

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Departamento de Estudios Socio Políticos y Jurídicos

Justicia y Democracia

Fortalecimiento Organizaciones de la Sociedad Civil



**ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara**

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL PAP

5e03 Fortalecimiento OSC para el empoderamiento social externo

**Estándar para proyecto ecoturístico comunitario con responsabilidad social y
ambiental en Comala, Jalisco**

PRESENTAN

Licenciatura en Ingeniería Industrial, Luis G. González R.

Licenciatura en Administración en negocios internacionales, Carolina Méndez G.

Profesor PAP: Profesor Ricardo Germán Ruiz González

Tlaquepaque, Jalisco, 20 de Noviembre del 2023

Índice

Índice	2
Índice de Tablas.....	5
Índice de Ilustraciones	5
Reporte PAP.....	7
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	7
Resumen	9
1 Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional	10
1.1 Justificación del Proyecto de Aplicación Profesional	10
1.2 Entendimiento del ámbito y del contexto.....	11
1.3 Caracterización de la organización o de tu iniciativa	12
1.4 Identificación de las problemáticas.....	17
Problemas orientados a la zona natural	18
Problemas orientados al turismo	18
Problemas orientados a los ejidatarios	18
Problemas orientados con el manejo lugar (Calidad y estandarización)	19
1.5 Planeación de alternativas de mejora	20
1.5.1 Objetivo general y específicos	23
1.5.2 Diagrama de Gantt del proyecto	25

1.5.3	Marco teórico y metodología	27
1.5.4	Programa de inclusión de actores.....	28
1.5.5	Proceso de elaboración de cada una de las propuestas de mejora	29
1.6	Desarrollo e implementación de las propuestas	30
1.6.1	Entrevista personal a profundidad.....	30
	Requerimientos naturales.....	33
1.6.2	Relación de las propuestas de mejora	34
1.6.3	Desarrollo de cada una de las propuestas de mejora	37
1.6.3.1	Reglamento	37
1.6.3.2	Formato de registro.....	38
1.6.3.3	Política de "No discriminación"	39
1.6.3.4	Cartelera "Precio-Servicio"	40
1.6.3.5	Descripción de Servicios e Instalaciones ofrecidas.....	41
1.6.3.6	Acuerdo de servicios prestados.....	41
1.6.3.7	Proceso de divulgación de información de los prestación de servicios	42
1.6.3.8	Divulgación de restricciones o prohibiciones del lugar	43
1.6.3.9	Evaluación de la zona de campamentos	44
1.6.3.10	Plan de recolección de residuos sólidos	45
1.6.3.11	Plan de mantenimiento y limpieza de servicios sanitarios y alimentos	46
1.6.3.12	Plan de Calidad para la Tienda Local	47
1.7	Valoración de productos, resultados e impactos	48
1.7.1	Propuestas realizadas y pendientes (hoja de ruta)	48

1.7.3	Impacto de tu proyecto PAP	51
1.8	Bibliografía y otros recursos	52
1.9	Anexos generales	54
2	Productos	79
3	Comunicación	154
3.1	Presentación de Power Point.....	154
4	Reflexión crítica y ética de la experiencia	167
4.1	Sensibilización ante las realidades	167
4.2	Aprendizajes logrados.....	168

Índice de Tablas

Tabla 1. Normas Oficiales Mexicanas turísticas vigentes	20
Tabla 2, Matriz de objetivos	24
Tabla 3. Diagrama de Gantt.....	25
Tabla 4. Seguimiento y control de mejoras	35
Tabla 5. Matriz de impacto.....	51
Tabla 6. Evaluación de propuesta.....	54
Tabla 7. Check list de reevaluación NOM-06-TUR-2017	69

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Entrada a las cascadas	14
Ilustración 2. Estacionamiento Cascadas de Comala	14
Ilustración 3. Zona de servicios de las Cascadas de Comala.....	15
Ilustración 4. Baños de las Cascadas de Comala.....	15
Ilustración 5. Primera cascada	16
Ilustración 6. Segunda cascada.....	16
Ilustración 7. Tercera cascada	17
Ilustración 8. Imágenes con las personas entrevistadas de la comunidad	32
Ilustración 9. Entrevistas	33

Ilustración 10. Gráfico Seguimiento y control de mejoras.....	36
Ilustración 11. Gráfico avances del proyecto	36
Ilustración 12. Resultados de la primer evaluación del reglamento interno.....	38
Ilustración 13. Cartelera de “Precio-Servicio”.	40
Ilustración 14. Taller de capacitación sobre proyecto de calidad.....	42
Ilustración 15. Taller de capacitación sobre proyecto de calidad Luis.....	43
Ilustración 16. Cumplimiento de la NOM-06-TUR-2017 Zona de campamentos	45
Ilustración 17. Taller de capacitación sobre proyecto de calidad Plan de mantenimiento y limpieza.	48
Ilustración 18. Cumplimiento de la NOM-06-TUR-2017 al final del PAP Otoño 2023.....	50
Ilustración 19. Género de las personas entrevistadas	83
Ilustración 20. Edad de las personas entrevistadas	83
Ilustración 21. Nivel de estudios	84
Ilustración 22. Residencia en Comala	84
Ilustración 23. Ocupación.....	84

Reporte PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son experiencias socio-profesionales de los alumnos que desde el currículo de su formación universitaria- enfrentan retos, resuelven problemas o innovan una necesidad sociotécnica del entorno, en vinculación (colaboración) (coparticipación) con grupos, instituciones, organizaciones o comunidades, en escenarios reales donde comparten saberes.

El PAP, como espacio curricular de formación vinculada, ha logrado integrar el Servicio Social (acorde con las Orientaciones Fundamentales del ITESO), los requisitos de dar cuenta de los saberes y del saber aplicar los mismos al culminar la formación profesional (Opción Terminal), mediante la realización de proyectos profesionales de cara a las necesidades y retos del entorno (Aplicación Profesional).

El PAP es un proceso acotado en el tiempo en que los estudiantes, los beneficiarios externos y los profesores se asocian colaborativamente y en red, en un proyecto, e incursionan en un mundo social, como actores que enfrentan verdaderos problemas y desafíos traducibles en demandas pertinentes y socialmente relevantes. Frente a éstas transfieren experiencia de sus saberes profesionales y demuestran que saben hacer, innovar, cocrear o transformar en distintos campos sociales.

El PAP trata de sembrar en los estudiantes una disposición permanente de encargarse de la realidad con una actitud comprometida y ética frente a las disimetrías sociales. En otras palabras, se trata del reto de “saber y aprender a transformar”.

El Reporte PAP consta de tres componentes:

El primer componente refiere al ciclo participativo del PAP, en donde se documentan las diferentes fases del proyecto y las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo de este y la valoración de las incidencias en el entorno.

El segundo componente presenta los productos elaborados de acuerdo con su tipología.

El tercer componente es la reflexión crítica y ética de la experiencia, el reconocimiento de las competencias y los aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.

Resumen

El nombre del PAP es "5e03 Fortalecimiento OSC para el empoderamiento social externo", cuyo propósito está enfocado en el desarrollo de las organizaciones civiles existentes en diversas comunidades de Jalisco. Este proyecto se enfocó específicamente en la comunidad de Comala, Chiquilistlán, donde se tiene un valor natural incalculable en las cascadas de la zona, la única cuestión es la falta de estructura y seguimiento de la zona para el aprovechamiento y cuidado del entorno natural. Este trabajo se encaminó a la cuestión de calidad entorno a normatividad de turismo, por ende, el objetivo del proyecto es aportar al desarrollo y crecimiento de la actividad ecoturística con un enfoque en normatividad. La metodología del Proyecto se basó en el PDCA, donde se obtuvieron grandes avances entorno a las normas a partir de la aplicación continuada de mejoras en las "Cascadas de Comala". Las mejoras que se aplicaron se tomaron, en su mayoría, de la NOM-06-TUR-2017, aunque también se tomó en la mira la NOM-011-TUR-2021, donde la primera tiene un a orientación a las condiciones básicas que se deben tener en los campamentos y la segunda en condiciones básicas del lugar ecoturístico.

Palabras clave: Ecoturismo, Calidad de procesos, NOM Turismo, NOM-06-TUR-2017, NOM-011-TUR-2021, cascadas de Comala, Chiquilistlán, Jalisco

1 Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional

El PAP es una experiencia de aprendizaje y de contribución social integrada por estudiantes, profesores, actores sociales y responsables de las organizaciones, que de manera colaborativa construyen sus conocimientos para dar respuestas a problemáticas de un contexto específico y en un tiempo delimitado. Por tanto, la experiencia PAP supone un proceso en lógica de proyecto, así como de un estilo de trabajo participativo y recíproco entre los involucrados.

1.1 Justificación del Proyecto de Aplicación Profesional

Nuestro Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) se desarrolló en el PAP 5e03 “Fortalecimiento OSC para el empoderamiento social externo”, y se situó en el escenario de las Cascadas de Comala perteneciente al municipio de Chiquilistlán, Jalisco; el nombre del proyecto fue “Desarrollo de un Estándar para mejorar la calidad y seguridad del proyecto ecoturístico comunitario con responsabilidad social y ambiental en Comala, Jalisco”.

La selección de este proyecto comenzó con la detección de una necesidad real en la zona, donde cada integrante del equipo encontró interés por contribuir desde el perfil profesional de su carrera a la búsqueda oportuna de soluciones que permitirá un desarrollo íntegro de la comunidad que vive en Comala, al igual de tener el deseo por querer participar activamente en la preservación del entorno natural de las cascadas sin poner en riesgo el sostén económico de los ejidatarios.

El equipo fue constituido por dos futuros profesionales en Administración de Negocios Internacionales e Ingeniería Industrial, donde cada uno propuso e implementó soluciones y estrategias para contribuir al crecimiento de la zona y la creación de una cultura de conciencia para el cuidado de la zona natural.

Los aportes que se realizaron tuvieron una perspectiva orientada a la Calidad y Estandarización por las actividades que se desarrollan en la zona, específicamente para aquellas que iban hacia el ecoturismo que se practica ahí, todo esto regido por la Normatividad Mexicana para el Turismo vigente hoy en día.

1.2 Entendimiento del ámbito y del contexto

México es un país privilegiado por su biodiversidad que habita en él, siendo posicionado como el cuarto país megadiverso después de Brasil, Colombia e Indonesia; el territorio mexicano representa tan sólo el 1.4% de la superficie de la Tierra, donde alberga entre el 10% y el 12% de todas las especies del planeta. Con esto se destaca la importancia del cuidado de cada una de las zonas naturales que le pertenecen a México y la razón para seguir fortalecimiento socialmente la conciencia de los pobladores acerca del cuidado que merecen los ecosistemas (Jiménez-Sierra, y otros, 2014).

Jalisco es una estado perteneciente a la república mexicana, el cual destaca por su rica diversidad natural y cultura, donde diversos distintivos tapatíos deben su origen a las condiciones del lugar. Jalisco cuenta con un magnífico catálogo de opciones en cuanto a diversidad natural, donde el único ecosistema que no tiene es el de hielo permanente, por lo cual, no es de sorprenderse que al viajar por las distintas zonas de este estado se pueda encontrar escenarios ambientales totalmente diferentes (Curiel-Ballesteros, Canales-Cerón, & Vargas-Becerra, 2013) (Curiel-Ballesteros, Canales-Cerón, & Vargas-Becerra, 2013).

El enfoque del proyecto se encuentra en las “Cascadas de Comala”, un lugar ubicado en el estado de Jalisco, específicamente en el Municipio de Chiquilistlán que cuenta con una población de 5,983 habitantes, y se encuentran dentro del polígono ejidal del Ejido Comala. (Gobierno del Estado de Jalisco, 2022).

Los antecedentes de este municipio se resumen en los siguientes hechos (Gobierno del Estado de Jalisco, 2022):

- Fundación del poblado que hoy es la cabecera municipal (1535).
- El virrey Luis de Velasco concede las tierras a los naturales (21/Abril/1563).
- Se dio la posesión de dichas tierras (06/Junio/1563).
- Se expidió en “dos pliegos y dos planas blancas” los títulos de propiedad (12/Agosto/1563)
- En la Estadística de la Provincia de Guadalajara ya se menciona a Chiquilistlán como ayuntamiento (1823).
- Chiquilistlán tiene ya categoría de municipio según consta en un decreto del Congreso Estatal (Marzo/1857).

Algunas características de la zona se presentan a continuación:

- El clima se categoriza como semiseco con una temperatura media anual de 18° C y una precipitación media anual de 932.3 milímetros con régimen de lluvias en los meses de junio, julio y agosto (Gobierno del Estado de Jalisco, 2022).
- Los recursos naturales de la zona están dados por la riqueza de 19,192 hectáreas de bosque donde predominan especies de pino, roble, encino, pinabete, cedro, huaje y tepame, principalmente, donde el suelo tiene un uso agrícola y la tenencia de la tierra en su mayoría es ejidal (Gobierno del Estado de Jalisco, 2022).

1.3 Caracterización de la organización o de tu iniciativa

El ejido Comala es una de las organizaciones más importantes de la comunidad de Comala, y cuenta con alrededor de 47 personas con derecho ejidal. La autoridad más importante del ejido es la asamblea y en ella radica las decisiones más importantes sobre el uso y aprovechamiento de los recursos naturales que se encuentran en el territorio del ejido (Cámara de Diputados). Las personas viven una situación en la que la población aledaña al lugar no ve necesario tener un cuidado del recinto y toma como falta de respeto el que le cobren por su ingreso, el dinero que se obtiene va destinado directamente a la limpieza del lugar y mejorar la experiencia de los visitantes.

Respecto a los involucrados y sus actividades clave (Gómez-Orozco, Rios-Silva, Pérez-Pérez, & Torres-Zárate, 2023):

- 1- **Ejidatarios:** Los ejidatarios son los principales actores, esto porque son los propietarios del área en la que se va a desarrollar este proyecto y también los que van a recibir los beneficios directamente. Son nuestros aliados principales ya que estaremos trabajando tanto directa como indirectamente con ellos para ir planteando nuestras propuestas y también para estar al tanto de las problemáticas que estén presentes o vayan surgiendo durante este Otoño 2023
- 2- **Población circundante:** Los habitantes locales pueden mostrar resistencia e indiferencia ya que podrían resultar afectados indirectamente por las propuestas y no reaccionar de manera favorable. Estamos al tanto que este cambio puede ser complicado para ellos, y es posible que se conviertan en los principales opositores del proyecto.
- 3- **Turistas:** Actualmente, estas cascadas ya reciben alrededor de 1600 visitantes por día en temporadas altas, esto quiere decir que el turismo no está regulado. Dentro de las propuestas de mejora que se buscan establecer es la regulación del turismo debido a que aún no se conoce la capacidad de la tierra para saber cuántos visitantes se deben de manejar para no sobre explotar las cascadas; al principio los visitantes pueden manifestar resistencia e

inconformidad, pero manteniendo una estrategia adecuada se puede llegar a un punto en el que los mismos turistas serán nuestros principales aliados.

- 4- **Estudiantes PAP ITESO:** Nosotros tenemos la oportunidad de generar un cambio significativo dentro de esta comunidad y por ende tenemos la responsabilidad de realizar un diagnóstico adecuado basándonos en nuestras áreas profesionales y así lograr resolver a mayor medida las necesidades de los ejidatarios; presentando propuestas tanto reales como funcionales y que se puedan realizar con los recursos que se tienen tanto económicos como sociales.
- 5- **Autoridades municipales:** Las autoridades del municipio de Chiquilistlán estarán formando parte de este proyecto mediante el servicio de apoyo que brindarán a través de revisiones policiales o estando al tanto de los inconvenientes que puedan surgir.
- 6- **Visitantes de comunidades vecinas:** Las personas de comunidades vecinas que asisten a las cascadas de Comala son turistas que pueden llegar a tener mayor conocimiento de la zona, ya que algunos son personas que están más allegadas a lo que sería la comunidad, por lo general, sus fines no son tan enfocados en ir a conocer las Cascadas, sino en pasar un tiempo con sus familiares o amigos residentes de la comunidad de Comala.

Distribuciones del espacio

Actualmente el lugar se conforma con 4 áreas principales distribuidas de la siguiente manera (Gómez-Orozco, Rios-Silva, Pérez-Pérez, & Torres-Zárate, 2023):

- **Ingreso:** Se cuenta con una zona de ingreso para los visitantes, en dónde se realiza el cobro de admisión (30 pesos) y se dan las indicaciones generales para la entrada al recinto.

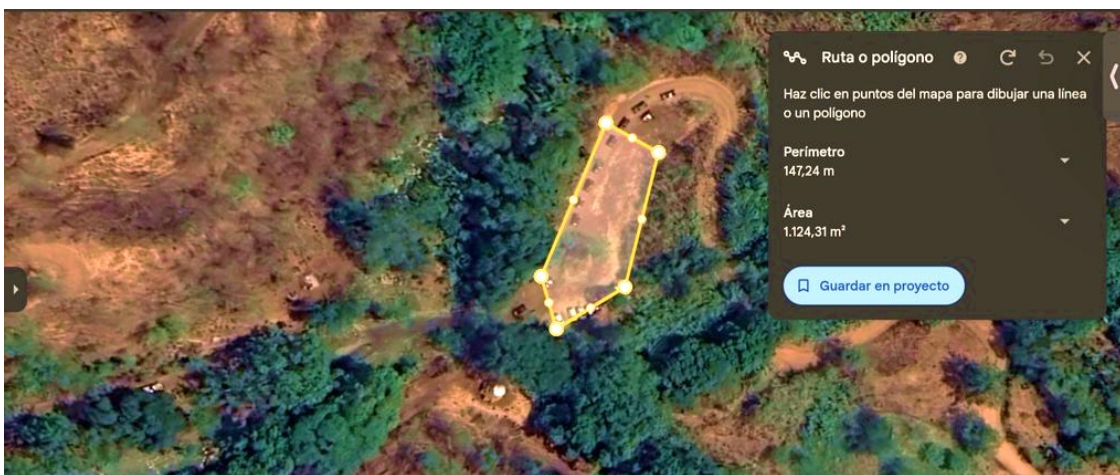
Ilustración 1. Entrada a las cascadas



(Méndez-Gutiérrez, Cascadas de Comala, 2023).

- **Estacionamiento:** se cuentan con 2 zonas de estacionamiento para los visitantes, la primera ubicada a las afueras de la zona de ingreso y la segunda cerca de la zona de servicios del recinto, en donde se pueden acomodar los vehículos sin ningún costo adicional (Google Earth, 2023).

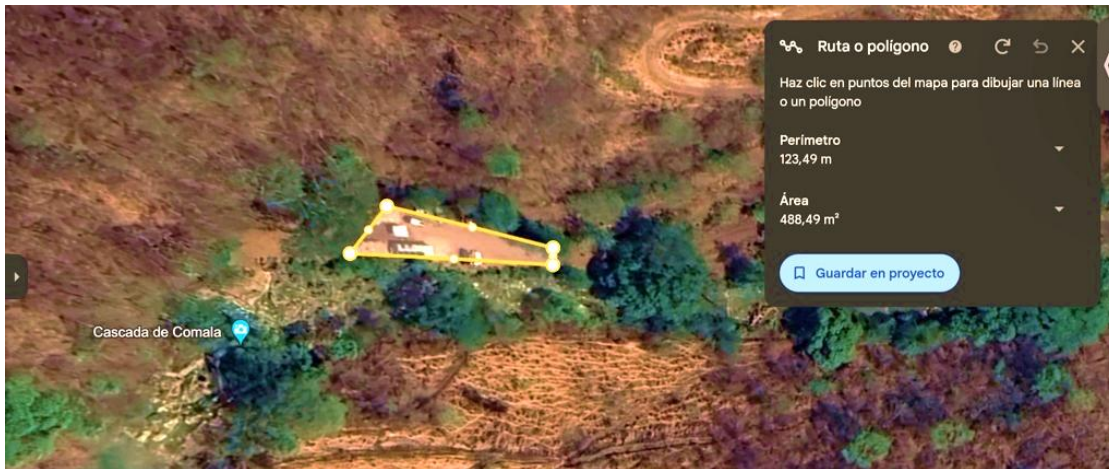
Ilustración 2. Estacionamiento Cascadas de Comala



(Google Earth, 2023)

- **Zona de servicios:** ubicada a las orillas del ingreso al sendero de las cascadas, esta zona cuenta con palapas, baños y regaderas (con un costo adicional), además del servicio de renta de mesas y sillas para aquellos visitantes que así lo deseen. Dicha área puede ser utilizada también para acampar pagando un costo extra por persona siempre y cuando se respeten los espacios establecidos por la administración para esta actividad (Google Earth, 2023).

Ilustración 3. Zona de servicios de las Cascadas de Comala



(Google Earth, 2023)

Ilustración 4. Baños de las Cascadas de Comala



(Méndez-Gutiérrez, Cascadas de Comala, 2023)

- Cascadas: esta es la parte atractiva del recinto y cuenta con diversos senderos (por el momento no delimitados) dónde los visitantes pueden recorrer y entrar en contacto directo

Ilustración 5. Primera cascada



(Méndez-Gutiérrez, Cascadas de Comala, 2023)

Ilustración 6. Segunda cascada



(Méndez-Gutiérrez, Cascadas de Comala, 2023)

Ilustración 7. Tercera cascada



(Méndez-Gutiérrez, Cascadas de Comala, 2023)

1.4 Identificación de las problemáticas

El enfoque principal de la problemática del PAP se situaba en el hecho de que el lugar cuenta con alto potencial turístico-ambiental, pero la falta de estándares de calidad y correctos manejos propiciaba el poco aprovechamiento que la comunidad podía hacer de sus recursos naturales, al igual, que estaban dejando pasar la oportunidad de mejorar las condiciones del lugar y la calidad de vida de los lugareños.

Teniendo en cuenta lo anterior y proyectos anteriores, se identificaron que existían diversas problemáticas que eran evidentes a primera vista y, otras que no tanto, hasta que se hizo un estudio del lugar, dichas problemáticas se agruparon de la siguiente manera (González-Rodríguez, Entrevistados (nombre confidencial), & Méndez-Gutiérrez, 2023):

Problemas orientados a la zona natural

- Falta de conocimiento sobre la capacidad de carga del lugar: Aún no se tenía conocimiento de cuántas personas se podían recibir al día, y esto podía provocar una explotación del entorno natural.
- Nula conservación de los caminos en la cascada: No se tenía senderos establecidos ni tampoco las medidas de seguridad que se debían de tomar para que las personas pudieran estar recorriendo los caminos hacia la segunda y tercera cascada.
- Falta de lugares especiales para los desechos: No se contaba con botes de basura en las diferentes áreas de consumo.

Problemas orientados al turismo

- Flujo no constante de visitantes: los turistas provienen directamente por redes sociales o son pertenecientes a zonas cercanas, no obstante, su flujo se vía afectado según sea la temporada del año, lo cual complicaba el control exacto constante, dado que se debía prever las fluctuaciones.
- Falta de medidas para potencializar el turismo: La zona cuenta con un alto potencial turístico, sin embargo, por la mala organización no se podía esclarecer las medidas correctas para contrarrestar esta problemática.
- Poca conciencia de los turistas por cuidado del entorno: Los visitantes no tenían conciencia sobre la basura, consumo de bebidas alcohólicas o mascotas que se llevaban durante la visita, debido a que aún no se contaba con un reglamento que esclareciera las permisiones.
- Personas externas a la zona aprovechan potencial turístico: Personas externas a los ejidatarios vendían paquetes turísticos en los que se llevaba a un grupo de personas a conocer las cascadas y el ejido no recibía remuneración.

Problemas orientados a los ejidatarios

- Poca participación de los ejidatarios para el fortalecimiento del ecoturismo: se percibía la división de apoyo entre los propios ejidatarios, lo cual complicaba los procesos de toma de decisiones y consentimiento de acciones a realizar para mejorar el lugar.

- Conflicto de intereses entre ejidatarios: existían diversos intereses entre los ejidatarios, lo cual contribuía al accionamiento individual de cada uno, lo que hacía que no existiese una meta clara en común.
- Falta de conocimiento especializado en cuanto a normatividad: los ejidatarios desconocían la normatividad que se aplicaba a la zona y, mucho menos, reconocían los requerimientos legales que se requerían para que la zona operará conforme a las normas de turismo.

Problemas orientados con el manejo lugar (Calidad y estandarización)

- Falta de información pertinente para los visitantes: no existían folletos o información visible que notificará a los visitantes sobre reglamentos, cuidados o peligros del lugar.
- Falta de procesos establecidos: había ausencia de procesos claros y puntuales acerca de las operaciones básicas del lugar y correcto funcionamiento.
- Falta de documentación de procesos: no existía procesos o información documentada de lo que se hace, por lo cual era complicado integrar nuevos miembros al proyecto, dado que no había un punto de partida para las capacitaciones.
- Nula información de seguridad y cuidado del entorno: el recinto no contaba con suficiente advertencias o información de seguridad, las pocas que existían se encontraban obstruidas por objetos, al igual que no se respetan.
- Recursos limitados para el proyecto: los recursos económicos estaban limitados para diversos proyectos que se tenían, por ende, no hay una cantidad destinada para el mejoramiento de la calidad, estandarización y cumplimiento de normatividad.

Estas problemáticas afectaban de manera directa a la comunidad, debido a que no se llegaban concretar acuerdos comunes que permitiría un manejo adecuado de los recursos, poniendo en duda el futuro próximo de la zona ecoturística, perdiendo la posibilidad de beneficiarse y así mejorar la calidad de vida.

Se buscaba atacar la problemática a partir de un enfoque en la mejora de calidad de los servicios y la seguridad de los turistas en las Cascadas de Comala en Jalisco, México, acorde a una normatividad mexicana establecida para la distribución y producción de servicios orientados el ecoturismo.

1.5 Planeación de alternativas de mejora

La planeación de las alternativas de solución fue planteada a partir de la detección real de necesidades de los pobladores, de igual forma, se consideraron los aspectos ambientales para la conservación del propio entorno.

Fue necesario restringir el alcance del proyecto, para ello se evaluó cada una de las normas que le aplicaban a este emprendimiento (las cuales fueron diagnosticadas en el trabajo de Verano 2023), la normatividad que se tiene que cumplir implica trabajo colaborativo a largo plazo, por lo cual, era poco factible gestionar todas al mismo tiempo, por ello se optó decantar por aquella que permitiera dar pie a la implementación de las otras normas y que los recursos de la zona favorecieran su aplicación, al final se determinó que la mejor norma para empezar la implementación sería la NOM-06-TUR-2017.

Existen un conjunto de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) relacionadas con el Turismo y cuyo propósito es “regulan productos, procesos y servicios turísticos ofrecidos por el sector público y privado” (SECTUR, 2015). Las NOM’s turísticas vigentes son:

Tabla 1. Normas Oficiales Mexicanas turísticas vigentes

NOM	Descripción
NOM-06-TUR-2017	De los requisitos mínimos de operación, información, higiene, seguridad, instalaciones y equipamiento que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos
NOM-07-TUR-2002	De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios
NOM-08-TUR-2002	De los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural
NOM-09-TUR-2002	De los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas
NOM-010-TUR-2001	De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas
NOM-011-TUR-2021	De los requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura
NOM-012-TUR-2016	De la prestación de servicios turísticos de buceo

Fuente: Normalización Turística de la Secretaría de Turismo (SECTUR, 2015).

Una vez escuchada la voz de quienes viven en el lugar y haber delimitado el alcance, se presentaron las siguientes propuestas para empezar con la implementación de la norma NOM-06-TUR-2017, dichas propuestas se enlistan a continuación:

- I. Diseño de un borrador de propuesta de reglamento interno que este apegado a la NOM-06-TUR-2017, el cual se hará valer por el personal del Prestador de Servicios Turísticos de Campamentos (PSTC) en función de que el turista cumpla lo descrito en el documento.
- II. Diseño de un borrador de formato de registro del turista, el cual deberá estar membretado. La finalidad es dejar registro de la información pertinente a la persona que ingresa, dicho acuerdo deberá apearse al apartado A del Apéndice Normativo B de la NOM-06-TUR-2017.
- III. Diseño de un borrador de propuesta de aviso de informe sobre servicios ofrecidos, el cual describa que no hay distinción alguna, ni motivos de discriminación para ofrecer el servicio de ecoturismo.
- IV. Diseño de un borrador de propuesta de cartelera de Precio-Servicio donde se aclare los costos que existen dentro del lugar acorde a los distintos servicios o beneficios que se pueden adquirir al ingresar, de igual forma aquellos cobros adicionales o restricciones que pudieran existir.
 - a. En caso de ofrecer el servicio de reserva con anticipación, se deberá plantear dicha política, tanto de forma interna como externa.
 - b. En caso de querer realizar cobros anticipados, se deberá plantear la política de reservación.
- V. Desarrollo de la descripción de los servicios e instalaciones ofrecidas al usuario de manera electrónica o impresa con la finalidad de dejar claro lo que se ofrece y cumplir con lo mandado en la norma.
- VI. Diseño de un borrador de acuerdo de servicios prestados para dejar por un sustento físico de los servicios que adquirió el turista al momento de ingresar a las Cascadas de Comala.
- VII. Creación de un proceso de divulgación de la información acerca de los servicios e instalaciones que se ofrecen.
- VIII. Creación de un proceso de divulgación de la información acerca de las restricciones o prohibiciones referentes al lugar.
- IX. Evaluación de la zona de campamentos acorde a lo mandado por la NOM-06-TUR-2017.

- X. Creación de un plan de recolección de residuos sólidos que contemple los aspectos básicos de la NOM-06-TUR-2017.
- XI. Creación de un plan de acción para asegurar el mantenimiento y limpieza de los servicios sanitarios y alimenticios acorde a la normativa.
- XII. Creación de plan de ejecución de estándares de estándares de calidad de la tienda local. Delimitar el alcance, en caso de servir productos alimenticios, no se podrá realizar su entrega en productos de unicel o plástico.

La intención era que cada una de estas propuestas se llevaran a cabo acorde al alcancé que se pudiera según los recursos de la comunidad, por ende, habría algunas mejoras que totalmente permitirían cumplir con la NOM o, si no era el caso, mínimo encaminaría el actuar de la siguiente generación.

1.5.1 Objetivo general y específicos

Objetivo General

Gestionar el inicio de la implementación del estándar de ecoturismo en el ejido de Comala de la NOM 006-TUR-2017, desarrollando los componentes que establecen los requisitos de la NOM, para poder ofrecer un servicio que cumpla los estándares de calidad y seguridad establecidos por la Ley para proteger al turismo y mejorar la experiencia de los visitantes.

Entregable

Sistema de documentación requerido por la NOM-06-TUR-2017 que permita el respaldo del cumplimiento de cada uno de los requerimientos de la norma que se hayan implementado hasta ese momento.

La documentación que se menciona en el entregable viene delimitada dentro de la misma norma, dicho soporte permite llevar el histórico de la empresa, al igual que demuestra que se cumplen con lo requerido por norma, algún nos ejemplos del tipo de documentación que se puede encontrar es: bitácoras de servicio, reglamento, códigos de conducta, descripción de bienes y servicios ofrecidos, descripción de actividades a realizar y cómo hacerlas, entre otros tantos documentos.

Tabla 2, Matriz de objetivos

#	Objetivos específicos	Entregables	Indicador
1	Objetivo específico 1: Conocer los requerimientos del lugar, tanto entorno natural como los sociales, a partir de la inmersión en el contexto con la finalidad de que la documentación parta de una necesidad real.	Resumen de los resultados obtenidos en los sondeos de opinión para conocer los requerimientos de los ejidatarios y del lugar.	Realizar al menos 6 sondeos de opinión entre ejidatarios y 3 a los encargados del control ambiental.
2	Idear propuestas de mejora que permitan alcanzar el cumplimiento de la norma NOM-06-TUR-2017 de una forma eficaz y optimizada.	Entregar una relación de propuestas de mejora alineadas a los requerimientos de la norma.	Proponer la cantidad necesaria de propuestas de mejora que permita cumplir al menos con el 60% de los primeros apartados de la norma.
3	Empezar con la implementación de los primeros dos apartados de la norma NOM-06-TUR-2017, buscando una aprobación mínima del 40% con una puntuación satisfactoria al final del periodo Otoño 2023.	Documentación que resulte del cumplimiento de cada uno de los requerimientos por norma (ej. Reglamento, membrete, listado de precios y servicios, etc.).	Alcanzar la puntuación del 40% como aprobatorio en los primeros dos apartados de la NOM-06-TUR-2017.
4	Plantear alternativas de solución para terminar con el cumplimiento de la NOM-06-TUR-2017 en el próximo curso PAP.	Entregar un resumen de las propuestas realizadas y las que faltaron por implementar con sus debidas sugerencias.	Entregar una breve descripción de alternativa de solución para cada uno de los lineamientos (20) para los primeros 2 apartados de la norma.
5	Evaluar la implementación realizada durante el PAP Otoño 2023 de las medidas de calidad que indica la NOM-06-TUR-2017 para comprender el nivel de crecimiento que se logró.	Entregar el check list de la norma NOM-06-TUR-2017 haciendo la reevaluación con las propuestas ya implementadas.	Aplicar nuevamente la inspección del lugar acorde a la NOM-06-TUR-2017.
6	Presentar de forma clara y precisa los resultados junto con la documentación correspondiente ante los ejidatarios para hacer de su conocimiento los resultados obtenidos.	Realizar una presentación electrónica con el resumen del Proyecto de Aplicación Profesional.	Presentar los resultados finales ante los ejidatarios y responsables del PAP Otoño 2023.

1.5.2 Diagrama de Gantt del proyecto

Tabla 3. Diagrama de Gantt

N°	Actividades	Semanas																Responsable	PRODUCTO/ INDICADOR DE ACTIVIDAD
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
1	Objetivo específico 1: Conocer los requerimientos del lugar, tanto entorno natural como los sociales, a partir de la inmersión en el contexto con la finalidad de que la documentación parta de una necesidad real.																		Realizar al menos 6 sondeos de opinión entre ejidatarios y 3 a los encargados del control ambiental.
	1.1 Formular las preguntas clave que se aplicarán en las entrevistas.			X	X													Todos	Resumen de los resultados obtenidos en los sondeos de opinión realizados para conocer los requerimientos de los ejidatarios y del lugar.
	1.2 Crear el instrumento de recabación de datos (encuesta, guion, etc.).			X	X												Todos		
	1.3 Aplicar el instrumento de recabación de datos.					X	X										Luis		
	1.4 Agrupar los resultados en un solo instrumento.						X										Todos		
2	Objetivo específico 2: Idear propuestas de mejora que permitan alcanzar el cumplimiento de la norma NOM-06-TUR-2017 de una forma eficaz y optimizada.																		Proponer la cantidad necesaria de propuestas de mejora que permita cumplir al menos con el 60% de los primeros apartados de la norma.
	2.1 Comprender los requerimientos por norma a aplicar.	X	X															Todos	Entregar una relación de propuestas de mejora alineadas a los requerimientos de la norma.
	2.2 Visitar el lugar de aplicación de norma.		X															Todos	
	2.3 Proponer mejores a implementar acorde a la norma.			X	X	X												Todos	
	2.4 Plantear las propuestas de mejora a los ejidatarios.						X											Todos	
	2.5 Enlistar las propuestas acordadas con los ejidatarios.						X											Todos	
3	Objetivo específico 3: Empezar con la implementación de los primeros dos apartados de la norma NOM-06-TUR-2017, buscando una aprobación mínima del 40% con una puntuación satisfactoria al final del periodo Otoño 2023																		
	3.1 Comenzar a desarrollar un listado de la reglamentación, membrete,						X	X	X	X	X	X						Todos	Documentación que resulte del cumplimiento de cada uno de los requerimientos por norma (ej.

N°	Actividades	Semanas																Responsable	PRODUCTO/ INDICADOR DE ACTIVIDAD	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16			
	listado de precios y servicios.																		Todos	Reglamento, membrete, listado de precios y servicios, etc.).
	3.2 Documentar cada uno de los requerimientos de norma							X	X	X	X	X	X						Todos	
	3.3 Realizar la valuación de los avances del proyecto												X						Todos	
	3.4 Presentar frente a los ejidatarios las reglas planteadas												X						Todos	
4	Objetivo específico 4: Plantear alternativas de solución para terminar con el cumplimiento de la NOM-06-TUR-2017 en el próximo curso PAP.																			Entregar una breve descripción de alternativa de solución para cada uno de los lineamientos (20) para los primeros 2 apartados de la norma.
	4.1 Revisar lineamientos que no hayan presentado mejora (parcial o completa).													X					Todos	Entregar un resumen de las propuestas realizadas y las que faltaron por implementar con sus debidas sugerencias.
	4.2 Comenzar con el desarrollo del resumen en base a las alternativas.													X					Todos	
	4.3 Plantear las alternativas de solución frente a los encargado de PAP.													X					Todos	
	4.4 Registrar las alternativas de solución a futuro.													X					Todos	
5	Objetivo específico 5: Evaluar la implementación realizada durante el PAP Otoño 2023 de las medidas de calidad que indica la NOM-06-TUR-2017 para comprender el nivel de crecimiento que se logró.																			Aplicar nuevamente la inspección del lugar acorde a la NOM-06-TUR-2017.
	5.1 Revisar los avances logrados.													X					Todos	Entregar el check list de la norma NOM-06-TUR-2017 haciendo la reevaluación con las propuestas ya implementadas.
	5.2 Contraponer mejoras con la NOM-06-TUR-2017.													X					Todos	
	5.3 Obtener los resultados de rendimiento del proyecto.														X				Todos	
	5.4 Documentar los avances y rendimientos.														X				Todos	
6	Objetivo específico 6: Presentar de forma clara y precisa los resultados junto con la documentación correspondiente ante los ejidatarios para hacer de su conocimiento los resultados obtenidos.																			Realizar la presentación final ante los ejidatarios y responsables del PAP Otoño 2023.

N°	Actividades	Semanas																Responsable	PRODUCTO/ INDICADOR DE ACTIVIDAD
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
	6.1 Sintetizar los datos que irán dentro de la presentación.															X		Todos	Presentación electrónica con el resumen del Proyecto de Aplicación Profesional. One Page para los espectadores.
	6.2 Hacer una presentación frente al profesor.															X		Todos	
	6.3 Realizar un One Page de resultados para los espectadores.															X		Todos	
	6.4 Presentar la propuestas y escotados obtenidos frente a los ejidatarios encargados del PAP																X	Todos	

1.5.3 Marco teórico y metodología

Basándonos en lo que la norma mexicana NMX-ANA-133-SCI-FI-20131 define como ecoturismo, encontramos que es: “aquella modalidad turística ambientalmente responsable que consiste en viajar o visitar espacios naturales relativamente sin perturbar, con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales de dichos espacios; así como cualquier manifestación cultural del presente y del pasado que puedan encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación tiene bajo impacto ambiental y cultural e induce un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales” (SEMARNAT, 2022).

Se estuvo realizando una investigación tanto de campo como de gabinete en la que se encontraron campos de mejora por lo que se logró determinar que no se cumplían con las características que se deben de tener para llamarse proyecto ecoturístico.

Fue así como se comenzaron a crear una serie de propuestas dentro del proyecto Cascadas de Comala, Jalisco, donde la conservación del entorno natural es de los principales objetivos, se busca reducir el impacto humano dentro de las cascadas para lograr mantener la biodiversidad, los ecosistemas terrestres y acuáticos, al mismo tiempo que se busca implementar el turismo y trabajo para los ejidatarios que residen dentro de Comala, por lo anterior, es imprescindible cumplir con la norma que se decidió empezar a implementar: NOM-06-TUR-2017.

La metodología pertinente para utilizar en este tipo de proyecto era la del “Ciclo PDCA”, dado que su enfoque a la gestión de la mejora constante en los negocios y procesos permitía dar un correcto seguimiento a la implementación de la norma en las cascadas de Comala, al igual que daría seguimiento estructurado a los objetivos que se tenían planteados en el PAP.

Esta metodología comenzó con la parte de la “Planificar”, en la cual se sustentaba nuestro proyecto con la cronología de actividades por realizar, el planteamiento de objetivos y entregables, delimitación del alcance, la propuesta de mejoras, etc.

Continúa con la etapa de “Hacer” (“*Do*”), aquí se empezó con la ejecución de cada una de las propuestas planteadas y la realización de cada uno de los entregables por objetivo creado.

En la etapa de “Verificar” (“*Check*”), se van a evaluar los resultados obtenidos a lo largo de la implementación, con la finalidad de validar si se ha obtenido lo esperado o se llegó a un distinto rumbo.

Finalmente, “Actuar” (“*Act*”) implicó el control del proyecto, donde se buscaba pasar lo realizado a los ejidatarios para que ellos pudieran dar continuidad al servicio del ecoturismo, normalizando la solución encontrada; al igual que se realizó los ajustes necesarios para el futuro seguimiento del proyecto.

1.5.4 Programa de inclusión de actores

Los ejidatarios eran los principales beneficiados, ya que a través de la implementación del proyecto obtendrían mayor formalidad y atraerían más turistas, los cuales podrían estar disfrutando de las cascadas de Comala con las debidas medidas de seguridad y las instalaciones adecuadas para pasar un momento agradable.

Se comenzó realizando sondeos de opinión a los ejidatarios para saber lo que ellos necesitan y también para obtener diversos datos que se irán utilizando a lo largo de este proyecto, se pretendía tener contacto frecuente con las personas que viven dentro de Comala para estar planteando las propuestas, platicando y escuchando sus necesidades.

La manera en la que se empezó a dar a conocer las propuestas fue a través de reuniones que se tenían con los ejidatarios para ir actualizándolos en cuanto a las novedades, se realizaba presentaciones en las que poco a poco se les compartía la información que se había obtenido, las necesidades que se podían cubrir y los beneficios que se verían después de implementar las estrategias.

La participación de los beneficiarios se vio a través de la documentación que presentó el Ejido, para así tener una base sólida en la implementación de la norma: NOM-06-TUR-2017, la cual cubre la mayor parte de las necesidades que estaban dentro del alcance de este PAP Otoño 2023.

Los resultados se presentaron al final del proyecto en la asamblea ejidal, donde se explicó el trabajo que se realizó, las propuestas que se implementaron y las mejoras que se lograron realizar en las Cascadas de Comala.

1.5.5 Proceso de elaboración de cada una de las propuestas de mejora

El proceso para elaborar cada una de las propuestas estuvo basado con base a 3 cuestiones:

- Requerimientos sociales y naturales.
- Requerimientos de NOM's.
- Equipo multidisciplinario del PAP.

Se partió de los requerimientos de norma, los cuales se mostraron previamente en el apartado introductorio 1.5 “Planeación de alternativas”, se determinaron a partir del análisis de lo que no se cumplía en aquel momento de las NOM's de turismo, teniendo un enfoque especial en la NOM-06-TUR-2017 y la NOM-011-TUR-2021.

Una vez definidos los requerimientos que se empezarían a implementar para su cumplimiento, se determinó las posibles relaciones interdisciplinarias que se podrían llevar a cabo con los demás equipos del PAP, donde se estableció una relación concreta con el equipo de finanzas, diseño y administrativo (tema de manejo de la basura).

Continuamos con el análisis a detalle de cómo se podría integrar los requerimientos naturales y sociales a cada una de las mejoras, con la finalidad de que las mismas estuvieran impregnadas de la esencia real de lo que ocurre en el lugar, al igual que permitiera solucionar lo que se acontecía en ese momento.

Considerando todo lo anterior, se empezó a definir de manera detallada cada una de las propuestas de mejora a implementar (dicha explicación a detalle se encuentra en el **Producto 1. Resumen resultados de opinión**), los puntos que se definieron fueron:

- Etapa de la mejora que se buscaría alcanzar (planeación, ejecución, evaluación o control), ejemplo: el reglamento se buscaba que llegará a la etapa de control, debido a que era necesario que se siguiera manteniendo y mejorando con el pasar del tiempo.
- Definición de impacto o funcionamiento, punto clave para que cada uno de los interesados en el proyecto entendería el impacto que tendría la mejora propuesta.

- Actores que participarían o se verían afectados por la mejora.
- Descripción de la estrategia y/o herramienta a utilizar para implementar la mejora, pudiendo hacer capacitaciones, presentaciones, entrega de documentación, etc.
- Requerimientos de la norma para el punto, un ejemplo de esto se encontró en el reglamento, dado que la NOM-06-TUR-2017 solicitaba que dicho documento tuviera cierta información y apartados.
- Desarrollo explícito de las etapas que se necesitaban hacer para implementar la mejora dependiendo su nivel de alcance.

Los puntos antes mencionados facilitaron de manera exponencial la aplicación de las mejoras, dado que se tenía concentrado en este “Manual” los aspectos a considerar para cumplir los requerimientos de norma, sociales y naturales, al igual que la integración de cada uno de los actores.

1.6 Desarrollo e implementación de las propuestas

El desarrollo de las propuesta se realizó con base a la metodología PDCA, donde los objetivos se alinearon a cada uno de los pasos, buscando que el trabajo en general se apegara a dicha estructura.

Para la primera etapa que es “Planeación”, se necesitaba conocer los requerimientos de 3 aspectos clave que tendrían alta injerencia sobre el proyecto: requerimientos sociales, naturales y normativos; la recopilación de los datos e información se realizó con entrevistas personales a profundidad, con la finalidad de que los resultados obtenidos no estuviesen sesgados por terceros y que el nivel de privacidad facilitara la obtención de datos veraces.

1.6.1 Entrevista personal a profundidad

Las entrevistas a profundidad se aplicaron a un guion de preguntas que se elaboró con antelación, con la finalidad de que las preguntas se tuvieran preparadas para el momento, al igual de cerciorarse de que se obtuviera toda la información requerida.

Se prepararon 2 guiones, donde uno estaría enfocado a los ejidatarios de Comala, mientras que el según a las compañeras del equipo de ambiental, ya que son ellas quienes conocen los requerimientos del lugar.

Ambos guiones se pueden encontrar en el **Producto 1. Resumen resultados de opinión.**

La información recaba fue del tipo “Cualitativa” y se definió un perfil del público objetivo a entrevistar, el cual se presenta a continuación:

Perfil Social (ejidatarios)

- Edad: 18 a 90 años.
- Género: indistinto.
- Nivel educativo: indistinto.
- Ubicación geográfica: Ejido de Comala.
- Nacionalidad: indistinto.
- Nivel económico: indistinto.
- Tiempo de vivir en la comunidad de Comala: al menos 5 años.
- Relación con la comunidad: ser ejidatario de la comunidad de Comala.
- Ocupación: haya trabajado en las Cascadas de Comala o las haya visitado al menos 1 vez en su vida.
- Condiciones especiales: ninguna.

Perfil Natural (integrantes equipo ambiental)

- Edad: 18 a 90 años.
- Género: indistinto.
- Nivel educativo: Licenciatura o que este por terminarla con relación al aspecto ambiental o químico.
- Ubicación geográfica: Indistinto
- Nacionalidad: indistinto.
- Nivel económico: indistinto.
- Tiempo de vivir en la comunidad de Comala: no necesario.
- Relación con la comunidad: estar trabajando en algún proyecto o aspecto relacionado con las Cascadas de Comala.
- Ocupación: este colaborando en las Cascadas de Comala y las haya visitado al menos 1 vez en su vida.
- Condiciones especiales: ninguna.

Las entrevistas se realizaron en el sitio y los resultados de cada una de las preguntas se resumen de manera breve a continuación:

Requerimientos sociales.

Los ejidatarios se mostraron optimistas al recibimiento de turistas, ya que esto traen muchos beneficios en diferentes ámbitos: económicos, sociales, intelectuales y bienestar, al igual que activan la vida de la propia comunidad.

Por otro lado, mencionaron que la venida de los turistas no es siempre de forma grata, dado que se presentan muchas personas que son inconscientes y vienen a destruir la zona o dañar la paz que se vive en el lugar por medio de su estado de ebriedad, excesos de velocidad, música a alto volumen, ingresos por zonas no permitidas, etc.

De igual forma se comentó su entusiasmo cada vez que visitan las cascadas, sin embargo, la frecuencia que se realiza es poca dado que existen muchas cuestiones de inseguridad y poca accesibilidad.

Ilustración 8. Imágenes con las personas entrevistadas de la comunidad



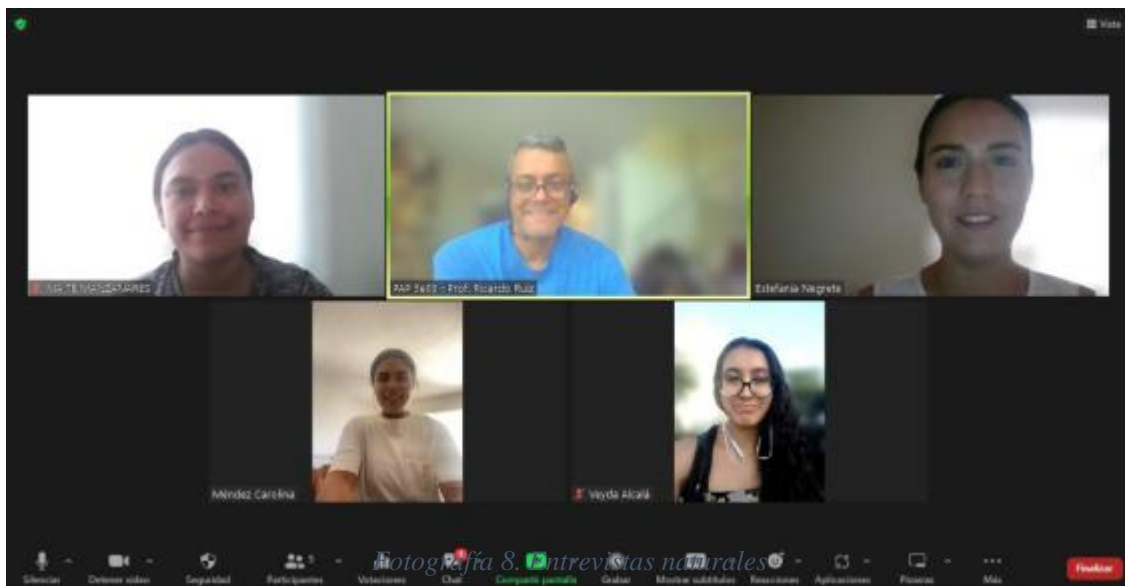
(González-Rodríguez, Entrevistados (nombre confidencial), & Méndez-Gutiérrez, 2023)

Requerimientos naturales.

Las opiniones se mostraron muy similares entre sí, cada una de las 3 entrevistadas comentó que el lugar era paradisiaco, la cantidad de fauna y flora que se tiene es exuberante, denotando el alto concentrado de seres vivos que se tienen en el ecosistema, el cual califican como sumamente importante de conservar.

Al igual, el equipo de dejo ver muchas áreas de oportunidad sobre la zona, comentaron que se realizan malos manejos administrativos, poca o nula conciencia sobre el cuidado del entorno y que se realizan diversas prácticas que pueden provocar daños irreparables.

Ilustración 9. Entrevistas



(González-Rodríguez, Entrevistados (nombre confidencial), & Méndez-Gutiérrez, 2023)

Por último, los requerimientos normativos se evaluarán conforme a las normas de turismo que anteriormente se mencionaron, por lo cual se podrán ver los manejos que se dieron de la información en cada una de las propuestas que se aplicaron.

1.6.2 Relación de las propuestas de mejora

Para esta parte de nuestro proyecto seguíamos en la primera etapa de la metodología PDCA (Planeación), donde se buscó enlistar cada una de las propuestas, describir su objetivo, alcance, participantes, aspectos normativos a cumplir, herramientas a desarrollar y ruta a seguir para su implementación.

La finalidad fue construir un documento que facilitará la implementación de cada una de las propuestas y se tomará en cuenta todos los aspectos que se tenían que cumplir.

El documento se puede revisar en el **Producto 2. Relación de propuestas de mejora**, por si se desea indagar en la estructura e información que respalda la implementación de cada una de las propuestas.

El seguimiento y control de cada una de las mejoras eran cuestiones sumamente relevantes, para ello se desarrolló una tabla que integrara cada uno de los pasos que se debían de realizaron para lograr el cumplimiento de las mejoras; dicha tabla se muestra en la siguiente imagen:

Tabla 4. Seguimiento y control de mejoras

1. Reglamento	2. Formato de registro	3. Política de "No discriminación"	4. Cartelera "Precio-Servicio"	5. Descripción de Servicios e Instalaciones ofrecidas	6. Acuerdo de servicios prestados
0%	0%	0%	0%	0%	0%
<ul style="list-style-type: none"> Recolección de los requisitos Recabar los requerimientos que se desarrollarán Desarrollar el reglamento interno de reglas más Resumir las reglas más Crear un plan de capacitación acerca Capacitar al personal acerca de 	<ul style="list-style-type: none"> Agrupar los requerimientos de Desarrollar el formato de Capacitar a los interesados 	<ul style="list-style-type: none"> Agrupar los requerimientos de norma Desarrollar la Política de "No 	<ul style="list-style-type: none"> Reunir los requerimientos de Investigar los servicios que se Crear la cartelera de Imprimir la cartelera de Capacitar a los 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar las instalaciones y servicios Obtener las características de cada Desarrollar la documentación 	<ul style="list-style-type: none"> Agrupar los requerimientos de Desarrollar el Acuerdo de

7. Proceso de divulgación de información de los prestación de servicios	8. Divulgación de restricciones o prohibiciones del lugar	9. Evaluación de la zona de campamentos	10. Plan de recolección de residuos sólidos	11. Plan de mantenimiento y limpieza de servicios sanitarios y alimentos	12. Plan de Calidad para la Tienda Local
0%	0%	0%	0%	0%	0%
<ul style="list-style-type: none"> a. Enlistar la información necesaria b. Crear un panfleto que facilite el acceso a c. Idear la capacitación que se ofrecerá a los d. Realizar la capacitación con una 	<ul style="list-style-type: none"> a. Resumir el reglamento interno en los b. Enlistar las restricciones y c. Crear un panfleto que facilite el acceso a la d. Idear la capacitación que se ofrecerá a los e. Realizar la capacitación con una 	<ul style="list-style-type: none"> a. Definir si es un Campamento b. Resumir los puntos clave que c. Crear un formato de fácil comprensión d. Evaluar los resultados obtenidos e. Proponer ideas para mejorar las f. Crear la ruta a seguir para lograr las 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del sistema actual Planteamiento de mejoras o Crear plan de recolección de Crear los formatos 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del sistema actual de Planteamiento de mejoras o alternativas Crear plan de mantenimiento y limpieza Crear los formatos requeridos por norma 	<ul style="list-style-type: none"> Determinación del alcance actual de Revisar la NOM-06-TUR-2017 y NOM- Generar un check list de autoevaluación

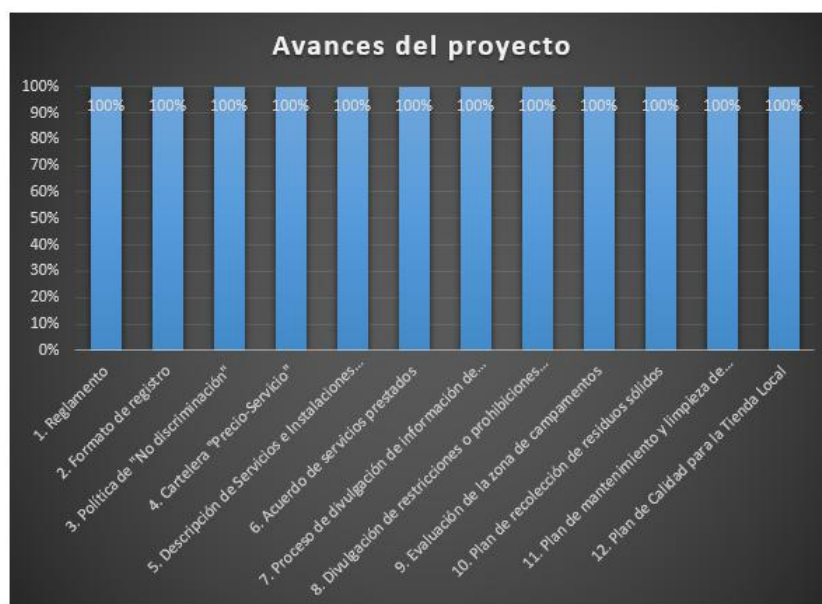
Para una representación visual se creó un gráfico de barras, el cual es el siguiente:

Ilustración 10. Gráfico Seguimiento y control de mejoras



La ejecución del proyecto fue bastante aceptable, lo cual trajo un cumplimiento total en un 100% de cada una de las propuestas de mejora, lo cual se presentó como resultado final con el siguiente gráfico.

Ilustración 11. Gráfico avances del proyecto



1.6.3 Desarrollo de cada una de las propuestas de mejora

La segunda etapa de la metodología PDCA (Desarrollo) comenzó aquí.

En total se realizaron 12 propuestas de mejora, donde unas permitían el cumplimiento cabal del requerimiento, mientras que otras contribuirían a la aplicación futura de las acciones para cumplir con lo marcado por norma.

En seguida se explica el desarrollo de cada mejora.

1.6.3.1 Reglamento

Los requerimientos que exigen que se tenga un reglamento en el lugar se presentan en los siguientes apartados:

NOM-06-TUR-2017

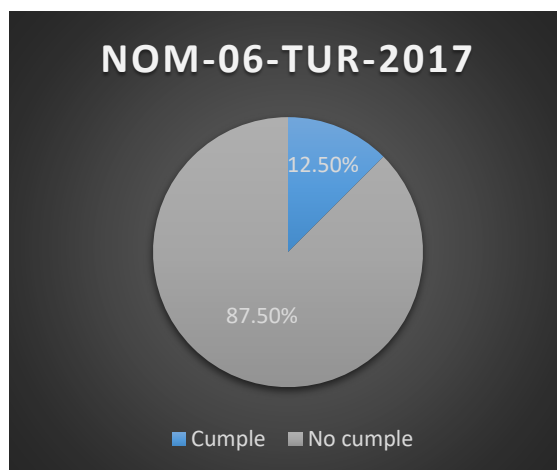
4.1.3 Contar con un reglamento que contenga los contenidos en el Apéndice Normativo A de la norma. Dicho reglamento deberá estar en español.

La creación del reglamento se realizó en colaboración del Equipo de Derecho, quienes lo desarrollaron y el Equipo de Calidad solo evaluó que se realizara conforme al Apéndice Normativo A.

Para la evaluación del reglamento se creó un *check list* en forma de tabla que facilitará la entrega de los resultados, los cuales se pueden consultar en el **Producto 3. Evaluación del reglamento conforme a la NOM-06-TUR-2017 y NOM-011-TUR-2021.**

Los resultados de esta evaluación se presentan en la siguiente gráfica:

Ilustración 12. Resultados de la primer evaluación del reglamento interno



El reglamento en general mostraba una buena estructura, no obstante, la falta de lineamientos para el cuidado del entorno social y natural son cuestiones clave que no se mostraban, de igual manera, la faltas ortográficas y diseño del documento eran cuestiones que se debían de mejorar.

Los resultados de la revisión se les compartió al equipo de derecho para que pudieran realizar las mejoras pertinentes, la finalidad es tener un reglamento que cumpla con lo mínimo exigido por norma.

1.6.3.2 Formato de registro

La NOM-06-TUR-2017 solicita que se realice un registro del turista acorde al apartado A del apéndice normativo B, el cual deberá ser llenado únicamente por aquellos que vayan a estar en un campamento en las cascadas de Comala.

Lo que se realizó para esta mejora fue un formato de registro que contuviera la mínimo indispensable marcado en el apartado antes mencionado, básicamente se constituye por 3 partes:

1. Generalidades del servicio: este apartado lo llena el miembro que este colaborando en la organización y recaba la información relativa a la estancia de la persona en el lugar.
2. Información personal: solicita la información básica de la persona que se desee quedar en la zona.
3. Perfil médico: recaba información médica sobre la persona que se quede en el campamento.

Aunado a lo anterior, se tienen 2 declaraciones sobre el manejo de la información y la veracidad de esta.

Finalmente, se tiene dos espacios para la firma de quienes atestiguan que la información escrita en el documento es real.

Producto 4. Formato de registro de Turista

1.6.3.3 Política de "No discriminación"

La NOM-06-TUR-2017 también solicita que la organización ofrezca los servicios sin distinción alguna de la persona (género, edad, condición social, religión, etc.) en su lineamiento 4.1.6.

En general, para esta mejora se tenían 2 cuestiones por hacer: documentar esta política de “No discriminación” y darla a conocer a los ejidatarios para que la hicieran valer por toda la institución.

El documento describe las obligaciones a las que se compromete el personal de las cascadas para que el servicio se preste a cualquier persona sin distinción alguna, el sustento de este se encuentra de manera explícita en el reglamento interno.

La promoción sobre dicha política se dio a conocer a los ejidatarios designados en el taller que se impartió por el equipo de calidad.



Fotografía 8. Presentación de avance de propuestas.
(González Rodríguez, Presentación de avances PAP Otoño 2023, 2023)

Producto 5. Política de “No Discriminación de Servicios”

1.6.3.4 Cartelera "Precio-Servicio"

La cartelera de “Precio-Servicio” es una cuestión sumamente importante para la organización, porque gracias a ella se da a conocer de manera pública los servicios que se ofrecen y bajo cual precio se pueden adquirir.

La NOM-06-TUR-2017 hace mención en sus lineamientos 4.1.7, 4.1.8, 4.1.9 y 4.1.10 varias cuestiones a considerar para la realización de la cartelera y su aplicación.

La cartelera se realizó en conjunto con los equipos de diseño y finanzas, donde el primero se encargó de la creación de la cartelera, el segundo equipo la entrega de la información de servicios y precios que se ofrecen, finalmente, el equipo de calidad validó que cumpliera el documento con lo requerido por norma.

La cartelera la podemos observar en la siguiente imagen.

Ilustración 13. Cartelera de “Precio-Servicio”.



Lista de precios

Habitantes locales mostrando INE	\$45.00	 <p>La reserva de mesas se realiza exclusivamente a través de la pagina web. Después de las 10:00 a.m., cualquier reserva no reclamada se liberará y se considerará no reembolsable.</p>
Visitantes nacionales	\$150.00	
Visitantes internacionales	\$20 USD	
Uso de baños por persona	\$5.00	 <p>Ingreso al lugar de 7:00 am a 5:00 pm.</p>
Salvavidas	\$50.00	

1.6.3.5 Descripción de Servicios e Instalaciones ofrecidas

La descripción de servicios e instalaciones que se ofrecen es otro aspecto que la norma 06 de la Secretaría de Turismo también solicita en sus lineamientos 4.1.10, 4.2.2, 4.2.4, 4.2.5 y 4.2.7

Para ello se necesitó hablar con el encargado actual de las “Cascadas de Comala”, quien facilitó toda la información pertinente sobre cada una de las instalaciones que se tienen, modo de operación y servicios que se tienen en el lugar.

El documento queda constituido en 2 partes, donde la primera describe los servicios que se tienen actualmente y en la segunda las instalaciones con las que cuenta el lugar.

Toda la información que fue plasmada en la documentación fue validada con personal de la organización, encargado PAP y equipos interdisciplinarios que tuvieran información relativa a esta propuesta.

Producto 6. Descripción de Servicios e Instalaciones ofrecidos

1.6.3.6 Acuerdo de servicios prestados

El acuerdo de servicios prestados es un documento a manera de contrato, cuya finalidad es plasmar por escrito todos los servicios que el turista está adquiriendo al momento de su ingreso al lugar, el cual describe información relativa a lo pactado con la asociación, características de los servicios y tipo de seguro que le respaldará.

Los lineamientos que rigen la elaboración de este acuerdo los podemos encontrar en la NOM-06-TUR-2017, en los incisos 4.1.10, 4.1.11 y 4.1.12.

Dicho documento trabaja de manera conjunta al de registro, donde la información será escrita por el colaborador de la zona y aceptada por quien haya contratado los servicios.

La explicación para el llenado de ambos documentos se ofreció a los ejidatarios en un taller que se desarrolló una vez terminada toda la documentación de las mejoras.

Ilustración 14. Taller de capacitación sobre proyecto de calidad.



(González Rodríguez, Taller de capacitación, 2023)

Producto 7. Acuerdo de servicios prestados

1.6.3.7 Proceso de divulgación de información de los prestación de servicios

La NOM-06-TUR-2017 hace mención de que cada uno de los colaboradores en la zona debe conocer la información relativa al lugar y saberla comunicar de manera oportuna (4.1.10, 4.2.1, 4.2.2, 4.3.8), aunque no solo esta NOM lo pide así, también la NOM-011-TUR-2021 lo solicita en sus incisos: 4.3.1 y 4.3.6.

Este trabajo partió de la identificación de cada uno de los documentos que contenían información vital sobre el manejo del lugar, lo cual se pasó a un folleto informativo que permitiera al colaborador tener la a la mano los aspectos clave a comunicar al turista al momento de su ingreso o su estancia en la zona.

El proceso de divulgación de la información se separa en 3 aspectos:

- Servicios y precios.

- Instalaciones.
- Restricciones y prohibiciones.

Agregado a lo anterior, también se presenta recomendaciones de trato pertinentes al momento de comunicar cualquier información.

El proceso se compartió con los ejidatarios en el taller impartido por el equipo de calidad, donde se realizó una dinámica que constaba básicamente de 2 turistas de la ciudad que llegaban por primera vez a las cascadas y desconocían totalmente el cómo se debían de comportar, uno de los ejidatarios debía de presentar la información necesaria y resolver de forma completa cada una de las preguntas que los turistas realizaran.

Ilustración 15. Taller de capacitación sobre proyecto de calidad Luis



(González Rodríguez, Taller de capacitación, 2023)

Producto 8. Proceso de divulgación de información de los prestación de servicios

1.6.3.8 Divulgación de restricciones o prohibiciones del lugar

La divulgación de prohibiciones era un tema que se debía de manejar de manera especial, ya que se había identificado muchos accidentes graves por la falta de restricciones, al igual que la NOM-06-TUR-2017 resalta la importancia en los incisos 4.2.4 y 4.3.1.

Esta mejora se trabajó en conjunto a la anterior, no obstante, aquí se realizó un tríptico cuyo enfoque fuera totalmente al conocimiento general de cada uno de los apartados del reglamento interna y las reglas vitales que se debían de transmitir para reducir aquellos casos de algo riesgo.

El tríptico presenta las funciones de las prohibiciones, quienes deben de respetarlas, quienes son los responsables de hacerlas valer, los 13 artículos que se definieron en el reglamento interno de las “Cascadas de Comala” y 14 reglas que son indispensable que cada una de las personas que se encuentren en la zona conozca.

Dicho documento se les entregó y explicó a los ejidatarios en el taller que hemos estado mencionando en mejoras anteriores.

Producto 9. Divulgación de restricciones o prohibiciones del lugar

1.6.3.9 Evaluación de la zona de campamentos

Esta mejora se interpreta como una etapa intermedia para el cumplimiento normativo de la zona de campamentos, se evaluó el lugar donde se desarrolla cierta práctica con base al apartado 4 y 5 de la NOM-06-TUR-2017, dicha información se recabo en el siguiente check list.

Anexo 1. Evaluación Propuesta 9, 10 y 11

Los resultados para la evaluación de la zona de campamentos nos dicen que de 77 lineamientos requeridos para la zona de campamentos, 38 no aplicaban por no ser un campamento organizado, es decir, que no ofrecen servicios adicionales al alojamiento, de los 39 lineamientos restantes, solamente se cumplían 2 y los 37 restantes no se cumplía la conformidad.

Ilustración 16. Cumplimiento de la NOM-06-TUR-2017 Zona de campamentos



Gracias a la información obtenida anteriormente, se desarrolló un documento que facilitará la implementación futura de cada una de las oportunidades de la zona de campamento.

Dicha documento se dividía por áreas necesarias en la zona de campamento, donde cada una tenía las mejoras a realizar, una interpretación breve de lo que la norma pedía y, por último, en que inciso se describía el lineamiento.

Producto 10. Evaluación de la zona de campamentos

1.6.3.10 Plan de recolección de residuos sólidos

El manejo de los residuos sólidos es otro asunto que la NOM-06-TUR-2017 hace bastante mención para los establecimientos que tienen manejo de campamentos, específicamente en sus apartados 4.2.9 y 4.2.11, aunque este tema no sólo se toca aquí, también la NOM-011-TUR-2017 lo recalca en su lineamiento 5.1.4.

El plan de recolección de residuos se basa en la regla de las 3 R's (reducir, reutilizar, reciclar), donde la planeación de la ruta para el manejo de los residuos se ve orientado a estos fines, teniendo en todo momento lo requerido por norma.

El desarrollo del plan de recolección de residuos parte del principio de prevalencia en el tiempo, para ello se presentó bitácoras de registro acerca de las actividades que realizan para la recolección y un

manejo de la separación de residuos según su tipo, todo ello con la finalidad de que su desecho sea lo menos dañino al ambiente.

Se desarrolló un documento que da respuesta a lo requerido por norma, al igual que se plantea una propuesta de ejecución que facilitará el desarrollo de las tareas, el orden y alcances de la recolección de residuos.

Producto 11. Plan de recolección de residuos sólidos

1.6.3.11 Plan de mantenimiento y limpieza de servicios sanitarios y alimentos

La NOM-06-TUR-2017 en sus lineamientos 4.2.10 y 4.2.11 realza la importancia de mantener las condiciones óptimas de cada una de las instalaciones, con la finalidad de que el servicio que se preste sea de alta calidad y no represente ningún riesgo.

Para ello se creó un plan de mantenimiento que se apoyará de otro de limpieza, ambos planes se fundamentan en la metodología de las 5's y en el Mantenimiento Productivo Total, a fin de que este fundamentado en buenos principios de ejecución y una correcta prevalencia en el tiempo.

El documento expresa generalidades de los planes que se plantean, al igual que muestra de manera separada como se debe ejecutar cada uno.

Para el plan de limpieza, se divide en lo general y particular, donde el primero busca cuidar las condiciones de las instalaciones y áreas permitidas con la integración del trabajo de cada uno de los colaboradores, mientras que en el segundo se definen acciones particulares de cada área para mantener la limpieza por unidad de operación.

El plan de mantenimiento se basa en el principio de mantenimiento autónomo, buscando que cada colaborador sea participe de acciones que favorezcan la conservación de las condiciones base de su entorno, de igual forma, se presenta el plan de mantenimiento general que tiene enfoque para aquellos que se enfocan totalmente a la reparación y mantenimiento de las "Cascadas de Comala".

El Plan presenta 4 propuestas de bitácora que podremos encontrar en el documento que corresponde.

Producto 12. Plan de mantenimiento y limpieza de servicios sanitarios y alimentos

1.6.3.12 Plan de Calidad para la Tienda Local

Por último, el Plan de Calidad para la Tienda Local busca que las ventas que se realicen en la zona cumplan con lo requerido en la NOM-06-TUR-2017 en sus incisos 4.2.7, 4.2.9, 4.2.1 y 4.3.2, de igual forma, la NOM-011-TUR-2021 lo menciona en su apartado 5.1.4.1.

El plan de calidad para la tienda local tiene un enfoque de aplicación independiente a la organización de las “Cascadas de Comala”, con la finalidad de que cualquier que quiera poner una venta local, pueda apearse a la normatividad aplicable, sea tienda de la propia zona o externos.

El documento se muestra con una introducción a las generalidades y aplicaciones del Plan de Calidad para la Tienda Local, sin embargo, al final se encontrará un check list, cuya intención es facilitar la comprensión de la normatividad y la entidad que vaya a vender pueda cumplir la norma con tan solo palomeando las casillas que si cumpla y/o mejorando en las áreas que lo necesite.

La intención final de tener este check list, además de la ya mencionada, es que se pueda realizar revisiones periódicas del actuar de estas entidad y poder llevar acabo un mejor control en el tiempo, esto también facilita la comprobación del cumplimiento de la norma de una manera constante y activa ante las autoridades pertinentes.

Producto 13. Plan de Calidad para la Tienda Local

De igual forma, la explicación de estos 3 últimos planes se dio en el taller de capacitación que se les ofrecieron a los ejidatarios.

Ilustración 17. Taller de capacitación sobre proyecto de calidad Plan de mantenimiento y limpieza.



(González Rodríguez, Taller de capacitación, 2023)

1.7 Valoración de productos, resultados e impactos

La valoración de los productos y resultados se realizó con base a los objetivos 4 y 5 del proyecto, donde se buscaba obtener una valoración de lo realizado, qué hizo falta y cuantificar el crecimiento que se tuvo a lo largo del trabajo.

1.7.1 Propuestas realizadas y pendientes (hoja de ruta)

El PAP de Otoño 2023 en el equipo de calidad entregó como resultados la aplicación de 12 propuestas de mejora, donde la mayoría buscaba un cumplimiento total o parcial de los requerimientos que se tenían en la NOM-06-TUR-2017.

El PAP de Verano 2023 demostró que la organización contaba con un casi inexistente cumplimiento de normatividad de turismo, donde sólo se cumplía un 5% del total de normatividades que fueron evaluadas.

Las propuestas planteadas tenían como objetivo principal atacar las áreas de oportunidad encontradas en la NOM-06-TUR-2017, haciendo énfasis especial en los apartados 4.1 Operaciones y 4.2 Instalaciones y equipamiento.

Cada una de las propuestas representaron desafíos nuevos y muy diferentes, donde la integración de cada uno de los esfuerzos facilitaría el crecimiento en el cumplimiento de las normas.

Hoy en día, ya se tiene documentado varias cuestiones operacionales y la evaluación de las instalaciones y servicios darán pie para la implementación de mejoras para el siguiente semestre.

Las observaciones que se desea destacar es que el reglamento interno se deberá crecer conforme se vayan aplicando lineamientos de las normas, es crucial que las mejoras prevalezcan en el tiempo y, para ello, el respaldo legal será vital.

Los formatos de registro y acuerdo de servicio son otro tema que se debe supervisar a futuro, dado que ahorita se planteó una propuesta, la cual se deberá perfeccionar conforme el establecimiento empiece con la operación de estos.

La cartelera de “Precio-Servicio” y la descripción de los servicios son documentos de alta importancia, dado que respalda lo que hace y no la empresa, a lo cual se propone que se empiece a realizar un documento maestro que permita registrar las actualizaciones de documentos e identificación de aquellos que están en operación de los que no.

La evaluación de la zona de campamentos es importante que se le comparta al futuro equipo de arquitectura e ingeniería civil, para que pueda guiar su trabajo conforme a lo requerido por norma.

Los 3 tipos de planes que se presentan son relevantes que se apliquen en operación, para ello se pide que los tengan a la mano, junto a los formatos de registro, para que en un futuro no se dejen de lado y se pueda perder la ruta que facilitará el cumplimiento de las normas.

El tema de la señalización es de alta importancia, se debe trabajar cuanto antes en ella, el cual debe regirse en la NOM-026-STPS-2008.

Finalmente, se sugiere que se haga una evaluación de normatividad aplicada por la institución de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, porque existen muchas normas que le aplican a la zona y no se tiene registro de una evaluación previa.

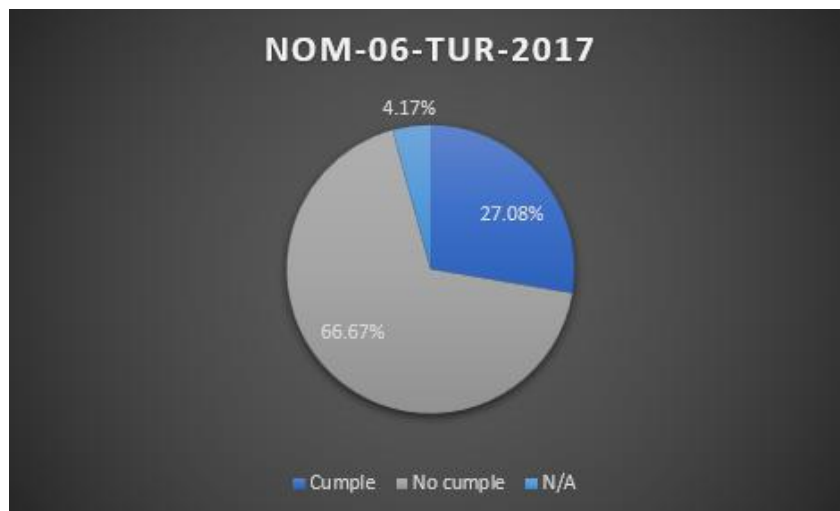
1.7.2 Reevaluación de nivel de cumplimiento NOM-06-TUR-2017

Se realizó una reevaluación del cumplimiento de la NOM-06-TUR-2017, cuyos resultados se exponen a continuación:

- **Lineamientos aplicables:** 48 (apartado 4.1, 4.2 y 4.3).
- **Lineamientos en cumplimiento:** 13.
- **Lineamiento en no cumplimiento:** 32.
- **Lineamientos que no aplican:** 3.

Pasando estos resultados en porcentajes nos vamos a encontrar con la siguiente gráfica:

Ilustración 18. Cumplimiento de la NOM-06-TUR-2017 al final del PAP Otoño 2023



Este crecimiento porcentual de la NOM-06-TUR-2017 se sitúa como notorio, dado que en poco tiempo se podrá crecer fácilmente este porcentaje a uno todavía mayor, cabe destacar que se realizaron mejoras que no sumaron al porcentaje de crecimiento de cumplimiento, pero en progreso sí, esto quiere decir, que en el próximo PAP se podrá tener mayor nivel de crecimiento de forma sencilla, dado que el tema de la planeación esta dado por hecho.

La reevaluación de la NOM-06-TUR-2017 la podremos encontrar en el siguiente anexo:

Anexo 2. Check list de reevaluación NOM-06-TUR-2017

1.7.3 Impacto de tu proyecto PAP

Tabla 5. Matriz de impacto

CON PROYECTO	SIN PROYECTO
1 En el ámbito financiero-social este proyecto ayudó a los ejidatarios a mejorar su calidad de vida y a satisfacer en mayor medida sus necesidades.	1 Las personas seguirían presentando problemas en su manera de vivir y eso afectaría de manera directa a futuras generaciones.
2 La correcta implementación sobre el ámbito social generó un mayor alcance para el proyecto cumpliendo las normas requeridas para que atrajera más turismo y seguridad al mismo.	2 En esos momentos no existía una estructura la cual esclareciera la reglamentación, ni las medidas de seguridad que debía tomar el visitante al momento de asistir a las cascadas.
3 El impacto ambiental, se buscó reducir a partir de la implementación de las medidas adecuadas para que fuese del conocimiento de los ejidatarios la correcta manera de manejar las Cascadas para así evitar daños dentro de la reserva natural.	3 El impacto que se producía al no tener una conciencia sobre las cascadas, la capacidad de personas que asistían por día y el manejo del área residual determinada terminaría acabando con lo que se conoce hoy en día como Cascadas de Comala.
4 En el aspecto social, se buscó generar empleos para las personas que viven dentro de la comunidad.	4 No se estaban generando empleos que se pudieran aprovechar dentro de las cascadas, por lo que las personas de la comunidad que trabajan lo tenían que hacer lejos o cerca del ejido a una remuneración muy baja.
5 Estandarización de procesos y servicios dentro de la organización	5 Las personas que prestan sus servicios dentro de las cascadas no estaban capacitadas para lograr enfrentarse a alguna situación que se llegara a presentar, esto podía llegar a provocar problemas en materia legal si no se comenzaba a implementar las capacitaciones requeridas.
6 En materia legal se buscó un correcto cumplimiento con el marco normativo Mexicano en torno a la prestación de servicios turísticos.	6 No existía como tal una documentación que avalará al ejido como autorizado para brindar el servicio de PSTC.

1.8 Bibliografía y otros recursos

- Cámara de Diputados. (25 de Abril de 2023). *Leyes de México de la Cámara de Diputados*.
Obtenido de Ley Agraria:
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LAgra.pdf>
- Curiel-Ballesteros, A., Canales-Cerón, A. I., & Vargas-Becerra, P. N. (2013). *Naturaleza, medio ambiente, población y territorio*. Guadalajara: Editorial Universitaria.
- Gobierno del Estado de Jalisco. (22 de Agosto de 2022). *Municipios del estado de Jalisco*.
Obtenido de Chiquilistlán:
<https://www.jalisco.gob.mx/es/jalisco/municipios/chiquilistlan>
- Gómez-Orozco, F. H.-G., Rios-Silva, M. J., Pérez-Pérez, M., & Torres-Zárate, L. C. (2023). PAP Verano 2023. Estándar para proyecto ecoturístico comunitario con responsabilidad social y ambiental en Comala, Jalisco. *Programa para el Fortalecimiento Organizaciones de la Sociedad Civil* (págs. 1-102). Jalisco: ITESO.
- González Rodríguez, L. G. (04 de 11 de 2023). Presentación de avances PAP Otoño 2023. *Avances de equipo Calidad*. Chiquilistlán, Jalisco, México.
- González Rodríguez, L. G. (04 de Noviembre de 2023). Taller de capacitación. *Equipo de calidad Otoño 2023 - Taller de capacitación*. Chiquilistlán, Jalisco, México.
- González-Rodríguez, L. G., Entrevistados (nombre confidencial), & Méndez-Gutiérrez, C. (21 de Septiembre de 2023). Requerimientos sociales y naturales. *Entrevistas a ejidatarios y encargadas de proyecto ambiental*. San Pedro Tlaquepaque, Jalisco, México.
- Google Earth. (29 de 09 de 2023). *Google Earth*. Obtenido de Comala Google Earth:
<https://earth.google.com/web/@20.05439358,-103.9415847,1204.61423016a,300.02924913d,35y,291.52989812h,0t,0r/data=OgMKATA>

Jiménez-Sierra, C. L., Sosa-Ramírez, J., Cortés-Calva, P., Breceda-Solís-Cámara, A.,
Íñiguez-Dávalos, L. I., & Ortega-Rubio, A. (2014). México país megadiverso y la
relevancia de las áreas naturales protegidas. *Investigación y Ciencia*, 16-22.

Méndez-Gutiérrez, C. (20 de Julio de 2023). Cascadas de Comala. *Proyecto PAP Verano
2023 Cascadas de Comala*. San Pedro Tlaquepaque, Jalisco, México.

Méndez-Gutiérrez, C. (20 de Agosto de 2023). Propuesta de proyecto ecoturístico Cascadas
de Comala. *Cascadas de Comala*. San Pedro Tlaquepaque, Jalisco, México: N/A.

SECTUR. (08 de septiembre de 2015). *Normalización Turística*. Obtenido de Secretaria de
Turismo: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/normalizacion-turistica>

SECTUR. (08 de septiembre de 2015). *Normalización Turística*. Obtenido de Secretaria de
Turismo: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/normalización-turística>

SEMARNAT. (07 de Julio de 2022). *Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales*.
Obtenido de NMX-133 Ecoturismo sustentable:
<https://www.gob.mx/semarnat/acciones-y-programas/nmx-133-ecoturismo>

1.9 Anexos generales

- Anexo 1. Evaluación Propuesta 9, 10 y 11

Propuesta 9. Check list.

Tabla 6. Evaluación de propuesta

Apartado	Lineamiento	Cumple	No cumple	No aplica	Recomendación	Mejoras
4	Condiciones generales de la prestación del servicio					
4.1	De la Operación					
4.2	De las Instalaciones y el equipamiento					
4.2.1	El PSTC debe contar dentro de sus instalaciones con un área de recepción donde se proporcionará información, registro y punto de atención de cualquier requerimiento del visitante, debidamente señalizada, iluminada para facilitar su ubicación y atendida en los horarios establecidos en el Reglamento Interno.		x		No existe el área	*Definir la recepción y construirla acorde a norma
4.2.2	El PSTC debe brindar información en un lugar visible, sobre los servicios e instalaciones que ofrece, así como la temporada y horarios de funcionamiento.		x			*Cartelera que muestren la información necesaria *El personal que este en el puesto debe estar capacitado para que conozca las mejoras
4.2.3	El PSTC debe proporcionar como mínimo los siguientes servicios:					
4.2.3.a	Agua potable;		x			*Estudios del agua que se utiliza actualmente

Apartado	Lineamiento	Cumple	No cumple	No aplica	Recomendación	Mejoras
						*En caso de no ser potable, deben instalar un sistema de purificación del agua
4.2.3.b	Instalaciones para el uso racional del recurso hídrico		x			*Todas aquellas instalaciones que utilicen recursos hídricos deben de tener un indicador de consumo y/o presentar mejoras o estrategias para reducir el consumo del agua (Grifos con sensores, baños secos)
4.2.3.c	Área destinada para brindar los primeros auxilios que cuente con lo que establece el apéndice normativo C;		x			*Definir área de primeros auxilios y construirla *Equipar el área de primeros auxilios (botiquín completo, herramientas necesarios, insumos requeridos) *Capacitar el personal con respecto a cursos de primeros auxilios *Plan de crecimiento en los conocimientos del personal en primeros auxilios
4.2.3d	Letrinas secas, o bien con otro tipo de instalaciones para recibir agua de desecho o tratamiento de aguas negras.		x			*Definir bien el área de letrinas secas y construirlas *Capacitar al personal sobre el funcionamiento *Diseñar un plan de mantenimiento y servicios de los baños secos
4.2.3e	Servicio de sanitarios y regaderas separados por sexo, y lavamanos (éstos pueden ser para ambos sexos), proporcional de 1 por cada 20 turistas o usuarios.		x			*Definir bien el área de baños y regaderas acorde a normatividad *Señalar correctamente cuales baños son para varones y cuales para damas
4.2.3f	Zona de piletas dividida para el lavado de ropa y para el lavado de trastos, con relación al número máximo de turistas o usuarios.		x			*Definir bien el piletas según tipo de lavado que se haga y que este acorde a normatividad

Apartado	Lineamiento	Cumple	No cumple	No aplica	Recomendación	Mejoras
4.2.3g	Para el caso del recurso hídrico, el PSTC debe contar con los títulos de concesión, permisos de descarga de aguas residuales y/o contratos con los organismos operadores de agua y saneamiento de la localidad, en los casos en los que sea aplicable, de conformidad con la normatividad vigente.		x			*El ejido debe investigar la documentación legal requerida para el lugar y obtener los títulos o permisos requeridos
4.2.3h	En caso de ofrecer fogatas, deberá delimitarse áreas exclusivas para fogatas generales, para un mejor control de estas, las cuales deben cumplir con el apartado 7 del apéndice normativo A; y			NA		
4.2.3i	En su caso, contar con un área de estacionamiento y maniobra de autobuses acorde con la capacidad de operación del Campamento.		x			*Definir bien el área de estacionamiento y que se construya acorde a normatividad *Poner señalética que le corresponda
4.2.4	El PSTC debe informar al turista o usuario sobre las instrucciones o prohibiciones referentes a:					
4.2.4a	Respetar las áreas permitidas para el desarrollo de cada actividad;		x		Definir claramente las áreas	*Definir bien el área permitidas para desarrollar las actividades que se ofrezcan *Delimitar en la zona cada una de las áreas *Poner señalética que le corresponda
4.2.4b	Las medidas e instrucciones para el manejo de fogatas y la prevención y protección en caso de incendio, conforme a lo especificado en apartado 7 del apéndice normativo A;			NA		
4.2.4c	Sobre las medidas y dispositivos de uso eficiente del agua,		x			*Poner pancartas que informen al turista sobre el uso eficiente de

Apartado	Lineamiento	Cumple	No cumple	No aplica	Recomendación	Mejoras
	energía y residuos sólidos urbanos; y					los recursos y manejo de desechos *Colocar señalética correspondiente.
4.2.4d	La prohibición de extraer y maltratar flora y fauna silvestre y cualquier manifestación cultural, así como de introducir flora y fauna.		x		Se comenta hablado, pero no está registrado	*Colocar prohibiciones a lo largo de la zona *Capacitar al personal al respecto
4.2.5	El área de acampado debe estar delimitada e identificada a fin de que los turistas o usuarios puedan ubicarla y no crear áreas "nuevas" que deterioren los recursos naturales, dichas áreas deben estar por lo menos a 60m de distancia de pozos y manantiales, lugares de alimentación y anidación para la vida silvestre.		x		No está delimitada y esta entre 12 a 15 mts.	*Definir bien el área de campamento *Delimitar en la zona cada una de las áreas *Poner señalética que le corresponda
4.2.6	En el caso de la presencia de cañadas, barrancas o cualquier elemento que signifique riesgo a la integridad física, salud o la vida de los turistas o usuarios, el área de acampado deberá además de establecerse a por lo menos 60 m de éstos, estar señalizado con la cinta de identificación de zona de riesgo y acceso restringido conforme a la Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011 o la que la sustituya, salvo en los casos que se cuente con una protección que garantice la seguridad del turista o usuario. En el caso de acantilados se deberá contar con la concesión de zona federal.		x			*Realizar análisis de riesgos de las zonas *Solucionar o crear estrategias para mitigar los riesgos *Poner señalética que le corresponda

Apartado	Lineamiento	Cumple	No cumple	No aplica	Recomendación	Mejoras
4.2.7	<p>Todos los accesos, veredas y/o senderos, servicios, zonas de fogatas, asadores y quemadores, deben estar claramente señalizados de manera pictográfica y en su acto textual.</p> <p>Lados los accesos, veredas y/o senderos, servicios, zonas de fogatas, asadores y quemadores, deben estar claramente señalizados de manera pictográfica y en su caso textual.</p> <p>Las rutas de evacuación, salidas de emergencia, puesto de primeros auxilios, puntos de reunión, zonas de menor riesgo, espacios o servicios accesibles para personas con discapacidad, módulo de información, puesto de vigilancia, ubicación de equipos y sistemas contra incendio y prohibición de encender fuego, deben estar claramente señalizados de conformidad con lo que establece la Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011 o la que la sustituya en cuanto a su color, forma, contenido de imagen y dimensiones mínimas que garanticen su visualización desde la distancia máxima de observación.</p> <p>En el caso de que las instalaciones de los Campamentos se ubiquen en áreas naturales protegidas, la señalización debe tomar en cuenta lo establecido por la</p>		x			<p>*Poner señalética correspondiente a cada uno de los casos que exige la normatividad</p>

Apartado	Lineamiento	Cumple	No cumple	No aplica	Recomendación	Mejoras
	Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas.					
4.2.7.1	La señalización deberá estar hecha de un material que garantice su visualización y que soporte un mantenimiento que permita conservarla en buenas condiciones, tanto del color, forma y acabado, además de diseños armónicos con el entorno, evitando impactos ambientales. Cuando la señal o aviso sufra un deterioro que impida cumplir con el cometido para el cual se creó, debe ser reemplazada. Considerando que aquellos referentes a emergencia o precaución, deben permitir ser observables bajo cualquier condición.		x			*Crear señalética acorde a la norma correspondiente (NOM-026-STPS-2008)
4.2.8	En el caso de que el prestador de servicios turísticos se encuentre dentro de un Área Natural Protegida, se deberá tomar en cuenta la señalización establecida por la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP).			NA	No está declarada como ANP	
4.2.9	El PSTC debe contar con un programa de manejo de residuos sólidos urbanos para el Campamento, que contemple al menos la minimización de la generación, separación, acopio, recolección y disposición final, en su caso, reúso y reciclaje, además de considerar lo siguiente:					
4.2.9 a	Contenedores de residuos sólidos urbanos, distribuidos		x			*Definir acorde a norma la cantidad de contenedores de

Apartado	Lineamiento	Cumple	No cumple	No aplica	Recomendación	Mejoras
	estratégicamente, con tapa y bolsa, separados del suelo y de cuerpos de agua, diferenciados por orgánico e inorgánico;					residuos que deben ir en la zona *Colocarlos en los lugares requeridos por norma
4.2.9 b	Mantenimiento y limpieza periódica de los contenedores para evitar saturación	x				
4.2.9 c	Sitio de disposición temporal de residuos sólidos urbanos para su manejo y aprovechamiento	x				
4.2.9 d	En su caso, composta para aprovechamiento de residuos sólidos orgánicos debidamente diseñada para no generar fauna nociva y malos olores.		x			*Definir un lugar para crear la composta y construirlo *Investigar cómo hacer la composta y definir materiales que puedan funcionar para crearla *Capacitar al personal que realizará dicha actividad
4.2.10	El PSTC debe asegurar el mantenimiento y limpieza de los servicios sanitarios, y en su caso el equipo de servicios de alimentos, mediante el uso de productos biodegradables.		x			*Aplicar y seguir el Plan de mantenimiento y limpieza que se entregó
4.2.11	En caso de que el PSTC proporcione servicio o área de alimentos, éstos deberán servirse en utensilios para su lavado o biodegradables, evitando el uso de productos de unicel y plástico.		x			*Aplicar y seguir el Plan de Calidad para la Tienda Local que se entregó
4.3	De la seguridad					
4.3	Para brindar seguridad a los turistas o usuarios, el PSTC debe contar con					
4.3.1	Un medio de información escrito o digital en español, sin perjuicio de la utilización de otro idioma, que contenga recomendaciones de seguridad y atención en caso de emergencias o desastres. Éste debe estar					

Apartado	Lineamiento	Cumple	No cumple	No aplica	Recomendación	Mejoras
	ubicado de forma visible, al alcance de cualquier persona y cerca del sistema de comunicación empleado en el Campamento; el mismo debe contener como mínimo lo siguiente:					
4.3.1 a	Información sobre situaciones de emergencia ocasionados por fenómenos naturales o antropogénicos;		x			<ul style="list-style-type: none"> *Establecer un plan de acción en caso de emergencia por fenómenos naturales *Capacitar a todo el personal con respecto a dicho plan *Crear un comité que pueda actuar en casos de emergencia naturales *Crear documentación que informe lo que se debe hacer en casos de emergencia naturales
4.3.1b	Información sobre la ubicación de las zonas de menor riesgo, rutas de evacuación y puntos de reunión en el Campamento, así como de los equipos para la atención de una emergencia o desastre con que cuenta el mismo;		x			<ul style="list-style-type: none"> *Definir las zonas de menor riesgo, rutas de evacuación y puntos de reunión en el campamento *Delimitar cada una de las zonas *Colocar información que sea pertinente *Crear documentación pertinente
4.3.1c	Información básica de cómo actuar en casos de emergencia;		x			<ul style="list-style-type: none"> *Establecer un plan de acción en caso de emergencia *Capacitar a todo el personal con respecto a dicho plan *Crear un comité que pueda actuar en casos de emergencia *Crear documentación que informe lo que se debe hacer en casos de emergencia
4.3.1d	Información sobre los servicios médicos, protección civil, seguridad pública y ministerio público más cercanos a la localidad (dirección, radio, teléfono, distancias); e		x			<ul style="list-style-type: none"> *Distribuir la información de servicios médicos y protección civil a lo largo del lugar por medio de carteleras informativas *Crear documentación pertinente

Apartado	Lineamiento	Cumple	No cumple	No aplica	Recomendación	Mejoras
4.3.1e	Información sobre las condiciones de edad para la realización de la actividad.		x			*Colocar una cartelera donde se exhiba las restricciones de edad para la prestación de los servicios *Crear documentación pertinente
4.3.2	Equipos de sistema contra incendios, los cuales dependiendo del tamaño del Campamento y características del lugar, deben estar distribuidos en forma estratégica, conforme a los criterios establecidos en la Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010 o la que la sustituya. Deben encontrarse operables y en buenas condiciones, así como señalizados conforme lo establece dicha Norma Oficial Mexicana.		x			*Leer y aplicar la NOM-002-STPS-2010
4.3.3	Cuando existan cuerpos de aguas colindantes y/o dentro del Campamento el PSTC debe:					
4.3.3.1	Señalar claramente las indicaciones y restricciones para el uso con seguridad.		x			*Colocar una cartelera donde se exhiba LAS INDICACIONES Y RESTRICCIONES DE LOS CUERPOS DE AGUA *Crear documentación pertinente
4.3.3.2	Señalar claramente la profundidad mediante un esquema, que indique los diferentes niveles		x			*Colocar la señalética correspondiente
4.3.3.3	En caso de que se realicen actividades acuáticas, contar con guardavidas y aros salvavidas, para realizar de manera segura dichas actividades.		x			*Crear un plan para que el guardavidas actúe *Capacitar al personal correspondiente
4.3.4	Rutas de evacuación, zonas de menor riesgo, salidas de emergencia, equipos de		x			*Crear documentación pertinente a las rutas de evacuación...

Apartado	Lineamiento	Cumple	No cumple	No aplica	Recomendación	Mejoras
	emergencia, puntos de reunión debidamente identificados, para salvaguardar la integridad de los turistas o usuarios en caso de emergencia.					
4.3.5	Croquis general del Campamento el cual debe estar visible y disponible para los turistas o usuarios, señalizando los servicios de actividades recreativas que presta, instalaciones para el disfrute y servicios de emergencia, accesos, zonas de menor riesgo y rutas de evacuación, los cuales son de manera enunciativa mas no limitativa.		x			*Documentar la zona del campamento *Colocar el croquis en el lugar
4.3.6	Sistema o sistemas de alarma general audible o visible en todas las áreas del Campamento.		x			*Colocar los sistemas de alarma en el campamento *Documentar los sistemas de alarmas
4.3.7	Personal encargado de la seguridad y atención debidamente identificado, que resguarde las 24 hrs. del día, mediante rondines de seguridad		x			*Documentar los roles y responsabilidades del equipo de seguridad
4.3.8	Todo el personal del Campamento debe contar con los conocimientos e información mínima necesaria sobre medidas de seguridad, emergencia y protección civil.		x		No cuenta con conocimientos de protección civil	*Documentar el perfil de cada uno del personal del campamento *Mantener registro de cada una de las capacitaciones
4.3.9	Contar con un sistema de comunicación interna y externa en el Campamento.		x			*Definir un sistema de comunicación interna y externa del campamento *Documentar todo el sistema de comunicación que se use (quienes, cómo, cuándo lo harán, en qué momentos utilizar el sistema, etc.)

Apartado	Lineamiento	Cumple	No cumple	No aplica	Recomendación	Mejoras
4.3.10	Equipamiento y botiquín de primeros auxilios hermético, portátil e impermeable, el cual debe contener como mínimo los suministros descritos en el Apéndice Normativo C de la presente Norma y acorde a la capacidad de operación.		x			*Crear el botiquín de primeros auxilios *Documentar lista de artículos del botiquín y dar seguimiento a las fechas de vencimiento de cada medicamento
5	Condiciones específicas para los Campamentos Organizados					
5.1	De las Instalaciones y el equipamiento de los Campamentos Organizados					
5.1.1	Contar con por lo menos una oficina central o de reservaciones en territorio nacional, en la que se proporcione al turista o usuario toda la información respecto a temporadas, reservaciones, tarifas de servicios incluidos, paquetes o servicios adicionales, así como para atención de quejas y/o sugerencias.			NA		
5.1.2	Contar como mínimo con los siguientes servicios bien señalizados, con mejores prácticas ambientales y de acuerdo con la capacidad de operación:					
5.1.2a	Servicios sanitarios y de aseo (lavamanos y regaderas);			NA		
5.1.2b	Instalaciones de Hospedaje con un diseño acorde a la zona; y			NA		
5.1.2c	En su caso, área de comedor y respectiva cocina.			NA		
5.1.3	Los servicios sanitarios y de aseo a que se refiere el numeral anterior deben cumplir lo siguiente:			NA		

Apartado	Lineamiento	Cumple	No cumple	No aplica	Recomendación	Mejoras
5..1.3a	Deben utilizarse letrinas secas y en caso de utilizar otro tipo de sanitarios (fosas sépticas o instalaciones fijas con drenaje), se deberá asegurar que cumplan con lo establecido en el numeral 4.2.10;			NA		
5.1.3b	Estos servicios deben ser conforme a la capacidad de operación en relación de 1 por cada 10 turistas o usuarios;			NA		
5.1.3c	El área destinada a comedor debe contar con servicios sanitarios;			NA		
5.1.3d	Los servicios sanitarios y de regaderas deben estar separados por sexo y contar con lo siguiente:			NA		
d i	Tapete antiderrapante o piso corrugado, en el caso del servicio de regaderas;			NA		
d ii	Contactos e indicadores de voltaje;			NA		
d iii	Botes de basura con tapa y bolsa;			NA		
d iv	Iluminación y ventilación			NA		
d v	Suministros de jabón y papel sanitario			NA		
5.2	De la seguridad de los campamentos Organizados					
5.2.1	Para brindar mayor seguridad al turista o usuario, durante la prestación del servicio, los Campamentos deben contar como mínimo con lo siguiente:					
5.2.1 a	Un profesional en atención prehospitalaria y/o en medicina;			NA		

Apartado	Lineamiento	Cumple	No cumple	No aplica	Recomendación	Mejoras
5.2.1b	Área destinada para brindar los primeros auxilios y/o atención médica			NA		
5.2.1.1	El Área destinada para brindar los primeros auxilios y/o atención médica debe contemplar las siguientes características:					
5.2.1.1 a	Estar delimitada y señalizada para su fácil identificación;			NA		
5.2.1.1b	Ubicada estratégicamente para tener acceso y salida ágiles en caso de urgencia;			NA		
5.2.1.1c	Ser privada			NA		
5.2.1.1d	Estar bien iluminada (natural y artificial) y de ventilación controlable;			NA		
5.2.1.1e	Las paredes y pisos deberán estar en colores claros y de material lavable;			NA		
5.2.1.1f	Cumplir con el protocolo de recolección y manejo de residuos peligrosos y de residuos peligrosos biológicos-infecciosos (RPBI);			NA		
5.2.1.1g	Tener lavabo con agua corriente y acceso al servicio sanitario;			NA		
5.2.1.1h	Contar con botiquín de primeros auxilios conforme al Apéndice Normativo C;			NA		
5.2.1.1i	Contar con camillas portátiles, gaveta de acceso controlado para equipo y utensilios médicos e instrumentos para control de signos vitales.			NA		
5.3	De la Prestación del Servicio de los Campamentos Organizados					
5.3.1	El personal del Campamento Organizado (consejero, o en su			NA		

Apartado	Lineamiento	Cumple	No cumple	No aplica	Recomendación	Mejoras
	caso guía de turistas acreditado conforme a los Lineamientos) debe proporcionar una plática general introductoria de las actividades a realizar al ingreso de los grupos de turistas o usuarios, además, información ambiental del lugar, normas conforme al Reglamento Interno, así como información del servicio contratado incluyendo itinerarios.					
5.3.2	Cada consejero, o en su caso guía de turistas acreditado conforme a los Lineamientos, debe proporcionar a los turistas o usuarios una plática introductoria especializada antes de realizar cada una de las actividades programadas.			NA		
5.3.2.1	Cuando se preste alguna de las actividades enunciadas en la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002 o la que la sustituya, se debe cumplir con lo siguiente:					
5.3.2.1 a	La prestación del servicio sólo la puede realizar el guía especializado que cuente con la credencial de reconocimiento vigente en los términos establecidos en los Lineamientos;			NA		
5.3.2.1 b	Dar la plática introductoria especializada de la actividad a realizar;			NA		
5.3.2.1 c	Utilizar el equipo de protección específico, y			NA		
5.3.2.1 d	Proporcionar el servicio sólo en el nivel acreditado, así como observar y evaluar la relación de			NA		

Apartado	Lineamiento	Cumple	No cumple	No aplica	Recomendación	Mejoras
	cada Guía especializado para la conducción de turistas o usuarios.					
5.3.3	El PSTC debe contar con un documento con los temas importantes que se impartirán en cada una de las pláticas introductorias conforme a las actividades que se realizan, con el fin de que los criterios sean homologados y puedan ser utilizados por el personal de Campamentos.			NA		
5.3.4	El PSTC debe contar y adherirse a un programa de actividades establecido con base en el perfil y etapa de desarrollo de los turistas o usuarios participantes, el cual debe ser dado a conocer antes de la contratación del servicio y en su caso, puede estar sujeto a modificaciones con base en las condiciones meteorológicas y situaciones especiales, anteponiendo a las actividades la seguridad física y emocional del turista o usuario.			NA		
5.3.5	Para dar una eficiente atención y brindar una mayor seguridad durante la estancia en el Campamento se deben conformar grupos que tengan como máximo una relación de 10 turistas o usuarios por cada consejero de Campamento.			NA		

- Anexo 2. Check list de reevaluación NOM-06-TUR-2017

Tabla 7. Check list de reevaluación NOM-06-TUR-2017

4. Condiciones generales de la prestación del servicio						
Disposición	Tipo de Verificación	Criterios de Aceptación	Cumple	No cumple	N/A	Observación
4.1 De la operación						
4.1.1 4.1.2	Documental Visual	I. Cuenta con su Certificado de inscripción al RNT vigente.				(vigencia de 2 años)
4.1.3	Documental y Visual	I. Cuenta con el Reglamento Interno que contenga como mínimo los términos y condiciones en materia de información y seguridad. Conforme al Apéndice normativo A.	X			
4.1.3.1	Entrevista	II. Constatar que el Reglamento Interno es conocido por el personal del PSTC.	X			En proceso
	Visual	III. Que este en idioma español, (sin perjuicio de la utilización de otros idiomas).	X			
	Visual	IV. Que el Reglamento Interno esté a la vista de forma física o virtual, y a disposición del turista o usuario, sin ningún obstáculo, en la entrada de las instalaciones o en el sitio cuya función sea de atención, información, recepción y registro del turista o usuario.		X		Falta colocar en el sitio
4.1.4	Documental	I. Documento o archivo de registros que contenga la	X			
4.1.4.1						

4. Condiciones generales de la prestación del servicio						
Disposición	Tipo de Verificación	Criterios de Aceptación	Cumple	No cumple	N/A	Observación
4.1.4.2		información solicitada en la norma conforme al apartado A del Apéndice Normativo B. En el caso de menores de edad, están firmados por madre, padre o tutor.				
4.1.5	Documental	I. Cuenta con un contrato de seguro por concepto de accidente, vigente ya sea eventual, parcial o total según lo requiera la prestación del servicio.		X		Póliza vigente y recibos de pago.
4.1.6	Visual	I. Aviso digital o físico donde informa lo establecido en la disposición.	X			
4.1.7	Visual	I. Exhibe claramente la tarifa de los servicios que ofrece, y los supuestos que aplican cobros adicionales, en dichos supuestos debe exceptuar:	X			Avisos legibles
		a. Por el uso personal de implementos médicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios.				La información puede presentarse en el formato de propuesta de trabajo y/o cotización.

4. Condiciones generales de la prestación del servicio

Disposición	Tipo de Verificación	Criterios de Aceptación	Cumple	No cumple	N/A	Observación
		b. Cuando el turista o usuario lleve consigo personal médico de apoyo, o animal de servicio para personas con discapacidad, en su caso, sobre las tarifas adicionales, cuando éstos signifiquen necesariamente un costo extra para otorgar el servicio.				Falta exhibir documento en físico
4.1.8	Documental Visual	I. Política de reservación y recibos de pago y de reservaciones demostrando que respeta la tarifa pactada en reservaciones por anticipado.			X	
4.1.9						
4.1.10	Documental Visual	I. Cuenta con la información establecida en la disposición en medios electrónicos o impresos.	X			Verificar la veracidad de la información físicamente
4.1.11	Documental	I. Documento con firma de recibido por parte del turista o usuario que cumpla con lo establecido en la disposición.	X			
4.1.12	Documental Entrevista	I. Cuenta con su aviso de privacidad, el personal lo conoce y sabe cómo aplicarlo.	X			Derecho lo tiene, PENDIENTE DE REVISAR

4.2 De las instalaciones y el equipamiento

4. Condiciones generales de la prestación del servicio

Disposición	Tipo de Verificación	Criterios de Aceptación	Cumple	No cumple	N/A	Observación
4.2.1	Visual física	I. Cuenta con área de recepción dentro de las instalaciones, señalizada y con personal encargado de atender durante el horario de servicio estipulado en el Reglamento Interno.		X		
4.2.2	Visual	I. Cuenta con información en medios electrónicos o impresos sobre la temporada de funcionamiento y horarios de funcionamiento.	X			Falta colocar en el sitio
4.2.3	Visual y	I. Si demuestra físicamente que cuenta como mínimo con lo siguiente:				
	documental, en su caso	a. Agua potable		X		
		1. Conectado a la Red de Agua Potable local, comprobante de pago de derecho.				
		2. En caso de pozo, título de concesión.				
		b. Instalaciones para el uso racional del recurso hídrico, Sistemas ahorradores en regaderas, grifos y escusados.		X		

4. Condiciones generales de la prestación del servicio						
Disposición	Tipo de Verificación	Criterios de Aceptación	Cumple	No cumple	N/A	Observación
		c. Según apéndice normativo C		X		
		d. Letrinas secas, o bien con otro tipo de instalaciones para recibir agua de desecho o tratamiento de aguas negras.		X		
		e. Servicios sanitarios separados, guardando la proporción establecida comprobada por su máximo de afluencia turística histórica.		X		
		f. Piletas en la proporción establecida divididas para el lavado de ropa y trastos.		X		
		g. Para el caso del recurso hídrico, de ser aplicable, de conformidad con la normatividad vigente, el PSTC debe contar con		X		Recibos de pago de la póliza correspondiente.
		- Títulos de concesión.		X		
		- Permisos de descarga de aguas residuales.		X		

4. Condiciones generales de la prestación del servicio

Disposición	Tipo de Verificación	Criterios de Aceptación	Cumple	No cumple	N/A	Observación
		- Contratos con los organismos operadores de agua y saneamiento de la localidad.		X		
		h. En su caso, constatar que el área está delimitada.		X		
		i. En su caso, un área de estacionamiento acorde con la capacidad de operación del Campamento.		X		
4.2.4		I. Cuenta con avisos electrónicos o físicos a través de los cuales informa al turista o usuario sobre las instrucciones o prohibiciones referentes a lo establecido en la disposición.	X			Avisos o medios informativos
4.2.5	Visual	I. El área de acampado está delimitada y plenamente identificada, dichas áreas deben estar por lo menos a 60 m de distancia de pozos y manantiales, lugares de alimentación y anidación para la vida silvestre.		X		Existe plan para el área de campamento.
4.2.6	Visual	I. Señalización con cinta de identificación o instalación que proteja.		X		En caso de que aplique.- medición

4. Condiciones generales de la prestación del servicio

Disposición	Tipo de Verificación	Criterios de Aceptación	Cumple	No cumple	N/A	Observación
4.2.7	Visual	Señalización construida de material que garantice su visualización y que soporte un mantenimiento y conforme a lo establecido, de los siguientes puntos:		X		
4.2.7.1		I. Accesos, veredas y/o senderos, servicios, zonas de fogatas, asadores y quemadores.		X		
		II. Las rutas de evacuación, salidas de emergencia, primeros auxilios, punto de reunión, zona de menor riesgo y vigilancia (están claramente señalizados de conformidad con las señales y avisos en materia de protección civil que establece la NOM-003-SEGOB-2011 o la que la sustituya)			X	
		III. En el caso de que el prestador de servicios turísticos se encuentre dentro de un Área Natural Protegida, se deberá tomar en cuenta la señalización establecida por la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP).				X
4.2.9	Documental y Visual	I. Programa de manejo de residuos sólidos urbanos y que cumpla con lo establecido en la disposición;	X			Falta aplicar.

4. Condiciones generales de la prestación del servicio						
Disposición	Tipo de Verificación	Criterios de Aceptación	Cumple	No cumple	N/A	Observación
4.2.10	Visual y	I. Cuenta con un Programa y bitácora(s) de mantenimiento y limpieza de los servicios sanitarios, y en su caso, el del equipo de servicios de alimentos.	X			Falta aplicar.
	documental	II. Utilización de productos que en su presentación especifiquen que son biodegradables.		X		
4.2.11	Visual	En caso de que el PSTC proporcione servicio de alimentos:				
		I. Utilizar utensilios que se puedan lavar o de material biodegradable.		X		
4.3 de la seguridad						
4.3.1	Documental y Visual	I. Documento de información, que contenga recomendaciones de seguridad y atención en caso de emergencias o desastres, ubicado de forma visible, al alcance de cualquier persona y cerca del sistema de comunicación empleado en el Campamento.		X		
4.3.2	Visual	I. Cuenta con equipos y sistemas contra incendios, servible y visible.		X		
4.3.3	Visual	En caso de que haya cuerpos de agua debe contar con:		X		

4. Condiciones generales de la prestación del servicio						
Disposición	Tipo de Verificación	Criterios de Aceptación	Cumple	No cumple	N/A	Observación
4.3.3.1 al 4.3.3.4		I. Señalamientos de profundidad, y en su caso de corrientes de agua, así como, si es de uso restringido.				
		En caso de que se realicen actividades acuáticas.		X		
		I. Contar con guardavidas y aros salvavidas.				
4.3.4		I. Croquis general del Campamento con la siguiente información: Zonas de menor riesgo y puntos de reunión identificados y señalizados, para caso de emergencia.		X		
4.3.5	Visual					
4.3.6	Visual	I. Cuenta con sistema de alarma general dependiendo de las características del espacio y dimensión del Campamento.		X		
4.3.7	Documental y Visual	I. Cuenta con personal encargado de la seguridad y atención debidamente identificado.		X		Contrato y recibos de pago del personal. Credencial del personal. Bitácora de rondines.
4.3.8	Documental	I. Cuenta con programas de capacitación para todo el personal del Campamento de modo que cuente con los conocimientos e información necesaria sobre medidas de seguridad, emergencia y protección civil.		X		Evidencia de cursos o programas de capacitación
4.3.9	Visual	I. Cuenta con sistema de comunicación que permita estar en contacto de manera interna y externa.		X		Radio, teléfono, u otro que demuestre que funciona.

4. Condiciones generales de la prestación del servicio

Disposición	Tipo de Verificación	Criterios de Aceptación	Cumple	No cumple	N/A	Observación
4.3.10	Visual	I. Si demuestra que cuenta con equipamiento y botiquín de primeros auxilios hermético, portátil e impermeable.		X		De acuerdo con el Apéndice Normativo C.

2 Productos

El listado de cada uno de los entregables se encuentra a continuación, cada uno de ellos se presentará después del listado con la finalidad de cuidar la estructura original del documento, agregando un pequeño cuadro de identificación.

- Producto 1. Resumen resultados de opinión
- Producto 2. Relación de propuestas de mejora
- Producto 3. Evaluación del reglamento conforme a la NOM-06-TUR-2017 y NOM-011-TUR-2021
- Producto 4. Formato de registro de Turista
- Producto 5. Política de “No Discriminación de Servicios”
- Producto 6. Descripción de Servicios e Instalaciones ofrecidos
- Producto 7. Acuerdo de servicios prestados
- Producto 8. Proceso de divulgación de información de la prestación de servicios
- Producto 9. Divulgación de restricciones o prohibiciones del lugar
- Producto 10. Evaluación de la zona de campamentos
- Producto 11. Plan de recolección de residuos sólidos
- Producto 12. Plan de mantenimiento y limpieza de servicios sanitarios y alimentos
- Producto 13. Plan de Calidad para la Tienda Local

Producto 1. Resumen resultados de opinión

Requerimientos Sociales-Naturales Cascada de Comala

Metodología de obtención de información

Datos e información que se busca obtener

La información y datos que se busca obtener son los requerimientos sociales y ambientales que están relacionados a las Cascadas de Comala.

Dicha información nos facilitará tener un contexto de lo que sucede en Comala y sus zonas aledañas, al igual que permite tener contacto e integración con los miembros de la comunidad.

Los datos recabados serán del tipo “CUALITATIVO”, por lo cual requiere de técnicas de investigación exploratorias, con lo cual se busca conocer la totalidad de formas de ver y pensar, por lo cual no existe un tamaño de muestra definido, sino que se terminará de ejecutar hasta que se agoten las fuentes de información o se vuelva repetitiva.

Técnica por utilizar

La técnica escogida fue “Entrevistas a Profundidad”, dado que se busca la comodidad y confidencialidad de datos, al igual que facilitará la obtención de la información y necesidades reales de los ejidatarios y personas relacionadas al tema ambiental.

Herramienta de obtención de datos e información

La herramienta para obtener datos es por medio de dos formularios que tendrá la función de guion de preguntas, cada uno de ellos tendrá un enfoque distinto según vaya a sociales o naturales. Al igual que el uso de *block* de notas para el registro de las respuestas.

Perfil de los entrevistados (público objetivo)

En seguida se presentará las características del perfil que se entrevistará:

- **Edad:** 18 a 90 años.
- **Género:** indistinto.
- **Nivel educativo:** indistinto.
- **Ubicación geográfica:** Ejido de Comala.
- **Nacionalidad:** indistinto.
- **Nivel económico:** indistinto.
- **Tiempo de vivir en la comunidad de Comala:** al menos 5 años.
- **Relación con la comunidad:** ser ejidatario de la comunidad de Comala.
- **Ocupación:** haya trabajado en las Cascadas de Comala o las haya visitado al menos 1 vez en su vida.
- **Condiciones especiales:** ninguna.

Condiciones de aplicación

La aplicación de las entrevistas se dará en dos modalidades según el tipo que sea:

- **Requerimientos sociales:** se realizará de manera presencial en la comunidad de Comala, realizando visitas domiciliadas a cada una de las casas de los ejidatarios, dando una breve explicación de lo que se busca hacer, finalidad y solicitando su consentimiento.

Fecha para su realización: sábado, 23 septiembre 2023.

Nota adicional: al final de la entrevista, se deberá presentar a los ejidatarios las propuestas de mejora planteadas en el equipo “Calidad – Comala”, con la finalidad de obtener aprobación de los ejidatarios y así aportar al objetivo 2 del proyecto.

- **Requerimientos naturales:** se realizará de manera remota por medio de cualquier aplicación que permita la conexión a distancia, se dará una breve explicación de lo que se busca hacer, finalidad y se solicitará el consentimiento del entrevistado.

Fecha para su realización: Semana del 18 al 24 septiembre 2023.

Las condiciones generales para ambos tipos de entrevista son:

- Duración aproximada de 15 a 20 min.
- 4 apartados (saludo introductorio, aspectos sociodemográficos, aspectos generales de Comala, finalmente, enfoque en las Cascadas de Comala).
- El total de las preguntas ronda entre 10 a 15 preguntas.
- Obtención de evidencia de realización.
- No se puede obligar a que el entrevistado responda preguntas, ni sugerir respuestas, solamente se puede dar esclarecimiento de la pregunta.
- El lugar donde se realizará la entrevista debe ser libre de distracciones, actos y personas que puedan atraer la atención del entrevistado o sesgar las respuestas.
- Queda estrictamente prohibido dar información previa del uso futuro de las entrevistas, si se desea dar, solamente se podrá comentar al final para evitar respuestas sesgadas o con influencia de intereses.
- La entrevista se deberá desechar si no se hace mención del uso y fines de la información que se obtenga.

Fines y uso de la información

Los fines de los datos e información recabada son académicos y para el proyecto, queda estrictamente prohibido su divulgación y uso para otros fines.

Al igual que toda la información se deberá tratar con sumo cuidado, velando por la confidencialidad de los datos y salvaguardando la identidad de las personas que hayan participado, por lo cual, solamente se podrá compartir con aquellas partes interesadas en la implementación de los distintos proyectos de “Fortalecimiento Organizaciones de la Sociedad Civil” enfoque Comala.

Resultados de requerimientos sociales

Datos generales de las entrevistas

A continuación se presenta un resumen de datos generales de los entrevistados:

Ilustración 19. Género de las personas entrevistadas

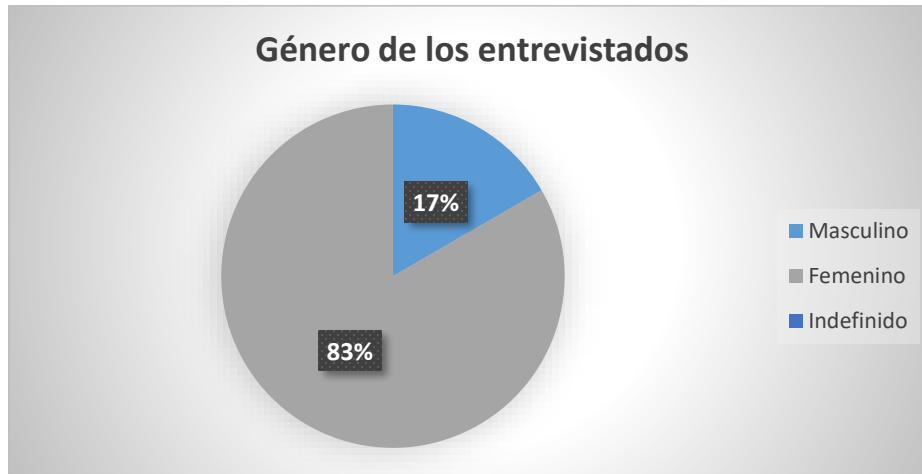


Ilustración 20. Edad de las personas entrevistadas

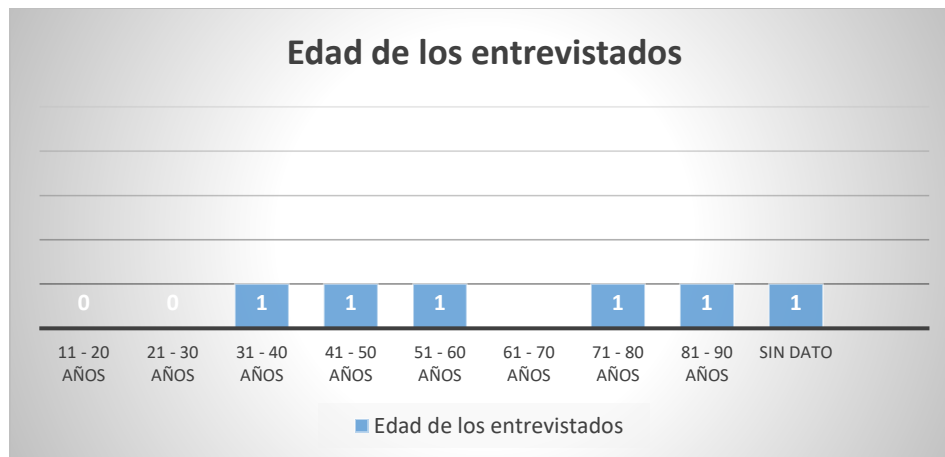


Ilustración 21. Nivel de estudios

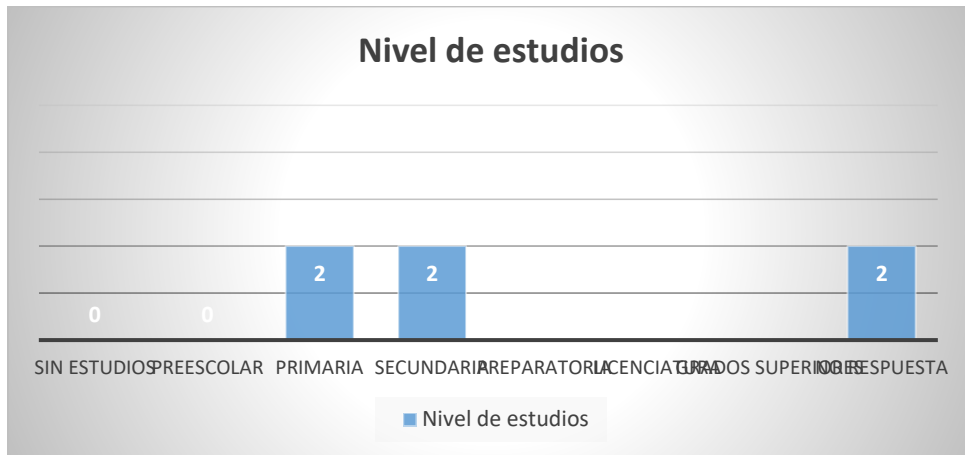
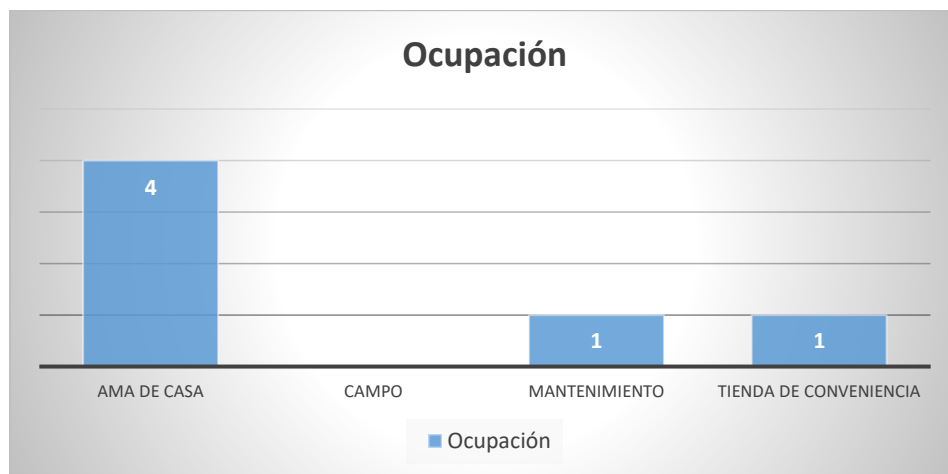


Ilustración 22. Residencia en Comala



Ilustración 23. Ocupación



Resumen de la información por pregunta

1. *¿Cómo describiría que es actualmente Comala? Entorno, sociedad, naturaleza, funcionamiento, etc.*

La comunidad de Comala fue descrita como un lugar tranquilo, con mucha seguridad y orden, las personas que viven en el lugar son amables, con alta disposición a apoyar y se llevan bien con los vecinos.

Se noto que ha habido ciertos confrontamientos entre miembros de la comunidad, pero son asuntos que no se toman en cuenta en el momento de la participación colectiva.

2. *¿Cómo ha cambiado el entorno a lo largo de los últimos años?*

Todos mencionaron que el mayor cambio que se ha visto es el incremento de turistas o personas externas a la comunidad, en un principio no se veía tanto la presencia de ciertas personas, pero en los últimos años se ha visto un alza en los índices de visitas.

De igual manera, comentaron que la comunidad ha crecido en servicios e infraestructura, donde actualmente se cuenta con una plazuela, escuela y casa ejidal.

Otra cuestión que se destacó fue que anteriormente la gente utilizaba la cascada para fines de abastecimiento de servicios básicos o comida, ya que se lavaba, pescaba y traía agua de la cascada a cada uno de los hogares, hoy en día ya no se practica nada de esto, dando un uso exclusivo al turismo.

La cascada ha perdido nivel de profundidad y vida de diversas especies de animales que se tenían: “hoy en día ya no se encuentran peces tan grande como los de aquel tiempo”.

3. *¿Cuál es su postura con que se vea a Comala como un lugar de atracción turística?*

Increíblemente, ninguno de los entrevistados se mostró negativo a la entrada de turistas, dado que ven en ellos una fuente de nuevos conocimientos, relaciones con personas del exterior, entretenimiento por verlos rondar por el lugar, al igual que facilitan la entrada de ingresos extra.

4. *¿Cómo considera que es el manejo actual que se está haciendo de las Cascadas de Comala? Entorno a lo administrativo, seguridad, naturaleza o cualquier aspecto que considere importante.*

Administrativo: comentan que es bueno, dado que los ejidatarios se organizan para hacer las labores de venta, cobro y limpieza del lugar.

Seguridad: tema de poca relevancia entre los ejidatarios, dado que manifiestan que Comala es un lugar seguro, no obstante, se logra apreciar presencia de personal de seguridad del gobierno en los días de la semana santa.

Naturaleza: no existe manejo alguno que permita cuidar el entorno natural de la zona, en cambio, se expresó que hay turistas que dañan la flora del lugar o que se roban ejemplares.

Salud: cuestión con poco nivel de crecimiento, dado que el personal no cuenta con capacitación básica sobre primeros auxilios, al igual que no se divulga información de manera correcta, ejemplo: se tiene un botiquín en el lugar y solamente uno de los seis entrevistados sabía que existía, dicha persona comenta que no sabe de todo lo que hay en el interior o si los medicamentos están vigentes.

5. *La participación del ejido entorno a las Cascada de Comala es... ¿por qué lo considera así?*

Cinco de las seis personas entrevistadas mencionaron que el manejo actual de las cascadas es bueno, ya que se hacen servicios de reparación continuo, mantenimiento de la limpieza del lugar y existe cierta organización para la temporada alta.

La persona que se mostró indiferente hizo mención que falta mucho por crecer en el lugar, que no se tienen medidas aptas para practicar turismo en la zona y que el lugar representa alto riesgo para quienes van, al igual que no hay una persona que este encargada de su mantenimiento a lo largo de todo el año.

6. *¿Considera las cascadas seguras para cualquier persona que este en el lugar? ¿por qué lo considera así?*

Todos mencionaron que no, se aprecia que no les costó responder esta pregunta dado que ellos mismos saben que hay riesgos y que las personas que llegan del exterior no los conocen, por ello, los ejidatarios a veces mencionan algunos percances que se pueden presentar si se realizan ciertas actividades.

Algunas de las actividades o zonas de riesgo se presentan a continuación:

- Brecha difícil de atravesar porque se encuentra inundada o con piedras resbalosas (ocasionó una muerte el año pasado).
- Senderos con maleza.
- Caminos no bien definidos.
- Nulo aprovisionamiento de normatividad.
- Riesgos de caídas y golpes en todo el lugar.
- Deslizamientos de piedras en área comunes.
- Peligro de robo de artículos personales.
- Poca accesibilidad de servicios de salud y seguridad cercano al lugar (duración en llegar al lugar: 10 horas).

7. *Mencione los servicios que usted conoce que se ofrecen en las Cascada de Comala.*

Los entrevistados comentaron muy pocos servicios, dado que no conocían la totalidad que había o, de plano, no sabían cuales había, no obstante, en su conjunto se mencionaron todos los que actualmente se tienen:

- Baños
- Tienda tradicional
- Renta de chalecos
- Palapa con silla y mesas
- Cobro de entrada al lugar

8. *¿Cuáles servicios añadiría a lo actual?*

A lo largo de las entrevistas se mencionaron 2 servicios de alta importancia para los ejidatarios que han visitado el lugar: servicios de salud y seguridad.

El tema de la salud lo consideran importante, dado que el lugar supone muchos riesgos para la salud de los turistas que visitan el lugar.

De igual forma, el tema de seguridad es relevante para la comunidad, ya que muchas veces sienten miedo por los externos que llegan al lugar, dejándoles hacer lo que quieran por miedo a que les generen algún daño o sufran de amenazas.

9. *¿Quiénes deberían participar en el proyecto de las Cascadas de Comala?*

Este punto quedo más que claro, todos los ejidatarios quieren que se generen empleos para la propias personas de la comunidad, ya que ven los ingresos extras que se pueden generar, lo cual impulsa el propio desarrollo de cada una de las personas que viven ahí.

De igual forma, ven como oportuno que agentes externos sigan participando en la generación de nuevos conocimientos en el lugar, porque las personas del lugar tienen ese deseo de seguir creciendo y aprendiendo más para llevar a otro nivel su calidad de vida.

10. *¿Los turistas provocan daños al entorno? ¿Cómo cuales daños han realizado?*

En general, se comentó que los turistas presentan buen comportamiento cuando están en el lugar, no obstante, se realizaron algunas observaciones que se describen a continuación:

- Turistas alcoholizados: muchos turistas saben medirse en el tema del alcohol, sin embargo, otros abusan lo cual los vuelve más agresivos y provocan disturbios en la paz del lugar.
- Robo de flora del lugar: los turistas les resultan fácil tomar ejemplares de fauna de la zona para llevárselo a su casa, aunque eso implique que dañan el entorno natural de las Cascadas de Comala, al igual que ponen en riesgo la vida del ejemplar.

- No respetan límites de seguridad: muchos turistas bajan la brecha a alta velocidad, lo cual ha traído severos problemas a lo largo del tiempo, en una ocasión provocó la muerte de una niña.
- Maltrato al personal que labora en el lugar: es común que el personal se vea afectado por malos tratos de turistas que consideran tienen la libertad de hacer lo que quieran en el lugar, por ende, terminan regañando al personal cuando este les comenta lo que no se debe hacer.
- Omisión del pago de la cuota de entrada: los turistas no pagan la cuota de entrada, porque dicen que no ven los efectos de ese dinero en mejoras, al igual que no está del todo establecido la tabla de precios y servicios.
- Turistas o personas de comunidades externas vienen a causar daños al lugar: es común que personas de comunidades aledañas vengán a hurtar pertenencias de los turistas o destrozar el lugar, lo cual daña la imagen de la zona y de la misma comunidad.
- Falta de cumplimiento de la entrada principal: otra práctica común es que los turistas no respetan la entrada principal, creen conocer la zona, pero lo único que provocan es poner en riesgo su vida, esto también ha provocado la muerte de personas (en el último año murió 1).

11. ¿Qué esperaba que se mejoré?

Les gustaría tener capacitaciones acerca de cómo pueden mejorar los servicios del lugar, conocimientos que les permitan seguirse desarrollando y apreciar mejoras en cuestiones de instalaciones.

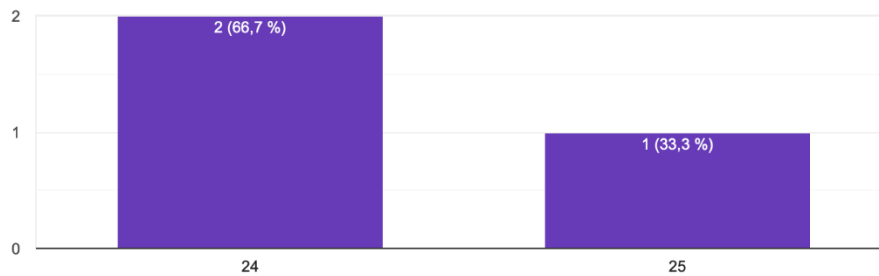
Resultados de requerimientos naturales

Datos generales de las entrevistas

¿Cuál es su edad?

 Copiar

3 respuestas



¿Cuál es su género?

3 respuestas



Resumen de la información por pregunta

¿Desde qué postura se está relacionado con el proyecto de "Las cascadas de Comala"?

Impacto ambiental, para el cuidado ambiental tomando en cuenta varios factores ambientales y encontrar una solución para el uso del bien ecológico sin dañar el ecosistema y que sea sostenible a un futuro.

Docente - asesora PAP

¿Cuál es la carrera que estudia o estudió?

2 de las entrevistadas estudian Ingeniería ambiental, mientras que la tercera ya es egresada de la misma carrera.

¿Ya conocía el lugar? (Sin considerar la primer visita del semestre)

De las tres personas entrevistadas solo una conocía las cascadas de Comala.

¿Qué fue lo que le llamó la atención de las Cascadas de Comala?

Se coincide en las respuestas a cerca de que lo que más llama la atención es la belleza natural de las Cascadas, que es un área verde bien conservada y también lo que se pretende lograr con el desarrollo del Proyecto PAP

¿Cómo describiría el lugar donde están situadas las Cascadas de Comala?

Paraíso escondido entre la sierra, una zona que realmente es una joya, que se debe de cuidar y apreciar lo que se tiene. Además de ser un lugar que alberga varias especies de animales y flora, las cuales tienen un propósito para el equilibrio ecosistémico.

Menciona que elementos conforman el ecosistema de las Cascadas de Comala

Es un ecosistema mixto, ya que se puede encontrar diversidad marina y animales terrestres en la zona, además de toda la flora que se encuentra en el terreno habiendo algunos como bioindicadores que sirven para saber datos acerca de las características de la zona. Animales, plantas, hongos, agua, el suelo, el aire, la luz solar, la temperatura, minerales...

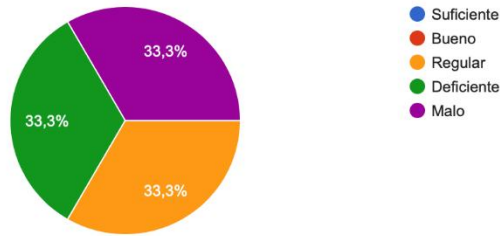
¿Cuál es su postura entorno a que el lugar sea un lugar de atracción turística?

En acuerdo, siempre y cuando haya un equilibrio entre lo turístico y lo ambiental implementando el ecoturismo a cómo debe de ser. Es importante considerar que el espacio natural es muy importante para mantener a salvo el ecosistema por lo que cualquier intervención del ser humano en el área debe impactar lo menos posible. De tal manera que pareciese que el ser humano no estuvo en esta área. Sin embargo también es importante considerar el factor humano y económico lo cual nos dice que el ser humano puede beneficiarse de este ecosistema tanto en forma de recreación como económica apoyando de esta manera a la comunidad que en este caso es elegido. Por este motivo se deben de llevar a cabo las decisiones que mejor le convengan tanto a la parte ambiental, social y económica.

¿Cómo considera el manejo general de las cascadas?

 Copiar

3 respuestas

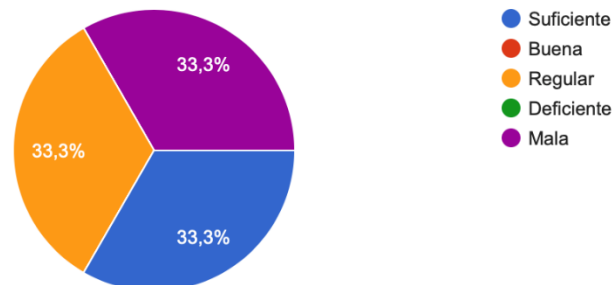


¿Por qué considera en ese nivel el manejo de las cascadas?

Debido a que tiene escaso acceso seguro a las áreas a visitar, no hay señaléticas para que la gente dimensione la dificultad del terreno, no hay condiciones tampoco en los senderos para que en caso de una crecida del río (por si llueve) la gente no quede atrapada, además que no hay responsabilidad social (la gente llega y no se lleva su basura).

¿La participación de la comunidad del ejido entorno al lugar es: ...?

3 respuestas

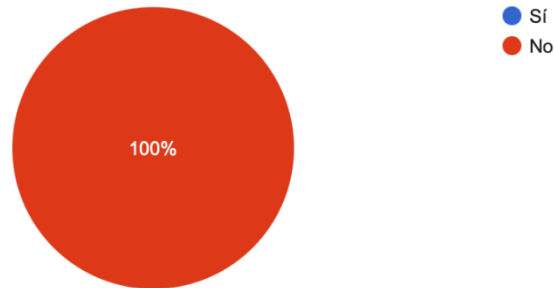


Justifique la respuesta anterior sobre la participación de la comunidad en el entorno natural.

Según lo observado los participantes del ejido se encuentran atentos a las novedades y acciones que se están llevando para el proyecto, no hay un buen manejo en general del lugar a falta de muchas señales para que la gente sea consciente de lo que implica estar ahí.

¿Considera que las medidas actuales sobre las cascadas son seguras para su conservación?

3 respuestas



Aunada a la pregunta anterior sobre las medidas actuales de seguridad en las cascadas ¿por qué lo considera así?

No, principalmente porque no cuenta con la supervisión, estandarización y regulación de los estándares que se deben de tomar para conservar el medio, no hay mitigación de los problemas, además que no hay un control sobre la gente que llega causando un daño a la naturaleza, cosa que destruye al bien ecológico poco a poco, no existe un reglamento, ni personal suficiente para atender a los turistas, así como tampoco equipo de protección en las áreas y para el turista.

Mencione los servicios que usted conoce que se ofrecen actualmente en el lugar

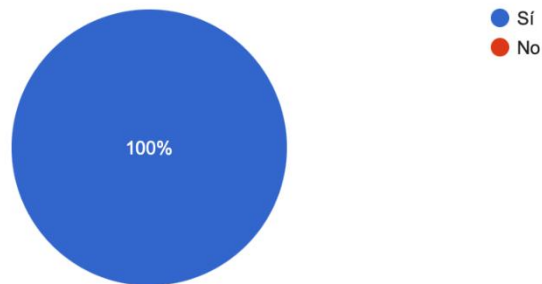
Hablando en temas ambientales ofrece el bien del agua (que se puede usar para refrescarse), purificación del aire (gracias a los árboles), equilibrio en la temperatura de la zona, albergue de varias especies animales entre ellas los murciélagos que ayudan a la polinización de los alimentos, flores, recreación, acceso a agua, paisaje, oxígeno, clima y temperatura.

¿Cuáles servicios añadiría a lo actual?

Agregaría valor a la recreación, venta de refrigerio y bebidas, espacios para descansar, zona de camping en buen estado y seguro, servicio turístico.

¿Considera necesario una capacitación del personal del lugar para ejercer los servicios turísticos?

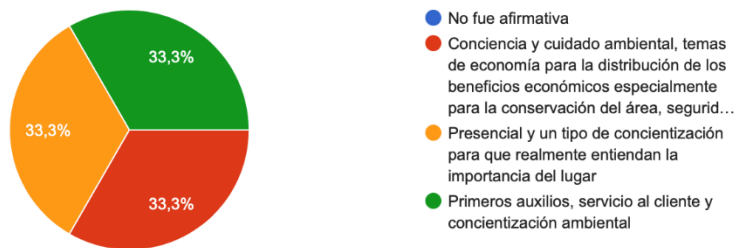
3 respuestas



¿De qué tipo recomienda que sea la capacitación? Solamente si la respuesta anterior es afirmativa

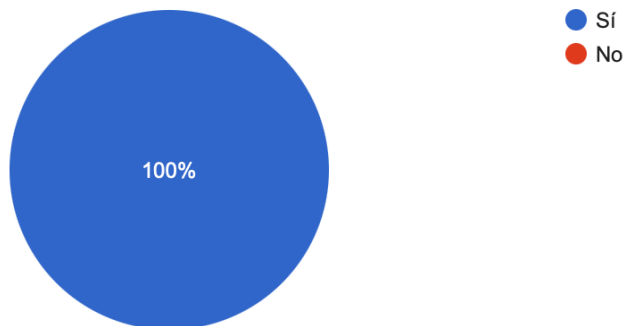
[Copiar](#)

3 respuestas



¿Debería contemplarse capacitación del entorno natural?

3 respuestas



¿En qué grado de profundidad debería mencionar temas ambientales en las capacitaciones, recordando el alcance que tendrán los colaboradores del lugar?

Debe ser el grado más alto debido a que a partir de los conocimientos de las personas que se encargan del área podrán realizar acciones que aporten de manera positiva al cuidado del lugar, explicarle desde como una avispa es parte de un ecosistema y la importancia que hay en mantener ese bien natural en preservación es una ganancia para todos.

Mencione una lluvia de ideas de aquellos daños que un turista con su visita al lugar pudiera ocasionar.

Dejar basura, erosión del suelo, pérdidas o deterioro de la biodiversidad tanto en flora como en fauna, contaminación auditiva, mal manejo de recursos naturales, contaminación, disturbio a la fauna y fogatas.

¿Qué esperaríamos que se mejore en el lugar con la aplicación de los proyectos?

Principalmente la seguridad del visitante y la conservación del lugar, la calidad del agua y el mantenimiento de áreas verdes

¿Consecuencias de que crezca el flujo de visitas en las cascadas?

Se esperaríamos un deterioro del ecosistema quizá irreversible por lo que se debe establecer una capacidad límite que puede soportar el lugar sin ocasionar un daño irreparable, disturbio a la fauna, pérdida del ecosistema en general, pero para ello se está haciendo el cálculo de la capacidad de carga turística que realmente puede recibir el centro con el fin de controlar y evitar esta sobre capacidad que existe actualmente.

Le gustaría agregar algo a nuestra entrevista, ¿Qué sería?

Concientizar a la población por medio de señaléticas y que haya un reglamento a la entrada con una persona que lo esté supervisando que si se cumplan.

Reporte de aprendizajes (conclusión)

Luis Gerardo González Rodríguez

La realización de las entrevistas fue de gran ayuda, dado que nos permitió conocer de primera mano las necesidades que se tienen en el lugar y con la comunidad, lo cual será de gran ayuda para orientar de mejor manera las propuestas de mejora y propiciar un ambiente de seguridad respaldado en los hechos ya acontecidos en la zona.

Al igual que tener contacto directo con los ejidatarios nos permite estar en el mismo canal de comunicación, lo cual facilitará en un futuro la implementación de las mejoras, buscando que sean mejor adoptadas por la comunidad.

Carolina Méndez Gutiérrez

El apoyo de las ingenieras ambientales fue de gran importancia, ya que pudimos obtener datos desde una perspectiva diferente a la que se tenía, se espera que con los datos recabados se comiencen a realizar los cambios esperados y con las medidas adecuadas para un correcto desarrollo del proyecto ecoturístico Cascadas de Comala.

Producto 2. Relación de propuestas de mejora

Propuestas de mejora de calidad - Cascadas de Comala

Proceso para planeación de las propuestas de mejora

Objetivo

Establecer una ruta de aplicación para cada una de las propuestas de mejora definidas para el PAP “Fortalecimiento Organizaciones de la Sociedad Civil” con enfoque en la calidad y estandarización de las Cascadas de Comala, facilitando el cumplimiento de los requerimientos de norma, sociales y naturales, al igual que la integración de cada uno de los actores.

Referencias normativas

Las normas bajo las cuales se fundamentan cada una de las propuestas de mejora son:

- NOM-06-TUR-2017
- NOM-011-TUR-2021

Las propuestas de mejora están alineadas acorde a los requerimientos de norma, con la finalidad de que la implementación de los cambios contribuya al cumplimiento normativo de la Secretaría de Turismo, facilitando así en un futuro, la integración del sistema de calidad en los servicios ecoturísticos de las Cascadas de Comala.

Fundamentación base de las propuestas de mejora

Cada una de las propuestas de mejora que fueron propuestas se fundamentan bajo 3 principios, los cuales buscan lograr una interacción en conjunto que permita satisfacer cada uno de los interés de los actores involucrados.

A continuación se presenta una descripción de cada uno de los principios que tendrán intervención en cada una las propuestas de mejora planteadas:

Requerimientos de NOM's

Principio básico que responden las propuestas mejoras, dado que se busca cumplir con la normatividad de turismo aplicable en todo México (NOM's de turismo).

Cada una de las mejoras tiene sustento en la NOM-06-TUR-2017 y/o NOM-011-TUR-2021, por ende, la evaluación de los resultados será condicionado por lo requerido en norma.

Requerimientos sociales y naturales

Otro aspecto clave que se consideró al momento de plantear las propuestas de mejora fueron los requerimientos sociales y naturales del lugar, ya que los cambios deben atender a necesidades reales.

La integración de estos requerimientos se logró cuando se unificaron los criterios por norma con los resultados obtenidos en las entrevistas (revisar Producto 1. Resumen resultados de opinión), para lo cual, toma suma importancia que las propuestas velen por el bienestar social y preservación del entorno natural de las Cascadas de Comala.

Equipo multidisciplinario

La importancia del trabajo colaborativo toma realce en este proyecto. El actuar multidisciplinario de las distintas áreas participes en el “Programa Fortalecimiento Organizaciones de la Sociedad Civil”, permitirá obtener mejores resultados en el lugar, cuidando la preservación de la mejora a lo largo del tiempo, al igual que atendiendo aspectos clave por disciplina profesional.

Propuestas de mejora

1. Reglamento interno

Alcance

Diseño de un borrador de propuesta de reglamento interno que este apegado a la NOM-06-TUR-2017, el cual se hará valer por el personal del Prestador de Servicios Turísticos de Campamentos (PSTC) en función de que el turista cumpla lo descrito en el documento.

Función principal

Se busca que el reglamento establezca las reglas y procedimientos que garanticen, a los turistas que toman los servicios turísticos, un tratado respetuoso y ambiente libre de riesgos y peligros.

Actores que participan

- Ejidatarios: responsables de hacer valer el reglamento interno de la zona.
- Comunidad de Comala que labore en el lugar: personal que llevará a cabo el cumplimiento y propagación de las reglas internas de la zona.
- Equipo de calidad y estandarización: equipo quien recabará los requerimientos sociales y naturales que facilitarán la realización del reglamento interno, al igual, que evaluará que el reglamento cumpla con los requisitos normativos.
- Equipo de derecho: encargado de desarrollar el reglamento interno de las Cascadas de Comala, al igual que las mejoras que se requieran para que cumpla con las normas y requerimientos de la comunidad.
- Profesores encargados del PAP: actores indispensable de dar continuidad al trabajo realizado por el equipo de calidad e intermediario entre ejidatarios e institución educativa.
- Turistas: receptores de la información transmitida en el reglamento, de igual forma, deberán apegarse a lo que está escrito en el mismo.
- Comunidades aledañas: receptor de la información transmitida en el reglamento, de igual forma, deberán apegarse a lo que está escrito en el mismo.

Estrategias y/o herramientas a implementar

- Crear un documento que promueva la seguridad, tanto para los ejidatarios como para los turistas, en el cual se establezca las restricciones y permisiones dentro de las Cascadas de Comala.
- Capacitar al personal para que promueva e informe sobre el reglamento existente, de tal forma que los turistas estén enterados de lo que asumen al ingresar a las Cascadas de Comala.

Requerimientos por norma

NOM-06-TUR-2017

4.1.3 El PSTC debe contar con un Reglamento Interno que contenga como mínimo los requisitos contenidos en el Apéndice Normativo A.

Información de los servicios prestados por terceros distintos a los relacionados con las cascadas de Comala, de los que no se tiene responsabilidad en el mismo y en el precio.

Información de las condiciones para el uso de las instalaciones y servicios específicas.

Información de las condiciones de admisión y horarios de servicios del área dentro de las instalaciones destinadas a proporcionar los servicios de atención al turista.

Información de cualquier restricción o prohibición que aplique dentro del establecimiento debe estar especificada claramente para hacerla efectiva, como puede ser:

- a) Evitar usar áreas que empiecen a mostrar signos de desgaste, con el fin de que se recuperen;
- b) No dar de comer a la vida silvestre;
- c) Impedir extraer flores, piedras, plantas, animales, entre otros, del lugar donde se realice las actividades.

Disposiciones para el área de acampado y ubicación destinada a las casas de campaña, indicando el siguiente procedimiento: Deberá de haber un espacio mínimo de 1 m. de distancia libre alrededor de los tensores de la casa de campaña y libre de obstáculos que permita la libre y segura circulación de las personas;

6. Anunciar claramente si se aceptan o no animales; sin embargo, no se debe restringir la entrada de animales de servicio cuando auxilien a personas con discapacidad;

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

- a) 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;
- b) Limpiar el lugar en donde se hará la fogata, retirando hierba, hojas en un radio de 1m;
- c) Colocar piedras alrededor del perímetro para evitar que la leña pueda rodar y alcanzar vegetación circundante;
- d) Queda prohibido la recolección de leña, el PSTC es el responsable de la dotación de esta;
- e) Con el objeto de prevenir que se desprendan chispas o pavesas, nunca debe dejarse sola la fogata;
- f) 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.

8. Información de que existen leyes que protegen tanto el patrimonio natural como el cultural y que cualquier intervención, alteración o extracción de este patrimonio es penado por las disposiciones jurídicas aplicables.

Información del mantenimiento y/o estado del equipo proporcionado por la empresa para la realización de la práctica de turismo de aventura.

4.1.3.1 El Reglamento Interno debe estar en idioma español.

Etapas para la implementación

- Recolección de los requisitos sociales y naturales de la comunidad para orientar el contenido del reglamento interno.
- Recabar los requerimientos que se solicitan en las normatividades aplicables para una correcta implementación.
- Desarrollar el reglamento interno de las Cascadas de Comala.
- Resumir las reglas más importantes del reglamento.
- Crear un plan de capacitación acerca del reglamento interno de las Cascadas de Comala.
- Capacitar al personal acerca de las políticas y procedimientos a desarrollar, asegurándose de que comprendan y puedan transmitir un correcto manejo del reglamento.

2. Formato de registro

Alcance

Diseño de un borrador de propuesta de acuerdo de servicios membretado para dejar por escrito los servicios que se le ofrecen al turista, dicho acuerdo deberá apegarse al apartado A del Apéndice Normativo B de la NOM-06-TUR-2017.

Función principal

Diseño de un borrador de formato de registro del turista, el cual deberá estar membretado. La finalidad es dejar registro de la información pertinente a la persona que ingresa, dicho acuerdo deberá apegarse al apartado A del Apéndice Normativo B de la NOM-06-TUR-2017.

Actores que participan

- Ejidatarios: responsables de evaluar y aceptar el formato de registro que se utilizará cada vez que un turista haya ingresado a la zona por un servicio contratado.
- Comunidad de Comala que labore en el lugar: personal que conocerá el formato de registro, al igual que será quien se lo presente a los turistas.
- Equipo de calidad y estandarización: equipo quien desarrollará el formato de registro de acuerdo con los requisitos normativos.
- Profesores encargados del PAP: actores indispensable de dar continuidad al trabajo realizado por el equipo de calidad e intermediario entre ejidatarios e institución educativa.
- Turistas: receptores del formato de registro.

Estrategias y/o herramientas a implementar

- Crear un formato de registro que recabe la información necesaria sobre el turista que está contratando un servicio de las Cascadas de Comala.

Requerimientos por norma

NOM-06-TUR-2017

4.1.4 El PSTC debe proporcionar de manera electrónica o impresa un formato con membrete, que el turista o usuario deberá llenar con la información necesaria y obligatoria para el adecuado desarrollo de las actividades contratadas, el cual debe contener como mínimo lo previsto en el apartado A, del Apéndice Normativo B de esta Norma.

4.1.4.1 El PSTC previo al desarrollo de las actividades programadas, debe recabar los datos previstos en el apartado B, del Apéndice Normativo B, por parte del turista o usuario.

4.1.4.2 Tratándose de menores de edad, el formato debe ser llenado y firmado por alguno de los siguientes: madre, padre o tutor.

Etapas para la implementación

- Agrupar los requerimientos de norma para tenerlos presentes al momento del formato de registro para los turistas que contraten algún servicios en las Cascadas de Comala.
- Desarrollar el formato de registro.
- Capacitar a los interesados sobre el formato de registro acerca de qué momento aplicarlo y cómo aplicarlo.

3. Política de “No Discriminación de Servicios”

Alcance

Diseño de un borrador de propuesta de aviso de informe sobre servicios ofrecidos, el cual describa que no hay distinción alguna, ni motivos de discriminación para ofrecer el servicio de ecoturismo.

Función principal

Dar a conocer que no existe ningún tipo de discriminación para las personas que deseen ingresar y hacer uso de las instalaciones o servicios existentes en las Cascadas de Comala.

Actores que participan

- Ejidatarios: responsables de evaluar, aceptar y hacer valer la política de “No Discriminación de Servicios”.
- Comunidad de Comala que labore en el lugar: personal que conocerá la política de “No Discriminación de Servicios”, al igual que será quien se lo presente a los turistas.
- Equipo de calidad y estandarización: equipo quien desarrollara la política de “No Discriminación de Servicios” de acuerdo con los requisitos normativos.
- Profesores encargados del PAP: actores indispensable de dar continuidad al trabajo realizado por el equipo de calidad e intermediario entre ejidatarios e institución educativa.
- Turistas: receptores de la política de “No Discriminación de Servicios”.

Estrategias y/o herramientas a implementar

- Crear un documento que informe acerca de la Política de “No Discriminación de Servicios” existente en las Cascadas de Comala.

Requerimientos por norma

NOM-06-TUR-2017

4.1.6 El PSTC debe contar con un aviso donde informe que proporciona el servicio sin discriminación por motivos de género, preferencia sexual, edad, condición social, religión y/o discapacidad, salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad de los turistas o usuarios.

Etapas para la implementación

- Agrupar los requerimientos de norma para tenerlos presentes al momento del desarrollo de la Política de “No Discriminación de Servicios”.
- Desarrollar la Política de “No Discriminación de Servicios”.

4. Cartelera Precio-Servicio

Alcance

Diseño de un borrador de propuesta de cartelera de Precio-Servicio donde se aclare los costos que existen dentro del lugar acorde a los distintos servicios o beneficios que se pueden adquirir al ingresar, de igual forma aquellos cobros adicionales o restricciones que pudieran existir.

- a. En caso de ofrecer el servicio de reserva con anticipación, se deberá plantear dicha política, tanto de forma interna como externa.
- b. En caso de querer realizar cobros anticipados, se deberá plantear la política de reservación.

Función principal

La cartelera de Precio-Servicio busca que los turistas estén completamente informados acerca de los costos establecidos para los servicios que se ofrecen en el lugar.

Actores que participan

- Ejidatarios: quienes revisarán y determinarán si la cartelera de Precio-Servicio cumple con lo ofrecido en el lugar.
- Comunidad de Comala que labore en el lugar: personal que conocerá el listado de precios y servicios, al igual que hará la ejecución de las actividades pertinentes a la oferta de los servicios.
- Equipo de calidad y estandarización: equipo quien desarrollará la cartelera de Precio-Servicio de acuerdo con los requisitos normativos.
- Equipo de finanzas: equipo quien presentará la información que se ofrecerá en la cartelera de Precio-Servicio.
- Equipo de diseño: equipo quien diseñará la cartelera de Precio-Servicio para que sea atractiva para el público.
- Profesores encargados del PAP: actores indispensable de dar continuidad al trabajo realizado por el equipo de calidad e intermediario entre ejidatarios e institución educativa.
- Turistas: receptores de la cartelera de Precio-Servicio.

Estrategias y/o herramientas a implementar

- Crear la cartelera de Precio-Servicio, junto a la impresión de esta para presentar en el lugar (Cascadas de Comala).
- Capacitar a los colaboradores de las Cascadas de Comala sobre los servicios que se ofrecen y su costo.

Requerimientos por norma

NOM-06-TUR-2017

4.1.7 El PSTC debe exhibir la tarifa de los servicios que ofrece, con caracteres claramente legibles.

De igual forma, debe informar cuando existan cobros adicionales o restricciones.

4.1.8 El PSTC debe respetar la tarifa pactada en los casos en que el servicio haya sido reservado con anticipación.

4.1.9 En caso de cobrar anticipos, si así lo establece su política de reservación, el PSTC deberá tomarlos a cuenta de la totalidad del servicio.

4.1.10 El PSTC debe informar de manera electrónica o impresa al turista o usuario las características de los servicios, así como de las instalaciones; y entregarle recibo o comprobante fiscal.

Etapas para la implementación

- Reunir los requerimientos de la normatividad aplicable para la cartelera de Precio-Servicio.
- Investigar los servicios que se ofrecen actualmente en el lugar o que se planeen realizar en un futuro no muy lejano, al igual que su costo correspondiente.
- Crear la cartelera de Precio-Servicio.
- Imprimir la cartelera de Precio-Servicio para exponer en el lugar.
- Capacitar a los colaboradores de la zona acerca de los servicios y costos que se ofrecen a los turistas.

5. Descripción de Servicios e Instalaciones ofrecidos

Alcance

Desarrollo de la descripción de los servicios e instalaciones ofrecidas al usuario de manera electrónica o impresa con la finalidad de dejar claro lo que se ofrece y cumplir con lo mandado en la norma.

Función principal

Dar a conocer, tanto a los ejidatarios como a los turistas, los servicios que se ofrecen en las Cascadas de Comala, buscando que se conozcan las características, ubicación, horarios de obtención, manejos, etc., de cada uno de estos.

Actores que participan

- Ejidatarios: quienes revisarán y determinarán si la descripción de los servicios e instalaciones cumplen con lo ofrecido en el lugar.
- Comunidad de Comala que labore en el lugar: personal que deberá saber la información pertinente a los servicios e instalaciones existentes en las Cascadas de Comala, al igual que hará la ejecución de las actividades pertinentes a la conservación y/o ejecución de estos, al igual que son quienes harán uso de las instalaciones existentes.
- Equipo de calidad y estandarización: equipo quien hará la descripción de los servicios e instalaciones que se ofrecen en el lugar de acuerdo con los requisitos normativos.
- Profesores encargados del PAP: actores indispensable de dar continuidad al trabajo realizado por el equipo de calidad e intermediario entre ejidatarios e institución educativa.
- Turistas: receptores de los servicios que se ofrecen, al igual que son quienes harán uso de las instalaciones existentes.

Estrategias y/o herramientas a implementar

Desarrollar la documentación necesaria para describir cada uno de los servicios e instalaciones que estarán a la disposición de cualquier persona que se presente en el lugar.

Requerimientos por norma

NOM-06-TUR-2017

4.1.10 El PSTC debe informar de manera electrónica o impresa al turista o usuario las características de los servicios e instalaciones; y entregarle un recibo o comprobante fiscal.

4.2.2 El PSTC debe brindar información en un lugar visible, sobre los servicios e instalaciones que ofrece, así como la temporada y horarios de funcionamiento.

4.2.4 El PSTC debe informar al turista o usuario sobre las instrucciones o prohibiciones referentes a:

- a. Respetar las áreas permitidas para el desarrollo de cada actividad;
- b. Las medidas e instrucciones para el manejo de fogatas y la prevención y protección en caso de incendio, conforme a lo especificado en apartado 7 del apéndice normativo A;
- c. Sobre las medidas y dispositivos de uso eficiente del agua, energía y residuos sólidos urbanos; y
- d. La prohibición de extraer y maltratar flora y fauna silvestre y cualquier manifestación cultural, así como de introducir flora y fauna.

4.2.5 El área de acampado debe estar delimitada e identificada a fin de que los turistas o usuarios puedan ubicarla y no crear

áreas "nuevas" que deterioren los recursos naturales, dichas áreas deben estar por lo menos a 60 m de distancia de pozos y manantiales, lugares de alimentación y anidación para la vida silvestre.

4.2.7 Todos los accesos, veredas y/o senderos, servicios, zonas de fogatas, asadores y quemadores, deben estar claramente señalizados de manera pictográfica y en su caso textual.

Etapas para la implementación

- Identificar las instalaciones y servicios existentes en las Cascadas de Comala.
- Obtener las características de cada una de las instalaciones y servicios que hay en las Cascadas de Comala.
- Desarrollar la documentación necesaria para describir cada una de las instalaciones y servicios que hay en las Cascadas de Comala.

6. Acuerdo de servicios prestados

Alcance

Diseño de un borrador de acuerdo de servicios prestados para dejar por un sustento físico de los servicios que adquirió el turista al momento de ingresar a las Cascadas de Comala.

Función principal

La implementación de esta propuesta de mejora es con la finalidad de dejar por escrito los servicios que se le prestarán a los turistas en las Cascadas de Comala.

Actores que participan

- Ejidatarios: responsables de evaluar, aceptar y hacer valer el acuerdo de servicios prestados.
- Comunidad de Comala que labore en el lugar: personal que conocerá el acuerdo de servicios prestados, al igual que será quien se lo presente a los turistas.
- Equipo de calidad y estandarización: equipo quien desarrollará el acuerdo de servicios prestados de acuerdo con los requisitos normativos.
- Profesores encargados del PAP: actores indispensable de dar continuidad al trabajo realizado por el equipo de calidad e intermediario entre ejidatarios e institución educativa.
- Turistas: receptores del acuerdo de servicios prestados.

Estrategias y/o herramientas a implementar

- Crear un formato que atestigüe los servicios que se estarán prestando al turista (Acuerdo de Servicios Prestados).

Requerimientos por norma

NOM-06-TUR-2017

4.1.10 El PSTC debe informar de manera electrónica o impresa al turista o usuario las características de los servicios e instalaciones; y entregarle un recibo o comprobante fiscal.

4.1.11 El PSTC al contratarse con una persona física o moral, debe extender el documento correspondiente que garantice los servicios contratados; dicho documento debe estar escrito en español sin menoscabo de la utilización de otros idiomas, además de contener como mínimo lo siguiente:

- a. Nombre del PSTC.
- b. RFC.
- c. Domicilio y teléfono.
- d. Número de Inscripción al RNT (vigente).
- e. Fecha en la que prestará el servicio.
- f. Características de las instalaciones (en su caso).
- g. Idioma(s) en que se proporcionarán los servicios.
- h. Recorrido e itinerario contratado. (Lugares, Destinos o Atractivos turísticos a visitar, el tiempo de permanencia en cada uno de ellos).
- i. Costo por servicio (detalle de este con los gastos que incluye, como: recorrido, entradas, transporte, traslados, alimentos, propinas, entre otros).
- j. Forma de pago y anticipos acordados.
- k. Información del seguro (tipo de seguro, aseguradora, número de póliza y vigencia):
 - Por concepto de accidentes;
 - Transporte (en caso de que preste directamente el servicio).
- l. Firma del PSTC;
- m. Nombre y firma del turista o usuario.
- n. Para el caso de menores de edad nombre y firma de: madre, padre o tutor.
- o. Comentarios acerca del servicio (opcional).

Nota 1: Este documento deberá contener la siguiente leyenda "En caso de no firmar el documento, al aceptarlo, el turista o usuario manifiesta que está de acuerdo con la información vertida en él".

4.1.12 El PSTC está obligado a diseñar su aviso de privacidad.

Etapas para la implementación

- Agrupar los requerimientos de norma para tenerlos presentes al momento del desarrollo del acuerdo de servicios prestados.
- Desarrollar el Acuerdo de Servicios Prestados.

a. Proceso de divulgación de información de los prestación de servicios

Alcance

Creación de un proceso de divulgación de la información acerca de los servicios e instalaciones que se ofrecen.

Función principal

Tener un modelo de divulgación de la información aplicable por cada uno de los colaboradores del lugar, con la finalidad de mejorar la relación Prestador de servicios – Turista, lo cual otorga mayor seriedad de los servicios prestados, orden y cumplimiento de lo demandado por el entorno natural y social.

Actores que participan

- Ejidatarios: responsables de hacer valer el proceso de divulgación de la información, al igual de proponer cambios y mejoras en el mismo.
- Comunidad de Comala que labore en el lugar: personal que llevará a cabo el proceso de divulgación de la información, el cual deberá estar capacitado y mostrar interés por el correcto seguimiento de lo establecido.
- Equipo de calidad y estandarización: equipo quien propone el proceso de divulgación de la información, propiciando su creación, desarrollo y mejora para cumplir lo demandado por cada uno de los principios antes mencionados.
- Profesores encargados del PAP: actores indispensable de dar continuidad al trabajo realizado por el equipo de calidad e intermediario entre ejidatarios e institución educativa.

- Turistas: receptores de la información transmitida por los miembros colaboradores de las Cascadas de Comala, al igual que se compromete a cumplir con lo requerido en la información otorgada.
- Comunidades aledañas: receptor de la información transmitida, además de ser un potencial motor de mejora para el perfeccionamiento del modelo de divulgación, dado que conoce condiciones generales de la zona y existe cierto lazo de pertenencia al lugar.

Estrategias y/o herramientas a implementar

- Creación el proceso de divulgación: descripción detallada y aplicada de cada uno de los pasos a seguir para entregar la información pertinente de manera oportuna y completa a quienes vayan a interactuar en las Cascadas de Comala.
- Capacitación al personal que trabaja en las Cascadas: proceso inicial orientado a los colaboradores de las Cascadas de Comala. La intención es dar a conocer el proceso de divulgación, cómo aplicarlo y hacerlo valer.

Requerimientos por norma

NOM-06-TUR-2017

4.1.10 El PSTC debe informar de manera electrónica o impresa al turista o usuario las características de los servicios, así como de las instalaciones; y entregarle recibo o comprobante fiscal.

4.2.1 El PSTC debe contar dentro de sus instalaciones con un área de recepción donde se proporcionará información, registro y punto de atención de cualquier requerimiento del visitante, debidamente señalizada, iluminada para facilitar su ubicación y atendida en los horarios establecidos en el Reglamento Interno.

4.2.2 El PSTC debe brindar información en un lugar visible, sobre los servicios e instalaciones que ofrece, así como la temporada y horarios de funcionamiento.

4.3.8 Todo el personal del Campamento debe contar con los conocimientos e información mínima necesaria sobre medidas de seguridad, emergencia y protección civil.

NOM-011-TUR-2021

4.3.1 El OSTAN debe informar claramente a los turistas o usuarios de manera electrónica o impresa las características de los servicios ofrecidos, así como, en caso de existir alguna limitante para prestación del servicio respecto al lugar o al turista o usuario. Además, de las especificaciones para

personas con discapacidad, menores de edad o de la tercera edad. Dicha información debe estar plasmada de manera gráfica o escrita en español, sin menoscabo de la utilización de otros idiomas.

4.3.6 El OSTAN, o en su caso el guía especializado, antes de iniciar con la actividad debe proporcionar al usuario o turista una plática general introductoria que integre lo señalado en el Apéndice Normativo A de las actividades a realizar (términos y condiciones en materia de información y seguridad).

Etapas para la implementación

- b. Enlistar la información necesaria sobre el servicio e instalaciones que la persona colaboradora deberá mencionar al turista.
- c. Crear un panfleto que facilite el acceso a la información pertinente, tanto para el turista como el colaborador.
- d. Idear la capacitación que se ofrecerá a los interesados, considerando el público al que va dirigido, actividades recreativas, etc.
- e. Realizar la capacitación con una actividad final de caso real.

7. Divulgación de restricciones o prohibiciones del lugar

Alcance

Creación de un proceso de divulgación de la información acerca de las restricciones o prohibiciones referentes al lugar.

Función principal

La función principal es advertir a los turistas o terceros que visiten el lugar sobre las zonas de peligro y los riesgos en que pueden presentarse, disolviendo estos temas en las restricciones y prohibiciones del lugar.

Actores que participan

- Ejidatarios: responsables de hacer valer el proceso de divulgación de las restricciones y prohibiciones, al igual de proponer cambios y mejoras en el mismo.
- Comunidad de Comala que labore en el lugar: personal que llevará a cabo el proceso de divulgación de las restricciones y prohibiciones, el cual deberá estar capacitado y mostrar interés por el correcto seguimiento de lo establecido.
- Equipo de calidad y estandarización: equipo quien propone el proceso de divulgación de las restricciones y prohibiciones, propiciando su creación, desarrollo y mejora para cumplir lo demandado por cada uno de los principios antes mencionados.
- Profesores encargados del PAP: actores indispensable de dar continuidad al trabajo realizado por el equipo de calidad e intermediario entre ejidatarios e institución educativa.
- Turistas: receptores de las restricciones y prohibiciones transmitida por los miembros colaboradores de las Cascadas de Comala, al igual que se compromete a acatar las reglas.
- Comunidades aledañas: receptor de las restricciones y prohibiciones transmitidas, además de ser un potencial motor de mejora para el perfeccionamiento de las restricciones y prohibiciones, dado que conoce condiciones generales de la zona y existe cierto lazo de pertenencia al lugar.

Estrategias y/o herramientas a implementar

- Creación el proceso de transmisión de las restricciones y prohibiciones: descripción detallada y aplicada de cada uno de los pasos a seguir para presentar las restricciones y prohibiciones pertinente de manera oportuna y completa a quienes vayan a interactuar en las Cascadas de Comala.
- Capacitación al personal que trabaja en las Cascadas: proceso inicial orientado a los colaboradores de las Cascadas de Comala. La intención es dar a conocer el proceso de transmisión de las restricciones y prohibiciones, cómo aplicarlo y hacerlo valer.

Requerimientos por norma

NOM-06-TUR-2017

4.2.4 El PSTC debe informar al turista o usuario sobre las instrucciones o prohibiciones referentes a:

- a. Respetar las áreas permitidas para el desarrollo de cada actividad;
- b. Las medidas e instrucciones para el manejo de fogatas y la prevención y protección en caso de incendio, conforme a lo especificado en apartado 7 del apéndice normativo A;
- c. Sobre las medidas y dispositivos de uso eficiente del agua, energía y residuos sólidos urbanos; y
- d. La prohibición de extraer y maltratar flora y fauna silvestre y cualquier manifestación cultural, así como de introducir flora y fauna.

4.3.1 Un medio de información escrito o digital en español, sin perjuicio de la utilización de otro idioma, que contenga recomendaciones de seguridad y atención en caso de emergencias o desastres. Éste debe estar ubicado de forma visible, al alcance de cualquier persona y cerca del sistema de comunicación empleado en el Campamento; el mismo debe contener como mínimo lo siguiente:

- a. Información sobre situaciones de emergencia ocasionados por fenómenos naturales o antropogénicos;
- b. Información sobre la ubicación de las zonas de menor riesgo, rutas de evacuación y puntos de reunión en el Campamento, así como de los equipos para la atención de una emergencia o desastre con que cuenta el mismo;
- c. Información básica de cómo actuar en casos de emergencia;
- d. Información sobre los servicios médicos, protección civil, seguridad pública y ministerio público más cercanos a la localidad (dirección, radio, teléfono, distancias);
- e. Información sobre las condiciones de edad para la realización de la actividad.

Etapas para la implementación

- a. Resumir el reglamento interno en los puntos clave.
- b. Enlistar las restricciones y prohibiciones necesarias que la persona colaboradora deberá mencionar al turista.
- c. Crear un panfleto que facilite el acceso a la información pertinente, tanto para el turista como el colaborador.
- d. Idear la capacitación que se ofrecerá a los interesados, considerando el público al que va dirigido, actividades recreativas, etc.
- e. Realizar la capacitación con una actividad final de caso real.

8. Evaluación de la zona de campamentos

Alcance

Evaluación de la zona de campamentos acorde a lo mandado por la NOM-06-TUR-2017.

Función principal

Conocer las condiciones generales donde se desarrolla la zona de campamentos, contraponiendo lo que se tiene con lo que se exige por norma, con la finalidad de conocer cómo se encuentra las condiciones del campamento, a dónde se debe llegar y cómo se va a lograr.

Actores que participan

- Ejidatarios: serán ellos quienes nos muestren la zona que se ha delimitado para la actividad de campamentos, al igual que nos platiquen las condiciones que se presentan en el lugar (peligros, riesgos, fauna y flora existente, etc.).
- Equipo de calidad y estandarización: equipo quien realizará la evaluación de las condiciones actuales de la zona de campamentos, al igual que dictaminará que tan apegado está a la norma; de igual forma, planteará actividades de mejora a realizar para cumplir lo que la norma solicita.
- Equipo de arquitectura: equipo que acompañara en la evaluación de la zona de campamento con la finalidad de escuchar su postura desde su *expertis* en el área y, así, poder idear juntos mejoras que favorezcan al lugar y cumplan con la norma.
- Profesores encargados del PAP: actores indispensable de dar continuidad al trabajo realizado por el equipo de calidad e intermediario entre ejidatarios e institución educativa.

Estrategias y/o herramientas a implementar

- Creación de formato que contemple los puntos a evaluar: la finalidad es tener a la mano lo que la norma solicita que se tenga en el lugar y poder corroborar en el momento si se cumple o no.
- Resultados obtenidos de la evaluación: presentar la información obtenida de manera sencilla y concisa acerca de cómo quedo evaluada la zona.

- Ruta por seguir de mejora: plantear una ruta a seguir con sugerencias y mejoras para que puedan ser aplicadas en un futuro no muy lejano, permitiendo que se apegue la zona de campamentos según requerimientos de norma.

Requerimientos por norma

NOM-06-TUR-2017

4.2.1 El PSTC debe contar dentro de sus instalaciones con un área de recepción donde se proporcionará información, registro y punto de atención de cualquier requerimiento del visitante, debidamente señalizada, iluminada para facilitar su ubicación y atendida en los horarios establecidos en el Reglamento Interno.

4.2.2 El PSTC debe brindar información en un lugar visible, sobre los servicios e instalaciones que ofrece, así como la temporada y horarios de funcionamiento.

4.2.3 El PSTC debe proporcionar como mínimo los siguientes servicios:

- a. Agua potable;
- b. Instalaciones para el uso racional del recurso hídrico
- c. Área destinada para brindar los primeros auxilios que cuente con lo que establece el apéndice normativo C;
- d. Letrinas secas, o bien con otro tipo de instalaciones para recibir agua de desecho o tratamiento de aguas negras.
- e. Servicio de sanitarios y regaderas separados por sexo, y lavamanos (éstos pueden ser para ambos sexos), proporcional de 1 por cada 20 turistas o usuarios.
- f. Zona de piletas dividida para el lavado de ropa y para el lavado de trastos, con relación al número máximo de turistas o usuarios.
- g. Para el caso del recurso hídrico, el PSTC debe contar con los títulos de concesión, permisos de descarga de aguas residuales y/o contratos con los organismos operadores de agua y saneamiento de la localidad, en los casos en los que sea aplicable, de conformidad con la normatividad vigente.
- h. En caso de ofrecer fogatas, deberá delimitarse áreas exclusivas para fogatas generales, para un mejor control de estas, las cuales deben cumplir con el apartado 7 del apéndice normativo A; y
- i. En su caso, contar con un área de estacionamiento y maniobra de autobuses acorde con la capacidad de operación del Campamento.

4.2.5 El área de acampado debe estar delimitada e identificada a fin de que los turistas o usuarios puedan ubicarla y no crear áreas "nuevas" que deterioren los recursos naturales, dichas áreas deben estar por lo menos a 60 m de distancia de pozos y manantiales, lugares de alimentación y anidación para la vida silvestre.

4.2.6 En el caso de la presencia de cañadas, barrancas o cualquier elemento que signifique riesgo a la integridad física, salud o la vida de los turistas o usuarios, el área de acampado deberá además de establecerse a por lo menos 60 m de éstos, estar señalizado con la cinta de identificación de zona de riesgo y acceso restringido conforme a la Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011 o la que la sustituya, salvo en los casos que se cuente con una protección que garantice la seguridad del turista o usuario.

En el caso de acantilados se deberá contar con la concesión de zona federal.

4.2.7 Todos los accesos, veredas y/o senderos, servicios, zonas de fogatas, asadores y quemadores, deben estar claramente señalizados de manera pictográfica y en su caso textual.

Las rutas de evacuación, salidas de emergencia, puesto de primeros auxilios, puntos de reunión, zonas de menor riesgo, espacios o servicios accesibles para personas con discapacidad, módulo de información, puesto de vigilancia, ubicación de equipos y sistemas contra incendio y prohibición de encender fuego, deben estar claramente señalizados de conformidad con lo que establece la Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011 o la que la sustituya en cuanto a su color, forma, contenido de imagen y dimensiones mínimas que garanticen su visualización desde la distancia máxima de observación.

En el caso de que las instalaciones de los Campamentos se ubiquen en áreas naturales protegidas, la señalización debe tomar en cuenta lo establecido por la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas.

4.2.7.1 La señalización deberá estar hecha de un material que garantice su visualización y que soporte un mantenimiento que permita conservarla en buenas condiciones, tanto del color, forma y acabado, además de diseños armónicos con el entorno, evitando impactos ambientales. Cuando la señal o aviso sufra un deterioro que impida cumplir con el cometido para el cual se creó, debe ser reemplazada. Considerando que aquellos referentes a emergencia o precaución, deben permitir ser observables bajo cualquier condición.

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

4.2.9 El PSTC debe contar con un programa de manejo de residuos sólidos urbanos para el Campamento, que contemple al menos la minimización de la generación, separación, acopio, recolección y disposición final, en su caso, reúso y reciclaje, además de considerar lo siguiente:

- a. Contenedores de residuos sólidos urbanos, distribuidos estratégicamente, con tapa y bolsa, separados del suelo y de cuerpos de agua, diferenciados por orgánico e inorgánico;
- b. Mantenimiento y limpieza periódica de los contenedores para evitar saturación;
- c. Sitio de disposición temporal de residuos sólidos urbanos para su manejo y aprovechamiento; y
- d. En su caso, composta para aprovechamiento de residuos sólidos orgánicos debidamente diseñada para no generar fauna nociva y malos olores.

4.2.10 El PSTC debe asegurar el mantenimiento y limpieza de los servicios sanitarios, y en su caso el equipo de servicios de alimentos, mediante el uso de productos biodegradables.

4.2.11 En caso de que el PSTC proporcione servicio o área de alimentos, éstos deberán servirse en utensilios para su lavado o biodegradables, evitando el uso de productos de unicel y plástico.

NOM-011-TUR-2021

5.3.2 En caso de incorporar los servicios o actividades de campamento el OSTAN debe dar cumplimiento a las disposiciones de la Norma Oficial Mexicana NOM-06-TUR-2009 o la que la sustituya.

Etapas para la implementación

- a. Definir si es un Campamento organizado o general.
- b. Resumir los puntos clave que solicita revisar el apartado “4.2 De las Instalaciones y el equipamiento” y del “5. Condiciones específicas para los Campamentos Organizados”, en caso de que aplique.
- c. Crear un formato de fácil comprensión para evaluar la zona.
- d. Evaluar los resultados obtenidos, creando gráficos, infografías o cualquier otra herramienta que facilite su comprensión.
- e. Proponer ideas para mejorar las condiciones de la zona.
- f. Crear la ruta a seguir para lograr las mejoras y cumplir con la NOM-06-TUR-2017.

9. Plan de recolección de residuos sólidos

Alcance

Creación de un plan de recolección de residuos sólidos que contemple los aspectos básicos de la NOM-06-TUR-2017.

Función principal

Crear un plan para la recolección de los residuos sólidos que permita mantener las condiciones generales del lugar, salvaguardando la flora y fauna de la zona, al igual, el cumplimiento de la normatividad mexicana.

Actores que participan

- Ejidatarios: quienes darán la información actual del manejo que se hace hoy en día de los residuos sólidos, al igual que trabajarán en conjunto para la creación del plan de recolección de la basura.
- Comunidad de Comala que labore en el lugar: personal que llevará a cabo el plan de recolección de residuos sólidos.
- Equipo de calidad y estandarización: equipo quien hará el plan de recolección de residuos sólidos conforme requiera la normatividad aplicable.
- Equipo ECOSTEPS: equipo que trabajará en conjunto con el equipo de calidad y estandarización para crear un plan de recolección de residuos que facilite la tarea que se realiza en la zona.
- Profesores encargados del PAP: actores indispensable de dar continuidad al trabajo realizado por el equipo de calidad e intermediario entre ejidatarios e institución educativa.
- Turistas: personas que serán susceptibles al plan de recolección de residuos sólidos.
- Comunidades aledañas: personas que serán susceptibles al plan de recolección de residuos sólidos.

Estrategias y/o herramientas a implementar

- Creación del plan de recolección de residuos sólidos: buscamos dar un instructivo a detalle de los pasos a realizar para poder implementar de manera correcta el plan de recolección de residuos sólidos en las Cascadas de Comala.

Requerimientos por norma

NOM-06-TUR-2017

4.2.9 El PSTC debe contar con un programa de manejo de residuos sólidos urbanos para el Campamento, que contemple al menos la minimización de la generación, separación, acopio, recolección y disposición final, en su caso, reúso y reciclaje, además de considerar lo siguiente:

- a. Contenedores de residuos sólidos urbanos, distribuidos estratégicamente, con tapa y bolsa, separados del suelo y de cuerpos de agua, diferenciados por orgánico e inorgánico;
- b. Mantenimiento y limpieza periódica de los contenedores para evitar saturación;
- c. Sitio de disposición temporal de residuos sólidos urbanos para su manejo y aprovechamiento; y
- d. En su caso, composta para aprovechamiento de residuos sólidos orgánicos debidamente diseñada para no generar fauna nociva y malos olores.

4.2.11 En caso de que el PSTC proporcione servicio o área de alimentos, éstos deberán servirse en utensilios para su lavado o biodegradables, evitando el uso de productos de unicel y plástico.

NOM-011-TUR-2021

5.1.4 Contar con procedimientos para la gestión de residuos sólidos urbanos generados durante la operación de sus servicios turísticos y será el responsable de que se lleven a cabo.

5.1.4.1 En caso de contar con instalaciones propias, tener un programa de manejo de residuos sólidos urbanos, que incluya tiempos de recolección, responsables de su ejecución. Además de contar como mínimo con lo siguiente:

- a. Contenedores de residuos sólidos urbanos, distribuidos estratégicamente, con tapa y bolsa, separados del suelo y de cuerpos de agua, rotulados por separación primaria;
- b. Mantenimiento y limpieza periódica de los contenedores para evitar saturación; y
- c. Sitio de disposición temporal de residuos sólidos urbanos para su manejo y aprovechamiento.

Etapas para la implementación

- Evaluación del sistema actual de recolección de residuos.
- Planteamiento de mejoras o alternativas que cumplan con los requerimientos del lugar y la norma.
- Crear plan de recolección de residuos sólidos acorde a la normatividad revisada.
- Crear los formatos requeridos por norma.

10. Plan de mantenimiento y limpieza de servicios sanitarios y alimentos

Alcance

Creación de un plan de acción para asegurar el mantenimiento y limpieza de los servicios sanitarios y alimenticios acorde a la normativa.

Función principal

Crear un plan de mantenimiento y limpieza que permita ofrecer los servicios sanitarios y de alimentos con un alto nivel de calidad, cuidando salvaguardar la seguridad e higiene de las personas que los adquieran.

Actores que participan

- Ejidatarios: valoraran y harán valer el plan de mantenimiento y limpieza que se presente para cumplir con la norma y ofrecer servicios de alta calidad.
- Comunidad de Comala que labore en el lugar: personal que llevará a cabo el plan de mantenimiento y limpieza de servicios sanitarios y alimentos.
- Equipo de calidad y estandarización: equipo quien hará el plan de mantenimiento y limpieza de servicios sanitarios y alimentos conforme requiera la normatividad aplicable.
- Profesores encargados del PAP: actores indispensable de dar continuidad al trabajo realizado por el equipo de calidad e intermediario entre ejidatarios e institución educativa.

- Turistas: personas que serán susceptibles al plan de mantenimiento y limpieza de servicios sanitarios y alimentos.
- Comunidades aledañas: personas que serán susceptibles al plan de mantenimiento y limpieza de servicios sanitarios y alimentos.

Estrategias y/o herramientas a implementar

- Creación del plan de mantenimiento y limpieza de servicios sanitarios y alimentos: buscamos dar un instructivo a detalle de los pasos a realizar para poder implementar de manera correcta el plan de plan de mantenimiento y limpieza de servicios sanitarios y alimentos en las Cascadas de Comala.

Requerimientos por norma

NOM-06-TUR-2017

4.2.10 El PSTC debe asegurar el mantenimiento y limpieza de los servicios sanitarios, y en su caso el equipo de servicios de alimentos, mediante el uso de productos biodegradables.

4.2.11 En caso de que el PSTC proporcione servicio o área de alimentos, éstos deberán servirse en utensilios para su lavado o biodegradables, evitando el uso de productos de unicel y plástico.

Etapas para la implementación

- Evaluación del sistema actual de mantenimiento y limpieza de servicios sanitarios y alimentos.
- Planteamiento de mejoras o alternativas que cumplan con los requerimientos del lugar y la norma.
- Crear plan de mantenimiento y limpieza de servicios sanitarios y alimentos acorde a la normatividad revisada.
- Crear los formatos requeridos por norma.

11. Plan de Calidad para la Tienda Local

Alcance

Creación de un plan para la ejecución de estándares de calidad de la tienda local.

Requiere delimitar el alcance de la tienda local, en caso de servir productos alimenticios, no se podrá realizar su entrega en productos de unicel o plástico.

Función principal

Delimitar el alcance de la venta local, al igual que encaminar aquellas organizaciones que vayan a vender para que cumplan con los requisitos de norma.

Actores que participan

- Ejidatarios: valoraran y determinarán el alcance de la venta local, al igual que permitan la aplicación de las normas sobre aquellas organizaciones que busquen ofrecer productos en las Cascadas de Comala.
- Comunidad de Comala que labore en las organizaciones de venta local: personal que llevará actividades de venta en las Cascadas de Comala.
- Equipo de calidad y estandarización: equipo quien ayudará a definir el alcance de las ventas locales, al igual, que sugerirá una ruta a seguir para que aquellas organizaciones cumplan con los requisitos de las normas.
- Profesores encargados del PAP: actores indispensable de dar continuidad al trabajo realizado por el equipo de calidad e intermediario entre ejidatarios e institución educativa.
- Turistas: personas que serán susceptibles a las ventas de las organizaciones que operen en las Cascadas de Comala.
- Comunidades aledañas: personas que serán susceptibles a las ventas de las organizaciones que operen en las Cascadas de Comala.

Estrategias y/o herramientas a implementar

- Entregar un resumen de los alcances y puntos a cumplir por las organizaciones que ofrezcan productos en la zona, con la finalidad de que sirva como marco normativo para todas aquellas personas o entidades que busquen ofrecer algún tipo de venta.

Requerimientos por norma

NOM-06-TUR-2017

4.2.7 Todos los accesos, veredas y/o senderos, servicios, zonas de fogatas, asadores y quemadores, deben estar claramente señalizados de manera pictográfica y en su caso textual.

4.2.9 El PSTC debe contar con un programa de manejo de residuos sólidos urbanos para el Campamento, que contemple al menos la minimización de la generación, separación, acopio, recolección y disposición final, en su caso, reúso y reciclaje, además de considerar lo siguiente:

- a. Contenedores de residuos sólidos urbanos, distribuidos estratégicamente, con tapa y bolsa, separados del suelo y de cuerpos de agua, diferenciados por orgánico e inorgánico;
- b. Mantenimiento y limpieza periódica de los contenedores para evitar saturación;
- c. Sitio de disposición temporal de residuos sólidos urbanos para su manejo y aprovechamiento; y
- d. En su caso, composta para aprovechamiento de residuos sólidos orgánicos debidamente diseñada para no generar fauna nociva y malos olores.

4.2.11 En caso de que el PSTC proporcione servicio o área de alimentos, éstos deberán servirse en utensilios para su lavado o biodegradables, evitando el uso de productos de unicel y plástico.

4.3.2 Equipos de sistema contra incendios, los cuales dependiendo del tamaño del Campamento y características del lugar, deben estar distribuidos en forma estratégica, conforme a los criterios establecidos en la Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010 o la que la sustituya. Deben encontrarse operables y en buenas condiciones, así como señalizados conforme lo establece dicha Norma Oficial Mexicana.

NOM-011-TUR-2021

5.1.4.1 En caso de contar con instalaciones propias, tener un programa de manejo de residuos sólidos urbanos, que incluya tiempos de recolección, responsables de su ejecución. Además de contar como mínimo con lo siguiente:

- a. Contenedores de residuos sólidos urbanos, distribuidos estratégicamente, con tapa y bolsa, separados del suelo y de cuerpos de agua, rotulados por separación primaria;
- b. Mantenimiento y limpieza periódica de los contenedores para evitar saturación; y
- c. Sitio de disposición temporal de residuos sólidos urbanos para su manejo y aprovechamiento.

Etapas para la implementación

- Determinación del alcance actual de las organizaciones que realizan ventas en el lugar.
- Revisar la NOM-06-TUR-2017 y NOM-011-TUR-2021 para conocer a mayor profundidad los requisitos para las organizaciones que realicen ventas en el lugar
- Generar un check list de autoevaluación que facilite la interpretación de los requerimientos por norma y así poder evaluar y orientar las mejoras que se apliquen a las organizaciones destinadas para ventas locales.

Fecha de auditoria: 24 de octubre de 2023

Institución que audita: PAP Fortalecimiento OSC para el empoderamiento social externo

Tipo de auditoria: Interna

Cuestión por auditar: Reglamento “Cascadas de Comala”

Revisión conforme a: NOM-06-TUR-2017, NOM-011-TUR-2021, requerimientos sociales y naturales.



Evaluación del reglamento de “Cascadas de Comala”

- Presenta faltas ortográficas (más de 3 faltas ortográficas encontradas).
- Justificación diferente a lo largo del documento.
- Recomienda membretar documento (contactar al equipo de diseño).
- Revisar si habrá contenedores de basura en el lugar, porque en el reglamento se exige tirar la basura en ellos, pero la idea está en no colocar dichos espacios (homologar criterio con el proyecto PAP).
- Falta agregar prohibición para extraer flora del lugar (sólo hay restricción para no introducir o dañar la ya existente).
- Error en Artículo 10. Servicios Turísticos, la NOM-06-TUR-2017 no acredita como tal a los guías turísticos, solamente menciona cumplir con ciertos lineamientos, para ello existen otras normas como la NOM-09-TUR-2002. La misma NOM-06-TUR-2017 menciona que se debe acatar a la otra norma.

5.3.2.1 Cuando se preste alguna de las actividades enunciadas en la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002 o la que la sustituya, se debe cumplir con lo siguiente:

- a. La prestación del servicio sólo la puede realizar el guía especializado que cuente con la credencial de reconocimiento vigente en los términos establecidos en los Lineamientos;
- b. Dar la plática introductoria especializada de la actividad a realizar;
- c. Utilizar el equipo de protección específico, y
- d. Proporcionar el servicio sólo en el nivel acreditado, así como observar y evaluar la relación de cada Guía especializado para la conducción de turistas o usuarios.

- Actualmente no se tiene o pretende poner tirolesa, rappel o similares, necesario revisar Artículo 11 con Ricardo acerca si se proyectan dichos proyectos.
- **Faltan muchos requerimientos sociales:** límites de velocidad, mayor detalle en el consumo de bebidas alcohólicas en el lugar (la comunidad expreso cierto temor y disgusto por dicha actividad).
- Falta agregar la Política de “No Discriminación” que solicita la NOM-06-TUR-2017, la cual determina que dicha política debe estar respaldada en el reglamento.
- **Faltan algunos requerimientos naturales.**

Fecha de auditoria: 24 de octubre de 2023

Institución que audita: PAP Fortalecimiento OSC para el empoderamiento social externo

Tipo de auditoria: Interna

Cuestión por auditar: Reglamento “Cascadas de Comala”

Revisión conforme a: NOM-06-TUR-2017, NOM-011-TUR-2021, requerimientos sociales y naturales.

Apéndice Normativo A

Requerimiento	Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
1. Información de los servicios que son prestados por terceros distintos a los relacionados con el de Campamentos (renta de lancha, caballos, motocicletas, bicicletas, equipo para la práctica de turismo de aventura, entre otros), de los que no se tiene responsabilidad en el mismo y en el precio;				Falta información que solicita la norma.
2. Información de las condiciones para el uso de instalaciones y servicios específicas (horarios en áreas públicas como playas, lagos, lagunas, albercas, utilización de fogatas y otros);				Validar con Alberto horario de ingreso, él nos comentó que se permite ingresar a las 9 am. Al igual que agregar mayor detalle en el uso de instalaciones (recomendamos especificar por las instalaciones que se tienen).
3. Información de las condiciones de admisión y horario de servicio del área dentro de las instalaciones destinadas a proporcionar los servicios de atención, información, comunicación y/o registro al turista o usuario;				Falta especificar casos como niños o personas que no se pueden valer por sí mismas, la NOM-06-TUR-2017 hace mención que ellos requieren cumplir con ciertos lineamientos.
4. Información de cualquier restricción o prohibición que aplique dentro del establecimiento debe estar especificada claramente para hacerla efectiva, como puede ser: a) Evitar usar áreas que empiecen a mostrar signos de desgaste, con el fin de que se recuperen; b) No dar de comer a la vida silvestre; c) Impedir extraer flores, piedras, plantas, animales, entre otros, del lugar donde se realice las actividades				Falta agregar mayor prohibiciones o restricciones que cumplan con requerimientos sociales, naturales y normativos.
5. Disposiciones para el área de acampado y ubicación destinada a las casas de campaña,				El objetivo principal de la NOM-06-TUR-

Fecha de auditoría: 24 de octubre de 2023

Institución que audita: PAP Fortalecimiento OSC para el empoderamiento social externo

Tipo de auditoría: Interna

Cuestión por auditar: Reglamento “Cascadas de Comala”

Revisión conforme a: NOM-06-TUR-2017, NOM-011-TUR-2021, requerimientos sociales y naturales.

Requerimiento	Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
indicando el siguiente procedimiento: Deberá de haber un espacio mínimo de 1 m. de distancia libre alrededor de los tensores de la casa de campaña y libre de obstáculos que permita la libre y segura circulación de las personas;				2017 hace referencia acerca de las condiciones generales de los campamentos, para lo cual el reglamento no contempla nada al respecto.
6. Anunciar claramente si se aceptan o no animales; sin embargo, no se debe restringir la entrada de animales de servicio cuando auxilien a personas con discapacidad;				
7. Las disposiciones para el caso de la utilización de fogatas, señalando el siguiente procedimiento con el fin de evitar un incendio forestal: a) 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; b) Limpiar el lugar en donde se hará la fogata, retirando hierba, hojas en un radio de 1m; c) Colocar piedras alrededor del perímetro para evitar que la leña pueda rodar y alcanzar vegetación circundante; d) Queda prohibido la recolección de leña, el PSTC es el responsable de la dotación de esta; e) Con el objeto de prevenir que se desprendan chispas o pavesas, nunca debe dejarse sola la fogata; f) 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.				Esta de manera explícita en el reglamento que están prohibidas.
8. Información de que existen leyes que protegen tanto el patrimonio natural como el cultural y que cualquier intervención, alteración o extracción de este patrimonio es penado por las disposiciones jurídicas aplicables.				No se mencionan las leyes que respaldan el patrimonio natural.
9. Información del mantenimiento y/o estado del equipo proporcionado por la empresa para				Falta mucha información sobre este lineamiento.

Fecha de auditoria: 24 de octubre de 2023

Institución que audita: PAP Fortalecimiento OSC para el empoderamiento social externo

Tipo de auditoria: Interna

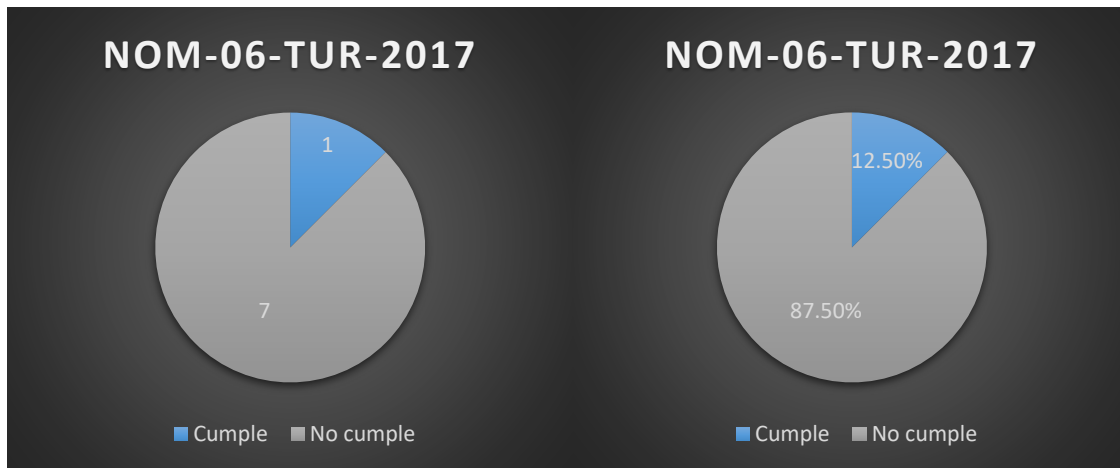
Cuestión por auditar: Reglamento “Cascadas de Comala”

Revisión conforme a: NOM-06-TUR-2017, NOM-011-TUR-2021, requerimientos sociales y naturales.

Requerimiento	Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
la realización de la práctica de turismo de aventura.				

Nivel de cumplimiento del Apéndice Normativo A de la NOM-06-TUR-2017:

- Cumple: 1
- No cumple: 7
- No aplica: 1



Producto 4. Formato de registro de Turista

Zona Ecoturística “Cascadas de Comala”

Formato de registro



Generalidades del servicios*

Fecha: _____ Prestador de servicios: Zona Ecoturística “Cascadas de Comala”

Fecha de inicio de estancia: _____

Fecha de término de estancia: _____

Tipo de actividades que se incluyen: _____

*Apartado que llena el Prestador de Servicios

Información personal

Nombre completo: _____

Edad: _____ Género: _____ Teléfono: _____

País de residencia: _____ Correo electrónico: _____

En caso de accidente o emergencia avisar a (nombre y teléfono): _____

Perfil médico

Tipo de sangre: _____ Edad: _____ Género: _____

Enfermedades que padece: _____

Padecimientos físicos: _____

Alergias: _____

Medicamento(s) que consume periódicamente (en caso de ser niños la dosis de medicamento indicada por un médico): _____

Nombre y teléfono del médico familiar: _____

Por medio de la presente yo, (Nombre del Turista o Usuario): _____

Dirección: municipio de Comala, Portal guerrero 10, 48640 Chiquilistlán, Jal.

Teléfono: XXX-XXX-XX-XX

Correo Electrónico: ejemplo@hotmail.com

I. Declaro bajo protesta de decir verdad:

- a) Estar sano y no padecer ninguna enfermedad o condición que me impida la práctica de la actividad a realizar con o sin aparatos, como: problemas cardiacos, pulmonares, cirugías recientes, epilepsia, diabetes, incluyendo el embarazo.
- b) No estar cansado, desvelado ni bajo influencia de alcohol o drogas, durante las actividades a realizar.
- c) Estar consciente de los peligros que implica la práctica del turismo de aventura/naturaleza.

II. Me comprometo a:

- a) Seguir el plan de actividades acordado y que me fue explicado por el prestador de servicio turístico.
- b) No tocar, remover o extraer ningún objeto u organismo y no dañar o remover el entorno.
- c) Respetar el Reglamento Interno del Campamento.
- d) En su caso, participar únicamente en las especialidades de turismo de aventura de acuerdo con mi nivel de certificación o curso.
- e) Permanecer con mi compañero y grupo asignado durante las actividades programadas.
- f) En su caso, utilizar el equipo de protección y esperar instrucciones del guía especializado, instructor o consejero.

Firma del Turista o Usuario

Nombre y Firma de: madre, padre o tutor (en caso de menores de edad)

Dirección: municipio de Comala, Portal guerrero 10, 48640 Chiquilistlán, Jal.

Teléfono: XXX-XXX-XX-XX

Correo Electrónico: ejemplo@hotmail.com



Producto 5. Política de “No Discriminación de Servicios”

Política de “No Discriminación de Servicios”

La Dirección General de Las Cascadas de Comala, quienes participan activamente los ejidatarios, son conscientes de las obligaciones que se adquieren de las Normas Oficiales Mexicanas (NOM, donde reafirman el compromiso fundacional, declara, publica, y pone en general conocimiento de toda su organización y Partes interesadas, su Política de No Discriminación de Servicios que tiene por objetivo:

Desarrollar un ambiente de resguardo y respeto para cada una de las personas que visiten a las Cascadas de Comala, donde no se discrimine a nadie por ninguna de sus características que le definan como persona ante nuestra sociedad.

Por lo anterior, los miembros que laboran en el lugar como aquellos que estén en la instancia, se comprometen de la siguiente forma:

- Establecer y mantener un Sistema de Protección de la Dignidad Humana, el cual se planea y alinea en conjunto con todas las funciones de Dirección General.
- Garantizar la conformidad de los servicios ofrecidos en el lugar, sin hacer distinción alguna por motivos de género, preferencia sexual, edad, condición social, religión y/o discapacidad, salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad de los turistas o usuarios.
- Informar al cliente acerca de la política de “No Discriminación de Servicios”, para que ellos sean capaces de hacer valer y exigir sus derechos.
- Adaptarse a las solicitudes y necesidades de las Partes interesadas siempre que sea posible.
- Tratar con la máxima prioridad las reclamaciones o quejas de las Partes interesadas por cualquier acto donde se haya presentado algún acto de discriminación.
- Conseguir la plena satisfacción del cliente mediante el estricto cumplimiento de los puntos expuestos en el reglamento interno, donde el punto clave es la no distinción entre individuos.
- Generar un espacio donde se permita la libre expresión y ejercicio de actividades para toda aquella persona que lo desee, buscando desaparecer cualquier impedimento que no favorezca lo anterior.

En estas premisas están implicados todos los miembros de la Empresa y comunidad que nos visite, los cuales, mediante un trato común cordial y respetuoso, lucharán por el respeto de todo aquel que intente ingresar o ya esté en el lugar.

**Representante del Ejido de
Comala**

**Encargado del proyecto
“Cascadas de Comala”**

Dirección: municipio de Comala, Portal guerrero 10, 48640 Chiquilistlán, Jal.

Teléfono: XXX-XXX-XX-XX

Correo Electrónico: ejemplo@hotmail.com



Cascadas de
COMALA

Producto 6. Descripción de Servicios e Instalaciones ofrecidos

Descripción de Servicios e Instalaciones ofrecidas

El parque ecoturístico “Cascadas de Comala” ofrece a todo el público que esté interesado en obtener un tiempo de recreación en el lugar los siguientes servicios:

- **Entrada al lugar:** la entrada al lugar le permite al usuario hacer uso de todas las instalaciones, áreas recreativas y naturales que estén permitidas dentro del horario de atención turística, el cual corresponde de las 9:00 hasta las 18:00 del mismo día que marque el ticket de ingreso.
- **Mobiliario:** la organización cuenta con mobiliario como sillas, mesas y tabloncitos que estarán al uso del interesado quien lo solicite, tiempo de uso a partir de las 9:00 hasta las 18:00 del mismo día que marque el ticket de ingreso.
- **Baño y vestidor:** se cuenta con servicios de baños y vestidores para la persona que requiera hacer sus necesidades o realizar un cambio de vestimenta.
- **Tienda para venta de comida y botanas:** se cuenta con un servicio de venta de comida, bebidas y botanas para las personas que se encuentren en dentro del lugar.
- **Salvavidas:** el parque cuenta con salvavidas que se pueden alquilar tanto tiempo como el usuario desee dentro del horario de atención: 9:00 hasta las 18:00 del mismo día que marque el ticket de ingreso.

Los servicios antes mencionados se facilitan por medio de las instalaciones del lugar, las cuales se describen a continuación:

- **Caseta de ingreso:** instalación que se sitúa al ingreso del lugar, dicho lugar facilita el ingreso a la zona de manera legal, al igual que facilita información pertinente y atención a quien lo requiera.
- **Área de campamento:** zona destinada para realizar campamentos con previo permiso de los encargados del parque.
- **Baños:** los baños se encuentran divididos para hombres y mujeres, donde se cuenta con letrinas y mingitorios para los varones y letrinas para las mujeres, de igual manera, se tiene lavamanos y regaderas para que los visitantes puedan hacer uso de ellos de forma correcta y para el fin que se pusieron.
- **Área para lavar utensilios de cocina y trastes:** permite lavar utensilios de cocina y trastes para que no se realice dichas actividades en las cascadas o baños.
- **Senderos:** delimita el área por donde se puede circular seguridad y de forma autorizada.
- **Bodega:** lugar donde se almacena el mobiliario y herramienta del lugar.
- **Terraza:** lugar donde el turista puede relajarse y descansar mientras disfruta de su día en las cascadas.
- **Punto de venta:** zona destinada para la venta de comida y botanas.
- **Estacionamiento:** área donde se permite estacionar los vehículos de transporte bajo la responsabilidad de quien decida dejarlo ahí.
- **Cajones para guardar pertenencias:** lugar reservado para que el visitante pueda almacenar sus pertenencias bajo su propia seguridad

Dirección: municipio de Comala, Portal guerrero 10, 48640 Chiquilistlán, Jal.

Teléfono: XXX-XXX-XX-XX

Correo Electrónico: ejemplo@hotmail.com

Los servicios e instalaciones se rigen bajo el reglamento interno del parque ecoturístico “Cascadas de Comala”, por lo cual, cualquier incumplimiento, las autoridades responsables de hacerlo valer podrán actuar conforme a su puesto para resguardar la integridad y seguridad de la zona.

Dirección: municipio de Comala, Portal guerrero 10, 48640 Chiquilistlán, Jal.

Teléfono: XXX-XXX-XX-XX

Correo Electrónico: ejemplo@hotmail.com

Producto 7. Acuerdo de servicios prestados

Zona Ecoturística “Cascadas de Comala”

Formato de Contratación de Servicio



Datos del prestador de servicios

Fecha: _____ Nombre del colaborador: _____

RFC: _____ Prestador de servicios: Zona Ecoturística “Cascadas de Comala”

Domicilio: Municipio de Comala, Portal guerrero 10, 48640 Chiquilistlán, Jalisco.

Número de Inscripción al RNT: _____

Características de las instalaciones y servicios

Características de las instalaciones: _____

Idioma(s): _____

Itinerario:

Hora	Duración	Lugar	Actividad por desarrollar

Descripción del pago

Cantidad	Servicio	Costo unitario	Costo total
Total			

Forma de pago: _____ Anticipo: _____

Dirección: municipio de Comala, Portal guerrero 10, 48640 Chiquilistlán, Jal.

Teléfono: XXX-XXX-XX-XX

Correo Electrónico: ejemplo@hotmail.com

Información del seguro

Tipo de seguro: _____ **Aseguradora:** _____

N° póliza: _____ **Vigencia:** _____

Comentarios adicionales : _____

Dirección: municipio de Comala, Portal guerrero 10, 48640 Chiquilistlán, Jal.

Teléfono: XXX-XXX-XX-XX

Correo Electrónico: ejemplo@hotmail.com

Producto 8. Proceso de divulgación de información de la prestación de servicios

Recuerda...

- Todos somos **PERSONAS** y merecemos **RESPECTO**.
- No todos son **amables**, pero eso no quiere decir que tú no lo seas.
- Somos los **encargados** del lugar, hagamos valer nuestras reglas.
- Nada se da por conocido, da la **información** en tiempo y forma.
- Nos respaldan las **autoridades municipales**.
- **Comala** es nuestro hogar ¡**CUIDEMOSLO!**



Próximamente

El parque "Cascadas de Comala" tendrá su propio mapa.

Un consejo antes de irnos...

La **confianza** se gana, así que dar **nuestro nombre** es buena opción para familiarizarnos con los turistas.



Proceso de divulgación de la información

Equipo:
Caldad

Integrantes:
Luis González
Carolina Méndez

Objetivo

Brindar de manera oportuna y completa toda aquella información necesaria al turista y/o usuario que ingrese al parque "Cascadas de Comala", con la finalidad de que pueda hacer buen uso de las instalaciones y servicios ofrecidos.



"La información oportuna, se traduce en seguridad"

La información se da con...



Puntos clave por compartir...

- Nuestros servicios y costos**
 - Entrada del lugar
 - Renta de mobiliario (mesas, tableros, sillas)
 - Servicios sanitarios
 - Tienda para venta de botanas y bebidas
 - Salvavidas
- Instalaciones**
 - Área de campamento
 - Baños, vestidores y regaderas
 - Área para lavar utensilios de cocina y trastos
 - Senderos
 - Terraza
 - Estacionamiento
 - Área de lockers
- Restricciones y prohibiciones**

Esta información la encontraremos en el folleto de "Reglamento Cascadas de Comala".

Recuerda que la seguridad es para todos y cada uno debe contribuir.

Producto 9. Divulgación de restricciones o prohibiciones del lugar



ARTÍCULOS QUE HAY...

- Artículo 1. Finalidad y Alcance
- Artículo 2. Horarios de Uso
- Artículo 3. Autoridades
- Artículo 4. Superficie
- Artículo 5. Ingreso
- Artículo 6. Vialidad
- Artículo 7. Recorridos
- Artículo 8. Protección del entorno
- Artículo 9. Seguridad
- Artículo 10. Servicios Turísticos
- Artículo 11. Actividades de aventura
- Artículo 12. Señalamientos
- Artículo 13. Sanciones

Recuerda que las Cascadas son nuestras.

¡Cuidémoslas!

Parque Ecoturístico "Cascadas de Comala"

Municipio de, Comala, Portal guero 10, 48640 Chiquiistán, Jal.



Reglamento CASCADAS DE COMALA

PAP ITESO "Calidad"

Luis González

Carolina Méndez



¿Para qué sirve el reglamento?

Busca salvaguardar la integridad y seguridad de la flora, fauna y personas que están en el lugar.

¿Quiénes deben respetar?

Toda persona que se encuentre en las Cascadas de Comala.

¿Quiénes son los responsables de hacerlo valer?

El Ayuntamiento, La Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP), la **directiva de las Cascadas de Comala**, la policía municipal y **NOSOTROS MISMOS**.



"Las Cascadas de Comala debe ser un lugar de paz y armonía, donde cada uno de nosotros pueda disfrutar un tiempo con la familia o amigos".



ALGUNAS REGLAS SON...

1. Está prohibido destruir o hacer uso inadecuado de las instalaciones.
2. No está permitido dañar la flora y fauna del lugar.
3. No se permite tener música en alto volumen.
4. Respetar la señalética y normatividad.
5. No está permitido ingresar a áreas restringidas.
6. No se permite el ingreso de mascotas (a menos que sea mascotas de apoyo).
7. Ingreso solo por la entrada oficial.
8. No se permite ingresar con vehículos a motor o bicicletas, patines, etc.
9. Prohibido ingresar armas, drogas o bebidas alcohólicas.
10. No se permite arrojar basura al suelo o las cascadas.
11. No se permiten las fogatas.
12. No se permite llevar flora o fauna del lugar.
13. Circular a una alta velocidad (POR DEFINIR km/h).
14. Respeto para turistas como personal del lugar.

Plan de recolección de residuos

El objetivo del plan de recolección de residuos es desarrollar una propuesta que promueva la conciencia sobre la conservación del medio ambiente y el cuidado de las “Cascadas de Comala”.

Plan por implementar “Regla de las 3Rs”

La regla de las “3Rs” hace referencia al enfoque para la gestión de residuos y una sostenibilidad ambiental. Es una jerarquía que se utiliza para reducir el impacto ambiental de los residuos sólidos y promover prácticas un poco más sustentables en la sociedad.

Reducir: Es la acción más importante, la reducción implica la prevención de generar residuos, esto se logra minimizando la cantidad de productos y recursos que se consumen evitando un excesivo uso de materiales y envases innecesarios. La reducción también incluye el uso de materiales más duraderos o biodegradables.

Reutilizar: Hace referencia a la reutilización de productos o materiales en lugar de desecharlos después de un solo uso. Esto significa darles una segunda oportunidad a esos objetos, vasos, bolsas de plástico, botellas de vidrio, etc.

Reciclar: Se relaciona con el proceso de recolectar, procesar y transformar materiales o productos desechados en materias primas. El reciclaje contribuye a la conservación de recursos naturales, contaminación y la disminución en cantidad sobre residuos que llegan a vertederos.

Fases para una correcta recolección de residuos

1. **Educación y concientización:** Promover dentro de la comunidad la concientización que se tiene sobre la importancia de reducir los residuos; puede ser mediante carteles, pláticas o bien por medio de redes sociales.
2. **Eliminación de envases de un solo uso:** Fomentar la reducción de envases de plástico, aluminio, vidrio, etc. que sean de un solo uso; promoviendo en que tanto visitantes como trabajadores usen termos para llevar sus bebidas, toppers en caso de llevar alimentos y servilletas de tela.
3. **Reparación y reciclaje creativo:** Incluir dentro del Ejido la reparación o implementación de artículos reciclados de manera creativa (hacer sillas con llantas, decorar con piedras pintadas por la misma comunidad, etc.).
4. **Sistemas de recolección selectiva:** Adecuar los contenedores de manera selectiva para residuos como papel, cartón, vidrio, plástico y metal.

5. **Centro de reciclaje comunitario:** Establecer un punto en el que tanto ejidatarios como clientes puedan llevar materiales reciclables.
6. **Composta:** La composta debe de estar establecida en un lugar en el que no se contamine, siguiendo las medidas correctas para su correcto ciclo y alejada de donde las personas estén disfrutando del servicio que se les está ofreciendo.
7. **Participación continua de la comunidad:** Es importante que se siga con estas recomendaciones ya que están apegadas a norma; por lo tanto, la responsabilidad de que funcione está en la misma comunidad que reside y trabaja dentro de Comala.

Este plan de recolección de residuos está basado en las “3Rs”, su fin es reducir el volumen de residuos, fomentar la reutilización y promover el reciclaje, contribuyendo a la conservación del medio ambiente, ya que el lugar en el que se está implementando es un área natural.

A medida que se vaya implementando este plan, se debe de tomar en cuenta que va a tener que irse adaptando conforme el tiempo avance y los recursos y necesidades que vayan surgiendo.

Áreas de impacto

Actualmente se tienen definidas o planeadas diversas áreas dentro del lugar, donde se busca que el plan genere un impacto con cada una de las acciones, las zonas son las siguientes:

- Estacionamiento
- Caseta de Ingreso
- Terraza
- Punto de venta
- Senderos para recorrer el lugar
- Baños
- Bodega
- Área de venta
- Vestidor
- Lockers
- Área de campamento

Principios del plan

La implementación y desarrollo de un plan de recolección de residuos dentro de las Cascadas de Comala requiere de un enfoque más detallado y cuidadoso para lograr preservar el área natural y el ecosistema que lo rodea. Se presenta este plan para crear consciencia y guiar a las personas en su implementación.

Regulaciones y permisos: ya se tiene conocimiento sobre las regulaciones y prohibiciones legales que se deben de seguir para una correcta gestión de residuos en áreas naturales, la responsabilidad de que funcione está en el personal que trabaje dentro de las cascadas.

Auto reparación: cada persona debe de ser capaz de realizar las reparaciones o acciones de limpieza necesarias y que estén al alcance de sus capacidades.

Eficiencia: el trabajo debe de ser breve y eficaz.

Programas de capacitación: el mantener informado al personal sobre cómo desarrollar de manera efectiva la recolección de residuos es importante, ya que ellos son los que van a transmitir el mensaje a los visitantes.

Contenedores de basura: colocar contenedores en los lugares establecidos de manera estratégica, asegurándose de que estén bien distribuidos, con su respectiva tapadera y marcados por color (**gris:** residuos mezclados, **marrón:** residuos compostables (orgánicos), **amarillo:** plástico, **azul:** papel y cartón, **negro:** metales y **blanco:** vidrio).

Contenedores reciclaje: junto a ciertos contenedores de basura se colocarán contenedores de reciclaje para que los visitantes y trabajadores separen los materiales reciclables como lo son: latas, botellas y envases de plástico.

Bolsas de basura y guantes: se busca proporcionar bolsas en ciertos puntos de acceso para que los visitantes puedan recoger su propia basura.

Plan de recolección y separación de residuos.

Este plan de recolección comenzará por definir las acciones con base a las 3Rs (Reducir, Reutilizar y Reciclar), por ende, se espera que cada área siga una estructura general de recolección de residuos y una particular de la misma, provocando que las medidas establecidas se tomen con madurez y conciencia.

Por norma, se deben de colocar alrededor de lo que son las “Cascadas de Comala” botes de basura que estén distribuidos de manera estratégica.

- 1 de residuos mezclados en el área de estacionamiento.
- 1 bote de residuos mezclados a la mitad del sendero hacia la segunda cascada.
- 1 residuos mezclados entrada principal.
- 1 composta (área a decidir).
- 1 bote de papel por baño y 1 bote papel y cartón en el área de lavar manos.
- 1 bote de papel y cartón dentro del área de recepción.
- 1 bote de metales y latas en el área de campamento.
- 1 bote de plástico en el área de campamento.
- 1 bote de residuos mezclados en el área de terraza.
- 1 bote de plástico en el área de terraza.
- 1 bote de vidrio en el área de terraza.

Se propone el siguiente formato para el Plan de recolección para todas las áreas en las que haya botes de basura.

Fecha	Residuos mezclados	Composta	Plástico	Papel y cartón	Metales	Vidrio	Realizado por	Firma	Observaciones, comentarios o quejas

Instrucciones:

- ✓ **Esta bitácora se estará realizando al inicio de cada martes y terminado en lunes.**
- ✓ En la fecha se pondrá el día en el que se realizará la actividad, este proceso se hace durante toda la semana, y los martes es cuando se recolecta la basura del área en la que se va a ubicar el tiradero de basura que se genere de Martes a Martes.
- ✓ En cada casilla se especifica el nombre de los residuos, lo que se debe de hacer es colocar es el número de bolsas que se utilizaron respectivamente.
- ✓ Realizado por se pone el nombre la persona que realizó la actividad (se irá designando conforme los encargados lo vean conveniente, sin embargo, todos los trabajadores son responsables de estar al pendiente que los botes de basura nunca lleguen al tope; así sea su trabajo o no, es una responsabilidad).
- ✓ Firma de la persona que retiro los desechos.
- ✓ En caso de que se tenga alguna observación, comentario o queja, se les pide lo anoten para estar al tanto de lo que está ocurriendo.

Bitácora para venta de productos reciclados (vidrio, metal, plástico, cartón y papel)

Responsable de venta	Nombre del comprador	Producto y kilos vendidos	Especificar si se entregó ticket o factura y anotar el folio

- ✓ Responsable de venta es el nombre de la persona que está vendiendo el producto.
- ✓ Nombre del comprador es la persona o empresa en la que se fue a vender el producto.
- ✓ Especificar el producto y cantidad que se vendió (papel, cartón, vidrio, metal y plástico).
- ✓ Es importante que se solicite ticket o factura al momento de realizar la venta de los residuos, ya que en caso de que surja alguna inspección dentro de las cascadas, se podrán respaldar en que sí se tiene un correcto manejo de los residuos, avalado por la bitácora, tickets y/o facturas.



Plan de mantenimiento y limpieza

Fines del Plan de mantenimiento y limpieza

Desarrollar una propuesta para el plan de mantenimiento y limpieza integral que favorezca la conservación del proyecto ecoturístico de las “Cascadas de Comala”, el cual permita agregar un valor a los servicios que se ofrecen en el lugar.

¿Cómo funciona el Plan de mantenimiento y limpieza?

Se busca que el plan logre abarcar todos aquellos aspectos donde se busca tener un orden y limpieza, al igual que se mantenga en buenas condiciones; para ello se unificaran los esfuerzos en una programación de actividades que se realizarán de acuerdo con un cronograma, donde los colaboradores del proyecto realizaran diversas tareas en pro de la conservación de buenas condiciones laborales para prestar los servicios que se ofrezcan.

La estructura del plan se basará en la metodología de las 5's para realizar la limpieza y orden del lugar, mientras que los aspectos de mantenimiento se establecerán con base a las metodologías que hay para el Mantenimiento Productivo Total, pero con un enfoque a la prestación de los servicios.

Áreas de impacto

Actualmente se tienen definidas o planeadas diversas áreas dentro del lugar, donde se buscará que dicho plan permee con cada una de sus acciones, las zonas son las siguientes:

- Estacionamiento
- Caseta de ingreso
- Terraza
- Punto de venta
- Senderos para recorrer el lugar
- Baños
- Bodega
- Área de venta
- Vestidor
- Lockers
- Área de campamento

Principios del Plan

La integración de cada una de las áreas y miembros que colaboran en ellas son de vital importancia para el correcto funcionamiento del Plan de mantenimiento y limpieza, para lo cual es necesario partir de los mismos principios que darán pie al actuar de cada persona, dichos principios son los siguientes:

- **Planificación:** el actuar de cada colaborador debe estar regido bajo el principio de planificación de las acciones con la finalidad de tener mayor control de lo que se hará y comprender por qué se realiza.
- **Auto reparación:** la conservación de la limpieza y mantenimiento es responsabilidad de cada uno, por ende, cada persona debe ser capaz de realizar las reparaciones o acciones de limpieza necesarias y que estén al alcance de sus conocimientos.
- **Eficiencia:** la realización de las tareas debe ser de forma oportuna y sin pérdidas de tiempo.
- **Capacitación:** el crecimiento continuo acerca de cómo se debe realizar la limpieza o mantenimiento del lugar es crucial para que el lugar se mantenga en óptimas condiciones.
- **Ciclo de vida:** se debe considerar que todo el inmobiliario e infraestructura tiene un ciclo de vida, para ello se debe evaluar las condiciones del lugar, cómo es que se degrada conforme el paso del tiempo y qué se está haciendo para mantenerlo en las condiciones base o, de lo contrario, cuando se planea remodelar o cambiar para que el equipo o instalación no empiece a dificultar el trabajo de los colaboradores.
- **Iniciativa propia:** la mejora del lugar es parte de un actuar continuo, donde cada uno de los miembros conoce perfectamente el área donde trabaja y, ellos mismos, deben ser los impulsores de proponer nuevas mejoras.
- **Prevención de problemas:** la seguridad y conservación dependerá en gran medida de todas aquellas labores que vayan al tema de la prevención de los problemas, pudiendo fungir como una estrategia para reducir costos de aquellas reparaciones correctivas que se hacen por falta de acciones preventivas.

Plan de limpieza

El plan de limpieza se deberá crear de lo particular a lo general, empezando a definir las acciones con base a la metodología de las 5's (Seleccionar, Ordenar, Limpiar, Estandarizar y Controlar o Mantener), para lo cual se propone que cada área siga una estructura general de limpieza y una particular de la misma.

El formato que se propone para el Plan de limpieza es el siguiente:

Plan de Limpieza

“Parque Ecoturístico Cascadas de Comala”



General

Clasificación de actividad	Descripción de la actividad	Utensilios necesarios	Frecuencia	Responsable	Comentarios
Seleccionar	Seleccionar todos aquellos artículos necesarios para realizar correctamente el desempeño de nuestras actividades.	NA	Al inicio del turno	Todos los colaboradores	
Ordenar	Colocar en su lugar todas las herramientas que se utilizan en la zona (ej. Podadoras, carretillas, etc.)	NA	Cada vez que se termine la actividad que se esté realizando	Quien haya realizado la actividad	
Ordenar	Colocar todo el mobiliario del lugar (ej. Mesas, sillas, sombrillas, etc.)	NA	Al inicio del día	Todos los colaboradores	
Limpiar	Limpiar el mobiliario que se tiene en el lugar.	NA	Cada 4 horas o cuando se necesite	Equipo de limpieza	

Estandarizar	Documentar los cambios de distribución o ejecución de actividades que se haya mejorado y estén aprobados por el ejido	Ordenador o papel y pluma	Mensual	Administración	
Controlar	Almacenar los registros de limpieza de cada una de las áreas.	NA	Semanal	Encargados de áreas	

Plan de Limpieza

“Parque Ecoturístico Cascadas de Comala”



Área de baños

Clasificación de actividad	Descripción de la actividad	Utensilios necesarios	Frecuencia	Responsable	Comentarios
Seleccionar	Traer los rollos higiénicos que se destinan para el día.	Caja de plástico	Al inicio del turno	María Cortés	No olvidar firmar documento de recepción de material en bodega.
Seleccionar	Traer bitácora de limpieza de baños.	NA	Diario	Juan Méndez	
Ordenar	Ordenar el área de lavamanos	Guantes	Cada 30 min	Encargado en turno	
Limpiar	Limpiar lavamanos y tazas.	Guantes, jabón para baños, balde 10 L., cepillo	Cada 2 horas	Encargado en turno	
Estandarizar	Mencionar las propuestas de mejora que se puedan implementar en el área.	NA	Al final del turno	Encargado en turno	
Controlar	Llenar el registro de limpieza.	NA	Cada que se realice limpieza	Encargados de áreas	

Plan de mantenimiento

El plan de mantenimiento se establece de forma general para la zona, donde se busca que las acciones correctivas sean las menos posibles y las preventivas sean rutinarias.

Cabe mencionar que el plan de mantenimiento se lleva a cabo también en las áreas particulares, no obstante, cada una de ellas llevará un formato diferente al general.

A continuación se presentan las dos propuestas que ofrecemos:



Plan de mantenimiento

“Parque Ecoturístico Cascadas de Comala”

¿Dónde está el problema?	Descripción del problema	¿Quién reportó?	Prioridad	Estatus	Responsable	Fecha límite
Baños de hombres	Lavamanos #3 no deja de tirar agua	Julián López	Baja	Pendiente	Luis Martínez	02/Nov/2023
Terraza izq.	Hormiguero en la esquina de la 3 palapa	Martha Díaz	Alta	Finalizado	Alan Iñiguez	28/Oct/2023
Sendero 2° Cascada	Señalética está cubierta por maleza	Alan Iñiguez	Alta	Pendiente	Alan Iñiguez	29/Oct/2023
Caseta de ingreso	Sistema eléctrico de la oficina parpadea	Cinthia Correa	Media	En proceso	Luis Martínez	29/Oct/2023



Plan de mantenimiento

“Parque Ecoturístico Cascadas de Comala”

Área de Caseta de ingreso

Tipo de acción	Clasificación de la acción	Descripción de la acción	Herramienta	Frecuencia	Comentarios
Físico	Limpieza	Limpieza del área de trabajo	Balde, trapeador, escoba, trapos, Plan de limpieza	Al inicio del turno	
Físico	Lubricación	Lubricación de las bisagras de las puertas	Lubricador con lubricante	Trimestral	Realiza turno matutino
Digital	Inspección	Búsquedas de actualizaciones de software	Ordenador	Quincenal	Realiza turno vespertino
Digital	Ajuste	Eliminar documentación basura de los ordenadores	Ordenador	Semanal	Se van alternando las semanas turno matutino y vespertino
Físico	Ajuste	Calibración de la impresora realizado con programa	Ordenador, disco con programa de calibración e impresora	Cada que se necesite	



Plan de Calidad para la tienda local

Este plan se elaboró con la finalidad de proporcionar y facilitar la información para realizar la correcta implementación de la tienda dentro de las Cascadas de Comala, todo lo que se esclarece dentro del documento está apegado a lo que se solicita dentro de la Nom-006-TUR-2017.

Un plan para una tienda es esencial para establecer y operar con éxito y seguridad un negocio. A continuación, se lo presentamos.

Resumen ejecutivo

- Estructura legal: Determinar si la tienda se operará por personas externas a las Cascadas o si será un negocio manejado por la misma administración.
- Ubicación: Seleccionar el área en la que se va a establecer la tienda (tiene que ser en un lugar estratégico y visible).
- Proveedores: Se necesita establecer las relaciones con proveedores confiables de productos que se quieran vender dentro de la tienda.
- Licencias y permisos: Se requiere tener los documentos solicitados por norma.
- Personal: Se necesita establecer la cantidad y el tipo de personal que va a trabajar dentro de la tienda.

Finanzas

- Estimar el costo inicial de la tienda, incluyendo el costo de construcción, la compra del inventario, los utensilios que se van a necesitar dentro de la tienda y otros gastos.
- Desarrollar un plan de flujo de efectivo para tener un mejor manejo de las finanzas de una manera eficiente.
- Calcular los gastos operativos mensuales y las proyecciones de ingresos.

Operaciones

- Establecer los horarios en los que se va a trabajar.
- Establecer los horarios y días en los que el personal va a entrar y va a salir.
- Implementar medidas de seguridad para proteger la tienda y el inventario.

Sostenibilidad

- Establecer la regla de que no están permitidos los desechables de plástico, unicel ni ningún otro material que sea agresivo para el medio ambiente.

Evaluación y Seguimiento de la normatividad

- Evaluar de manera mensual el rendimiento de la tienda y de ser necesario hacer ajustes a lo que no esté trabajando de manera adecuada.
- Establecer los indicadores Clave de desempeño: Este es un método el cual funciona por medio de métricas o medidas específicas que se utilizan para evaluar el rendimiento y éxito de una organización (en este caso la tienda). Son de gran apoyo para medir el progreso.

Check list Tienda

- Abrir la tienda a la hora programada.
- Asegurarse que las áreas de trabajo estén limpias y ordenadas.
- Verificar que los letreros de precios estén actualizados y legibles.
- Saludar a los clientes y ofrecer asistencia.
- Comprobar las fechas de vencimiento de los productos y retirarlos al caducar.
- Capacitar al personal sobre procedimientos de seguridad y manejo de emergencias.
- Cumplir con el plan de mantenimiento entregado.
- Cumplir con el plan de limpieza entregado.
- Cumplir con el plan de recolección de residuos entregado.
- Definir un equipo a colaborar dentro de la tienda.
- Definir el listado de precio-producto.
- Llevar registro de plan de mantenimiento.
- Llevar registro del plan de recolección de residuos.
- No utilizar desechables (utensilios lavables o biodegradables)
- Realizar limpieza con productos biodegradables
- La limpieza de los utensilios de debe de realizar dentro del área correspondiente.
- Supervisar y reponer los suministros y productos que hagan falta.
- Realizar inventarios de manera periódica.
- Asegurarse de que los equipos como refrigeradores y estufa funcionen de manera correcta.
- Manejar las transacciones en efectivo o de lo contrario adquirir una terminal.
- Realizar el cierre de caja al final del turno del encargado de caja.
- Llevar una correcta gestión de horarios y turnos de trabajo.
- Minimizar el desperdicio y pérdida de productos.
- Garantizar que los productos cumplan con los estándares de calidad.
- Proporcionar capacitaciones a los nuevos empleados.
- Colocar los desechos en los botes correspondientes.

3 Comunicación

3.1 Presentación de Power Point

La comunicación fue a partir de un Taller de capacitación, por medio del cual se les dio a conocer al grupo de ejidatarios designados, cada una de las 12 mejoras realizadas.

Para realizar la capacitación se imprimió 10 ejemplares de cada uno de los documentos, al igual que se utilizó la siguiente presentación:



¿PARA QUÉ ESTAMOS AQUÍ? PARQUE ECOTURÍSTICO “CASCADAS DE COMALA”

Bloque 1

1. Reglamento
 2. No discriminación
 3. Divulgación de prohibiciones
- Actividad: Video

Bloque 2

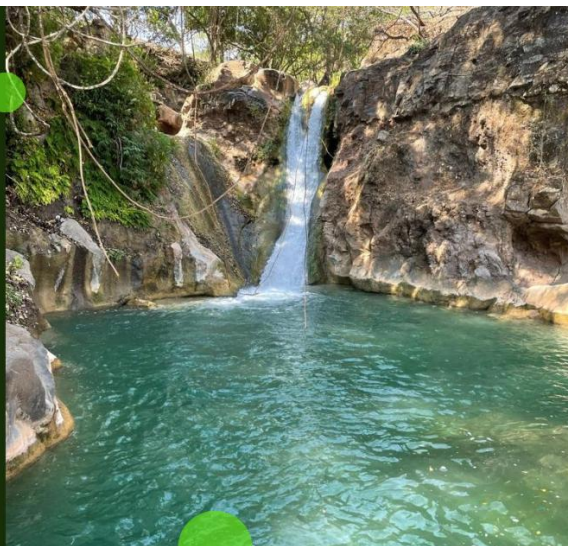
4. Descripción de servicios e instala...
 5. Cartelera “Pre-Ser”
 6. Formato “Registro”
- 1° Turista Comala

Bloque 3

7. Plan “Recolección de residuos”
 8. Divulgación Info.
 9. Acuerdo “Servicios”
- Act. “Bienvenida”

Bloque 4

10. Zona campamentos
 11. Plan Mtto. y limpieza
 12. Tienda local
- Act. “Limpieza de la casa”



Cada bloque durará: 20 Minutos



“Reglamento y prohibiciones”

Bloque 1



1. REGLAMENTO INTERNO

- Artículo 1. Finalidad y Alcance
- Artículo 2. Horarios de Uso
- Artículo 3. Autoridades
- Artículo 4. Superficie
- Artículo 5. Ingreso
- Artículo 6. Vialidad



1. REGLAMENTO INTERNO

- Artículo 7. Recorridos
- Artículo 8. Protección del entorno
- Artículo 9. Seguridad
- Artículo 10. Servicios Turísticos
- Artículo 11. Actividades de aventura
- Artículo 12. Señalamientos
- Artículo 13. Sanciones



2. AVISO DE “NO DISCRIMINACIÓN”

El **ACCESO** al lugar,
servicios e instalaciones
debe ser para **TODOS**.



3. DIVULGACIÓN DE PROHIBICIONES

- El Ayuntamiento;
- La Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP);
- La directiva de las Cascadas de Comala;
- La comisaría de la Policía Preventiva Municipal



3 8 - 5 7 - 5 5 - 5 1 - 4 4

Seguridad Pública de Chiquilistlán



ACTIVIDAD
VIDEO EN CASCADAS

Antes:
¿Qué va a ocurrir?

Después:
¿Por qué ocurrió?
¿Quiénes fueron los responsables?
¿Qué se pudo haber hecho para evitarlo?



*“Servicios, instalaciones y
precios”*

Bloque 2

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS E INSTALACIONES

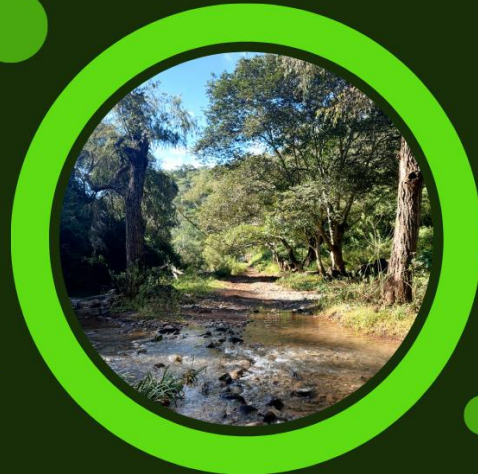
- Documento que solicita la NOM-06-TUR-2017.
- Describe las instalaciones, servicios y precios que se manejan

¿Cuál es el objetivo de este documento?



5. CARTELERA “PRECIO-SERVICIO”

Documento que muestra al público los servicios que se ofrecen en el lugar y su precio.



Logo **Zona Ecoturística "Cascadas de Comala"**

Formato de registro

Generalidades del servicio*

Fecha: _____ Prestador de servicios: Zona Ecoturística "Cascadas de Comala"
Fecha de inicio de estancia: _____
Fecha de término de estancia: _____
Tipo de actividades que se incluyen: _____

*Apartado que llena el Prestador de Servicios

Información personal

Nombre completo: _____
Edad: _____ Género: _____ Teléfono: _____
País de residencia: _____ Correo electrónico: _____
En caso de accidente o emergencia avisar a (nombre y teléfono): _____

Perfil médico

Tipo de sangre: _____ Edad: _____ Género: _____
Enfermedades que padece: _____

Padecimientos físicos: _____
Alergias: _____
Medicamento(s) que consume periódicamente (en caso de ser niños la dosis de medicamento indicada por un médico): _____

Nombre y teléfono del médico familiar: _____

Dirección: municipio de Comala, Puntal carretera 10, 48140 Chiquililán, Jal.
Teléfono: XXX-XXX-XXX-XXX Correo Electrónico: cjohnph@hotm.com

6. FORMATO DE REGISTRO

ENFOQUE A PERSONAS QUE SE QUEDEN A ACAMPAR.



ACTIVIDAD

PRIMER CLIENTE "COMALA"



Adeline Hamilton
Primer turista (15 años)



Connor Hamilton
Padre de la turista (48 años)



Brigitte Schwartz
Colaboradora en
"Cascadas de Comala" (56 años)

DESCANSO

10 MINUTOS



*"Divulgación de la
información"*

Bloque 3



7. PLAN DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

¿De qué trata?

Este plan está desarrollado y enfocado en el plan de las 3Rs, para informar los pasos que se tienen que seguir para **una correcta separación de residuos** dentro de las diferentes áreas establecidas; siempre apegados a lo que se solicita dentro del margen de las NOMS.

8. DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Paso 1.
Nuestros servicios y costos

Paso 2.
Instalaciones

Paso 3.
Restricciones y prohibiciones

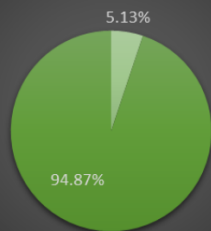




"Manejo general del lugar"

Bloque 4

Cumplimiento zona de campamentos



■ Cumple ■ No cumple

EVALUACIÓN

ZONA CAMPAMENTOS

Ruta sugerida para que la **zona de campamentos** este acorde a la **NOM-06-TUR-2017**.

PLAN MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA

Propuesta que busca favorecer la **conservación** del proyecto ecoturístico de las “**Cascadas de Comala**”, al igual que llevar un **registro** de la limpieza y mantenimiento que se realiza.



PLAN DE CALIDAD TIENDA LOCAL

¿Cómo funciona?

Se desarrolló un plan en el que se especifican las tareas que se tienen que cumplir y la manera correcta de desarrollarlas para un **funcionamiento alineado a lo que solicitan las normas.**





ACTIVIDAD

LIMPIEZA DE LA CASA

Clasificación de actividad	Descripción de la actividad	Utensilios necesarios	Frecuencia	Responsable	Comentarios



GRACIAS

EQUIPO DE CALIDAD

4 Reflexión crítica y ética de la experiencia

El RPAP tiene también como propósito documentar la reflexión sobre los aprendizajes en sus múltiples dimensiones, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto para compartir una comprensión crítica y amplia de las problemáticas en las que se intervino.

4.1 Sensibilización ante las realidades

Luis Gerardo González Rodríguez

Me queda claro que no es lo mismo la teoría que la práctica, ver los retos con los que se enfrentan día con día las personas es una gran lección de vida, la cual me lleva a preguntarme a futuro ¿qué voy a hacer para crecer con mi comunidad?

Los primeros retos fue comprender a una sociedad, no basta con imaginar lo que les falta o piensan, sino que hay que ir ahí a obtener la información por cuenta propia, preguntarles lo que les hace falta, lo que desearían y la manera en que se ven en un futuro próximo.

Toda esta información la debemos pasar en acciones, para lo cual la planeación es vital para la obtención de grandes resultados en un futuro.

El trabajo en equipo con la comunidad y profesionales de distintos campos es otro aspecto clave del crecimiento, el conjunto de experiencia y conocimiento ofrece un gran abanico de oportunidades y esto es lo que muchas veces nos hace falta para llegar a donde se quiere llegar.

Finalmente, me llevó que como futuro profesional en ingeniería industrial, quiero que mi actuar y caminar me lleven a crecer como persona, ver los beneficios en el entorno que me rodea y reducir día con día la brecha de las diferencias económicas, sociales y políticas que nos dividen, entonces hoy replanteó mi meta futura para llegar a donde sé que quiero estar.

4.2 Aprendizajes logrados

Luis Gerardo González Rodríguez

Sin duda alguna este PAP marcó una etapa importante dentro de mí, buscaba una experiencia que me cambiara, que me permitiera seguir adelante y poder crecer en conjunto con mi sociedad, todo esto lo encontré dentro de este proyecto de aplicación.

Desde un punto de vista profesional, me favoreció bastante estar leyendo las normas, asimilarlas y crear cada uno de los planes de seguimiento y control, me permitió llevar un orden increíblemente bueno, al igual que planificar al máximo cada uno de mis días y actividades.

Hubo retos por afrontar, como lo fue la comunicación entre cada uno de los equipos que conformaban el PAP, había equipos muy buenos y otros no tanto, sólo bastaba idear un plan de comunicación eficiente con cada uno de ellos para salir adelante.

Me alegró haber optado por tomar este PAP, me encantó saber que mis acciones iban a contribuir al crecimiento de una comunidad, ver los resultados en camino al éxito y la manera en que la comunidad de Comala nos acogió con grata alegría, es sin duda alguna la mayor recompensa que pude haber recibido.