

**De:** Alejandro Breton <alejandro.breton@ecomuk.com.mx>  
**Enviado el:** lunes, 7 de mayo de 2018 06:27 p. m.  
**Para:** Cofemer Cofemer  
**CC:** Gerencia AMTAVE  
**Asunto:** Observaciones al anteproyecto 06/0002/230418 del PROY-NOM-011-TUR-2018



A quien corresponda,  
Me permito enviga mis comentarios por este medio.

**CAMBIOS SOLICITADOS A LA NOM011TUR2018 PREVIO A PASAR A CONSULTA PÚBLICA**

**Apéndice normativo A**

Modificar en el punto 2 inciso b) numeral iv "porte de equipo si la actividad lo demanda" y redactar "equipo incluido en la tarifa pagada"

**Página número 10**

4.2.3.1 Por consenso quedamos que no se incluiría el seguro de RESPONSABILIDAD CIVIL y esto no se respetó, solicitamos que se elimine.

Los seguros que ofrecieron las aseguradoras que presento SECTUR, solo están considerando las actividades de Senderimo (Caminata) y Exploración y no se esta considerando la actividad de Excursionismo y ni siquiera las que están incluidas en la NOM-09-TUR-2002 y todas sus derivadas. En el sector de turismo de Naturaleza se integra los segmentos de Aventura, Ecoturismo y Turismo Rural y hay "n" actividades de bajo, mediano y alto riesgo que no estan tomando en cuenta. Evidentemente la prima ofrecida se ajustara (hacia arriba) dependiendo de cada segmento de riesgo.

El PROY-NOM-011-TUR-2018 agrupa a todos los operadores de turimo de aventura que ofrecen servicios y actividades de bajo, mediano y alto riesgo. Obligarlos a contratar el seguro de RC (Seguro de Responsabilidad Civil) argumentando que ya se tiene una propuesta de aseguramiento "accesible" me parece poco atinado ya que uno de los elementos de peso para determinar su costo es justamente el tipo de riesgo.

No estan considerando coberturas como RC subsidiaria de vehiculos propios en exceso de la poliza primaria, RC subsidiaria de embarcaciones maritimas propias (operadores en costa con embarcaciones como lanchas, motos acuaticas, kayaks, etc.), entre varias más que hoy día se ofrecen en otros países.

Las aseguradoras no tienen claro la definición de tarifas por "segmento" de riesgo y y no tienen certeza en que los costos no se disparen. Como no hay certeza de mantener los costos ofrecidos, no se puede incurrir ni generalizar en la Norma.

Todos coincidimos en que el operador debe adquirir un programa integral de seguros (protegiendo a sus clientes y a la empresa) sin embargo considero que aún no hay condiciones para hacerlo. No existe un producto de RC especializado en el sector y quienes se han aventurado a ofrecerlo lo hacen de manera limitada y a un precio aun elevado.

Finalmente los empresarios de Turismo de Naturaleza, sea una persona Física o Moral tendrá que contratar dos productos de seguros (Seguro de Responsabilidad Civil y Seguro de Accidentes Personales) que sumados no sería viable para las empresas PYMES y guías independientes que trabajan en este segmento.

#### **Apéndice normativo B (página 24 y 25)**

Nunca dijimos que el contrato o carta de servicios sería conforme a lo propuesto en la pagina 24, es excesivo, impráctico, complejo de leer e imposible de aplicar como una “Carta de servicios” de nada sirve llamarle “carta de servicios” cuando en realidad es justo lo que no queremos un CONTRATO de la naturaleza convencional, esta norma es para ACTUALIZAR no para retroceder y los contratos y cartas de servicios son garantías WEB, EN LÍNEA, VIRTUALES.

#### **Apéndice normativo B1 (página 26y 27)**

- Eliminar el último párrafo de la página 27 porque es repetitivo con el inciso f del punto III.

#### **Página número 11**

Eliminar el enunciado final del numeral 4.2.5 “... el cual debe contener como mínimo lo siguiente” que se cambie ese formato de contrato que NUNCA fue aceptado ni siquiera presentado a consenso y sólo se dejen los detalles que verdaderamente importan para respaldar una operación comercial: (al provenir de un correo oficial de la empresa no debería requerir membrete extra) como:

- Servicios adquiridos (actividades, categoría de hotel y tipo de ocupación, inclusiones y excepciones)
- Fecha de la prestación del servicio
- Lugar de la prestación del servicio
- Horario en el que debe presentarse el turista
- Precio pagado por persona
- Número de personas amparadas en la reserva
- Anticipos
- Total a liquidar
- Términos y condiciones para cancelaciones

\*Enlace al aviso de privacidad

\*Enlace a la póliza de seguro que ampara el servicio

#### **4.2.7 (página 11) Bitácoras de viaje**

- Eliminar el número de bitácora, las bitácoras se almacenan por fecha y de ahí su uso práctico cuando se requiere consultar algo, son instrumentos que se llenan por los guías motivo por el cual muchas veces se equivocan y lo desechan para llenar otro... un número específico de bitácora no tiene utilidad la fecha SI.
- No se requiere nombre del OSTAN por que la bitácora deberá estar membretada, se requiere el nombre del guía y su credencial, con la redacción actual sería una bitácora de un guía que presta sus servicios sin intermediación.
- Eliminar la división de hombres, mujeres, personas con discapacidad etc. ya que es una estadística que no viene al caso en la bitácora de viaje, esto ya debió quedar plasmado en la carta de responsabilidad compartida y en su caso se comunica a los guías por otros medios si existen personas con discapacidad o niños.
- Eliminar el enunciado “inducción de platica introductoria” ya que no especifica a que se refiere sólo se presta a confusión; persona que imparte la plática eso si puede ser útil, la redacción de la plática introductoria no hay que olvidar que va en los manuales de operación no en la bitácora aquí se nota que quien redactó esto NO OPERA.

**4.3.8 (página 13)** Eliminar el párrafo “la información sensible... posesión de los particulares” ya que no indica nada en la NOM ni es indicativo de verificación.

## **5.2 (página 15)**

5.2.1 inciso d) Protocolo de comunicación... agregar al final del enunciado “indicado en el manual de operaciones”

Agradezco su atención, esperando una pronta respuesta.

Ing. Alejandro Breton Ortiz  
Director  
[www.ecomuk.com.mx](http://www.ecomuk.com.mx)  
[alejandro.breton@ecomuk.com.mx](mailto:alejandro.breton@ecomuk.com.mx)  
(33) 34601257 celular