

## **Acuerdo 11-13/087**

### **SEXTO PUNTO DEL ORDEN DEL DÍA DE LA VIGÉSIMA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA, DE FECHA 29 DE FEBRERO DEL 2012, EN EL QUE SE APRUEBA POR UNANIMIDAD DE VOTOS DE LOS INTEGRANTES DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO, 2011-2013, EL DICTAMEN DE LA COMISIÓN DE TURISMO RELATIVO AL REGLAMENTO DE TURISMO DEL MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO, EN LOS TÉRMINOS DEL PROPIO ACUERDO.**

La Comisión de Turismo del Honorable Ayuntamiento Constitucional 2011-2013 del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 115 y demás aplicables de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 126, 133 y 145 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, 59, 60, 66 fracción I, inciso b, c, 68, 69, 70 y demás aplicables de la Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo, 2, 3, 6, 26, 33, 35, 78, 86, 98, 124 fracción I, 129, 130, 131, 133 y demás aplicables del Reglamento de Gobierno Interior del Ayuntamiento de Benito Juárez, y de conformidad con los siguientes:

#### **ANTECEDENTES**

El turismo como fenómeno social y económico ha tenido un crecimiento importante en el Municipio de Benito Juárez Quintana Roo, dando como resultado un importante desarrollo en la infraestructura urbana del Municipio y consecuentemente ha aumentando la actividad comercial que se oferta en todo el territorio municipal.

En años recientes, el Estado ha realizado esfuerzos importantes para regular la actividad turística, garantizar la orientación, el fomento, la coordinación y la excelente calidad de los productos y servicios que adquieren los turistas nacionales y extranjeros que visitan los diferentes destinos turísticos de México.

Que el antecedente inmediato en cuanto a normatividad municipal, en materia de turismo, es el Reglamento de Atención al Turista del Municipio de Benito Juárez, publicado en el Periódico Oficial del Estado el 31 de enero del año 1996, por lo que es necesario la actualización de la normatividad turística en el Municipio.

El día 29 de septiembre del año 2003, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el decreto por el cual se reformaba la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, adicionando una fracción al artículo 73, donde se establece que el Congreso de la Unión tiene facultad para expedir leyes en materia de turismo estableciendo bases generales de coordinación y facultades concurrentes entre la Federación, los Estados, los Municipios y el Distrito Federal, así como la participación de los sectores sociales y privados.

El día 17 del mes de junio del año 2009 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley General de Turismo vigente hasta la fecha, y que contiene entre otros, las facultades de los municipios en materia turística, así como la concurrencia entre el Gobierno Federal, el Distrito Federal, Los Estados y los Municipios de todo el País.

El día 28 del mes de junio del año 2010, se publicó en el Diario Oficial del Estado la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, la cual se adecua con la actual Ley General de Turismo, estableciéndose así parámetros jurídicos para una mejor política turística en el Estado y sus Municipios; y

#### **CONSIDERANDO**

Que la principal actividad económica del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, es el turismo en sus diversas modalidades, por lo que se deben generar los instrumentos necesarios y otorgarse a los turistas toda las facilidades para una estancia agradable y placentera.

Que el turismo es un elemento para el crecimiento cultural y la expansión de las comunicaciones, asimismo mejora el grado de relación y el respeto entre los ciudadanos de distintos países, toda vez que moviliza a millones de personas alrededor del mundo.

Que la actividad turística es prioridad para el desarrollo económico del País, del Estado y el Municipio, ya que genera importantes ingresos de divisas para el País y genera empleos para un gran número de personas que directamente o indirectamente se dedican a esta actividad económica.

Que la legislación turística es un producto del siglo XX, y que en el mismo ha concluido un proceso inicial de desarrollo y que actualmente se encuentra en plena consolidación en los diversos municipios, estados y la federación, encontrándose la legislación turística dentro del derecho económico, rama de suma importancia en un país en vías de desarrollado, como lo es México.

Que el presente reglamento se ha elaborado y analizado con los diversos actores del turismo, entre ellos, asociaciones de hoteles, de agencias de viajes, diversas universidades de Benito Juárez y personalidades con el conocimiento técnico y jurídico para la elaboración y aplicación del presente.

Que la misma propuesta ha sido analizada y aprobada con el visto bueno de la Dirección de Asuntos Jurídicos del Municipio de Benito Juárez, y que fue modificado en algunos términos de forma mas no de fondo, atendiendo a las observaciones que realizaran diversas instituciones y personas al estudio del mismo.

Que en la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, en el transitorio quinto del mismo ordenamiento, faculta a los Ayuntamientos a que de conformidad con la legislación estatal y federal expedir los respectivos Reglamentos en materia de turismo

Y, después de un arduo trabajo de investigación jurídico-doctrinal sobre legislación turística y posterior de haber realizado diversas reuniones y pláticas con los principales sectores públicos y privados del turismo en Benito Juárez, y para su presentación ante el H. Ayuntamiento 2011-2013 del Municipio de Benito Juárez, es que esta Comisión de Turismo tiene a bien aprobar el siguiente dictamen:

## **RESOLUTIVO:**

### **REGLAMENTO DE TURISMO DEL MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO**

**Publicado en P.O.E. Numero 13 Extraordinario 4 de abril 2012**

**Reforma publicada en P.O.E. 48 extraordinario 9 de junio 2016**

#### **TÍTULO PRIMERO Disposiciones Generales**

##### **Capítulo I Del objeto y sujetos de aplicación**

**Artículo 1.-** El presente reglamento es de orden público y observancia general en todo el territorio del municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, y obligatorio para todas las personas físicas o morales

nacionales o extranjeras, relacionadas con la actividad y servicios turísticos, corresponde su aplicación al Presidente Municipal a través de la Dirección de Turismo Municipal.

**Artículo 2.-** El presente reglamento tiene por objeto establecer un marco regulatorio municipal en materia turística de conformidad con las atribuciones previstas en la Ley General y la Ley Estatal, que permita:

- I. Regular la actividad turística como factor del desarrollo económico y social del Municipio de Benito Juárez; para garantizar la orientación, facilitación, fomento, coordinación y registro de las actividades turísticas; estableciendo los mecanismos de coordinación y concertación de los sectores público y privado en esta actividad;
- II. Adecuar la reglamentación municipal con la normatividad estatal y federal vigente;
- III. Generar proyectos y programas para la conservación, mejoramiento, protección, promoción y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos del municipio, preservando el equilibrio ecológico y social de los lugares de que se trate;
- IV. Fomentar de manera prioritaria las acciones de planeación, programación, capacitación, concertación, verificación y vigilancia del desarrollo turístico del municipio;
- V. Promover y vigilar el desarrollo del turismo social, propiciando el acceso de todos los habitantes del municipio al descanso y recreación mediante esta actividad;
- VI. Facilitar a las personas con discapacidad las oportunidades necesarias para el uso y disfrute de las instalaciones destinadas a la actividad turística, así como su participación dentro de los programas de turismo accesible;
- VII. Salvaguardar la igualdad de género en la instrumentación y aplicación de políticas de apoyo y fomento al turismo;
- VIII. Normar y establecer los lineamientos de la política turística del Municipio;
- IX. Elevar el nivel de vida económico, social y cultural de los habitantes del Municipio;
- X. Apoyar el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos, con capacitación e información;
- XI. Orientar, proteger y auxiliar a los turistas nacionales y extranjeros;
- XII. Propiciar los mecanismos de coordinación y concertación con los sectores públicos;
- XIII. Ordenar la actividad turística, a través de los registros que se establezcan; y
- XIV. Todas las demás que establezca el presente reglamento.

**Artículo 3.-** Los sujetos en los que recae el presente reglamento son:

- I. El Presidente Municipal, por conducto de la Dirección de Turismo, así como a las demás autoridades y órganos Político Administrativos del Municipio de Benito Juárez, en el ámbito de sus competencias en la aplicación del reglamento;
- II. El Consejo Consultivo Municipal de Turismo; por lo concerniente a sus facultades y forma de operar;
- III. Los prestadores de servicios turísticos, en cuanto a sus derechos y obligaciones;
- IV. Los turistas, en cuanto a sus derechos y obligaciones.

**Artículo 4.-** Para los efectos de este Reglamento, se entiende por:

- I. Actividades Turísticas: Las que realizan las personas durante sus viajes y estancias temporales en lugares distintos al de su entorno habitual, con fines de ocio y otros motivos, de conformidad con la fracción I del artículo 3º de la Ley General;
- II. Atlas Turístico de México: El registro sistemático de carácter público de todos los bienes, recursos naturales y culturales que puedan constituirse en atractivos turísticos nacionales, sitios de interés y en general todas aquellas zonas y áreas territoriales del desarrollo del turismo, de conformidad con la fracción II del artículo 3º de la Ley General;
- III. Consejo Consultivo: El Consejo Consultivo Municipal de Turismo de Benito Juárez, Quintana Roo;
- IV. Dirección de Turismo: La Dirección de Turismo Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo;

- V. Destino turístico: Sitio comúnmente visitado por turistas nacionales, extranjeros y residentes locales con fines de esparcimiento, descanso o cultural;
- VI. Ley Estatal: La Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo;
- VII. Ley General: La Ley General de Turismo;
- VIII. Módulo de Información Turística: El establecimiento fijo o semifijo de la administración pública municipal, o de institución permisionaria, en donde se proporciona al turista información sobre destinos, productos y servicios turísticos;
- IX. Norma Oficial: la Norma Oficial Mexicana, que tiene por objeto establecer las características y especificaciones que deben cumplirse de forma obligatoria en la prestación de los servicios de naturaleza turística, conforme a la Ley Federal de Metrología y Normalización y la Ley Federal de Protección al Consumidor;
- X. Prestadores de Servicios Turísticos: Las personas físicas o morales que ofrezcan, proporcionen, o contraten con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere la Ley General, de conformidad con la fracción XI del artículo 3º de la Ley General;
- XI. Registro Nacional de Turismo: El catálogo público de prestadores de servicios turísticos en el país, el cual constituye el mecanismo por el que el Ejecutivo Federal, los Estados, Municipios y el Distrito Federal, cuentan con información sobre los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional;
- XII. Reglamento: El presente Reglamento de Turismo del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo;
- XIII. Servicios Turísticos: Los dirigidos a atender las solicitudes de los turistas a cambio de una contraprestación, en apego con lo dispuesto por las leyes y normas de la materia, de conformidad con la fracción XVIII del artículo 3º de la Ley General;
- XIV. Trabajador Turístico: Toda persona que labora dentro de una negociación de prestador de servicios turísticos;
- XV. Turismo: El conjunto de relaciones y fenómenos producidos por la interacción entre el turista, la actividad turística, los servicios turísticos y el destino turístico;
- XVI. Turismo Accesible: Es aquel que pretende facilitar el acceso de los turistas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones;
- XVII. Turismo Social: Todos aquellos instrumentos y medios que otorguen facilidades para que personas de recursos económicos limitados, accedan a servicios turísticos con fines recreativos en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad;
- XVIII. Turistas: Las personas que viajan temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utilicen alguno de los servicios turísticos a que se refiere la Ley General, sin perjuicio de lo dispuesto para efectos migratorios por la Ley General de Población, de conformidad con la fracción XX del artículo 3º de la Ley General; y
- XIX. Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable: Aquellas fracciones del territorio nacional, claramente ubicadas y delimitadas geográficamente, que, por sus características naturales o culturales, constituyen un atractivo turístico, de conformidad con la fracción XXI del artículo 3º de la Ley General.

## **Capítulo II De los Turistas**

**Artículo 5.-** Sin menoscabo de los derechos establecidos en otras leyes federales y estatales, los turistas tienen los siguientes derechos:

- I. Recibir información objetiva, exacta y completa sobre todas y cada una de las condiciones, precios y facilidades que le ofrecen los prestadores de servicios turísticos;
- II. Obtener los bienes y servicios turísticos en las condiciones y precios contratados;
- III. Recibir los documentos que acrediten los términos de su contratación y las facturas o notas de venta, correspondientes a los servicios turísticos;
- IV. Gozar de tranquilidad, intimidad y seguridad personal y de sus bienes;
- V. Presentar las denuncias, quejas y reclamos ante las autoridades competentes sobre la prestación de servicios turísticos;
- VI. Gozar de servicios turísticos en condiciones óptimas de higiene y seguridad;
- VII. Obtener debida información para la prevención de accidentes y enfermedades contagiosas;
- VIII. Recibir información pronta y veraz, sobre las alertas por emergencias meteorológicas;
- IX. Recibir información que proporcione el Ayuntamiento de Benito Juárez, Quintana Roo a través de Radio Cultural Ayuntamiento, la página web oficial del Ayuntamiento y cualquier otro medio de comunicación; sobre los diversos servicios y destinos turísticos que existen en el Municipio; y
- X. Los demás señaladas en la legislación de la materia y las contenidas en éste y otros reglamentos municipales.

**Artículo 6.-** Los turistas tienen la obligación de:

- I. Respetar lo establecido en este Reglamento y otros reglamentos municipales;
- II. Respetar el entorno ecológico, patrimonio natural, cultural e histórico de los sitios y comunidades, así como costumbres, creencias y comportamientos de la población;
- III. Realizar el pago de los servicios contratados en el tiempo y forma convenidos con el prestador de servicios turísticos, aun y cuando el turista haya interpuesto denuncia, queja o reclamo ante autoridad competente.
- IV. Observar las normas usuales de convivencia en los establecimientos turísticos;
- V. Acatar las órdenes que por alertas de emergencia meteorológicas emiten las autoridades competentes; y
- VI. Las demás señaladas en la legislación de la materia y las contenidas en éste y otros reglamentos municipales.

**Artículo 7.-** Queda prohibida la discriminación a las personas por razones de raza, género, discapacidad, edad, credo político o religioso, preferencia sexual, nacionalidad o condición social en la prestación de servicios turísticos y actividades turísticas. Todo acto de discriminación se perseguirá de conformidad con la legislación federal y estatal.

### **Capítulo III De los Prestadores de Servicios Turísticos**

**Artículo 8.-** Se consideran como servicios turísticos, aquellos que se prestan bajo alguna de las modalidades siguientes:

- a) Hoteles, Hostales, Campamentos, Paradores de casas rodantes o cualquier otro centro de alojamiento turístico sin importar su categoría;
- b) Arrendadoras de bicicletas, motocicletas, automóviles, autobuses, naves náuticas o aéreas, y todo vehículo diverso destinados a la realización de actividades turísticas;
- c) Empresas de transporte aéreo, terrestre y acuático que presten servicios a Turistas;

- d) Tour operadores, Agencias de viajes, minoristas y subagencias;
- e) Operadoras de Buceo;
- f) Operadoras de Marinas Turísticas;
- g) Restaurantes, bares, centros nocturnos y similares donde concurren principalmente turistas;
- h) Servicios de Guía de Turistas;
- i) Negocios de turismo alternativo, de aventura y ecoturismo;
- j) Organizadores de congresos, convenciones, ferias, exposiciones y reuniones de grupos de trabajo o capacitación, que generen flujo de turismo;
- k) Operadores de centros de convenciones, exposiciones y de recintos feriales;
- l) Spas y aquellos establecimientos dedicados al turismo de salud;
- m) Organizadores de eventos de carácter artístico, cultural, deportivo o social de cualquier tipo, que generen flujo de turismo, así como los espacios dedicados a estas manifestaciones;
- n) Tiendas de conveniencia, almacenes, zapaterías, boutiques, tiendas de artesanías y en general todos los establecimientos que oferten bienes y productos para los turistas; y
- o) Las demás que señalen los diversos ordenamientos en la materia.

**Artículo 9.-** Sin menoscabo de los derechos establecidos en otras leyes federales y estatales, los prestadores de servicios turísticos tienen los siguientes derechos:

- I. Participar en el Consejo Consultivo Municipal de Turismo, de conformidad con las reglas establecidas en este reglamento;
- II. Participar en los programas de profesionalización del sector turístico, que promueva o lleve a cabo la Dirección de Turismo y el Instituto de Capacitación en Calidad;
- III. Coadyuvar con la conformación de los programas de política turística del municipio;
- IV. Solicitar al personal encargado de las visitas de inspección y demás procedimientos de verificación, se identifiquen y presenten la documentación que autoriza su actuación;
- V. Recibir del turista la remuneración convenida por los servicios turísticos que proporcione;
- VI. Recibir información pronta y veraz, sobre las alertas por emergencias meteorológicas;
- VII. Recibir información que proporcione el Ayuntamiento de Benito Juárez, Quintana Roo a través de Radio Cultural Ayuntamiento, la página web oficial del Ayuntamiento y cualquier otro medio de comunicación; sobre los diversos servicios y destinos turísticos que existen en el Municipio; y
- VIII. Las demás señaladas en la legislación de la materia y las contenidas en éste y otros reglamentos municipales.

**Artículo 10.-** Los prestadores de servicios turísticos, tienen la obligación de:

- I. Cumplir con la reglamentación municipal, en cuanto a la forma de prestar los servicios turísticos en las zonas y horarios permitidos en el municipio;
- II. Anunciar visiblemente en los lugares de acceso al establecimiento la dirección, teléfono o correo electrónico, tanto del responsable del establecimiento, como de la autoridad competente, ante la que puede presentar sus quejas;
- III. Informar al turista los precios, tarifas, condiciones, características y costo total, de los servicios y productos que éste requiera, así como los derechos que tienen como turistas en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;
- IV. Establecer procedimientos alternativos que determine la autoridad competente, para la atención de quejas;
- V. Participar en el manejo responsable de los recursos naturales, arqueológicos, históricos y culturales, en términos de la legislación de la materia;
- VI. Inscribirse en el Registro Nacional de Turismo y actualizar los datos oportunamente, siempre y cuando su actividad de prestación de servicios turísticos esté contemplada para su inscripción de acuerdo con la Secretaría de Turismo Federal;
- VII. Cumplir con los servicios, precios, tarifas y promociones, en los términos anunciados, ofrecidos o pactados;
- VIII. Proteger, respetar y promover las manifestaciones culturales, populares, tradicionales y la forma de vida de la población;
- IX. Preservar, y en caso de daño, reparar los bienes públicos y privados que guarden relación con el turismo; y
- X. Las demás señaladas en la legislación de la materia y las contenidas en éste y otros reglamentos municipales.

**Artículo 11.-** Toda persona que preste servicios turísticos tendrá la obligación de conservar y cuidar la imagen del Municipio de Benito Juárez, por lo que nadie podrá apropiársela, perjudicarla o dañarla como consecuencia de su actividad.

**Artículo 12.-** En la prestación y uso de los servicios turísticos no habrá discriminación de ninguna naturaleza en contra de persona alguna, en los términos de la legislación vigente.

**Artículo 13.-** No se considerarán discriminatorias en contra de las personas, las tarifas y precios para el uso, consumo o disfrute, de los productos o servicios turísticos ofertados, ni los requisitos de edad o las restricciones para el uso de instalaciones turísticas, cuando sean de carácter general y guarden relación directa con la especialización que el prestador de servicios turísticos decida otorgar, y siempre que las mismas no sean violatorias de otras normas.

**Artículo 14.-** Las relaciones entre los prestadores de servicios turísticos y el turista se regirán por lo que las partes convengan, observándose el presente Reglamento, La Ley Estatal, La Ley General, La Ley Federal de Protección al Consumidor y la demás normatividad aplicable.

**Artículo 15.-** Los prestadores de servicios turísticos, dentro del mes siguiente contado a partir de la fecha de inicio de sus operaciones deberán contar con:

- I. Registro Federal de Contribuyentes;
- II. Registro Nacional de Turismo, o comprobante que se encuentra en trámite; y
- III. Licencia Municipal de Funcionamiento.

Así como los demás requisitos que establezcan otros ordenamientos.

**Artículo 16.-** Para operar, es obligación de todos los prestadores de servicios turísticos estar al corriente y contar con sus permisos municipales, así como contar con el equipo adecuado basado en las normas oficiales de acuerdo al tipo de servicio que presten, todo esto para la debida protección, seguridad y bienestar del turista, de lo contrario la Dirección de Turismo, actuará como una dependencia de apoyo

para las demás dependencias municipales y autoridades competentes, para denunciar cualquier irregularidad que se presente o que se encuentre en las visitas de verificación.

**Artículo 17.-** Todas las personas que oferten servicios turísticos deberán de estar debidamente identificadas con una credencial y uniforme con distintivo de su negocio, empresa u organización a la que pertenezcan, así también deberán utilizar un lenguaje apropiado al dirigirse al turista, presentarse aseados y no estar bajo los efectos del alcohol o alguna otra droga, salvo prescripción médica.

**Artículo 18.-** Ninguna persona podrá hacer uso de la vía pública para vender sus productos y servicios de ninguna clase en zonas turísticas, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Comercio en la Vía Pública del Municipio, y demás Reglamentos Municipales que rigen la materia.

Para el libre tránsito y derecho de elegir lo que más le convenga en su estancia al turista, queda prohibido que los prestadores de servicios turísticos, aborden y conduzcan de alguna forma, a los turistas o grupo de turistas en la vía pública, hacia alguno de sus establecimientos comerciales.

#### **Capítulo IV Del Turismo Social**

**Artículo 19.-** La Dirección de Turismo, impulsará y promoverá el turismo social, el cual comprende todos aquellos instrumentos y medios, a través de los cuales se otorgan facilidades con equidad para que las personas de escasos recursos económicos, que habiten en el municipio, tengan acceso a los atractivos y servicios turísticos existentes, con tarifas y precios reducidos, con el fin de lograr descanso, esparcimiento, integración familiar e identidad social, con el objeto de que viajen con fines recreativos, deportivos, educativos y culturales en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad.

**Artículo 20.-** Las dependencias y las entidades de la Administración Pública Municipal, coordinarán y promoverán sus esfuerzos entre ellas y con las de los gobiernos locales y federales, e impulsarán acciones con los sectores social y privado para el fomento del turismo social.

Las Dependencias que conforman la Administración Pública Municipal, en coordinación con la Dirección de Turismo, elaborarán y ejecutarán de manera coordinada un programa tendiente a fomentar el turismo social.

**Artículo 21.-** El Municipio a través del Consejo Consultivo y la Dirección de Turismo, con la participación de las distintas dependencias de la Administración Pública Municipal promoverá la suscripción de acuerdos con prestadores de servicios turísticos para el cumplimiento de los objetivos de este capítulo.

#### **Capítulo V Del Turismo Accesible**

**Artículo 22.-** Las personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas, tienen derecho a gozar de instalaciones que cuenten con características especiales, tendientes a su estado fisiológico y psicológico, para su fácil desenvolvimiento y goce en las actividades y servicios turísticos que se ofertan.

**Artículo 23.-** Los problemas de movilidad o de comunicación que puedan presentar las personas con discapacidad no servirán nunca de base para prohibir, negar, limitar o condicionar su acceso a los bienes y servicios turísticos, en igualdad de condiciones que el resto de los turistas.

**Artículo 24.-** La Dirección de Turismo promoverá la prestación de servicios turísticos con accesibilidad, para lo cual podrá realizar recomendaciones sobre la accesibilidad de las instalaciones de los mismos prestadores de servicios turísticos.

Toda instalación de los prestadores de servicios turísticos, deberá sujetarse a lo establecido en el Reglamento de Construcción en materia de discapacidad.



**Artículo 25.-** Los prestadores de servicios turísticos deberán de proveer lo necesario para que las personas con discapacidad cuenten con accesibilidad a los servicios en condiciones adecuadas.

**Artículo 26.-** Es obligación de los prestadores de servicios turísticos, capacitar a sus empleados en materia de discapacidad, para ofrecer un trato digno y cordial a las personas con discapacidad.

## **TÍTULO SEGUNDO** **De las Autoridades Municipales de Turismo**

### **Capítulo I** **Del Consejo Consultivo Municipal de Turismo**

**Artículo 27.-** El Consejo Consultivo Municipal de Turismo es el órgano colegiado que tiene por objeto coordinar, proponer y formular las estrategias y acciones de la Administración Pública Municipal, con el fin de lograr un desarrollo integral de la actividad turística en el Municipio.

**Artículo 28.-** Son facultades del Consejo Consultivo:

- I.** Apoyar las acciones que realice la Dirección de Turismo para fomentar los programas Municipales de Turismo;
- II.** Emitir su opinión sobre el desarrollo y ejecución de los programas municipales de turismo;
- III.** Apoyar en la elaboración de información, estadística y de consulta Municipal en materia Turística;
- IV.** Proponer proyectos de actualización a la legislación Estatal y municipal aplicable al Turismo, para que las mismas sean presentadas por el Presidente Municipal;
- V.** Concertar entre sus miembros representativos del sector, las políticas, y planes, programas y proyectos turísticos;
- VI.** Actuar como órgano de consulta, asesoría y apoyo técnico de las autoridades estatales y del municipio, según el caso, en materia turística;
- VII.** Formular las recomendaciones que en su caso procedan a los prestadores de servicios turísticos que infrinjan la normatividad turística; y
- VIII.** Reconocer a aquellos prestadores de servicios turísticos que destaquen por su impulso al turismo, la calidad y calidez de los servicios que prestan.

**Artículo 29.-** El Consejo Consultivo estará conformado por:

Integrantes con voz y voto:

- I.** El Presidente Municipal, como Presidente del Consejo;
- II.** El titular de la Dirección de Turismo, como Secretario del Consejo;
- III.** El Regidor que presida la Comisión de Turismo del Ayuntamiento, como vocal;
- IV.** El Regidor secretario de la Comisión de Turismo del Ayuntamiento, como vocal;
- V.** El Regidor que presida la Comisión de Planeación Municipal del Ayuntamiento, como vocal;
- VI.** El titular de la Dirección de la Policía Turística; como vocal;
- VII.** El titular de la Dirección General de Planeación Municipal, como vocal;

Integrantes con voz, pero sin voto:

- VIII.** Un representante de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo;
- IX.** Un representante de la Secretaría de Turismo Federal;
- X.** Un representante del Fideicomiso de Promoción Turística del Municipio de Benito Juárez
- XI.** Un representante de las instituciones educativas turísticas;
- XII.** Un representante de los hoteleros;
- XIII.** Un representante de clubes vacacionales y tiempos compartidos;
- XIV.** Un representante de las agencias de viajes, que operen en el Municipio;
- XV.** Un representante de la industria de bares y restaurantes;
- XVI.** Un representante de las arrendadoras de vehículos, que operen en el Municipio; y
- XVII.** Los demás que considere el Presidente Municipal;

Todos los cargos serán honoríficos, sin remuneración económica y a título personal, con independencia de las instituciones o asociaciones, cámaras o grupos constituidos a que pertenezcan.

**Artículo 30.-** El Presidente Municipal podrá nombrar como suplente, al Regidor Presidente de la Comisión de Turismo del Ayuntamiento, para presidir en su lugar el Consejo Consultivo.

Dentro de los dos primeros meses a que entre en funciones un nuevo Ayuntamiento, se instalara el Consejo Consultivo y se determinaran cuales serán las bases y directrices de la Política Turística en el municipio, para que las mismas sean atendidas e integradas en el Plan Municipal de Desarrollo, y posteriormente al Programa Municipal de Turismo.

**Artículo 31.-** El Consejo Consultivo, en sus tareas de promoción, planeación y programación, revisará los resultados de sus labores a fin de proponer a las instancias correspondientes las medidas necesarias para el mejoramiento de las actividades turísticas municipales.

**Artículo 32.-** Las asociaciones de prestadores de servicios turísticos del municipio, deberán brindar la información que el Consejo Consultivo les solicite, con la finalidad de mejorar las actividades turísticas que se llevan a cabo en el municipio.

**Artículo 33.-** El Consejo Consultivo sesionará cada tres meses en forma ordinaria, previa convocatoria de su Presidente, y en forma extraordinaria cuando el Presidente, el Secretario, o la mayoría de sus integrantes, lo estimen necesario para algún asunto de relevancia.

Las sesiones ordinarias serán convocadas por escrito con setenta y dos horas de anticipación a la sesión de que trate, con el señalamiento del lugar, fecha y hora en que tendrá lugar y se acompañará del orden del día, y cuando sea posible, todos los documentos e información correspondiente, cuyo conocimiento previo incida en los asuntos a tratar.

Las sesiones extraordinarias serán convocadas por escrito o por cualquier medio fehaciente, con un mínimo de veinticuatro horas de anticipación a la sesión de que se trate, con el señalamiento del lugar, fecha y hora en que tendrá lugar y se acompañará la orden de día, y de ser posible todos los documentos e información correspondientes, cuyo conocimiento previo incida en los asuntos a tratar.

El Consejo Consultivo sesionara válidamente con la presencia de su presidente y de la mayoría simple de sus integrantes.

**Artículo 34.-** De todas las sesiones, el secretario levantará una minuta donde se recopilen los temas y diálogos más importantes y todos los acuerdos tomados, y la hará llegar a la brevedad a los integrantes del Consejo Consultivo, que hayan participado en la sesión que se trate, para sus observaciones y firma de la misma.

## **Capítulo II De la Dirección de Turismo**

**Artículo 35.-** La Dirección de Turismo es una dependencia de la Administración Pública Municipal, que tiene por objeto controlar, regular y fomentar toda clase de actividades que tiendan a proteger, acrecentar, difundir y promover el turismo en el Municipio, conforme al marco jurídico federal y estatal aplicable, así como en sustento a las disposiciones del presente reglamento, los acuerdos que el mismo Ayuntamiento tome, y las demás disposiciones legales y administrativas de su competencia.

**Artículo 36.-** La Dirección de Turismo a través de su titular, tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

- I. Proponer al Presidente Municipal las políticas aplicables al turismo;
- II. Promover la celebración de convenios tanto con el Ejecutivo Federal como el Estatal, a fin de coadyuvar en la planeación de desarrollo en materia turística dentro del municipio;

- III. Incitar la celebración de convenios con la Secretaria de Turismo Federal y la Procuraduría Federal del Consumidor para la aplicación y vigilancia de las disposiciones contenidas en las Normas Oficiales;
- IV. Propiciar mecanismos para la participación del sector privado y social en el cumplimiento de los objetivos de este reglamento;
- V. Participar y coadyuvar en los esfuerzos que realicen el Gobierno del Estado así como el sector privado, para promover el turismo;
- VI. Llevar a cabo intercambios de difusión turística y cultural con los tres niveles de gobierno, así como a nivel internacional;
- VII. Proponer a las autoridades correspondientes, los sistemas de financiamiento e inversiones para la creación de la infraestructura necesaria en las áreas de desarrollo turístico, para su adecuado aprovechamiento;
- VIII. Fomentar el turismo social entre los estudiantes, familias y otros sectores de la población a fin de que conozcan más sobre los paisajes naturales, museos y lugares históricos del municipio;
- IX. Colaborar en la celebración de convenios tanto con entidades públicas como privadas a fin de promover que en la ciudad se lleven a cabo diversas ferias, exposiciones y foros que promuevan el turismo en nuestra ciudad;
- X. Tener personal capacitado a fin de estar en posibilidades de brindar a los turistas la información de la ciudad que requieran, así como sus derechos y obligaciones;
- XI. Coadyuvar con la Secretaria de Seguridad Pública y Transito Municipal, para garantizar la seguridad y el bienestar de los turistas en su tránsito y estadía, así como orientarlo y auxiliarlo en el caso que suceda alguna contingencia;
- XII. Promover entre los turistas que visiten el municipio el servicio de contacto con sus respectivas embajadas y consulados, así como el llevar a cabo todas las relaciones diplomáticas necesarias para brindar el servicio al turista cuando así lo requiera en casos de emergencia;
- XIII. Otorgar facilidades, dentro de su competencia, para el desarrollo de las actividades turísticas que el Gobierno Federal o Estatal promuevan en el municipio;
- XIV. Integrar, coordinar, promover, elaborar, difundir y distribuir la información, propaganda y publicidad en materia de turismo, apoyándose en las diversas áreas de la Administración Municipal;
- XV. Brindar al turista la información necesaria de las actividades y servicios turísticos a su disposición, mapas para su ubicación y datos generales del municipio, todo ello independientemente de la información comercial que circule en los destinos turísticos;
- XVI. Establecer módulos de información turística en puntos estratégicos del Municipio;
- XVII. Promover el mejoramiento del señalamiento turístico vial en coordinación con la Dirección de Transito Municipal,
- XVIII. Organizar campañas de concientización entre la población para la conservación de los sitios históricos y culturales del Municipio que puedan ser un atractivo turístico;
- XIX. Promover el rescate y preservación de las tradiciones y costumbres del Municipio que constituyan un atractivo turístico apoyando las iniciativas tendientes a su conservación;
- XX. Diseñar estrategias para el desarrollo de una cultura de servicios turísticos de alta calidad, higiene y seguridad;
- XXI. Establecer programas de certificación de los servicios turísticos, a fin de promover que los mismos sean de buena calidad para los turistas;
- XXII. Impulsar la presentación de proyectos ante la Secretaria de Turismo Federal, para la declaratoria de Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable;
- XXIII. Ejercer las demás facultades y obligaciones que le asignen otros ordenamientos jurídicos aplicables.

Artículo 36 bis.- Para el correcto y eficiente desempeño de las funciones asignadas, la Dirección de Turismo contará con la siguiente estructura orgánica: **(Artículo adicionado con reforma publicada en P.O.E. numero 48 Extraordinario 9 de Junio 16).**

- I.- Director de Turismo Municipal
- II.- Subdirector de Turismo
  - a) Coordinador de Programas y Eventos

- b) Coordinador de Relaciones Interinstitucionales.
  - aa) Jefe del Departamento de la Casa Consular
  - c) Coordinador de Módulos de Información
  - d) Coordinador de Desarrollo Turístico
  - aa) Jefe del Departamento de Inspección Turística
- III.- Coordinador Administrativo.

**Artículo 37.-** La dirección de turismo, al inicio de cada periodo constitucional del ayuntamiento entrante, si fuere necesario, deberá buscar el refrendo de convenios de colaboración con las autoridades federales para la recepción y atención de quejas de los servicios turísticos en el municipio.

**Artículo 38.-** La Dirección de Turismo coadyuvará con la Secretaria de Turismo Federal y Estatal, para la integración, ampliación y actualización del Atlas Turístico de México, para lo cual la Dirección de Turismo deberá identificar todos los bienes, recursos naturales y culturales que puedan constituirse en atractivos turísticos nacionales, sitios de interés y en general todas aquellas zonas y áreas territoriales del municipio, para su registro en el atlas.

## **TÍTULO TERCERO** **Política Turística**

### **Capítulo I**

#### **De la Planeación y del Programa Municipal de Turismo**

**Artículo 39.-** La Dirección de Turismo, integrará un Paquete de Información Turística que permita proporcionar datos históricos y actuales de la actividad turística del municipio, lo anterior para una mejor toma de decisiones en la planeación de las acciones y programas turísticos.

Dicho paquete de Información se conformará con base en lo siguiente:

- I. Estadística turística;
- II. Registro Nacional de Turismo, únicamente con los registros de los prestadores de servicios turísticos del Municipio;
- III. Informes del perfil del turismo que visita el Municipio;
- IV. Servicios de información y orientación para turistas y habitantes de Benito Juárez Quintana Roo y,
- V. Información de la promoción turística de los eventos, servicios y atractivos públicos y privados del Municipio.

**Artículo 40.-** Toda la información contenida en el Paquete de Información Turística será pública, y se propiciará su divulgación por medios electrónicos y radiofónicos, con excepción de aquella información que en términos de ley, sea de carácter reservada o confidencial.

Cada tres años, toda la información recabada se organizará y se enviará al Centro de Documentación del Ayuntamiento, para su debida conservación como información histórica.

**Artículo 41.-** La Dirección de Turismo apoyada por el Consejo Consultivo Municipal de Turismo, será el responsable de elaborar la planeación, programación y promoción de las actividades turísticas en el municipio.

**Artículo 42.-** El Programa Municipal de Turismo tiene por objeto el planear, programar, promocionar, fomentar y desarrollar la actividad turística dentro del municipio, el cual deberá sujetarse en lo establecido en los lineamientos contenidos en el Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estatal de Desarrollo, el Programa Sectorial de Turismo y el Plan Municipal de Desarrollo.

**Artículo 43.-** Corresponde a la Dirección de Turismo la elaboración y ejecución del Programa Municipal de Turismo.

La Comisión de Turismo del Ayuntamiento, y el Consejo Consultivo vigilarán y evaluarán en todo momento que el Programa Municipal de Turismo se ejecute de conformidad a lo aprobado.

**Artículo 44.-** El Programa Municipal de Turismo, deberá contener cuando menos:

- I. Especificaciones de los distintos objetivos y líneas de acción que la Dirección de Turismo se proponga realizar, acorde con el Programa Estatal de Turismo y con el programa sectorial turístico del Gobierno Federal;
- II. Un diagnóstico y un pronóstico de la situación del turismo en el Municipio, con relación a otros municipios turísticos del Estado de Quintana Roo;
- III. Los objetivos, estrategias y líneas de acción que integren el Programa deberán tomar en cuenta las condiciones del mercado, las exigencias de los turistas y las posibilidades de apoyos federal y estatal dentro del marco de facultades y el presupuesto que determinan las leyes correspondientes;
- IV. Los objetivos y acciones que se establezcan dentro del Programa Municipal de Turismo, deben tender a desarrollar aquellas Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario y de interés por la inversión turística;
- V. Para la elaboración del Programa Municipal de Turismo, se tomarán en cuenta las necesidades de la región que se pretenda desarrollar, así como las disposiciones legales y administrativas en materia ecológica y de protección del patrimonio histórico; y
- VI. Especificará los casos en que para realizar un objetivo en particular o seguir alguna línea de acción determinada, se requiera la participación, coordinación o realización de convenios con el gobierno federal, con el estatal, o con otros municipios, según el caso de que se trate.

**Artículo 45.-** El Programa Municipal de Turismo, deberá ser presentado dentro de los tres meses posteriores a la publicación del Plan Municipal de Desarrollo, y deberá ser formulado de conformidad a lo establecido en la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo.

**Artículo 46.-** Una vez elaborado el Programa Municipal de Turismo, se turnará al Presidente Municipal para validar su compatibilidad con el Plan Municipal de Desarrollo, si así fuera, este último lo remitirá al Ayuntamiento para su aprobación.

## **TÍTULO CUARTO** **De la Educación, Cultura y Capacitación Turística**

### **Capítulo I** **De los Programas de Capacitación**

**Artículo 47.-** La dirección se coordinará con el Instituto de Capacitación y Calidad, para organizar e impartir programas y cursos relacionados con la capacitación, educación y concientización turística, que tengan como objetivo elevar la calidad de los servicios turísticos.

Los programas de capacitación irán dirigidos primordialmente a todas aquellas personas que tengan contacto directo con los turistas, y que presten algún servicio turístico en el municipio, y serán impartidos en aulas acondicionadas para tal efecto.

**Artículo 48.-** Los programas de capacitación en que participe la Dirección de Turismo, buscarán optimizar la calidad de los servicios turísticos, elevar la hospitalidad ofrecida a los turistas, y concientizar sobre la importancia de las costumbres y tradiciones del país.

**Artículo 49.-** Las organizaciones, instituciones y personas físicas o morales, podrán participar en el desarrollo de los programas de capacitación ofreciendo sus servicios de manera abierta.

**Artículo 50.-** De conformidad con la normatividad federal y estatal, y con apoyo de la Dirección de Turismo, los prestadores de servicios turísticos deberán impartir seminarios y campañas con la finalidad de concientizar a sus trabajadores de la importancia del trato cortés y amable al turista y de la prohibición de la discriminación a turistas por razón de su nacionalidad o cualquier otra causa.

**Artículo 51.-** La Dirección de Turismo determinará con el apoyo técnico de los organismos y asociaciones turísticas, mesas de coordinación para la implementación de los programas de capacitación turística a los prestadores de servicios turísticos.

**Artículo 52.-** El financiamiento de los programas de capacitación y la cultura turística se ejecutarán conjuntamente con recursos económicos provenientes del presupuesto y programa de trabajo anual de la Dirección de Turismo, del Instituto de Capacitación y Calidad, y de financiamiento privado cuando así sea posible.

**Artículo 53.-** En todos y cada uno de los programas de capacitación turística en que participe la Dirección de Turismo, se entregará a los participantes la constancia respectiva.

## **Capítulo II De las Campañas de Concientización**

**Artículo 54.-** La Dirección de Turismo, fomentará y llevará a cabo campañas que propicien la concientización ciudadana para la atención, hospitalidad, apoyo, protección y auxilio al turista.

Las Campañas de Concientización, irán dirigidas a todos los habitantes del municipio, y serán difundidas a través de medios masivos de comunicación.

**Artículo 55.-** La Dirección de Turismo se coordinará con las dependencias municipales correspondientes, como la Dirección de Comunicación Social y Radio Cultural Ayuntamiento, con el objetivo de implementar y coadyuvar con las campañas de concientización.

## **TÍTULO QUINTO De la Orientación y Asesoría al Turista**

**Artículo 56.-** La Dirección de Turismo podrá utilizar, entre otros, los siguientes instrumentos o medios para prestar asesoría a los turistas:

- I. Difusión informativa por Radio Cultural Ayuntamiento;
- II. El servicio de información telefónica;
- III. El servicio de información vía correo electrónico o Internet; y
- IV. El establecimiento de módulos de información turística.

## **Capítulo I De los Módulos de Información Turística**

**Artículo 57.-** Los establecimientos donde se proporcione información turística, deberán funcionar acorde a la buena imagen del Municipio, quedando prohibida la difusión de información cuyo contenido haga referencia a ideas o imágenes con textos o figuras que inciten a la violencia, sean contrarias a la moral o a las buenas costumbres, o promuevan la discriminación de raza o condición social.

Los módulos se distinguirán por presentar una imagen corporativa autorizada por la Dirección de Turismo, debiendo estar acreditado el personal que preste sus servicios en dichos módulos.

**Artículo 58.-** Tendrán como objetivo promover los atractivos turísticos y proporcionar al turista información gratuita sobre sitios de interés turístico, así como de la prestación de los servicios turísticos en el municipio, el estado y el país.

La información que se proporcione deberá ser oficial y sin fines lucrativos o encaminados a favorecer a algún prestador de servicios turísticos.

**Artículo 59.-** Para dar atención a quejas por servicios turísticos, los módulos de información turística deberán tener a disposición del turista formatos de queja elaborados por la propia Dirección de Turismo.

**Artículo 60.-** En los módulos de información turística, está prohibido la venta de servicios turísticos o la comercialización de cualquier producto o servicio.

**Artículo 61.-** La Dirección de Turismo será la encargada de operar y establecer módulos de información turística.

Asimismo los módulos de información turística, podrán ser operados por instituciones académicas o de investigación turística, previo consentimiento del Consejo Consultivo. Le corresponderá a la Dirección de Turismo la vigilancia de la correcta operación de los mismos.

**Artículo 62.-** Los módulos de información turística podrán situarse en la vía pública, previa autorización por parte del Consejo Consultivo, siempre y cuando cumplan con los siguientes requisitos:

- I. No vaya en contra de la imagen urbana de la zona de ubicación;
- II. No entorpezca el tránsito vehicular, ni obstaculice la visibilidad de los conductores;
- III. No entorpezca el tránsito peatonal, ni ponga en peligro la vida o la integridad física de las personas;
- IV. No ocasione molestias a los vecinos de la zona; y
- V. No afecte la prestación de un servicio público.

**Artículo 63.-** El término “Modulo de Información Turística”, “Información al Turista” o similares, no podrán ser usados por los prestadores de servicios turísticos en los anuncios o rótulos de sus establecimientos comerciales. Para lo cual la Dirección de Desarrollo Urbano será la facultada para negar el permiso de anuncio o sancionar a quienes incumplan con lo estipulado. Lo anterior de conformidad con el Reglamento de Anuncios para el Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

## **Capítulo II Turistas y Emergencias**

**Artículo 64.-** En caso de accidentes o percances al turista, la Dirección de Turismo vigilará que se le preste al turista el auxilio necesario por las autoridades correspondientes y en caso necesario realizará los trámites correspondientes para la agilización del auxilio al mismo.

**Artículo 65.-** Cuando se presente alguna inclemencia meteorológica los prestadores de servicios turísticos están obligados a cumplir las medidas de seguridad que implemente el Sistema Nacional, el Sistema Estatal y el Sistema Municipal de Protección Civil.

**Artículo 66.-** En caso de emergencias meteorológicas o alguna otra causa de emergencia, los prestadores de servicios turísticos estarán obligados a mantenerse informados del desarrollo de los acontecimientos, de acuerdo a los boletines oficiales que emitan las autoridades competentes, asimismo deberán mantener informados a los turistas que se encuentren en sus instalaciones y a proporcionar a la Dirección de Turismo toda la información que le sea solicitada para salvaguardar la seguridad de los turistas.

## **TÍTULO SEXTO De la Verificación y las Sanciones**

**Artículo 67.-** En todo lo no previsto por este título, se aplicara supletoriamente la Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo, el Bando de Gobierno y Policía del Municipio, el Reglamento de Gobierno Interior del Ayuntamiento del Municipio y el Reglamento de Procedimiento Administrativo del Municipio.

## **Capítulo I Del Procedimiento de Verificación y Sanción**

**Artículo 68.-** La Dirección de Turismo, tiene la facultad de practicar visitas de verificación a los prestadores de servicios turísticos, a efecto de constatar el debido cumplimiento de las obligaciones a su cargo establecidas en este reglamento, independientemente de las realizadas por la Secretaría de Turismo Federal y Estatal, la Procuraduría Federal del Consumidor, y demás autoridades municipales en el ámbito de sus competencias.

Podrán practicarse visitas en días y horas inhábiles, en aquellos casos en el que tipo y la naturaleza de los servicios turísticos así lo requieran, pero dentro de los horarios de funcionamiento autorizado para el establecimiento.

Las visitas de inspección podrán iniciarse por queja interpuesta ante la Dirección de Turismo, o por oficio.

**Artículo 69.-** El inspector o verificador, para practicar las visitas de verificación deberá contar con orden escrita fundada y motivada, emitida por la Dirección de Turismo.

Dicha orden de verificación deberá contener por lo menos, con los siguientes requisitos:

- I. Firma autógrafa expedida por el titular de la Dirección de Turismo;
- II. Precisar el lugar o zona que ha de verificarse, el aumento de lugares a verificar deberá notificarse al visitado;
- III. El objeto de la visita;
- IV. El nombre de la persona o personas que deban efectuar la visita las cuales podrán ser sustituidas, aumentadas o reducidas en su número, en cualquier tiempo por le titular de la Dirección de Turismo. La sustitución o aumento de las personas que deban efectuar la visita se notificará al visitarlo.

**Artículo 70.-** Durante las visitas de verificación se procederá a levantar el acta de verificación correspondiente a través del inspector o verificador comisionado y autorizado, debidamente identificado para tal efecto, dejando copia al prestador de servicios turísticos encargado.

El inspector o verificador que practique la visita, no está facultado para imponer la sanción administrativa.

**Artículo 71.-** Las actas de verificación, deberán contener lo siguiente:

- I. Hora, día, mes y año en que se practicó la visita;
- II. Número y fecha de la orden de verificación y objeto de la misma;
- III. Domicilio del negocio que es objeto de verificación;
- IV. Nombre del propietario o gerente que acredite su personalidad jurídica, o con quien se entendió la visita de verificación;
- V. Descripción de los hechos y datos derivados del objeto de la misma;
- VI. La declaración de la o las personas que intervinieron en la diligencia y asentar en su caso la negación para efectuar la misma;
- VII. Nombre y firma del verificador y de dos personas que intervinieron como testigos.

**Artículo 72.-** Durante las visitas de verificación, los prestadores de servicios turísticos proporcionaran a la autoridad la información que les sea solicitada, siempre que se refiera a las disposiciones que expresamente señalen en la orden de verificación.

**Artículo 73.-** Después de elaborar el acta correspondiente, se entregará una copia de la misma a la persona con quien se entendió la visita, aún cuando se haya negado a firmarla, debiendo el verificador asentar en el acta de verificación dicha acción negativa sin que esto afecte la validez de la misma.

**Artículo 74.-** El prestador de servicios turísticos tendrá el término de cinco días hábiles para presentar a la Dirección de Turismo las observaciones, sobre lo asentada en el acta de verificación.

En caso de que las observaciones asentadas en el acta de verificación sean de competencia de otra autoridad municipal, la Dirección de Turismo podrá vincular dicha acta a la autoridad municipal competente para que a su vez las observaciones realizadas en el acta sean resueltas por dicha autoridad.

**Artículo 75.-** La Dirección de Turismo, con base en los resultados de la visita de verificación, podrá dictar medidas de seguridad para corregir las irregularidades que se hubiesen encontrado, notificándolas al interesado y otorgándole un plazo adecuado para su realización. Dichas medidas tendrán la duración estrictamente necesaria para la corrección de las irregularidades respectivas.



**Artículo 76.-** La Dirección de Turismo deberá notificar previamente al infractor del inicio del procedimiento administrativo, para que este dentro de los quince días siguientes exponga lo que a su derecho convenga y, en su caso aporte las pruebas con que cuente.

**Artículo 77.-** Las promociones deberán hacerse por escrito en el que se precisará el nombre, denominación o razón social de quién o quiénes promuevan, en su caso de su representante legal, domicilio para recibir notificaciones dentro del Municipio, así como nombre de la persona o personas autorizadas para recibirlas, la petición que se formula, los hechos o razones que dan motivo a la petición, el órgano administrativo a que se dirigen y lugar y fecha de su emisión, el escrito deberá ser firmado por el interesado o su representante legal, a menos que no sepa o no pueda firmar, caso en el cual, se imprimirá su huella dactilar.

El promovente deberá adjuntar a su escrito los documentos que acrediten su personalidad, así como los que en cada caso sean requeridos en los ordenamientos respectivos.

**Artículo 78.-** Una vez oído al infractor y desahogadas las pruebas ofrecidas y admitidas, se procederá, dentro de los diez días siguientes, a dictar por escrito la resolución que proceda, la cual será notificada en forma personal.

## **Capítulo II Sanciones**

**Artículo 79.-** Las resoluciones que emita la Dirección de Turismo deberán estar fundadas y motivadas. En ningún caso será sancionado el mismo hecho de la infracción en dos o más ocasiones.

**Artículo 80.-** Las sanciones por infracciones a lo dispuesto en este reglamento y las disposiciones derivadas de él, serán fijadas con base en:

- I. Las actas levantadas por la autoridad;
- II. Los datos comprobados que aporten las quejas de los turistas, si las hubiere;
- III. La publicidad o información de los prestadores de servicios y la comprobación de las infracciones; y
- IV. Cualquier elemento o circunstancia que aporte elementos de convicción para aplicar la sanción.

**Artículo 81.-** La Dirección de Turismo hará uso de las medidas legales necesarias, incluyendo el auxilio de la fuerza pública, para lograr la ejecución de las sanciones y medidas de seguridad que procedan.

**Artículo 82.-** Las sanciones por infracciones al presente reglamento serán:

- I. Amonestación con apercibimiento;
- II. Multa;
- III. Multa adicional por cada día que persista la infracción;
- IV. Suspensión temporal de actividades, y
- V. Clausura temporal o permanente, parcial o total;

**Artículo 83.-** Las infracciones al presente reglamento se sancionarán conforme a lo siguiente:

- I. Causará multa equivalente de 20 a 60 días de salario mínimo general de la zona:
  - a) Al prestador de servicios turísticos que no tenga a la vista en los lugares de acceso de su establecimiento, la dirección, teléfono o correo electrónico, tanto del responsable del establecimiento, como de la autoridad competente, ante la que puede presentar quejas;
  - b) Al prestador de servicios turísticos, porque sus trabajadores turísticos no utilicen credencial y uniforme con los distintivos de su negocio, empresa u organización;
  - c) Al prestador de servicios turísticos que no tenga a la vista y en el acceso al público de su establecimiento, el horario de servicios;
  - d) A la persona que teniendo bajo refugio a turistas por emergencia meteorológica, tenga y no proporcione a los mismos, información relativa de las alertas y de las medidas obligatorias emitidas por la autoridad competente;

- II. Causará multa equivalente de 30 a 90 días de salario mínimo general de la zona:
- a) Al prestador de servicios turísticos, que no tenga a la vista del público las tarifas y el monto por la prestación de servicios turísticos;
  - b) Al prestador de servicios turísticos, que aborde o conduzca de alguna forma a turistas o grupo de turistas en la vía pública hacia alguno de sus establecimientos comerciales.  
Si los prestadores de servicios turísticos reincidieren en las acciones mencionadas, además de la multa correspondiente se aplicara clausura temporal hasta por 30 días naturales;
  - c) A la persona que utilice en contravención de lo establecido en el artículo 63 de este reglamento, el termino de “Modulo de Información Turística”, “Información al Turista” o similar, en los anuncios o rótulos de sus establecimientos comerciales;  
Si la persona reincidiere en las acciones mencionadas, además de la multa correspondiente se aplicara clausura temporal del establecimiento, hasta por 30 días naturales;
  - d) A la persona que comercialice productos o servicios, cualquiera que sean estos, en los módulos de información turística; sanción independiente de su separación para laborar en los mismos módulos;
- III. Causará multa equivalente de 50 a 150 días de salario mínimo general en la zona:
- a) Al prestador de servicios turísticos que se resista por cualquier medio a las visitas de verificación, no suministrar los datos o informes que legalmente puedan exigir la Dirección de Turismo.

**Artículo 84.-** Las infracciones por el incumplimiento de las Normas Oficiales, se sancionaran de conformidad con el proceso establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, Ley Federal de Protección al Consumidor, sus respectivos reglamentos y los convenios que se llegaren a celebrar con las dependencias del Gobierno Federal para el mismo fin.

### **Capítulo III Del Recurso de Revisión**

**Artículo 85.-** Los interesados afectados por los actos y resoluciones de la Dirección de Turismo, que pongan fin al procedimiento administrativo, o resuelvan un expediente, podrán interponer el recurso de revisión en los términos previstos por la Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo y demás ordenamientos supletorios.

**Artículo 86.-** El plazo para interponer el recurso de revisión será de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que hubiere surtido efectos la notificación de la resolución que se recurra.

### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** Se deroga cualquier disposición reglamentaria y administrativa municipal que contravenga las disposiciones previstas en el presente Reglamento.

**SEGUNDO.-** Se abroga el Reglamento de Atención al Turista del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, publicado en el Periódico Oficial del Estado el 31 de Enero de 1996.

**TERCERO.-** En caso que el Atlas Turístico México, no se encuentre en operación a la entrada en vigencia del presente reglamento, la Dirección de Turismo iniciara un registro de los bienes, recursos naturales y culturales que puedan constituirse en atractivos turísticos nacionales, sitios de interés y en general todas aquellas zonas y áreas territoriales del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo, para su posterior inclusión al Atlas Turístico México.

**CUARTO.-** La actual Dirección de Fondo y Desarrollo Turístico Municipal, cambiará a la denominación de Dirección de Turismo Municipal.

**QUINTO.-** El presente reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo.

---

## TRANSITORIOS DE LA REFORMA PUBLICADA EN P.O.E. NUMERO 48 EXTRAORDINARIO DEL 9 DE JUNIO DE 2016.

PRIMERO.- La presente reforma reglamentaria entrará en vigor al siguiente día de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo.

SEGUNDO.- Dentro de los treinta días siguientes a la entrada en vigor de la presente reforma reglamentaria, se deberán realizar los procedimientos y adecuaciones administrativas que correspondan con la Oficialía Mayor, el Instituto de Desarrollo Administrativo e Innovación y la Contraloría Municipal.

TERCERO.- Se derogan todas las disposiciones reglamentarias y administrativas que se opongan a la presente reforma.

TERCERO.- Remítase el presente dictamen al Secretario General del Ayuntamiento para los efectos legales conducentes.

Así lo acordaron por UNANIMIDAD los ciudadanos integrantes de las Comisiones Unidas de Reglamentación y Mejora Regulatoria y de Turismo, a los veintinueve días del mes de enero del dos mil dieciséis.

### INTEGRANTES DE LA COMISIÓN DE REGLAMENTACIÓN Y MEJORA REGULATORIA.

---

C. Silvia Ponce Sánchez  
Presidenta de la Comisión de Reglamentación  
Y Mejora Regulatoria.

---

C. Fernando Peralta Rivera  
Secretario de la Comisión de Reglamentación  
Y Mejora Regulatoria.

---

C. Nadia Santillán Carcaño.  
Vocal de la Comisión de Reglamentación  
Y Mejora Regulatoria.

---

C. Olga Hop Arzate.  
Vocal de la Comisión de Reglamentación  
Y Mejora Regulatoria.

---

C. Luz María Cruz Alanís Elguera  
Vocal de la Comisión de Reglamentación Y Mejora Regulatoria.

### INTEGRANTES DE LA COMISIÓN DE TURISMO

---

C. Ana Patricia Peralta de la Peña  
Presidenta de la Comisión de Turismo

---

C. Silvia Ponce Sánchez  
Secretaria de la Comisión de Turismo

---

C. Luis Antonio Cervera León  
Vocal de la Comisión de Turismo

---

C. Alberto Vado Morales  
Vocal de la Comisión de Turismo

---

C. Olga Hop Arzate  
Vocal de la Comisión de Turismo

-----  
-----  
EN CONSIDERACIÓN A LO ANTERIOR SE SOMETE A LA APROBACIÓN DE LOS INTEGRANTES DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO  
EL SIGUIENTE:-----

PUNTO DE ACUERDO:-----  
-----

ÚNICO.- SE APRUEBA EN SUS TÉRMINOS EL DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE REGLAMENTACIÓN Y MEJORA  
REGULATORIA Y DE TURISMO.