendo necesario establecer un medio adecuado que garantice el cumplimiento de la responsabilidad civil a que tienen derecho los turistas o usuarios, entre los cambios y adiciones destacan las siguientes:

- Se homologa el sustento jurídico con la LGT, LIC y el RLGT.
- Se modifica el término de "hospedaje", para englobar todas las modalidades de ese tipo de prestador de servicios, homologándolo con la definición prevista en el artículo 83, fracción IX, del RLGT.
- Se integra el término de "servicios complementarios", homologándolo con la definición prevista en el artículo 83, fracción IX, del RLGT.
- Se integra el término "Unidad de Medida y Actualización (UMA)", conforme a la legislación en materia de desindexación del salario mínimo. Así como para su aplicación en el apartado de la suma asegurada.
- Se adiciona a los servicios complementarios en el "objetivo y campo de aplicación, conforme a lo previsto en ordenamiento superior en el artículo 83, fracción IX, del RLGT.
- Se actualiza el formato de redacción de la norma conforme a lo previsto en el artículo 34 de la LIC, así como a lo establecido por la Norma Mexicana NMX-Z-013-SCFI-2015, Guía para la estructuración y redacción de Normas, incorporando los apartados de referencias normativas, procedimiento de evaluación de la conformidad.
- Se adecua redacción de la vigencia del seguro, en concordancia con el artículo 150 BIS de la Ley sobre el Contrato de Seguro.
- Se establece obligatoriedad de acatar lo establecido en el artículo 20 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.
- Se establece la obligación de contar con el seguro de responsabilidad civil, como parte de las obligaciones del prestador de servicios, para amparar a éste en caso de alguna situación de responsabilidad civil, accidente o fallecimiento de turistas o usuarios, a consecuencia de las actividades realizadas durante la estancia en el establecimiento.
- Se incluye el uso de medios electrónicos accesibles que también incluya a personas con discapacidad, en la obligación de dar a conocer que se cuenta con la póliza del seguro.



Como información adicional, se cuenta con un estudio especializado sobre el tema de interés presentado por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS). En éste, la suma asegurada mínima requerida por la norma en la mayoría de los casos se estima insuficiente, por lo que es importante contar con un Análisis de Exposición al Riesgo actualizado y determinar que la suma asegurada que sea adecuada en caso de reclamación.

- La propuesta de AMIS está enfocada a pequeños y medianos hoteles, toda vez que los grandes complejos hoteleros tienen programas de prevención de riesgos (el 64% de los hoteles en promedio tiene menos de 40 habitaciones).
- Las características que se busca la propuesta de la industria tiene como objetivo una recomendación práctica, fácil de implementar y supervisar.
- La sugerencia de límite de responsabilidad se conforma en dos sentidos:
- Eventos no catastróficos: con sugerencia al percentil 0.995* con una suma de \$1.8 mdp (19 mil UMA´s).
- Eventos catastróficos (fallecimiento): con sugerencia de al menos el monto mínimo de muerte en el Código Civil de cada estado.
- Se sugiere hacer vinculante la reinstalación de suma asegurada.
- Se propone incluir en la norma que los establecimientos de hospedaje deben implementar un plan interno de identificación de riesgos, para gestionar los cúmulos posibles en los accidentes.

Para la propuesta de AMIS «no catastrófica», este análisis se basó en información reportada a la asociación entre 2016-2020, considerando los siguientes puntos:

- Se tomó en cuenta la información de siniestros del ramo responsabilidad civil para todos los giros y por separado para el giro hoteles.
- Se obtuvieron los percentiles con los montos asociados por año.
- Se inflacionaron (INPC) dichos montos al cierre de 2021.
- Se convirtieron las cifras en UMAS al cierre 2021, obteniendo así su promedio anual.
- En función al promedio de los 5 años del percentil 0.995 resultan 26,115 y 18,953 UMA´s para todos los giros y el giro hoteles respectivamente.

La modificación de la Norma Oficial Mexicana NOM-07-TUR-2002, busca crear conciencia de prevención en el sector a través del seguro de responsabilidad civil como instrumento financiero que permite:

- Respaldo a los prestadores de servicios de hospedaje de problemas derivados por algún accidente o contingencia de su impacto financiero.



- Brindar un valor agregado de seguridad a sus clientes, lo cual puede considerarse como una mejora en la calidad de los servicios.
- Fortalece la viabilidad del establecimiento en el largo plazo, otorgándole la tranquilidad de sentirse respaldado en el caso de una contingencia.

Cabe destacar, que dicha modificación viene de los trabajos descritos en los antecedentes de este informe. Proceso de modificación inscrito en el PNIC de 2023 que será desahogado en el correspondiente grupo de trabajo con su debido procedimiento, conforme a la LFMN atento a lo que dispone el artículo Cuarto Transitorio de la LIC, hasta concluir con la modificación y publicación en el DOF.

VII. CONCLUSIONES

Los indicadores de la industria turística nacional muestran que, luego de la pandemia, a partir de 2022, inició la plena recuperación del sector turístico nacional. En concordancia con el creciente arribo de turistas internacionales a los diferentes destinos turísticos, el sector hotelero tendrá un importante incremento y un escenario positivo y promisorio para los próximos años.

La Norma Oficial Mexicana sujeta a revisión sistemática tiene una importante función reguladora sobre los prestadores de servicios de hospedaje, ya que se trata de un instrumento preventivo, además de ser un referente para la vigilancia del mercado turístico en el marco del estado de derecho.

Por lo expuesto, en el presente informe de revisión sistemática esta autoridad normalizadora considera necesario que la Norma Oficial Mexicana "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.", debe ser **modificada** para su actualización, en beneficio del sistema nacional turístico.

Asimismo, a fin de dar cumplimiento al artículo 32 de la LIC y por encontrarnos dentro del periodo de revisión sistemática correspondiente, se informa al Secretariado Ejecutivo de la Comisión Nacional de Infraestructura de la Calidad que la Norma Oficial Mexicana NOM-07-TUR-2002, continúa en proceso de modificación para su debida actualización, a efecto de que no pierda su vigencia, en tanto se publica su actualización en el Diario Oficial de la Federación.