

NORMA Oficial Mexicana NOM-06-TUR-2009, Requisitos mínimos de información, higiene y seguridad que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Turismo.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-06-TUR-2009, REQUISITOS MINIMOS DE INFORMACION, HIGIENE Y SEGURIDAD QUE DEBEN CUMPLIR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS DE CAMPAMENTOS.

GLORIA GUEVARA MANZO, Secretaria de Turismo, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 56 de la Ley General de Turismo; 1o., 2o. fracción II, 3o. fracción XI, 38 fracción II, 40 fracción III, 41, 43, 45, 46, 47 y 51 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y

CONSIDERANDO

Que en cumplimiento a lo dispuesto en la fracción I del artículo 47 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el 10 de abril de 2009 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el proyecto de modificación de la presente Norma, a fin de que los interesados, dentro de los 60 días naturales posteriores a la fecha señalada, presentaran sus comentarios al Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística sito en Av. Presidente Masaryk No. 172 primer piso, colonia Bosques de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, código postal 11580, de esta Ciudad;

Que durante el plazo a que se refiere el considerando anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del ordenamiento legal citado en el párrafo anterior, estuvieron a disposición del público los documentos a que se refiere dicho precepto;

Que dentro del mismo plazo los interesados presentaron sus comentarios al proyecto de modificación de esta Norma, los cuales fueron debidamente analizados y desahogados en el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, realizándose las modificaciones procedentes al proyecto de modificación de la norma;

Que en el Diario Oficial de la Federación de fecha 8 de abril de 2010, se publicaron las respuestas a los comentarios recibidos al proyecto de modificación de la citada Norma, en cumplimiento a lo dispuesto por la fracción III del artículo 47 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y

Que habiéndose cumplido el procedimiento establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización para la elaboración de Normas Oficiales Mexicanas, en su Sesión 01/09 de fecha 7 de agosto de 2009, el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística aprobó la presente Norma Oficial Mexicana NOM-06-TUR-2009, Requisitos mínimos de información, higiene y seguridad que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos, que cancela a la Norma Oficial Mexicana NOM-06-TUR-2000, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de marzo de 2001, por lo que con base en lo expuesto y fundado, he tenido a bien expedir la siguiente:

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-06-TUR-2009, REQUISITOS MINIMOS DE INFORMACION, HIGIENE Y SEGURIDAD QUE DEBEN CUMPLIR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS DE CAMPAMENTOS

PREFACIO

En la elaboración de la presente norma, participaron:

Secretaría de Turismo, Dirección General de Mejora Regulatoria / Dirección General de Desarrollo de Productos Turísticos;

Secretaría de Gobernación, Dirección General de Protección Civil;

Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales, Dirección de Fomento Ambiental Urbano y Turístico;

Secretaría de Turismo del Estado de México, Dirección General de Turismo;

Procuraduría Federal del Consumidor, Subprocuraduría de Servicios;

Procuraduría Federal de Protección al Ambiente;

Instituto Mexicano del Seguro Social, Central de Reservaciones, Centros Vacacionales;

Cruz Roja Mexicana, Coordinación Nacional de Capacitación, especialidad Alta Montaña;

Asociación Mexicana Turismo de Aventura y Ecoturismo;

Asociación Mexicana de Campamentos Organizados, A. C.;

Asociación de Excursionismo y Montañismo, Instituto Politécnico Nacional;

Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica;

PRESERVAMB, A.C.;

Campamento Esperanza, A.C.;

Campamento Explora;

Campamento Xplora Aventura sin límites;

Tienda de Aventura.com

Índice

1. Objetivo

2. Campo de Aplicación

3. Referencias

4. Definiciones

5. Disposiciones Generales

6. Disposiciones Específicas

7. Evaluación de la Conformidad

8. Vigilancia de la Norma

9. Sanciones

10. Bibliografía

11. Relación con normas internacionales

Anexo 1

1 Objetivo

Esta Norma tiene por objeto determinar los requisitos que deben cumplir los campamentos para brindar mayor información, higiene y seguridad a los turistas que hacen uso de este servicio turístico.

2 Campo de aplicación

Esta Norma es obligatoria en Territorio Nacional para las personas físicas y morales, que presten servicios relativos a campamentos de conformidad con lo establecido en el artículo 2o., fracción II del Reglamento de la Ley Federal de Turismo.

3 Referencias

NOM-003-SEGOB-Vigente "Señales y avisos para protección civil.- colores, formas y símbolos a utilizar".

NOM-083-SEMARNAT-Vigente "Especificaciones de protección ambiental para la selección del sitio, diseño, construcción, operación, monitoreo, clausura y obras complementarias de un sitio de disposición final de residuos sólidos urbanos y de manejo especial".

4 Definiciones

Para efectos de esta Norma, se entiende por:

4.1 Ley: La Ley General de Turismo.

4.2 Reglamento de la Ley: El Reglamento de la Ley Federal de Turismo.

4.3 Secretaría: La Secretaría de Turismo.

4.4 Prestador de servicios turísticos: Las personas físicas o morales que ofrezcan, proporcionen, o contraten con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere la Ley General de Turismo.

4.5 Turista: Las personas que viajan temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utilicen de los servicios turísticos prestados a través de campamentos.

4.6 Campamento: La superficie al aire libre delimitada y acondicionada, en la que puede instalarse equipo con el propósito de acampar.

4.6.1 Campamentos que prestan servicios a grupos organizados de turistas: Aquellos que además de tener instalaciones para acampar pueden contar con algunos servicios de alojamiento y diversos servicios y/o la combinación de varios de ellos de carácter recreativo, formativo, educativo y en contacto con la naturaleza; y sólo operan con grupos de turistas organizados desde el lugar de origen.

4.6.2 Dormitorios: Son habitaciones fijas con las que cuentan los campamentos que proporcionan servicios a grupos organizados de turistas para prestar el servicio de alojamiento. (Cabañas, bungalows, entre otros).

4.6.3 Área de Acampado: Es aquella zona al aire libre destinada a la instalación de equipo con el propósito de acampar.

5 Disposiciones Generales

5.1 De la operación

5.1.1 Contar con un Reglamento Interno, en el cual se debe especificar los términos y condiciones en materia de información, higiene y seguridad en la prestación del servicio de forma clara, en español y sin perjuicio en la utilización de otros idiomas, así mismo, se deben incorporar como mínimo las siguientes disposiciones:

a) Los servicios que son prestados por terceros (renta de lancha, caballos, motocicletas, bicicletas, equipo para la práctica de turismo de aventura, entre otros), distintos a los relacionados con el de campamentos de los que no se tiene responsabilidad en el mismo y en el precio;

b) Mencionar las condiciones para el uso de instalaciones específicas (horarios en áreas públicas como playas, lagos, lagunas, albercas, utilización de fogatas y otros);

c) Las condiciones de admisión;

d) Cualquier restricción o prohibición que aplique dentro del establecimiento debe estar especificada claramente para hacerla efectiva, como puede ser:

- Evitar usar áreas que empiecen a mostrar signos de desgaste, con el fin de que se recuperen solas;
- Disponer de la comida y sobrantes de forma responsable para evitar habituar a la vida silvestre (no dar de comer a los animales);
- Si el lugar en donde se realizan las actividades, es un área natural, se debe evitar extraer flores, piedras, plantas, animales, entre otros.

e) En el área de acampado ubicar las casas de campaña, dejando alrededor por lo menos 1m de distancia con respecto a las demás, a partir de los tensores de éstas, libres de obstáculos que permita la libre circulación de las personas;

f) Anunciar claramente si se aceptan o no animales; sin embargo, no se debe restringir la entrada de perros guías cuando auxilien a personas invidentes;

g) Las disposiciones para el caso de la utilización de fogatas, señalando el siguiente procedimiento con el fin de evitar un incendio forestal:

I. Elegir un área que se encuentre libre de vegetación, para evitar dañar el ecosistema y que el fuego pueda propagarse tanto en el plano horizontal como en el vertical;

II. Limpiar el lugar en donde se hará la fogata, retirando hierba, hojas y tierra hasta encontrar el suelo mineral con un radio de 1m;

III. Colocar piedras alrededor del perímetro para evitar que la leña pueda rodar y alcanzar vegetación circundante;

IV. En caso de recolectar leña se debe utilizar madera seca. No se podrá utilizar vegetación viva;

V. Con el objeto de prevenir que se desprendan chispas o pavesas, nunca debe dejarse sola la fogata;

VI. Cuando se deje de utilizar la fogata, debe apagarse completamente, utilizando tierra para sofocarla, revolviendo ésta con las brasas, hasta asegurarse que no existe fuente de calor. Si existiera la posibilidad de conseguir agua, se debe usar para extinguir la fogata.

5.1.2 El Reglamento Interno, debe estar a la vista sin ningún obstáculo (no debe ser obstruido por muebles, columnas, paredes, ramas, árboles, entre otros) en la entrada a las instalaciones, o bien en la casa club, caseta de entrada u otro tipo de instalación similar que su función sea de atención, información, recepción y registro del turista.

5.1.3 El Reglamento Interno, debe aplicarse por el personal del campamento y vigilar que se lleve a cabo por el turista.

5.1.4 El prestador de servicios turísticos en la contratación o durante la prestación del servicio y según las actividades que ofrezca, debe solicitar a cada turista (o representante, responsable, padre o tutor en caso de menores de 18 años), el llenado de un formato con membrete, cuya información debe contener:

a) Fecha de inicio y término de la estancia en el campamento (descrito por el prestador);

b) Tipo de actividades a desarrollar (desglosado por el prestador).

Datos proporcionados por el turista

c) Nombre completo, dirección, teléfono, nacionalidad, edad;

d) Padecimientos físicos, alergias, tipo de sangre y en caso de ser niños la dosis de medicamento indicada por un médico;

e) Nombre y teléfono del médico familiar;

f) Nombre, dirección y teléfono de dos parientes cercanos a quien se pueda llamar en caso de accidente;

g) Espacio en donde manifieste que lo proporcionado en el escrito es bajo protesta de decir la verdad;

h) Espacio para su firma en donde acepta que recibió las pláticas de orientación citadas en los numerales 6.2.4.1, 6.2.4.2 y estar acorde con el 6.2.4.2.2 de esta norma (sólo cuando los campamentos ofrezcan algún tipo de actividad relacionada con los numerales mencionados).

5.1.5 El prestador de servicios turísticos debe contar con un seguro de responsabilidad civil ya sea eventual, parcial o total según lo requiera la prestación del servicio, que cubra daños a terceros, en el que se incluya en forma expresa la cobertura sobre riesgos que ampara la póliza a los turistas.

5.1.6 En ningún caso, debe negar sus servicios o condicionarlos por cualquier particularidad, así como establecer preferencias o discriminación alguna respecto a los solicitantes del mismo, salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento.

5.1.7 Tratándose de cuotas extraordinarias o compensatorias, no se podrán aplicar o cobrar a los turistas incluyendo a las personas con alguna discapacidad por el uso personal de implementos médicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios.

5.1.8 Cuando el turista lleve consigo personal médico de apoyo, así como perro guía para invidentes, se le debe informar, en su caso, sobre las tarifas adicionales, cuando éstos signifiquen necesariamente un costo extra para otorgar el servicio.

5.2 De la información

5.2.1 Los prestadores de servicios turísticos deben informar lo siguiente en sus establecimientos:

5.2.1.1 Las tarifas y características de cada uno de los servicios, así como a lo que tiene derecho, al momento de su admisión y registro.

5.2.1.2 Exhibir la tarifa de los principales servicios ofrecidos y de los servicios adicionales, con caracteres claramente legibles.

5.2.1.3 Respetar la tarifa pactada, en los casos en que el servicio haya sido reservado con anticipación.

5.2.1.3.1 En caso, de cobrar anticipos a los turistas, si así lo establece su política de reservación, éstos deben ser tomados a cuenta de la totalidad del servicio.

5.2.1.4 Entregar al turista al momento de su admisión y registro la factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos del servicio contratado, incluyendo anticipos.

5.3 De las instalaciones

5.3.1 Delimitar y determinar la zona en donde se encuentren establecidos los campamentos a fin de que los turistas puedan identificarla plenamente.

5.3.2 Señalizar de manera pictográfica y en su caso textual los accesos, rutas de evacuación, veredas y/o senderos, servicios, equipo de emergencia y vigilancia, tomando como base las señales de Protección Civil establecidas por la Secretaría de Gobernación en la NOM-003-SEGOB-Vigente.

5.3.2.1 La señalización de los servicios e instalaciones que no estén incluidos en la prevista por protección civil, se debe realizar mediante un análisis previo, tomando en cuenta las condiciones del lugar y considerar que:

a) Las señales informativas se colocan en el lugar preciso en donde las personas tengan tiempo suficiente para captar el mensaje;

b) Las señales preventivas se colocan en donde las personas las puedan observar con tiempo suficiente sin correr riesgo;

c) Las señales prohibitivas se deben colocar en el punto mismo donde exista la restricción;

d) Los materiales para fabricar los señalamientos deben tener una calidad que garantice su visualización y deben soportar un mantenimiento que permita conservarlos en buenas condiciones tanto del color, forma y acabado. Cuando la señal o aviso sufra un deterioro que impida cumplir con el cometido para el cual se creó,

debe ser reemplazada. Los señalamientos en los campamentos pueden ser de materiales que vayan acordes al lugar, siempre y cuando sean resistentes y estén en buenas condiciones.

5.3.2.2 En el caso de que el prestador de servicios turísticos se encuentre dentro de un Area Natural Protegida, se deberá tomar en cuenta la señalización establecida por la Comisión Nacional de Areas Naturales Protegidas (CONANP).

5.3.3 Para salvaguardar y proteger al medio ambiente, el área de acampado debe estar plenamente identificada y señalizada, con el fin de no crear zonas "nuevas" que lo deterioren y estar por lo menos a 60m de distancia de pozos y manantiales, lugares de alimentación para la vida silvestre y nidos.

5.3.4 En el caso de la presencia de riscos, acantilados o similares, se debe respetar la distancia de 60m salvo que se cuente con una protección que garantice la seguridad del turista.

5.3.5 Las zonas de fogatas, asadores y quemadores deben estar plenamente identificadas y señalizadas.

5.3.6 En caso de que el campamento proporcione servicio de alimentos, se recomienda que estos sean servidos preferentemente en loza.

En caso de no contar con loza, se recomienda la utilización de artículos desechables de polímero de maíz o caña de azúcar.

5.4 De la higiene

5.4.1 Se debe contar con un programa de manejo de residuos sólidos de la basura generada, el cual debe establecer:

- a) Zona para basura;
- b) Botes de basura con tapa y bolsa separados de la zona de acampar;
- c) Diferenciación de los botes para la basura orgánica de la inorgánica;
- d) Limpieza periódica de los botes para evitar saturación; y
- e) Recolección de basura para su disposición final por parte del municipio.

5.4.2 Cualquier tipo de sanitario debe asegurar la no contaminación del agua, mantos acuíferos y medio ambiente, observando su buen funcionamiento.

5.4.2.1 Estos servicios se mantendrán en correctas condiciones de limpieza e higiene procediéndose a su lavado y desinfección, utilizando detergentes biodegradables.

5.5 De la seguridad

5.5.1 Para brindar una mayor seguridad, los prestadores de servicios turísticos, deben contar con un documento que contenga:

- a) Recomendaciones de seguridad necesarias para actuar en caso de emergencias, ubicado de forma visible, al alcance de cualquier persona y cerca del sistema de comunicación, empleado en el campamento; el cual debe contener como mínimo la siguiente información:

- Emergencias que podrían ocurrir en la zona del campamento acorde a las características del lugar (inundación, incendio, erupción volcánica, entre otros) y tener localizados y señalizados los equipos de prevención, que aplica el campamento para ello;
- Información sobre los servicios de hospitales, rescate y auxilio, policía y ministerio público más cercanos a la localidad (dirección, radio, teléfono, distancias).

5.5.2 Equipo de prevención y extinción de incendio, el cual debe estar localizado en forma estratégica, dependiendo de las instalaciones, tamaño y características del lugar. Debe encontrarse en buenas condiciones, preparados para su uso y señalizados de manera pictográfica y en su caso textual.

5.5.3 Cuando existan playas, lagos, ríos, o servicio de albercas, se debe contar con salvavidas y flotadores en lugar visible, así mismo señalamientos de profundidad y en su caso de corrientes.

5.5.4 Área de seguridad para los turistas en caso de siniestro, debidamente identificada.

5.5.5 Croquis general del campamento señalizando los servicios, accesos, el área de seguridad y rutas de evacuación. Este debe estar visible en la zona de acampado, libre de obstáculos que dificulte su fácil visualización.

5.5.6 Sistema de alarma general (campana, timbre, sirena) dependiendo de la dimensión del campamento.

5.5.7 Personal de seguridad, debidamente identificado, el cual debe realizar rondines por lo menos una vez al día para cerciorarse de que no existen obstáculos en los accesos al campamento y rutas de evacuación.

5.5.8 Sistema de comunicación que permita estar en contacto de manera externa, siempre y cuando la recepción de las señales sea eficiente.

6 Disposiciones específicas

6.1 De los campamentos

6.1.1 Instalaciones

6.1.1.1 Los campamentos deben contar con un área de registro cerrada y debidamente señalizada para facilitar su ubicación, en donde se proporcionen los servicios de atención, información, comunicación y registro al turista. El área debe ser atendida durante el horario de servicio estipulado en el Reglamento Interno del campamento.

6.1.1.2 Se debe anunciar en el área de registro y en las proximidades de la entrada del campamento, en forma legible y en lugar visible, la temporada de funcionamiento y horarios de utilización de los diversos servicios.

6.1.1.3 Indicaciones o prohibiciones referentes a la creación de nuevas zonas de acampado, utilizando sólo aquellas áreas usuales de acampado.

6.1.2 Seguridad

6.1.2.1 Para brindar mayor seguridad al turista, durante la prestación del servicio los campamentos deben contar con lo siguiente:

a) El personal que presta el servicio, así como, el de seguridad debe estar identificado y contar con la información necesaria sobre medidas de seguridad y emergencia, acordes al análisis de las instalaciones, para saber cómo actuar en caso de emergencia;

b) Botiquín de primeros auxilios hermético e impermeable. Su ubicación debe estar debidamente señalizada en el campamento, éste debe contener como mínimo los suministros descritos en el Anexo 1 de la presente Norma y debe existir un equipo por cada 100 turistas.

6.1.3 Servicios

6.1.3.1 Durante la prestación del servicio los campamentos deben contar como mínimo con lo siguiente:

a) Agua potable;

b) Luces de emergencia;

c) Letrinas secas, o bien con otro tipo de instalaciones para recibir agua de desecho o tratamiento de aguas negras;

d) Los servicios sanitarios y de aseo (lavamanos, en su caso) deben ser conforme al número máximo de turistas que pueden pernoctar y en relación de 1 por cada 20 personas; y

e) Pileta destinada para el lavado de ropa y trastes.

6.2 Disposiciones específicas para el caso de aquellos campamentos que ofrecen servicios a grupos organizados de turistas

6.2.1 Instalaciones

6.2.1.1 Dada la naturaleza de sus servicios, se debe tener por lo menos una oficina central o de reservaciones en territorio nacional, con el fin de que en ellas se proporcione al turista toda la información con respecto a temporadas, reservaciones, tarifas de servicios incluidos, paquetes o servicios adicionales, así como para facilitar el presentar una consulta, aclaración o queja.

6.2.1.2 Contar con un área de recepción cerrada, debidamente señalizada para facilitar su ubicación, en donde se le puedan proporcionar al turista servicios de comunicación externa, información general, en su caso registro, entre otros.

Para la señalización no es necesaria la leyenda "área de recepción", pudiéndose utilizar otros conceptos como casa club, salón de usos múltiples, de información, entre otros. Entendiéndose que ésta área debe ser distinta a la de los dormitorios y demás servicios e instalaciones; con excepción del comedor que puede ser utilizado también como área de recepción de los grupos.

6.2.1.3 En caso de que el campamento cuente con un área para acampar, independiente de los dormitorios, debe estar plenamente identificada y señalizada, conforme a lo establecido en el numeral 5.3.1 de esta norma.

6.2.1.4 Además de lo anterior, los campamentos deben contar con:

a) En su caso, un área destinada exclusivamente a la realización de fogatas;

- b)** Área de estacionamiento;
- c)** Instalación de Agua Potable;
- d)** Servicios sanitarios y de aseo (lavamanos y regaderas): Deben utilizarse letrinas secas. En caso de utilizar otro tipo de sanitarios (fosas sépticas o instalaciones fijas con drenaje) se debe asegurar que cumplen con lo establecido en el punto 5.4.2 de esta norma. Estos servicios deben ser conforme a la capacidad de operación en relación de 1 por cada 10 personas;
- e)** Dormitorios en perfectas condiciones de uso y con ventilación artificial o natural; y
- f)** Mesas con bancos o sillas en el área del comedor; con lugares suficientes para el número de turistas que pernoctan. Estos deben estar limpios y en buenas condiciones de uso y contar con servicios sanitarios

6.2.1.5 Dada las características de estos prestadores de servicios turísticos y con el propósito fundamental que el turista, esté perfectamente bien informado del servicio que va adquirir, deben proporcionar antes de la contratación del servicio, las características de los dormitorios y los servicios que se incluyen, referentes a lo siguiente:

- a)** Camas y/o tipo de ellas;
- b)** Luz eléctrica;
- c)** Cajoneras, lockers, repisas;
- d)** Baños en el dormitorio; y
- e)** Otros que se consideren necesarios informar.

6.2.2 Higiene

6.2.2.1 Los servicios sanitarios y de regaderas deben estar separadas y contar con lo siguiente:

- a)** Tapete antiderrapante o piso corrugado, en el caso del servicio de regaderas;
- b)** Contatos e indicadores de voltaje;
- c)** Botes de basura con tapa y bolsa;
- d)** Iluminación y ventilación;
- e)** Suministros de jabón y papel sanitario;
- f)** Estos servicios se mantendrán en correctas condiciones de limpieza e higiene procediéndose a su lavado y desinfección, utilizando detergentes biodegradables;
- g)** Cualquier tipo de sanitario debe garantizar la no contaminación del agua, mantos acuíferos y medio ambiente, observando su buen funcionamiento.

6.2.3 Seguridad

6.2.3.1 Para brindar mayor seguridad al turista, durante la prestación del servicio los campamentos deben contar como mínimo con lo siguiente:

a) Un Técnico en Urgencias Médicas (TUM);

b) Área destinada para otorgar el servicio de socorro o consultorio médico el cual debe contemplar las siguientes características:

- Estar delimitado, señalizado y reconocido por todos;
- Orientado para acceso y salida rápida;
- Ser privado;
- Bien iluminado (natural y artificial) y de ventilación controlable;
- Las paredes y pisos en colores claros y de material lavable;
- Contener cesto para basura común, botes contenedores y bolsas para recolección y desecho de material punzo cortante e infectocontagioso respectivamente, debidamente señalizados;
- Lavabo de agua corriente y con acceso al servicio sanitario;
- Contar con botiquín de primeros auxilios conforme al anexo 1; y
- Contar con camillas portátiles, mobiliario particular semi-fijo: camilla o cama para pacientes forrada con plástico grueso, material de consumo para primeros auxilios, gaveta de acceso controlado para equipo y utensilios médicos e instrumentos para control de signos vitales.

c) Personal de seguridad debidamente identificado y capacitado para casos de emergencia, acorde con el tamaño de las instalaciones del campamento;

6.2.4 Servicios

6.2.4.1 El personal del campamento debe otorgar una plática general introductoria de las actividades a realizar al ingreso de los grupos de turistas, asimismo, información ambiental del lugar, itinerarios y reglas conforme al Reglamento Interno.

6.2.4.2 Cada consejero, o en su caso guía o instructor, deberá realizar una plática introductoria específica antes de realizar cada una de las actividades programadas.

6.2.4.2.1 En una actividad que se emplee una técnica especial, la plática introductoria deberá ser otorgada por la persona que tenga conocimientos y experiencia en la materia. En estos casos el prestador de servicios turísticos debe requerir al turista su aceptación conforme el punto 5.1.4 de la presente Norma.

6.2.4.2.2 Cuando se trate de alguna de las especialidades de turismo de aventura contenidas en la NOM-09-TUR-vigente, debe ser otorgada por un guía acreditado ante la Secretaría de Turismo con base en esa misma Norma.

6.2.4.3 El campamento debe contar con un documento con los temas importantes que se impartirán en cada una de las pláticas conforme a las actividades que se realizan, con el fin de que los criterios sean homologados y puedan ser consultados por los consejeros, guías, instructores, entre otros.

6.2.4.4 Tratándose de una actividad que requiera ayuda o supervisión individual no se podrá dejar solo al turista.

En el caso de niños, se debe especificar las edades en las cuales pueden realizar las actividades programadas y estar establecidas en el Reglamento Interno.

6.2.4.5 Para dar una eficiente atención y brindar una mayor seguridad durante la estancia en el campamento se deben conformar grupos que tengan una relación de 1 consejero por cada 10 turistas.

6.2.4.6 El área de estacionamiento debe estar acorde con la capacidad de operación del campamento, y el tipo de transporte en el que llegan los grupos de turistas.

7 Evaluación de la Conformidad

7.1 Los prestadores de servicios turísticos regulados en la presente norma deben demostrar su conformidad con la misma, de acuerdo a lo siguiente.

7.2 Para realizar la evaluación de la conformidad, se solicitará a los prestadores de servicios turísticos, lo siguiente:

- a)** Reglamento Interno (punto 5.1.1);
- b)** Facturas, recibos o comprobantes en donde se especifica los servicios contratados y lo que incluye (punto 5.1.1 inciso a);
- c)** Reglamento interno (5.1.1 incisos b, c, d, f, g);
- d)** Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil vigente (punto 5.1.5);
- e)** Tarifas principales a la vista y lista de precios de los demás servicios y paquetes secundarios; (5.2.1.1, 5.2.1.2 y 6.2.1.1);
- f)** Formato con membrete en donde se deslindan responsabilidades (punto 5.1.4);
- g)** Sistema de alarma general (punto 5.5.6);
- h)** Documento que contenga las medidas necesarias para actuar en caso de emergencias (punto 5.5.1 inciso a);
- i)** Equipo de prevención y extinción de incendio (punto 5.5.2);
- j)** Salvavidas, flotadores, señalamientos de profundidad y corriente (punto 5.5.3).
- k)** Área de seguridad (punto 5.5.4);
- l)** Croquis general del campamento (punto 5.5.5);

- m)** Sistema de comunicación utilizado, es decir, radio, celular, línea telefónica, entre otros tipos de comunicación (punto 5.5.8);
- n)** Registros de la realización de rondines de seguridad (punto 5.5.7);
- o)** Procedimientos para la utilización de fogatas incluidos en el Reglamento Interno (punto 5.1.1, inciso g);
- p)** En el caso de sanitarios y de aseo demostrar mediante documentos, registros o cualquier otro documento que aporte evidencia del adecuado manejo de los mismos, así como su mantenimiento con el fin de que no se contamine el medio ambiente (puntos 6.2.2.1 incisos f y g);
- q)** Programa para el manejo de residuos sólidos (punto 5.4.1);
- r)** Registro del mantenimiento higiénico de los servicios sanitarios (punto 5.4.2.1);
- s)** Identificación del personal que presta el servicio, así como el de seguridad (punto 5.5.7);
- t)** Botiquín de primeros auxilios (punto 6.1.2.1 incisos b);
- u)** Folletos o cualquier otro tipo de material en donde se demuestre que se otorga la información con respecto a temporadas, reservaciones, tarifas, paquetes servicios, entre otros (punto 6.2.1.1);
- v)** Evidencia en donde el campamento informa al turista las características de los dormitorios (punto 6.2.1.5.);
- w)** Documento que avale que la persona que presta los primeros auxilios es como mínimo Técnico en Urgencias Médicas (punto 6.2.3.1 inciso a);
- x)** Credencial de reconocimiento expedida por la Secretaría de Turismo; así como evidencia que los consejeros, instructores o guías otorgan las pláticas introductorias de las actividades a realizar por los turistas (punto 6.2.4.2.2);
- y)** Documento en donde se establecen los temas importantes que se impartirán en cada una de las pláticas (punto 6.2.4.3); y
- z)** Evidencia en donde se demuestre la designación de los consejeros: 1 por cada grupo de 10 turistas (punto 6.2.4.5).

7.3 Además del punto anterior, las disposiciones en cuanto a la señalización de los servicios, accesos, rutas de evacuación, características de las instalaciones y aspectos de información, higiene y seguridad que se deben observar, señalados en la presente norma, se verificarán de manera visual; pudiéndose observar su funcionamiento y eficacia, así como el servicio del personal con los turistas en la operación del establecimiento.

8 Vigilancia de la Norma

8.1 La Secretaría y las Autoridades Estatales de Turismo con quien se haya firmado el acuerdo de coordinación de los servicios turísticos y a través de las unidades de verificación acreditadas y aprobadas conforme la Ley en la materia, tendrá a su cargo la vigilancia y verificación de las disposiciones contenidas

en la presente Norma, independientemente de la competencia que tenga la Procuraduría Federal del Consumidor en los términos de los acuerdos de coordinación que se suscriban.

9 Sanciones

9.1 En caso de incumplimiento de la presente Norma, el prestador de servicios turísticos de campamentos se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley, su Reglamento y en las demás disposiciones aplicables.

10 Bibliografía

Ley General de Turismo.

(D.O.F. 17/06/2009)

Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

(D.O.F. 01/07/1992)

Ley Federal de Protección al Consumidor.

(D.O.F. 24/12/1992)

Reglamento de la Ley Federal de Turismo.

(D.O.F. 02/05/1994)

Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

(D.O.F. 14/01/1999)

Guía para la redacción, estructuración y presentación de las normas mexicanas. NMX-Z-13-1-1981

(D.O.F. 14/05/1981)

11 Relación con normas internacionales

No se puede establecer relación alguna con otras normas por no existir referencia al momento de la elaboración de la presente.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- La presente Norma entrará en vigor a los 90 días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- La presente Norma cancela a la Norma Oficial Mexicana NOM-06-TUR-2000, Requisitos mínimos de seguridad e higiene que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos y paradores de casas rodantes, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de marzo de 2001.

México, Distrito Federal, a los cinco días del mes de julio de dos mil diez.- La Secretaria de Turismo, **Gloria Guevara Manzo.-** Rúbrica.