

ESTEBAN VALENZUELA GARCIA, Presidente del H. Ayuntamiento de Ahome, Estado de Sinaloa, República Mexicana, a sus habitantes hace saber:

Que el H. Ayuntamiento de Ahome, por conducto de la Secretaría de su Despacho, se ha servido comunicarme para los efectos correspondientes, el siguiente Acuerdo de Cabildo:

DECRETO MUNICIPAL NÚMERO 11

REGLAMENTO MUNICIPAL DE ATENCIÓN AL TURISTA

TITULO PRIMERO

DE LA PLANEACIÓN, PROMOCIÓN Y PROGRAMACION DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- El presente Reglamento es de orden público y observancia general en la circunscripción territorial del Municipio de Ahome Estado de Sinaloa, correspondiente su aplicación al Presidente Municipal a través de la Subdirección Municipal de Turismo, a la que para efecto de este Reglamento, se le denominará la Subdirección.

Artículo 2.- Este Reglamento tiene por objeto organizar la recepción 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.

Artículo 3.- La Subdirección Municipal de Turismo estará integrada por el Subdirector y el personal Administrativo necesario.

Artículo 4.- Todo lo no previsto en el presente Reglamento será resuelto por la Subdirección de conformidad con las facultades y competencia que le corresponda.

Artículo 5.- La Comisión de Turismo de Cabildo, tiene la obligación de vigilar que se cumpla todo lo dispuesto en el presente Reglamento.

CAPITULO II DE LA PROMOCION Y PLANEACION DEL TURISMO

Artículo 6.- El Municipio a través de la Subdirección intervendrá, en coordinación con las Autoridades Federales y Estatales competentes e inversionistas del sector privado, en la promoción y difusión de los sitios turísticos ubicados en su territorio.

Artículo 7.- Las diversas asociaciones de prestadores de servicios turísticos así como la Subdirección, coordinados por el Presidente Municipal, se reunirán a fin de planear y programar las actividades turísticas en su territorio, con el propósito fundamental de coordinar acciones y programas.

Artículo 8.- El Ayuntamiento dentro del Plan Municipal de Desarrollo, aprobará el Plan Municipal de Turismo, que contendrá las prioridades necesarias para el desarrollo de la actividad en el Municipio, las cuales son las siguientes:

- A).- Elaborar y aplicar el Reglamento de Atención al Turista.
- B).- establecer convenios con la Secretaría de Turismo Estatal y Federal.
- C).- Promover el Turismo.
- D).- Llevar a cabo programas de promoción y difusión tanto del Municipio como del Estado.

Artículo 9.- La Subdirección tendrá la facultad de elaborar y difundir toda la información, mediante la cual se le dará a conocer las medidas de seguridad que debe respetar y cumplir todo esto con el fin de salvaguardar la integridad del mismo. Asimismo, dicha información contendrá los números de teléfonos de las diferentes instancias a que pueden acudir en caso de suscitarse algún problema.

CAPITULO III DE LA SUBDIRECCION MUNICIPAL DE TURISMO

Artículo 10.- La Subdirección se hará cargo de las funciones de atención al turista y los prestadores de servicio turísticos, recepción de quejas, audiencias conciliatorias y aplicación de sanciones en los términos del presente Reglamento.

Artículo 11.- Los diferentes prestadores de servicios turísticos del Municipio, tendrán la obligación de brindar a la Subdirección, dependiendo del tipo de servicio que ofrecen, la información mensual que les compete proporcionar, misma que deberá entregarse hasta el día quince de cada mes y la misma servirá única y exclusivamente para obtener estadísticas actualizadas, todo esto con el fin de medir los parámetros de la afluencia del turista.

Artículo 12.- Son atribuciones de la Subdirección:

A).- Instalar casetas de información turística en las principales vías de entrada y salida de los turistas, a reserva de incrementar las mismas en otros puntos de interés turístico;

B).- Instalar buzones de sugerencias para los turistas nacionales y extranjeros en diferentes puntos de la localidad;

C).- Solicitar a las Secretarías de Turismo Estatal y Federal que se proporcione material impreso, consistente en : folletos, posters, dípticos y trípticos y/o cualquier otro material para proporcionar y promocionar los atractivos turísticos del Municipio, así mismo se solicitará a los Directores de Revistas de Información Turística, dotar a los módulos de toda la información actualizada para el fin antes mencionado;

D).- Corresponde al Presidente Municipal la designación del Funcionario Municipal que deberá acudir a los diferentes eventos nacionales e internacionales que se realicen con motivo de la promoción turística del destino.

Artículo 13.- La Subdirección deberá analizar, resolver o gestionar en su caso, las propuestas que le presenten los prestadores de servicios turísticos del Municipio y dar contestación a las mismas en un plazo que no exceda de quince días contados a partir de la fecha en la cual se reciban.

TITULO SEGUNDO DE LOS ELEMENTOS FUNDAMENTALES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

CAPITULO I DE LA COORDINACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS EN EL MUNICIPIO

Artículo 14.- La Subdirección deberá supervisar que desde que el turista llegue al Municipio hasta que lo abandone, los servicios prestados sean de óptima calidad. Asimismo sancionará de acuerdo al capítulo de sanciones del presente reglamento, al prestador que haya otorgado un mal servicio al turista independientemente de las sanciones Civiles y/o Penales a las que se haya hecho acreedor.

Artículo 15.- La Subdirección 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 en el Municipio de Ahome.

Artículo No. 16.- Es obligación de todos los prestadores de servicios turísticos contar con el equipo adecuado de acuerdo al tipo de servicio que preste, para la debida protección del turista; en caso contrario la Subdirección turnara el caso a las autoridades correspondientes.

Artículo 17.- Todos los prestadores de los servicios turísticos están obligados a contar con los permisos correspondientes de acuerdo al giro de su establecimiento así como tenerlos actualizados.

CAPITULO II DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TURISMO

Artículo 18.- Corresponde a la Subdirección, la operación del Registro Municipal de Turismo, el que tiene por objeto la inscripción voluntaria de los prestadores de servicios turísticos.

Para obtener la inscripción en el registro, será necesario dar aviso por escrito a la Subdirección por cualquier medio que ésta determine y en el se requerirá señalar;

- A).- Nombre y domicilio en que se prestarán los servicios;
- B).- Lugar y domicilio en que se prestarán los servicios;
- C).- La fecha de apertura del establecimiento turístico;
- D).- La clase de servicios que se prestarán;
- E).- Copia de la concesión otorgada, licencia o permiso de funcionamiento;
- F).- La demás información que el prestador estime necesaria.

Este Registro Municipal podrá ser consultado por las demás dependencias y entidades de la Administración Municipal.

CAPITULO III DE LAS CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN DE LA CIUDADANIA

Artículo 19.- Los prestadores de servicios turísticos deberán tener como prioridad, la impartición de seminarios, pláticas, campañas y estímulos a fin de concienciar 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 pueden variar de preferencia y por tanto de destino turístico, afectando la economía municipal.

Artículo 20.- La Subdirección se coordinará con las instancias que sean necesarias y con los prestadores de servicios turísticos del Municipio con el objeto de implementar las campañas de atención al turista.

Artículo 21.- La Subdirección deberá proporcionar al turista que lo solicite, información oficial de los servicios públicos y turísticos a su disposición, plano de ubicación y datos generales del Municipio.

Artículo 22.- El Ayuntamiento a través de la Subdirección, instalará módulos de atención al turista donde se le proporcionará información y orientación general, así como asistencia en problemas que pudiera enfrentar; La persona responsable de éste módulo deberá hablar por lo menos el idioma inglés para facilitar la comunicación con el turista.

Artículo 23.- En caso de accidentes o percances al turista, el Ayuntamiento a través de la Subdirección, vigilará que se le preste el auxilio necesario por las autoridades correspondientes y en caso necesario, realizará los trámites para la agilización del auxilio al turista

CAPITULO IV DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS QUEJAS

Artículo 24.- El turista podrá interponer ante la Subdirección las quejas o denuncias contra prestadores de servicios turísticos.

TITULO TERCERO DE LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

CAPITULO I DE LA INFORMACION Y ASISTENCIA AL TURISTA

Artículo 25.- Una vez recibida la queja o denuncia, la Subdirección celebrará en un plazo no mayor de 24 horas una audiencia de conciliación con las partes. En caso de rebeldía por parte del prestador de servicios, se le apercibirá por escrito haciéndole saber que en caso de reincidir, se le sancionará de acuerdo a lo establecido en el capítulo de sanciones del presente Reglamento.

Artículo 26.- Durante la audiencia se escuchará a las partes, se recibirán los alegatos y las pruebas si las hay, y se dictará la resolución respectiva, si el turista no puede permanecer en el lugar hasta la audiencia de

conciliación, presentará su queja por escrito, señalando domicilio en su lugar de origen de informarle el resultado de la gestión.

CAPITULO II DE LA VERIFICACIÓN

Artículo 27.- La Subdirección tiene la facultad de practicar visitas de verificación ordinaria a los prestadores de servicios turísticos para constatar el debido cumplimiento de las obligaciones a su cargo.

Artículo 28.- Durante las visitas de verificación, se procederá a levantar el acta correspondiente por parte del verificador comisionado para tal efecto y notificará de lo anterior a la Secretaría de Turismo Estatal y Federal para los fines legales correspondientes.

Artículo 29.- Las actas de verificación, deberán contener lo siguiente:

- A).- Hora, día, mes y año en que se practicó la visita;
- B).- Objeto de la visita;
- C).- Domicilio del negocio que sea objeto de verificación;
- D).- Nombre del propietario o gerente que acredite su personalidad jurídica, con quien se entendió la visita de verificación;
- E).- Descripción de los hechos y datos derivados del objeto de la misma;
- F).- La declaración de la o las personas que intervinieron en la diligencia, y asentar en su caso la negociación para efectuar la misma.
- G).- Nombre y firma del verificador y de dos personas que intervinieron en la visita como testigos;

Artículo 30.- Después de elaborar el acta correspondiente, se entregara una copia de la misma a la persona con quien se entendió la visita, aún cuando se haya negado a firmarla, está tendrá validez jurídica.

CAPITULO III DE LAS SANCIONES

Artículo 31.- Las infracciones al presente Reglamento serán sancionadas por la Subdirección, con multa a los prestadores de servicios que resulten responsables y éstas serán cuantificadas por la Tesorería Municipal, quien para fijar el monto de las mismas, deberá tomar en consideración las condiciones socioeconómicas del infractor, la gravedad de la infracción y las circunstancias en que la misma se haya cometido, independientemente de las sanciones civiles, penales y administrativas a que se hagan acreedores los infractores. Las multas que se apliquen deberán ser entre los 10 días y 100 días de salario mínimo general vigente en el Estado de Sinaloa.

Artículo 32.- Los infractores que reincidan en violaciones al presente reglamento y que hayan sido sancionados con anterioridad, se les aplicará el doble de la multa que se hubiese impuesto inicialmente.

Artículo 33.- En caso de no existir conciliación entre el agraviado y el prestador de servicios y si la queja o denuncia incumple con otras disposiciones que ameriten revocación o cancelación de permisos o concesiones, la Subdirección dejará a salvo los derechos de las partes turnando el conocimiento del asunto a las autoridades competentes.

Artículo 34.- Se procurará a las instancias correspondientes toda la información que se requiera y que permita normar criterios para la resolución del asunto, para lo cual se tomará en consideración: la queja, sus antecedentes, el estado de la documentación básica, las autorizaciones para la prestación del servicio, copias de concesiones y dictámenes que en su caso emitieran las Delegaciones Estatales y Federales de Turismo.

CAPITULO IV DE LOS RECURSOS

Artículo 35.- En caso de que el prestador de servicios no esté de acuerdo con la sanción a la que se haya acreedor por parte de la Subdirección, podrá interponer por escrito el Recurso de Reconsideración ante el Presidente Municipal o alguna autoridad de nivel jerárquico superior al de la autoridad de la que haya emanado

la resolución, contando para ello con 5 días hábiles computados a partir de la fecha en que se le notifique la resolución.

Artículo 36.- Admitido el recurso interpuesto, se señalará día y hora para la celebración de una audiencia, la cual se verificará dentro de los siguientes 5 días hábiles posteriores a la interposición del recurso y en la cual se oirá a ambas partes y se desahogarán las pruebas ofrecidas, levantándose acta de la misma. La Autoridad Municipal competente después de valorar la documentación presentada emitirá una resolución definitiva a dicho recurso la cual deberá pronunciarse dentro de los 30 días naturales siguientes a la celebración de la audiencia. Contra la resolución que se dicte no procederá ningún recurso administrativo dentro del ámbito de la administración pública municipal, dejando a salvo los derechos del agraviado para que los haga valer ante las autoridades judiciales correspondientes.

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

PRIMERO.- El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "El Estado de Sinaloa".

SEGUNDO.- Comuníquese al Ejecutivo Municipal para su sanción, publicación y observancia.

Es dado en el Salón de Cabildos del Palacio Municipal de Ahome, Sinaloa, a los dieciocho días del mes de Junio del año Dos Mil Ocho.

A T E N T A M E N T E . SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN.

**ESTEBAN VALENZUELA GARCIA.
PRESIDENTE MUNICIPAL.**

**LIC. JOSÉ LUIS POLO PALAFOX.
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO.**

Por tanto mando se imprima, publique, circule y se le dé el debido cumplimiento.

Palacio del Ejecutivo Municipal a los dieciocho días de mes de Junio del año Dos Mil Ocho.

**ESTEBAN VALENZUELA GARCIA.
PRESIDENTE MUNICIPAL.**

**LIC. JOSÉ LUIS POLO PALAFOX.
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO.**