

MAB-EHR- B000181532

De: Max Espino [mailto:max.espino@algomasde.com]

Enviado el: martes, 1 de mayo de 2018 06:04 p. m.

Para: Cofemer Cofemer

CC: gerencia@amtave.org

Asunto: Observaciones al Anteproyecto con Folio:06/0002/230418 del PROY-NOM-011-TUR-2018



*Detalles de inconformidad ante el PROY-NOM-011-TUR-2018*

A QUIEN CORRESPONDA  
PRESENTE:

Por medio del presente deseo expresar nuestra inconformidad ante los siguientes puntos considerados dentro del documento denominado PROY-NOM-011-TUR-2018, el cual representa ciertas deficiencias y omisiones que repercuten en la operatividad de nuestra empresa con vocación turística y finalmente en el prestigio del destino donde operamos.

A continuación los enlistamos y copiamos tal cual lo demuestra dicho documento y en seguida la observación así como la solución de acuerdo a nuestro criterio y experiencia de más de 11 años.

**DETALLES DONDE EXISTE NUESTRA INCONFORMIDAD:**

**4.2.3.1.** *Adicionalmente el OSTAN debe contar con un contrato de seguro de responsabilidad civil, cuando se preste el servicio, celebrado con una institución de seguros debidamente autorizada en territorio nacional, que cumpla la responsabilidad civil por la 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.* OBSERVACIÓN. Nuestra capacidad de operación no excede los 500 usuarios-turistas anuales (donde las actividades de aventura representan solo el 54% de acuerdo al 2017) y haber creado esta cláusula nos obliga a una inversión que supera las cuotas establecidas en actividades como las que impartimos, ocasionando una inversión casi imposible para nosotros. Nos consideramos los pioneros en implementar actividades pertenecientes al Turismo de Aventura en nuestro municipio y formalizar los recorridos culturales así como de Naturaleza; somos una pequeña empresa que trata en la mayor medida posible acatar todos los reglamentos establecidos en territorio nacional y operamos en un destino que es reconocido netamente por sus características de índole cultural. Adicional el planteamiento de responsabilidad civil puede permitir que existan usuarios que de forma fraudulenta reciban desde indemnizaciones hasta tratamientos que no correspondían al incidente que se haya sufrido, ya que ellos no son obligados a presentar tales evidencias (exámenes médicos recientes) previas a la actividad. La especificación de los beneficios que recibirían ante la contratación de nuestras actividades cubiertas en el seguro de vida es más que suficiente garantía de que en parte tomamos responsabilidad al ofrecer este tipo de actividades. ¿Acaso la inversión en equipo y en capacitaciones no cuenta? SOLUCIÓN. 1. Oficializar las actividades que conforman el campo de Turismo de Aventura y De Naturaleza. 2 Que se obligue a los usuarios o turistas a tener un seguro de vida para poder practicar actividades de Turismo de Aventura y/o de Naturaleza. 3. Obligar a los turistas o usuarios a comprobar su estado físico y mental previo a la contratación de nuestras actividades. 4. Establecer oficialmente las tarifas de actividades de Aventura y De Naturaleza desde la plataforma de SECTUR. 5 Eliminar la cláusula 4.2.3.1



**IMPORTANTE:** Las indicaciones descritas previamente, son aplicables a las actividades que opera directamente "Nombre del OSTAN". A continuación encontrará una lista de actividades en donde "Nombre del OSTAN" funge como enlace entre el operador del servicio y el turista/participante, por lo que la responsabilidad civil y legal sobre el servicio es directamente del operador final.

EMPRESA	SERVICIO	FIRMA EN LA LÍNEA DE TU COMPRA.
Xxxxxx Xxxxxx	Vuelos Tándem Parapente <input type="checkbox"/>	
Xxxxxxxxxxxxxx	Tirolesa <input type="checkbox"/> Campamento <input type="checkbox"/>	
Xxxxxxx Xxxxxxxxx	Tirolesa <input type="checkbox"/> Pte. Colgante <input type="checkbox"/>	

**4.3.3** En los casos en los que el servicio haya sido reservado con anticipación el OSTAN debe respetar la tarifa pactada. En caso de cobrar anticipos si así lo establece su política de reservación, el OSTAN debe tomarlos a cuenta de la totalidad del servicio. **OBSERVACIÓN.** Excluye los demás mecanismos que el OSTAN ha creado para mantener la operatividad, logística y satisfacción de sus usuarios/turistas. **SOLUCIÓN.** Establecer dentro de esta norma los mecanismos formalmente permitidos para estandarizar los recursos que tanto usuarios/turistas como el OSTAN pueden ejercer. Ejemplos de estos: *Política de Cancelación, Política de Rembolso y Garantía, Aspectos que nulifican la Política de Rembolso y Garantía, Política de Reservaciones.*

**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. **OBSERVACIÓN.** Permite la existencia de Quejas No Aclaradas y propicia la Mala Reputación de un destino turístico en crecimiento y/o posicionado. **SOLUCIÓN.** La cláusula debe especificar "Con una oficina central **física** en el territorio nacional..." dicha dirección deberá estar perfectamente identificable con su logo, debe ser incluida en el membrete oficial del OSTAN y ser publicada por plataformas oficiales como la de SECTUR. Adicional el OSTAN debe proveer un recurso de contacto directo, desde su PaginaWeb, ante instituciones oficiales donde se reciban las quejas y/o observaciones del comportamiento del OSTAN. (SECTUR, PROFECO)

**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. **OBSERVACIÓN.** Induce al fraude y protege a seudooperadores valiéndose de la reputación creada por el OSTAN acreditados por años del sitio. **SOLUCIÓN.** Eliminación definitiva de esta cláusula o establecer fecha o tiempo de tolerancia para que el denunciado acredite su legitimidad y/o establezca su oficina central física. Adicional debe ser establecido el proceso a seguir para satisfacer la denuncia del usuario/turista.

Sin más por el momento y esperando una respuesta a nuestras observaciones me despido.

**Max Espino Reynoso**

**Actividades. Hospedaje. Alimentos. Grupos  
Promotora Turística AMD**

Ave. Progreso S/N Barrio San Juan

(Entre las oficinas del Servicio Postal Mexicano y el Ministerio Público)

Malinalco, Estado de México C.P. 52440

**Oficina:** 01 (714) 147 0113

**Whatsapp:** (722) 264 4218

[info@algomasde.com](mailto:info@algomasde.com)

[www.algomasde.com](http://www.algomasde.com)

 [Twitter](#)

 [Facebook](#)



**Aviso de confidencialidad:**

La información contenida en este mensaje es confidencial, restringida y está destinada únicamente para el uso de la persona a quien se le dirige. Se notifica que se encuentra prohibida cualquier difusión, distribución o copia de este mensaje. Si ha recibido esta comunicación o copia por error, bórralo y comuníquese con el remitente. Este correo tiene fines meramente informativos, por lo que no es fuente de obligaciones para el remitente.

Sus datos personales están protegidos conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Consulta nuestra Aviso de Privacidad en: <http://www.algomasde.com/>