

Reglamento de Turismo del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo

(Publicado en el Periódico Oficial del Estado el 11 de junio del 2015)

Título Primero Disposiciones Generales

Capítulo Único De la Naturaleza y Objeto

Artículo 1.- Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son de orden público, interés social de observancia general y obligatoria en el Municipio de Solidaridad, Quintana Roo.

Artículo 2.- El presente reglamento tiene por objeto establecer un marco regulatorio municipal en materia turística así como los lineamientos y procedimientos aplicables en el ejercicio de las atribuciones previstas en la Ley General, la Ley y demás ordenamientos legales aplicables a la materia.

Artículo 3.- La aplicación del presente Reglamento corresponde a la Presidencia a través de la Dirección.

La Dirección coadyuvará con otras dependencias y entidades de la administración pública municipal en aquellos casos en los que para la debida atención de un asunto se requiera la aplicación de otros ordenamientos jurídicos cuyos preceptos se relacionen con el objeto del presente Reglamento.

Artículo 4.- Queda prohibida la discriminación a las personas por razones de raza, genero, discapacidad, edad, credo político o religioso, preferencia sexual, nacionalidad o condición social en la prestación de servicios y actividades turísticas. Todo acto de discriminación se perseguirá de conformidad con la legislación federal y estatal aplicable al caso en concreto.

Artículo 5.- Para los efectos del presente Reglamento y su debida interpretación se entenderá por:

- I. Actividades Turísticas.- A actividades 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;
- II. Atlas turístico de México.- Al 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;

- III. Ayuntamiento.- Al Ayuntamiento del Municipio de Solidaridad del Estado de Quintana Roo;
- IV. Cadenas productivas.- Al conjunto de actividades estrechamente interrelacionadas y vinculadas por su pertenencia a un mismo producto y cuya finalidad es satisfacer al turista;
- V. Consejo.- Al Consejo Consultivo de Turismo del Municipio de Solidaridad;
- VI. Destino turístico.- Al sitio comúnmente visitado por turistas nacionales, extranjeros y residentes locales con fines de esparcimiento, descanso, ocio o cultura;
- VII. Dirección.- A la Dirección General de Turismo del Municipio de Solidaridad del Estado de Quintana Roo;
- VIII. Estado.- Al Estado Libre y Soberano de Quintana Roo;
- IX. Excursionistas.- A las personas que viajan temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que sin pernoctar utilicen alguno de los servicios turísticos a que se refiere la Ley General, la Ley y el Reglamento;
- X. Fenómenos perturbadores.- A aquellos fenómenos de carácter geológico, hidrometeorológico, químico – tecnológico, sanitario - ecológico y socio – organizativo que podría producir un riesgo, emergencia o desastre;
- XI. Ley General.- A la Ley General de Turismo;
- XII. Ley.- A la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo;
- XIII. Módulo de Información y orientación al turista.- Al espacio fijo o semifijo operado por la Dirección, en donde se proporciona al turista información sobre destinos, productos y/o servicios turísticos;
- XIV. Municipio.- Al Municipio de Solidaridad del Estado de Quintana Roo;
- XV. NOM.- A las Normas Oficiales Mexicanas, que tienen 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;
- XVI. Presidencia.- A la persona que ocupe la titularidad de la Administración Pública del Municipio;
- XVII. Prestadores de Servicios Turísticos.- A 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 y demás ordenamientos jurídicos aplicables;
- XVIII. Productos de Servicios Turísticos.- A los productos que ofrezcan, proporcionen o vendan las personas físicas o morales al turista de acuerdo a lo establecido en la normatividad aplicable;
- XIX. Programa de Ordenamiento del Estado.- Al Programa de Ordenamiento Turístico del Territorio del Estado, considerado el Instrumento de la política turística bajo el enfoque social, ambiental y territorial, cuya finalidad es conocer e inducir el uso de suelo y las

actividades productivas con el propósito de lograr el aprovechamiento ordenado y sustentable de los recursos turísticos, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables en materia de medio ambiente y asentamientos humanos;

- XX. Programa Sectorial.- Al Programa Sectorial de Turismo del Estado;
- XXI. Programa Municipal.- Al Programa Sectorial de Turismo del Municipio de Solidaridad;
- XXII. Recursos Turísticos.- A los elementos naturales o artificiales de un lugar o región del Municipio que constituyen un atractivo para la actividad turística, relacionados con la historia, naturaleza, ocio y/o cultura;
- XXIII. Reglamento General.- Al Reglamento de la Ley General de Turismo;
- XXIV. Reglamento Estatal.- Al Reglamento de la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo;
- XXV. Reglamento.- Al Reglamento de Turismo del Municipio de Solidaridad;
- XXVI. Registro Nacional de Turismo.- Al 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, podrán contar con información sobre los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional, con objeto de conocer mejor el mercado turístico y establecer comunicación con las empresas cuando se requiera;
- XXVII. Ruta Turística.- Al circuito temático o geográfico que se basa en un patrimonio natural o cultural de una zona y se marca sobre el terreno o aparece en los mapas;
- XXVIII. Secretaría Federal.- A la Secretaría de Turismo del Gobierno Federal;
- XXIX. Secretaría Estatal.- A la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo;
- XXX. Servicios Turísticos.- A los servicios dirigidos a los turistas a cambio de una contraprestación, en apego a lo dispuesto por la normatividad de la materia;
- XXXI. Trabajadores Turísticos.- A aquella persona física que presta sus servicios en materia turística de manera subordinada y por el cual devenga un salario o percibe una remuneración económica;
- XXXII. Turistas.- A las personas que viajan temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y pernocten al menos una vez y utilicen alguno de los servicios turísticos a que se refiere la Ley General, la Ley y el Reglamento, independientemente de la calidad migratoria que para tal efecto determine la Ley de Migración y su reglamento;
- XXXIII. Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable.- A aquellas fracciones de territorio, claramente ubicadas y delimitadas geográficamente, que por sus características naturales o culturales constituyen un atractivo turístico. Estas zonas de acuerdo a la Ley General, se establecerán mediante declaratoria específica que emitirá la Presidencia de la República, a propuesta del Ejecutivo del Estado; y,
- XXXIV. Zona turística.- A aquellos polígonos determinados como turísticos dentro del Municipio por el Ayuntamiento.

Artículo 6.- El Municipio reconocerá y promoverá todos los tipos de turismo que puedan desarrollarse y aprovecharse dentro del territorio municipal.

Título Segundo De las Autoridades

Capítulo I De las Atribuciones del Municipio

Artículo 7.- Para el cumplimiento del presente ordenamiento jurídico son atribuciones del Municipio a través de la Presidencia y/o la Dirección las siguientes:

- I. Formular, conducir y evaluar la política turística municipal;
- II. Celebrar convenios en materia turística conforme a lo previsto en la presente Ley;
- III. Aplicar los instrumentos de política turística que les sean atribuidos por la normatividad aplicable, así como la planeación, programación, fomento y desarrollo de la actividad turística en bienes y áreas de competencia municipal, en las materias que no estén expresamente atribuidas al Ejecutivo Federal o al Estado;
- IV. Formular, ejecutar y evaluar el Programa Municipal, el cual deberá mantener congruencia con las directrices establecidas en el Plan Nacional, Estatal y Municipal de Desarrollo y el Programa Sectorial;
- V. Instalar el Consejo, que tendrá 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. Será presidido por el titular de la Administración Pública del Municipio y estará integrado por los funcionarios que éste determine, conforme a lo que establezcan las disposiciones reglamentarias. Podrán ser invitadas las instituciones y entidades públicas, privadas y sociales, que se determinen, y demás personas relacionadas con el turismo en el Municipio, las cuales participarán únicamente con derecho a voz;
- VI. Concertar con los sectores privado y social, las acciones tendientes a detonar programas a favor de la actividad turística;
- VII. Participar en los programas locales de ordenamiento turístico del territorio;
- VIII. Participar en el diseño, instrumentación, ejecución y evaluación de los programas locales de investigación para el desarrollo turístico;
- IX. Formular y conducir la política municipal de información y difusión en materia turística;
- X. Coadyuvar en la instrumentación de las acciones de promoción de las actividades y destinos turísticos con que cuenta;
- XI. Promover el impulso de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas;

- XII. Participar en los programas de prevención y atención de emergencias y desastres, así como en acciones para la gestión integral de los riesgos, conforme a las políticas y programas de protección civil que al efecto se establezcan;
- XIII. Operar los módulos de información y orientación al turista;
- XIV. Recibir y canalizar las quejas de los turistas, para su atención ante la autoridad competente;
- XV. Atender los demás asuntos que en materia de planeación, programación, fomento y desarrollo de la actividad turística les conceda la Ley General, la Ley u otros ordenamientos legales en concordancia con ella y que no estén otorgados expresamente a la Federación o al estado;
- XVI. Emitir opinión ante la Secretaría Federal, en aquellos casos en que la inversión concorra en proyectos de desarrollo turístico o en el establecimiento de servicios turísticos, dentro del Municipio; y
- XVII. Las demás previstas en éste y otros ordenamientos.

Capítulo II

De la concurrencia y coordinación

Artículo 8.- El Municipio podrá celebrar con el gobierno federal y estatal los convenios o acuerdos de coordinación y cooperación administrativa que se requieran en materia turística, los cuales deberán contener lo siguiente:

- I. Los mecanismos de colaboración que se requieran para cumplir con las funciones a que se refiere el artículo 7 de la Ley;
- II. Las políticas, objetivos, metas y acciones requeridas por parte de los gobiernos federal, estatal y municipal para fomentar las inversiones y promover el turismo, incluyendo los compromisos que cada uno de dichos niveles de gobierno asuma, dentro del ámbito de sus atribuciones;
- III. Los mecanismos de control y seguimiento que implementará la Secretaría para vigilar el correcto desarrollo de las actividades y tareas establecidas;
- IV. Los mecanismos y criterios de evaluación que le permitan al Municipio calificar de manera sistemática y objetiva los progresos para alcanzar el objeto y fines de los convenios o acuerdos de que se trate;
- V. El cronograma de actividades, de los actos tendientes a cumplir con el objeto y fines de los convenios o acuerdos de que se trate; y
- VI. Las demás que establezca la normatividad aplicable a la materia.

Artículo 9.- La Presidencia, a través de la Dirección colaborará y coadyuvará con la Secretaría Federal en las actividades del Atlas Turístico de México de acuerdo con lo establecido en la Ley General, en su reglamentación y demás ordenamientos legales aplicables a la materia.

Artículo 10.- La Presidencia, a través de la Dirección colaborará y coadyuvará con la Secretaria Federal y la Secretaria Estatal en las actividades del Registro Nacional de Turismo, de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable a la materia en el ámbito de sus respectivas competencias.

Capítulo III Del Consejo Consultivo de Turismo

Artículo 11.- El Consejo como órgano de consulta y de participación ciudadana estará encargado de proponer la formulación de estrategias, criterios y acciones de coordinación que se requieran por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal a fin de lograr un desarrollo integral de la actividad turística local.

Artículo 12.- El Consejo tendrá por objeto:

- I. El estudio y análisis de los asuntos públicos en materia turística que sean puestos a su consideración, de los cuales emitirá el correspondiente dictamen;
- II. La presentación de alternativas viables para el mejor desarrollo de la comunidad así como la solución de los problemas en materia turística que eventualmente surjan en el Municipio;
- III. Las demás previstas en éste y otros ordenamientos.

Artículo 13.- El Consejo estará integrado por la persona Titular de la Administración Pública del Municipio quien lo presidirá y por el la persona que ocupe la titularidad de la Dirección en su calidad de Secretario del mismo, así como por aquellos miembros contemplados en el Reglamento Interior del Consejo Consultivo de Turismo del Municipio de Solidaridad.

Título Tercero De la Planeación de la Actividad Turística

Capítulo I De las Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable

Artículo 14.- El Municipio por conducto de la Presidencia, en el ámbito de su competencia podrá presentar ante la Secretaría Federal proyectos de declaratoria de Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable de acuerdo a los requisitos, clasificación y procedimiento para la emisión de la misma, de acuerdo a lo establecido en las disposiciones normativas aplicables.

Artículo 15.- El Municipio por conducto de la Presidencia, en el ámbito de su competencia podrá intervenir para impulsar la actividad turística en la Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable fomentando la

inversión, el empleo, el ordenamiento territorial y conservación de los recursos naturales en beneficio de la comunidad Solidareense.

Artículo 16.- Las Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable que se impulsen o promuevan por la Presidencia, excluirá de todo proyecto a las áreas naturales protegidas declaradas en el Municipio.

Artículo 17.- La Presidencia en los proyectos de Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable, contemplará lo previsto en el Programa de Ordenamiento Ecológico Local y los Programas de Desarrollo Urbano del Municipio.

Capítulo II

Del Programa de Ordenamiento Turístico del Territorio

Artículo 18.- En el ámbito de sus atribuciones el Municipio, a través de la Presidencia y/o la Dirección, participará en la formulación del Programa de Ordenamiento Turístico del Territorio que para tal efecto emita la Secretaria Federal de conformidad a los lineamientos determinados en las bases normativas, procedimientos y mecanismos establecidos en las disposiciones legales aplicables a la materia.

Artículo 19.- La participación del Municipio, a través de la Presidencia y/o la Dirección en la formulación del Programa de Ordenamiento Turístico del Territorio, promoverá la congruencia de éste con los Programas de Ordenamiento Ecológico Local y los programas de Desarrollo Urbano del Municipio.

Capítulo III

Del Programa de Ordenamiento Turístico del Estado

Artículo 20.- El Municipio por conducto de la Presidencia y/o la Dirección en el ámbito de su competencia, participará con el titular del Poder Ejecutivo del Estado para la Formulación del Programa de Ordenamiento Turístico del Estado de acuerdo a los requisitos y procedimientos establecidos en la normatividad aplicable a la materia.

Artículo 21.- La participación del Municipio, a través de la Presidencia y/o la Dirección en la formulación del Programa de Ordenamiento Turístico del Estado, promoverá la congruencia de éste con los Programas de Ordenamiento Ecológico Local y los programas de Desarrollo Urbano del Municipio.

Capítulo IV

Del Programa Municipal

Artículo 22.- El Programa Municipal es el instrumento que permite a la Dirección, determinar las líneas de acción a ejercer en el ámbito de competencia, las cuales se sujetarán a los objetivos y metas establecidas para el sector, en el Plan Municipal de Desarrollo.

Artículo 23.- La Dirección formulará, ejecutará y evaluará el Programa Municipal que deberá mantener congruencia con las directrices previstas en el Plan Nacional, Estatal y Municipal de Desarrollo, así como en el Programa Sectorial.

Artículo 24.- La Dirección se auxiliará de la opinión y comentarios de los ciudadanos e integrantes del sector público, privado y social.

Artículo 25.- La Dirección para la formulación del Programa Municipal deberá considerar los elementos siguientes:

- I. Congruencia con los ordenamientos vigentes, así como con los planes y programas de desarrollo federales, estatales y del Municipio;
- II. Las políticas, objetivos y prioridades que regirán a la actividad turística en el Municipio;
- III. Las características de la demanda y los atractivos turísticos naturales y culturales con que cuenta cada ruta o región en el Municipio;
- IV. Los elementos metodológicos de la planificación, un diagnóstico y un pronóstico de la situación del turismo en el Municipio;
- V. Las disposiciones necesarias para la coordinación y apoyo de las distintas autoridades de los tres órdenes de Gobierno;
- VI. Las políticas, objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo de la actividad turística, con observancia a lo que establezcan los instrumentos jurídicos y administrativos que sean aplicables; y
- VII. Las disposiciones contenidas en las leyes y reglamentos federales, estatales y municipales que resulten aplicables así como aquellos tratados internacionales que se relacionen con el objeto del presente Reglamento.

Título Cuarto De las Políticas para la Actividad Turística

Capítulo I De la Actividad Turística

Artículo 26.- Las políticas públicas de la actividad turística deberán establecer y contemplar la potencialidad y proyección del Municipio; la Dirección promoverá la realización de estudios sociales y de mercado, atendiendo la información disponible en el Registro Nacional de Turismo y el Atlas Turístico de México.

Capítulo II De los Productos Turísticos

Artículo 27.- La Dirección promoverá la consolidación de productos turísticos y la identificación de nuevas alternativas de mercado en el Municipio para el impulso de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas, auxiliándose del sector público, privado y social.

Capítulo III De las Cadenas Productivas

Artículo 28.- La Dirección estimulará y promoverá entre la iniciativa privada y el sector social la creación y fomento de cadenas productivas y redes de valor en torno a los desarrollos turísticos nuevos y existentes para detonar la economía local y buscar el desarrollo integral.

Artículo 29.- La Dirección promoverá el desarrollo de Rutas Turísticas, auxiliándose del sector público, privado y social.

Capítulo IV Del Turismo Social

Artículo 30.- La Dirección impulsará y promoverá el turismo social, el cual comprende todos aquellos instrumentos y medios, a través de los cuales se otorgan facilidades con igualdad para que las personas viajen con fines recreativos, deportivos, educativos o culturales en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad.

Artículo 31.- Las dependencias y las entidades de la Administración Pública del Municipio, coordinarán esfuerzos entre ellas, así como con el sector social y privado para el fomento del turismo social.

Capítulo V Del Turismo Accesible

Artículo 32.- La Dirección promoverá la realización de acciones tendientes a la prestación de servicios turísticos con accesibilidad, que tengan por objeto garantizar el acceso a la población con algún tipo de discapacidad para el uso y disfrute de las instalaciones destinadas a la actividad turística, en condiciones adecuadas.

Artículo 33.- La Dirección promoverá la adecuación de espacios con accesibilidad en los lugares donde se presten servicios turísticos, de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Construcción del Municipio.

Capítulo VI Del Turismo Cultural

Artículo 34.- La Dirección con el apoyo y coordinación de las demás dependencias y entidades de la Administración Pública del Municipio, impulsará el turismo cultural, el cual comprende aquellos viajes turísticos que se motivan por conocer, comprender y disfrutar el

conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que ofrece el Municipio.

Artículo 35.- La Dirección formulará y coordinará las acciones tendientes a promover y desarrollar un turismo cultural en el Municipio, auxiliándose del sector público, privado y social.

Capítulo VII Del Turismo Sustentable

Artículo 36.- La Dirección instrumentará acciones tendientes a fortalecer y desarrollar un turismo sustentable en el Municipio, atendiendo las siguientes directrices:

- I. Dar un uso adecuado a los recursos naturales aptos para el desarrollo turístico, promoviendo su conservación con apego a la normatividad aplicable a la materia;
- II. Respetar la autenticidad sociocultural del Municipio conservando sus atractivos culturales, sus valores tradicionales y arquitectónicos; y
- III. Promover el desarrollo de las actividades económicas viables, que representen beneficios entre los que se cuenten las oportunidades de empleo y obtención de ingresos que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de la comunidad Solidareense.

Título Quinto De la Cultura Turística

Capítulo Único De la Cultura en los Servicios y Atención al Turista

Artículo 37.- La Dirección, auxiliándose de los sectores público, privado y social, fomentará la cultura del respeto, conservación y protección de los recursos turísticos y culturales del Municipio.

Artículo 38.- La Dirección auxiliándose del sector público, privado y social, fomentará acciones tendientes a impulsar una cultura de atención al turista en los ciudadanos, a través de campañas orientadas a la hospitalidad, apoyo, protección y auxilio al turista.

Artículo 39.- La Dirección en coordinación con las demás dependencias y entidades de la Administración Pública del Municipio, promoverá ante los prestadores de servicios turísticos, el respeto de los derechos de los trabajadores, la no discriminación y la inclusión de la perspectiva de igualdad, equidad y género.

Artículo 40.- La Dirección fomentará acciones tendientes a impulsar una cultura de protección, conservación y adecuado manejo de la flora y fauna en el Municipio.

Artículo 41.- La Dirección promoverá en el sector público, privado y social una cultura de protección de los niños, niñas y adolescentes frente a la explotación sexual y laboral en la Industria de Turismo, de conformidad a lo dispuesto en la normatividad de la materia.

Título Sexto De la Promoción y Difusión Turística

Capítulo I De la Promoción Turística

Artículo 42.- El Municipio a través de la Presidencia y/o la Dirección participará en las actividades que al efecto realice el Fideicomiso de Promoción Turística de la Riviera Maya.

Artículo 43.- La Dirección realizará las acciones conducentes para la promoción y posicionamiento de la marca “Playa del Carmen”, auxiliándose para tales efectos del sector público, privado y social.

Artículo 44.- La Dirección elaborará el calendario anual de eventos turísticos en el Municipio, que incluirá celebraciones, conmemoraciones culturales, representaciones artísticas, entre otros, para generar un valor agregado al destino turístico.

Artículo 45.- Auxiliándose del sector público, privado y social promoverá la amplia difusión del calendario anual de eventos turísticos en los medios masivos de comunicación y redes sociales.

Capítulo II De la Difusión de Información Turística

Artículo 46.- La Dirección diseñará la formulación de la política municipal de información y difusión en materia turística auxiliándose de las entidades y dependencias de la Administración Pública Federal, Estatal y del Municipio, así como del Fideicomiso de Promoción Turística de la Riviera Maya.

Artículo 47.- La Dirección implementará y conducirá la política municipal de información y difusión en materia turística auxiliándose del Consejo, en el que participarán los sectores público, social y privado.

Artículo 48.- La Dirección para la difusión de la información, de manera enunciativa más no limitativa, podrá utilizar como medios de difusión las telecomunicaciones, medios electrónicos, medios en línea, medios de comunicación masiva, redes sociales, módulos de información y orientación al turista, entre otros.

Artículo 49.- La Dirección instrumentará el uso de nuevas tecnologías para incrementar la difusión de los recursos turísticos e información que ofrece el Municipio como destino turístico.

Artículo 50.- La Dirección en coordinación con el Fideicomiso de Promoción Turística de la Riviera Maya y los sectores público, social y privado, podrá brindar información promocional impresa o digital de los atractivos y servicios turísticos a los turistas y grupos que por motivos de negocios o convenciones se encuentren en el Municipio.

Capítulo III

De los Módulos de Información y Orientación al Turista

Artículo 51.- La Dirección instrumentará las acciones conducentes para establecer y operar los módulos de información y orientación al turista, en los que se brindará información gratuita de carácter promocional a los turistas sobre los atractivos, servicios y productos turísticos.

Artículo 52.- En los módulos de información y orientación al turista está prohibido la venta de servicios turísticos o la comercialización de cualquier producto y servicio.

Artículo 53.- La Dirección operará y determinará, previa autorización de las dependencias municipales competentes, la ubicación de los módulos de información y orientación al turista en las zonas de mayor afluencia turística en el Municipio.

Artículo 54.- La Dirección diseñará en observancia al Manual de Identidad vigente en el Municipio, la imagen institucional de los módulos de información y orientación al turista, previa autorización de las dependencias municipales competentes.

Artículo 55.- La Dirección gestionará el mantenimiento preventivo y correctivo de los módulos de información y orientación al turista para su buen funcionamiento.

Artículo 56.- La Dirección para la operación de los módulos de información y orientación al turista, podrá auxiliarse de las instituciones académicas o de investigación turística, correspondiéndole a ésta la vigilancia de la correcta operación de los mismos.

Artículo 57.- La Dirección brindará capacitación continua al personal adscrito a esta, así como a las personas pertenecientes a las instituciones académicas o de investigación turística que auxilien en la operación de los módulos de información y orientación al turista.

Artículo 58.- La Dirección a través de los módulos de información y orientación al turista, medirá la calidad de los servicios que se prestan en los mismos.

Artículo 59.- La mención de información oficial o análoga, está restringida para el uso de las autoridades correspondientes; por lo que no podrá ser usado por los prestadores de servicios turísticos. La Dirección al tener conocimiento del uso indebido de ésta mención, emitirá el reporte correspondiente y lo turnará a la autoridad competente para que en cumplimiento de la normatividad de la materia, proceda al retiro del mismo y se apliquen las sanciones que procedan.

Título Séptimo De la Profesionalización y Competitividad de los Servicios Turísticos

Capítulo Único Disposiciones Generales

Artículo 60.- La Dirección en coordinación con la Secretaría Federal, Secretaría Estatal y demás dependencias y entidades estatales y municipales, implementará programas de capacitación turística dirigida a los prestadores de servicios y servidores públicos del Municipio.

Artículo 61.- La Dirección con apoyo de la Secretaría Estatal y demás dependencias y entidades del sector público, gestionará programas de certificación para impulsar una cultura de calidad, higiene y seguridad en la prestación de los servicios turísticos.

Artículo 62.- La Dirección brindará capacitación gratuita a los trabajadores turísticos para promover un servicio de calidad en el Municipio.

Artículo 63.- La Dirección elaborará el padrón de trabajadores turísticos que concluyeron de manera satisfactoria los programas de capacitación.

Título Octavo De los Prestadores de Servicios Turísticos

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 64.- Las relaciones entre los prestadores de servicios turísticos y el turista se regirán por lo que las partes convengan, observándose las disposiciones de la Ley General, la Ley, Ley Federal de Protección al Consumidor, las NOM, el presente ordenamiento y demás normatividad aplicable.

Artículo 65.- De forma enunciativa más no limitativa, se consideran como servicios turísticos, aquellos que se presten bajo alguna de las modalidades siguientes:

- I. Establecimientos de hospedaje como hoteles, hostales, campamentos, rentas vacacionales, casas de huéspedes, paradores de casas rodantes o cualquier otro centro de alojamiento sin importar su categoría;
- II. De transporte terrestre, aéreo o náutico, ya sea público o privado como taxis, transportadoras turísticas, naves náuticas o aéreas, así como cualquier vehículo destinado a la transportación;
- III. Arrendamiento de vehículos terrestres, aéreos o náuticos;
- IV. Tour operadores, agencias de viajes, minoristas y subagencias;
- V. Prestadores de servicios acuáticos;
- VI. Campos de golf;
- VII. Clubes de playa;
- VIII. Operadoras de buceo;
- IX. Operadoras de marinas turísticas;
- X. Establecimientos de venta de alimentos y/o bebidas como restaurantes, bares, centros nocturnos y similares donde concurren principalmente turistas;
- XI. De Guía de turistas;
- XII. Negocios de turismo alternativo, aventura, ecoturismo, escuelas de idiomas, médico y académico;
- XIII. Organizadores de congresos, convenciones, ferias, exposiciones, bodas, eventos profesionales, reuniones de grupos de trabajo o capacitación, entre otros que generen flujo de turismo;
- XIV. Spas y similares;
- XV. Organizadores de eventos de carácter artístico, cultural, deportivo, social, de espectáculos o cualquier tipo que generen flujo de turismo, así como los espacios donde se realizan a estos eventos;
- XVI. Parques recreativos o temáticos;
- XVII. Prestadores de Tiempo Compartido;
- XVIII. Centros Comerciales, tiendas de conveniencia, almacenes, zapaterías, boutiques, tiendas de artesanías, ubicados en la zona turística del Municipio; y
- XIX. Las demás que señalen los diversos ordenamientos en la materia o que dentro de sus actividades se ofrezcan productos y/o servicios a los turistas.

Capítulo II

De los Derechos de los Prestadores de Servicios Turísticos

Artículo 66.- Sin menoscabo a lo establecido en la Ley General, la Ley y demás ordenamientos aplicables, los prestadores de servicios turísticos tendrán los siguientes derechos:

- I. Participar en el Consejo Consultivo de Turismo, de conformidad a lo establecido en su Reglamento Interior;

- II. Participar en los programas de capacitación turística, que promueva o lleve a cabo la Dirección;
- III. Participar en los programas de certificación que al efecto se desarrollen en el Municipio;
- IV. Participar en las reuniones y consultas públicas para el diseño del Programa Municipal;
- V. Recibir la información pronta y veraz sobre alertas tempranas emitidas por la autoridad competente ante la presencia de fenómenos perturbadores en el Municipio;
- VI. Recibir la capacitación de la autoridad municipal competente en materia de protección civil para situaciones de emergencia de acuerdo a diferentes riesgos que por su actividad puedan tener;
- VII. Solicitar a la Dirección la distribución, a través de los módulos de información y orientación al turista del material promocional de los productos y servicios que ofrecen a los turistas;
- VIII. Solicitar a la Dirección la gestión la capacitación ante los sectores públicos, privados o sociales de en materia de atención a las personas con algún tipo de discapacidad;
- IX. Recibir del turista la remuneración convenida por los servicios que proporcione; y
- X. Las demás señaladas en la normatividad de la materia.

Artículo 67.- La Dirección, en coordinación con la Secretaría Estatal, brindará a los prestadores de servicios de hospedaje la capacitación necesaria para la operación del Programa Estatal de Localización de Turistas.

Capítulo III

De los Deberes de los Prestadores de Servicios Turísticos

Artículo 68.- De acuerdo al tipo de servicio que ofrezcan o proporcionen los prestadores de servicios turísticos, deberán contar con el equipo necesario y certificaciones establecidas en las NOM y demás normatividad de la materia, para garantizar la protección y seguridad de los turistas.

Artículo 69.- De manera enunciativa más no limitativa y sin menoscabo de lo establecido en la normatividad aplicable, serán deberes de los prestadores de servicios turísticos los siguientes:

- I. Cumplir con las disposiciones normativas sobre los decibeles permitidos en cuanto a la forma de prestar sus servicios.
- II. Cumplir con los servicios, precios, tarifas y promociones, en los términos anunciados, ofrecidos o pactados;
- III. Participar en el manejo responsable de los recursos naturales, arqueológicos, históricos y culturales en términos de la normatividad aplicable a la materia;
- IV. Inscribirse en el Registro Nacional de Turismo;

- V. Brindar lo necesario para que las personas con discapacidad cuenten con accesibilidad en los servicios que prestan;
- VI. Cumplir con la reglamentación municipal en cuanto a la forma de prestar los servicios turísticos en las zonas y horarios permitidos.
- VII. Inscribirse en el padrón de prestadores de servicios turísticos del Municipio operado por la Dirección; y
- VIII. Las demás señaladas en la normatividad aplicable a la materia.

La Dirección ante cualquier irregularidad que tenga conocimiento o queja que se le presente, emitirá el reporte correspondiente, mismo que turnará a la autoridad competente, para que se apliquen las sanciones que correspondan.

Artículo 70.- Toda persona física o moral propietaria de un bien inmueble en el que se presten servicios de hospedaje, deberá darse de alta en el registro federal de contribuyentes y cumplir los requerimientos y licencias municipales para seguridad y protección de los turistas. En caso de incumplimiento o queja que se presente ante la Dirección, ésta procederá a emitir el reporte correspondiente mismo que turnará a la autoridad competente, para que aplique las sanciones que correspondan.

Artículo 71.- Es deber de los prestadores de servicios de hospedaje participar en el Programa Estatal de Localización de Turistas y solicitar a la Dirección la asignación del nombre de usuario y contraseña, para proporcionar la información de los turistas que hospedan al momento de ser emitida la alerta por la autoridad competente en materia de Protección Civil.

Artículo 72.- Toda persona que ofrezca, proporcione, contrate o publicite la prestación de servicios turísticos, requerirá la autorización expresa de la autoridad competente para el uso del escudo y/o logotipos oficiales del Municipio.

Artículo 73.- No se considerarán discriminatorios los requisitos de edad o las restricciones para el uso de servicios y productos turísticos, cuando sean de carácter general y guarden una relación directa con la especialización del servicio o cuando éstas, atiendan a la protección y seguridad de los turistas.

Título Noveno **De la Oferta y Promoción de los Servicios o Productos Turísticos**

Capítulo Único **Del Respeto a los Turistas**

Artículo 74.- Los prestadores de servicios turísticos, sus trabajadores o comisionistas que ofrezcan productos o servicios en la zona turística del Municipio, deberán portar una credencial o uniforme que visiblemente identifique el negocio, empresa u organización comercial que oferten.

Artículo 75.- Queda prohibido desempeñar la actividad de trato directo con el público, ya sea de comercio, servicio o trabajo, bajo los efectos del alcohol, drogas, solventes, enervantes o sustancia análoga. El incumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, será sancionado por las disposiciones jurídicas establecidas en el Reglamento de Justicia Cívica del Municipio de Solidaridad.

Artículo 76.- Queda prohibido acosar, asediar o dirigirse a los turistas mediante frases o ademanes soeces. El incumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, será sancionado conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Justicia Cívica del Municipio de Solidaridad y demás sanciones aplicables por la autoridad competente.

Título Décimo De los Turistas

Capítulo I De la Protección y Orientación al Turista

Artículo 77.- La Dirección promoverá productos y servicios turísticos de calidad e instrumentará las acciones tendientes a la asistencia y vigilancia en la prestación de los mismos, auxiliándose de los sectores público, privado y social.

Artículo 78.- La Dirección orientará y procurará la protección al turista brindándole información y atendiendo sus quejas y sugerencias, a través de los módulos de información y orientación al turista.

Artículo 79.- La Dirección establecerá mecanismos de coordinación con los cuerpos de seguridad del Municipio para el desarrollo de estrategias o protocolos que brinden protección al turista.

Artículo 80.- La Dirección ante cualquier irregularidad que tenga conocimiento o queja que se le presente, emitirá el reporte correspondiente, mismo que turnará a la autoridad competente, para que se apliquen las sanciones que correspondan.

Artículo 81.- La Dirección auxiliándose del sector público, privado y social difundirá y dará a conocer a los turistas, las conductas prohibidas y sancionables por la autoridad competente, de acuerdo a lo establecido en el ordenamiento jurídico aplicable.

De manera enunciativa más no limitativa, la Dirección hará del conocimiento de los turistas las prohibiciones siguientes:

- I. Ingerir bebidas alcohólicas en la vía pública;
- II. Consumir, comprar o distribuir cualquier tipo de estupefaciente;
- III. Nadar en estado de ebriedad;
- IV. Conducir en estado de ebriedad;
- V. Orinar o defecar en la vía pública;
- VI. Arrojar basura en la vía pública;
- VII. Perturbar o alterar el orden en los eventos o espectáculos interfiriendo con el disfrute del evento de los otros asistentes; y
- VIII. Perturbar o alterar el orden en la vía pública.

Capítulo II De los Derechos del Turista

Artículo 82.- Sin menoscabo de los derechos establecidos en los demás ordenamientos de la materia, de manera enunciativa más no limitativa, los turistas tienen derecho a:

- I. Recibir información objetiva, exacta y completa sobre las condiciones y precios que le oferten los prestadores de servicios turísticos;
- II. Recibir los productos y servicios turísticos en las condiciones y precios contratados;
- III. Recibir los documentos que acrediten los términos de la contratación y las facturas o notas de venta;
- IV. Gozar de tranquilidad, intimidad, seguridad en su persona y sus bienes;
- V. Presentar las quejas o sugerencias ante la Dirección sobre la prestación de los servicios turísticos;
- VI. Gozar de servicios turísticos en condiciones óptimas de higiene y seguridad;
- VII. Recibir la información para la prevención de accidentes y enfermedades contagiosas de acuerdo a la información emitida por la autoridad competente;
- VIII. Recibir la información pronta y veraz sobre alertas declaradas por la autoridad competente por fenómenos perturbadores que puedan afectar al Municipio;
- IX. Recibir información sobre los servicios, productos o atractivos turísticos que existen en el Municipio, a través de los medios oficiales en línea, módulos de información y orientación al turista o cualquier otro medio de comunicación al efecto determine el Municipio;
- X. Obtener hasta en dos ocasiones la boleta de infracción de cortesía sin ningún costo para el turista cuando se trate de infracciones menores al Reglamento de Tránsito del Municipio;
- XI. Obtener de la Dirección el contacto con la representación consular o diplomática que le corresponda; y
- XII. Los demás señaladas en la normatividad de la materia.

Capítulo III

De los Deberes de los Turistas

Artículo 83.- Los turistas tienen los siguientes deberes:

- I. Respetar lo establecido las leyes y 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 indicaciones que al efecto determinen las autoridades competentes por alertas de emergencia de fenómenos perturbadores en el Municipio; y
- VI. Las demás señaladas en la legislación de la materia y las contenidas en éste y otros reglamentos municipales.

Título Décimo Primero

De la Cultura de la Protección Civil y Atención a Fenómenos Perturbadores

Capítulo Único

De la Prevención y Atención a Fenómenos Perturbadores

Artículo 84.- La Dirección en coordinación con las dependencias o entidades municipales en materia de Protección Civil y conjuntamente con las autoridades que correspondan, velará por la seguridad de los turistas y los prestadores de servicios turísticos, cuando se presente algún fenómeno perturbador que ponga en riesgo la integridad física y el patrimonio de los involucrados en la actividad turística en el Municipio.

Artículo 85.- la Dirección en coordinación con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, fomentará en los prestadores de servicios turísticos y turistas, una cultura de prevención sobre los fenómenos perturbadores o cualquier situación de emergencia que se pudiera suscitarse en el Municipio.

Artículo 86.- La Dirección operará el Programa Estatal de Localización de Turistas en el Municipio, en coordinación con la Secretaria Estatal a través de la plataforma electrónica que al efecto implemente dicha Secretaria.

La Dirección y las representaciones consulares o diplomáticas acreditadas por la Secretaría Estatal, tendrán acceso a la información sobre la localización y condición de los turistas ante la presencia de algún fenómeno perturbador en el Municipio.

Artículo 87.- La Dirección en coordinación con la Secretaría Estatal, brindará antes del inicio de la temporada de fenómenos hidrometeorológicos la capacitación a los prestadores de servicios de hospedaje, para la operación del Programa Estatal de Localización de Turistas en el Municipio.

Artículo 88.- Ante la presencia de algún fenómeno perturbador en el Municipio, la Dirección, proporcionará a los turistas los números de contacto de las representaciones diplomáticas o consulares que les correspondan.

Título Décimo Segundo De la Verificación

Capítulo Único Disposiciones Generales

Artículo 89.- La Dirección apoyará a la Secretaría Federal y la Secretaría Estatal cuando estas lo soliciten para ejercer las facultades de verificación en la demarcación territorial del Municipio de acuerdo lo establecido en las disposiciones legales de la materia

Artículo 90.- La Dirección coadyuvará con las diversas dependencias y entidades de la Administración Pública del Municipio, a efecto de que se impongan las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento del presente Reglamento.

T r a n s i t o r i o

Único.- El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.”