

# **LEY DE TURISMO PARA EL ESTADO DE CHIAPAS**

**Periódico Oficial Numero:** 202, de fecha 31 de diciembre de 2021

**Decreto Número:** 105

**Nombre:** Ley de Turismo para el Estado de Chiapas

### **Considerando**

El artículo 45, fracción I de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chiapas, faculta al Honorable Congreso del Estado a legislar en las materias que no se encuentren reservadas al Congreso de la Unión, así como en aquellas en que existan facultades concurrentes conforme a las leyes federales; en tal sentido, conforme a lo previsto por el artículo 73, fracción XXIX-K de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la materia turística es concurrente entre la Federación, Estados, Municipios y demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, por tanto es competencia de cada uno emitir las legislaciones respectivas, promoviendo la participación de los sectores social y privado.

La Ley General de Turismo establece las bases sobre las cuales se ejercen de manera coordinada las facultades de los distintos niveles de gobierno, atendiendo las características y diversidades geográficas, culturales, sociales y económicas de las entidades federativas que conforman nuestro país; siendo precisamente esa diversidad y características únicas, el fundamento para emitir normatividad que atienda las realidades y necesidades básicas del sector turístico en el ámbito de su competencia.

Las políticas y acciones del Gobierno deben enfocarse en promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, en armonía con los tratados internacionales suscritos por el Estado Mexicano, lo que nos obliga a rediseñar la legislación vigente garantizando la protección al medio ambiente, la diversidad y la generación de riqueza de nuestras comunidades originarias. La reingeniería integral y permanente del marco jurídico que rige a la Administración Pública Estatal, permitirá optimizar el quehacer del Ejecutivo Estatal, acorde a la dinámica en materia turística en el Estado.

La actual Administración Gubernamental es consciente de la importancia al sector turístico en el Estado, por lo que ha diseñado y desarrollado políticas públicas eficientes, contenidas en el Plan Estatal de Desarrollo, específicamente en el Eje 4. Desarrollo Económico y Competitividad, Tema 4.1. Economía sostenible, Política pública 4.1.4. Turismo Productivo y Sostenible, dispone que Chiapas por su diversidad de recursos naturales, riqueza cultural y arqueológica, es uno de los lugares con mayores atractivos turísticos del país, por ello la importancia de contar con una regulación eficiente de los servicios turísticos, que garantice la calidad y cantidad ofertada al turista y visitante, permitiendo posicionar al Estado, como uno de los mejores destinos a nivel nacional e internacional.

El turismo es una actividad económica que genera crecimiento del producto interno bruto de nuestro País, del que se benefician todas las personas relacionadas a su explotación, generando desarrollo de las comunidades de nuestro Estado, por ello, su fomento e impulso es responsabilidad de todos. La sustentabilidad del desarrollo turístico requiere el establecimiento de nuevos criterios, políticas públicas y líneas de acción que generen cambios en los patrones de producción y consumo que permitan aprovechar adecuadamente los recursos naturales y culturales.

El impulso a la actividad turística en el Estado, debe procurar en todo momento el cuidado del medio ambiente, como base fundamental del desarrollo de los centros ecoturísticos y de las comunidades, por ello, es necesario coordinar esfuerzos con los pueblos originarios para mejorar el manejo sustentable de nuestras riquezas naturales, permitiendo el intercambio y demostración de sus costumbres y tradiciones a los turistas y visitantes, sin alterar el entorno natural; para ello, el

Estado promueve una gestión integral y garantiza la mejora continua de la calidad ambiental, a través de la constante capacitación, que concientice a la población local y a los turistas y visitantes, sobre la importancia del cuidado y respeto al medio ambiente como fuente de sostenibilidad; en ese sentido, la presente ley busca propiciar la armonía entre medio ambiente y economía, mediante la conservación de los recursos naturales, como elemento imprescindible para el sostenimiento y desarrollo de las generaciones actuales y futuras.

La presente Ley se sustenta en el derecho a la no discriminación, ponderando estrategias de inclusión dirigidas a todos los sectores de la población, la importancia del desarrollo de productos turísticos que atiendan los diferentes tipos de mercados demandados por los diferentes grupos sociales. La actividad turística en Chiapas ha tenido avances y beneficios importantes, sin embargo, en algunos aspectos el desarrollo no ha alcanzado el dinamismo requerido, debido a la falta de estrategias y políticas públicas para aprovechar el potencial en sus diversas regiones y de los principales destinos con vocación turística. Chiapas cuenta con un importante número de segmentos susceptibles de ser aprovechados, destacando los relacionados con la cultura y tradiciones de los pueblos indígenas, gastronomía, turismo alternativo, de romance, sustentable, deportivo, de negocios, entre otros.

Por las consideraciones antes expuestas, el Pleno del Honorable Congreso del Estado de Chiapas, ha tenido a bien emitir el Decreto de:

## **Ley de Turismo para el Estado de Chiapas**

### **Título Primero Del Objeto y Materia de la Ley**

#### **Capítulo I Disposiciones Generales**

**Artículo 1.-** Las disposiciones de esta Ley son de orden público, interés social y de observancia general en el Estado de Chiapas; la igualdad, la no discriminación y el respeto a la dignidad y libertad de las personas son principios rectores de la misma, tiene por finalidad el fomento, desarrollo, promoción, competitividad del sector y regulación de la Materia Turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos estatales, resguardando el desarrollo sostenible, sustentable y la optimización de la calidad, privilegiando la concertación de los sectores público y privado.

**Artículo 2.-** La Materia Turística comprende los procesos que derivan de las actividades que realizan los Prestadores de Servicios Turísticos, y las personas durante sus viajes y estancias temporales en lugares distintos a los de su entorno habitual, con fines de ocio, recreación y otros análogos; se considera a la Materia Turística prioritaria para el desarrollo económico del Estado y generadora de empleo y desarrollo local sustentable.

**Artículo 3.-** La explotación de la Materia Turística deberá realizarse en estricto apego a las políticas públicas del cuidado y conservación de los recursos naturales, imprescindibles para la vida sostenible de las generaciones actuales y futuras, como base fundamental de esta Ley.

**Artículo 4.-** Será objeto de esta Ley, de manera enunciativa, más no limitativa:

**I.** Contribuir al desarrollo económico de la Entidad.

**II.** Establecer las bases para la política, planeación y programación en todo el territorio Estatal de la Actividad Turística, bajo criterios de beneficio social, sustentabilidad, competitividad y desarrollo equilibrado de los Municipios, a corto, mediano y largo plazo.

**III.** Establecer coordinación en las Actividades Turísticas de la Secretaría de Turismo, con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, así como con la participación de los sectores sociales, privados académicos, nacionales e internacionales.

**IV.** Promover y vigilar el desarrollo del Turismo social, propiciando el acceso de las personas al descanso y recreación.

**V.** Facilitar a las personas con discapacidad las oportunidades necesarias para el uso y disfrute de las instalaciones destinadas a la Actividad Turística, así como su participación dentro de los programas de Turismo accesible.

**VI.** Establecer el marco legal que determina la competencia, atribuciones y obligaciones de las autoridades estatales y municipales en materia de Turismo.

**VII.** Establecer los supuestos específicos para el desarrollo del Turismo en sus diferentes segmentos.

**VIII.** Impulsar y promover el aprovechamiento turístico del Patrimonio Natural, Cultural y Arqueológico del Estado de Chiapas.

**IX.** Determinar los procedimientos y mecanismos para la creación, conservación, mejoramiento, protección, promoción y aprovechamiento de los recursos y Atractivos Turísticos del Estado de Chiapas y sus Municipios, preservando el patrimonio natural, cultural, y el equilibrio ecológico, acorde a los criterios determinados por las leyes que rigen la materia, así como contribuir a la creación, consolidación o desarrollo de nuevos Atractivos Turísticos, atendiendo las nuevas dinámicas del Turismo.

**X.** Regular y sancionar la Materia Turística en el Estado de Chiapas.

**XI.** Establecer y regular el procedimiento administrativo en Materia Turística.

**XII.** Fomentar de manera prioritaria las acciones de planeación, promoción, programación, capacitación, concertación, verificación y vigilancia del desarrollo turístico del Estado y sus Municipios.

**XIII.** Generar vínculos entre los sectores público, privado y social para la obtención de financiamientos que permitan la creación e impulso de micros, pequeñas y medianas empresas turísticas.

**XIV.** Impulsar y optimizar la calidad y competitividad de los Servicios Turísticos.

**XV.** Generar, analizar y actualizar la información turística estatal en coordinación con el Sector Turístico público, privado y social, estableciendo mecanismos para su difusión.

**XVI.** Los demás que en materia de Turismo establezcan las disposiciones legales federales y estatales.

**Artículo 5.-** Para los efectos de la presente Ley se entenderá por:

**I. Actividades Turísticas:** A la serie de 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. Acto Turístico:** Al intercambio comercial entre el Prestador de Servicios Turísticos y el Turista o Visitante.

**III. Atlas Turístico:** Al Atlas Turístico del Estado de Chiapas.

**IV. Atractivos Turísticos:** Al conjunto de elementos materiales e inmateriales que son susceptibles de ser transformados en un Producto Turístico, destinado a proporcionar a los Turistas y Visitantes servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, transportación, recepción, comercialización, información y asistencia.

**V. CIET:** A la Cédula de Identificación Estatal de Turismo.

**VI. Comité Estatal:** Al Comité de Desarrollo Turístico del Estado de Chiapas "CODETECH".

**VII. Comités Municipales:** A los Comités de Desarrollo Turístico conformados por los Municipios.

**VIII. Inventario Turístico Estatal:** Al registro sistemático de carácter público que conforma el Patrimonio Turístico.

**IX. Ley:** A la Ley de Turismo para el Estado de Chiapas.

**X. Ley General:** A la Ley General de Turismo.

**XI. Materia Turística:** A los procesos que se derivan de las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias temporales en lugares distintos al de su entorno habitual con fines de ocio, recreación y otros análogos.

**XII. Municipios:** A los Municipios que integran el Estado de Chiapas, conforme a lo establecido en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chiapas.

**XIII. Oferta Turística:** Al conjunto de bienes y servicios capaces de facilitar la comercialización de un Producto Turístico.

**XIV. Organismos Públicos:** A las Dependencias y Entidades que conforman la Administración Pública Estatal, en términos de lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas.

**XV. Patrimonio Turístico:** Al conjunto de bienes tangibles e intangibles, tales como recursos naturales o artificiales, culturales, gastronómicos, históricos, arqueológicos, de infraestructura turística y en general todos los sitios de interés que se encuentran constituidos en Atractivos Turísticos en el Estado de Chiapas, y el medio ambiente.

**XVI. Plataforma CIET:** Al sistema digital de promoción y difusión destinado a impulsar las actividades realizadas por los Prestadores de Servicios Turísticos que cumplen con los requisitos establecidos en las leyes y reglamentos en Materia Turística.

**XVII. Prestador de Servicios Turísticos:** A la persona física o moral que en forma permanente o eventual, ofrezca, proporcione, contrate o sirva de intermediario con el Turista o Visitante, la prestación de servicios en Materia Turística.

**XVIII. Producto Turístico:** A los bienes y servicios que se ofrecen al mercado en forma individual o en combinaciones resultantes de las necesidades, requerimientos o deseos del Turista o Visitante, con independencia del medio empleado para tal fin.

**XIX. Registro Nacional de Turismo:** Al catálogo público de Prestadores de Servicios Turísticos en el País, establecido en la Ley General, el cual constituye el mecanismo a través del cual el Estado, podrá 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.

**XX. Reglamento:** Al Reglamento de la Ley de Turismo para el Estado de Chiapas.

**XXI. Ruta Turística:** A la actividad organizada con finalidad turística de contenido temático dentro de una determinada zona geográfica.

**XXII. Secretaría:** A la Secretaría de Turismo.

**XXIII. Sector Turístico:** A las personas o establecimientos que oferten servicios de hospedaje, alimentos y bebidas, operadores turísticos y otras relacionadas con la Materia Turística.

**XXIV. Segmento Turístico:** A la diversificación de los Atractivos Turísticos.

**XXV. Servicios Turísticos:** A los servicios o productos ofertados o proporcionados por los Prestadores de Servicios Turísticos relacionados al Acto Turístico, con independencia del medio empleado.

**XXVI. Turismo:** Al fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas a entornos en los que no es habitual que se encuentren, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura, salud, deporte, ocio, negocios u otros, durante un periodo de tiempo inferior a un año y que no implica su estancia o permanencia definitiva o residencia.

**XXVII. Turista:** A la persona nacional o extranjera que viaja desplazándose y pernocta temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual, utilizando algunos de los Servicios Turísticos a que se refiere esta Ley, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley General de Población, con relación a la migración.

**XXVIII. Verificador Turístico:** Al servidor público designado para la práctica de las diligencias de verificación y vigilancia ordenadas a los Prestadores de Servicios Turísticos.

**XXIX. Visita de Verificación y Vigilancia:** Al acto administrativo a través del cual la Secretaría por conducto de los Verificadores Turísticos realiza acciones de verificación y vigilancia, sobre el cumplimiento de lo establecido en la Ley.

**XXX. Visitante:** A la persona nacional o extranjera que viaja desplazándose por periodos cortos y sin pernocta, fuera de su lugar de residencia habitual, utilizando algunos de los Servicios Turísticos a que se refiere esta Ley, sin perjuicio de lo dispuesto para efectos migratorios en la Ley General de Población.

**XXXI. Vocación Turística:** A la capacidad que tiene un destino turístico para ser explotado en ciertos Segmentos Turísticos.

## **Capítulo II De las Autoridades en Materia de Turismo y sus Atribuciones**

**Artículo 6.-** Son autoridades facultadas para la aplicación de esta Ley:

- I.** El Titular del Poder Ejecutivo del Estado.
- II.** El titular de la Secretaría.
- III.** Los Ayuntamientos del Estado, a través de la Dependencia correspondiente.

**Artículo 7.-** El Poder Ejecutivo del Estado y los Ayuntamientos aportarán conforme a sus respectivas capacidades, los recursos materiales, humanos y financieros, que en Materia Turística sean necesarios para llevar a cabo el objeto de esta Ley, conforme a los convenios que se suscriban en sujeción a las disposiciones legales aplicables.

**Artículo 8.-** Corresponden a la Secretaría, las atribuciones siguientes:

- I.** Promover ante la autoridad competente las solicitudes de creación de zonas de desarrollo turístico sustentable.
- II.** Fomentar la inversión pública, privada y social en Materia Turística, promoviendo el desarrollo regional, integral y sustentable.
- III.** Promover y vigilar el cumplimiento de esta Ley, demás ordenamientos y Normas Oficiales Mexicanas que de ella deriven, en el ámbito de su competencia.
- IV.** Participar en 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.
- V.** Coadyuvar con la Fiscalía General del Estado y las instancias correspondientes en la prevención, seguimiento y combate de los delitos que atenten contra los derechos y patrimonio de los Turistas y Visitantes.
- VI.** Coadyuvar con las instancias correspondientes, en el desarrollo y ejecución de políticas públicas relacionadas a la inclusión de personas con discapacidad.
- VII.** Representar los derechos de los Turistas y Visitantes que sean vulnerados durante la ejecución de Actos Turísticos.
- VIII.** Promover la defensoría de los derechos del Turista y Visitante.
- IX.** Emitir las bases de conciliación para mediar los conflictos entre los Prestadores de Servicios Turísticos y los Turistas y Visitantes.
- X.** Expedir y revocar la CIET.
- XI.** Ordenar y ejecutar las medidas de seguridad previstas en esta Ley y su Reglamento.

- XII.** Promover y difundir a nivel nacional e internacional a los Prestadores de Servicios Turísticos registrados que ostenten la CIET.
- XIII.** Difundir entre la población los derechos y obligaciones del Turista y Visitante.
- XIV.** Crear y operar la Plataforma CIET de Prestadores de Servicios Turísticos.
- XV.** Expedir constancias y reconocimientos en Materia Turística a los Prestadores de Servicios Turísticos.
- XVI.** Instalar y presidir el Comité Estatal.
- XVII.** Brindar orientación, asistencia jurídica y resolución a las quejas presentadas por los Turistas y Visitantes.
- XVIII.** Solicitar y actualizar la información de los Prestadores de Servicios Turísticos con la finalidad de observar, evaluar y generar la estadística confiable en Materia Turística.
- XIX.** Designar apoderados legales para garantizar el cumplimiento de la presente Ley.
- XX.** Nombrar, autorizar y facultar al personal de la Secretaría para realizar Visitas de Verificación y Vigilancia.
- XXI.** Habilitar al personal de la Secretaría como notificadores y ejecutar las sanciones administrativas correspondientes a las infracciones cometidas en contravención a esta Ley y su Reglamento.
- XXII.** Ordenar la clausura de los establecimientos que no cumplan con las disposiciones de esta Ley y su Reglamento.
- XXIII.** Emitir los dictámenes favorables relativos a las propuestas remitidas a la Secretaría de Turismo Federal, para la creación de zonas de desarrollo turístico estatal sustentable, conforme al marco jurídico y reglamentación en la materia.
- XXIV.** Determinar los requisitos para la expedición de la CIET.
- XXV.** Impulsar la creación de instrumentos de inversión pública, privada y social para la implementación de las campañas de promoción, difusión, capacitación, certificación, profesionalización, competitividad, modernización y mejoramiento en Materia Turística.
- XXVI.** Coordinar con los sectores público, privado y social, las acciones tendientes a la obtención de financiamiento que permita la creación e impulso de micros, pequeñas y medianas empresas turísticas.
- XXVII.** Impulsar y desarrollar proyectos de infraestructura turística en el Estado.
- XXVIII.** Instrumentar los fideicomisos y fondos necesarios para el manejo de los recursos obtenidos por ministerio de ley.
- XXIX.** Gestionar estímulos administrativos, económicos y fiscales para el fomento de la inversión en el desarrollo de la Actividad Turística sustentable, en coordinación con las autoridades competentes.

**XXX.** Promover acciones de coordinación con los diferentes órganos de gobierno para la elaboración de programas de formación y capacitación de los Prestadores de Servicios Turísticos.

**XXXI.** Acreditar la capacitación de los Prestadores de Servicios Turísticos.

**XXXII.** Aprobar las Rutas Turísticas en el Estado de Chiapas.

**XXXIII.** Coordinar acciones para fomentar el cuidado de la imagen turística del Estado.

**XXXIV.** Brindar asistencia jurídica y orientación a los Turistas y Visitantes.

**XXXV.** Promover e impulsar los Atractivos Turísticos del Estado de Chiapas.

**XXXVI.** Diseñar, establecer y ejecutar medidas y acciones para que la explotación de la Materia Turística se realice con enfoque de protección a los derechos humanos y bajo un sistema de protección integral para el caso de las personas con discapacidad.

**XXXVII.** Determinar los lineamientos para la integración, actualización y operación del Inventario Turístico Estatal.

**XXXVIII.** Celebrar convenios de colaboración con los Ayuntamientos, para la verificación de la prestación de los Servicios Turísticos, relativos a la regulación del Acto Turístico.

**XXXIX.** Las demás que establezcan las disposiciones jurídicas o administrativas, federales o estatales, en la materia.

**Artículo 9.-** Corresponden a los Ayuntamientos las siguientes atribuciones y obligaciones en Materia Turística:

**I.** Coadyuvar con la Secretaría en el impulso al Turismo en el Estado de Chiapas.

**II.** Instalar el Comité Municipal.

**III.** Celebrar convenios en Materia Turística, conforme a lo previsto en esta Ley y su Reglamento.

**IV.** Aplicar los instrumentos de política turística conforme a las atribuciones establecidas en esta Ley y su Reglamento.

**V.** Planear, programar, fomentar y desarrollar la Actividad Turística en bienes y áreas de competencia municipal, siempre que no se encuentren expresamente atribuidas al Ejecutivo Federal o Estatal.

**VI.** Concertar con los sectores privado y social, las acciones tendientes a detonar programas a favor de la Actividad Turística.

**VII.** Participar en la formulación del Programa de Ordenamiento Turístico del Territorio Estatal.

**VIII.** Participar en el diseño, instrumentación, ejecución y evaluación de los programas estatales de investigación para el desarrollo turístico.

**IX.** Formular y conducir la política municipal de información y difusión en Materia Turística.

**X.** Operar los módulos municipales de información y orientación al Turista y Visitante en coordinación con la Secretaría, así como participar en la integración y elaboración de la información turística municipal y su difusión.

**XI.** Instrumentar las acciones de fomento y promoción de las actividades y destinos turísticos de su demarcación.

**XII.** Promover el impulso de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas ubicadas en su demarcación.

**XIII.** Participar en los programas de prevención y atención a 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.

**XIV.** Atender las denuncias y/o quejas de los Turistas y Visitantes, resolverlas en el ámbito de su competencia y/o canalizarlas ante las autoridades competentes.

**XV.** Brindar apoyo a la Secretaría, para que ejerza las facultades de verificación en las demarcaciones territoriales del Municipio.

**XVI.** Proteger los bienes integrantes del patrimonio natural y cultural situados en su territorio, así como fomentar la promoción y difusión de los mismos.

**XVII.** Promover la formación de asociaciones civiles y juntas vecinales, así como la organización de representantes de los sectores más significativos de la población, a efecto de constituirlos en órganos auxiliares en la prevención del deterioro o destrucción del patrimonio natural y cultural, así como promoción de la dignificación de la imagen urbana.

**XVIII.** Expedir el Reglamento Municipal de Turismo, atendiendo a las disposiciones establecidas en esta Ley, su Reglamento, y demás disposiciones aplicables.

**XIX.** Elaborar y ejecutar programas tendientes a fomentar la atención y capacitación turística de los servidores públicos municipales.

**XX.** Facilitar la información en materia de infraestructura, servicios, población y cualquiera que sea necesaria para la elaboración de los estudios de potencialidad turística del Municipio.

**XXI.** Instalar, actualizar y mantener la señalética turística necesaria dentro del Municipio, alineada a los estándares y disposiciones legales aplicables.

**XXII.** Fomentar el Turismo accesible, social y sustentable, así como una cultura de hospitalidad turística entre la población.

**XXIII.** Cumplir las normas, lineamientos y requisitos para conservar el nombramiento de pueblo mágico para los Municipios que hayan obtenido dicha denominación, así como colaborar con la Secretaría para tal efecto.

**XXIV.** Promover los recursos y la Oferta Turística del Municipio en el marco de la política de promoción estatal y nacional.

**XXV.** Participar en la regulación, administración y vigilancia del Patrimonio Turístico, conforme a los convenios de delegación de facultades que al efecto se suscriban con la Secretaría.

**XXVI.** Instalar oficinas o módulos de atención y asesoría a los Turistas y Visitantes.

**XXVII.** Garantizar que los sitios turísticos del Municipio cuenten con seguridad pública y protocolos de primeros auxilios.

**XXVIII.** Brindar atención preliminar especializada en materia de primeros auxilios en favor del Turista y Visitante.

**XXIX.** Regular, vigilar y sancionar la práctica de la Actividad Turística que se realice en la vía pública, en los términos de su reglamentación municipal.

**XXX.** Informar a los Prestadores de Servicios Turísticos sobre las obligaciones contenidas en la presente Ley.

**XXXI.** Requerir a los Prestadores de Servicios Turísticos pertenecientes a su suscripción territorial, la exhibición de la CIET como requisito para la expedición de la licencia de funcionamiento municipal.

**XXXII.** Las demás que les confieren esta Ley, su Reglamento y demás disposiciones jurídicas o administrativas en la materia.

**Artículo 10.-** Los Municipios podrán suscribir convenios o acuerdos de coordinación y colaboración administrativa, con el propósito de atender y resolver problemas comunes de índole turística y ejercer sus atribuciones a través de las instancias que al efecto determinen.

**Artículo 11.-** Los titulares de las áreas responsables de dirigir la política turística del Municipio, así como el personal a su cargo, deberán:

**I.** Contar con la actualización y capacitación permanentemente en Materia Turística y temas afines a las Actividades Turísticas.

**II.** Fomentar la mejora de la gestión pública del Turismo a través del manejo oportuno, expedito y eficiente de datos estadísticos e información que registren la evolución del sector.

**III.** Rendir anualmente un informe de actividades ante el Comité Estatal, con el objeto de evaluar el cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias del programa municipal de Turismo, así como de acciones consideradas de relevancia turística.

## **Título Segundo De las Partes en Materia Turística**

### **Capítulo I De los Derechos y Obligaciones de los Turistas y Visitantes**

**Artículo 12.-** Los Turistas y Visitantes tendrán los siguientes:

#### **A. Derechos.**

**I.** Gozar de protección contra actos de discriminación, en términos de lo dispuesto por el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

**II.** Recibir Servicios Turísticos de calidad.

- III.** Recibir la ayuda y auxilio de la Secretaría, conforme a lo dispuesto en esta Ley.
- IV.** Formular las denuncias o quejas, relacionadas con la prestación de Servicios Turísticos.
- V.** Obtener de manera previa, veraz, completa y objetiva, la información sobre los servicios que contrata.
- VI.** Calificar la prestación de los Servicios Turísticos contratados, dentro de la Plataforma CIET.
- VII.** Solicitar y recibir el reembolso, bonificación o compensación por la suma correspondiente al incumplimiento del servicio contratado por parte del Prestador de Servicios Turísticos, o bien, solicitar otro servicio de la misma calidad o equivalente a su elección.
- VIII.** Subrogar sus derechos en favor de la Secretaría, para que ésta lo represente en los conflictos relativos al Acto Turístico.
- IX.** Los demás que establezcan los ordenamientos legales o administrativos en la materia.

#### **B. Obligaciones.**

- I.** Efectuar el pago de los servicios contratados en los términos convenidos.
- II.** Respetar los bienes pertenecientes al Patrimonio Turístico en los que realice Actividades Turísticas.
- III.** Consultar la Oferta Turística publicada por la Secretaría, en la Plataforma CIET.
- IV.** Consultar las páginas electrónicas y sitios de internet que impulsa la Secretaría, para conocer las características del destino.
- V.** Identificarse plenamente ante el Prestador de Servicios Turísticos.
- VI.** Respetar los reglamentos de uso, condiciones del contrato de prestación de servicios o régimen interior de los Servicios Turísticos contratados.
- VII.** No proferir conductas indecentes, ofensivas o discriminatorias en contra de cualquier persona o comunidad.
- VIII.** Las demás que establezcan los ordenamientos legales o administrativos en la materia.

### **Capítulo II**

#### **De los Derechos y Obligaciones del Prestador de Servicios Turísticos**

**Artículo 13.-** El Prestador de Servicios Turísticos tendrá los siguientes:

#### **A. Derechos.**

- I.** Ser considerados en los distintos catálogos, directorios, guías y programas que elabore la Secretaría, conforme a las políticas de promoción y difusión turística.
- II.** Recibir los beneficios que esta Ley otorga, derivados del registro y otorgamiento de la CIET.

- III.** Obtener una calificación sobre los servicios e infraestructura que oferta, con base de la normatividad aplicable.
- IV.** Nombrar o designar un representante con facultades de solución de conflictos, para la atención de medios conciliatorios previstos por esta Ley y su Reglamento.
- V.** Ser ofertado y promocionado por la Secretaría como Prestador de Servicios Turísticos seguro.
- VI.** Recibir asesoría y en su caso, apoyo logístico, en la celebración de convenciones, eventos deportivos, gastronómicos, conferencias, exposiciones y demás, organizados con fines turísticos.
- VII.** Recibir trato digno y decoroso en el desempeño de su labor.
- VIII.** Requerir al Turista o Visitante su identificación plena, previo a la prestación de sus servicios.
- IX.** Ser debidamente representado en las sesiones del Comité Estatal.
- X.** Ser informado de los acuerdos concertados en sesiones del Comité Estatal.
- XI.** Gozar de las garantías del debido proceso en Materia Turística.
- XII.** Abstenerse a prestar sus servicios a Turistas o Visitantes que incumplan con las obligaciones establecidas en esta Ley, o con las condiciones establecidas en el contrato de prestación de Servicios Turísticos.
- XIII.** Solicitar al personal encargado de las Visitas de Verificación y Vigilancia, y demás procedimientos de verificación, se identifiquen y presenten la documentación que autorice su actuación.
- XIV.** Ser incluidos en los programas de capacitación turística que promueva o lleve a cabo la Secretaría.
- XV.** Los demás que establezcan los ordenamientos legales y administrativos en la materia.

## **B. Obligaciones.**

- I.** Colaborar con las distintas autoridades para optimizar la Actividad Turística.
- II.** Brindar los Servicios Turísticos sin discriminación, en términos de lo dispuesto por el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- III.** Cumplir con los Servicios Turísticos en los términos ofertados.
- IV.** Nombrar o designar un representante con facultades de solución de conflictos, para la atención de medios conciliatorios previstos por esta Ley y su Reglamento.
- V.** Reembolsar, bonificar o compensar los servicios incumplidos, a favor del Turista y Visitante.
- VI.** Emitir sus reglamentos y/o lineamientos de control interno en Materia Turística, conforme a los criterios establecidos por la Secretaría.

- VII.** Capacitar y profesionalizar de manera continua al personal a su cargo.
- VIII.** Obtener el Registro Nacional de Turismo.
- IX.** Solicitar y obtener la CIET.
- X.** Establecer protocolos de seguridad y primeros auxilios, en términos de lo que dispongan las autoridades competentes de la materia.
- XI.** Denunciar de forma inmediata ante la autoridad competente, todo hecho vinculado con violación a los derechos humanos de los Turistas o Visitantes.
- XII.** Facilitar el acceso a sus instalaciones y brindar información al personal debidamente autorizado por la Secretaría, para la práctica de las diligencias previstas en esta Ley.
- XIII.** Anunciar de manera accesible y visible sus precios, tarifas y servicios ofertados.
- XIV.** Exhibir en lugar visible la CIET.
- XV.** Ser responsable en el uso y cuidado del Patrimonio Turístico.
- XVI.** Establecer medidas de seguridad tendientes a la protección de los Turistas, Visitantes y sus pertenencias.
- XVII.** Sujetarse al procedimiento administrativo en Materia Turística establecido en la presente Ley y su Reglamento.
- XVIII.** Cumplir con las certificaciones que para efectos de calidad y seguridad sean emitidas por la Secretaría de Turismo.
- XIX.** Las demás que establezcan los ordenamientos legales y administrativos aplicables.

**Artículo 14.-** En caso de que el Prestador de Servicios Turísticos incumpla parcial o totalmente con los servicios ofertados o pactados, tendrá la obligación de rembolsar, bonificar o compensar la suma correspondiente por el pago del servicio incumplido, o bien podrá prestar otro servicio de las mismas características o equivalencia al que hubiere incumplido, a elección del Turista.

### **Capítulo III** **Del Comité de Desarrollo Turístico del Estado de Chiapas** **"CODETECH"**

**Artículo 15.-** El Comité Estatal, es el órgano técnico de consulta en Materia Turística, con funciones de vinculación entre los Prestadores de Servicios Turísticos y las instancias de Gobierno involucradas en la Materia Turística; será el encargado de asesorar, gestionar y apoyar en los proyectos de Inversión Pública Estatal, vigilando su congruencia con la necesidad del entorno en el que se desarrolla la Materia Turística.

**Artículo 16.-** El Comité Estatal tendrá por objeto propiciar la concurrencia activa, comprometida y responsable de los sectores público, privado y social con incidencia directa o indirecta en las Actividades Turísticas, así como conocer, atender y resolver los asuntos de naturaleza turística relacionados con la competencia de dos o más Organismos Públicos.

El Comité Estatal estará presidido por el Titular del Poder Ejecutivo del Estado y estará integrado por los servidores públicos que el mismo determine, así como por Presidentes Municipales y representantes de los Prestadores de Servicios Turísticos, quienes participarán de forma honorífica; las disposiciones reglamentarias establecerán la composición, organización, atribuciones y procedimientos con los que funcionará el Comité Estatal.

**Artículo 17.-** Para el cumplimiento de su objeto, el Comité Estatal establecerá un plan de trabajo, el cual deberá ser acorde con la Ley General, la Ley, los Planes Nacional y Estatal de Desarrollo, así como las demás disposiciones aplicables.

**Artículo 18.-** El Comité Estatal tendrá las atribuciones siguientes:

- I.** Fungir como ente de consulta permanente de la Secretaría y los Municipios en Materia Turística.
- II.** Proporcionar asesoría, evaluación y apoyo técnico a la Secretaría y los Municipios en Materia Turística.
- III.** Concertar entre los miembros representativos del sector, las propuestas de políticas, planes, programas y proyectos turísticos para ser presentadas ante las instancias competentes.
- IV.** Proponer la creación de nuevas Rutas y Productos Turísticos.
- V.** Expedir el Código de Ética de Turismo.
- VI.** Formular recomendaciones a los Prestadores de Servicios Turísticos que infrinjan el Código de Ética de Turismo.
- VII.** Proponer medidas para garantizar el pleno cumplimiento de los derechos de los Turistas.
- VIII.** Promover la inscripción de los Prestadores de Servicios Turísticos en el Registro Nacional de Turismo y en la Plataforma CIET.
- IX.** Sesionar, deliberar y emitir acuerdos para el cumplimiento del objeto de la Ley.
- X.** Analizar y canalizar los asuntos en Materia Turística.
- XI.** Sugerir la Vocación Turística de las regiones del Estado.
- XII.** Formular, establecer y revisar periódicamente su plan de trabajo, estableciendo metas que puedan ser evaluadas periódicamente.
- XIII.** Aprobar su reglamentación interna y el calendario de las sesiones ordinarias.
- XIV.** Proponer las acciones necesarias para garantizar un ambiente de seguridad integral a Turistas y Visitantes, nacionales y extranjeros.
- XV.** Considerar y responder las opiniones y recomendaciones que emitan las Comisiones.
- XVI.** Emitir opinión y recomendaciones respecto a los planes estratégicos o programas que en Materia Turística implementen la Secretaría y los Municipios.

**XVII.** Proponer a la Secretaría y a los Municipios, acciones que mejoren la difusión, promoción y fomento de los destinos, Segmentos, Rutas y Productos Turísticos del Estado.

**XVIII.** Identificar y proponer a la Secretaría y a los Municipios la adopción de buenas prácticas que incentiven la competitividad y calidad de los Servicios Turísticos.

**XIX.** Generar mecanismos de comunicación y difusión de las actividades y objetivos del Comité Estatal, con la finalidad de establecer y ampliar vínculos con organismos similares a nivel municipal, nacional e internacional.

**XX.** Las demás que le sean encomendadas expresamente por el Titular del Ejecutivo Estatal, el Reglamento y las demás Leyes aplicables en la materia.

#### **Capítulo IV De los Comités Municipales**

**Artículo 19.-** Los Ayuntamientos, para fortalecer al Comité Estatal, deberán conformar Comités Municipales, con el objeto de 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 su demarcación territorial.

**Artículo 20.-** Los Ayuntamientos deberán instalar los Comités Municipales al inicio de su administración.

**Artículo 21.-** El Comité Municipal estará presidido por el Presidente Municipal y por representantes de asociaciones u organizaciones pertenecientes al Sector Turístico, conforme a lo establecido en las disposiciones reglamentarias.

Los Presidentes Municipales podrán nombrar como representantes, a los funcionarios relacionados con el Sector Turístico en su demarcación territorial.

Los representantes de asociaciones u organizaciones deberán acreditar su legal constitución.

El Comité Municipal podrá invitar a Instituciones y Entidades públicas, privadas y sociales y demás personas relacionadas con el Turismo en el Municipio, las cuales únicamente contarán con derecho a voz.

**Artículo 22.-** El Comité Municipal tendrá las atribuciones siguientes:

**I.** Concertar entre los miembros representativos del Sector Turístico, las políticas, planes, programas y proyectos turísticos del Municipio.

**II.** Servir como órgano de consulta, asesoría y apoyo técnico a la Secretaría y al Comité Estatal.

**III.** Colaborar en la actualización del Inventario Turístico Estatal, mediante la sugerencia de bienes, recursos naturales, culturales, y sitios de interés de sus demarcaciones territoriales que consideren deban ser incluidos.

**IV.** Dar a conocer a la Secretaría y al Comité Estatal, el anteproyecto del Programa Municipal de Turismo, con la finalidad de coadyuvar con las estrategias para impulsar de manera integral el desarrollo del Turismo del Estado.

**V.** Promover la inscripción de los Prestadores de Servicios Turísticos de su demarcación territorial en el Registro Nacional de Turismo y en la Plataforma CIET.

**VI.** Apoyar en la operatividad de todas las acciones de la Secretaría en sus respectivas demarcaciones territoriales.

**VII.** Proponer a la Secretaría los planteamientos, alternativas y análisis sobre asuntos de naturaleza turística, los fenómenos de mercados, segmentos, productos y destinos en el Municipio.

**VIII.** Garantizar una amplia protección al Turismo en su demarcación territorial, en especial para los Turistas con alguna discapacidad, en apego a lo dispuesto en la presente Ley y demás legislación en materia de personas con discapacidad.

**IX.** Propiciar el desarrollo turístico sustentable de su Municipio.

**X.** Evaluar el informe que rinda el titular del área responsable sobre el desarrollo de la Actividad Turística municipal.

**XI.** Las demás que establezcan esta Ley, su Reglamento y las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

**Artículo 23.-** Los Comités Municipales, podrán constituir las comisiones y comités técnicos que se requieran para el cumplimiento de sus objetivos.

**Artículo 24.-** Los Comités Municipales, para su funcionamiento y organización interna, se regirán por lo dispuesto en la presente Ley y el Reglamento.

## **Capítulo V De la Información, Orientación y Auxilio al Turista**

**Artículo 25.-** Corresponde a la Secretaría coadyuvar con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, a fin de que se proporcionen los servicios de información, orientación, y auxilio de los Turistas y Visitantes en el Estado.

**Artículo 26.-** La Secretaría establecerá módulos de información turística, los cuales serán instalados en las terminales aéreas, terrestres, portuarias y en general, en los centros de mayor afluencia turística.

Los Municipios y Prestadores de Servicios Turísticos deberán coadyuvar al establecimiento y administración de dichos módulos.

**Artículo 27.-** La Secretaría orientará y auxiliará al Turista y Visitante, brindándole la información y apoyo necesario para la realización y el disfrute del Turismo en el Estado, para lo cual podrá:

**I.** Proporcionar a los Turistas y Visitantes de forma gratuita, la información y orientación requerida.

**II.** Atender toda clase de denuncias, quejas, sugerencias o solicitudes de apoyo al Turista y Visitante, canalizando a la autoridad competente el asunto, apoyando sus gestiones y otorgando el debido seguimiento, en el ámbito de sus atribuciones.

**III.** Hacer del conocimiento o denunciar ante las autoridades competentes, anomalías e ilícitos que se detecten en la prestación de los Servicios Turísticos, a efecto de que se otorgue la atención de

conformidad con sus atribuciones y en apego a los procedimientos legalmente establecidos para la investigación de los mismos.

**IV.** Auxiliar, como órgano de enlace ante el Consulado o Embajada respectiva, al Turista o Visitante, en procedimientos de quejas instaurados por personas extranjeras.

**V.** Brindar información al Consulado o Embajada respectiva.

**Artículo 28.-** En los casos de comisión de delitos en contra de Turistas o Visitantes, la Secretaría, en coordinación con las autoridades competentes, establecerá mecanismos o medidas adecuadas de atención y protección al Turista o Visitante, para lo cual podrá celebrar convenios.

La Secretaría realizará acciones preventivas con amplia difusión, a fin de prevenir, evitar y denunciar actividades delictivas relacionadas con el Turismo en el Estado.

**Artículo 29.-** En los establecimientos en los que se presten Servicios Turísticos, la Secretaría deberá poner a disposición del público, folletos, trípticos, formatos, buzones, líneas telefónicas gratuitas, portales electrónicos, entre otros, como medios para recibir las denuncias y/o quejas; en coordinación con las instancias federales, estatales y municipales.

**Artículo 30.-** Las denuncias o quejas que resulten fundadas, presentadas por los Turistas o Visitantes, a través de los medios que la Secretaría tenga a bien establecer, deberán ser resueltas conforme al procedimiento establecido en la presente Ley y su Reglamento; en caso de determinar una sanción vinculatoria efectiva, podrá ser considerada para instituir criterios que podrán ser aplicados por los Municipios, en materia de su competencia.

## **Capítulo VI De las Unidades de Vinculación**

**Artículo 31.-** La Secretaría, para el mejor desempeño de sus funciones, instalará y operará Unidades de Vinculación en el interior del Estado, con el fin de promover y garantizar la aplicación de la presente Ley y su Reglamento.

**Artículo 32.-** Los titulares de cada Unidad de Vinculación se coordinarán con las diversas áreas de la Secretaría, para la implementación de estrategias que permitan operar los programas y proyectos de promoción, difusión y protección al Turista en el Estado de Chiapas.

**Artículo 33.-** Los titulares de cada una de las Unidades de Vinculación, brindarán atención al Turista y Visitante, en términos de lo dispuesto en esta Ley y su Reglamento.

## **Capítulo VII De las Rutas Turísticas**

**Artículo 34.-** La Secretaría deberá constituir y apoyar el desarrollo de Rutas Turísticas; para tales efectos, se deberán realizar estudios que determinen la viabilidad de una ruta, tomando en consideración las sugerencias de los Ayuntamientos, Dependencias Estatales, Federales, organizaciones de la sociedad civil, las propuestas que genere el Comité Estatal, así como a los Prestadores de Servicios Turísticos.

**Artículo 35.-** La Ruta Turística para su debida administración considerará de manera enunciativa, más no limitativa, los siguientes elementos:

**I.** Una asociación intermunicipal como convergencia de acuerdos generales.

**II.** Un fondo económico, con recursos provenientes de los Municipios, particulares u otras aportaciones que permita realizar inversiones para su desarrollo y promoción, con la participación directa de los Prestadores de Servicios Turísticos debidamente constituidos.

### **Título Tercero De los Segmentos Turísticos**

#### **Capítulo I Del Turismo Accesible o Turismo para Todos**

**Artículo 36.-** Las personas con discapacidad y los adultos mayores tienen derecho a un Turismo accesible que garantice su integridad, a través de Servicios Turísticos en condiciones adecuadas a sus capacidades; no deberá limitarse a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de la comunicación, sino que, tendrá por finalidad lograr que los entornos, Productos y Servicios Turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones.

**Artículo 37.-** La Secretaría, en coordinación con los tres órdenes de Gobierno, así como con los sectores privado y social, promoverá la Prestación de Servicios Turísticos con accesibilidad, que tengan por objeto incluir y favorecer a los Turistas o Visitantes con alguna discapacidad y a los adultos mayores.

#### **Capítulo II Del Turismo Social**

**Artículo 38.-** El Turismo Social se integra por un conjunto de acciones e instrumentos que ejecutan las personas que no cuenten con recursos suficientes, mediante programas que otorguen facilidades para la realización de Actividades Turísticas en el Estado de Chiapas.

**Artículo 39.-** La Secretaría fomentará el Turismo Social mediante el diseño y promoción de programas que incentiven el deseo de conocer y realizar Actividades Turísticas, otorgando facilidades que hagan accesibles los Servicios Turísticos, bajo los principios de economía, seguridad y calidad.

**Artículo 40.-** La Secretaría podrá celebrar acuerdos con Prestadores de Servicios Turísticos que cuenten con la CIET, para lograr una oferta atractiva y accesible de paquetes, planes y Rutas Turísticas a precios y condiciones asequibles que fortalezcan el desarrollo del Turismo Social.

Asimismo, determinará las acciones de coordinación con los sectores público, privado y social para su participación en programas de Turismo Social que beneficien la Actividad Turística de la Entidad en temporadas y condiciones estratégicas; propiciando a través de las Dependencias gubernamentales las condiciones para que su personal goce de facilidades para la explotación y disfrute de la Materia Turística.

#### **Capítulo III Del Turismo Sustentable**

**Artículo 41.-** El Turismo Sustentable representa una vía hacia la gestión de recursos de distinta naturaleza, de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida; su objeto es el uso óptimo de los recursos naturales aptos para el desarrollo turístico, respetando la autenticidad sociocultural de las comunidades

anfitrionas, conservando los atractivos culturales, sus valores tradicionales y arquitectónicos, asegurando el desarrollo de actividades económicas viables, ayudando a la conservación de los recursos naturales, en apego a la normatividad en la materia.

**Artículo 42.-** La Secretaría fomentará y promoverá el desarrollo de actividades económicas viables, que reporten beneficios socioeconómicos a las comunidades anfitrionas, que deriven en oportunidades de empleo, obtención de ingresos y servicios sociales, contribuyendo a mejorar las condiciones de vida.

**Artículo 43.-** La Secretaría, en coordinación con las autoridades competentes, y con base en la consulta previa a los pueblos y comunidades indígenas, implementará acciones para fomentar y promover la identidad de las comunidades en el Estado, la riqueza histórica, cultural y patrimonial, facilitando el desarrollo del Turismo Sustentable.

**Artículo 44.-** Las actividades tradicionales, deberán reconocerse como factores importantes para la preservación de la cultura, autosuficiencia y desarrollo económico.

#### **Capítulo IV Del Turismo Ecológico**

**Artículo 45.-** El Turismo Ecológico se encontrará basado en la naturaleza, y la motivación principal de los Turistas es la observación y apreciación de los recursos y riqueza natural o de las culturas tradicionales dominantes en las zonas naturales, aprovechando los elementos naturales, geográficos y de ecosistemas que existen en el Estado, procurando reducir los impactos negativos sobre el entorno natural y sociocultural.

**Artículo 46.-** Para el desarrollo del Turismo Ecológico, la Secretaría deberá privilegiar las acciones que minimicen el impacto negativo en el ambiente, así como en la comunidad que genera la actividad.

**Artículo 47.-** La Secretaría priorizando las Actividades Turísticas ecológicas, podrá coordinarse con los tres órdenes de gobierno para desarrollar conjuntamente programas de difusión, capacitación, promoción a la educación y conciencia ambiental.

#### **Capítulo V Del Turismo Industrial**

**Artículo 48.-** El Turismo Industrial tiene como objetivo las visitas a empresas en activo y el patrimonio histórico industrial, ofreciendo a los Visitantes una experiencia que se relacione con los productos y procesos productivos aplicados, así como de la historia de la empresa y sus actividades.

**Artículo 49.-** La Secretaría fomentará visitas a fábricas en activo y al patrimonio histórico industrial, ofreciendo experiencias relacionadas con los productos y sus procesos de elaboración.

#### **Capítulo VI Del Turismo de Convenciones y Eventos Especiales**

**Artículo 50.-** La Secretaría promoverá con los Organismos Públicos, así como con los sectores privado y social, la realización de eventos que, por su trascendencia, prestigio o proyección, en el corto, mediano y largo plazo, impacten de manera positiva en los aspectos económicos, sociales, culturales o turísticos al Estado y cuyos motivos giran en entornos profesionales.

**Artículo 51.-** La Secretaría, en conjunto con la instancia correspondiente, analizará las propuestas que de manera coordinada les presenten los Organismos Públicos, tendientes a la creación y atracción de eventos estatales, nacionales e internacionales, así como la continuidad de los ya existentes.

## **Capítulo VII Del Turismo Cultural**

**Artículo 52.-** Es el Segmento Turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, étnicos, tradicionales, materiales, intelectuales y de pertenencia que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico.

**Artículo 53.-** La Secretaría en coordinación con los sectores público, privado y social, implementará programas de fomento al Turismo Cultural, para el fortalecimiento de la identidad de nuestro Estado. Asimismo, en coordinación con los tres Ordenes de Gobierno, y los sectores privado y social, creará y desarrollará esquemas enfocados a cuidar el Patrimonio Turístico y Cultural de la Entidad, garantizando su uso racional y la sustentabilidad del Turismo.

## **Capítulo VIII Del Turismo de Romance**

**Artículo 54.-** Es el Segmento Turístico cuyo enfoque es realizar un viaje con fines de celebración de un acontecimiento significativo, como despedidas de solteros, reuniones familiares, lunas de miel, renovación de votos y bodas; así como todas aquellas actividades que por su naturaleza tienen un significado especial para los Turistas o Visitantes.

**Artículo 55.-** La Secretaría, en coordinación con los sectores privado y social, implementará estrategias para ofrecer un marco conveniente en todas las etapas del viaje privilegiando actividades propias del acontecimiento que lo motiva, promoviendo de ideas y escenarios que cumplan con las expectativas de los Turistas o Visitantes.

**Artículo 56.-** La Secretaría podrá concertar acuerdos con los distintos Prestadores de Servicios Turísticos, para incentivar este segmento, a través de la planeación de una oferta razonable que contengan paquetes y planes que incentiven al sector.

## **Capítulo IX Del Turismo Religioso**

**Artículo 57.-** Es el Segmento Turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales, materiales e intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico.

**Artículo 58.-** La Secretaría fomentará la conservación de sitios que cuentan con la tipología de lugares santos o que representen la práctica de un culto, devoción o peregrinaje, promoviendo la generación de experiencias relacionadas con este sector.

## **Capítulo X Del Turismo Gastronómico**

**Artículo 59.-** Es el Segmento Turístico en el que el interés del Turista o Visitante radica en la cultura culinaria del Estado de Chiapas, por lo que planifican los viajes con el fin de probar los alimentos típicos, conocer los ingredientes o aprender sobre las formas de preparación en las distintas regiones del Estado.

**Artículo 60.-** La Secretaría en coordinación con los Organismos Públicos y los Ayuntamientos, promoverá y fomentará la gastronomía a nivel estatal, nacional e internacional como un Atractivo Turístico, e implementará las acciones correspondientes para su promoción y desarrollo.

De igual forma, establecerá los mecanismos de coordinación y participación con los Municipios que favorezcan el desarrollo del Turismo gastronómico, promoviendo la capacitación necesaria a los Prestadores de Servicios Turísticos.

## **Capítulo XI Del Turismo de Salud**

**Artículo 61.-** Es el Segmento Turístico encargado de brindar a los Turistas y Visitantes el acceso a la salud física, mental y/o espiritual a través de actividades médicas, de terapia o bienestar, para el cumplimiento de su objetivo.

**Artículo 62.-** La Secretaría en coordinación con los Organismos Públicos, Ayuntamientos, y los sectores privado y social, implementaran acciones correspondientes para la promoción del Turismo de Salud en el Estado, a nivel local, nacional e internacional.

## **Capítulo XII Del Turismo Deportivo**

**Artículo 63.-** Es el Segmento Turístico cuya principal motivación es participar en la práctica de algún deporte o presenciar algún evento deportivo. Para el cumplimiento de su objetivo, la Secretaría conjuntamente con el organismo especializado en materia de deporte en el Estado, Ayuntamientos, Organismos Públicos, sectores social y privado relacionados con la cultura física y el deporte, impulsarán la celebración de actividades deportivas tendientes a incrementar la afluencia de Turismo hacia el Estado, con el fin de que los destinos sedes logren competitividad y sustentabilidad. En lo relativo a las actividades deportivas se estará a lo dispuesto por la Ley de la materia.

**Artículo 64.-** Los Prestadores de Servicios Turísticos y organizadores de actividades deportivas deberán tramitar ante las instancias competentes los permisos, licencias y autorizaciones, de conformidad con la normatividad vigente; la Secretaría, la instancia estatal normativa en materia de deporte, y en su caso los Ayuntamientos, podrán coadyuvar en los trámites respectivos.

## **Capítulo XIII Turismo de Negocios**

**Artículo 65.-** El Turismo de negocios es el conjunto de corrientes turísticas en la cual el motivo del viaje se da en un marco laboral o profesional, para lo cual la Secretaría promoverá con los Organismos Públicos, así como con el sector privado y social, la realización de actividades laborales y profesionales, incluyendo numerosos segmentos y productos relacionados con la organización de reuniones de negocios con diferentes propósitos y magnitudes, que por su trascendencia, prestigio o proyección, en el corto y largo plazo, impacten de manera positiva en los aspectos económicos, sociales, culturales o turísticos al Estado.

**Artículo 66.-** La Secretaría, promoverá y fomentará la creación y atracción de eventos estatales, nacionales e internacionales, cuyo motivo de viaje está vinculado con la realización de actividades laborales y profesionales.

## **Título Cuarto De la Promoción y Fomento al Turismo**

### **Capítulo I De la Promoción Turística**

**Artículo 67.-** La promoción turística del Estado comprende la publicidad y difusión de la Oferta Turística existente, para incrementar la captación del Turismo.

La Secretaría, en coordinación con los demás integrantes del Sector Turístico, tendrá a su cargo la promoción turística del Estado, a través de la elaboración de proyectos específicos que permitan potencializar a la Entidad como un destino turístico atractivo.

**Artículo 68.-** La Secretaría podrá celebrar convenios de colaboración para promover la Oferta Turística del Estado, con los tres Órdenes de Gobierno y los sectores social y privado interesados en dicho objetivo.

La Secretaría podrá asesorar a los Ayuntamientos y organizaciones del sector privado y social que lo soliciten, en la implementación de acciones de promoción y difusión turística.

**Artículo 69.-** Para el desarrollo de la promoción turística, la Secretaría considerará los siguientes aspectos:

**I.** Incrementar la participación del Estado en eventos, congresos, foros y exposiciones estatales, nacionales e internacionales.

**II.** Difundir los atractivos naturales y culturales, así como las expresiones históricas, artísticas, arquitectónicas, arqueológicas y el patrimonio cultural inmaterial, nuevos destinos turísticos, zonas y Servicios Turísticos ofrecidos en el Estado.

**III.** Participar en la elaboración de material informativo, promocional y publicitario en Materia Turística.

**IV.** Activar la Oferta Turística del Estado de Chiapas en los mercados internacionales, a través de las representaciones oficiales de México en el extranjero.

**V.** Promover a los integrantes del Sector Turístico la creación de fondos para el fomento turístico.

**VI.** Divulgar las investigaciones y estudios en materia de Turismo que se desarrollen en el Estado.

**VII.** Elaborar programas de información y asesoría para los Turistas y Visitantes.

**VIII.** Incentivar el otorgamiento de reconocimientos a los Prestadores de Servicios Turísticos destacados en la promoción turística.

**IX.** Celebrar convenios con otras Dependencias nacionales, estatales y municipales para promover el Turismo en el Estado.

**X.** Promover la creación de patronatos o asociaciones encargadas de la organización de actividades que generen la atracción turística al Estado; así como coordinar dichas actividades con las asociaciones u organismos existentes en el Sector Turístico.

**XI.** Los demás que la normatividad aplicable, políticas públicas o programas en la materia establezcan, y aquellos que la Secretaría estime pertinentes.

**Artículo 70.-** La Secretaría en coordinación con el Comité Estatal, fomentarán la integración regional de los sectores productivos a través del Turismo como eje rector, con el objetivo de generar cadenas de valor, impulsando el desarrollo de actividades complementarias y de proveeduría que permitan una interacción eficiente entre la Actividad Turística y los mercados locales.

**Artículo 71.-** La Secretaría diseñará Productos Turísticos tomando en consideración el potencial y características de los mercados demandantes de Servicios Turísticos, con la finalidad de facilitar su inclusión en las cadenas de valor; para tal efecto, deberá priorizar el diseño e implementación de experiencias turísticas comercializables entre tour-operadores mayoristas y empresas locales que se encarguen de la venta y colocación del Producto Turístico.

**Artículo 72.-** Para efectos del fortalecimiento de la promoción, difusión y capacitación de la Materia Turística del Estado de Chiapas, la Secretaría, en el ámbito de sus atribuciones, gestionará ante las instancias correspondientes de los tres órdenes de gobierno, así como ante instituciones públicas, privadas o sociales, nacionales o internacionales, recursos necesarios o instrumentos de financiamiento que coadyuven en el cumplimiento de dichos objetivos.

Asimismo, los recursos que sean recaudados derivados de los procedimientos administrativos relativos a la Materia Turística, podrán ser aplicados preferentemente para este fin.

## **Capítulo II De los Fideicomisos**

**Artículo 73.-** El Titular del Poder Ejecutivo Estatal, a través de la Secretaría, podrá coordinar conjuntamente con otras instancias del sector público y privado, el procedimiento de creación y/o funcionamiento de Fideicomisos que desarrollen acciones de promoción, difusión, capacitación, certificación, profesionalización, asesoría, financiamiento y comercialización, así como todas aquellas que impliquen una mejora permanente del Sector Turístico.

**Artículo 74.-** El patrimonio de los Fideicomisos se aplicará para los fines consignados en éstos. La estructura y funcionamiento de los Fideicomisos se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias en la materia, así como por las reglas de operación y el contrato suscrito con la entidad financiera correspondiente.

## **Capítulo III De la Certificación y Profesionalización Turística**

**Artículo 75.-** La certificación y profesionalización turística son actividades prioritarias para la eficaz prestación de los Servicios Turísticos, para lo cual la Secretaría deberá:

**I.** Prestar o gestionar asesoría y apoyo técnico a los Prestadores de Servicios Turísticos en la certificación y profesionalización que éstos otorguen a sus empleados.

**II.** Diseñar y aplicar cursos de capacitación, certificación y profesionalización turística a servidores públicos, estatales y municipales, cuyas actividades se encuentren vinculadas con el Turismo.

**III.** Intervenir en programas de certificación, capacitación y profesionalización para los Prestadores de Servicios Turísticos, así como supervisar los procesos de evaluación aplicados a los mismos, vigilando que éstos sean congruentes con la normatividad en materia laboral.

**IV.** Participar en la elaboración, apertura y revisión de programas de estudios en las instituciones educativas en las que se impartan las carreras afines al Sector Turístico en el Estado.

**V.** Impartir entre la población y los Prestadores de Servicios Turísticos, cursos de cultura y educación turística, tendientes a concientizar sobre la importancia de esta actividad económica para el desarrollo de la Entidad.

**VI.** Gestionar el otorgamiento de becas ante las diversas instituciones destinadas a la capacitación en la prestación de Servicios Turísticos.

**VII.** Gestionar y certificar cursos, estudios y demás instrumentos tendientes a la profesionalización y actualización de los servidores públicos adscritos a la Secretaría y los Ayuntamientos.

**VIII.** Promover, a través de programas de certificación, la excelencia en la gestión de los Prestadores de Servicios Turísticos cuyos estándares de servicio y características arquitectónicas y gastronómicas reflejen y promuevan la riqueza cultural del Estado y del País.

**IX.** Celebrar convenios y acuerdos con instituciones educativas estatales, nacionales e internacionales, con la finalidad de validar y registrar los cursos y estudios que impartan en Materia Turística.

**X.** Promover entre los Prestadores de Servicios Turísticos, la obtención de distintivos que certifiquen y eleven la calidad y competitividad turística.

**Artículo 76.-** La Secretaría identificará y formará un registro de las instituciones educativas establecidas en el Estado, especializadas en las diferentes ramas de las Actividades y Servicios Turísticos, reconocidas oficialmente, con el objeto de informar a los Prestadores de Servicios Turísticos, sobre la validez oficial y el nivel académico de dichas instituciones educativas.

**Artículo 77.-** La Secretaría diseñará y aplicará los programas de capacitación, y se coordinará con la Secretaría e Turismo Federal, Dependencias federales, estatales y municipales, así como con organismos de los sectores social y privado, a efecto de garantizar su asistencia y colaboración, para la impartición de cursos de capacitación turística, tanto a Prestadores de Servicios Turísticos, como a servidores públicos.

**Artículo 78.-** La Secretaría promoverá la celebración de convenios de coordinación y colaboración con las diversas Instituciones educativas del Estado, con el objeto de que los alumnos y alumnas de las mismas, puedan prestar su servicio social en dicha Dependencia.

**Artículo 79.-** La Secretaría promoverá ante las instancias educativas competentes, la inclusión en el material didáctico o cualquier otro medio, el significado de la Actividad Turística, su importancia para el Estado, así como en la formación de profesionales y asesores relacionados con la misma.

**Artículo 80.-** La Secretaría, por sí o a través de terceros, realizará estudios e investigaciones en Materia Turística y llevará a cabo acciones para mejorar y complementar la enseñanza turística a nivel superior y de posgrado, dirigida al personal de instituciones públicas, privadas y sociales vinculadas con objeto social relativo al Turismo.

**Artículo 81.-** La Secretaría participará en la elaboración de programas de profesionalización turística y promoverá, en coordinación con los Organismos Públicos de la Administración Pública Estatal, municipal e instituciones públicas, privadas y sociales, nacionales e internacionales, el

establecimiento de instituciones educativas y de capacitación para la formación de profesionales y técnicos en ramas relacionadas a la Actividad Turística.

En los citados programas se deberá considerar la profesionalización respecto a la atención de todas las personas y grupos sociales con un enfoque incluyente.

**Artículo 82.-** La Secretaría deberá formular un programa de certificación, capacitación y profesionalización turística que tenga, de manera enunciativa, no limitativa, los siguientes objetivos:

**I.** Capacitar, certificar o profesionalizar a los Prestadores de Servicios Turísticos, servidores públicos, pobladores, sociedades cooperativas, organizaciones rurales y urbanas, así como cualquier otro tipo de organización cuya actividad se relacione con el Sector Turístico.

**II.** Promover y generar la coparticipación de instituciones públicas y privadas en programas permanentes de capacitación, certificación y profesionalización que permitan elevar la calidad y competitividad de los Prestadores de Servicios Turísticos.

**III.** Proveer entre los Prestadores de Servicios Turísticos, los elementos básicos para la planeación y elaboración de proyectos enfocados al Turismo en cualquiera de sus modalidades, así como la administración de sus recursos, la conservación del entorno ecológico y el fomento a la cultura del ahorro y autoempleo.

**IV.** Promover la capacitación, certificación y profesionalización especializada y actualizada, en los diferentes rubros de prestación de Servicios y Segmentos Turísticos tales como: hotelería, alimentos y bebidas, agencias de viajes, transportadoras turísticas, guías de Turistas, entre otros.

#### **Capítulo IV De la CIET**

**Artículo 83.-** Corresponde a la Secretaría operar el registro y otorgamiento de la CIET, en los términos de lo dispuesto en la presente Ley y su Reglamento.

**Artículo 84.-** La CIET es el documento público y gratuito mediante el cual la Secretaría emite la validación para el desarrollo de actividades inherentes a la Materia Turística, otorgando certeza a los Turistas y Visitantes para la contratación de Servicios Turísticos legales y de calidad; la CIET será difundida mediante los canales publicitarios y plataformas digitales oficiales destinadas al Sector Turístico.

**Artículo 85.-** Para obtener la CIET, los Prestadores de Servicios Turísticos, deberán presentar a la Secretaría una solicitud por escrito, misma que deberá contener lo siguiente:

**I.** Identificación oficial, en caso de ser persona física; en caso de personas morales, el instrumento notarial constitutivo, con denominación o razón social.

**II.** Especificación del o los servicios que pretenda operar y nombre comercial del mismo.

**III.** Comprobante de domicilio del local en el que se pretenda instalar el establecimiento o se encuentra establecido.

**IV.** Título de propiedad o instrumento jurídico que acredite la legal posesión del inmueble.

**V.** Registro Federal de Contribuyentes.

**VI.** Factibilidad de uso de suelo comercial, expedido por la autoridad competente.

**VII.** Constancia de no adeudos fiscales.

**VIII.** Cumplir con los requisitos de seguridad y protección civil establecidos en la normatividad en la materia, para el desarrollo de este tipo de servicios.

**IX.** Designación por parte del Prestador de Servicios Turísticos, de un representante con facultades de solución de conflictos, para la atención de medios conciliatorios previstos en esta Ley y su Reglamento.

**X.** Los demás requisitos que establezca el Reglamento de la presente Ley.

**Artículo 86.-** La tramitación de la CIET tendrá carácter obligatorio y deberá realizarse en un período máximo de sesenta días hábiles contados a partir del inicio de operaciones del establecimiento. La CIET contendrá los siguientes datos:

**I.** Nombre, denominación o razón social de la persona física o moral que presta los Servicios Turísticos.

**II.** Domicilio en que se prestarán los Servicios Turísticos.

**III.** Fecha de inicio de operaciones o apertura del establecimiento.

**IV.** Tipo de Servicios Turísticos que se prestan o prestarán, y su categoría conforme las normas aplicables.

**V.** Folio de Cédula.

**VI.** Código QR.

**Artículo 87.-** La CIET deberá ser actualizada cuando los Prestadores de Servicios Turísticos cambien su domicilio o su razón social, o cuando acontezca su robo o extravío.

## **Capítulo V De la Plataforma CIET**

**Artículo 88.-** La Secretaría como instancia obligada a garantizar el óptimo desarrollo de la Actividad Turística contará con una Plataforma CIET, en la que estarán inscritos los Prestadores de Servicios Turísticos que cuenten con dicha cédula y cumplan con las disposiciones de Ley.

**Artículo 89.-** La Secretaría, para ofertar y promocionar el Turismo en el Estado, contará con un sistema digital, en el que se pondere a los Prestadores de Servicios Turísticos que se encuentren debidamente constituidos y establecidos en estricto apego a la Ley, garantizando a los Turistas y Visitantes, servicios confiables, seguros y de calidad.

**Artículo 90.-** Para ser sujeto de la promoción de los Servicios Turísticos dentro de la Plataforma CIET, se deberá estar al corriente en el cumplimiento de los trámites y requisitos establecidos en esta Ley, su Reglamento y demás normatividad aplicable en la materia.

Para que un Prestador de Servicios Turísticos pueda ser considerado dentro de los beneficios que otorgan los planes, programas y proyectos que impulsa la Secretaría en los diferentes Atractivos Turísticos, deberá contar con la CIET vigente.

**Artículo 91.-** La Plataforma CIET será la herramienta que permita identificar, reconocer y atender las fortalezas y debilidades en Materia Turística.

## **Capítulo VI De la Vigencia de la CIET**

**Artículo 92.-** La CIET otorgada por la Secretaría, contará con una vigencia indefinida.

**Artículo 93.-** Los Prestadores de Servicios Turísticos deberán actualizar la CIET dentro de los quince días posteriores a su cambio de domicilio, robo o extravío.

La falta de actualización de la CIET dentro del término señalado en el párrafo que antecede, será motivo de cancelación. En caso de que el Prestador de Servicios Turísticos continúe sus actividades sin haber actualizado la CIET, será acreedor a las sanciones establecidas en la presente Ley, conforme a la naturaleza de cada caso en particular.

## **Capítulo VII Del Atlas Turístico**

**Artículo 94.-** El Atlas Turístico es el registro sistemático de carácter público, en el que se encuentran los bienes, recursos naturales, culturales, arqueológicos, sitios de interés y en general todas aquellas zonas y áreas territoriales, que puedan constituirse en Atractivos Turísticos dentro del Estado de Chiapas.

Para su elaboración, la Secretaría deberá coordinarse con los Organismos Públicos, instituciones o asociaciones públicas o privadas, asociaciones de Prestadores de Servicios Turísticos, en forma concurrente con los Ayuntamientos.

El Atlas Turístico constituye una herramienta para la promoción de la Actividad Turística en el Estado de Chiapas, coadyuvando en la realización de estudios sociales y de mercado, conforme a la información contenida en el Sistema de Información Turística Estatal y la Plataforma CIET.

## **Título Quinto De los Instrumentos de Medición en Materia Turística**

### **Capítulo Único Del Sistema de Información Turística Estatal**

**Artículo 95.-** La Secretaría integrará y operará el Sistema de Información Turística Estatal, que es el instrumento mediante el cual, a través de elementos informáticos y tecnológicos, se formalizan los programas de desarrollo turístico y se fomenta y promueve la Actividad Turística en el Estado.

El Sistema de Información Turística Estatal constituye un programa permanente de información, registro y estadística de las actividades realizadas por los Prestadores de Servicios Turísticos.

Las características relacionadas a la integración del Sistema de Información Turística Estatal, así como de la información registrada en el mismo, se establecerán en el Reglamento y demás disposiciones administrativas en la materia.

**Artículo 96.-** El Sistema de Información Turística Estatal tiene como objetivo homologar, analizar, interpretar y publicar las estadísticas oficiales respecto al Sector Turístico en el Estado; su información será publicitada oportunamente en tiempo y forma, y podrá ser utilizada como criterio para la toma de decisiones correctivas o preventivas.

**Artículo 97.-** El Sistema de Información Turística Estatal estará integrado, entre otros aspectos, por los siguientes indicadores:

**I.** Afluencia turística.

**II.** Derrama económica.

**III.** Estadía promedio.

**IV.** Perfil socioeconómico del Turista o Visitante.

**V.** Gasto promedio.

**VI.** Tendencias del sector.

**Artículo 98.-** La Secretaría deberá integrar, con la participación responsable de los Prestadores de Servicios Turísticos en el Estado y de los actores en el Sector Turístico, información veraz y oportuna para la elaboración de estadísticas confiables.

**Artículo 99.-** La Secretaría deberá promover la integración de los Municipios al Sistema de Información Turística Estatal, con el propósito de unificar criterios respecto de los indicadores que lo integran.

**Artículo 100.-** Los Municipios podrán integrar y operar un sistema de información turística municipal, conforme a las disposiciones establecidas en la Ley y el Reglamento, relativas a la integración y operación del Sistema de Información Turística Estatal.

## **Título Sexto De los Medios Alternativos de Solución en Materia Turística**

### **Capítulo Único De la Mediación y Conciliación**

**Artículo 101.-** El procedimiento de mediación y conciliación podrá iniciarse a solicitud de parte interesada, previo a la sustanciación del procedimiento de denuncia y/o queja; para los efectos, las partes expresarán su voluntad de someterse al mismo. La comparecencia del Prestador de Servicios Turísticos ante la Secretaría, debe ser personal, tratándose de personas físicas, o por conducto de representante o apoderado legal con facultades para transigir, en el caso de las personas morales.

Para facilitar la solución del procedimiento de mediación y conciliación, la Secretaría y las partes podrán sustanciarlo vía telefónica o por medios electrónicos con el representante para la solución de conflictos nombrado y reconocido dentro de la CIET.

**Artículo 102.-** Las solicitudes de mediación y conciliación podrán plantearse por comparecencia, por escrito o por medios electrónicos de una o ambas partes, ante la Secretaría.

**Artículo 103.-** La Secretaría deberá hacer constar por escrito los acuerdos, convenios, transacciones, o estipulaciones que pongan fin a la controversia, así como la negativa de una o

ambas partes para continuar con el procedimiento conciliatorio; dichos documentos deberán ser agregados al expediente para constancia y efectos legales correspondientes.

**Artículo 104.-** Los convenios y/o acuerdos celebrados ante la Secretaría, una vez suscritos adquieren la condición de cosa juzgada y su cumplimiento será obligatorio para las partes; en caso de incumplimiento se aplicarán las sanciones establecidas en la presente Ley.

**Artículo 105.-** La Secretaría, conforme a las circunstancias especiales que se actualicen en el transcurso del procedimiento conciliatorio, recurrirá a todas las medidas pertinentes a su alcance, para su total conclusión armoniosa, siempre que las mismas se encuentren apegadas a la presente Ley y su Reglamento, y en total respeto a los derechos humanos de las personas.

**Artículo 106.-** El trámite del procedimiento conciliatorio consignado en la presente Ley, no interrumpirá los términos para la prescripción de las acciones previstas en la demás normatividad aplicable; la Secretaría deberá hacer del conocimiento de la parte quejosa dicha circunstancia.

## **Título Sexto Del Procedimiento Administrativo en Materia Turística**

### **Capítulo I De las Visitas de Verificación y Vigilancia**

**Artículo 107.-** La Secretaría, para el cumplimiento de la presente Ley, podrá realizar Visitas de Verificación y Vigilancia, para lo cual se auxiliará de Verificadores Turísticos o servidores públicos debidamente acreditados con identificaciones oficiales.

**Artículo 108.-** El personal encargado de realizar las Visitas de Verificación y Vigilancia, deberá acreditarse con documento oficial y orden por escrito, debidamente fundada y motivada, en la que deberán precisarse la fecha, lugar o zona, comunidad, domicilio y ubicación precisa de los Prestadores de Servicios Turísticos que habrán de verificarse, el objeto de la visita, aspectos a verificar, nombre y firma de la autoridad competente que emite la orden, y el nombre del Verificador Turístico.

**Artículo 109.-** Las Visitas de Verificación y Vigilancia se realizarán en forma aleatoria, conforme a la información que genere la Plataforma CIET, o derivadas de las denuncias y/o quejas presentadas con relación al incumplimiento de las obligaciones consignadas en la presente Ley.

**Artículo 110.-** En lo no previsto en la Ley y su Reglamento será aplicada, de manera supletoria, la Ley de Procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas.

### **Capítulo II De la Denuncia**

**Artículo 111.-** Cualquier persona podrá exponer ante la Secretaría, denuncias en contra de Prestadores de Servicios Turísticos del Estado de Chiapas, por actos u omisiones que afecten o puedan afectar los intereses de los usuarios. Las denuncias podrán presentarse por comparecencia, vía telefónica o a través de los medios electrónicos determinados por la Secretaría. La denuncia será anónima.

**Artículo 112.-** Las denuncias se inician, resuelven y sancionan conforme al Procedimiento Administrativo en Materia Turística, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y su Reglamento.

En caso de constatar que efectivamente se han cometido infracciones a la Ley, la Secretaría aplicará las sanciones correspondientes.

### **Capítulo III De la Queja**

**Artículo 113.-** Cualquier Turista o Visitante podrá presentar ante la Secretaría o las Unidades de Vinculación, por escrito, comparecencia, vía telefónica o a través de medios electrónicos determinados en la presente Ley y su Reglamento, las quejas derivadas de presuntas contravenciones a lo dispuesto en la presente Ley.

Las quejas se inician, resuelven y sancionan conforme al Procedimiento Administrativo en Materia Turística, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y su Reglamento.

**Artículo 114.-** Una vez que el quejoso haya elegido la opción para presentar su queja no podrá variarla. Para lo cual el Prestador de Servicios turísticos se acogerá a esta modalidad observando los las disposiciones de esta Ley y su Reglamento.

Para el caso de que el Turista o Visitante no manifieste su opción al momento de presentar su queja, se entenderá que eligió tramitar vía presencial.

**Artículo 115.-** Cuando la queja se derive del incumplimiento de disposiciones establecidas en leyes distintas a la Materia Turística, la Secretaría dejará a salvo los derechos del Turista o visitante para ser dirimidos en la instancia que sea competente.

**Artículo 116.-** La Secretaría determinará sobre la admisión de la queja en un término no mayor a cinco días hábiles, contados a partir de su interposición.

**Artículo 117.-** Las resoluciones emitidas por la Secretaría, deben ser claras, precisas y congruentes con las pretensiones deducidas del Procedimiento Administrativo en Materia Turística.

**Artículo 118.-** La instauración de los procedimientos establecidos en la presente Ley y su Reglamento, no será impedimento para que los Turistas o Visitantes puedan acudir ante las instancias correspondientes, conforme a la naturaleza del hecho, acto u omisión origen de su inconformidad o la probable infracción a las disposiciones de esta Ley.

**Artículo 119.-** En caso de que del análisis de los hechos que den origen a los procedimientos administrativos establecidos en la presente Ley y su Reglamento, la autoridad determine que existen hechos o actos que constituyan una probable comisión de hechos o conductas delictuosas, se harán del conocimiento inmediato del Fiscal del Ministerio Público, para los efectos legales correspondientes.

### **Capítulo IV De las Notificaciones**

**Artículo 120.-** Las notificaciones surtirán sus efectos al día siguiente en que se practiquen.

**Artículo 121.-** Al momento de realizar una notificación, los notificadores deberán acreditarse mediante el documento oficial que para tal efecto emita la Secretaría.

**Artículo 122.-** Las notificaciones se podrán realizar personalmente, por lista, cédula, estrados, correo certificado y correo electrónico, según se requiera para la eficacia del acto, resolución o sentencia a notificar, salvo disposición expresa en esta Ley.

## **Capítulo V Del Recurso de Reconsideración**

**Artículo 123.-** Las personas que se consideren afectadas por las resoluciones dictadas con fundamento en esta Ley y demás disposiciones derivadas de ella, podrán recurrirlas mediante recurso de reconsideración en Materia Turística. El recurso deberá presentarse por escrito ante la Secretaría, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la resolución recurrida.

**Artículo 124.-** El recurso de reconsideración en Materia Turística procederá en contra de las resoluciones siguientes:

- I.** Falta de competencia para dictar la resolución.
- II.** Incumplimiento de las formalidades que legalmente deba reunir el acto recurrido.
- III.** Inexacta aplicación de las disposiciones en las que se funda la resolución impugnada.

**Artículo 125.-** Cuando el recurso de reconsideración en Materia Turística no se interponga en nombre propio, deberá acreditarse la personalidad de quien lo promueva. Para este recurso no se admitirá la gestión de negocios.

**Artículo 126.-** En el recurso de reconsideración en Materia Turística podrán presentarse toda clase de pruebas, con excepción de la confesional y aquellas que sean contrarias a la moral y a las buenas costumbres, siempre que tengan relación con los hechos.

Al interponerse el recurso deberán ofrecerse las pruebas correspondientes y acompañarse las documentales que se consideren pertinentes.

**Artículo 127.-** En caso de pruebas que ameriten desahogo, se concederá al interesado un plazo no menor de ocho ni mayor de quince días hábiles para tal efecto.

Quedará bajo responsabilidad del recurrente la presentación de testigos, dictámenes y toda clase de pruebas que, de no presentarlas dentro del término concedido, se desecharán de plano, y no podrán ser consideradas al emitir la resolución respectiva.

**Artículo 128.-** Las resoluciones que pongan fin al recurso administrativo podrán ser impugnadas en los términos del Libro Segundo de la Ley de Procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas.

## **Título Octavo De las Infracciones y Sanciones**

### **Capítulo I De las Infracciones**

**Artículo 129.-** Se consideran infracciones cometidas por el Prestador de Servicios Turísticos, las siguientes:

- I.** Negarse a colaborar con las distintas autoridades en la materia, en la optimización de la Actividad Turística.

**II.** Realizar cualquier acto discriminatorio en contra del Turista o Visitante, en el ofrecimiento o desarrollo de los Servicios Turísticos para los cuales fue contratado.

**III.** No tramitar, obtener o actualizar la CIET.

**IV.** No exhibir en lugar visible la CIET.

**V.** No facilitar el acceso a las instalaciones del lugar en que se presenten lo Servicios Turísticos al personal autorizado por la Secretaría para la práctica de las diligencias previstas en esta Ley; o negarse a brindar la información requerida.

**VI.** No respetar los precios, tarifas, promociones o servicios ofertados, con independencia del medio de difusión utilizado para los efectos.

**VII.** No cumplir con los Servicios Turísticos en los términos contratados o pactados.

**VIII.** No denunciar de forma inmediata ante la autoridad competente, todo acto u omisión, vinculado a la comisión de hechos probablemente delictuosos o probables violaciones a derechos humanos en los que resulten afectados los Turistas o Visitantes.

**IX.** Actuar con negligencia en el uso y cuidado del Patrimonio Turístico, recursos naturales o el medio ambiente.

**X.** No exhibir en un lugar accesible y visible los precios, tarifas y servicios ofertados.

**XI.** Negarse a capacitar de forma permanente y continua al personal a su cargo.

**XII.** Negarse a establecer protocolos de seguridad y primeros auxilios, en términos de lo que dispongan las autoridades competentes de la materia.

**XIII.** Negarse a establecer medidas de seguridad tendientes a la protección del patrimonio de los Turistas o Visitantes.

**XIV.** No contar con las certificaciones expedidas por la Secretaría, en los términos de la presente Ley.

**XV.** Negarse a acatar las resoluciones emitidas por la Secretaría, derivadas del Procedimiento Administrativo en Materia Turística.

**XVI.** Incumplir con los términos y plazos de los convenios o acuerdos conciliatorios celebrados ante la Secretaría.

## **Capítulo II De las Sanciones**

**Artículo 130.-** Corresponde a la Secretaría aplicar las sanciones a los Prestadores de Servicios Turísticos, por las infracciones cometidas en contravención a las disposiciones contenidas en esta Ley; las cuales podrán ser:

**I.** Amonestación.

**II.** Multa.

**III.** Suspensión temporal de la CIET.

**IV.** Clausura temporal.

**V.** Reposición del Servicio Turístico.

**Artículo 131.-** Se sancionará a los Prestadores de Servicios Turísticos que contravengan las disposiciones contenidas en el artículo 127 de la presente Ley, en los términos siguientes:

**I.** Amonestación a quienes realicen los actos u omisiones descritos en las fracciones I, II, III, V, X.

**II.** Multa de 10 a 300 veces la Unidad de Medida y Actualización, a quienes realicen los actos u omisiones establecidos en las fracciones IV, VI, VII, VIII, IX, XI, XII, XIII, XIV, XV y XVI; así como por reincidir en las infracciones establecidas en las fracciones I, II, III, V y X.

**III.** Suspensión temporal de la CIET y multa de 50 a 500 veces la Unidad de Medida y Actualización, a quienes reincidan en los actos u omisiones establecidos en las fracciones IV, VI, VIII y XI.

**IV.** Procederá la Clausura temporal, además de la multa establecida en la fracción III del presente artículo, a quienes reincidan en los actos u omisiones establecidos en las fracciones VII, IX, XII, XIII, XIV, XV y XVI.

**V.** Además de las sanciones previstas en las fracciones II, III y IV del presente artículo, procederá la Reposición del Servicio Turístico al Turista o Visitante afectado, consistente en el reembolso, bonificación o compensación, por un tanto igual y hasta el doble de la suma correspondiente al servicio incumplido, así como los gastos y costas que en su caso pudieran generarse; a quienes realicen los actos u omisiones descritos en las fracciones VII y XIII.

La Suspensión temporal de la CIET y/o Clausura temporal se levantarán veinticuatro horas después de que el Prestador de Servicios Turísticos cumpla con las sanciones aplicadas y presente pruebas fehacientes a la Secretaría, que comprueben que se han corregido o subsanado los actos u omisiones que dieron origen a dichas sanciones.

Las sanciones establecidas en el presente artículo, se aplicarán con independencia de aquellas previstas en la normatividad aplicable, de conformidad a la naturaleza del acto u omisión.

**Artículo 132.-** Las sanciones por responsabilidad administrativa en Materia Turística, en términos de lo dispuesto en la presente Ley, serán aplicadas sin perjuicio de las que pudieran corresponder en materia fiscal, penal o civil, de conformidad a las disposiciones jurídicas en la materia.

### **Transitorios**

**Artículo Primero.-** La presente Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial.

**Artículo Segundo.-** Se aboga la Ley de Turismo del Estado de Chiapas publicada en el Periódico Oficial número 264, Segunda Sección, con fecha 2 de noviembre del año 2016, así como sus reformas y adiciones; asimismo se derogan todas aquellas disposiciones de igual o menor jerarquía que se opongan a lo dispuesto a la presente Ley.

**Artículo Tercero.-** El titular de la Secretaría, en un término no mayor de ciento veinte días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor de esta Ley, deberá someter a la consideración del Titular del Poder Ejecutivo del Estado, el proyecto de Reglamento de la misma, para efectos de su expedición y publicación correspondiente.

**Artículo Cuarto.-** En caso de existir controversias o situaciones no previstas en Materia Turística, en tanto se expide el Reglamento, el titular de la Secretaría resolverá lo conducente.

**Artículo Quinto.-** El titular de la Secretaría deberá realizar las gestiones necesarias a efecto de instalar el Comité Estatal, en un plazo no mayor a treinta días hábiles contados a partir de la entrada en vigor de la presente Ley.

**Artículo Sexto.-** Los Presidentes Municipales de aquellos Ayuntamientos que no tengan constituido su Comité Municipal, deberán instalarlos en un plazo no mayor a sesenta días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor de la presente Ley.

**Artículo Séptimo.-** El Titular de la Secretaría, en el ámbito de sus atribuciones, deberá emitir los lineamientos para la integración, actualización y operación del Inventario Turístico Estatal, en un plazo no mayor a ciento veinte días hábiles contados a partir de la entrada en vigor de la presente Ley.

**Artículo Octavo.-** El Titular de la Secretaría, en el ámbito de sus atribuciones, deberá realizar las acciones necesarias, tendientes a la implementación de la Plataforma CIET, en un plazo no mayor a noventa días hábiles; de igual forma, deberá realizar las acciones relativas a la elaboración del Atlas Turístico, en un plazo no mayor a noventa días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor de la presente Ley.

**Artículo Noveno.-** Una vez implementada la Plataforma CIET, los Prestadores de Servicios Turísticos del Estado de Chiapas que se encuentren en funciones, contarán con un plazo de ciento ochenta días hábiles para la obtención de la CIET; transcurrido el plazo, se estará a lo dispuesto en la presente Ley.

El Ejecutivo del Estado dispondrá se publique, circule y se dé el debido cumplimiento a la presente Ley.

Dado en el Salón de Sesiones "Sergio Armando Valls Hernández" Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Chiapas, en la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, a los 31 días del mes de diciembre del año dos mil veintiuno. **D. P.C. MARÍA DE LOS ÁNGELES TREJO HUERTA. D.S. C. FLOR DE MARÍA ESPONDA TORRES. RÚBRICAS.**

De conformidad con la fracción I del artículo 59 de la Constitución Política Local y para su observancia, promulgo el presente Decreto en la Residencia del Poder Ejecutivo del Estado, en la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a los 31 días del mes de Diciembre del año dos mil veintiuno.- Rutilio Escandón Cadenas, Gobernador del Estado de Chiapas.- Victoria Cecilia Flores Pérez, Secretaria General de Gobierno.- **Rúbricas.**