

Norma Oficial Mexicana NOM-08-TUR-2002, Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural.

0. Introducción.

La actividad de guías de turistas representa para el turismo el conducto por el que se da a conocer el patrimonio natural y cultural de los destinos turísticos con los que cuenta el país, ya que la relación que establece el guía con los visitantes y la manera de presentar los atractivos turísticos posibilita la repetición y recomendación del país visitado, si la experiencia durante el viaje cumplió con las expectativas de los visitantes.

Las nuevas tendencias de la demanda exigen contar con guías altamente capacitados; en este sentido, la Norma Oficial Mexicana previene esquemas definidos para la obtención de la credencial de reconocimiento, considerando en la formación del guía la necesidad de reconocer los altos niveles de seguridad y el respeto al medio ambiente y a las comunidades con que los turistas deben desarrollar estas actividades y de las cuales el guía de turistas forma parte.

PREFACIO

En la elaboración de esta norma participaron los siguientes organismos e instituciones:

Secretaría de Economía,

Secretaría de Gobernación (Instituto Nacional de Migración),

Fondo Nacional de Fomento al Turismo,

Procuraduría Federal del Consumidor,

Sindicato Nacional de Guías y Trabajadores de la Industria del Turismo, Similares y Conexos de la R.M.,

Agrupación de Guías Choferes y Prestadores de Servicios Turísticos de la R.M.S.C. "Adolfo López Mateos",

Asociación Mexicana de Guías-Intérpretes Profesionales, A.C.,

Asociación Mexicana Independiente de Guías y Prestadores de Servicios Turísticos, A.C.,

Asociación Mexicana de Agencias de Viajes,

Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica,

Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional,
Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras, Universidad Nacional Autónoma de México,
Escuela Nacional de Antropología e Historia,

Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral,

Instituto Nacional de Antropología e Historia,

1. Objetivo.

Definir los procedimientos, requisitos de información y promover la seguridad al turista y de protección al patrimonio natural y cultural que se requieren en el desarrollo de la actividad que realizan los guías de turistas generales y especializados en un tema o localidad en específico.

2. Campo de aplicación.

Esta norma es obligatoria en el territorio nacional para los guías de turistas mencionados en los artículos 4º fracción III de la Ley Federal de Turismo y 44 fracción I y III de su Reglamento.

3. Definiciones.

Para efectos de esta norma, se establecen las siguientes:

3.1 Secretaría:

La Secretaría de Turismo;

3.2 Ley:

La Ley Federal de Turismo.

3.3 Reglamento:

El Reglamento de la Ley Federal de Turismo.

3.4 Guía de turistas:

La persona física que proporciona al turista nacional o extranjero, orientación e información profesional sobre el patrimonio turístico, cultural y de atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia; el cual puede prestar sus servicios bajo la modalidad de guía general o guía especializado en un tema o localidad específica de carácter cultural.

3.4.1 Guía general:

Persona que cuenta con estudios de guía a nivel técnico, reconocido en los términos de las leyes de la materia y que puede desempeñar esta actividad a nivel nacional con un dominio global de los atractivos turísticos del país.

3.4.2 Guía especializado en temas y localidades específicas de carácter cultural:

Persona que tiene conocimientos y experiencia acreditables en alguna o varias de las materias contenidas en el punto 5.1 de la presente norma y que se relacionan estrictamente a un monumento, museo, zona arqueológica o atractivo turístico en particular o a una localidad específica.

3.5 Agencia de viajes:

La empresa que contrata o actúa como intermediario en beneficio de un usuario respecto de los servicios a que se refiere el artículo 4o. fracción II de la Ley, así como cualquiera otro relacionado con el turismo.

3.6 Turista:

La persona que viaja desplazándose temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que haga uso de los servicios turísticos que proporcionan los guías de turistas.

3.7 Credencial de Reconocimiento:

Documento que expide exclusivamente la Secretaría para acreditar al guía general o guía especializado en un tema o localidad de carácter cultural.

3.8 Cursos y evaluaciones de actualización:

Proceso académico permanente para el mejoramiento de la calidad en la conducción e información que se brinda a los turistas o proceso de evaluación para la acreditación de experiencia.

3.9 Norma:

Norma Oficial Mexicana.

4. Disposiciones generales.

4.1 Para poder desempeñar la actividad de guía general o guía especializado en un tema o localidad específica es indispensable que el aspirante obtenga la credencial de reconocimiento debidamente expedida por la Secretaría.

4.2 Para obtener la credencial de reconocimiento como guía general, los interesados deben presentar ante la Secretaría o ante los organismos estatales de turismo los siguientes documentos:

- a) Credencial de elector, pasaporte o forma migratoria correspondiente,
- b) Registro Federal de Contribuyentes (RFC),
- c) Dos fotografías tamaño pasaporte a color en fondo blanco,
- d) Llenado del formato preestablecido por la Secretaría según el art. 45 de la Ley.
- e) Certificado de estudios de nivel medio superior ó nivel técnico en un área vinculada con la actividad turística, reconocidos por autoridades competentes en la materia,
- f) Cursar diplomado de proceso de formación académica de 360 hrs. y prácticas por un total de 150hrs como mínimo, mismos que pueden ser

organizados por la Secretaría o por las autoridades estatales de turismo el cual debe contener las materias señaladas en el punto 5.1,

- g) Acreditar las evaluaciones señaladas en el punto 5.1, 5.1.2, 5.1.3 y
- h) Constancia de cursos de primeros auxilios impartidos por institución calificada en la materia y con registro ante las autoridades competentes.

4.2.1 En caso de ser extranjeros, además de lo anterior, deben acreditar fehacientemente su legal estancia en el país, y la calidad y característica migratoria para desarrollar la actividad de guía de turistas, en los términos de la legislación aplicable. La vigencia de la credencial de reconocimiento es como máximo la prevista para la calidad migratoria emitida.

4.2.2 Asimismo, los solicitantes extranjeros deben presentar el certificado de estudios expedido en el país donde se realizaron y revalidado en las materias a que se refiere el punto 5.1, siendo necesaria su traducción por perito al idioma español, en el caso, de que dichos estudios fueran en un idioma distinto a éste; así como legalizado por la Embajada o Consulado de los Estados Unidos Mexicanos en el país de expedición del documento.

4.3 Para obtener la credencial de reconocimiento como guía especializado en un tema o localidad específica de carácter cultural, los interesados deben presentar ante la Secretaría o ante los organismos estatales de turismo los documentos señalados en los incisos a), b), c), d) y h) del punto 4.2 de la presente norma, además de lo siguiente:

- a) Certificado de estudios máximos.
- b) Presentación de documentos que demuestren los conocimientos y experiencia en el tema o localidad específica que como guía pretenda desarrollar, reconocidos por autoridades competentes en la materia.
- c) Cursar diplomado de proceso de formación académica de 250 hrs., y prácticas con un mínimo de 72hrs, exclusivamente en las materias referentes al tema o localidad para los cuales se desea la credencial de reconocimiento, incluyendo las materias de relaciones humanas, conducción de grupos, legislación turística y cultura turística, organizado por la Secretaría de Turismo o por las autoridades estatales de turismo.
- d) Acreditar las evaluaciones señaladas en el punto 5.1, 5.1.1 y 5.1.2 dependiendo del tema o localidad para la cual se desea la credencial.

4.3.1 Los interesados en acreditarse como guías especializados en algún tema o localidad específica de carácter cultural, solo pueden obtener la credencial de reconocimiento exclusivamente en ese tema o localidad que soliciten. El guía especializado que desee acreditarse en dos o más temas o localidades será considerado como guía general para lo cual debe de cumplir con todos los requisitos señalados en el punto 4.2 de la presente norma.

4.4 Tratándose de auxiliares de grupos de turistas tales como guías de turistas, conductores, organizadores de viajes extranjeros o cualquier otra denominación similar que se internen con grupos de turistas provenientes de otros países, así como conductores u organizadores de grupos de turistas nacionales y que no cuenten con la credencial de reconocimiento expedida por la Secretaría deben portar una identificación en forma visible y no pueden proporcionar orientación e información sobre el patrimonio turístico, cultural y de atractivos relacionados con el turismo, en su caso, deben contratar los servicios de un guía acreditado por esta Secretaría; desde luego, en el entendido de que deben cumplir con la legislación migratoria y turística.

5. Especificaciones.

5.1 Para acreditar los conocimientos de guías generales, los interesados deben presentar una evaluación teórica y práctica de cuando menos las siguientes materias.

- § Arqueología;
- § Arte moderno y contemporáneo;
- § Arte prehispánico;
- § Arte colonial;
- § Etnografía y arte popular;
- § Geografía Turística;
- § Historia de México;
- § Historia General del Arte;
- § Relaciones Humanas;
- § Conducción de grupos;
- § Legislación Turística y
- § Cultura Turística.

5.1.1 Para acreditar a los guías especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural, los interesados deben presentar la evaluación únicamente en las materias necesarias del listado señalado en el punto 5.1 de la presente norma, que acrediten sus conocimientos relativos al tema o localidad en la que deseen su credencial de reconocimiento.

5.1.2 La evaluación de acreditación de conocimientos debe ser aprobado con una calificación mínima de 8 (ocho) en cada una de las materias. Asimismo, se debe presentar en instituciones que cuenten con reconocimiento en el ámbito cultural y

académico, en los términos y fechas que determine la Secretaría o los órganos estatales de turismo.

5.1.3 Los guías generales nacionales o extranjeros que tengan al español como lengua materna, deben acreditar el dominio de un idioma adicional. Para ello los aspirantes deben presentar y aprobar una evaluación en las habilidades de lectura, escritura y habla, con aprobación mínima del 80%, otorgándole al promedio final del examen un porcentaje mayor de calificación a las pruebas de expresión oral.

5.1.4 Los guías especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural que deseen acreditar un idioma adicional al español deben presentar la evaluación señalada en el punto anterior.

5.1.5 Además de lo establecido en el 5.1 y 5.1.2, los guías extranjeros con lengua materna distinta al español deben acreditar el dominio de éste con un mínimo del 90% en las habilidades de leer, hablar, escribir y entender el idioma.

5.1.6 En caso de solicitar la acreditación de un idioma adicional a los ya aprobados, se debe presentar la constancia que avale el conocimiento de éste o aprobar la evaluación correspondiente la cual debe contener las habilidades de escritura, lectura y habla con un dominio del 80%; otorgándole al promedio final del examen un porcentaje mayor de calificación a las pruebas de expresión oral.

6. De la actualización y el refrendo.

6.1 Los guías de turistas según su modalidad deben acreditar haber participado en uno o más cursos de actualización impartidos por instituciones con reconocimiento en el ámbito cultural y académico coordinados por la Secretaría o por las autoridades estatales de turismo; debiendo ser las materias que se señalan en el punto 5.1 de la norma o alguna otra relacionada con el tipo de información que el guía transmite a los turistas en el ejercicio de su actividad.

Para los guías generales los cursos de actualización deben acumular cuando menos 40 horas anuales, ó bien, que en su totalidad sumen 160 hrs. al final del periodo de cuatro años.

Para los guías especializados en temas o localidades específicas deben acumular cuando menos 20 horas anuales, ó bien, que en su totalidad sumen 80 hrs. al final del periodo de cuatro años.

6.2 Los guías de turistas deben solicitar el refrendo de la credencial de reconocimiento que avala el cumplimiento de esta norma cada cuatro años; para tal efecto tienen la obligación de presentar ante la Secretaría los siguientes documentos:

- a) Copia de la credencial de reconocimiento por vencer;
- b) Constancia de acreditación de cursos de actualización que ampare la suma 160 horas, u 80hrs. según la modalidad de guía de turistas conforme al punto 6.1 de la norma

- c) Certificado médico de buena salud en general;
- d) En caso de ser extranjeros, además de lo anterior deben cumplir nuevamente con lo establecido en el punto 4.2.1

6.3 El guía de turistas, debe presentar ante la Secretaría o ante las autoridades estatales de turismo la solicitud de refrendo en los formatos que le proporcione, dentro de los 30 días hábiles anteriores a la fecha de vencimiento.

7. De la operación.

7.1 Los guías de turistas al contratarse con una persona física o moral, sin intermediación, deben extender el documento correspondiente que garantice los servicios contratados; dicho documento debe estar escrito en español y en inglés, sin perjuicio de la utilización de otro idioma y contener como mínimo lo siguiente:

- § Nombre del guía.
- § RFC
- § Domicilio y teléfono.
- § Número de credencial de reconocimiento.
- § Vigencia del servicio.
- § Fecha en la que prestará el servicio.
- § Idioma (s) en que se proporcionarán los servicios.
- § Recorrido e itinerario contratado.
- § Tiempo estimado de duración del servicio.
- § Costo por servicio, (detalle del mismo con los gastos que incluye).
- § Tipo de seguro:
Viajero ();
Responsabilidad Civil ();
- § Firma del prestador de servicios.
- § Nombre y firma del turista. (firma opcional)
- § Comentarios a cerca del servicio (opcional)

7.2 La publicidad que hagan los guías de turistas respecto a los servicios que proporcionen, debe ser clara, precisa, confiable y no debe inducir a error o confusión.

7.3 Los guías de turistas deben dar un informe claro y detallado a los turistas sobre las precauciones generales que deban observarse en el recorrido y cómo actuar en caso de emergencia.

7.4 Tratándose de guías de turistas que prestan sus servicios con intermediación de una agencia de viajes, ésta es la responsable de expedir la solicitud de servicios.

7.5 Los guías de turistas deben portar a la vista, durante la prestación del servicio, la credencial de reconocimiento que avala el cumplimiento de la presente norma.

7.6 En ningún caso un solo guía puede atender grupos integrados por un número mayor de veinticinco personas, debiendo subcontratar un guía adicional en los sitios de interés turístico, con excepción de que en el sitio no se cuente con guías acreditados en el idioma en que se realiza el servicio; excepto en el caso de transportación en la que será suficiente un guía por vehículo.

7.7 Los guías especializados en un tema o localidad específica no podrán otorgar orientación e información fuera de la zona o localidad, así como del tema para el cual fueron acreditados.

7.8 Ningún guía general o especializado en un tema o localidad específica puede obstaculizar, prohibir, restringir, condicionar o amenazar el derecho de otro guía de ejercer sus servicios en cualquier plaza de carácter público o destino turístico, así como museos, monumentos, zonas arqueológicas y parques nacionales, entre otros; en caso contrario se hará acreedor a las sanciones contenidas en el punto 8.2, inciso g) de esta norma.

8. De la Suspensión, negación o revocación de la credencial de reconocimiento.

8.1 Son causas para que la Secretaría suspenda o retire por un máximo de 30 días hábiles la credencial de reconocimiento o imponga las sanciones señaladas en el punto 9.2 de la presente norma cuando:

- a) No observe las reglas de acceso y operación de los sitios de interés turístico como museos, monumentos, zonas arqueológicas, parques nacionales, entre otros, así como de las áreas públicas de recepción de los establecimientos de hospedaje y plazas de carácter público.
- b) Incumpla los servicios o las características o condiciones pactadas con los turistas y/o no extienda el documento que garantiza los servicios.
- c) Preste sus servicios teniendo la credencial de reconocimiento vencida.

d) Durante el desarrollo de su actividad no porte en un lugar visible la credencial de reconocimiento vigente.

e) Contrate sus servicios o atienda a un turista o grupo de turistas en un idioma distinto al acreditado en la credencial de reconocimiento.

8.2 Son causas para que la Secretaría niegue o revoque de manera inmediata y definitiva la acreditación de la credencial de reconocimiento de la norma al guía de turistas cuando:

a) El aspirante a obtener la credencial de reconocimiento presente información y/o documentación falsa.

b) Presente información y/o documentación falsa para efectos de refrendo de la credencial de reconocimiento.

c) Haga uso indebido de la credencial de reconocimiento como transferirla, cederla, donarla o reproducirla por cualquier sistema mecánico, electrónico o computarizado, entre otros.

d) Un guía de turistas o aspirante a guía de turistas se acredite o porte cualquier tipo de credencial o de identificación distinta a la credencial de reconocimiento que expide la Secretaría conforme a la presente norma que confunda o desoriente a los turistas.

e) Observe conductas escandalosas o violentas en sus sitios de trabajo o se les sorprenda en estado de embriaguez o bajo la influencia de algún enervante, salvo que, en este último caso exista prescripción médica.

f) Pretenda o cobre los honorarios correspondientes a sus servicios sin proporcionar éstos, o pretenda o cobre cualquier tipo de cuota distinta a sus honorarios, ya sea a otros guías de turistas o a turistas.

g) Pretenda prohibir, restringir, condicionar o amenazar el derecho de otro guía de turistas de ejercer sus servicios en cualquier plaza de carácter público o destino turístico, así como en museos, monumentos, zonas arqueológicas y parques nacionales, entre otros.

h) Se niegue a ser sujeto de una visita de verificación, obstaculice la labor de un verificador debidamente acreditado por la Secretaría o proporcione a éste información parcial o totalmente falsa.

i) Reincida por segunda ocasión en cualquiera de las causas por las que alguna vez se le sancionó, suspendió o retiró la credencial de reconocimiento contenidas en el punto 8.1 de la presente norma.

9. Vigilancia de la Norma.

9.1 La Secretaría, en forma directa o a través de las unidades de verificación aprobadas y acreditadas en términos de la Ley de la materia o por conducto y en coordinación con las demás dependencias u órganos estatales de turismo, vigilará la veracidad de la información proporcionada por el prestador, así como las condiciones de la prestación del servicio, según lo señala la presente norma, independientemente de la competencia que tenga la Procuraduría Federal del Consumidor.

9.2 En caso de incumplimiento de la presente norma, el guía de turistas se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley, en su Reglamento y en las demás disposiciones aplicables.

10. Bibliografía.

LEY FEDERAL DE TURISMO

(D.O.F. 31/12/1992)

LEY FEDERAL SOBRE METROLOGÍA Y NORMALIZACIÓN

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

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

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

LEY FEDERAL SOBRE MONUMENTOS Y ZONAS ARQUEOLÓGICAS,
ARTÍSTICOS E HISTÓRICOS

(D.O.F. 06/05/1972)

LEY FEDERAL DEL TRABAJO

(D.O.F. 01/04/1970 última modificación 23/01/1998)

CODIGO CIVIL

(17/04/1999)

REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TURISMO

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

REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL SOBRE MONUMENTOS Y ZONAS
ARQUEOLÓGICAS, ARTÍSTICOS E HISTÓRICOS

(D.O.F. 08/12/1975)

"DECRETO DE PROMULGACIÓN DE LA CONVENCIÓN POR LA QUE SE
SUPRIME EL REQUISITO DE LEGALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS
PÚBLICOS EXTRANJEROS".

(D.O.F. 14/08/1995)

NMX-Z-13-1981

"GUÍA PARA LA REDACCIÓN, ESTRUCTURACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LAS
NORMAS OFICIALES MEXICANAS"

(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.

TRANSITORIO.

UNICO.- La presente Norma entrará en vigor a los 180 días naturales siguientes al de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**.

México, D.F., a 4 de diciembre del 2002.- La Secretaria de Turismo.- **Bertha Leticia Navarro Ochoa.- Rúbrica**