



Ciudad de México, a 22 de noviembre de 2023

Lic. Julio Eloy Páez Ramírez
Director General de Normas y
Secretariado Ejecutivo de la Comisión
Nacional de Infraestructura de la Calidad
Presente

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-09-TUR-2002, Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas. (Cancela a la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-1997)», publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de septiembre de 2003, 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 DOF.

Para efectos de lo anterior, se comunica que el citado informe con su resultado se remitió mediante oficio SST/DGNS/1032/2023 a los integrantes del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística (CCNNT), con el propósito de solicitar su aprobación a través de medios electrónicos, de conformidad con los artículos 9, fracción V, 12, fracciones VII y VIII, y 19, de las Reglas de Operación de dicho comité, aprobándose en los términos expuestos, sin que se haya recibido postura distinta u oposición, por lo que se tiene por aprobado por el 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:
C.c.p.

Informe de revisión sistemática de la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002.

Lic. César Garizurieta Vega, Director General de Normalización y Verificación y Secretario Técnico del CCNNT. Para su conocimiento.

Lic. Ignacio Rafael Martínez Soreque, Director General de Asuntos Jurídicos y Asesor del CCNNT. Para su conocimiento.

Ing. Jesús Ernesto Lanzagorta Ruiz, 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. Para su archivo.
CGV/DGNS/LTM



**COMITÉ CONSULTIVO NACIONAL DE
NORMALIZACIÓN TURÍSTICA (CCNNT)
SUBCOMITÉ I. DE CALIDAD Y SERVICIOS TURÍSTICOS**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley de Infraestructura de la Calidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de julio de 2020, se presenta el siguiente:

Informe de Revisión Sistemática de la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas. (Cancela a la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-1997), con los resultados de su revisión.

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación y de última modificación: 26 de septiembre de 2003.

Noviembre de 2023

I. ANTECEDENTES

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.

Para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 32 de la LIC, esta autoridad normalizadora elaboró el presente informe de revisión sistemática de la «Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas. (Cancela a la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-1997)», publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de septiembre de 2003, debiendo definir su confirmación de ratificación o, en su caso, cancelación o propuesta de modificación, derivado del resultado de la revisión sistemática, a efecto de notificar su resultado al Secretariado Ejecutivo de la Comisión Nacional de Infraestructura de la Calidad (SE-CNIC) y mantener la vigencia de la norma en tanto se publica su actualización en el DOF.

El 26 de septiembre de 2003, en cumplimiento a su primera revisión quinquenal, conforme al artículo 51 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN), se publicó en el DOF la norma oficial mexicana «NOM-09-TUR-2002, Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas» proceso de modificación que canceló la NOM-09-TUR-1997, del mismo nombre, primera versión de la norma publicada en el DOF el 4 de agosto de 1997, emitida con objeto de dar cumplimiento al artículo 34, fracciones I, II y III de la entonces vigente Ley Federal de Turismo (LFT), estableciendo requisitos para la obtención de la credencial de reconocimiento, considerando en la formación de los guías de turistas especializado la seguridad, el respeto al medio ambiente y a las comunidades con que los turistas desarrollan estas actividades.

De 2006 a 2009, luego de los trabajos de consulta nacional con los funcionarios de las dependencias estatales de turismo, entidades de la Administración Pública Federal, prestadores de servicios, instituciones educativas y miembros del CCNNT, quienes coincidieron en la necesidad de modificación y actualización de la norma para fortalecer su aplicación, llevándose a cabo los trabajos de revisión del anteproyecto de modificación de la NOM-09-TUR-2002, enfocada a servicios para responder las más variadas y necesidades de orientación e información profesional de los turistas o usuarios. Para lo cual, se realizaron 23 reuniones de trabajo en el año de 2007, 31 durante el 2008, así como reuniones de trabajo con expertos técnicos para la elaboración de los “Lineamientos para el Reconocimiento de las

por primera vez en el Programa Nacional de Normalización (PNN) de 2006, siendo reprogramada como tema para modificación hasta el año 2023 en el Programa Nacional de Infraestructura de la Calidad (PNIC). En ese sentido, se desarrollaron dos anteproyectos de modificación a la NOM-09-TUR-2002.

El primer anteproyecto desarrollado desde 2006 y aprobado por el grupo de trabajo (GT) en 2009, y conforme a su MIR dictaminado por la COFEMER. El segundo anteproyecto en el marco de las recomendaciones del dictamen de COFEMER actualmente denominada Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER), iniciando los trabajos en 2014, acotado a las características y requisitos para la prestación del servicio que deben cumplir los guías especializados para otorgar seguridad y certeza de los servicios prestados, a los turistas o usuarios y de protección al medio ambiente y los recursos naturales, aprobado en lo general por el GT en el año de 2016.

Se destaca, que conforme a la observación de COFEMER al anteproyecto de modificación de la NOM-09-TUR-2002 dictaminado en 2009, los trámites y requisitos de acreditación de guías de turistas quedaron establecidos en los artículos 76, 78, 79, 80, 81 y 82 del Reglamento de la Ley General de Turismo, publicado en el DOF el 6 de julio de 2015, refiriendo en su artículo 81, que los guías de turistas acreditados por la Secretaría deberán observar en la prestación de sus servicios lo establecido en las Normas Oficiales Mexicanas y demás disposiciones aplicables. Por su parte, los requisitos, procedimientos y criterios para la atención y resolución de los trámites para llevar a cabo la expedición o acreditación inicial, refrendo, refrendo vencido, refrendo permanente, canje, reposición y baja definitiva, respecto de la credencial de reconocimiento, quedaron establecidos en el ACUERDO por el que se emiten los Lineamientos para la Acreditación de Guías de Turistas, publicado en el DOF el 29 de septiembre de 2015.

En 2014 para su tercera revisión quinquenal, en seguimiento del tema inscrito en el PNN 2014 para la modificación de la NOM-09-TUR-2002, reprogramado desde el año 2006, luego de los trabajos de revisión técnica y nueva consulta nacional a funcionarios estatales de turismo e integrantes del CCNNT, se retomaron los trabajos de revisión del anteproyecto de modificación de la norma con el propósito de armonizarla con la LGT y su Reglamento, considerando lo que dispone el artículo 83, fracción VIII del RLGT. Se retroalimentó el anteproyecto aprobado en 2009 estructurándolo con disposiciones de aplicación general, y de manera específica los 3 apéndices que contiene para cada una de las especialidades, el equipo de protección, los niveles de especialización y la conducción de los turistas o usuarios.

Con la revisión del anteproyecto se propuso la eliminación de los apartados de acreditación y refrendo de la credencial, enfocándolo únicamente a la prestación

El 26 de septiembre de 2023, inició la cuarta revisión sistemática de la norma en cumplimiento de su revisión sistemática, conforme al artículo 32 de la LIC y con el propósito de mantener la vigencia de la NOM-09-TUR-2002, en tanto se publica su actualización en el DOF. Se informa que el 3 de noviembre de 2023, mediante oficio SST/DGNV/1032/2023, se llevó a cabo una consulta de opinión por medios electrónicos con los integrantes del GT de guías especializados, dependiente del Subcomité II de Turismo de Naturaleza, con el fin de que se pronunciaran respecto de la pertinencia de la norma en el sentido de ratificarla, modificarla o cancelarla, especificando sus justificaciones correspondientes, mediante los formatos de opinión.

Al 13 de noviembre de 2023, se recibieron por parte de los integrantes del GT, entre los cuales se encuentran, la Secretaría de Marina, Instituto Nacional de Antropología e Historia, Subdirección de Arqueología Subacuática, Chaa´México, Asesores en Desarrollo Turístico Sostenible, S.C., Escuela para Actividades al Aire Libre Carbono Catorce A.C. y la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas, opiniones en el sentido de que es urgente actualizar la norma a las necesidades que requiere este segmento turístico, incorporando la actualización de las especialidades de buceo, ciclismo, montañismo entre otras, pero a la vez, generar un instrumento normativo que pueda brindar estructura y certeza para la operación de las actuales y nuevas modalidades turísticas que están surgiendo dentro de la oferta, a fin de que los trabajos de actualización de esta norma no se vean rebasados a corto plazo.

Como resultado de las opiniones recibidas por parte de los integrantes del grupo de trabajo y de la revisión documental realizada, se llevó a cabo la integración del presente informe y se remitió a los vocales del CCNNT el 17 de noviembre de 2023, mediante oficio SST/DGNV/1087/2023, con el resultado de su revisión propuesto por la autoridad normalizadora consistente en la modificación de la NOM-09-TUR-2002, a efecto de solicitar su aprobación, o en su caso, su oposición especificando sus justificaciones técnico-jurídicas correspondientes, a través de medios electrónicos, lo anterior de conformidad con los artículos 9, fracción V, 12, fracción VII, 13, fracción V, y 19, de las reglas de operación del comité y, estableciéndose como fecha límite el 21 de noviembre del año en curso, precisando en el oficio referido que, de no recibirse respuesta, se tendría por aceptado el resultado del informe propuesto por la autoridad normalizadora, recibándose cinco votos a favor de la modificación, de un total de 38 representaciones acreditadas ante el CCNNT.

Se precisa que la modificación de la NOM-09-TUR-2002, tiene por objeto definir con mayor amplitud y precisión los procedimientos y requisitos de información, seguridad al turista y protección al medio ambiente, patrimonio natural y cultural que se requieren en el desarrollo de la actividad que realizan los guías de turistas

esencialmente comunicadores y facilitadores de la interacción entre visitantes, ecosistemas, biodiversidad y poblaciones locales. Son los guías acreditados promotores de beneficios para los turistas, para el destino y para las poblaciones locales, en ese sentido, los guías contribuyen a la sostenibilidad de los destinos, incrementando la comprensión y valoración que éstos logran tener de los sitios que visitan. Si los guías no cuentan con los elementos necesarios para una adecuada dirección y coordinación de la actividad, los beneficios de los viajes y actividades contratadas se ven reducidos a su mínima expresión con resultados frustrantes y con riesgos para los turistas.

Entre los impactos ambientales registrados por el desarrollo del turismo de aventura naturaleza en diversos lugares del país, está el deterioro de los ecosistemas y la biodiversidad, los incendios forestales, la generación de residuos y la sobresaturación de lugares. Por ello es que los turistas requieren ser adecuadamente informados y orientados, entre otros aspectos, sobre la manera apropiada para relacionarse con los entornos y contribuir a su conservación y cuidado, minimizando los impactos físicos, sociales y conductuales negativos, generando conciencia ambiental y de respeto por las culturas locales. Los guías juegan en este sentido un papel importante en la construcción de narrativas en las que se sustentan las identidades locales y regionales. En sentido contrario, una guía desinformado e irresponsable es generador de accidentes y delitos que deterioran la imagen del turismo nacional.

La norma oficial mexicana que se revisa trata de precisar y profundizar en aquellas medidas que permitan a estos prestadores actualizar sus conocimientos sobre las diversas actividades que se desarrollan y enfatizar en cada uno de los aspectos que forman parte de su trabajo desde el punto de vista conceptual, técnico y metodológico.

Concluido el plazo para recibir las boletas de votación por parte de los vocales del CCNNT, se informa que se recibieron boletas de las siguientes representaciones para su integración al informe en su versión final para la notificación al SE-CNIC: Instituto Nacional de Migración, Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C., Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, Coordinación de Gestión de la Calidad de la Investigación de la UNAM, Escuela para actividades al Aire Libre Carboneo 14, Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles, A.C., Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH) y la Secretaría de Infraestructura Comunicaciones y Transportes (SICT).

La norma revisada marca un parteaguas en esta práctica profesional, pues establecerá los procedimientos y requisitos que se requieren para el desarrollo de las diversas actividades establecidas en el cuerpo de la regulación. La NOM-09-TUR-

IV. DATOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS

En México se tiene registro de 8,145 guías de turistas. De éstos, 1,329 son especializados en actividades específicas orientadas a la naturaleza en diversas modalidades. A continuación, se presenta un cuadro que muestra la distribución en territorio de los guías de turistas.

Distribución por estados de guías de turistas

Nº	Estado	Guía general	Guía especializado en actividad específica	Guía especializado por tema y localidad	Total
1	Aguascalientes	0	10	4	14
2	Baja California	12	23	39	74
3	Baja California Sur	77	15	154	246
4	Campeche	35	23	17	75
5	Chiapas	132	49	218	399
6	Chihuahua	34	0	24	58
7	Ciudad de México	817	121	97	1035
8	Coahuila de Zaragoza	0	1	15	16
9	Colima	17	23	12	52
10	Durango	5	18	7	30
11	Guanajuato	47	295	38	380
12	Guerrero	167	79	19	265
13	Hidalgo	5	12	29	46
14	Jalisco	225	137	32	394
15	México	352	133	83	568
16	Michoacán de Ocampo	82	0	69	151
17	Morelos	14	22	7	43
18	Nayarit	9	9	36	54
19	Nuevo León	101	0	25	126
20	Oaxaca	283	33	179	495
21	Puebla	117	6	70	193
22	Querétaro	11	44	47	102
23	Quintana Roo	1597	80	317	1994
24	San Luis Potosí	1	21	60	82
25	Sinaloa	104	0	1	105
26	Sonora	0	38	39	77
27	Tabasco	8	10	39	57
28	Tamaulipas	0	0	4	4
29	Tlaxcala	5	17	128	150
30	Veracruz de Ignacio de la Llave	15	63	56	134
31	Yucatán	378	40	297	715
32	Zacatecas	3	7	1	11
	Total	4 653	1 329	2 163	8 145

Fuente: México: intermediación cultural y condición laboral". (Cristina Ohmichen Bazán, et.al. IIA-UNAM,2020),

rentado y solo 21.1% contestó que el vehículo en el cual trabaja es de su propiedad. Además, 10.7% manifestó que no requiere de un vehículo para realizar su trabajo, seguramente porque son guías de sitio.

La calidad en la prestación de servicios turísticos que ofrecen los guías especializados en actividades específicas, ha generado que algunos segmentos cuenten no solo con alta especialización, sino que son hablantes de varias lenguas.

Principales idiomas extranjeros en que trabajan los guías

Idioma a través de los que se desempeñan	Número	Porcentaje
Inglés	526	74%
Francés	88	12.3%
Italiano	44	6.1%
Alemán	24	3.3%
Portugués	20	2.8%
Polaco	1	0.1%
Holandés	2	0.2%
Ruso	2	0.2%
Total	710	100%

Fuente: elaboración propia con base en la Encuesta sobre trabajo y empleo de los guías de turistas durante la pandemia.

Esta especialización forma parte del bagaje para satisfacer las necesidades de los turistas extranjeros que practican alguna actividad especializada del segmento que nos ocupa.

Es de mencionar que 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. De acuerdo con el Barómetro de Turismo Mundial de la Organización Mundial del Turismo (OMT), en 2020, México se ubicó como el tercer país más visitado y el décimo tercero en captación de divisas, lo que indica una clara tendencia al crecimiento. La llamada nueva normalidad ha acelerado cambios profundos en el sector que nos ocupa, tanto en los prestadores de servicios como en los viajeros que se muestran más informados y selectivos a la hora de elegir sus destinos. Es de destacar que, ante un periodo prolongado de emergencia sanitaria, la misma ha sido utilizada por personal no acreditado para cometer prácticas ilegales que inducen a los turistas o usuarios al error o confusión, prácticas fraudulentas, abusivas o arbitrarias y el incumplimiento a los servicios contratados. Por ello se justifica la necesidad de desarrollar e implementar una regulación que induzca a los prestadores de servicios turísticos a cumplir con las condiciones establecidas en los contratos.

Es de destacar que este informe de revisión sistemática justifica y fundamenta la necesidad de dar continuidad a su proceso de actualización pues de acuerdo a los objetivos de la regulación se busca: proteger a los servicios turísticos como objetivos legítimos de interés público, garantizar a los turistas el derecho a la información y la transparencia, establecer los requisitos necesarios poder desempeñar la actividad de guía especializado con credencial de reconocimiento debidamente expedida por la Secretaría de Turismo, armonizar las disposiciones que regulan a los guías especializados con la LGT y su Reglamento, fortalecer el desempeño del segmento turístico de guías especializados, mediante reglas claras en relación a la interacción de los turistas o usuarios con los recursos naturales.

Por lo anterior, se concluye que la norma oficial mexicana NOM-09-TUR-2002, debe ser **MODIFICADA**.

V. CONFIRMACIÓN O EN SU CASO, PROPUESTA DE MODIFICACIÓN O CANCELACIÓN

El presente informe de revisión sistemática ha identificado diversas áreas de mejora para la norma oficial mexicana revisada. El primero y más destacado es lograr que la regulación proteja los objetivos legítimos de interés público, es decir los servicios turísticos, que en orden de prelación establecería aumentar y garantizar el umbral de seguridad a los turistas o usuarios, así como de información y operación que garantizan servicios seguros y de calidad. De similar importancia garantizar que las empresas prestadoras de servicios y los guías de turistas especializados operen en el marco de la legalidad con certidumbre jurídica y en procesos permanentes de mejora continua.

Entre los cambios y adiciones que han sido planteados por los prestadores de servicios turísticos y especialistas en el tema destacan:

- ✚ Armonizar las disposiciones que regulan la prestación de servicios turísticos con la LGT y su Reglamento y demás disposiciones que apliquen.
- ✚ Ajustar el objetivo y campo de aplicación en concordancia con el marco jurídico aplicable.
- ✚ Validar las especificaciones que deben ostentar los guías de turistas especializados durante la prestación de sus servicios, así como la información que debe brindarse antes, durante y después de los recorridos guiados.
- ✚ Actualizar las modalidades del turismo de naturaleza en sus rubros de turismo de aventura, ecoturismo y turismo rural ajustándolas a la realidad y

Considerando que la revisión sistemática es condición necesaria de objetividad, funcionalidad y aplicabilidad, atendiendo a las necesidades del mercado y para la protección de turistas y prestadores de servicios turísticos.

Considerando que el presente informe de revisión sistemática cuenta con la validación y aprobación del CCNNT, esta autoridad normalizadora estima imperante y necesario que la norma oficial mexicana NOM-09-TUR-2002, **debe ser modificada** para darle actualidad, vigencia y aplicabilidad en beneficio del sistema nacional turístico.

En consideración a lo anterior, se presenta el informe de revisión sistemática **con el resultado de modificación de la NOM-09-TUR-2002**, 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 que esta NOM mantenga su vigencia, en tanto se publica su actualización en el Diario Oficial de la Federación.