

P.O. 13 DE SEPTIEMBRE DE 1996

REFORMA: P. O. 16 DE DICIEMBRE DE 1996

REGLAMENTO DE ATENCION AL TURISTA DEL MUNICIPIO
DE ISLA MUJERES, QUINTANA ROO

TITULO PRIMERO

DE LA PLANEACIÓN, PROMOCIÓN Y PROGRAMACIÓN

DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO II

DE LA INTERVENCIÓN DEL MUNICIPIO EN LA PROMOCIÓN

Y PLANEACIÓN DEL TURISMO

CAPITULO III

DE LA COMISIÓN MUNICIPAL DE TURISMO

TITULO SEGUNDO

DE LOS ELEMENTOS FUNDAMENTALES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

CAPITULO I

DE LA COORDINACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

TURÍSTICOS EN EL MUNICIPIO.

CAPITULO II

DE LA CAPACITACIÓN PERMANENTE DE LOS SERVIDORES

TURÍSTICOS Y DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

CAPITULO III

DE LAS CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACION DE LA CIUDADANÍA.

TITULO TERCERO

DE LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

CAPITULO I

DE LA INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA

CAPITULO II
DE LA FORMA DE COMERCIALIZAR LOS SERVICIOS

CAPITULO III
EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS QUEJAS

CAPITULO IV
DE LAS SANCIONES

TITULO CUARTO
DE LA PRESERVACIÓN DE LA HISTORIA Y DE LOS RECURSOS

NATURALES Y CULTURALES DEL MUNICIPIO

CAPITULO I
DE LA PRESERVACIÓN DE LAS RIQUEZAS NATURALES

CAPITULO II
DE LA PRESERVACIÓN DE LOS BIENES CULTURALES

CAPITULO III
DEL CRONISTA MUNICIPAL

T R A N S I T O R I O S

TITULO PRIMERO

DE LA PLANEACIÓN, PROMOCIÓN Y PROGRAMACIÓN

DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

índice

ARTICULO 1º.- El presente Reglamento contiene disposiciones de observancia obligatoria para el Municipio de Isla Mujeres, Quintana Roo.

ARTICULO 2º.- El objetivo del presente Reglamento es otorgar facultades al Ayuntamiento para prestar asistencia turística y establecer como receptor de puntos de vista, opiniones, denuncias y quejas; resolviendo directamente los problemas que se presenten, así como establecer mecanismos de orientación, asesoría e información tanto para el turista como para el prestador de servicios turísticos, en el marco de lo dispuesto por el Artículo 6 y de la Ley Federal de Turismo y de conformidad con la legislación estatal sobre la materia.

CAPITULO II DE LA INTERVENCIÓN DEL MUNICIPIO EN LA PROMOCIÓN

Y PLANEACIÓN DEL TURISMO

índice

ARTICULO 3º.- El Municipio intervendrá, en coordinación con las autoridades estatales y federales competentes así como en apoyo y colaboración de comités de promoción y de inversionistas del sector privado, en la promoción del sitio turístico ubicado en su territorio.

ARTICULO 4º.- Los Comités de Planeación del Desarrollo Municipal, presididos por el Presidente Municipal, se reunirán, con la asistencia de los titulares de las dependencias estatales y federales, así como con representantes de los prestadores de servicios que lo integren, a fin de planear y programar las actividades turísticas en su territorio, con el propósito fundamental de coordinar acciones y programas.

ARTICULO 5º.- El Municipio, en el marco de lo dispuesto por los artículos 13, 14, 15 y 16 de la Ley Federal de Turismo, podrá promover la determinación de zonas de desarrollo turístico real o potencial evidente.

ARTICULO 6º.- El Municipio, celebrará acuerdos de coordinación con las Secretarías Estatales y Federales de Turismo, asumiendo funciones operativas para:

I. Elaborar y ejecutar programas de desarrollo turístico local acordes con el programa sectorial turístico estatal y federal;

II. Crear los medios de apoyo y fomento a la inversión en materia turística en el Municipio;

III. Promover y coordinar las obras y servicios públicos necesarios para la adecuada atención al turista y al propio desarrollo urbano turístico de la comunidad y;

IV. En general, promover la planeación, programación, fomento y desarrollo del turismo en forma armónica.

ARTICULO 7º.- En base a la facultad que le confiere el artículo 35 de la Ley Orgánica Municipal, el Presidente del H. Ayuntamiento integrará y nombrará al titular de un órgano municipal de turismo, que funcionará en coordinación con el órgano estatal de turismo.

CAPITULO III DE LA COMISIÓN MUNICIPAL DE TURISMO índice

ARTICULO 8º.- El Ayuntamiento, reunido en Sesión de Cabildo creará una Comisión Municipal de Turismo, presidida por uno de sus miembros e integrada por un grupo de 3 Regidores, cuyas funciones serán intervenir en los asuntos que sean de competencia municipal en el área de turismo.

ARTICULO 9º.- El Órgano Municipal de Turismo, se hará cargo de las funciones de atención al turista y a los prestadores de servicios, en recepción de quejas, audiencias conciliatorias y aplicación de sanciones en los términos del presente Reglamento.

ARTICULO 10.- Tanto las audiencias conciliatorias, como la aplicación de las sanciones a nivel Municipal, deberán ser notificadas de inmediato a las instancias estatales en el área de turismo, a efecto de dar continuidad a los procedimientos de sanción y recurso de revisión establecidos en el Capítulo V de la Ley Federal de Turismo.

TITULO SEGUNDO DE LOS ELEMENTOS FUNDAMENTALES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

CAPITULO I DE LA COORDINACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

TURÍSTICOS EN EL MUNICIPIO.

índice

ARTICULO 11.- En el marco del Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal, se integrará el Subcomité Municipal de Turismo, con la participación de dependencias afines de los tres niveles de gobierno, de los prestadores de servicios turísticos y de apoyo, así como representantes del sector social.

ARTICULO 12.- El Subcomité Municipal de Turismo, en sus tareas de promoción, planeación y programación de las actividades turísticas, deberá estar atenta en todo momento a los resultados prácticos de estas labores, a fin de que se manifiesten en una estancia agradable y placentera del turista.

ARTICULO 13.- El Subcomité Municipal de Turismo, deberá supervisar que, desde que el turista llegue a territorio Municipal, hasta que lo abandone, los servicios prestados sean de óptima calidad y se otorguen al turista todas las facultades posibles en los trámites y gestiones que realice ante autoridades del sector público.

ARTICULO 14.- El Municipio deberá integrarse a cualquier Comité, Comisión, Órgano de Colaboración o Grupo de Trabajo, cuyo objetivo sea la coordinación en la prestación de servicios al turista para hacer más agradable su estancia.

CAPITULO II
DE LA CAPACITACIÓN PERMANENTE DE LOS SERVIDORES
TURÍSTICOS Y DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

índice

ARTICULO 15.- El Municipio suscribirá con entidades de los tres niveles de gobierno y con los sectores privado y social, pero en especial con la Secretaría de Turismo, acuerdos y convenios a fin de proporcionar educación y capacitación turística a los prestadores de servicios, poniendo énfasis en la actualización permanente que permita evitar en lo posible la improvisación o el servicio turístico no profesional.

ARTICULO 16.- El Municipio podrá solicitar a la Secretaría de Turismo su asistencia y colaboración para enriquecer los conocimientos y aptitudes de los servidores públicos del área de turismo y para impartir seminarios de intercambio de puntos de vista con el Subcomité Municipal de Turismo, en especial en los temas de estructura administrativa, infracciones y sanciones.

CAPITULO III
DE LAS CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACION DE LA CIUDADANÍA.

índice

ARTICULO 17.- Siendo la actividad turística esencial para la economía Municipal, como fuentes de ingresos y como creadora de empleos, todos los ciudadanos del Municipio deben contribuir a su buena marcha y evolución.

ARTICULO 18.- Los prestadores de servicios turísticos deberán tener como prioridad la impartición de seminarios, pláticas, campañas y estímulos, a fin de concientizar a sus trabajadores de la importancia del trato cortés y amable al turista, de la fragilidad del turismo como actividad terciaria y del cambio constante de los flujos turísticos, que puedan variar de preferencia y, por tanto, de destino turístico, afectando la economía municipal.

ARTICULO 19.- El sector público, en sus tres niveles de gobierno, así como el sector social, procurarán promover entre sus integrantes las mismas acciones señaladas en el artículo anterior, con énfasis en la imagen que dé nuestro Municipio, Estado y País, recibe al turista al entrar en contacto con la estructura gubernamental, cualquiera que sea el motivo.

ARTICULO 20.- El Subcomité Municipal de Turismo, recibirá en todo momento puntos de vista, sugerencias, propuestas y quejas de la ciudadanía en esta materia, llevando al pleno del COMPLADEM las soluciones que el Subcomité considere convenientes, a fin de promover una mayor afluencia de turistas al Municipio.

TITULO TERCERO DE LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

CAPITULO I DE LA INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA índice

ARTICULO 21.- De manera coordinada con las instancias federal y estatal, en materia de información turística, el Ayuntamiento deberá participar en el diseño y elaboración del material informativo que se proporciona al turista, acerca de los atractivos y servicios que se ofrecen en el Municipio, procurando la veracidad de la información contenida en el mencionada material.

ARTICULO 22.- El Subcomité Municipal de Turismo, presentará para acuerdo una propuesta de información mínima al turista, a efecto de dar cumplimiento al artículo anterior.

ARTICULO 23.- El Subcomité Municipal de Turismo, hará un examen de los posibles trámites y gestiones que pueda realizar el turista en este Municipio y presentará una propuesta de simplificación a las autoridades competentes, cuando éstas sean de otro nivel de gobierno. Cuando los trámites y gestiones sean municipales, presentará al Pleno de Cabildo, un proyecto de simplificación para efectos de información y aplicación inmediata.

ARTICULO 24.- El Ayuntamiento instalará un módulo de atención al turista, donde se le proporcionará información y orientación general, así como asistencia en los problemas que pudiera enfrentar. Se procurará que la persona responsable de este módulo hable otro idioma, además del español, para facilitar la comunicación con el turista.

CAPITULO II DE LA FORMA DE COMERCIALIZAR LOS SERVICIOS índice

ARTICULO 25.- Tomando en cuenta la imagen de que disfruta el Municipio, con ambiente tranquilo y apacible, y el respeto que merece el turista, se establecen las siguientes reglas para la comercialización de los servicios:

I. En el caso de las personas o agrupaciones que ofrecen paseos y otros servicios, deberán contar con un establecimiento donde el turista pueda acudir a contratar dichos servicios. De ninguna manera el turista deberá ser abordado en la vía pública, llámese muelles, calles, andadores y/o banquetas.

II. Las rentadoras de motocicletas, bicicletas y/o carritos de golf, deberán observar las mismas disposiciones señaladas en el inciso anterior;

III. Los establecimientos comerciales, no podrán hacer uso de la vía pública para exhibir sus productos, así como tampoco sus empleados podrán estar fuera de sus establecimientos ofreciendo los mismos o invitando al turista a pasar al interior;

IV. Las empresas de transportación marítima podrán bajar a tierra a sus guías para conducir a los grupos hacia los servicios comprometidos previamente, contratados a través de las Agencias de Viajes, en tanto no exista en el Municipio una Asociación de Guías que cuente con el registro correspondiente que otorga la Secretaría de Turismo y la Asociación Nacional de Guías que garantice una difusión y atención turística de primera calidad. Para dar cumplimiento a lo anterior, las empresas de transportación marítima deberán registrar a sus guías en la Dirección Municipal de Turismo.

V. Ninguna persona podrá hacer uso de la vía pública para expender productos de ninguna clase.

VI. En el Municipio de Isla Mujeres, no se podrá ejercer la actividad de enganchador, entendiéndose por enganchador a todo individuo que en forma particular u organizada tienda a inducir al turista mediante diversas formas de presiones o engaños, a utilizar un servicio de cualquier establecimiento comercial, restaurant, hotel, rentadora, cooperativa turística u otra análoga, obteniendo un lucro con esa actividad. (Reforma P.O. 16 de Diciembre de 1996)

VII. Los prestadores de servicios turísticos no podrán promover ni utilizar el servicio o actividad de los enganchadores.

(Reforma P.O. 16 de Diciembre de 1996)

ARTICULO 26.- Para apoyar el cumplimiento de los incisos marcados en el artículo anterior, el Ayuntamiento, en coordinación con la Secretaría Estatal de Turismo, establecerá módulos de información en las terminales marítimas, donde se orientará al turista sobre los atractivos y servicios que podrá encontrar en el Municipio. Asimismo, se distribuirá toda clase de material promocional que los propietarios de los establecimientos de servicios hagan llegar.

CAPITULO III EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS QUEJAS índice

ARTICULO 27.- En todo momento el turista puede interponer ante la Delegación Estatal de Turismo y/o ante la Coordinación Municipal de Turismo, quejas y denuncias contra los prestadores de servicios turísticos o funcionarios gubernamentales, de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento.

V. Clausura temporal o definitiva de negociaciones según sea el caso;

Las anteriores sanciones se aplicarán sin perjuicio de las que correspondan de acuerdo a otras leyes, reglamentos o demás disposiciones.

(Reforma P.O. 16 de Diciembre de 1996)

ARTICULO 32.- La comisión municipal de turismo, procurará llegar a una conciliación entre las partes, de tal forma que se atienda el interés al turista, y al mismo tiempo, se proteja al turismo como actividad económica de primordial importancia para el municipio.
(Reforma P.O. 16 de Diciembre de 1996)

ARTICULO 33.- En caso de no ser posible la conciliación y si la comisión considera que la queja o denuncia, además de significar una mala prestación de servicios, incumple otras disposiciones o es de tal gravedad que amerite el retiro, revocación o cancelación de permisos, licencias de funcionamiento o concesiones otorgadas, se lo hará saber así al interesado, preparando el caso para ser sometido al Pleno del Cabildo conforme lo establece el siguiente artículo.

(Reforma P.O. 16 de Diciembre de 1996)

ARTICULO 34.- Se procurará hacer llegar al cabildo toda la información que permita normar criterios para tal decisión que se tome, términos de la queja, antecedentes, estados de la documentación básica y autorización del prestador de servicios, copia de la concesión, si ésta es federal o estatal, opinión de la delegación estatal de turismo y otras instancias estatales o municipales.

(Reforma P.O. 16 de Diciembre de 1996)

ARTICULO 35.- Una vez tomado el acuerdo de cabildo, se notificará a los interesados y a las dependencias involucradas, así como a la Secretaría de Turismo, para los efectos de lo dispuesto por el Capítulo V de la Ley Federal de Turismo.

(Reforma P.O. 16 de Diciembre de 1996)

ARTICULO 36 - Los recursos contra la resolución de cabildo serán los establecidos por la Ley Orgánica Municipal vigente.

(Reforma P.O. 16 de Diciembre de 1996)

TITULO CUARTO DE LA PRESERVACIÓN DE LA HISTORIA Y DE LOS RECURSOS

NATURALES Y CULTURALES DEL MUNICIPIO

CAPITULO I DE LA PRESERVACIÓN DE LAS RIQUEZAS NATURALES índice

ARTICULO 37.- El Ayuntamiento deberá en todo momento estar atento al equilibrio que debe de existir entre el desarrollo turístico de los recursos y de las bellezas naturales de la región. (Reforma P.O. 16 de Diciembre de 1996)

ARTICULO 38.- El Ayuntamiento deberá asegurar la vinculación de la normatividad en materia ecológica, en materia turística, cuidando que éstas disposiciones se observen en las tareas de planeación y programación, pero sobre todo, el práctica, haciendo posible la continuidad de la actividad turística.

(Reforma P.O. 16 de Diciembre de 1996)

CAPITULO II DE LA PRESERVACIÓN DE LOS BIENES CULTURALES índice

ARTICULO 39.- El Ayuntamiento, respetando las competencias de las instancias federales, velará por la preservación de sitios arqueológicos, históricos y culturales, patrimonio del municipio, haciendo propuestas concretas para el disfrute y conservación de éstas riquezas aportando para éste fin, el esfuerzo comunitario y la capacidad de convocatoria municipal. (Reforma P.O. 16 de Diciembre de 1996)

CAPITULO III
DEL CRONISTA MUNICIPAL
índice

ARTICULO 40.- El Ayuntamiento, a propuesta del Presidente Municipal, designará al cronista municipal, quien se integrará a la estructura de la administración como responsable de la tarea de registrar los sucesos notables del municipio.

(Reforma P.O. 16 de Diciembre de 1996)

ARTICULO 41.- El Cronista presentará al Presidente Municipal su plan de trabajo en el cual se incluirán entre otros, los siguientes rubros: recuperación de la historia local, Inventario de los sitios de valor histórico y cultural, Inventario de la riqueza arqueológica del municipio y difusión de la historia municipal.

(Reforma P.O. 16 de Diciembre de 1996)

ARTICULO 42 - El cronista municipal se mantendrá en continua comunicación con todos aquellos prestadores de servicios, que de alguna manera difundan aspectos de la historia del municipio, guías de turistas, agencias de viajes, editoriales, organizadores de excursiones y similares, a fin de preservar los valores locales y la historia del municipio.
(Reforma P.O. 16 de Diciembre de 1996)

TRANSITORIOS
índice

PRIMERO.- El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el H. Ayuntamiento.

SEGUNDO.- Publíquese en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo.

Dado en la Sala de Cabildo del palacio Municipal de la Ciudad de Isla Mujeres, Cabecera del Municipio de Isla Mujeres, Estado de Quintana Roo.

TRANSITORIOS

(Del Acta de Modificaciones y Adiciones P. O. de 16 de Diciembre de 1996)

PRIMERO.- El Presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el periódico oficial del Estado de Quintana Roo.

(Reforma P.O. 16 de Diciembre de 1996)

SEGUNDO.- Los casos no previstos en este reglamento, serán resueltos por el H. Ayuntamiento.

(Reforma P.O. 16 de Diciembre de 1996)

TERCERO.- Publíquese en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo.

(Reforma P.O. 16 de Diciembre de 1996)

DADO EN LA SALA DE CABILDOS DEL PALACIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE ISLA MUJERES, CABECERA DEL MUNICIPIO DE ISLA MUJERES, ESTADO DE QUINTANA ROO A LOS CATORCE DÍAS DEL MES DE DICIEMBRE DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS.