



# Manual para documentar el cumplimiento de la NMX-AA-133-SCFI-2006

Numeral 4.2 Reglamento

Noviembre, 2012



# Índice

4.2 Reglamento	3
¿QUÉ ES? .....	3
¿QUÉ SIGNIFICA? .....	3
¿QUÉ ASPECTOS EVALÚA LA NORMA? .....	4
¿QUIÉNES DEBEN PARTICIPAR? .....	4
¿CÓMO LO HAGO? .....	4
¿CÓMO DOCUMENTARLO? .....	7
 Plantillas para documentar la evidencia	 9
DOCUMENTO 2: REGLAMENTO PARA EL VISITANTE (VERSIÓN FINAL) .....	9
DOCUMENTO 5: MEMORIA FOTOGRÁFICA DE INSTALACIÓN DE SEÑALÉTICA.....	13



## 4.2 Reglamento

### ¿QUÉ ES?

El reglamento es una serie de disposiciones sobre el comportamiento esperado del turista durante su estancia en el recorrido.

El numeral 4.2 dice “Para la realización **de toda actividad de ecoturismo** se cuenta con un reglamento que **se entrega a los turistas o se ubica en lugares visibles** para el personal y el turista, el cual debe **aplicarse en el área total del proyecto**, y contener al menos lo siguiente...”.

### ¿QUÉ SIGNIFICA?

Cuando el numeral dice que “Para la realización de toda actividad de ecoturismo...” se refiere a todas las actividades e instalaciones enlistadas en el numeral 4.1.2.1. Es decir, el reglamento debe incluir disposiciones que regulan todas las actividades, tanto las que se brindan en exteriores, áreas naturales, zonas arqueológicas, casas particulares de la comunidad, cabañas, restaurante, temazcal, buceo, etc.

Cuando el numeral indica que “...debe aplicarse en el área total del proyecto...” quiere decir que debe aplicarse en todas las áreas de aprovechamiento identificadas en el mapa de acuerdo con el numeral 4.1.3.3

Finalmente, la norma hace énfasis en que el reglamento “...se entrega a los turistas o se ubica en lugares visibles...” en todas y cada una de las instalaciones y actividades señaladas en el área total del proyecto. La entrega del reglamento a los turistas se puede hacer por dos medios:

- *Medios personales*: una indicación verbal de parte del personal del contacto hacia los turistas.
- *Medios no personales*: a través de folletos, página web, letreros en interiores o exteriores.

Por lo tanto, para que la evidencia sea adecuada, es necesario verificar lo siguiente:

- ✓ Que el reglamento incluye las disposiciones mínimas que señala la norma.
- ✓ Que el reglamento incluye disposiciones para todas las actividades, servicios e instalaciones realizados en el área.
- ✓ Que el reglamento se entrega a los turistas en todas las áreas y servicios del proyecto.
- ✓ Que la entrega del reglamento se hace por medios personales y no personales, según sea adecuado.
- ✓ Que el reglamento entregado al turista en las distintas áreas y servicios del proyecto (en partes o en su conjunto) es consistente con la evidencia documental presentada.

## ¿QUÉ ASPECTOS EVALÚA LA NORMA?

La norma evalúa como adecuado cuando se cumplen las siguientes condiciones:

- Medio de verificación: Inspección visual de la existencia del reglamento, entrega al visitante y/o difusión del mismo.
- Criterio de valoración: Conocimiento del personal y comisión de vigilancia.

Es decir, no basta con escribir un reglamento, ni es suficiente colocarlo por todas partes. Es fundamental que el personal de la empresa lo conozca.

## ¿QUIÉNES DEBEN PARTICIPAR?

Para la elaboración del reglamento es fundamental la participación continua de:

- Los representantes de la empresa
- La Comisión de Vigilancia
- Dependiendo de la estructura funcional del proyecto y su tamaño, los líderes de las áreas o actividades de contacto.

## ¿CÓMO LO HAGO?

El objetivo del reglamento es mostrar al turista una serie de disposiciones que debe cumplir mientras se encuentra en el área total del proyecto. En esta sección presentamos una propuesta sobre cómo incorporar mejores prácticas su realización.

Antes de iniciar, debes contar con las siguientes condiciones previas:

- ✓ La planeación ambiental territorial en términos del numeral 4.1.3 y sus subíndices.
- ✓ La determinación de las actividades que pueden desarrollarse de acuerdo a la vocación natural de los recursos, de acuerdo con el numeral 4.1.2.1
- ✓ Conocimiento de las características de tu mercado meta: perfil, conducta de viaje, expectativas sobre el sitio y las actividades que puede realizar en él.
- ✓ La definición de las características de tus servicios.

Una vez que tienes esta información, sigue estos pasos:

1. Redacta una propuesta de reglamento que incluya las disposiciones señaladas por la norma, o usa el ejemplo que proponemos más adelante.

Tipo de disposiciones	Disposiciones
Disposiciones mínimas (en términos del numeral 4.2)	<p>4.2.1 Especificaciones necesarias para la protección y cuidado de la flora y fauna del sitio y demás recursos naturales.</p> <p>4.2.2 La prohibición de arrojar residuos sólidos urbanos fuera de los sitios específicos de almacenamiento temporal.</p> <p>4.2.3 Especificaciones mínimas para prevenir accidentes al visitante y daños al ecosistema.</p> <p>4.2.4 Medidas para prevenir los impactos culturales negativos en la comunidad local, promoviendo los valores y tradiciones locales.</p> <p>4.2.5 La restricción de usos de aparatos de sonido en el área total del proyecto salvo las instalaciones cerradas donde se pueda minimizar el ruido exterior.</p>
Otras disposiciones que pueden estar en el reglamento	<p>Capacidad de carga de las actividades (4.4)</p> <p>Limitar la internación de productos empacados o de lenta degradación (5.5.1.2)</p> <p>Manejo de residuos peligrosos (5.5.1.3)</p> <p>Uso de luz portátil (6.2.5)</p> <p>Vestimenta de colores brillantes (6.2.6)</p> <p>Minimización de ruidos exteriores (6.5.5)</p> <p>Respeto de las culturas locales, propiciando un acercamiento prudente entre turistas y comunidad (6.1.4.5)</p> <p>Disposiciones de buceo (6.6.4.1, 6.6.4.2)</p> <p>Procedimiento para tomar fotografías y video (6.8.1.2)</p> <p>Promover el comportamiento responsable de los turistas (6.5.3)</p> <p>En caso de que el proyecto se encuentre en un ANP, incluir la reglamentación básica sobre su uso (4.3.5)</p> <p>Procedimiento para realizar fogatas (6.5.9 y subíndices)</p> <p>Respetar la exclusividad de las facilidades para discapacitados (4.11)</p> <p>Invitación a usar productos biodegradables (5.6.2)</p>

2. De acuerdo con las actividades, instalaciones y servicios descritos en el numeral 4.1.2.1, decide si requieres un reglamento general, o un reglamento con disposiciones específicas para cada actividad, instalaciones y servicios. Observa la siguiente tabla para tener algunos ejemplos:

Actividad	Disposiciones comunes
Hospedaje	<p>Hora de entrada y salida de habitaciones</p> <p>Manejo de llaves</p> <p>Responsabilidad por objetos olvidados</p> <p>Ahorro de energía</p> <p>Comportamientos apropiados</p> <p>Sanciones por maltrato a las instalaciones o mobiliario</p>
Rappel	<p>Horario de servicio</p> <p>Número máximo (y mínimo) de personas en un grupo para la operación de la actividad</p> <p>Obligatoriedad de uso de equipo de seguridad</p>

3. Integren todas las disposiciones que consideren necesarias en un documento, plasmando la estructura que consideren más apropiada. Este es también un buen momento para cuestionarse sobre aspectos como:
  - a. ¿La manera en la que redactamos el reglamento es firme pero cordial?
  - b. ¿Realmente creemos que los turistas van a cumplir este reglamento sin necesidad de hacer llamadas de atención personales? Si la respuesta es negativa, ¿podemos mejorar el texto?
  - c. Si necesitamos hacer llamadas de atención personales, ¿Cómo lo haremos? ¿cuál será la manera más adecuada de invitar al turista a cumplir? ¿Qué argumentos presentaremos para mostrar la importancia de cumplir cada disposición? Aprovechen esta lluvia de ideas para documentar un protocolo de llamadas de atención.
4. Realicen un recorrido por el área total del proyecto, e identifiquen, de acuerdo a los servicios y actividades que realizan, dónde es necesario informar al turista de las disposiciones del reglamento por medios no verbales (especialmente, cuando se trata de áreas o servicios en los que el turista no cuenta con el servicio de guía). Tomen fotografías fechadas de cómo lucen los sitios en el momento de su recorrido. Cuando sea posible, asistan a su asesor para resolver cualquier duda.
5. Toma el mapa del numeral 4.1.3.3 y ubica los sitios donde el reglamento debe ser entregado al turista por medios no verbales. En caso de que el reglamento deba ser entregado por secciones de disposiciones, señala los sitios en los que debe aparecer cada sección.
6. Diseñen los letreros que requieran colocar en cada área, asegurando que documentan con el mayor nivel de detalle las características de los materiales, colores, tipo de letra, tamaños, etc. Verifiquen el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 6.4.4, que menciona “Los letreros son:
  - a. Visibles: el turista puede ubicar la información sin necesidad de asistencia personal.
  - b. Claros: el lenguaje es concreto, las instrucciones son claras, se usan verbos activos, el tamaño de letra es adecuado para su lectura, el color del texto no deslumbra.
  - c. Construidos con materiales de la región
  - d. Se encuentran ubicados de forma estratégica en el área total del proyecto respetando el paisaje
  - e. Sin perjuicio de lo dispuesto en las regulaciones federales, estatales y municipales.”
7. Coloca los letreros en los sitios seleccionados en el mapa, asegurando que tomas fotografías fechadas del momento de la instalación.



8. Una vez que los letreros estén instalados, toma fotografías de todos ellos. Asegura que puedes activar la función de “imprimir fecha” y que la configuración de fecha y hora de tu cámara es correcta. Para cada letrero, toma dos fotografías: una toma abierta que muestra bien el sitio en el que está instalado, y una toma “cerrada” en la que el texto del letrero es legible. Es mejor si durante tu recorrido puedes captar a turistas leyéndolos.
9. Cuando sea posible, comunica al turista tu reglamento con antelación a su viaje, a través de tu página web; o al menos selecciona aquéllas disposiciones más importantes para preparar su equipaje, por ejemplo.
10. La Comisión de Vigilancia (numeral 4.1.7) será la encargada de vigilar el respeto del reglamento. Por lo tanto, deberás asegurar lo siguiente:
  - a. Que el reglamento es conocido por todos los integrantes de la Comisión.
  - b. Que cada integrante de la Comisión puede explicar por sí mismo y en sus propios términos cada disposición del reglamento.
  - c. Que la Comisión verifica el cumplimiento del reglamento según lo establezca en el Plan de Vigilancia (numeral 4.1.7)
  - d. Que la Comisión conoce y domina el protocolo para invitar a los turistas infractores a respetar las disposiciones.
11. En adelante, asegura la rutina de las siguientes prácticas:
  - a. Que el reglamento es conocido y respetado por todos los colaboradores de tu proyecto. La palabra convence, pero el ejemplo arrasa.
  - b. Que los guías y demás personal de contacto refuerzan la entrega del reglamento de manera verbal, de acuerdo con las funciones de cada uno, siempre que sea pertinente.
  - c. Que existe aplicación efectiva del reglamento.

¡Felicidades, ahora has incorporado especificaciones de sustentabilidad en tu práctica!

## ¿CÓMO DOCUMENTARLO?

En esta sección se presenta una sugerencia sobre una serie de plantillas que pueden servir documentar el cumplimiento de este numeral, de manera que pueda evidenciarse por medios impresos.

Las evidencias que deberían mostrar son:

**Documento 1:** Memoria de la reunión (o reuniones) de trabajo para definir el reglamento, que incluye agenda de trabajo, minuta de acuerdos, lista de asistencia, fotografías fechadas.

**Documento 2:** Reglamento para el visitante (versión final).

**Documento 3:** Mapa del área total del proyecto donde se colocó la señalización (cuando aplica).

**Documento 4:** Diseño de los letreros, en el que se documentan materiales, tamaños, colores, tipo de letra usado, etc.

**Documento 5:** Memoria fotográfica de señalética, en la que muestran los sitios antes de la instalación de la señalética, la instalación de la misma, y con la señalética instalada. Las fotos deberían estar referidas al mapa.

**Documento 6:** Protocolo de llamada de atención a clientes, para el Comité de Vigilancia.

En las siguientes secciones se muestra un ejemplo de cada documento.

# Plantillas para documentar la evidencia

## DOCUMENTO 2: REGLAMENTO PARA EL VISITANTE (VERSIÓN FINAL)

### Reglamento para el visitante<sup>1</sup>

Este centro ecoturístico está certificado en el cumplimiento de la norma voluntaria NMX-AA-133-SCFI-2006 “Requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo”.

Por ello, le invitamos a unirse a nosotros en el cumplimiento de dicha norma, siguiendo las disposiciones del reglamento durante toda tu visita, en los diversos espacios y actividades.

¡Gracias!

#### Disposiciones generales

- Queda prohibida la extracción de cualquier objeto natural, ya que al hacerlo está modificando el hábitat del lugar.
- Absténgase de alimentar a la fauna silvestre, ya que se acostumbran a depender de los visitantes y pierden su capacidad de supervivencia.
- Está prohibido tirar residuos urbanos fuera de los sitios dispuestos para ello. En su caso, pregunte a los guías por los botes de basura más cercanos.
- Separe sus residuos orgánicos e inorgánicos según lo indiquen los botes distribuidos en nuestras instalaciones.
- Cuando planee su visita a nuestro centro ecoturístico, evite traer desechables como plásticos de PET (botellas de refrescos y agua), empaques metalizados (como bolsas de frituras), residuos de aluminio, unicel y otros materiales no biodegradables. En caso de traerlos, agradeceremos los lleve de vuelta a casa, ya que así nos ayuda a reducir el volumen de estos residuos.
- En este centro ecoturístico está prohibido manejar residuos peligrosos como pilas, aceites, pinturas, tanques de gas, etc., porque implica riesgos de contaminación serios al ecosistema. Por favor evite traerlos, o en su caso llévelos de vuelta a casa con usted.
- Absténgase de tocar la flora y fauna, ya que algunas especies son tóxicas.
- Agradecemos no introducir mascotas al centro ecoturístico. En su caso, pregunte a los guías por el mejor sitio para atender a su mascota durante su estancia.
- Le invitamos a que cuide a sus hijos durante las actividades. Sólo ofrecemos servicios a menores si hay un adulto responsable.
- Al tomar fotografías en espacios naturales, no maltrate la flora y fauna. Está prohibido el uso de flash en tomas nocturnas a la fauna.

---

<sup>1</sup> DAI agradece la colaboración de Asesores en Ecoturismo Genuino SC en la elaboración de este reglamento.

- Antes de fotografiar a los habitantes de la comunidad y colaboradores de este centro, solicite su autorización, o en su caso, consulte a su guía.
- Está prohibido el uso de flash al interior de la iglesia, el museo comunitario, y zonas arqueológicas.
- Esta es un sitio libre de tabaco por lo que agradecemos no fumar en nuestras instalaciones.
- Si desea participar en alguna celebración u actividad comunitaria pregunta con los guías cómo hacerlo sin faltar al respeto.
- La administración no se hará responsable por sus pertenencias, le invitamos a que las cuide.
- Ayúdenos a fomentar las prácticas ambientalmente responsables y compáralo con su familia en su hogar.

#### Disposiciones para hospedaje

- La hora de entrada al hospedaje es a las 13 horas, y la hora de salida es a las 12 horas del día siguiente.
- Cuando salga de su habitación, puede elegir en llevar la llave con usted o dejarla en el área de recepción.
- Le invitamos a apagar las luces y ventiladores antes de salir de su habitación para ahorrar energía.
- Por favor cierre las llaves de agua (lavamanos y regaderas) cuando se enjabone, afeite o lave los dientes, para disminuir el desperdicio de este valioso recurso.
- Recuerde apagar velas o veladoras que haya encendido en la habitación antes de salir.
- El uso de aparatos de sonido sólo está permitido en espacios cerrados o dentro de las habitaciones, siempre que sea a bajo volumen y de preferencia utilizando audífonos. Así respeta a los otros visitantes y no ahuyenta a los animales silvestres.
- La administración no se hará responsable por sus pertenencias, le invitamos a que las cuide.

#### Disposiciones para recorridos

- Para evitar daños al medio ambiente, los grupos deben estar conformados por un máximo de XX personas. Asimismo, sólo hacemos esta actividad cada [*Especificar lapso: cada hora, una vez a la semana, por la noche a partir de las XX hrs, de marzo a mayo, etc*]. Reserve su salida con antelación.
- Siga todas las indicaciones de su guía: él conoce este lugar mejor que nadie y sus instrucciones le ayudarán a disfrutarlo plenamente y conservarlo para futuras generaciones.

- Solicite la compañía de un guía siempre que desee recorrer el centro, a menos que haga uso de un sendero autónomo. En su caso, notifique a los responsables de su salida y siga las indicaciones de las señales.
- No salga de los senderos, por su seguridad y para evitar el impacto en las plantas y el suelo.
- Recorra las áreas respetando la señalización. Extreme precauciones en tramos con pendientes o suelo resbaloso.
- Para disfrutar de su recorrido, lleve ropa /ligera/abrigadora/ de manga larga preferentemente en colores que se asemejen a la vegetación (verde, café, beige), calzado cómodo, gorra y botella con agua.
- Use bloqueador solar o repelente de mosquitos que esté elaborado con ingredientes naturales o ambientalmente amigables, cuando así lo desee.
- En los recorridos nocturnos, la luz portátil (lámparas) se limita exclusivamente al uso discrecional del guía.
- Durante los recorridos y actividades hable con voz baja, no use aparatos de sonido, y mantenga su celular en estado silencioso. Así respeta a los otros visitantes y no ahuyenta a los animales silvestres.
- Absténgase de alimentar a la fauna silvestre, ya que se acostumbran a depender de los visitantes y pierden su capacidad de supervivencia.
- Evite cortar y tocar la flora, ya que algunas especies pueden ser tóxicas.
- Evite la extracción o recolección de cualquier objeto natural, ya que al hacerlo está modificando el hábitat del lugar.
- Manténgase unido al grupo y evite salir del sendero.
- ¿Nos visita para tomar fotografías con fines comerciales? Recuerda cumplir con el trámite CNANP-00-004 para obtener su permiso de tomas en el Área Natural Protegida. Asimismo, agradecemos seguir los lineamientos para la toma de fotografía y video en los espacios administrados por el INAH.

#### Disposiciones para fogatas

- Utilice sólo las áreas indicadas para hacer fogatas.
- Verifique que las áreas para fogatas se encuentran libres de vegetación, para evitar dañar el ecosistema.
- Asegúrate que el lugar donde se hará la fogata este limpio de hierba, hojas y tierra con un radio de 1 metro.
- Coloca piedras alrededor del perímetro para evitar que la leña pueda rodar y alcanzar vegetación circundante.
- Nunca deje sola la fogata.

- Cuando deje de utilizar la fogata se debe apagar completamente utilizando tierra para sofocarla, revolviendo ésta con las brazas, hasta asegurarse que no existe fuente de calor. Si existiera la posibilidad de conseguir agua, se debe usar para extinguir la fogata, no dejando rastro de ella.

¡Gracias por su colaboración!

Proyecto Ecoturístico XXXXX.

## DOCUMENTO 5: MEMORIA FOTOGRÁFICA DE INSTALACIÓN DE SEÑALÉTICA

*En un cuadro como el siguiente, colocar una fotografía en la que se muestran los espacios identificados en el mapa del Documento 3, antes, durante y después de la instalación de la señalética.*

Referencia al mapa	Actividad/Instalación	Espacio antes de la instalación	Labores de instalación	Espacio con instalación realizada
A	(nombre del sitio)	(foto aquí)	(foto aquí)	(foto aquí)
B	(nombre del sitio)	(foto aquí)	(foto aquí)	(foto aquí)
C	(nombre del sitio)	(foto aquí)	(foto aquí)	(foto aquí)
D	(nombre del sitio)	(foto aquí)	(foto aquí)	(foto aquí)
E	(nombre del sitio)	(foto aquí)	(foto aquí)	(foto aquí)
F	(nombre del sitio)	(foto aquí)	(foto aquí)	(foto aquí)
G	(nombre del sitio)	(foto aquí)	(foto aquí)	(foto aquí)