SE
SECRETARÍA DE ECONOMÍA
Dirección General de Normas
21 de Septiembre 2022
Oficialía de Partes
RECIBIDO

2022 Ricardo Flores Magón
Año de
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

Subsecretaría de Turismo
SST/ 622 /2022

Ciudad de México, a 20 de septiembre de 2022

3958

MTRO. EDUARDO MONTEMAYOR TREVIÑO
SECRETARIADO EJECUTIVO DE LA COMISIÓN
NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD
P R E S E N T E

Estimado Mtro. Montemayor:

Con fundamento en los artículos 32 de la Ley de Infraestructura de la Calidad y 39 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, **notifico a usted el resultado del informe de la revisión sistemática** 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"*, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de julio de 2002 **consistente en su MODIFICACIÓN**, con la atenta petición de que sea publicado en la Plataforma Tecnológica Integral de Infraestructura de la Calidad, a fin de garantizar la vigencia de la citada norma, en tanto se publica su actualización en el Diario Oficial de la Federación.

Para efectos de lo anterior, se comunica que el citado informe se remitió mediante oficio SST/605/2022 a los integrantes del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística (CCNNT) con el resultado de su revisión, a efecto de solicitar su aprobación a través de medios electrónicos de conformidad con los artículos 9, fracción II y 11, fracción VI de las Reglas de Operación de dicho comité, aprobándose en los términos expuestos por ocho integrantes acreditados, sin que se haya recibido postura distinta u oposición, por lo que se tiene por **aprobado por los miembros del CCNNT.**

Se anexa informe de revisión sistemática de manera impresa y disco compacto que contiene la versión electrónica en formato *Word*.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

HUMBERTO HERNÁNDEZ HADDAD
SUBSECRETARIO DE TURISMO Y
PRESIDENTE DEL CCNNT

Anexo: Informe de revisión sistemática de la Norma Oficial Mexicana NOM-011-TUR-2001.

c.c.p. **Lic. César Garizurieta Vega**. Director General de Normalización y Verificación y Secretario Técnico del CCNNT. Para su conocimiento.
Lic. Ignacio Rafael Martínez Soreque. Dirección General de Asuntos Jurídicos. Para su conocimiento.
Lic. Daniela Portilla Ostos. Coordinadora 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. Para su conocimiento.
Control de Gestión de la Subsecretaría de Turismo. Archivo.

CGV/DGNS/LRG

TURISMO
SECRETARÍA DE TURISMO

Secretaría de Turismo

Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística
(CCNNT)
Subcomité II. De Turismo de Naturaleza

Informe de Revisión Sistemática

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

Subsecretaría de Turismo
Dirección General de Normalización y Verificación

Septiembre 2022

ÍNDICE

I. Introducción 3
II. Antecedentes 4
III. Diagnóstico 7
IV. Impacto o beneficios de la Norma Oficial Mexicana 11
V. Datos cualitativos y cuantitativos 13
VI. Propuesta de modificación 16
VII. Conclusiones 18
VIII. Bibliografía 19

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 e impulsar una adecuada infraestructura de la calidad que permita estimular el crecimiento sostenible de la economía nacional.

En ese sentido, esta Autoridad Normalizadora tiene como propósito promover la calidad en la prestación de servicios turísticos y el mejoramiento continuo en las cadenas de valor, así como proteger los objetivos legítimos de interés público, entre los que se encuentran los *servicios turísticos* tutelados en la LIC, mediante la expedición de las Normas Oficiales Mexicanas.

Es de destacarse que 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"*, se inscribió por primera vez para su modificación en el Programa Nacional de Normalización (PNN) 2008. Actualmente la modificación de esta norma se encuentra inscrita en el Programa Nacional de Infraestructura de la Calidad 2022 (PNIC 2022) de conformidad con la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN), aplicable conforme al Transitorio Cuarto de la LIC, bajo el tema 6, rubro II. Normas vigentes a ser modificadas y sub rubro B.I. que han sido publicadas para consulta pública.

Asimismo, el artículo 32 de la LIC prevé que las Normas Oficiales Mexicanas deberán ser revisadas al menos cada cinco años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación (DOF) o de aquélla de su última modificación, a través de un proceso de revisión sistemática, debiendo notificar el informe con los resultados obtenidos al Secretariado Ejecutivo de la Comisión Nacional de Infraestructura de la Calidad (CNIC).

La norma referida, fue publicada en el DOF el 22 de julio de 2002, con entrada en vigor el 20 de septiembre de 2002 y el 31 de agosto de 2017, se notificó al Secretariado Técnico de la Comisión Nacional de Normalización (CNN) su última revisión quinquenal, ahora llamada sistemática.

Por lo que, en cumplimiento a dicha disposición y transcurrido el periodo que mandata la LIC para revisar las Normas Oficiales Mexicanas, esta Autoridad Normalizadora integró el presente informe de revisión sistemática con base en la información disponible en la Secretaría de Turismo y la obtenida en diversas mesas de trabajo, destacando el interés mostrado por parte de especialistas y prestadores de servicios turísticos que directa o indirectamente están relacionados con la

actividad turística de aventura o naturaleza sobre la necesidad que se tiene por actualizar el marco normativo que regula a esta importante actividad.

Por lo anterior, el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística (CCNNT) y la Dirección General de Normalización y Verificación (DGNV), ratifican el compromiso institucional permanente de revisar y actualizar las Normas Oficiales Mexicanas Turísticas para proteger los objetivos legítimos de interés público, fortalecer la certidumbre y seguridad jurídica de los turistas o usuarios y de los propios prestadores de servicios turísticos.

II. ANTECEDENTES

El 22 de julio de 2002, se publicó en el DOF 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"*, en cumplimiento a la LFMN y su reglamento.

En 2007 esta norma, cumplió su primera revisión quinquenal, notificando al Secretariado Técnico de la CNN, la ratificación de su vigencia, en cumplimiento al artículo 51 de la LFMN.

En 2008, el CCNNT aprobó su inclusión en el Programa Nacional de Normalización (PNN) de 2008, año en que se inscribió por primera vez, como tema nuevo para su modificación.

El 17 de junio de 2009, se publicó en el DOF la Ley General de Turismo (LGT), por lo que, de conformidad con los artículos 4, fracción I, y 56 de esta Ley, 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 continuar con el proceso para la modificación de dicha norma.

En 2012, la *NOM-011-TUR-2001*, tuvo una segunda revisión quinquenal y el 31 de mayo se notificó su modificación al Secretario Técnico de la CCN. Proceso que venía en revisión y actualización al amparo de la LGT, mediante trabajos de consulta nacional realizada a los secretarios estatales de turismo y miembros del CCNNT.

El 6 de julio de 2015, se publicó en el DOF el Reglamento de la Ley General de Turismo (RLGT).

De 2015 hasta 2017, se celebraron siete sesiones de trabajo del Subcomité de Turismo de Aventura para la revisión y retroalimentación del anteproyecto de modificación de la *NOM-011-TUR-2001*, a fin de armonizarla con lo establecido en la LGT y su

reglamento, considerando la nueva tendencia del ecoturismo y turismo aventura o naturaleza, anteproyecto que fue aprobado para su presentación ante el pleno del CCNNT.

El 31 de agosto de 2017, a fin de dar cumplimiento a los artículos 51, párrafo cuarto de la LFMN y 39 de su Reglamento, al tenor de su tercera revisión quinquenal, se notificó al Secretariado Técnico de la CNN, la modificación de la *NOM-011-TUR-2001*, la cual se inscribió al Programa Nacional de Normalización (PNN) de 2018, para continuar con su actualización.

En la primera sesión extraordinaria de 2018 del CCNNT, celebrada el 20 de abril de 2018, se aprobó por consenso el 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"*, para su publicación en el DOF, para consulta pública y recepción de comentarios durante 60 días naturales de conformidad con el artículo 47, fracción I, de la LFMN.

El 4 de mayo de 2018, fue publicado en el DOF el Proyecto de norma *"PROY-NOM-011-TUR-2018"*, cuyo periodo para consulta pública terminó el 3 de julio de dicho año, recibiéndose un total de 120 comentarios de 6 promoventes. Concluido dicho periodo se inició con el estudio de los comentarios recibidos, a fin de que fueran sometidos a consideración del CCNNT, conforme a lo previsto en los artículos 47, fracción II, de la LFMN y 33 de su reglamento.

El 5 de septiembre de 2018, en la primera sesión ordinaria de 2018 del CCNNT, se aprobaron las respuestas a los comentarios recibidos al proyecto de norma, mismas que fueron publicadas en el DOF el 24 de septiembre de aquel año.

El 30 de mayo de 2019, se obtuvo el Dictamen Final Total de la Manifestación de Impacto Regulatorio, actualmente Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) mediante oficio CONAMER/19/2841, emitido por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) 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 comité y que permitiría a la Secretaría de Turismo continuar con las gestiones necesarias para la publicación de la norma definitiva en el DOF.

El 9 de septiembre de 2021, en la primera sesión ordinaria de 2021 del CCNNT, con el propósito de dar continuidad al proceso de modificación de la norma que nos ocupa y que había estado detenido desde 2018, se aprobó la reposición de procedimiento a partir de la publicación en el DOF del proyecto de norma para consulta pública, dejando sin efectos el proyecto publicado el 4 de mayo de 2018, a efecto de que los

interesados presentaran con el sustento técnico necesario y suficiente, los comentarios que estimaran pertinentes.

En cumplimiento a lo anterior, el 14 de diciembre de 2021, se publicó en el DOF el Proyecto de Norma Oficial Mexicana "*PROY-NOM-011-TUR-2021, Requisitos mínimos de seguridad, información, operación, instalaciones y equipamiento que deben cumplir las operadoras de servicios turísticos de turismo de aventura/naturaleza. (Cancela al Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-011-TUR-2018, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de mayo de 2018 y Cancelará la NOM-011-TUR-2001)*" cuyo periodo de consulta pública terminó el 12 de febrero de 2022.

El 17 y 19 de enero de 2022, como parte de la difusión del proyecto publicado, la DGNV 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, recibiéndose un total de 34 comentarios de 7 promoventes.

Con el objetivo de dar respuesta a los comentarios recibidos en consulta pública y presentarlos ante el CCNNT para su aprobación, así como la adecuación de la versión definitiva de norma, se integró el grupo de trabajo para tal efecto.

El 28 de marzo de 2022, el CCNNT en su segunda sesión extraordinaria de 2022, estudió, analizó los comentarios recibidos y aprobó las respuestas a los mismos, las modificaciones al proyecto, así como la versión definitiva de la Norma Oficial Mexicana "*NOM-011-TUR-2022, Requisitos mínimos de seguridad, información, operación, instalaciones y equipamiento que deben cumplir las operadoras de servicios turísticos de Turismo de Aventura o Naturaleza (Cancela la NOM-011-TUR-2001)*" para su publicación en el DOF.

El 29 de agosto de 2022, se envió a la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Turismo, la solicitud de gestionar la publicación en el DOF las respuestas a los comentarios recibidos en consulta pública.

Es de destacarse que, de conformidad con el PNIC 2022 y la inscripción del tema como proyecto que ha sido publicado, la modificación de esta norma cuenta con un grado de avance del 90%, de conformidad con el *"mecanismo para determinar el grado de avance del cumplimiento del programa nacional de normalización"*.

Para la integración de este informe, la autoridad normalizadora mediante oficio SST/DGNV/1419/2022, de 2 de septiembre de 2022, remitió al grupo de trabajo de la NOM-011-TUR-2001, perteneciente al subcomité II de turismo de naturaleza, el mismo a fin de solicitar su aprobación y visto bueno con fecha límite al 7 de septiembre de

2022. Recibiéndose la aprobación y visto bueno por parte de seis miembros acreditados (Expediciones México Verde, Huaxteca.com, Dx Aventura, Aventura Vertical y por parte de la Secretaría de Turismo la Dirección General de Desarrollo Regional y Fomento Turístico y la Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes), así como comentarios de tres miembros acreditados (CONANP, PROFECO y la Dirección General de Sustentabilidad Turística de la Secretaría de Turismo), relativos a aportaciones al informe y opinión para adecuación a la norma, precisando que ninguno de éstos expresó su aprobación o desacuerdo.

En ese sentido, al no recibirse más pronunciamientos, se tuvo aceptado por el grupo de trabajo el resultado del informe propuesto.

Posteriormente, a través de oficio SST/605/2022 se remitió a los integrantes del CCNNT el presente informe con los resultados de su revisión, a efecto de solicitar su aprobación a más tardar el 15 de septiembre del año en curso, a través de medios electrónicos de conformidad con los artículos 9, fracción II y 11, fracción VI de las Reglas de Operación de dicho comité, recibiéndose la aprobación del resultado del informe en los términos propuestos, de ocho integrantes acreditados del CCNNT (Secretaría de Economía, Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana, Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes, Instituto Nacional de Antropología e Historia, Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, INMC, A.C., Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas y Asociación de Hoteles de la Ciudad de México A.C.).

Por lo anterior, se tiene por aprobado el resultado del informe de revisión sistemática 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"* consistente en su modificación, por los integrantes del CCNNT.

III. DIAGNÓSTICO

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",* tiene como objetivo definir los procedimientos, requisitos de información y seguridad para el usuario o turista, así como la protección y el respeto a los recursos naturales y patrimonio cultural que se requieren en el desarrollo de las actividades que realizan las empresas y operadoras de turismo de aventura o naturaleza.

Esta norma fue publicada en el DOF en 2002 y desde entonces, el contexto y las circunstancias económicas, sociales y de infraestructura turística, así como el comportamiento del turismo nacional e internacional se han modificado, haciendo

imperativa su actualización, con el propósito de que se atiendan las nuevas necesidades de los turistas o usuarios.

Aunado a lo anterior, el 17 de junio de 2009 se expidió la LGT ante la necesidad de integrar nuevas líneas de acción, de tal forma que la actividad turística continúe siendo estratégica para la economía, el empleo en el país, orientando su desarrollo hacia nuevos nichos de oportunidad y aprovechando los recursos existentes, vocaciones, ventajas competitivas y oportunidades a escala local, nacional y global.

En esta Ley se plasmó un marco jurídico que dota de derechos y obligaciones, tanto a los prestadores de servicios turísticos como a los turistas o usuarios, a fin de promover la sustentabilidad y la competitividad que requiere el sector turismo. Una de esas líneas de acción es la relativa al cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos, de los elementos y requisitos que determine la Secretaría de Turismo, mediante las disposiciones reglamentarias y las Normas Oficiales Mexicanas.

En adición a lo expuesto, el 6 de julio de 2015 se publicó en el DOF el Reglamento de la Ley General de Turismo que incorpora en su texto los objetivos planteados por la LGT. Con la emisión de la LGT y su Reglamento, se establecieron las bases para el desarrollo del sector del turístico y por ello, resulta indispensable armonizar éstos con aquellas directrices, especificaciones, atributos, características, o prescripciones aplicables a los servicios turísticos.

El turismo es un sector que tiende a integrar las grandes demandas de la sociedad, como son: el respeto y conservación del medio ambiente, oferta diversificada; el acceso a un turismo accesible y la prestación de un servicio de calidad con certidumbre jurídica e información suficiente para tomar las mejores decisiones posibles en cuanto a los servicios, destinos turísticos y actividades de aventura o naturaleza que se desean disfrutar; entre otros.

Como consecuencia de las tendencias turísticas a escala mundial y la valoración del turismo como sector prioritario de la economía en el país, las empresas turísticas están obligadas a aumentar su competitividad, como vía para que la actividad turística conserve su dinamismo. La competitividad debe estar inmersa en un proceso de mejora continua, el cual tienda a elevar la calidad y la información disponible y en el caso de los servicios contratados, la seguridad con que se realizan las actividades y los seguros para que respondan oportunamente a cualquier imprevisto, planteamiento diseñado con criterios transversales e interinstitucionales para beneficio de los turistas y de los prestadores de servicios.

Hasta antes de la pandemia generada por el virus del SARS-CoV-2 (COVID-19), México ocupaba el séptimo lugar a nivel mundial por la llegada de turistas internacionales

(45 millones) y el décimo sexto por ingreso de divisas. La pandemia ha impactado en todas las actividades humanas y los países han reaccionado atendiéndola desde el primer momento a partir de un principio básico, el cuidado de la salud y la vida humana.

A pesar de los retos que la pandemia desencadenó, la industria turística consiguió un significativo crecimiento durante el 2021 y 2022, principalmente en actividades ecoturísticas debido a su alto impacto positivo, el cual se basa en experiencias en medios de naturaleza dirigida a clientes que buscan la observación e interacción con la misma. El turismo basado en la naturaleza y el turismo rural son algunas de las principales tendencias de viaje que han impulsado el crecimiento del turismo durante 2021 y 2022, después de la baja que se tuvo a partir de la COVID- 19.

Lo cierto es que, la nueva normalidad ha acelerado cambios profundos en el sector que nos ocupa, tanto en las empresas como en los viajeros que se muestran más conscientes a la hora de viajar, ya que lo hacen con un enfoque de bienestar, salud física y mental y actitudes crecientemente sustentables. Por esta razón, el ecoturismo ha crecido a ritmo sostenido en los últimos años y se posiciona como tendencia predominante para viajar.

Por ello, es fundamental que se actualice la *NOM-011-TUR-2001*, a través del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística (CCNNT), con el objetivo de que responda a los retos que enfrenta el turismo nacional, garantice la seguridad y el bienestar de los turistas o usuarios con servicios plenamente regulados y optimizados a sus necesidades actuales.

En ese tenor, la LGT establece en su artículo 61 que los turistas, con independencia de los derechos que les asisten como consumidores, tendrán en los términos previstos en esta Ley, los siguientes derechos:

a. Recibir información útil, precisa, veraz y detallada, con carácter previo, sobre todas y cada una de las condiciones de prestación de los servicios turísticos;
b. Obtener los bienes y servicios turísticos en las condiciones contratadas;
c. Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación, y en cualquier caso, las correspondientes facturas o comprobantes fiscales legalmente emitidas;
d. Recibir del prestador de servicios turísticos, los bienes y servicios de calidad, acordes con la naturaleza y cantidad de la categoría que ostente el establecimiento elegido;
e. Recibir los servicios sin ser discriminados en los términos del artículo 59 de la Ley General de Turismo;

f. Disfrutar el libre acceso y goce de todo el patrimonio turístico, así como su permanencia en las instalaciones de dichos servicios, sin más limitaciones que las derivadas de los reglamentos específicos de cada actividad, y
g. Contar con las condiciones de higiene y seguridad de sus personas y bienes en las instalaciones y servicios turísticos, en los términos establecidos en la legislación correspondiente.

Asimismo, en su artículo 62 establece que los turistas, tendrán los siguientes deberes:

a. Observar las normas usuales de convivencia en los establecimientos turísticos;
b. Respetar el entorno natural y patrimonio cultural de los sitios en los que realice una actividad turística.

En ese sentido, resulta indispensable asegurar estos derechos y obligaciones para que exista un marco normativo que responda a las necesidades y exigencias que se demandan en la prestación de los servicios turísticos de aventura o naturaleza, que proteja, como ya se ha comentado, los objetivos legítimos de interés público, que se garantice la seguridad jurídica y patrimonial al momento de adquirir estos servicios, al mismo tiempo que sean prestados con calidad, oportunidad y fundamentalmente que el derecho a la información de los turistas o usuarios en su calidad de consumidores, no sólo este plenamente garantizada sino que, en lo sucesivo, forme parte inherente a las mejores prácticas en la prestación de todos los servicios turísticos. La adecuada regulación del mercado de servicios turísticos es un imperativo a nivel global. Una revisión de las regulaciones existentes en las potencias turísticas, indica que el crecimiento y expansión del sector es complementario y no contrario a una regulación apropiadamente diseñada y orientada a evitar las distorsiones del mercado.

A efecto de contextualizar apropiadamente las circunstancias en las que se realiza la presente revisión, es necesario referir algunos de los factores que dificultan la prestación de los servicios turísticos en óptimas condiciones contractuales, conforme a lo previsto en la LGT, en sus artículos 53, 58 y 59. Destacan la insuficiente disponibilidad de recursos humanos calificados, falta de infraestructura, crecimiento, expansión y rápida diversificación del sector, así como las limitaciones operacionales de coyuntura generadas por el virus del SARS-CoV-2 (COVID-19).

De manera particular, ante un periodo prolongado de pandemia, la misma ha sido utilizada por *seudo* prestadores de servicios turísticos, particularmente aquellos que ofrecen servicios de aventura o naturaleza, para cometer prácticas ilegales que inducen a los turistas o usuarios al error o confusión, prácticas abusivas violatorias o arbitrarias e incumplimiento a los servicios contratados. Además, se justifica la necesidad de desarrollar e implementar una regulación que induzca a los prestadores de servicios turísticos a cumplir con las condiciones suficientes de

información que deben proveer al turista o usuario en la prestación de estos servicios, así como una nueva orientación encaminada a la seguridad, que incluya la preparación operativa y del personal; la entrega de una experiencia segura y la reconstrucción de la confianza en las autoridades y en los prestadores de servicio con lo cual la competitividad del país aumenta con efectos positivos multiplicadores.

Por ello, desde el enfoque institucional, es importante implementar regulaciones que otorguen certidumbre, seguridad jurídica y patrimonial a quienes contratan estos servicios, y que todos nuestros esfuerzos estén enfocados a la recuperación del sistema turístico nacional, con el propósito de reposicionar a la actividad como uno de los motores económicos más poderosos del país, con medidas que ayuden a establecer expectativas claras de lo que los viajeros pueden experimentar en la "nueva normalidad" que ofrece entornos seguros.

Por estas razones, y dado que se trata de una norma 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 operadoras de turismo de aventura o naturaleza reguladas por este instrumento. Hay plena convicción de que esta regulación técnica es de enorme utilidad para mantener al sector dentro de estándares de calidad necesarios y con ello, sostener al sector en niveles de competitividad para otorgar soporte y viabilidad 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-011-TUR-2001*, tiene como objetivo definir los procedimientos, requisitos de información y seguridad al turista, así como de protección y respeto a los recursos naturales y patrimonio cultural que se requieren para el desarrollo de la actividad que realizan las operadoras de turismo de aventura o naturaleza.

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 aventura o naturaleza con el turista o usuario para brindar seguridad jurídica, protección y sustentabilidad de los recursos naturales y sobre todo la salvaguarda de los objetivos legítimos de interés público tutelados en la LIC.

Sin embargo, esta norma no prevé las evidencias empíricas, necesidades actuales y riesgos que implica una creciente gama de actividades que se ofrecen actualmente como turismo de aventura o naturaleza, así como su necesaria alineación con los ordenamientos jurídicos del sector y de otros comités consultivos temáticamente convergentes. Por ello, se justifica la necesidad de desarrollar e implementar una regulación que garantice la seguridad a de los turistas o usuarios e induzca a los

prestadores de servicios turísticos a cumplir con estas condiciones, así como proporcionar las especificaciones de información e higiene que deben proveer durante el desarrollo de su actividad.

Resulta imprescindible que la contratación de estos servicios turísticos 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 adquieren sus servicios, así como calidad y competitividad a las cadenas de valor reconocidas. Circunstancia que conllevará 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 dichas empresas, empleados, trabajadores, población local y turistas.

Aunado a lo anterior, se contribuirá con el objetivo 2 del Programa Sectorial de Turismo *"Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México"*, ya que además de garantizar la vigencia de la regulación, se contará con un marco normativo que responda a las necesidades actuales para brindar certeza jurídica a los turistas o usuarios que contraten servicios turísticos en territorio nacional, así como a los prestadores de servicios, respecto de las obligaciones que deben observar en el desempeño de su actividad, lo que permitirá que todos los lugares del país tengan el mismo nivel de crecimiento y los beneficios sean de manera generalizada.

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, implicaría el crecimiento desordenado, desmedido e irregular de empresas prestadoras de servicios de turismo de aventura o naturaleza que operarían al margen de la LGT y su Reglamento; particulares que en su actividad diaria 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 delitos en contra de los turistas o usuarios ante la ausencia de una autoridad reguladora que vigile su cumplimiento.

Por consiguiente, se desprende que esta norma es esencial, ya que atiende una necesidad específica al brindar seguridad jurídica e información clara a los turistas o

usuarios respecto de la prestación de estos servicios, 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 establecidas 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 al establecimiento de las condiciones mínimas de contratación que otorgan los prestadores de servicios turísticos de aventura o naturaleza que desempeñan esta importante actividad.

V. DATOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS

El turismo de aventura o naturaleza, lo podemos entender como aquel que permite *"realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que le envuelven con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales"*.

En el caso de México, de acuerdo a datos de la Secretaría de Turismo, se estima que la industria de turismo de aventura o naturaleza ha crecido a tasas sostenidas cercanas al 65% teniendo como referencia ya lejana el año 2013, determinando su valor alrededor de 263 mil millones de dólares. De igual manera es de referir que esta actividad ha crecido a ritmos de hasta 20% anual, lo que significa entre 4 y 5 veces más que el turismo de masas. Asimismo, es de destacar, a modo de ejemplo, que el ingreso turístico a Áreas Naturales Protegidas en 2019 (previo a la pandemia) es alrededor de 3.5 millones de turistas al año, por lo que como efecto directo de este incremento en el segmento de interés se calculan 9 millones de empleos en todo el sector.

Por otro lado, resulta importante fijar altos estándares de seguridad en torno a las actividades que conllevan un riesgo para quien las realiza, al igual que para los particulares que brinden cualquier tipo de servicios relacionados con las actividades arriba señaladas, por lo que se advierte la necesidad de que éstos cuenten con el soporte normativo que permita prevenir, atender y minimizar las distintas contingencias que se presenten.

Si se estima que la afluencia de turistas a ecosistemas es creciente y que con los datos disponibles se atiende a 2.8 millones de turistas en zonas naturales y que además se calcula que el 50% de los viajes de ocio se realizan también en dichas zonas, resulta

obvio e importante disponer de mayores estándares de seguridad, ya que en caso de ocurrir un siniestro y que éste se encuentre asociado a las actividades de turismo de aventura o naturaleza, el turista o usuario y el prestador contarán con la certeza normativa y el soporte necesario que permita atender y prevenir la ocurrencia de ello.

La clara tendencia en México ha sido hasta la irrupción del fenómeno pandémico, al crecimiento sostenido, con una cifra registrada por la Secretaría de Turismo para el año 2019 de 45 millones de turistas internacionales que ingresaron al país ubicándolo como uno de los 10 destinos más visitados del mundo. El turismo es uno de los sectores económicos más importante en México, desempeñando un papel destacado a nivel mundial.

Por lo anterior, el turismo de aventura o naturaleza se ha convertido en un área de oportunidad, debido a que es una actividad económica que promueve el aprovechamiento sustentable de los recursos, una alternativa sólida para la generación de empleos y una estrategia para el desarrollo de las comunidades.

Con relación a la problemática se observa lo siguiente:

a. El turismo de aventura o naturaleza es un segmento turístico que conlleva riesgos inherentes al exigir un desempeño físico para su desarrollo, en México existen alrededor de 1,186 empresas turísticas registradas para realizar estos servicios. De igual forma es importante mencionar que de acuerdo con las estadísticas proporcionadas por la Secretaría de Turismo, se han registrado muertes asociadas a actividades de turismo de montaña.
b. La necesidad de armonizar aquellas directrices, especificaciones, atributos, características, o prescripciones aplicables a los servicios turísticos que se encuentran contenidos en las Normas Oficiales Mexicanas, con los actuales objetivos de la LGT y su Reglamento, para así disponer de una regulación secundaria acorde a las necesidades actuales.
c. Contar con un instrumento normativo que contribuya al manejo sustentable de las actividades turísticas de turismo de aventura o naturaleza, es decir, que defina acciones encaminadas a no dañar el medio ambiente.

Entre las actividades más reconocidas y practicadas en las modalidades de turismo de aventura o naturaleza, la Secretaría de Turismo enlista las siguientes:

Tabla I. Modalidades del Turismo Naturaleza en México

Ecoturismo	Turismo rural	Turismo de aventura
- Observación de fauna. - Observación de flora.	- Agroturismo. - Visita a pueblos indígenas.	Terrestres. - Caminata.

- Observación de fósiles. - Observación de ecosistemas. - Observación de fenómenos y atractivos especiales de la naturaleza. - Observación geológica. - Observación sideral. - Safari fotográfico. - Senderismo interpretativo. - Talleres de Educación Ambiental. - Participación en programas de rescate de flora y/o fauna. - Participación en proyectos de investigación biológica.	- Fotografía rural. - Aprendizaje de lenguas. - Vivencias místicas. - Preparación y uso de medicina tradicional. - Talleres Gastronómicos. - Talleres Artesanales.	- Espeleísmo. - Escalada en roca. - Cañonismo. - Ciclismo de montaña. - Alta montaña. - Rappel. - Cabalgata. <u>Acuáticas.</u> - Buceo. - Snorkel o Buceo Libre Espeleobuceo. - Descenso en ríos. - Kayakismo. Pesca recreativa <u>Aéreas.</u> - Paracaidismo. - Vuelo en parapente. - Vuelo en ala delta. - Vuelo en globo aerostático. - Vuelo en ultraligero.

*Fuente: Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) de impacto moderado del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-011-TUR-2017, Requisitos mínimos de seguridad, información, operación, instalaciones y equipamiento que deben cumplir las operadoras de servicios turísticos de turismo de aventura/naturaleza.

Sin embargo, este tipo de actividades conllevan un riesgo en sí, debido a que las personas buscan el riesgo como un factor motivador para viajar. Este riesgo puede ser un asunto de seguridad física, de pérdida de propiedad, comercial, financiero, entre otros. En mayor o menor grado, el riesgo en términos de seguridad física y de propiedad está presente en la mayoría de las experiencias de turismo de aventura o naturaleza, porque los viajeros tienden a gravitar hacia actividades que conllevan un nivel de riesgo inherente y destinos que pueden no ser tan seguros.

De acuerdo a los objetivos de la regulación se observa lo siguiente:

a. Proteger a los servicios turísticos como objetivos legítimos de interés público.
b. Garantizar a los turistas el derecho a la información y la transparencia.

c. Establecer estándares de seguridad en el desarrollo de actividades turísticas de aventura o naturaleza, permite reducir los riesgos para los turistas o usuarios. Considerando que se registran aproximadamente 2.8 millones de turistas que realizan actividades de turismo de aventura o naturaleza.
d. Armonizar las disposiciones que regulan la prestación de servicios turísticos de aventura o naturaleza con la LGT y su Reglamento, acorde a los requisitos actuales del mercado y atendiendo su expansión.
e. Fortalecer el desempeño del segmento turístico de aventura o naturaleza, mediante reglas claras en relación a la interacción de los turistas o usuarios con los recursos naturales.

Con base en lo anteriormente expuesto, esta Autoridad Normalizadora establece y plantea la necesidad de un ordenamiento jurídico que permita regular las actividades de turismo de aventura o naturaleza y así gestionar los riesgos inherentes a los mismos, en específico a siniestros que deriven en una crisis ocasionada a los usuarios de estos servicios.

Por lo anterior, se concluye que 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, debe ser MODIFICADA.

VI. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN

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, aumente y garantice la seguridad de los turistas o usuarios que acuden a realizar las actividades de turismo de aventura o naturaleza, toda vez que, al ser más frecuente la demanda y oferta de este tipo de servicios, se dejan de lado los estándares de seguridad que son esenciales para prevenir cualquier tipo de incidente que ponga en peligro al turista o usuario; al tiempo que se busca fortalecer la calidad de los servicios que se ofrecen. Es decir, al implementar especificaciones de seguridad, información y operación más específicas, se garantizan servicios seguros y de calidad, con lo que 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.

Si bien es cierto, la Norma Oficial Mexicana *NOM-011-TUR-2001*, prevé los procedimientos, requisitos de información, operación y seguridad que las empresas de turismo de aventura deben proporcionar los prestadores de servicios turísticos, esta norma no prevé las necesidades actuales y riesgos que implica la amplia gama de actividades que se ofrecen como turismo de aventura o naturaleza, así como 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 turísticos a cumplir con las condiciones de calidad que proporcionan y las especificaciones de información e higiene que deben proveer a los turistas o usuarios.

La regulación contempla los siguientes objetivos: armonizar las disposiciones que regulan la prestación de servicios turísticos de aventura o naturaleza con la LGT y su Reglamento, haciendo necesario establecer un medio adecuado que garantice el cumplimiento de las expectativas esperadas y contratadas por los turistas o usuarios, entre los cambios y adiciones destacan las siguientes:

a. Se modifica el término de "aventura o naturaleza", para englobar todas las modalidades de ese tipo de turismo, homologándolo con la definición prevista en el artículo 83, fracción X, del RLGT.
b. Se establece el documento que el prestador de servicios turísticos deberá extender al turista o usuario, para garantizar los servicios contratados, precisar las especificaciones y requisitos mínimos que debe cumplir el contrato que celebren y con ello, garantizar la prestación de los servicios conforme han sido pactados, por lo que se obliga a respetar y dar cumplimiento a los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera convenido con el usuario o turista la prestación del servicio.
c. Establecer la obligación de que el prestador de servicios turísticos proporcione al turista o usuario la información sobre las reglas específicas que se deben observar en el desarrollo de las actividades, concernientes a la prevención de riesgos, aprovechamiento y uso sustentable, protección y preservación de los recursos naturales.
d. Adicionar 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 práctica de las actividades de aventura o naturaleza.
e. Adicionar diversos datos de información al formato con membrete a que refiere la norma, los cuales tiene por objeto que el prestador de servicios turísticos conozca la información personal, así como perfil médico del turista o usuario. Así como un esquema que permita contar con los elementos mínimos que en un momento dado se pueda deslindar de responsabilidades tanto para el prestador de servicios como del turista o usuario.
f. Establecer la obligación que el prestador de servicios turísticos cuente con la información y reglas específicas que se deben observar en el desarrollo de las actividades, concernientes a la operación de los recorridos, así como la prevención de riesgos y uso eficiente del equipo, seguridad del turista o usuario, el aprovechamiento y uso sustentable, protección y preservación de los recursos naturales y atractivos turísticos.

g. Establecer la obligación de dar a conocer de manera física o electrónica que proporciona sus servicios sin discriminación por motivos de género, edad, condición social, discapacidad, religión o afinidad política. Además del uso de su aviso de privacidad para la protección de datos personales de los particulares.
h. Establecer el procedimiento de evaluación de la conformidad, así como integrar apéndices normativos que homologuen formatos de apoyo a los prestadores de servicios para la seguridad e información de los turistas o usuarios.

VII. CONCLUSIONES

Los servicios turísticos son un objetivo legítimo de interés público, de conformidad con el artículo 10, fracción VI de la Ley de Infraestructura de la Calidad, al que la Autoridad Normalizadora se encuentra obligada a proteger.

La Norma Oficial Mexicana sujeta a revisión sistemática tiene un papel regulador central para las empresas prestadoras de servicios de aventura o naturaleza, cuyo objetivo consiste en definir procedimientos, requisitos de seguridad, información y seguridad al turista, así como de protección al medio ambiente y patrimonio natural.

Se trata de un instrumento normativo al servicio de la autoridad a efecto de estar en posibilidad de realizar una adecuada vigilancia de un mercado turístico cada vez más complejo, diversificado y con tendencia al crecimiento y expansión.

La revisión sistemática es condición necesaria de funcionalidad y aplicabilidad, atendiendo a las necesidades del mercado para la protección de turistas y prestadores de servicios turísticos estableciendo mecanismos de seguridad, que generen una mayor tranquilidad para ambas partes.

Es de destacar que a la fecha en que se presenta este informe de revisión sistemática, las respuestas aprobadas a los comentarios recibidos en consulta pública, así como la adecuación al proyecto para la norma definitiva con homoclave *NOM-011-TUR-2022*, fueron aprobadas el 28 de marzo de 2022, por el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, en su segunda sesión extraordinaria de 2022, de conformidad con lo previsto en el artículo 47, fracción III, de la LFMN, aplicable conforme al Transitorio Cuarto de la LIC, dando con ello continuidad a su proceso de modificación notificado en su última revisión quinquenal de 2017.

Por lo expuesto, en el presente informe de revisión sistemática que incluye la validación del CCNNT de la aprobación de las respuestas a los comentarios recibidos durante el periodo de consulta pública al Proyecto de Norma Oficial Mexicana *"PROY-NOM-011-TUR-2021"*, esta Autoridad Normalizadora considera imperante y necesaria que 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", debe ser modificada para dar modernidad, vigencia y aplicabilidad en beneficio del sistema nacional turístico.

Derivado de lo anterior, se presenta el informe de revisión sistemática de la *NOM-011-TUR-2001*, a efecto de notificar oportunamente al Secretariado Ejecutivo de la Comisión Nacional de Infraestructura de la Calidad, en cumplimiento al artículo 32 de la LIC, con la solicitud de publicación en la Plataforma Tecnológica Integral de Infraestructura de la Calidad, para garantizar su vigencia, en tanto se publica su actualización en el Diario Oficial de la Federación.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

Ley de Infraestructura de la Calidad
https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LICal_010720.pdf

Ley General de Turismo
https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT_310719.pdf

Ley Federal Sobre Metrología y Normalización y Reglamento
https: //www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/abro/lfmn/LFMN_abro.pdf

Reglamento de la Ley General de Turismo
https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LGT_160817.pdf

Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización
https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LFMN.pdf

Dictamen Final Total emitido por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER), oficio CONAMER/19/2841
https://cofemersimir.gob.mx/expediente/21651/emitido/52205/CONAMER_19_2841

Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) de impacto moderado del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-011-TUR-2017, Requisitos mínimos de seguridad, información, operación, instalaciones y equipamiento que deben cumplir las operadoras de servicios turísticos de turismo de aventura/naturaleza.
https://cofemersimir.gob.mx/mirs/45046