

# **REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL TURISTA DEL MUNICIPIO DE SOLIDARIDAD**

(Publicado en el Periódico Oficial del Estado el 9 de octubre de 2002)

## **Capítulo I**

### **Disposiciones Generales**

Artículo 1.- El presente ordenamiento es de orden público y observancia general en el territorio del Municipio Solidaridad, Estado de Quintana Roo.

Artículo 2.- Este reglamento tendrá por objeto:

- a) Prestar asistencia al turista,
- b) Organizar la recepción de sugerencia, quejas y denuncias, y
- c) Establecer un mecanismo de orientación e información para el turista.
- d) Promover y planear las inversiones turísticas en el Municipio.

Artículo 3.- Lo no previsto en el presente Reglamento será resuelto por el Presidente Municipal, a través de la Dirección General de Desarrollo Social y de la Dirección de Turismo y Comercio, de conformidad con las facultades y competencia que le corresponden.

## **Capítulo II**

### **Promoción y Planeación del Turismo**

Artículo 4.- El Municipio intervendrá y autorizará, en coordinación con las autoridades federales y estatales competentes, así como en apoyo y colaboración de los comités de promoción e inversionistas del sector privado, la promoción turística del Municipio.

Artículo 5.- El Comité de Planeación del Desarrollo Municipal y los subcomités especializados, se reunirán con asistencia de los titulares de las dependencias estatales y federales que lo integren, a fin de planear programar y autorizarlas actividades turísticas en su territorio y con el propósito de coordinar acciones y programas.

Artículo 6.- El Ayuntamiento, al inicio de su mandato aprobará el Programa Municipal de Turismo, que contendrá las prioridades y planes necesarios para el desarrollo de la actividad en el Municipio.

Artículo 7.- La Dirección de Turismo y Comercio Municipal recabará información que se haya emitido por cualquier medio de comunicación masiva que se refiera a los centros turísticos del Municipio, y previa clasificación y análisis de la misma, de considerarse nociva para la imagen del Municipio, estará facultada para hacer las aclaraciones pertinentes con el objeto de que se difundan los hechos siempre con apego a la objetividad.

Por información nociva a la imagen del Municipio se entenderá la publicación o propagación de noticias falsas o adulteradas que den cuenta de acontecimientos o hechos ocurridos en los centros

turísticos del Municipio y tengan como objetivo o consecuencia descrédito, desconfianza o comentarios que perjudiquen la imagen de los mismos, tanto al interior, como al exterior del Municipio.

### **Capítulo III**

#### **Comisión Municipal de Turismo**

Artículo 8.- El Ayuntamiento, aprobará la integración de la Comisión Municipal de Turismo, que será presidida por el Presidente Municipal y estará integrada por tres regidores y un representante de cada uno de los sectores interesados en la actividad turística del Municipio.

Artículo 9.- La Comisión Municipal de Turismo deberá realizar el Programa Municipal de Turismo, para que sea presentado al Honorable Ayuntamiento.

Artículo 10.- La Comisión Municipal de Turismo, 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 11.- Las organizaciones de prestadores de servicios turísticos del Municipio deberán brindar la información que la Comisión Municipal de Turismo les solicite con la finalidad de mejorar las actividades turísticas que se llevan a cabo en el Municipio.

Artículo 12.- La Comisión Municipal de Turismo, deberá analizar, resolver o gestionar, en su caso, las propuestas que le presenten los prestadores de servicios turísticos del Municipio y que puedan generar beneficios para la actividad turística.

### **Capítulo IV**

#### **Campañas de Concientización**

Artículo 13.- El Ayuntamiento, a través de la Dirección de Turismo y Comercio fomentará y llevará a cabo campañas que propicien la concientización ciudadana para la atención, apoyo, protección y auxilio al turista.

Artículo 14.- 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 15.- La Dirección de Turismo y Comercio, se coordinará con las instancias que sean necesarias y con los prestadores de servicios turísticos del Municipio con el objeto de implementar las campañas de apoyo al turista.

### **Capítulo V**

#### **Información y Asistencia al Turista**

Artículo 16.- El Ayuntamiento, a través de la Dirección de Turismo y Comercio, deberá proporcionar al turista que lo solicite, información oficial de los servicios públicos y turísticos a su disposición, plano de ubicación y datos generales del Municipio.

Artículo 17.- El Ayuntamiento instalará las locaciones que sean necesarias para la atención al turista, en los cuales se le proporcionará información y orientación general, así como asistencia en los problemas que pudiera enfrentar.

Artículo 18.- El Ayuntamiento suscribirá los convenios que se requieran con los sectores social y privado para la modernización y mejoramiento de las locaciones de atención al turista.

Artículo 19.- En casos de accidentes o percances al turista nacional o extranjero, el Ayuntamiento, a través de la dependencia correspondiente vigilará que se preste el auxilio necesario ante las autoridades correspondientes; y en caso necesario apoyará en los trámites para la agilización del auxilio al turista.

El Ayuntamiento procurará asistir al turista con un traductor que le facilite los trámites que realice, independientemente de dar aviso al consulado del país de origen, en caso de extranjero.

Artículo 20.- En caso de que se presente alguna contingencia meteorológica los prestadores de servicios turísticos deberán acatar las medidas de seguridad que implemente el Ayuntamiento, las cuales serán las consecuentemente expedidas por los Gobiernos Federal y Estatal.

Artículo 21.- En caso de contingencias climatológicas, 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 emita el Ayuntamiento, asimismo deberán mantener informados a los turistas que se encuentren en sus instalaciones y a proporcionar al Ayuntamiento toda la información que le sea solicitada para salvaguardar la seguridad de los turistas.

## **Capítulo VI**

### **Atención de Quejas**

Artículo 22.- El Ayuntamiento podrá presentar ante las instancias estatales o federales correspondientes las denuncias en contra de la mala prestación de servicios turísticos de un particular, independientemente de las sanciones a que se haga acreedor éste, por el incumplimiento del presente reglamento.

Artículo 23.- El turista puede acudir ante la Dirección de Comercio y Turismo a interponer o ser asesorado para interponer las quejas o denuncias contra prestadores de servicios turísticos o funcionarios municipales.

Artículo 24.- En todo caso, la Dirección de Comercio y Turismo remitirá la queja inmediatamente a la autoridad correspondiente, para que ésta tome las medidas necesarias y, en su caso, imponga las sanciones a que haya lugar.

Artículo 25.- El Ayuntamiento coadyuvará con el turista y con la autoridad correspondiente a la solución de la queja presentada.

## **Capítulo VII**

### **Sanciones y Recursos**

Artículo 26.- En caso de incumplimiento de los prestadores de servicios turísticos del Municipio a las disposiciones del presente Reglamento, el Ayuntamiento, por conducto de la Dirección de Turismo y Comercio canalizará al infractor a la Dirección de Ingresos de la Tesorería Municipal, para que se le impongan las siguientes sanciones: amonestación pública, suspensión temporal, o cancelación de permisos, autorizaciones o licencias municipales. Según sea el caso.

Artículo 27.- En caso de que el prestador de servicios no esté de acuerdo con la suspensión temporal o cancelación a que se refiere el artículo anterior, podrá interponer el recurso a que se refiere la Ley Orgánica Municipal del Estado, en un término de tres días hábiles a partir de que sea notificado de la sanción.

Artículo 28.- En caso de que alguna persona no acate las disposiciones de este Reglamento o sean sorprendidos cometiendo alguna falta en contra de los turistas se atenderá a lo dispuesto por el Reglamento de Faltas de Policía y buen Gobierno del Municipio de Solidaridad, imponiéndose la sanción que corresponda.

#### Transitorios

Artículo primero.- El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, en los términos del Artículo 65, fracción f, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Quintana Roo.

Artículo segundo.- Quedan abrogadas y sin efecto las disposiciones que se opongan al presente subsistiendo las que lo complementen.

Así lo mandan, dictan y firman los Ciudadanos Miembros del Honorable Ayuntamiento, Cúmplase.