

Gobierno del Estado de Puebla

Secretaría de Servicios Legales y
Defensoría Pública

Orden Jurídico Poblano

*Reglamento de la Ley de Turismo del
Estado de Puebla.*



REFORMAS

Publicación	Extracto del texto
29/jun/2011	DECRETO del Ejecutivo del Estado, por el que expide el REGLAMENTO DE LA LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE PUEBLA.

CONTENIDO

REGLAMENTO DE LA LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE PUEBLA 6

TÍTULO PRIMERO 6

DISPOSICIONES GENERALES..... 6

 CAPÍTULO I..... 6

 GENERALIDADES..... 6

 ARTÍCULO 1 6

 ARTÍCULO 2 6

 ARTÍCULO 3 6

 ARTÍCULO 4 7

 CAPÍTULO II..... 7

 DE LAS AUTORIDADES EN MATERIA DE TURISMO 7

 ARTÍCULO 5 7

 ARTÍCULO 6 8

 CAPÍTULO III..... 8

 DE LA COMISIÓN INTERSECRETARIAL DE TURISMO 8

 ARTÍCULO 7 8

 CAPÍTULO IV 8

 DEL CONSEJO CONSULTIVO DE TURISMO 8

 ARTÍCULO 8 8

TÍTULO SEGUNDO 8

DEL DESARROLLO TURÍSTICO..... 8

 CAPÍTULO I..... 8

 DE LA PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN..... 8

 ARTÍCULO 9 8

 ARTÍCULO 10 9

 CAPÍTULO II..... 9

 DEL INVENTARIO TURÍSTICO ESTATAL 9

 ARTÍCULO 11 9

 ARTÍCULO 12 9

 ARTÍCULO 13 9

 ARTÍCULO 14 9

 CAPÍTULO III..... 10

 DE LA INCORPORACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA A LAS CADENAS PRODUCTIVAS..... 10

 ARTÍCULO 15 10

 ARTÍCULO 16 10

 CAPÍTULO IV 11

 DEL TURISMO SOCIAL Y ACCESIBLE..... 11

 ARTÍCULO 17 11

 ARTÍCULO 18 11

 ARTÍCULO 19 11

 CAPÍTULO V..... 11

 DEL TURISMO DE NATURALEZA..... 11

 ARTÍCULO 20 11

 ARTÍCULO 21 12

 ARTÍCULO 22 12

 ARTÍCULO 23 12

 ARTÍCULO 24 12

 CAPÍTULO VI 13

 DE LA CULTURA TURÍSTICA..... 13

 ARTÍCULO 25 13

 ARTÍCULO 26 13

 ARTÍCULO 27 13

 CAPÍTULO VII 13

 DEL ORDENAMIENTO TURÍSTICO DEL TERRITORIO 13

ARTÍCULO 28	13
ARTÍCULO 29	14
ARTÍCULO 30	14
CAPÍTULO VIII	14
DE LAS ZONAS DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE	14
ARTÍCULO 31	14
ARTÍCULO 32	15
ARTÍCULO 33	15
CAPÍTULO IX	15
DE LAS ZONAS DE DESARROLLO TURÍSTICO PRIORITARIO	15
ARTÍCULO 34	15
ARTÍCULO 35	16
ARTÍCULO 36	17
CAPÍTULO X	17
DE LA EVALUACIÓN	17
ARTÍCULO 37	17
ARTÍCULO 38	17
CAPÍTULO XI	17
DEL FOMENTO Y PROMOCIÓN TURÍSTICA	17
ARTÍCULO 39	17
ARTÍCULO 40	17
ARTÍCULO 41	18
ARTÍCULO 42	18
ARTÍCULO 43	18
TÍTULO TERCERO	18
DE LOS ASPECTOS OPERATIVOS	18
CAPÍTULO I	18
DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA ESTATAL	18
ARTÍCULO 44	18
ARTÍCULO 45	18
ARTÍCULO 46	18
CAPÍTULO II	19
DEL REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL ESTADO	19
ARTÍCULO 47	19
ARTÍCULO 48	19
CAPÍTULO III	19
DE LAS INSCRIPCIONES AL REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL ESTADO	19
ARTÍCULO 49	19
ARTÍCULO 50	20
ARTÍCULO 51	20
ARTÍCULO 52	21
CAPÍTULO IV	21
DE LA COMPETITIVIDAD, PROFESIONALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN TURÍSTICA	21
ARTÍCULO 53	21
ARTÍCULO 54	21
CAPÍTULO V	22
DE LAS QUEJAS	22
ARTÍCULO 55	22
ARTÍCULO 56	22
ARTÍCULO 57	22
ARTÍCULO 58	22
ARTÍCULO 59	22
ARTÍCULO 60	22
CAPÍTULO VI	23
DE LA VERIFICACIÓN	23
ARTÍCULO 61	23

ARTÍCULO 62	23
TRANSITORIOS.....	24

GOBIERNO DEL ESTADO

PODER EJECUTIVO

DECRETO del Ejecutivo del Estado, por el que expide el REGLAMENTO DE LA LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE PUEBLA.

Al margen un sello con el Escudo Nacional y una leyenda que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Gobierno del Estado de Puebla.

RAFAEL MORENO VALLE ROSAS, Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de Puebla, y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, establece la necesidad de promover el desarrollo de la riqueza económica del Estado y por lo tanto se deberán implementar las medidas pertinentes para dicho fin, impulsando la cultura, historia y recursos naturales que caracterizan al Estado de Puebla.

Que la nueva Ley de Turismo del Estado de Puebla, publicada el 31 de diciembre de 2010, prevé la implementación de diversos mecanismos encaminados a detonar el desarrollo turístico del Estado.

Que en virtud de la reciente creación de la normatividad turística, es indispensable reglamentar y proveer lo necesario para su exacto cumplimiento en el ámbito administrativo, para el mejor desarrollo de la actividad turística, a partir de la relación entre las autoridades, los prestadores de servicios turísticos y los turistas.

Que el presente Reglamento tiene la finalidad de establecer los mecanismos necesarios para incrementar la oferta y demanda de la actividad turística, promoviendo entre otras acciones el turismo social y accesible; fomentar el desarrollo de las empresas turísticas, favoreciendo la calidad y competitividad de las mismas; sin desatender la preservación de los recursos naturales, procurando su aprovechamiento; así como infundir los valores de respeto y atención al turista.

Que en mérito de lo expuesto y en uso de las facultades conferidas por los artículos 79 fracción II y 84 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 2, 20, 21 y 22 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla, he tenido a bien expedir el siguiente:

REGLAMENTO DE LA LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE PUEBLA

TÍTULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

ARTÍCULO 1

El presente Reglamento es de interés público y de observancia general en todo el territorio del Estado y tiene por objeto proveer el exacto cumplimiento en el ámbito administrativo de las disposiciones de la Ley de Turismo del Estado de Puebla.

ARTÍCULO 2

Para los efectos del presente Reglamento, además de la terminología contenida en la Ley, se entenderá por:

I. Gobernador: El Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de Puebla;

II. Estado: El Estado Libre y Soberano de Puebla;

III. Ley: La Ley de Turismo del Estado de Puebla;

IV. Reglamento: El Reglamento de la Ley de Turismo del Estado de Puebla;

V. Consejo Consultivo: El Consejo Consultivo de Turismo del Estado de Puebla;

VI. Comisión: La Comisión Intersecretarial de Turismo;

VII. Secretaría: La Secretaría de Turismo del Estado de Puebla; y

VIII. Sector: El conjunto de organismos públicos, privados y sociales que por su naturaleza y en función de sus objetivos atienden actividades turísticas.

ARTÍCULO 3

La aplicación del presente Reglamento le corresponde al Gobernador, a través de la Secretaría y a los Ayuntamientos en sus respectivos ámbitos de competencia.

ARTÍCULO 4

La interpretación del presente Reglamento en el ámbito administrativo, corresponde a la Secretaría.

CAPÍTULO II

DE LAS AUTORIDADES EN MATERIA DE TURISMO

ARTÍCULO 5

Para el debido cumplimiento de los planes, programas, objetivos y metas, la Secretaría en el ámbito de su competencia, podrá proponer, participar y suscribir los convenios o acuerdos que se requieran con las dependencias y entidades de las administraciones públicas federal, estatales y municipales, con los prestadores de servicios turísticos y personas interesadas en el desarrollo turístico del Estado, instrumentos que deberán contener los siguientes requisitos:

I. Los mecanismos de colaboración que se requieran para cumplir con las funciones a que se refiere el artículo 10 de la Ley;

II. Las políticas, objetivos, metas y acciones requeridas por parte del gobierno federal, los prestadores de servicios turísticos y personas interesadas en el desarrollo turístico del Estado, a fin de fomentar las inversiones y promover el turismo;

III. Los compromisos que cada parte asuma, dentro del ámbito de sus atribuciones;

IV. Los mecanismos de control y seguimiento que implementará la Secretaría para vigilar el correcto desarrollo de las actividades y tareas establecidas;

V. Los mecanismos y criterios de evaluación que le permitan a la Secretaría calificar, de manera sistemática y objetiva, los progresos para alcanzar el objeto y fines de los convenios o acuerdos de que se trate;

VI. Los órganos y unidades administrativas de las dependencias y entidades de la administración pública federal y estatal correspondientes, que serán responsables del seguimiento y evaluación de las obligaciones pactadas;

VII. La vigencia de las obligaciones contraídas por las partes, señalando la posibilidad de renovar el acuerdo o convenio, de conformidad con los resultados obtenidos con el mismo; y

VIII. El cronograma de actividades de los actos tendientes a cumplir con el objeto y fines de los convenios o acuerdos de que se trate.

ARTÍCULO 6

La Secretaría ejercerá sus atribuciones en coordinación con las dependencias y entidades de la administración pública estatal y municipal, en términos de lo dispuesto en los Capítulos III y IV del Título Primero de la Ley.

CAPÍTULO III

DE LA COMISIÓN INTERSECRETARIAL DE TURISMO

ARTÍCULO 7

El Decreto de creación establecerá la estructura y funcionamiento de la Comisión, en términos de lo previsto por la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla y la Ley.

CAPÍTULO IV

DEL CONSEJO CONSULTIVO DE TURISMO

ARTÍCULO 8

La Ley y el Decreto de creación establecerán la estructura y funcionamiento del Consejo, en términos de lo previsto por la normatividad aplicable.

TÍTULO SEGUNDO

DEL DESARROLLO TURÍSTICO

CAPÍTULO I

DE LA PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN

ARTÍCULO 9

En la planeación del desarrollo turístico, la Secretaría deberá considerar, además de lo previsto en la Ley, lo siguiente:

I. Coordinar las acciones con otras dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno que realicen trabajos en centros de interés turístico, conviniendo los alcances de los trabajos que a cada una de ellas les corresponda realizar. Para tal efecto, establecerán el programa de ejecución que considere una secuencia actividades, de

forma tal que se evite la duplicidad o repetición de conceptos de trabajo;

II. Verificar que cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de los programas, proyectos o acciones que se deban realizar en materia turística; y

III. Revisar que se cumpla con los requerimientos técnicos, ambientales y económicos de los programas, proyectos o acciones que pretenda realizar la Secretaría, en materia turística.

ARTÍCULO 10

La Secretaría en coordinación con sus Subsecretarías, será responsable de vigilar que las acciones y programas se lleven a cabo conforme a lo previsto y autorizado.

CAPÍTULO II

DEL INVENTARIO TURÍSTICO ESTATAL

ARTÍCULO 11

El Inventario Turístico Estatal será diseñado, elaborado, publicado y actualizado por la Secretaría, en coordinación con otras instituciones del sector público o privado.

ARTÍCULO 12

El Inventario Turístico Estatal es un medio para la promoción de la actividad turística, de carácter público, por lo que la Secretaría procurará su difusión mediante los medios de comunicación disponibles, en términos de la legislación aplicable.

ARTÍCULO 13

La Secretaría podrá solicitar la opinión y comentarios de la Comisión o del Consejo Consultivo, sobre el diseño y contenido del Inventario Turístico Estatal, así como de las modificaciones, adecuaciones y actualizaciones que se presenten.

ARTÍCULO 14

La Secretaría deberá remitir la información del Inventario Turístico Estatal a La Secretaría de Turismo Federal, para integrado de forma permanente al Atlas Turístico de México.

CAPÍTULO III

DE LA INCORPORACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA A LAS CADENAS PRODUCTIVAS

ARTÍCULO 15

La Secretaría estimulará y promoverá la incorporación de la actividad turística a las cadenas productivas, integrando a los sectores privado y social, para fomentar el desarrollo regional.

ARTÍCULO 16

Para la incorporación de la actividad turística a las cadenas productivas, la Secretaría se apoyará en estudios sociales y de mercado que incluyan, entre otros indicadores, los siguientes:

- I.** Identificación de las cadenas productivas;
- II.** Características específicas del producto o servicio turístico;
- III.** Factores del entorno local, regional, nacional e internacional, uso y disponibilidad de recursos naturales e infraestructura;
- IV.** Sistemas de Producción: consistente en identificar los productos y realizar un análisis de costo beneficio de los principales prestadores de servicios turísticos;
- V.** Comercialización: Consistente en ubicar a los principales comerciantes de acuerdo a la actividad, evolución y tendencia de precios de los principales productos o prestadores de servicios, modalidades de comercialización, y tendencias de los consumidores;
- VI.** Cuantificación de manera aproximada de la oferta, competencia regional y nacional de cadenas similares, análisis de la demanda, mercado, precios y tendencias;
- VII.** Análisis de las relaciones económicas, sociales y culturales entre los diferentes actores de la cadena para establecer su eficiencia;
- VIII.** Identificación de las fuentes de competitividad y puntos críticos de la cadena:
- IX.** Estrategias para mejorar la competitividad de la cadena; y
- X.** Los demás que sean necesarios para el cumplimiento del objetivo.

CAPÍTULO IV

DEL TURISMO SOCIAL Y ACCESIBLE

ARTÍCULO 17

La Secretaría promoverá programas de turismo que permitan a personas en condiciones de vulnerabilidad, tener acceso a los destinos turísticos del Estado.

ARTÍCULO 18

Los programas de Turismo social y accesible propiciarán el impulso y difusión de actividades recreativas, deportivas, educativas y culturales a favor de personas en condiciones de vulnerabilidad;

Los programas de turismo accesible deberán ser acordes con las disposiciones contenidas en la Ley para las Personas con Discapacidad del Estado de Puebla.

ARTÍCULO 19

La Secretaría en el ámbito de su competencia, suscribirá los convenios necesarios para la incorporación de programas de turismo social y accesible, así como la participación de los prestadores de servicios turísticos y de las instituciones públicas, sociales y privadas.

Los convenios deberán establecer las bases para la inclusión plena de las personas con discapacidad, en todos los ámbitos de la actividad turística del Estado, en un marco de igualdad de oportunidades.

CAPÍTULO V

DEL TURISMO DE NATURALEZA

ARTÍCULO 20

Para obtener el permiso que establece el artículo 37 de la Ley, los prestadores de servicios turísticos deberán presentar a la Secretaría su proyecto de turismo de naturaleza, el cual observará los criterios que señala el artículo 39 de la Ley, con los siguientes elementos:

I. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO;

- a)** Nombre del proyecto;
- b)** Localización del proyecto;
- c)** Monto requerido para el desarrollo del proyecto; y

d) Participantes para la obtención del monto requerido.

II. OBJETIVO DEL PROYECTO:

- a) Introducción (breve descripción del proyecto-memoria descriptiva);
- b) Fundamento turístico de la idea del proyecto;
- c) Aspectos técnicos del proyecto; y
- d) Servicios relacionados al proyecto.

III. VENTAS PROYECTADAS.

IV. COSTOS:

- a) Detalle de las inversiones necesarias para la puesta en marcha del proyecto, incluyendo la inversión en promoción y los costos generales del mismo.

V. ANÁLISIS DE LOS IMPACTOS QUE GENERARÁ EL PROYECTO:

- a) Estimar conforme al proyecto, los impactos que generará el mismo en los diferentes ámbitos.

VI. OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE.

ARTÍCULO 21

La Secretaría, determinará la viabilidad del proyecto de turismo de naturaleza, mediante el dictamen técnico correspondiente.

ARTÍCULO 22

La Secretaría cuando lo estime necesario, podrá poner a consideración del Consejo Consultivo, el proyecto de turismo de naturaleza para determinar la viabilidad de la solicitud del permiso correspondiente.

ARTÍCULO 23

En caso de que los proyectos no sean acordes a los criterios determinados en la Ley, o no sean presentados en términos del presente Reglamento, la Secretaría determinará la inviabilidad del mismo, debiendo fundar y motivar por escrito la resolución de no otorgarle el permiso en materia de turismo de naturaleza.

ARTÍCULO 24

La Secretaría emitirá las disposiciones administrativas para la evaluación y dictaminación de los proyectos de turismo de naturaleza,

a base de los criterios determinados por la Ley para otorgar el permiso respectivo.

CAPÍTULO VI

DE LA CULTURA TURÍSTICA

ARTÍCULO 25

La Secretaría en coordinación con la Secretaría de Educación Pública, difundirá en las escuelas y universidades de la entidad, programas y actividades que beneficien la actividad turística y fomenten una actitud de servicio, honradez y hospitalidad hacia el turista tanto nacional como extranjero.

ARTÍCULO 26

La Secretaría en el ámbito de su competencia, podrá celebrar convenios con instituciones públicas y privadas dedicadas a la educación, para coordinar y apoyar la realización de actividades e investigaciones en materia turística.

ARTÍCULO 27

La Secretaría deberá promover ante las autoridades de los distintos órdenes de gobierno, la capacitación entre los servidores públicos para fomentar en ellos una actitud de servicio, honradez y hospitalidad hacia el turista nacional y extranjero.

CAPÍTULO VII

DEL ORDENAMIENTO TURÍSTICO DEL TERRITORIO

ARTÍCULO 28

El Ordenamiento Turístico del Territorio es el instrumento que permitirá a las dependencias y entidades de la administración pública del Estado, identificar las zonas con potencial turístico y las actividades productivas, con el propósito de lograr el aprovechamiento ordenado de los recursos turísticos, dentro del marco de las leyes y ordenamientos en materia de medio ambiente y asentamientos humanos.

ARTÍCULO 29

La Secretaría Llevará a cabo la integración del Ordenamiento Turístico del Territorio, con la intervención de las autoridades de los distintos órdenes de gobierno, dentro del ámbito de su competencia.

ARTÍCULO 30

La Secretaría para la integración del Ordenamiento Turístico del Territorio, además de los criterios establecidos en el artículo 44 de la Ley, considerará los elementos siguientes:

- I.** La congruencia con los programas de desarrollo urbano y asentamientos humanos;
- II.** La congruencia con los ordenamientos territoriales de otras dependencias de la administración pública federal, estatal y municipal;
- III.** Las reglas de clasificación del uso del suelo, teniendo en consideración el aprovechamiento y preservación de los recursos naturales;
- IV.** Los criterios para evaluar el impacto de nuevos asentamientos humanos o desarrollo urbano en los centros de población, procurando siempre preservar los recursos naturales y aprovechar de manera ordenada, sustentable y compatible los recursos turísticos;
- V.** Tomar en consideración los atlas de riesgo, los planes de acción y estrategias de adaptación al cambio climático; y
- VI.** Cumplir las disposiciones contenidas en las leyes y demás ordenamientos que resulten aplicables, incluyendo los tratados internacionales.

La evaluación del Programa de Ordenamiento Turístico del Territorio Estatal, se someterá a consideración de la Comisión Intersecretarial.

CAPÍTULO VIII

DE LAS ZONAS DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE

ARTÍCULO 31

La Secretaría y los Ayuntamientos, en el ámbito de sus respectivas competencias, podrán solicitar opinión de la Comisión o del Consejo Consultivo, sobre las propuestas de los proyectos de declaratoria de Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable, que serán presentados a la Secretaría de Turismo Federal.

ARTÍCULO 32

La Secretaría determinará los segmentos turísticos estratégicos para elaborar la solicitud de declaratoria de Zona de Desarrollo Turístico Sustentable, ante la Secretaría de Turismo Federal, para lo cual deberá considerar lo siguiente:

- I.** Los motivos que justifican la declaratoria;
- II.** La delimitación precisa del área, señalando la superficie, ubicación, deslinde y, en su caso, la zonificación correspondiente;
- III.** Los objetivos del desarrollo turístico sustentable;
- IV.** Las modalidades a que se sujetará dentro del área, el uso y aprovechamiento de los recursos naturales, culturales y turísticos; y
- V.** La descripción de actividades que podrán llevarse a cabo en el área correspondiente, así como las modalidades y limitaciones a que se sujetarán.

ARTÍCULO 33

Para que la Secretaría y los Ayuntamientos presenten de manera conjunta la solicitud de declaratoria de Zona de Desarrollo Turístico Sustentable, deberán celebrar los convenios de colaboración o coordinación, en los que se establezcan los objetivos y compromisos de cada una de las partes.

CAPÍTULO IX

DE LAS ZONAS DE DESARROLLO TURÍSTICO PRIORITARIO

ARTÍCULO 34

Los prestadores de servicios turísticos, organizaciones o asociaciones de los sectores social o privado y autoridades municipales, que soliciten la declaratoria de Zona de Desarrollo Turístico Prioritario ante la Secretaría, deberán cumplir los siguientes requisitos:

- I.** Presentar un escrito donde especifique las razones o motivos por los que considere que debe emitirse la declaratoria respectiva incluyendo, de manera enunciativa y no limitativa, su potencial turístico;
- II.** Precisar la información siguiente:
 - a)** Nombre y vocación turística de la zona propuesta;
 - b)** Entidad federativa y municipio en donde se localiza el área;
 - c)** Superficie y población;

- d)** Mapa que contenga la descripción limítrofe a escala; y
- e)** Nombre de las organizaciones, instituciones, organismos gubernamentales o asociaciones civiles participantes en la elaboración del estudio.

III. Diagnóstico de la zona donde se mencione;

- a)** Descripción y análisis de la situación turística;
- b)** Descripción de la situación socioeconómica;
- c)** Características históricas y culturales;
- d)** Vías de acceso e infraestructura turística;
- e)** Problemática específica que deba tomarse en cuenta; y
- f)** Centros de población existentes al momento de elaborar el diagnóstico.

IV. Presentar la evaluación de sustentabilidad, que emita la Secretaría de Sustentabilidad Ambiental y Ordenamiento Territorial, la cual tendrá que incluir por lo menos los siguientes elementos:

- a)** Uso y conservación, actual y potencial de los recursos naturales;
- b)** Mantenimiento del patrimonio edificado;
- c)** Manejo integral del agua y residuos;
- d)** Participación en programas de certificación ambiental e Implementación de mejores prácticas ambientales en empresas turísticas;
- e)** Análisis de los impactos ambientales;
- f)** Participación de la población local;
- g)** Preservación de los valores culturales;
- h)** Rescate de la arquitectura tradicional; e
- i)** Mejoramiento de la calidad de vida de la población.

ARTÍCULO 35

La Secretaría celebrará convenios o acuerdos de coordinación en términos de lo previsto el artículo 4 de este Reglamento, a fin de establecer con las autoridades de los distintos órdenes de gobierno, los programas de manejo correspondientes para cada zona; dichos programas deberán contener cuando menos, las bases de regulación,

administración y vigilancia que se establezcan para las Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario.

ARTÍCULO 36

La Secretaría establecerá y administrará programas de manejo y conservación para cada Zona de desarrollo Turístico Prioritario, mismos que deberán contener un sistema de indicadores de gestión de sustentabilidad turística, para cuyo efecto podrá solicitar el apoyo especializado de instituciones académicas de educación superior y otros organismos.

CAPÍTULO X

DE LA EVALUACIÓN

ARTÍCULO 37

La Secretaría se sujetará al sistema de seguimiento y evaluación de los programas y acciones de la actividad turística, que al efecto determina la Secretaría de la Contraloría.

ARTÍCULO 38

Para la evaluación de las necesidades turísticas, respecto a la oferta y la demanda, así como la calidad de los servicios turísticos, la Secretaría podrá celebrar convenios con terceros para la aplicación y evaluación de encuestas.

La Secretaría establecerá los lineamientos para la aplicación y evaluación de las encuestas antes referidas.

CAPÍTULO XI

DEL FOMENTO Y PROMOCIÓN TURÍSTICA

ARTÍCULO 39

La Secretaría en el ámbito de su competencia, diseñará y establecerá políticas y estrategias de promoción turística a nivel estatal, nacional e internacional.

ARTÍCULO 40

La Secretaría impulsará la participación de los sectores público, privado y social, en el fomento de actividades que promuevan los atractivos y servicios turísticos del Estado.

ARTÍCULO 41

La Secretaría establecerá mecanismos para difundir y proporcionar información a turistas nacionales y extranjeros que pretendan visitar destinos turísticos del territorio estatal o ya se encuentren en ellos.

ARTÍCULO 42

La Secretaría en el ámbito de su competencia, realizará acciones que permitan desarrollar una cultura turística entre los prestadores de servicios turísticos.

ARTÍCULO 43

La Secretaría en el ámbito de su competencia, promoverá entre los prestadores de servicios turísticos, campañas para desarrollar una cultura de atención y no discriminación a las personas, que permita el acceso, uso y disfrute de las instalaciones y espacios turísticos.

TÍTULO TERCERO

DE LOS ASPECTOS OPERATIVOS

CAPÍTULO I

DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA ESTATAL

ARTÍCULO 44

El Sistema de Información Turística Estatal deberá contener los indicadores establecidos en el artículo 73 de la Ley.

ARTÍCULO 45

Para la implementación del Sistema de Información Turística Estatal, la Secretaría podrá solicitar el apoyo de instituciones académicas de educación superior y organismos especializados.

ARTÍCULO 46

La Secretaría en el ámbito de su competencia, emitirá las disposiciones administrativas necesarias para la integración, análisis y difusión de la información a que se refiere el Sistema de Información Turística Estatal.

CAPÍTULO II

DEL REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL ESTADO

ARTÍCULO 47

La Secretaría operará el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos del Estado, que contribuirá a la integración concurrente del Registro Nacional de Turismo en términos de la ley de la materia.

ARTÍCULO 48

Para operar el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos, la Secretaría tendrá las siguientes atribuciones;

- I.** Orientar a los prestadores de servicios turísticos para que puedan obtener el registro correspondiente;
- II.** Inscribir en el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos del Estado a aquéllos que cumplan con los requisitos establecidos en este ordenamiento y extender la acreditación correspondiente;
- III.** Constatar la veracidad de la información que proporcionen los prestadores de servicios turísticos;
- IV.** Remitir la información proporcionada por los prestadores de servicios turísticos a la Secretaría de Turismo Federal;
- V.** Servir como enlace para la entrega del certificado que expida la Secretaría de Turismo Federal, a los prestadores de servicios turísticos;
- VI.** Integrar el archivo de la documentación exhibida por los prestadores de servicios turísticos; y
- VII.** Las demás que se requieran para cumplir con su objetivo, de conformidad con las disposiciones de la Ley y del presente Reglamento.

CAPÍTULO III

DE LAS INSCRIPCIONES AL REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL ESTADO

ARTÍCULO 49

Los prestadores de servicios turísticos están obligados a inscribirse en el Registro Nacional de Turismo y a proporcionar la información a la

Secretaría para los efectos del Registro de Prestadores de Servicios Turísticos del Estado, conforme a la Ley.

ARTÍCULO 50

La Secretaría en el ámbito de su competencia, publicará en el Periódico Oficial del Estado, de forma anual, el acuerdo que contenga el catálogo de los prestadores de servicios turísticos del Estado, que serán reconocidos para efectos de la Ley y del presente Reglamento.

ARTÍCULO 51

Para inscribir a los prestadores de servicios turísticos la Secretaría en términos de la Ley General de Turismo, solicitará la siguiente información y documentación;

I. Información:

- 1.** Nombre, denominación o razón social de la persona física o moral que prestará el servicio;
- 2.** Lugar y domicilio en los que se prestará sus servicios turísticos, incluyendo número telefónico y dirección de correo electrónico;
- 3.** La descripción de los servicios que proporciona como prestador de servicios turísticos;
- 4.** La fecha de apertura del establecimiento turístico o del inicio de operaciones, costos de servicios turísticos; y
- 5.** Cualquier otro dato relacionado a su actividad que establezca la Secretaría.

II. Documentación:

- 1.** Comprobante de pago de derechos que determine la Secretaría de Turismo Federal, para obtener el Registro Nacional de Turismo;
- 2.** Registro Federal de Contribuyentes;
- 3.** Clave Única de Registro de Población, de ser persona física o acta constitutiva de ser persona moral;
- 4.** Escritura de propiedad o contrato de arrendamiento comodato, o cualquier otro documento que acredite la posesión legal del inmueble, si la actividad turística requiere de un inmueble para proporcionar el servicio;

5. En su caso, certificados que acrediten la calidad de los servicios que ofrecen;
6. Credencial vigente expedida por la Secretaría en el caso de guía de turistas; y
7. El formato de inscripción debidamente requisitado.

III. Los demás requisitos que establezca la Secretaría de Turismo Federal.

Los documentos deberán presentarse en original y copia simple para su Cotejo, quedando en el expediente únicamente la copia simple de los documentos referidos, a efecto de realizar el trámite de inscripción correspondiente.

Los prestadores de servicios turísticos deberán actualizar la información y documentación, contenida en el Registro cada dos años, presentando la documentación en los términos descritos en el párrafo anterior.

ARTÍCULO 52

Los prestadores de servicios turísticos a través de la Secretaría podrán solicitar por escrito, la rectificación de su inscripción en el Registro Nacional de Turismo en términos de ley, cuando exista algún error o discrepancia entre la información proporcionada y el correspondiente certificado de inscripción.

CAPÍTULO IV

DE LA COMPETITIVIDAD, PROFESIONALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN TURÍSTICA

ARTÍCULO 53

La Secretaría establecerá en los instrumentos de política pública en materia de turismo, las medidas que promuevan y estimulen la calidad y competitividad en los servicios turísticos.

ARTÍCULO 54

La Secretaría, a través de la unidad administrativa competente, tendrá a su cargo la capacitación turística, en términos de lo que disponga su Reglamento Interior.

CAPÍTULO V

DE LAS QUEJAS

ARTÍCULO 55

Cuando un turista considere que no ha recibido los servicios en los establecimientos turísticos, en términos de lo ofrecido y con el prestador correspondiente, podrá optar por presentar una queja ante la Secretaría o hacerla constar en el buzón de quejas o sugerencias del establecimiento, en términos de la normatividad aplicable, independientemente de ejercer sus derechos ante otras instancias.

ARTÍCULO 56

La Secretaría levantará un acta respecto a las quejas y determinará sobre su procedencia.

ARTÍCULO 57

De determinar procedente la queja, la Secretaría de ser posible citará al quejoso y al prestador del servicio para que acudan ante ella a celebrar una audiencia en la que se exhortará a las partes a conciliar sus intereses.

ARTÍCULO 58

De no asistir el quejoso a la audiencia citada, sin justa causa, procederá el archivo del expediente.

Si el prestador de servicios turísticos, no comparece, se podrá citar a una segunda audiencia, o remitir la queja correspondiente a la Secretaría de Turismo Federal para que determine lo procedente.

ARTÍCULO 59

Si la Secretaría oyendo al prestador de servicios, considera que existe incumplimiento de éste, a las disposiciones de esta Ley, a la Ley General de Turismo, a las Normas Oficiales Mexicanas u otros ordenamientos legales, deberá remitir el expediente a la Secretaría de Turismo Federal, para que resuelva lo conducente.

ARTÍCULO 60

La Secretaría llevará el registro de las quejas presentadas por los turistas y de la forma en que se solucionó el asunto o, en su caso, de la autoridad a la que remitió el expediente.

CAPÍTULO VI
DE LA VERIFICACIÓN

ARTÍCULO 61

Las visitas de verificación a los prestadores de servicios turísticos, que lleve a cabo la Secretaría, se realizarán de conformidad con lo establecido en la Ley, la Ley General de Turismo y sus respectivos reglamentos, así como en los acuerdos de coordinación que se suscriban.

ARTÍCULO 62

Las autoridades en materia de turismo del Estado, deberán brindar apoyo a la Secretaría de Turismo Federal para que ejerza sus facultades de verificación en las demarcaciones territoriales que les correspondan.

TRANSITORIOS

(del DECRETO del Ejecutivo del Estado, por el que expide el REGLAMENTO DE LA LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE PUEBLA, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Puebla el día miércoles 29 de junio de 2011, número 13 quinta sección, Tomo CDXXXIV)

PRIMERO.- El presente Ordenamiento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

SEGUNDO.- Se derogan todas las disposiciones que se opongan al presente Reglamento.

Dado en la sede del Poder Ejecutivo del Estado, en la Heroica Puebla de Zaragoza, a los veintiocho días del mes de junio de dos mil once.- “Sufragio Efectivo, No Reelección”.- El Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de Puebla.- **C. RAFAEL MORENO VALLE ROSAS.-** Rúbrica.- El Secretario General de Gobierno.- **C. FERNANDO LUIS MANZANILLA PRIETO.-** Rúbrica.- El Secretario de Turismo.- **C. ANGEL FRANCISCO JAVIER TRAUWITZ ECHEGUREN.-** Rúbrica.