



**NORMA OFICIAL MEXICANA 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**

José Salvador Sánchez Estrada, Subsecretario de Calidad y Regulación y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, con fundamento en el artículo 42, fracción X de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 4, fracción V y 56 de la Ley General de Turismo; 74 y 82 del Reglamento de la Ley General de Turismo; 40 fracción III, 47, fracción II y IV y 51 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 34 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; así como el artículo 13 fracción II del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo; y

CONSIDERANDO

Que corresponde a la Secretaría de Turismo expedir las Normas Oficiales Mexicanas relacionadas con la prestación de servicios turísticos.

Que con fecha 22 de julio de 2002 en cumplimiento a lo previsto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento se publicó en el Diario Oficial de la Federación 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.

Que con el objetivo de armonizar las disposiciones que regulan la prestación de servicios turísticos de aventura y naturaleza con la Ley General de Turismo y su Reglamento, así como actualizar las especificaciones de información, operación, instalaciones y equipamiento que el prestador de servicios turísticos de Turismo de Aventura/Naturaleza debe proporcionar al turista o usuario, así como las condiciones de seguridad, en las que debe prestar sus servicios se hace necesaria su modificación.

Que con el crecimiento del mercado nacional e internacional de actividades de turismo de aventura, naturaleza y ecoturismo es indispensable incentivar la existencia de prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura y Naturaleza formalmente constituidos, que brinden certidumbre y seguridad al turista o usuario.

Que en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 47 fracción I de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el 04 de mayo de 2018 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Proyecto de Norma Oficial Mexicana NOM-011-TUR-2001, Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de turismo de aventura para quedar como Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-011-TUR-2018, Requisitos mínimos de seguridad, información, operación, instalaciones y equipamiento que deben cumplir las operadoras de servicios turísticos de turismo de aventura/naturaleza, a fin de que los interesados presentaran en idioma español, dentro de los 60 días naturales siguientes a la fecha de publicación señalada, comentarios al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística.

Que los comentarios recibidos en torno al Proyecto de Norma en cita fueron analizados y aprobados por el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, realizándose las modificaciones procedentes al instrumento normativo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 33 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

Que las respuestas a los comentarios recibidos durante el periodo de consulta pública fueron aprobadas durante la Primera Sesión Ordinaria de 2018 del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, celebrada el 5 de septiembre y publicadas el 24 de septiembre de 2018, en el Diario Oficial de la Federación, de conformidad con el artículo 47 fracción III de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

Que habiéndose cumplido el procedimiento establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización para la elaboración de Normas Oficiales Mexicanas, el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística aprobó la presente Norma Oficial Mexicana para su publicación en el Diario Oficial de la Federación durante su Primera Sesión Ordinaria, celebrada el 05 de septiembre de 2018.

Que derivado de lo anterior y de acuerdo a las atribuciones conferidas en el artículo 13, fracción II del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2013, he tenido a bien expedir la siguiente:

Norma Oficial Mexicana 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.

PREFACIO

En la elaboración de la presente Norma Oficial Mexicana participaron las siguientes empresas e instituciones:

- **ASESORES EN DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE, S. C.**
- **ASOCIACIÓN MEXICANA DE INSTITUCIONES DE SEGUROS**
- **ASOCIACIÓN MEXICANA DE TURISMO DE AVENTURA Y ECOTURISMO, A. C.**
- **ASOCIACIÓN MEXICANA DE PRESTADORES DE SERVICIOS RECREATIVOS, A. C.**
- **AVENTURA VERTICAL, S. C.**
- **CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**
- **CENTRO LATINOAMERICANO DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA GUÍAS EN TURISMO S. C.**
- **CENTRO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL Y LA COMPETITIVIDAD DEL TURISMO EN AREAS RURALES S. C.**
- **COLEGIO NACIONAL DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA**
- **COMISIÓN NACIONAL DE ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS
DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN REGIONAL**
- **COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ACTUARIALES**
- **CONFEDERACIÓN DE CÁMARAS NACIONALES DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO**
- **CONSEJO NACIONAL PARA EL DESARROLLO Y LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
DIRECCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS EN MATERIA DE DISCAPACIDAD**

- **CONSULTURISMO A. C.**
- **DXAVENTURA CONSULTORA, S. C.**
- **EXPEDICIONES MÉXICO VERDE, S. C.**
- **FACTUAL SERVICES, S. C.**
- **FEDERACIÓN MEXICANA DE ACTIVIDADES SUBACUÁTICAS**
- **INSTITUTO DE EDUCACIÓN NAÚTICA Y PORTUARIA, A. C.**
- **INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA**
DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE CENTROS;
- **INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL:**
ASOCIACIÓN DE EXCURSIONISMO Y MONTAÑISMO, A. C.
ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO
- **HUAXTECA.COM... HASTA EL PERRO SE DIVIERTE!**
- **MSM EXPEDICIONES, S. C.**
- **PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS DE ADHESIÓN REGISTROS Y
AUTOFINANCIAMIENTO
- **PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL AMBIENTE**
DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA FORESTAL
- **SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES**
DIRECCIÓN GENERAL DE FOMENTO AMBIENTAL URBANO Y TURÍSTICO
- **SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN**
COORDINACIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL
- **SECRETARÍA DE TURISMO**
DIRECCIÓN GENERAL DE NORMALIZACIÓN Y CALIDAD REGULATORIA TURÍSTICA
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN DEL PRODUCTO TURÍSTICO
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN
- **SERVICIOS INTEGRALES DE ECOTURISMO, S. A. DE C.V.**
-
- **TLACUACHE ADVENTURES, S. C.**
- **TURISMO DE NATURALEZA Y AVENTURA DE GUANAJUATO, A. C.**
- **UNIÓN MEXICANA DE AGRUPACIONES ESPELEOLÓGICAS, A. C.**
- **UNIVERSIDAD AUTONOMA CHAPINGO**

ÍNDICE DEL CONTENIDO

1. Objetivo y campo de aplicación.....	6
2. Referencias normativas	6
3. Términos y definiciones	7
4. Disposiciones generales de la prestación del servicio	9
5. Condiciones generales de operación, información y seguridad en la prestación del servicio.....	152
6. Procedimiento de evaluación de la conformidad	15
7. Vigilancia de la Norma.....	19
8. Bibliografía.....	19
9. Concordancia con Normas Internacionales.....	20
10. Apéndices Normativos	
APÉNDICE NORMATIVO A. Términos y Condiciones en Materia de Información y Seguridad.....	21
APÉNDICE NORMATIVO B. Especificaciones mínimas del Contrato o Carta de prestación de servicios.....	23
APÉNDICE NORMATIVO B-1. Carta de Responsabilidad Compartida.....	25
APÉNDICE NORMATIVO C. Contenido mínimo de los Manuales y Procedimientos de Operación..	27
APÉNDICE NORMATIVO D. Medidas de seguridad en actividades no previstas en la NOM-09-TUR-2002.....	30
APÉNDICE NORMATIVO E Elementos Mínimos de la Bitácora de Actividades Turísticas	
Tabla 1. Criterios de Evaluación.....	16
Transitorios	

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-O11-TUR-2018, Requisitos mínimos de seguridad, información, operación, instalaciones y equipamiento que deben cumplir las operadoras de servicios turísticos de turismo de aventura/naturaleza

1. Objetivo y campo de aplicación

Esta Norma Oficial Mexicana tiene por objeto establecer las especificaciones de seguridad, información, operación, instalaciones y equipamiento, así como de protección y respeto a los recursos naturales y patrimonio cultural que se requieren en el desarrollo de la actividad que realizan las operadoras de servicios turísticos de turismo de aventura/naturaleza, que en lo sucesivo se les denominarán (OSTAN).

Esta Norma Oficial Mexicana es obligatoria en territorio nacional para las personas físicas y morales que proporcionen o contraten con los turistas o usuarios, los servicios turísticos de turismo de aventura/naturaleza. La presente Norma Oficial Mexicana no será aplicable a las actividades de buceo, actividades aéreas y recorridos acrobáticos en altura que no se realicen en entornos naturales.

2. Referencias Normativas

Para la correcta aplicación de esta Norma Oficial Mexicana es indispensable consultar las siguientes Normas Oficiales Mexicanas o las que las sustituyan:

NOM-06-TUR-2017	Requisitos mínimos de operación, información, higiene, seguridad, instalaciones y equipamiento que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de abril de 2018.
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.
NOM-09-TUR-2002	Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de septiembre de 2003.
NOM-010-TUR-2001	De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-turistas. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de enero de 2002.
NOM-012-TUR-2016	Para la prestación de los servicios turísticos de buceo. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de septiembre de 2016.
NOM-162-SEMARNAT-2012	Que establece las especificaciones para la protección, recuperación y manejo de las poblaciones de las tortugas marinas en su hábitat de anidación. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de febrero de 2013.
NOM-059-SEMARNAT-2010	Protección ambiental-especies nativas de México de flora y fauna silvestres-categorías de riesgo y especificaciones para su inclusión, exclusión o cambio-lista de especies en

	riesgo. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2010.
NOM-015-SEMARNAT/SAGARPA-2007	Que establece las especificaciones técnicas de los métodos de uso del fuego en los terrenos forestales y en los terrenos de uso Agropecuario. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2009.
NOM-003-SEGOB-2011	Señales y avisos para protección civil-colores, formas y símbolos a utilizar. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 2011.
NOM-034-SSA3-2013	Regulación de los servicios de salud. Atención prehospitalaria de las urgencias médicas. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de septiembre de 2014.
NOM-027-SSA3-2013	Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos de atención médica. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de septiembre de 2013.
NOM-251-SSA1-2009	Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de marzo de 2010.
NOM-006-SCT4-2015	Especificaciones técnicas que deben cumplir los chalecos salvavidas. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de enero de 2016.
NOM-017-STPS-2008	Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los centros de trabajo. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2008.

3. Términos y definiciones

Para la correcta aplicación de la presente Norma Oficial Mexicana, se establecen los siguientes términos y definiciones:

3.1 Áreas Naturales Protegidas

Zonas del territorio nacional y aquéllas sobre las que la nación ejerce su soberanía y jurisdicción, en donde los ambientes originales no han sido significativamente alterados por la actividad del ser humano o que requieren ser preservadas y restauradas y están sujetas al régimen previsto en la Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.

3.2 Credencial de reconocimiento

Documento que expide exclusivamente la Secretaría para acreditar al guía de turistas en cualquiera de sus modalidades, de conformidad con la clasificación que le otorguen los Lineamientos o las Normas Oficiales Mexicanas en materia turística.

3.3 Ecoturismo

Se refiere a los viajes que tienen como fin el realizar actividades recreativas de apreciación y conocimiento de la naturaleza, a través del contacto con la misma.

3.4 Equipo de protección colectiva

Es el equipo destinado a ser utilizado por el turista o guía, de manera colectiva, para que les proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o salud, así como cualquier

complemento o accesorio destinado a tal fin, como pueden ser cuerdas, ligas, líneas de vida, entre otros.

3.5 Equipo de protección individual

Es el equipo destinado a ser utilizado por el turista-usuario y el guía para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o salud, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin, como puede ser cascos, gafas, guantes, calzado especializado y equipo contra caídas desde altura.

3.6 Equipo técnico específico

Todos aquellos artículos indispensables para la práctica de actividades de turismo de aventura/naturaleza cuya función principal es brindar márgenes de comodidad para realizar la actividad satisfactoriamente.

3.7 Guía de turistas

Las personas físicas que proporcionan al Turista nacional o extranjero orientación e información profesional sobre el patrimonio cultural, natural y, en general, la relativa a: los Atractivos, Destinos, Regiones y Servicios Turísticos.

3.8 Guía especializado

La persona física que tiene conocimientos y experiencia acreditable, habilidades y aptitudes sobre algún tema o actividad específicos; relativos a patrimonio turístico, cultural y de atractivos relacionados con el turismo de naturaleza.

3.9 Ley

Ley General de Turismo.

3.10 LFMN

Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

3.11 Lineamientos

Lineamientos para la Acreditación de Guías de Turistas, emitidos por la Secretaría. (DOF 29/09/2015)

3.12 Patrimonio cultural

Conjunto de bienes culturales, tangibles e intangibles, valorados socialmente como importantes y propios; este conjunto está determinado a partir de un proceso histórico. Abarca zonas, monumentos, sitios paleontológicos, arqueológicos e históricos, obras de arte, así como las costumbres, conocimientos, sistemas de significados, habilidades y formas de expresión simbólica, regulados por la Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas y su Reglamento.

3.13 Operadora de servicios turísticos de turismo de Aventura/Naturaleza (OSTAN)

Personas físicas o morales que proporcionen o contraten con los turistas o usuarios, la prestación de los servicios turísticos especializados para la realización de cualquier actividad recreativa y deportiva que implique un nivel de reto a superar, en donde se participa de la armonía con el medio ambiente y respeto a los recursos naturales y culturales, que involucre cualquiera de las actividades de Ecoturismo, Turismo Rural o Turismo de Aventura.

3.14 Recorridos acrobáticos en altura

Actividades en las que el turista o usuario utiliza equipamiento, instalaciones e infraestructura que lo eleva a más de 1.80m sobre el nivel de referencia para las que es indispensable el uso de equipo de protección individual y colectivo.

3.15 RNT

Registro Nacional de Turismo.

3.16 Reglamento

Reglamento de la Ley General de Turismo.

3.17 Residuos Sólidos Urbanos

Los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos con las características antes señaladas, siempre que no sean considerados por la Ley como residuos de otra índole;

3.18 Secretaría

Secretaría de Turismo Federal.

3.19 Turistas

Personas que viajan temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utilicen alguno de los servicios turísticos a que se refiere la Ley, sin perjuicio de lo dispuesto para efectos migratorios por la Ley de Migración, su Reglamento y demás disposiciones aplicables vigentes.

3.20 Turismo de aventura

Son los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas, asociadas a desafíos implícitos en la naturaleza, así como los riesgos inherentes a ellos que requieren de equipamiento, instalaciones y conducción especializada.

3.21 Turismo rural

Viajes que tienen como fin realizar actividades de convivencia e interacción con una comunidad rural, en todas aquellas expresiones sociales, culturales y productivas cotidianas de la misma.

3.22 Usuarios

Personas que utilizan los servicios turísticos a que se refiere esta Norma.

3.23 Zonas federales

Son todos aquellos territorios o zonas sujetos al régimen de dominio público de la Federación.

4. Disposiciones generales de la prestación del servicio

4.1 El OSTAN debe observar antes, durante y hasta el término de la prestación del servicio las siguientes disposiciones.

4.2 De la operación

4.2.1 La OSTAN debe contar con su certificado de inscripción vigente en el RNT de la Secretaría de conformidad con lo establecido en la Ley y su Reglamento, para prestar sus servicios bajo la modalidad de Operadora de aventura o naturaleza.

4.2.2 La OSTAN debe contar con un documento que incluya como mínimo los términos y condiciones en materia de información y seguridad contenidos en el Apéndice Normativo A. Las disposiciones establecidas en dicho documento deben ser aplicadas por la OSTAN y su personal, además deben informar y vigilar que sea cumplido por los turistas o usuarios.

4.2.2.1 El documento a que refiere el numeral 4.2.2 debe estar plasmado en idioma español, sin perjuicio de la utilización de otros idiomas, a la vista de forma física, a disposición del turista o usuario, sin ningún obstáculo, (muebles, columnas, paredes, ramas, árboles, entre otros) en el sitio cuya función sea de atención, información, recepción y registro de los turistas o usuarios, o bien disponible de manera virtual.

4.2.3 La OSTAN debe contar con contratos de seguros vigentes y con su comprobante de póliza pagada, celebrado con una institución de seguros debidamente autorizada en territorio nacional y supervisada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, que cubra los conceptos señalados en los numerales 4.2.3.1 y 4.2.3.2.

4.2.3.1 La póliza de seguro señalada en el numeral 4.2.3 debe cubrir el concepto de accidente: muerte, pérdidas orgánicas y reembolso de gastos médicos, durante la prestación del servicio, ya sea eventual, parcial o total, incluyendo de forma expresa el alcance de la cobertura que ampara la póliza por las actividades en las que participan bajo la operación de la OSTAN, la cual debe hacer de su conocimiento a los turistas o usuarios.

Los montos mínimos de cobertura para los gastos referidos en el párrafo anterior deben ser:

- Muerte accidental, \$150,000 (ciento cincuenta mil pesos 0/100 M. N.) por persona
- Pérdidas orgánicas, \$150,000 (ciento cincuenta mil pesos 0/100 M. N.) por persona.
- Reembolso de gastos médicos, \$75,000 (setenta y cinco mil pesos 0/100 M. N.).

4.2.3.2 La póliza de seguro señalada en el numeral 4.2.3 debe cubrir el concepto por responsabilidad civil, cuando se preste el servicio, por la cantidad que resulte legalmente responsable, conforme a lo establecido en la legislación en materia de responsabilidad civil aplicable en México, por daños ocasionados a terceros y/o turistas o usuarios en sus bienes o personas; derivadas de las actividades en las que el OSTAN esté legalmente autorizado a operar

4.2.4 La OSTAN al contratarse con una persona física o moral, debe extender de manera electrónica o impresa el recibo o comprobante fiscal que garantice los servicios contratados.

4.2.5 La OSTAN debe proporcionar de manera impresa o electrónica, un contrato o carta de servicios con la información necesaria en donde conste de manera clara las especificaciones del servicio contratado el cual debe contener como mínimo lo previsto en el Apéndice Normativo B de esta Norma.

4.2.5.1 Adicional al contrato o carta de servicios de prestación de servicios debe proporcionar una carta de responsabilidad compartida con membrete, constituida conforme lo establecido en el Apéndice Normativo B-1, que el turista o usuario debe llenar con la información necesaria y obligatoria para el adecuado desarrollo de las actividades contratadas, y que la OSTAN obtenga por parte de cada uno de los turistas o usuarios previo al desarrollo de las actividades programadas.

4.2.5.2 Tratándose de menores de edad la carta de responsabilidad compartida debe ser llenada y firmada por alguien de los siguientes: madre, padre o responsable.

4.2.5.3 La OSTAN está obligada a diseñar y presentar su aviso de privacidad. Asimismo, será responsable del manejo y resguardo de los datos personales que recabe de los turistas o usuarios,

en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia.

4.2.6 La OSTAN, debe contar con los permisos correspondientes que, en su caso, sean aplicables conforme a las actividades en las que prestan sus servicios. Éstos deben ser emitidos por la autoridad competente, siendo algunos de los siguientes:

- a. Permiso y Autorización en materia de impacto ambiental;
- b. Permiso y Autorización en Áreas Naturales Protegidas;
- c. Permiso o concesiones de Zona Federal Marítimo Terrestre y/o Terrenos Ganados al Mar;
- d. Permiso y Autorización de protección civil;
- e. Permiso y Autorización de transporte, aplicable a cada actividad;
- f. Permiso o concesiones de agua y saneamiento.

4.2.7 La OSTAN debe contar con una bitácora de operación de cada una de las actividades y recorridos realizados, misma en la que deberá asentarse mínimamente lo señalado en el Apéndice Informativo E de la presente Norma.

4.2.8 En caso de que la OSTAN preste directamente el servicio de transporte o utilice cualquiera de estos para el desarrollo de alguna actividad, debe cumplir con el marco jurídico aplicable en la materia.

4.2.9 En los casos en que la OSTAN, subcontrate los servicios de terceras personas físicas o morales para la realización de las actividades turísticas, se hará responsable por la prestación del servicio.

4.3 De la Información y la Prestación del servicio

4.3.1 La OSTAN debe informar claramente a los turistas o usuarios de manera electrónica o impresa las características de los servicios ofrecidos, así como, en caso de existir alguna limitante para prestación del servicio respecto al lugar o al turista o usuario. Además, de las especificaciones para personas con discapacidad, menores de edad o de la tercera edad. Dicha información debe estar plasmada de manera gráfica o escrita en español, sin menoscabo de la utilización de otros idiomas.

4.3.2 La OSTAN debe exhibir de manera electrónica o impresa la tarifa de los servicios que ofrece, con caracteres claramente legibles y de igual forma, en caso de que existan cobros adicionales o restricciones debe informarlo al turista o usuario.

4.3.3 En los casos en que el servicio haya sido reservado con anticipación la OSTAN debe respetar la tarifa pactada. En caso de cobrar anticipos si así lo establece su política de reservación, la OSTAN debe tomarlos a cuenta de la totalidad del servicio.

4.3.3.1 La OSTAN deberá contar con una política de cancelaciones y devoluciones disponible para los turistas o usuarios.

4.3.4 En caso, de que la OSTAN se encuentre o realice actividades dentro de un Área Natural Protegida, debe brindar de manera impresa o electrónica al turista o usuario, la información disponible y pública sobre su categoría, objetivo, características y reglamentación de uso con fines de educación ambiental y acciones de conservación.

4.3.5 Cuando la OSTAN preste o proporcione el servicio en alguna de las actividades de aventura/naturaleza enunciadas en la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, o la que la sustituya, debe dar cumplimiento a la misma respecto a lo siguiente.

- a. La prestación del servicio exclusivamente la puede realizar el guía especializado que cuente con la credencial de reconocimiento vigente;
- b. Asegurarse que la actividad se desarrolle con el equipo técnico específico y el equipo de protección individual y colectiva para cada una de las actividades en las que preste el servicio y de acuerdo al nivel de dificultad de las mismas;
- c. Proporcionar el servicio sólo en el nivel acreditado y por los guías especializados que conducirán las actividades; y
- d. No exceder la proporción guía especializado-turista o usuario, especificada para la conducción de turistas o usuarios de acuerdo al nivel de dificultad establecido para el recorrido.

4.3.6 La OSTAN, o en su caso el guía especializado debe proporcionar al turista o usuario, antes y durante la prestación del servicio la información general introductoria que integre lo señalado en el Apéndice Normativo A de las actividades.

4.3.7 Cuando la OSTAN preste o proporcione el servicio en alguna de las actividades de aventura/naturaleza no contempladas en la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, o la que la sustituya, debe dar cumplimiento a lo siguiente:

- a. La prestación del servicio sólo la puede realizar el guía reconocido por la OSTAN, que cuente con la capacidad y habilidades técnicas, mismas que deberán ser acreditadas con la correspondiente constancia de competencias o habilidades laborales (formato DC-3).
- b. Responsabilizarse del equipo de protección individual o colectiva para cada una de las actividades a ejecutar, que cuente con la homologación especializada nacional o en caso de no existir, internacional, que brinde protección al usuario de acuerdo a la evaluación de riesgos de cada una de las actividades;
- c. Las actividades se realizarán conforme a lo contratado;
- d. Observar la proporción del guía- turistas o usuarios, especificada con base en el análisis de riesgo para la conducción del grupo de turistas o usuarios, establecido para el recorrido y cada actividad de aventura/naturaleza a desarrollar.

4.3.8 La OSTAN debe dar a conocer de manera física o electrónica que proporcionar sus servicios sin discriminación por motivos de género, edad, condición social, discapacidad, religión, y/o afinidad política, salvo por causas que afecten de forma justificada la seguridad de los turistas, usuarios o al propio guía, lo cual deberá ser hecho del conocimiento del turista o usuario previo a la contratación del servicio.

La información sensible proporcionada por el turista o usuario al OSTAN debe estar resguardada de acuerdo a lo establecido por la Ley Federal de Protección de datos personales en posesión de los particulares.

5. Disposiciones específicas de la prestación del servicio

5.1 De la Operación

Para la prestación del servicio la OSTAN debe contar por lo menos con lo siguiente:

5.1.1 Con una oficina central en territorio nacional, en la que se proporcione a los turistas o usuarios toda la información respecto a temporadas, reservaciones, tarifas, instalaciones, servicios, política de cancelaciones y en su caso de reembolsos, paquetes o servicios adicionales, así como para atención de consultas, aclaraciones, notificaciones, quejas o cualquier otra responsabilidad legal.

5.1.1.1 En caso de que dicha oficina opere de manera virtual, esta deberá indicar su domicilio fiscal para los fines señalados en el numeral 5.1.1.

5.1.2 Programa y bitácora de revisión del equipo de protección individual y colectiva de cada una de las actividades y recorridos que opera, en las que debe asentarse lo siguiente: número de identificación del equipo revisado, fecha y firma del personal que realizó el mantenimiento y conservación del equipo, de acuerdo a las recomendaciones del fabricante o proveedor de cada una de las actividades y recorridos que opere, dependiendo de la modalidad que se trate.

5.1.3 Someter el equipo de protección individual y colectiva utilizado a una revisión anual o con la periodicidad indicada por el fabricante; la que resulte menor, a fin de asegurarse que se encuentran en óptimas condiciones de seguridad y funcionamiento. Dicha revisión deberá ser realizada por el personal capacitado que cuente con la correspondiente constancia de competencias o habilidades laborales (Formato DC- 3).

5.1.4 Programa de Capacitación y Actualización Continua para la Profesionalización Turística Anual, para su personal reconocido y en su caso, de los guías especializados por cada una de las actividades que se ofrecen, en los cuales, además de contemplar los temas relevantes de la actividad propia, se consideren temas sobre los recursos naturales, patrimonio cultural de la zona, equidad, inclusión, servicios y uso de tecnología

5.1.4.1 Registro de las capacidades impartidas al personal. Este debe incluir un listado con nombre, fecha y firma del personal capacitado, por cada una de las sesiones de capacitación, así como la constancia de competencias o habilidades laborales (formato DC-3) correspondiente al curso.

5.1.5 Procedimiento para la gestión de residuos sólidos urbanos generados durante la operación de sus servicios turísticos y será el responsable de que se lleven a cabo.

5.1.5.1 En caso de contar con instalaciones propias, tener un programa de manejo de residuos sólidos urbanos, que incluya tiempos de recolección, responsables de su ejecución. Además de contar como mínimo con lo siguiente:

- a. Contenedores de residuos sólidos urbanos, distribuidos estratégicamente, con tapa y bolsa, separados del suelo y de cuerpos de agua, rotulados por separación primaria;
- b. Mantenimiento y limpieza periódica de los contenedores para evitar saturación, y
- c. Sitio de disposición temporal de residuos sólidos urbanos para su manejo y aprovechamiento.

5.1.6 Manual de Operación del OSTAN actualizado ya sea de manera física o en electrónico, que incluya sus Procedimientos específicos de cada actividad y recorrido que realice, dicho Manual debe contener las especificaciones mínimas señaladas en el Apéndice normativo C.

5.2 De la Seguridad

5.2.1 Para brindar mayor seguridad a los turistas o usuarios, durante la prestación del servicio la OSTAN debe contar como mínimo con lo siguiente:

- a. Persona acreditada o certificada en primeros auxilios en zonas agrestes o remotas y RCP, que cuente con un protocolo de atención en caso de emergencia, para actuar y manejar la situación y en su caso, solicite el socorro necesario;
- b. En caso de que cuente con instalaciones operativas, excluyendo aquellas destinadas para actividades administrativas, se debe destinar un área para brindar atención médica;
- c. Equipamiento y botiquín de primeros auxilios portátil, de acuerdo a la actividad.
- d. Protocolo de comunicación en caso de emergencia conforme a lo señalado en el inciso d), punto 10 del Apéndice Normativo C.

5.2.1.1 Todo el personal de la OSTAN debe contar con los conocimientos e información mínima necesaria sobre medidas de seguridad, emergencia y protección civil.

5.2.2 En caso que cuente con instalaciones propias, tener claramente señalizados de manera pictográfica y en su caso textual, lo siguiente:

- a. Todos los accesos, veredas y/o senderos, servicios, zonas específicas de fogatas, asadores y quemadores;
- b. Las rutas de evacuación, salidas de emergencia, área de primeros auxilios, punto de reunión, zona de menor riesgo y puesto de vigilancia, espacios o servicios accesibles para personas con discapacidad, ubicación de equipos y sistemas contra incendio, deben estar señalizados de conformidad con lo que establece la Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011 o la que la sustituya en cuanto a su color, forma, contenido de imagen y dimensiones mínimas que garanticen su visualización desde la distancia máxima de observación;
- c. En el caso de que las instalaciones se ubiquen en áreas naturales protegidas, la señalización deberá ser con base en los lineamientos de la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas.

5.2.3 Cuando la OSTAN preste o proporcione el servicio en alguna de las actividades de aventura/naturaleza enunciadas en la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, o la que la sustituya, además de lo anterior, debe cumplir con las medidas de seguridad que establece dicha norma para cada actividad.

5.2.4 En caso de que la OSTAN preste o proporcione el servicio en alguna de las actividades de aventura/naturaleza no previstas en la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, además de lo anterior, debe cumplir con las medidas de seguridad que establece el Apéndice Normativo D.

5.3 De la prestación del servicio.

5.3.1 Para la práctica de las actividades; tanto en zonas federales, estatales y municipales, propiedades ejidales y comunales o en áreas naturales protegidas, la OSTAN debe informar al turista o usuario que las actividades se deben realizar sin dañar, intervenir, alterar o extraer patrimonio cultural y natural, asimismo debe vigilar el cumplimiento de esto.

5.3.2 En caso de incorporar los servicios o actividades de campamento la OSTAN debe dar cumplimiento a las disposiciones de la Norma Oficial Mexicana NOM-06-TUR-2017 o la que la sustituya.

6. Procedimiento de Evaluación de la Conformidad

6.1 Para efectos de este procedimiento de evaluación de la conformidad, se deben considerar las definiciones contenidas en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento.

6.2 La Evaluación de la Conformidad de la presente Norma Oficial Mexicana será realizada por la Secretaría o por las Unidades de Verificación acreditadas y aprobadas en los términos establecidos en la Ley-Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento.

6.3 Tanto las unidades de verificación como la Secretaría, podrán llevar a cabo los muestreos y estudios de campo que consideren necesarios para determinar la conformidad de esta Norma Oficial Mexicana. Las metodologías a emplear deberán ser documentadas y acordadas con la instancia a evaluar.

6.4 Cuando como resultado de la verificación se genere un informe técnico de no-conformidades, la OSTAN tendrá que subsanar cualquier no-conformidad conforme a la legislación aplicable por la Secretaría.

6.5 Los dictámenes de las unidades de verificación serán reconocidos en los términos que determine la SECTUR.

6.6 Durante la Evaluación de la Conformidad se deben constatar los criterios de evaluación (ver Tabla 1).

Tabla 1 – Criterios de Evaluación

4. Condiciones generales de operación, información y seguridad en la prestación del servicio		
Disposición	Tipo de Evaluación	Criterio de Aceptación
4.2.1	Documental	I. Presentar su Certificado de inscripción al RNT vigente, bajo la modalidad de operadora de aventura o naturaleza.
4.2.2 4.2.2.1	Documental y Visual	I. Presentar el documento que contenga como mínimo los términos y condiciones en materia de información y seguridad. Conforme al Apéndice Normativo A y cumpla se con lo establecido en la disposición. II. Que esté en idioma español, (sin perjuicio de la utilización de otros idiomas). III. Está disponible y a la vista del usuario o turista (física o virtual).
4.2.3 4.2.3.1	Documental	I. Presentar la carátula contrato del seguro de accidentes personales que cubra pérdidas orgánicas, muerte y reembolso de gastos médicos por los montos indicados en el numeral 4.2.3 de la presente Norma; II. Que la póliza del contrato incluya en forma expresa la cobertura que ampara la póliza sobre los riesgos a los que puedan estar expuestos los turistas o usuarios en las actividades de las que participan bajo la operación de la OSTAN. III. Que la póliza se encuentra vigente y pagada, ya sea eventual, parcial o total según lo requiera la prestación del servicio y sus actividades y que cubre los montos mínimos de cobertura. IV. Aviso por el cual da a conocer al turista o usuario de la póliza contratada.
4.2.3.2	Documental	I. Presentar la caratula del seguro de responsabilidad civil vigente, la cual puede ser eventual, por actividad o total. II. Que la póliza del contrato incluya de forma expresa la cobertura de los riesgos a los que pueda estar expuesto el turista. III. Aviso por el cual da a conocer al turista o usuario de la póliza contratada.
4.2.4	Documental	I. Registro de los recibo o comprobantes fiscales, que garantice los servicios contratados con los turistas o usuarios.
4.2.5	Documental	I. Evidencia de los Contratos de prestación de servicios o carta de servicios con las especificaciones del servicio contratado, así como a lo que turista o usuario tiene derecho. II. El Contrato de prestación de servicios o carta de servicios tiene como mínimo lo descrito en el Apéndice Normativo B de la presente Norma.

4.2.5.1	Documental	I. Carta de responsabilidad compartida membretada. II. Que contenga la información solicitada en el apéndice normativo B-1. III. Espacio para el nombre y firma del turista o usuario con membrete
4.2.5.2	Documental	I. Espacio para el nombre y firma de la madre, padre o responsable en caso de participación de menores
4.2.5.3	Documental	I. Mostrar su aviso de privacidad.
4.2.6	Documental	La OSTAN, debe contar con los permisos correspondientes que, en su caso, le apliquen conforme a las actividades en las que prestan sus servicios, los cuales deben ser emitidos por la autoridad competente I. Permiso y Autorización en materia de impacto ambiental; II. Permiso y Autorización en Áreas Naturales Protegidas; III. Permiso o concesiones de Zona Federal Marítimo Terrestre y/o Terrenos Ganados al Mar; IV. Permiso y Autorización de Protección civil; V. Permiso y Autorización de transporte, aplicable a cada actividad; VI. Permiso o concesiones de agua y saneamiento.
4.2.7	Documental	Presentar la (s) bitácora (s) de operación de cada una de las actividades y recorridos realizados, La bitácora contiene como mínimo los datos asentados descritos en el Apéndice Informativo E.
4.2.8	Documental	I. Presentar las autorizaciones emitidas por las autoridades correspondientes en la materia en caso que preste directamente el servicio de transporte o utilice este para el desarrollo de alguna actividad. II. Presentar las placas federales de turismo para traslado de turistas y la licencia federal del conductor categoría A o D en caso que preste directamente el servicio de transporte o utilice este para el desarrollo de alguna actividad. III. Aviso de navegación para embarcaciones menores de recreo y deportivas.
4.2.9	Documental o visual	I. Presentar contrato, comprobante fiscal o recibo en los casos de subcontratación de los servicios de terceras personas físicas o morales para la realización de las actividades turística, para los casos de actividades realizadas dentro de ejidos o comunidades se presentará la evidencia documental o fotográfica del servicio subcontratado con los mismos.
4.3 De la información y la prestación del servicio		
4.3.1	Visual y documental	I. Presentar en documento electrónico o escrito las características de los servicios ofrecidos. Así como, en su caso, las especificaciones para personas con discapacidad, menores de edad o de la tercera edad. II. Si dicha información está plasmada gráfica o escrita en idioma español.
4.3.2	Visual	I. Evidencia electrónica o impresa de la exhibición clara de la tarifa de los servicios que ofrece, así como cobros adicionales o restricciones en caso de existir.
4.3.3	Visual	I. Exhibir electrónica o impresa la política de reservación, y la política de cancelaciones y devoluciones, disponible para los turistas o usuarios para el caso de cobros por anticipado.
4.3.4	Documental	En el caso, de que la OSTAN se encuentre o realice actividades dentro de un Área Natural Protegida. I. Mostrar evidencia de información virtual o impresa ya sea en carteles o mamparas con información sobre la categoría, objetivo, características y reglamentación de uso con fines de educación ambiental y acciones de conservación.

4.3.5	Documental, entrevista, física y visual	<p>En los casos que la OSTAN proporcione el servicio en alguna de las actividades de aventura/naturaleza enunciadas en la NOM-09-TUR-2002 o la que la sustituya. Presentar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Recibos, comprobantes o Contrato con los Guías especializados acreditados para la actividad que proporcionan. II. Evidencia de que los Guías contratados cuentan con Credencial (es) de acreditación vigente en la especialidad y nivel de dificultad correspondiente a los recorridos en los que interviene. III. Mostrar el equipo de protección individual y colectiva utilizado por la OSTAN para la prestación de sus servicios acorde a lo establecido en la NOM-09-TUR-2002 o la que la sustituya. IV. Evidencia por la cual se asegura que el equipo para proporcionar el servicio de cada actividad a realizar se compone de todos los elementos señalados en la NOM-09-TUR-2002 o la que la sustituya. Así como del que cuenten los turistas o usuarios sea conforme lo establecido en dicha norma. V. Bitácora de operación en la cual exhibe que presta sus servicios de acuerdo a la especialidad, nivel acreditado y bajo la proporción de conducción de turistas por cada guía indicado en sus manuales de operación.
4.3.6	Entrevista o documental	<ol style="list-style-type: none"> I. Plática introductoria antes y durante la realización de la actividad, misma en la que se hace del conocimiento a los turistas o usuarios los temas importantes sobre medidas de seguridad e información para el desarrollo de las actividades conforme lo señalado en el Apéndice Normativo A. II. Cuenta con un documento muestra con los temas importantes sobre medidas de seguridad e información para el desarrollo de las actividades, así como información introductoria acerca de las actividades a realizar.
4.3.7	Documental, entrevista, física y visual	<p>Para el desarrollo de alguna de las actividades de aventura/naturaleza, diferentes a las enunciadas en la NOM-09-TUR-2002 o la que la sustituya, la OSTAN debe presentar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Recibos, comprobantes o Contrato con los Guías, instructores, monitores o consejeros reconocidos por la OSTAN acreditados para la actividad que proporcionan, así como las constancias de competencias o habilidades laborales (formato DC-3). II. Que cuente con una evaluación de riesgos de cada una de las actividades en las que proporciona sus servicios I. III. Mostrar el Equipo técnico específico y equipo de protección individual o colectivo utilizado por la OSTAN para proporcionar el servicio de cada actividad de acuerdo al análisis de riesgos. IV. Evidencia por la cual demuestra que el equipo para proporcionar el servicio de cada actividad a realizar se compone de todos los elementos con homologación nacional o internacional y es utilizado conforme a la ficha técnica del fabricante. V. Evidencia por la cual demuestra que proporciona plática introductoria al ingreso de los turistas o usuarios, donde le informa las actividades a realizar, información del servicio contratado, así como medidas de seguridad e información. VI. Documento muestra con los temas importantes sobre medidas de seguridad e información para el desarrollo de las actividades, así como información introductoria acerca de las actividades a realizar. VII. Bitácora de operación en la cual exhibe que proporciona sus servicios bajo la proporción de conducción de turistas por cada guía, instructor, monitor o consejero, conforme a lo establecido en el análisis de riesgo establecido para el recorrido y cada actividad a desarrollar.
4.3.8	Visual	<ol style="list-style-type: none"> I. Evidencia de avisos físico o digital donde da a conocer la política de no discriminación.
5. Disposiciones específicas de la prestación del servicio.		
5.1 5.1.1	Documental, visual y física	<ol style="list-style-type: none"> I. Información e instalaciones físicas sobre la oficina central o de reservaciones (física y/o virtual), en la que se proporcione información a los turistas o usuarios
5.1.1.1	Documental	<ol style="list-style-type: none"> I. En los casos de que la OSTAN opere de manera virtual, debe presentar el documento correspondiente a la inscripción al registro federal de contribuyente con el domicilio fiscal en el que atiende cualquier aviso o reclamación derivada de los servicios que presta.
5.1.2	Documental y visual	<ol style="list-style-type: none"> I. Presentar la bitácora de mantenimiento que recaba la información mediante la cual el equipo de protección individual y colectivo utilizado se somete a revisión anual o con la periodicidad indicada por el fabricante o la que resulte menor, a la que se somete para su mantenimiento el equipo de protección individual y colectivo utilizado

		<p>a fin de asegurarse que se encuentran en óptimas condiciones de seguridad y funcionamiento.</p> <p>II. En la Bitácora debe estar asentado el personal capacitado y adiestrado que lleva acabo la revisión anual o con la periodicidad indicada por el fabricante.</p> <p>III. Presentar constancia de competencias o habilidades laborales (Formato DC 3) del personal capacitado para la ejecución de la revisión del Equipo de Protección Individual.</p> <p>IV. o evidencia del personal capacitado y adiestrado para tal fin según asignación del PSTAN.</p>
5.1.3	Documental	<p>I. Presentar la bitácora de mantenimiento que recaba la información mediante la cual el equipo de protección individual y colectivo utilizado se somete a una revisión anual o con la periodicidad indicada por el fabricante o la que resulte menor, a la que se somete para su mantenimiento el equipo de protección individual y colectivo utilizado a fin de asegurarse que se encuentran en óptimas condiciones de seguridad y funcionamiento.</p> <p>II. En la Bitácora debe estar asentado el personal capacitado y adiestrado que lleva a cabo una revisión anual o con la periodicidad indicada por el fabricante.</p> <p>III. Presentar constancia de competencias o habilidades laborales (Formato DC-3) del personal capacitado para la ejecución de la revisión del Equipo de Protección Individual y colectiva.</p> <p>IV. O evidencia del personal capacitado y adiestrado para tal fin según asignación del PSTAN</p>
5.1.4	Documental	<p>I. Presentar el programa de capacitación y actualización continua para la Profesionalización Turística Anual, de su personal y en su caso, de los guías especializados o en su caso, de los guías, instructores. Monitores o consejeros por cada una de las actividades que se ofrecen</p>
5.1.4.1	Documental	<p>I. Presentar el listado con nombre, fecha y firma del personal capacitado, por cada una de las sesiones de capacitación, así como la constancia de competencias o habilidades laborales (formato DC-3) correspondiente al curso.</p>
5.1.5	Documental y visual	<p>I. Presentar el procedimiento para la gestión de residuos sólidos urbanos generados durante la operación de sus servicios turísticos.</p>
5.1.5.1	Visual	<p>En caso de contar con instalaciones propias, debe demostrar que cuenta con su Programa de manejo de residuos sólidos urbanos, el cual cumple con lo siguiente:</p> <p>I. Evidencia o registro donde se encuentran asentados los tiempos de recolección y responsables de su ejecución, así como del mantenimiento y limpieza periódica de los contenedores;</p> <p>II. Contenedores de residuos sólidos urbanos, distribuidos estratégicamente, con tapa y bolsa, separados del suelo y de cuerpos de agua, rotulados por separación primaria</p> <p>III. Sitio de disposición temporal de residuos sólidos urbanos para su manejo y aprovechamiento</p>
5.1.6	Documental visual	<p>I. Presentar el Manual de operación ya sea físico o virtual actualizado, el cual incluye cada actividad y recorrido que opere y debe contener lo señalado el Apéndice normativo C.</p>
5.2 De la Seguridad		
5.2.1	Documental visual	<p>I. Persona acreditada o certificada en primeros auxilios en zonas agrestes o remotas y RCP; que cuente con su protocolo de atención en caso de emergencia y socorro necesario;</p> <p>II. En caso que cuente con instalaciones operativas se debe contar con un área para brindar los primeros auxilios y/o atención médica;</p> <p>III. Equipamiento y botiquín de primeros auxilios portátil de acuerdo a la actividad.</p> <p>IV. Protocolo de comunicación en caso de emergencia conforme a lo señalado en el inciso d), unto 10 del Apéndice Normativo C.</p>
5.2.2	Visual	<p>En caso que cuente con instalaciones propias deben contar con señalamiento de forma pictográfica y/o textual de lo establecido en la disposición.</p> <p>I. Todos los accesos, veredas y/o senderos, servicios, zonas específicas de fogatas, asadores y quemadores;</p> <p>II. Las rutas de evacuación, salidas de emergencia, área de primeros auxilios, punto de reunión, zona de menor riesgo y puesto de vigilancia, espacios o servicios accesibles para personas con discapacidad, ubicación de equipos y sistemas contra incendio,</p>

		deben estar señalizados de conformidad con lo que establece la Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011 o la que la sustituya en cuanto a su color, forma, contenido de imagen y dimensiones mínimas que garanticen su visualización desde la distancia máxima de observación, y III. En el caso de que las instalaciones se ubiquen en áreas naturales protegidas, la señalización deberá ser con base en los lineamientos de la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas.
5.2.1.1	Entrevista	I. El personal de la OSTAN debe demostrar sus conocimientos e información mínima sobre medidas de seguridad, emergencia y protección civil.
5.2.3	Visual y documental	I. Cuenta con protocolos de seguridad para cada una de las actividades listadas en la NOM-09-TUR 2002 o la que la sustituya.
5.2.4	Entrevista, visual y documental	I. Cuando proporcione el servicio en alguna de las actividades de aventura/naturaleza, diferentes a las enunciadas en la NOM-09-TUR-2002 o la que la sustituya, debe cumplir con las medidas de seguridad que establece el Anexo Normativo D.
5.3 de la Prestación del servicio		
5.3.1	Visual	I. Presentar medio por el cual informar al turista o usuario que las actividades se realicen sin dañar o extraer la flora o fauna silvestre (viva o muerta) o recursos minerales, así como no intervenir, alterar o extraer monumentos y vestigios arqueológicos, históricos y artísticos. Asimismo debe vigilar el cumplimiento de esto.
5.3.2	Documental y visual	I. Dictamen de cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-06-TUR-2017 o la que la sustituya.

7. Vigilancia de la Norma

La Secretaría, será la encargada de vigilar el cumplimiento de la presente Norma, quien promoverá la coordinación de acciones con los gobiernos de las entidades federativas y de los municipios, sin afectar las facultades que tienen en la materia y en el ámbito de sus correspondientes atribuciones que tienen las demás dependencias de la Administración Pública Federal, sin perjuicio de las atribuciones que tiene la Procuraduría Federal del Consumidor para vigilar a los prestadores de servicios turísticos objeto de esta norma.

La evaluación de la conformidad de la presente Norma en materia de prestación de servicios de turismo de aventura/naturaleza será realizada por la Secretaría y/o las Unidades de Verificación Acreditadas y Aprobadas en los términos que estipula la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, en cuyo caso la dependencia responsable deberá contar con las actas y/o dictámenes que garanticen el cabal cumplimiento de la presente Norma.

El incumplimiento de la presente Norma será sancionado de conformidad con la Ley de General de Turismo y su Reglamento, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, Ley Federal de Protección al Consumidor y demás ordenamientos jurídicos aplicables.

8. Bibliografía

Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas.

D.O.F. 6/05/1972

Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.

D.O.F. 28/01/1988

Ley Federal de Protección al Consumidor.

D.O.F. 24/12/1992

Ley General de Vida Silvestre.

D.O.F. 03/07/2000

Ley Sobre el Contrato de Seguro.

D.O.F. 31/05/1935

Ley Federal del Trabajo.

D.O.F. 01/04/1970

Reglamento de la Ley General de Turismo.

D.O.F. 6/07/2015

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo.

D.O.F. 30/12/2013

Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

D.O.F. 14/01/1999

Reglamento de la Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas.

(D.O.F. 8/12/1975)

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Impacto Ambiental.

D.O.F. 30/05/2000

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Áreas Naturales Protegidas.

D.O.F. 30/11/2000

Norma Mexicana NMX-Z-13-1-2015, Guía para la redacción, estructuración y presentación de las normas mexicanas.

D.O.F. 18/11/2015

Valenzuela-Romero, Lineamientos para la Instalación y Operación de Tirolesas, Ed Geo Ecoaventura S.A. de C.V., 2017.

9. Concordancia con normas internacionales

Esta Norma no es equivalente (NEQ) ninguna norma internacional, por no existir ésta última al momento de su elaboración.

TRANSITORIOS

PRIMERO. La presente Norma Oficial Mexicana entrará en vigor a los 60 días naturales siguientes a su publicación en el Diario Oficial de la Federación

SEGUNDO. Con la publicación de la presente Norma se cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-011-TUR-2001.

TERCERO. Derivado del “Acuerdo que fija los lineamientos que deberán ser observados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, en cuanto a la emisión de los actos administrativos de carácter general a los que les resulta aplicable el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo”, publicado el 08 de marzo de 2017 en el Diario Oficial de la Federación y conforme a lo establecido en el Artículo 5to, se expresan los siguientes dos actos administrativos a ser simplificados:



Eliminación del trámite “SECTUR-06-001, registro de mantenimiento, servicio e inspección de los equipos de buceo”.

Eliminación del requisito redundante de entrega de copia de la solicitud para el trámite “SECTUR-05-003, renovación de Certificado”

Ciudad de México, a los

**LIC. JOSÉ SALVADOR SÁNCHEZ ESTRADA
SUBSECRETARIO DE CALIDAD Y REGULACIÓN Y PRESIDENTE DEL COMITÉ CONSULTIVO
NACIONAL DE NORMALIZACIÓN TURÍSTICA**

APÉNDICE NORMATIVO A TÉRMINOS Y CONDICIONES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD

Este apéndice establece las especificaciones mínimas que debe contener el documento a que refiere el numeral 4.2.2, las cuales pueden plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información.

La operadora de servicios de turismo de aventura/naturaleza (OSTAN) debe incorporar a la información que provee de manera escrita, física o virtual al turista o usuario como mínimo lo siguiente:

1. Nombre comercial y número de Certificado del RNT:
2. Información sobre los servicios de turismo de aventura/naturaleza que proporciona:
 - a. Descripción de las actividades de turismo de aventura/naturaleza que ofrece:
 - i. Características;
 - ii. Tarifas;
 - iii. Lugar o lugares;
 - iv. Horarios de salida y llegada a los diferentes lugares;
 - v. Duración estimada de cada actividad;
 - b. Componentes del servicio que proporciona:
 - i. Si proporciona transporte, tipo;
 - ii. Si proporciona hospedaje, tipo;
 - iii. Si proporciona alimentos y bebidas, tipo;
 - iv. Equipo técnico específico y equipo de protección individual o colectiva requeridos según la (s) actividad (es) de turismo de aventura/naturaleza;
 - v. Conformación de grupos de turistas o usuarios según la (s) actividad (es) de turismo de aventura/naturaleza
 - c. Nivel de dificultad de la actividad de aventura/naturaleza considerando:
 - i. Condición física de los turistas o usuarios;
 - ii. Duración de la(s) actividad(es);
 - iii. Habilidades necesarias para el desarrollo de la actividad;
 - iv. Cualquier requisito de cualificación específica reconocida de ser necesario;
 - v. Obstáculos técnicos a superar durante la actividad;
 - vi. Criterios para determinar el nivel de dificultad.
 - d. Disponibilidad de facilidades para personas con discapacidad;
 - e. Perfil de turista o usuario para el que está dirigido la actividad de aventura/naturaleza:
 - i. Características físicas, así como la edad mínima y máxima que debe tener el turista o usuario para la realización de las actividades;
 - ii. Condiciones de salud bajo las cuales no es posible realizar las actividades;
 - f. Sobre costumbres locales y políticas ambientales del lugar.
3. Información clara y específica sobre seguridad respecto de lo siguiente:
 - a. Condiciones meteorológicas bajo las cuales no es posible realizar las actividades.
 - b. Riesgos intrínsecos de las actividades a realizar.
 - c. Comportamiento que debe guardar el turista o usuario durante su estancia y/o en el desarrollo de las actividades.
 - d. Medidas de seguridad que debe cumplir el turista o usuario mientras se presten los servicios.
 - e. Responsabilidades del turista o usuario al realizar las actividades.
 - f. Equipo técnico específico, así como el equipo de protección personal que debe llevar el turista o usuario, en caso, de que no sea proporcionado por la OSTAN.
 - g. Seguros que cubre la empresa (OSTAN) durante la prestación del servicio, y
 - h. Información de los Servicios de emergencia con los que cuenta en caso de requerirlo.
4. Información de cualquier restricción o prohibición que aplique dentro del área donde se ejecute las actividades debe estar especificada claramente para hacerla efectiva, como puede ser:

- a. Información de las condiciones de admisión y de uso de instalaciones y servicios específicos (horarios en áreas públicas como playas, lagos, lagunas, albercas, utilización de fogatas y otros).
- b. En su caso, disposiciones para el área de acampado y ubicación destinada a las casas de campaña, así como las disposiciones para el caso de la utilización de fogatas.
- c. Información de que existen leyes que protegen tanto el patrimonio natural como el cultural y que cualquier intervención, alteración o extracción de este patrimonio es penado por las disposiciones jurídicas aplicables.
- d. Información de los servicios que son prestados por terceros distintos a los relacionados con la OSTAN (renta de lancha, caballos, motocicletas, bicicletas, equipo para la práctica de turismo de aventura, entre otros), de los que no se tiene responsabilidad en el mismo y en el precio.

APÉNDICE NORMATIVO B ESPECIFICACIONES MÍNIMAS PARA EL CONTRATO O CARTA DE SERVICIOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Este apéndice conforme a lo establecido en la disposición 4.2.5 establece las especificaciones mínimas que debe contener el Contrato o Carta de Servicios que celebre la OSTAN con los Turistas o Usuarios con la información necesaria en el que conste de manera clara las especificaciones del servicio contratado, las cuales pueden plasmarse en el formato institucional de manera física o virtual que consideren y contener información adicional.

Descripción mínima del Contrato o Carta de Servicios:

Para los efectos de este Contrato o Carta de Servicios, se entiende por:

- a) OSTAN: A la Operadora de Servicios Turísticos de Turismo de Aventura/Naturaleza,
- b) Cliente: Al Turista o Usuario

I. Declara “La OSTAN” que:

- a) DATOS Y GENERALIDADES: Nombre, denominación o razón social, domicilio fiscal, teléfono, RFC de la OSTAN, constancia de inscripción al RNT vigente y correo electrónico.
- b) Cuenta con la infraestructura, los elementos propios, los recursos técnicos y el personal capacitado para cumplir con sus obligaciones, conforme a lo establecido en el presente Contrato.

II. Declara “El cliente” que:

- a) Nombre, domicilio y, teléfono y correo electrónico.
- b) Recibió de la OSTAN de manera previa, la información útil, precisa, veraz y detallada sobre todas y cada una de las condiciones de la prestación del servicio objeto del presente Contrato, así como la información referente a los seguros y las coberturas de los mismos que lo cubre durante la prestación del servicio turístico.

OBJETO.- Descripción del objeto del presente contrato de manera detallada (servicios que incluye, actividades a desarrollar, lugar de partida, destino, fecha de inicio y término, tarifas, condiciones, características), previo pago de un precio determinado.

FORMA Y LUGAR DE PAGO.- Forma y medio de pago, en cualquier caso, la OSTAN se obliga a emitir y entregar a El cliente el recibo, factura correspondiente o nota de consumo que ampare los cobros realizados por la prestación del servicio turístico proporcionado.

OBLIGACIONES DE LAS PARTES.-

LA OSTAN SE OBLIGA A:

- a) Cumplir con lo establecido en el presente Contrato.
- b) Entregar a El cliente copia del presente Contrato.
- c) Proporcionar la información necesaria que sea solicitada por El cliente, en relación con el presente Contrato y los servicios turísticos.
- d) Proporcionar a El cliente los servicios turísticos que se especifican en el presente Contrato.
- e) Reservar los datos personales proporcionados por El cliente conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia.

EL CLIENTE SE OBLIGA A:

- a) Cumplir con lo establecido en el presente Contrato.
- b) Proporcionar a La OSTAN datos personales veraces y correctos, incluidos los referentes a su estado de salud y en su caso, los datos de los menores de edad que lo acompañen.
- c) Realizar el pago conforme a lo pactado en el presente Contrato.
- d) Respetar los reglamentos, reglas o condiciones establecidas por cada uno de los servicios turísticos contratados con La OSTAN.

VIGENCIA.- La vigencia del presente Contrato será por el tiempo durante el cual se preste el servicio turístico y las obligaciones de pago hayan sido cubiertas, el presente Contrato surtirá todos sus efectos legales una vez que ha sido aceptado y firmado por las partes contratantes.

RESERVACIONES, PAGOS Y CANCELACIÓN.- Los mecanismos válidos de reservación deberán ser informadas al turista o usuario, así como sobre las políticas de cancelación y devolución.

CAUSAS DE RESCISIÓN.- Cando por seguridad de El cliente, causas de fuerza mayor, condiciones meteorológicas u otras ajenas a las partes contratantes. La OSTAN no se pueda realizar la actividad dicho contrato podrá ser rescindido previa devolución del pago efectuado por El cliente o de así convenirlo ambas partes, el servicio podrá ser prestado posteriormente en la fecha que ambas partes acuerden.

JURISDICCIÓN.- Para todo lo relativo a la interpretación, aplicación y cumplimiento del presente Contrato, "Las partes" acuerdan someterse en la vía administrativa a la Procuraduría Federal del Consumidor, y en caso de subsistir diferencias, a la jurisdicción de los tribunales competentes del lugar donde se celebra este Contrato.

Leído que fue y una vez hecha la explicación de su alcance legal y contenido, este Contrato se firma por duplicado en cada una de sus hojas y al calce, en _____, _____, a los _____ días del mes de _____ del año _____ entregándosele una copia del mismo a "El Cliente".

"Operadora de servicios turísticos de turismo de Aventura/Naturaleza" _____	"Turista o usuario" _____
---	---

APÉNDICE NORMATIVO B 1 CARTA DE RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

Este apéndice establece las especificaciones mínimas que debe contener la carta de responsabilidad compartida para los Turistas o Usuarios para el adecuado desarrollo de las actividades, las cuales pueden plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información.

Apartado A–De la OSTAN:

I. Información de la OSTAN:

- a. Fecha de llenado del formato:
- b. Nombre de la OSTAN y N° de RNT:
- c. Actividades a desarrollar durante la prestación del servicio (desglosado por el prestador).

Apartado B–Del Turista o Usuario:

I. Información Personal:

- a. Nombre completo:
- b. Edad:
- c. Sexo:
- d. Ciudad, Estado o País de procedencia:
- e. Correo electrónico:
- f. Teléfono:
- g. Contacto, en caso de accidente o de emergencia
 - o nombre
 - o parentesco
 - o teléfono

II. Perfil Médico:

- a. Tipo de sangre:
- b. Enfermedades que padece:
- c. Padecimientos físicos:
- d. Alergias:
- e. Medicamento(s) que consume periódicamente:
 - o en caso de ser niños la dosis de medicamento indicada por un médico:
- f. En caso de estar bajo tratamiento médico nombre y teléfono del médico tratante.

III. Declaro bajo protesta de decir verdad:

- a. Estar sano y no padecer ninguna enfermedad o condición que me impida la práctica de la actividad a realizar con o sin aparatos, como: problemas cardiacos, pulmonares de cuello o espalda, con reciente cirugía, embarazo, yesos, férulas, dispositivos inmovilizadores, incluyendo epilepsia y diabetes no controladas.
- b. No estar cansado, desvelado ni bajo influencia de alcohol o drogas, durante las actividades a realizar.
- c. Que acudo de manera libre y voluntaria a realizar las actividades de aventura y naturaleza.
- d. Estar consciente y acepto los riesgos y las posibles consecuencias como lesiones, pérdida orgánica, trauma o muerte que implica mi participación en la práctica de las actividades de turismo de aventura/naturaleza.
- e. Haber recibido las pláticas de introducción citadas en el presente proyecto de norma conforme a las actividades a realizar.
- f. He leído y aceptado los términos y condiciones del seguro, así como el Aviso de Privacidad.

IV. Me comprometo a:

- a. Seguir el plan de actividades acordado y que me fue explicado por la OSTAN.
- b. No tocar, remover o extraer ningún objeto u organismo y no dañar o remover el entorno.
- c. Respetar el reglamento de la OSTAN.
- d. En su caso, utilizar mi equipo completo y esperar instrucciones del guía especializado, instructor o consejero.

V. Firma:

- a. Firma del Turista o Usuario:
- b. Nombre y Firma de: madre, padre o tutor, en caso de menores de edad:

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su reglamento y demás disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales y aviso de privacidad, los responsables que presten el servicio de turismo de aventura/naturaleza a los turistas o usuarios están obligados a diseñar su aviso de privacidad y dar a conocer el medio de disposición del mismo, asimismo serán responsables del manejo y resguardo de los datos que recaben.

APÉNDICE NORMATIVO C

CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES DE OPERACIÓN

Este apéndice establece las especificaciones mínimas que deben contener los Manuales de Operación con que debe contar la OSTAN conforme a lo dispuesto en el numeral 5.1.5 de la norma, las cuales pueden plasmarse en el formato institucional que consideren y contener más información. Los Manuales de operación de las OSTAN deben contemplar como mínimo lo siguiente:

1. Descripción grafica (mapa o carta topográfica) de la(s) ruta(s) a seguir por cada actividad y destino que se ofrezca en donde se señale:
 - a. El recorrido a realizar,
 - b. Las rutas, vías, senderos, caminos de terracería o carreteras posiblemente utilizadas para la evacuación del grupo en caso de emergencia,
2. Información mínima que debe contener el Plan o itinerario de la actividad en cada destino.
3. Políticas y procedimientos sobre la selección, uso y cuidado del equipo técnico específico y equipo técnico de protección individual y colectiva a utilizar por cada actividad a realizar
4. Información que se le debe proporcionar y requerir al turista o usuario antes y durante la realización de cada actividad o recorrido.
5. Información de las pláticas introductorias para cada una de las actividades a ser impartidas a los turistas o usuarios
6. Material y equipo de primeros auxilios mínimo a llevar en cada recorrido por cada actividad.
7. Manejo de bitácora de recorridos por actividad.
8. Manejo del programa y bitácora de mantenimiento del equipo de protección individual y colectiva por cada actividad
9. Políticas y procedimientos para establecer mínimos y máximos de turistas o usuarios que integran un grupo.
10. Protocolo de seguridad y atención de emergencias
 - I. De seguridad:
 - a. Reglas de seguridad a seguir por el personal antes, durante y después de cada actividad que se ofrezca.
 - b. Información sobre los servicios de policía, médicos, y de protección civil, así como la agencia del ministerio público, más cercanos a la localidad. (Dirección, teléfono, distancia y tiempo desde el área de actividad).
 - c. Consulta de pronóstico meteorológico para el día de la actividad.
 - d. Procedimientos para la comunicación de la OSTAN con el exterior en caso de ser necesario (emergencias, etc.).
 - e. Verificación del equipo de protección individual y colectiva y contenido del botiquín.
 - f. Verificación del perfil del turista o usuario.
 - g. Impartición de plática introductoria general o especializada (información mínima que deberá contener 4.3.6.).
 - II. De atención de emergencias:
 - a. Procedimiento de atención de lesionados;
 - b. Clasificación de la gravedad de la emergencia.
 - c. Identificar el lugar exacto del incidente y las condiciones atmosféricas predominantes.
 - d. Identificar el número de personas afectadas inmediatamente y el posible derivado de los hechos.
 - e. Procedimiento para la activación de una emergencia 911 la estabilidad del lesionado de acuerdo al lugar y la actividad y la aplicación de los primeros auxilios y RCP según sea el caso.
 - f. Primeros auxilios
11. Información del consecutivo de actualización al Manual y sus Procedimientos (persona autorizada, últimos cambios y fecha.).

APÉNDICE NORMATIVO D
MEDIDAS DE SEGURIDAD EN ACTIVIDADES NO PREVISTAS EN LA NOM-09-TUR-2002 O LA QUE LA SUSTITUYA

Este apéndice, conforme lo dispuesto en el numeral 5.2.4 establece las medidas y especificaciones básicas con el fin de salvaguardar la integridad física de los turistas o usuarios, sin menoscabo de las especificaciones técnicas que pudieran emitir otras autoridades para la operación de las actividades de turismo de aventura naturaleza que no se encuentren enunciadas en la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, o la que la sustituya.

TIPO DE ACTIVIDADES	MEDIDAS DE SEGURIDAD MÍNIMAS
<p>I. Actividades Turísticas Terrestres</p>	<p>1.- El uso de vehículos motorizados debe realizarse sobre senderos establecidos. 2.- El mantenimiento de los vehículos motorizados debe realizarse de acuerdo a las especificaciones técnicas del proveedor o cada semestre lo que resulte menor. 3.- Para la realización de la actividad en vehículos motorizados debe usarse casco específico para la actividad. 4.- Los vehículos motorizados deben contar con mecanismos para no exceder la velocidad de 60 km/h máximo. 5.- En caso de cabalgatas (recorridos a caballo), solo se debe realizar con la montura en buenas condiciones. 6.- Los recorridos a caballo se debe realizar por senderos establecidos. 7.- En caso que el turista o usuario no cuente con las habilidades para manejo de los caballos debe ser acompañado por un manejador.</p>
<p>II. Actividades Turísticas Náuticas</p>	<p>1.- Las OSTAN que presten servicios con embarcaciones menores de recreo y deportivas, deben de cumplir con lo establecido Capítulo II del Reglamento de Turismo Náutico. 2.- En canales controlados, de acceso, fondeo y concentración la velocidad debe ser no mayor a 3 nudos. 3.- Se prohíbe navegar de noche para aquellos aparatos como Moto acuática, Jet Sky o similar. 4.- Las Moto acuática, Jet Sky o similar deben realizar su recorrido por un área, distante aproximadamente 100 m de la orilla de la costa o ribera, lejos de las zonas de bañistas. 5.- Todos los OSTAN de actividades náuticas deben observar el capítulo VI del Reglamento de Turismo Náutico.</p>
<p>III. Actividades Turísticas Aéreas</p>	<p>Actividades con aparatos 1.- Las OSTAN de actividades aéreas deben tener un Manual de Operaciones, aprobado por la SCT, donde se reflejen, las revisiones de las aeronaves, la planificación de los vuelos, los procedimientos de seguridad y la formación del personal de la empresa como son pilotos y ayudantes. 2.- Antes de despegar el piloto debe de dar una explicación a todos los pasajeros turistas o usuarios las instrucciones de seguridad e información relativa al vuelo. 3.- En el caso de globos aerostáticos deben contar con un programa de mantenimiento, definido por el propio fabricante y las autoridades competentes. También, antes de cada vuelo, el piloto inspecciona su globo para asegurarse de su buen estado.</p>
<p>IV. Actividades Turísticas en Recorridos Acrobáticos de Altura</p>	<p>Actividades con infraestructura 1.- Las OSTAN de estos recorridos acrobáticos deben tener un Manual de Operaciones, donde se reflejen, las revisiones y mantenimiento de la infraestructura, lineamientos de operación e instalación, los procedimientos de seguridad y la formación del personal de la empresa como son operadores, instructores y ayudantes.</p>



	<p>2.- Antes de proporcionar el servicio debe de dar una explicación a todos los turistas o usuarios, las instrucciones de seguridad e información relativa al recorrido.</p> <p>3.- Para el desarrollo de estas actividades debe proporcionar el equipo de protección individual contra caídas desde altura.</p> <p>4.- Cualquier infraestructura e instalaciones, deben contar con un programa de mantenimiento para asegurar su buen estado, definido, en su caso, por el propio fabricante, instalador o las autoridades competentes.</p>
--	---

**APÉNDICE NORMATIVO E
ELEMENTOS MÍNIMOS DE LA BITÁCORA DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS**

De acuerdo a la disposición 4.2.7 la OSTAN debe contar con una bitácora de operación de cada una de las actividades y recorridos realizados, en la que se debe asentar datos operativos de las actividades que se realizan.

La presente es una propuesta no limitativa en el desarrollo de la bitácora.

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