



## NORMAS OFICIALES MEXICANAS **SECTOR TURISMO DE AVENTURA**

Las Normas Oficiales Mexicanas son regulaciones técnicas de carácter obligatorio que establecen reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se refieran a su cumplimiento o aplicación.

Objetivos:

- Proteger la seguridad de las personas
- Proteger la ecología, salud humana, medio laboral; así como la preservación de los recursos naturales
- Brindar información al consumidor o usuario
- Especificaciones que debe cumplir la prestación de servicios en general.

### **NOM-011-TUR-2001**

Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura.

Los contratos de servicios son contratos de adhesión, que al ser elaborados unilateralmente por el prestador de servicios, son asimétricos para el consumidor, quien sólo puede aceptarlos o rechazarlos, pero no mejorarlos para garantizar una relación de equidad.

Objetivo:

Definir los procedimientos, requisitos de información y seguridad al turista, así como de protección y respeto a los recursos naturales y patrimonio cultural que se requieren en el desarrollo de la actividad que realizan las empresas y operadoras de turismo de aventura.



Estructura de la norma:

**1.** Disposiciones Generales

- Información que se debe brindar al turista
- Reglamento Interno
- Seguridad

Disposiciones respecto de la operación de la empresa

- Programas de capacitación y actualización del personal
- Manual de operaciones y seguridad
- Equipo especializado

Información que se debe brindar al turista:

- Servicios que se ofrecen, costos y formas de pago.
- Tipo de actividad a desarrollar.
- Condiciones atmosféricas, naturales y de salud bajo las cuales se pueden o no realizar las actividades.
- Riesgos que pueden presentarse durante la realización de actividades.
- Medidas de seguridad que debe cumplir el turista, así como responsabilidad de mismo.
- Seguros que cubre la empresa.
- Información básica sobre el entorno en el que se realiza la actividad.

Reglamento Interno:

- Áreas habituales de acampado, tratando de evitar erosionar el suelo al utilizar zonas vírgenes.
- Utilización de fogatas solamente en las áreas previamente destinadas a ello.
- Prohibición de extraer flora, fauna o cualquier elemento que forme parte del entorno en el que se realiza la actividad.

Información que el turista debe proporcionar:

- Nombre completo, edad, nacionalidad.
- Padecimientos físicos, medicamento requerido (de ser necesario).
- Contacto de emergencia (nombre, teléfono).
- Firma de enterado de los riesgos así como de la plática de orientación recibida.



**2.** Disposiciones respecto a la operación de la empresa:

El Prestador de Servicios Turísticos debe contar con:

- Programa de capacitación y actualización para el personal considerando temas relevantes de la actividad así como de los recursos naturales y el patrimonio cultural.
- Manual de seguridad y de atención de emergencias.
- Seguro contra accidentes y gastos médicos.
- Reglamento interno.
- Manuales de operación para los guías.
- Programa y bitácora de mantenimiento del equipo utilizado.

El Manual de Operación contendrá:

- Mapa y descripción de los recorridos por cada actividad que se ofrezca.
- Mapa donde se indiquen las rutas de evacuación.
- Procedimientos sobre el uso y tipo de equipo a utilizar.
- Código de ética.
- Número mínimo y máximo de participantes que integran un grupo.
- Material de primeros auxilios mínimo por actividad.
- Procedimiento de manejo de residuos generados.

El Prestador de Servicios Turísticos adicional debe contar con:

- Equipo especializado por cada actividad que presta.
- Equipo identificado y numerado.
- Equipo para el manejo higiénico de alimentos.
- Equipo para evitar riesgos de incendio.
- Equipo de comunicación.

CONTACTO

**Secretaría de Turismo de Chiapas**  
**Subsecretaría de Desarrollo Turístico**

Blvd. Andrés Serra Rojas No.1090,  
Edificio Torre Chiapas, Nivel 5, Paso Limón, CP. 29045.  
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.  
Tel. 961 617 0550 Ext. 66277