

REGLAMENTO DE LA LEY DE TURISMO PARA EL ESTADO DE CHIAPAS

Periódico Oficial No. 237, de fecha 10 de agosto de 2022

Publicación No. 3088-A-2022

Al margen un sello con el Escudo Nacional que dice: Estados Unidos Mexicanos. - Poder Ejecutivo del Estado de Chiapas.

Rutilio Escandón Cadenas, Gobernador Constitucional del Estado de Chiapas, en ejercicio de las facultades que me confieren los artículos 59 y 62 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chiapas; 6 y 10 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas; y

Considerando

Es compromiso de la presente Administración, fortalecer y actualizar el marco jurídico de actuación de los Organismos Públicos de la Administración Pública Estatal, adecuándolo a la dinámica actual, en sintonía con lo establecido en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chiapas, la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas y la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Chiapas.

En ese tenor, mediante Decreto número 105, publicado en el Periódico Oficial, número 202, de fecha 31 de diciembre de 2021, se emitió la Ley de Turismo para el Estado de Chiapas, con el objeto de impulsar el fomento, desarrollo, promoción, competitividad del sector y regulación de la Materia de Turismo, 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.

El turismo es una de las actividades económicas que nos permite generar mejores condiciones de bienestar y desarrollo en armonía con el medio ambiente. La actividad turística es una de las industrias más grandes y dinámicas del mundo, para el Estado es prioritaria, pues redundará en un beneficio tangible para sus comunidades receptoras y contribuye a la lucha contra la marginación y la pobreza.

De conformidad con el Plan Estatal de Desarrollo Chiapas 2019-2024, la actual Administración reconoce al Turismo como una alternativa para mejorar las condiciones de vida de la población, generando empleos, contribuyendo a la distribución de la derrama económica, igualando oportunidades de desarrollo y favoreciendo la protección y el conocimiento de nuestro patrimonio cultural y natural.

Durante los últimos años, se ha verificado un cambio significativo en las distintas regiones de nuestro Estado, en materia de promoción, atracción y difusión turística, lo que ha propiciado una mayor atención en el desarrollo de los segmentos turísticos, como eje toral para la generación de fuente de riqueza, diversificación y fortalecimiento de los productos ofertados en los distintos destinos turísticos.

Con la publicación de la Ley de Turismo para el Estado de Chiapas, es fundamental adecuar la normatividad vigente a efecto de armonizar sus disposiciones, además de que éstas permitan la simplificación administrativa, delimitar y enriquecer las facultades y atribuciones de todas y cada una de las autoridades que intervienen en este proceso.

Se plantea la creación de una plataforma virtual, la cual se encuentra enlazada con un sistema de clasificación denominado Cédula de Identificación Estatal de Turismo (CIET), la cual representa un distintivo único de los prestadores de servicios turísticos Chiapanecos, el cual además de ser un

distintivo de identidad, representa la certeza jurídica de contar con un padrón de prestadores de Servicios Turísticos que son socialmente responsables.

Cabe señalar la importancia de innovar en el establecimiento de medios digitales pues se implementa el Procedimiento Administrativo en Materia Turística, que no únicamente es garantía de respeto de los derechos de los Turistas, sino también una garantía de los Prestadores de Servicios Turísticos que se encuentren debidamente registrados ante la Secretaría, esta innovación constituye un avance en materia jurídica que pueda representar y defender la calidad de la prestación de los servicios turísticos.

El Comité de Desarrollo Turístico del Estado de Chiapas (CODETECH), representa una apertura para la construcción de opiniones que favorezcan asertivamente en la toma de decisiones en donde converja el sector público, privado y social, razón por la que, en aras de contar con una representación apegada a la realidad actual, es necesario establecer las funciones y atribuciones de sus integrantes, con el objeto de atender las necesidades con carácter urgente y de seguridad para los actores en la participación turística en el Estado.

Atendiendo la demanda del sector turístico se precisa la necesidad de generar un esquema de facultades, derechos y obligaciones, que permitan establecer una relación armónica entre todos los involucrados en la actividad del Turismo de nuestro Estado.

Por lo que, resulta indispensable contar con un Reglamento alineado a la normatividad vigente, para establecer con claridad las funciones y procedimientos que permitan la aplicabilidad y el cumplimiento de la Ley de Turismo para el Estado de Chiapas, estableciendo las bases normativas que permitan el correcto funcionamiento de la Secretaría y demás autoridades en la Materia, apegadas a la legalidad y en atención al Plan Estatal de Desarrollo y demás ordenamientos, acorde a la realidad social y política del Estado, para que la sociedad tenga la certeza plena de que la presente Administración responde con sus acciones a los planes y programas de desarrollo.

Es importante hacer constar, que tanto la Ley de Turismo para el Estado de Chiapas, como el presente Reglamento, son resultado de la participación del sector turístico, mismo que de manera activa emitió opiniones en los diferentes foros ciudadanos implementados por la Secretaría de Turismo, con lo que queda refrendado el compromiso del Ejecutivo Estatal, de fortalecer la participación ciudadana en la toma de las decisiones que importan para el desarrollo efectivo del estado.

Por los fundamentos y consideraciones anteriormente expuestos, el Ejecutivo Estatal a mi cargo, tiene a bien expedir el siguiente:

Reglamento de la Ley de Turismo para el Estado de Chiapas

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 1.- El presente ordenamiento es de observancia general y obligatoria, tiene por objeto sentar las bases de la aplicación de la Ley de Turismo para el Estado de Chiapas.

Artículo 2.- Para los efectos de este Reglamento, además de las que establece el artículo 5 de la Ley, se entiende por:

I. Archivo Electrónico: A la información contenida en texto, imagen, audio o video generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que forma parte del expediente administrativo.

II. Conciliador: A los servidores públicos, preferentemente licenciados en derecho, designados por la Secretaría, encargados de asistir a las partes para solucionar conflictos y facilitar las vías de diálogo, proponiendo alternativas y soluciones para resolver un conflicto.

III. Materia de Turismo: Al conjunto de elementos básicos que contemplan la demanda, la oferta, el espacio geográfico y los operadores turísticos interrelacionados entre sí que evolucionan dinámicamente.

IV. Periódico Oficial: Al órgano de difusión oficial del Estado Libre y Soberano de Chiapas.

V. Resolución Administrativa: Al acto administrativo que emite la autoridad competente y pone fin a un procedimiento de manera expresa.

VI. SITE: Al Sistema de Información Turística Estatal.

Artículo 3.- La Secretaría actuará de conformidad con la Ley, el Reglamento y demás ordenamientos aplicables, debiendo asegurar la igualdad entre las partes y la publicidad de sus actuaciones.

Capítulo II De la Coordinación

Artículo 4.- La Secretaría en coordinación con los Organismos Públicos y autoridades federales y municipales, en el marco de sus respectivas competencias, establecerán los mecanismos y acciones siguientes:

I. Elaborar y emitir un diagnóstico de infraestructura, equipamiento y señalización turística.

II. Fomentar la infraestructura turística con bases que permitan la plena inclusión de las personas con discapacidad, dentro de un marco de igualdad en todos los ámbitos de la vida, cuidando que se observe el marco normativo en materia de accesibilidad.

III. Promover que en la ejecución de obras de infraestructura en Materia de Turismo se respeten las particularidades del paisaje, históricas, arqueológicas, típicas o tradicionales y que no limiten el campo visual para contemplar las bellezas naturales, atendiendo lo dispuesto en los programas de desarrollo urbano y otros programas de ordenamiento ecológico.

IV. Promover el Turismo sustentable de bajo impacto en Atractivos Turísticos.

V. Establecer estrategias y acciones de desarrollo turístico acorde a los Programas de Ordenamiento Ecológico Territorial en el Estado.

VI. Fomentar la inversión de capitales nacionales y extranjeros en proyectos de desarrollo turístico.

- VII.** Promover acciones para la protección integral de los Turistas y Visitantes en el Estado.
- VIII.** Establecer mecanismos de coordinación, para generar acciones que mejoren las condiciones de seguridad de los Turistas y Visitantes durante su estancia en los destinos turísticos del Estado.
- IX.** Integrar subcomités o grupos de trabajo para atender los temas relacionados con la seguridad turística regional y en los destinos turísticos.
- X.** Promover la profesionalización en el estudio de la Materia de Turismo incentivando el respeto y conservación de los Atractivos Turísticos de nuestro Estado.
- XI.** Implementar mecanismos de Visita de Verificación y Vigilancia, que garanticen la calidad en la prestación de Servicios Turísticos.
- XII.** Proponer e impulsar la generación de proyectos para la implementación de programas vinculados a los Productos Turísticos, de conformidad con las disposiciones hacendarias aplicables.
- XIII.** Promover ante la autoridad competente la calidad de los servicios de transporte público y privado en los destinos turísticos del Estado.
- XIV.** Dotar al SITE, de toda información turística que permita conocer tiempos de traslado de un destino turístico a otro, terminales con mayor afluencia y datos estadísticos, tipo de transporte utilizado, quejas de usuarios y cualquier otra información relevante para la Actividad Turística.
- XV.** Promover el aprovechamiento turístico del patrimonio histórico, artístico, arqueológico y cultural del Estado, de acuerdo con la normatividad aplicable.
- XVI.** Fomentar programas que difundan la importancia de respetar y conservar el patrimonio histórico, artístico, arqueológico y cultural.
- XVII.** Impulsar el posicionamiento de Chiapas como destino turístico, a través de eventos estatales, nacionales e internacionales para los Segmentos Turísticos.
- XVIII.** Incentivar acciones para la capacitación especializada de los Prestadores de Servicios Turísticos, así como diseñar programas para desarrollar el potencial del Turismo en el Estado.
- XIX.** Promover la gastronomía chiapaneca, como Producto Turístico de calidad competitivo, para la atracción y fomento del Turismo a nivel local, nacional e internacional.
- XX.** Promover y difundir la actividad artesanal a nivel local, nacional e internacional como Atractivo Turístico y patrimonio cultural del Estado.
- XXI.** Fomentar políticas que permitan proteger y conservar la experiencia de producción artesanal, así como la gastronomía, tradiciones y festividades vinculadas a la misma, con la finalidad de promover el desarrollo de Segmentos y Rutas Turísticas sustentables.

XXII. Crear estrategias de promoción y difusión turística, con base en la información proporcionada por el SITE.

XXIII. Las demás previstas en éste y otros ordenamientos aplicables.

Para llevar a cabo los mecanismos y acciones antes descritos, la Secretaría tomará en cuenta los acuerdos llevados a cabo en el seno del Comité Estatal y Comités Municipales.

Capítulo III De los Ayuntamientos

Artículo 5.- A los Ayuntamientos les corresponde:

I. Elaborar y ejecutar proyectos de capacitación y profesionalización en la materia a integrantes del Sector Turístico, así como al personal de los Ayuntamientos cuyas facultades estén vinculadas a la Actividad Turística.

II. Crear y operar módulos de Información y orientación para el Turista y Visitante.

III. Fortalecer la infraestructura, señalética y equipamiento turístico.

IV. Instrumentar acciones de fomento, promoción y difusión turística.

V. Promover el impulso de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas.

VI. Fortalecer el Turismo accesible, social y sustentable, a través de sus normativas municipales, así como una cultura de hospitalidad turística entre la población.

VII. Crear los mecanismos de atención para las denuncias y/o quejas de los Turistas o Visitantes, atendiendo en el ámbito de su competencia o en su defecto canalizar con la autoridad competente.

VIII. Elaborar y actualizar el directorio de Prestadores de Servicios Turísticos que permita enriquecer al SITE.

IX. Elaborar en coordinación con los Organismos Públicos competentes, los programas para garantizar que los sitios turísticos del Municipio, cuenten con seguridad pública, protocolo de primeros auxilios y medidas de bioseguridad.

X. Realizar las Visitas de Verificación y Vigilancia a los Prestadores de Servicios Turísticos.

XI. Solicitar a los Prestadores de Servicios Turísticos la CIET, como requisito antes de expedir la licencia de funcionamiento.

XII. Suscribir los convenios de coordinación correspondientes con la Secretaría.

XIII. Las demás acciones que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la Ley, el Reglamento y demás normatividad aplicable.

Capítulo IV
Del Comité de Desarrollo Turístico del Estado de Chiapas “CODETECH”

Sección Primera
De su Integración y Atribuciones

Artículo 6.- El Comité Estatal es un órgano colegiado de consulta pública que tiene como fin auxiliar a la Secretaría en el cumplimiento de sus funciones; sus opiniones y propuestas deben vincularse con las directrices contenidas en el Plan Estatal de Desarrollo.

Artículo 7.- El Comité Estatal contará con la siguiente estructura de integrantes, quienes tendrán derecho a voz y voto:

I. Un Presidente, que será el Titular del Poder Ejecutivo del Estado, quien podrá ser representado y delegar sus funciones en el titular de la Secretaría.

II. Los Vocales del sector público, que son los titulares de:

- a) La Secretaría General de Gobierno.
- b) La Secretaría de Protección Civil.
- c) La Secretaría de Medio Ambiente e Historia Natural.
- d) La Secretaría de Economía y del Trabajo.
- e) La Secretaría de Turismo.
- f) La Secretaría de Salud.
- g) La Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana.
- h) La Fiscalía General del Estado.
- i) La Comisión de Turismo y Cooperación Internacional del H. Congreso del Estado.
- j) El Consejo Estatal para las Culturas y las Artes de Chiapas.
- k) La Oficina de Convenciones y Visitantes del Estado de Chiapas.
- l) La Sociedad Operadora del Aeropuerto Internacional “Ángel Albino Corzo”.
- m) Un representante de las universidades públicas estatales vinculadas con la Materia de Turismo.
- n) Un representante por cada Comité Municipal, de los Municipios con injerencia en los asuntos a tratar del orden del día.

III. Los Vocales del sector privado, que serán los representantes de cada sector debidamente inscritos en la CIET y elegidos previa convocatoria, respectivamente de:

- a) La Asociación Mexicana de Agencias de Viajes.
- b) La Asociación de Hoteles y Moteles.
- c) La Asociación Mexicana de Mujeres Jefas de Empresa A.C., Chiapas.
- d) El Consejo Coordinador de Mujeres Empresarias en Chiapas.
- e) La Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados.
- f) La Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo.
- g) La Asociación de Guías de Turismo del Estado.
- h) La Asociación o Empresas Tour operadoras.
 - i) La Asociación o Empresas Transportadoras Turísticas.
 - j) Las Asociaciones, Cooperativas o Centros Turísticos de Naturaleza.

Cada integrante que se menciona en la fracción II del presente artículo, podrá designar a un suplente que lo represente en las sesiones, quien tendrá las facultades de éste y deberá contar con nivel jerárquico mínimo de director o su equivalente y estar acreditado mediante oficio.

Los representantes a que se refieren en la fracción III de este artículo, deberán acreditar la constitución legal de su representada y una vez elegidos permanecerán en su encargo hasta por un periodo de tres años.

Todos los integrantes del Comité Estatal tienen el carácter de honoríficos y por tanto no recibirán emolumento o contraprestación alguna por su participación.

Artículo 8.- Para la ejecución y coordinación de los trabajos, el Comité Estatal contará con un Secretario Técnico, el cual será nombrado por el Presidente y participará en las sesiones con derecho únicamente a voz.

Artículo 9.- Además de las atribuciones establecidas en el artículo 18 de la Ley, el Comité Estatal tendrá las siguientes:

I. Proponer, integrar y, en su caso, aprobar la constitución de comisiones para la realización de tareas específicas que den cumplimiento a los objetivos y funciones del Comité Estatal.

II. Emitir opinión y recomendaciones respecto a los planes estratégicos o programas que en Materia de Turismo implementen la Secretaría y los Municipios.

III. Proponer a la Secretaría y a los Comités Municipales, estrategias y acciones que promuevan la profesionalización e impulsen el fomento, difusión, desarrollo y el fortalecimiento de los destinos, Segmentos, Productos y Rutas Turísticas del Estado.

IV. Proponer a la Secretaría y los Municipios la celebración de foros de consulta con sectores público, privado y social, así como eventos con enfoques turísticos.

V. Generar mecanismos por los cuales los Prestadores de Servicios Turísticos, conozcan los beneficios de su inscripción al Registro Nacional de Turismo, el Sistema de Clasificación Hotelera y la CIET.

VI. Someter a su valoración las propuestas de declaratorias de zonas de desarrollo turístico.

VII. Las demás que establezcan la Ley, el presente Reglamento y demás ordenamientos aplicables.

Sección Segunda De las Sesiones

Artículo 10.- El Comité Estatal celebrará dos sesiones ordinarias al año y extraordinarias cuantas veces sea necesario, serán convocadas por el Presidente o el Secretario Técnico por instrucciones de aquel.

El Presidente, directamente o a través del Secretario Técnico, podrá invitar a las sesiones de ésta, cuando así lo considere necesario, a cualquier representante de los Organismos Públicos, autoridades federales y municipales, de instituciones públicas, sociales o privados, siempre que sus actividades estén relacionadas con la Materia de Turismo, los cuales tendrán derecho a voz pero no a voto, en las sesiones en que participen como invitados.

Artículo 11.- El quórum legal para celebrar sesiones, se integrará con la asistencia de cuando menos la mitad más uno de los miembros del Comité Estatal. Los acuerdos y resoluciones que se tomen serán válidos cuando se aprueben por mayoría de votos de los miembros presentes. En caso de empate, tendrán voto de calidad el Presidente o su suplente.

Las convocatorias para llevar a cabo las sesiones del Comité Estatal deberán formularse por escrito y enviarse a sus integrantes con al menos cinco días de anticipación para las sesiones ordinarias y con un día para las extraordinarias.

Las convocatorias, ya sean ordinarias o extraordinarias, deberán ir acompañadas del orden del día y de los documentos que informen los asuntos a tratar.

Artículo 12.- Por cada sesión que celebre el Comité Estatal, se elaborará el acta correspondiente en la que conste su opinión sobre los asuntos desahogados, acuerdos y resoluciones, la cual será remitida a la Secretaría para el trámite respectivo.

Sección Tercera De las Atribuciones y Facultades de sus Integrantes

Artículo 13.- El Presidente del Comité Estatal, tendrá las facultades siguientes:

- I.** Convocar, asistir y presidir las sesiones ordinarias o extraordinarias que se convoquen, participando con voz y voto en las mismas.
- II.** Declarar, en su caso, la existencia de quórum legal para sesionar.
- III.** Coordinar, dirigir y supervisar los trabajos del Comité Estatal, así como representarlo en eventos relacionados con las actividades del mismo.
- IV.** Proponer la formulación y adopción de políticas, estrategias y acciones necesarias para el cumplimiento de los fines del Comité Estatal.
- V.** Someter a votación los acuerdos propuestos en el orden del día, ejerciendo el voto de calidad en caso de empate y declarar el resultado de los mismos.
- VI.** Constituir las comisiones o grupos de trabajo en cada región que se requiera para el mejor desahogo de los asuntos.
- VII.** Solicitar a los integrantes del Comité Estatal la información necesaria para el mejor funcionamiento del mismo.
- VIII.** Realizar las invitaciones a otros Organismos Públicos y autoridades federales y municipales, así como a los sectores social y privado, cuando la naturaleza de los asuntos a tratar así lo requiera.
- IX.** Dar a conocer los programas estatales de desarrollo turístico.
- X.** Informar a los integrantes del Comité Estatal, los avances y resultados de los programas y proyectos que se aprueben.
- XI.** Decretar en cualquier tiempo por evidente causa justificada, la suspensión temporal o definitiva de la sesión para la cual, fueron convocados los integrantes del Comité Estatal.
- XII.** Vigilar el cumplimiento de los acuerdos tomados por el pleno.
- XIII.** Vigilar la periodicidad de las sesiones, así como la suscripción de los formatos de los acuerdos y actas, una vez aprobados por los integrantes del Comité Estatal.
- XIV.** Instruir al Secretario Técnico la elaboración de la convocatoria y orden del día para las sesiones ordinarias o extraordinarias.
- XV.** Presentar los asuntos generales en sesiones ordinarias.
- XVI.** Recepcionar las propuestas que aprueben los Comités Municipales.
- XVII.** Las demás que, en el ámbito de su competencia, se establezcan en la Ley, el Reglamento y demás ordenamientos aplicables.

Artículo 14.- Los Vocales del Comité Estatal tendrán las facultades siguientes:

- I. Vigilar el cumplimiento del objeto, funciones y actividades del Comité Estatal, a través de los informes que de manera periódica presenten para su análisis y pronunciamiento respectivo, proponiendo las medidas que estime convenientes para su mejoramiento y eficacia.
- II. Proponer que se inserten en el orden del día de la sesión convocada, los puntos que consideren pertinentes, siempre y cuando sean apegados al objeto del Comité Estatal.
- III. Asistir puntualmente a las sesiones.
- IV. Emitir opiniones sobre los asuntos de su competencia que se traten en las sesiones del Comité Estatal.
- V. Formular propuestas para ser consideradas en el seno del Comité Estatal.
- VI. En su caso, aprobar el orden del día.
- VII. Revisar y, en su caso, proponer las modificaciones a los acuerdos y actas para la cual, fueron convocados.
- VIII. Emitir su voto.
- IX. Firmar los formatos de acuerdos y actas, una vez aprobadas.
- X. Integrar las comisiones o grupos de trabajo.
- XI. Coadyuvar en la eficaz operación y funcionamiento del Comité Estatal.
- XII. Dar seguimiento y cumplir los acuerdos que deriven de las sesiones; incluso de aquellas en las que por razones justificadas no asistan.
- XIII. Informar al Secretario Técnico, sobre el seguimiento y cumplimiento de los acuerdos y recomendaciones correspondientes derivadas de las comisiones que les fueron asignadas.
- XIV. Las demás que, en el ámbito de su competencia, se establezcan en la Ley, el Reglamento y demás ordenamientos aplicables.

Artículo 15.- El Secretario Técnico del Comité Estatal, tendrá las facultades siguientes:

- I. Por instrucción del Presidente, elaborar la convocatoria y, en su caso, convocar para las sesiones ordinarias y/o extraordinarias del Comité Estatal.
- II. Apoyar técnicamente al Presidente en sus funciones.
- III. Formular, con la debida anticipación el orden del día de las sesiones.
- IV. Elaborar el calendario anual de sesiones ordinarias, previo acuerdo con el Presidente.
- V. Preparar el orden del día y la documentación correspondiente para la celebración de las sesiones.

VI. Emitir y hacer llegar oficialmente a los integrantes del Comité Estatal, en los términos señalados en el presente Reglamento, la convocatoria en la que señale lugar, fecha, hora y tipo de sesión, el orden del día acompañado de la carpeta de trabajo de la sesión, para las observaciones y/o recomendaciones que estimen pertinentes en el ámbito de su competencia.

VII. Dar seguimiento a los acuerdos del Comité Estatal para corroborar su debida ejecución e informar de ello al Presidente.

VIII. Elaborar las actas que deban levantarse de cada sesión ordinaria o extraordinaria que se celebren.

IX. Proponer al Presidente la integración de comisiones y coordinar las actividades de las mismas. **X.** Organizar los trabajos técnicos que apoyen la realización de los planes y programas propuestos. **XI.** Resguardar y mantener actualizado el registro de la documentación soporte de los acuerdos y actas, en original, emitidos por el Comité Estatal.

XII. Fungir como asesor permanente del Comité Estatal.

XIII. Las demás actividades que le sean conferidas por el Presidente, el presente Reglamento o aquellas que determine el Pleno.

Capítulo V De los Comités Municipales

Artículo 16.- Para fortalecer al Comité Estatal, los Ayuntamientos deberán conformar Comités Municipales, con el objeto de establecer los mecanismos de coordinación y colaboración que resulten necesarios con los tres órdenes de gobierno, a efecto de que, los programas, metas y acciones que se emprendan en los diferentes ámbitos de gobierno, se encuentren alineados a la Política Turística Nacional y Estatal, a través de convenios o acuerdos correspondientes.

Las atribuciones, organización y funcionamiento de los Comités Municipales se establecerán en la normatividad que para tal efecto emitan, debiendo privilegiar la inclusión de todos los Sectores Turísticos de su localidad.

Una vez integrados, deberán remitir a la Secretaría las actas correspondientes de instalación y normativa aprobada, para los efectos de formalidad en cuanto al trabajo coordinado,.

Capítulo VI De los Destinos Turísticos

Artículo 17.- Los destinos turísticos se clasificarán en:

I. Destinos turísticos consolidados.

II. Destinos turísticos emergentes.

III. Destinos turísticos potenciales.

El Comité Estatal podrá emitir su opinión a la Secretaría, a efecto de contar con elementos suficientes para determinar la clasificación de los destinos turísticos.

El titular de la Secretaría deberá publicar en el Periódico Oficial, la normatividad que contendrán el procedimiento y requisitos para la clasificación y actualización de los destinos turísticos, así como las condiciones para su permanencia en el Inventario Turístico Estatal.

Artículo 18.- La Secretaría, en coordinación con el Comité Estatal, promoverá acciones para impulsar el crecimiento sostenible y sustentable de los destinos turísticos potenciales y emergentes, así como el fortalecimiento de los destinos turísticos consolidados.

Artículo 19.- La Secretaría podrá solicitar la opinión del Comité Estatal y de los Comités Municipales, con el objeto de llevar a cabo el proceso de planeación turística en el Estado.

La Secretaría podrá suscribir convenios de coordinación y colaboración con los Municipios, con la finalidad de participar en los trabajos relacionados con el proceso integral de planeación turística de cada Municipio, así como para validar técnicamente en el ámbito de sus respectivas atribuciones, los proyectos en Materia de Turismo para que éstos respondan a las oportunidades del mercado y lograr un adecuado desarrollo integral y equilibrado del Sector Turístico.

Capítulo VII De los Programas en Materia de Turismo

Artículo 20.- La Secretaría elaborará los programas en Materia de Turismo, mismos que deberán estar alineados al Plan Estatal de Desarrollo y los Programas Sectoriales.

Artículo 21.- Los programas en Materia de Turismo deberán contener como mínimo:

- I. Diagnósticos de las características, disponibilidad y demanda de las regiones, destinos y Atractivos Turísticos.
- II. Análisis prospectivo de las condiciones y características que revistan las Actividades y Servicios Turísticos.
- III. La identificación de las regiones y destinos turísticos del Estado.
- IV. Los objetivos y estrategias de ordenamiento territorial del Turismo.
- V. La mención de los instrumentos normativos, financieros, de organización y demás necesarios para la materialización de los objetivos establecidos.
- VI. La normatividad para la ejecución, evaluación y seguimiento del programa correspondiente.
- VII. Los mecanismos o bases de coordinación entre los Organismos Públicos y autoridades municipales, vinculadas al Sector Turístico.
- VIII. Los demás elementos que determine la Secretaría.

Artículo 22.- Para la elaboración de los programas en Materia de Turismo, además de lo dispuesto en la Ley y la normatividad estatal en materia de planeación, la Secretaría deberá establecer estrategias y acciones que fortalezcan el Turismo sustentable, social y accesible en el Estado.

Los programas en Materia de Turismo, deberán contener las acciones y mecanismos para fomentar la creación y desarrollo de Segmentos, Rutas y Productos Turísticos con base en la información que se obtenga de los instrumentos de planificación turística Nacional, Estatal y Municipales, tales como el Atlas Turístico de México, el Sistema Nacional de Información Estadística del Sector Turismo de México, el Inventario Turístico Estatal y cualquier otro que contenga información y datos confiables.

Artículo 23.- Los programas en Materia de Turismo que elabore la Secretaría tendrán como objetivos:

I. Definir el modelo, estrategias y acciones de desarrollo turístico de cada una de las regiones y destinos turísticos del Estado.

II. Fijar las principales necesidades, objetivos, prioridades y programas de acción.

III. Impulsar los recursos turísticos de los destinos consolidados, potenciales y emergentes, con base a las prioridades establecidas mediante los diagnósticos previamente elaborados.

IV. Adoptar cuantas medidas sean necesarias para diversificar la Oferta Turística y reducir al máximo la estacionalidad, tomando en cuenta la capacidad de carga del destino turístico.

V. Precisar medidas que favorezcan y mejoren la competitividad del Sector Turístico y permitan un desarrollo turístico sustentable, compatible con la protección del entorno, el medio ambiente y los recursos turísticos.

VI. Establecer las medidas que sean necesarias para lograr un incremento gradual y sostenible de la calidad turística.

Capítulo VIII De la Unidades de Vinculación

Artículo 24.- Para los efectos del presente Reglamento, además de las atribuciones establecidas en el Reglamento Interior de la Secretaría, a las unidades de vinculación, que sirven de apoyo a las labores de la Secretaría, les corresponde:

I. Elaborar un plan de trabajo anual con la participación de los Comités Municipales, en beneficio de la Actividad Turística de su región.

II. Establecer mecanismos de coordinación o colaboración con los Comités Municipales, dependencias y el Sector Turístico con la finalidad de:

- a) Proponer la creación de Productos Turísticos sustentables en la región.
- b) Promover la inscripción de los Prestadores de Servicios Turísticos en la CIET, Registro Nacional de Turismo y el Sistema de Clasificación Hotelera de conformidad con lo establecido en la Ley General, su Reglamento y demás disposiciones en la materia.

- c) Fomentar el rescate, conservación, y difusión de las tradiciones y costumbres de la región, así como los documentos o creaciones artísticas que tengan relevancia para la Actividad Turística.
- d) Apoyar en la elaboración y actualización del Inventario Turístico Estatal, el SITE y el Atlas Turístico, así como difundir su contenido.
- e) Participar y colaborar en los programas de prevención y atención de emergencias y desastres, conforme a la normatividad en la materia, en caso de que algún fenómeno natural haya afectado o esté por afectar a la Actividad Turística.
- f) Promover la oportuna y eficaz orientación al Turista y/o Visitante en servicios de información, señalización, transportación y disposiciones en materia de bioseguridad emitidas por las autoridades sanitarias.
- g) Proporcionar orientación, asistencia o conciliación al Turista y/o Visitante local, nacional y extranjero.
- h) Coordinarse con el área competente de la Secretaría, para ejercer las facultades de verificación y vigilancia.
- i) Remitir el expediente de los casos que no alcanzaron la conciliación al área de procedimiento administrativo en Materia de Turismo de la Secretaría.
- j) Determinar en el auto de admisión la competencia o en su caso el desechamiento, expresando la razón fundada y remitir a la autoridad competente el expediente.
- k) Difundir los mecanismos, procedimientos y directrices que permitan simplificar trámites de ingreso, permanencia y salida de los Turistas y/o Visitantes y sus bienes de sitios turísticos.

III. Dar puntual atención a las solicitudes de apoyo del Comité Estatal, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

IV. Recabar propuestas y opiniones de los Comités Municipales para preparar el proyecto de plan anual de trabajo del siguiente ejercicio.

V. Las demás que establezcan los ordenamientos legales y administrativos aplicables.

Para el cumplimiento de lo previsto en la Ley y el presente Reglamento, las unidades de vinculación podrán realizar Visitas de Inspección y Vigilancia, cuando el caso lo amerite.

Capítulo IX **De las Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable**

Artículo 25.- La Secretaría, en coordinación con los Municipios, elaborará los proyectos de declaratorias de zonas de desarrollo turístico sustentable, cuando el caso lo amerite; y, previa aprobación del Titular del Poder Ejecutivo del Estado, podrá presentarlos a la Secretaría de Turismo de la Administración Pública Federal para el trámite subsecuente.

Artículo 26.- El proyecto de declaratoria de zonas de desarrollo turístico sustentable, se realizará de conformidad con los mecanismos y procedimientos establecidos en la normatividad que para tal efecto emita la federación.

El Comité Estatal podrá emitir su opinión, a efecto de contar con elementos suficientes para que la Secretaría, emita los dictámenes favorables relativos a la elaboración del proyecto señalado en el párrafo que antecede.

Artículo 27.- Los Ayuntamientos, a través de sus Comités Municipales, presentarán al Comité Estatal, la solicitud formal para la elaboración de proyecto de declaratoria de zonas de desarrollo turístico sustentable, la cual deberá estar apegada a los Lineamientos Federales, para que éste en uso de sus facultades determine la viabilidad de la procedencia de la integración del expediente técnico.

Artículo 28.- La Secretaría promoverá ante las autoridades locales competentes, que los usos y destinos del suelo previstos en los planes o programas de desarrollo urbano aplicables, sean compatibles con la Vocación Turística de las zonas de desarrollo turístico prioritario.

Artículo 29.- En las zonas de desarrollo turístico sustentable, la Secretaría promoverá acciones e inversiones para:

- I. La dotación de infraestructura y equipamiento urbano para el desarrollo turístico.
- II. La preservación del Turismo sustentable y la protección del medio ambiente, así como la conservación, en su caso, de las áreas naturales protegidas.
- III. El desarrollo socioeconómico y cultural de los habitantes de la región.
- IV. La construcción de reservas territoriales.
- V. El establecimiento de centros dedicados al Turismo social.
- VI. Las demás necesarias para el desarrollo turístico.

Capítulo X De las Rutas Turísticas

Artículo 30.- La Secretaría podrá celebrar convenios de coordinación y colaboración con los Organismos Públicos, autoridades federales y municipales, así como con organizaciones de la

sociedad civil, con el objeto de diseñar, promover, difundir y financiar Rutas Turísticas que, por sus características, enlacen diversas atracciones y servicios turísticos.

Artículo 31.- Para el diseño, promoción, difusión y financiamiento de Rutas Turísticas, la Secretaría deberá contemplar lo siguiente:

- I. Atender las sugerencias de los Municipios, Organismos Públicos y autoridades federales.

II. Promover comisiones dentro del Comité Estatal y los Comités Municipales, con el objeto de determinar la configuración, temáticas, Productos y Servicios Turísticos que habrán de impulsarse.

III. Realizar estudios específicos para sustentar los beneficios de la Ruta Turística propuesta a corto, mediano y largo plazo.

IV. Establecer un monitoreo permanente de las Rutas Turísticas a través de los Comités Municipales.

V. Promover una comisión en el Comité Estatal, con la finalidad de evaluar anualmente la sustentabilidad y sostenibilidad que tienen las Rutas Turísticas en el Municipio.

Artículo 32.- La Secretaría validará los estudios de viabilidad de creación o desarrollo de Rutas Turísticas.

Capítulo XI De la Promoción de los Segmentos Turísticos

Artículo 33.- La Secretaría, además de las actividades, estrategias y acciones para la promoción de los Segmentos Turísticos previstas en el Título Tercero de la Ley podrá:

I. Diseñar herramientas con información turística detallada sobre los Atractivos Turísticos que ofrecen los principales destinos a fin de atraer al Turista o Visitante y facilitar su estadía.

II. Implementar campañas y acciones de promoción turística a nivel nacional e internacional de los destinos turísticos del Estado.

III. Divulgar los destinos, Atractivos y Servicios Turísticos mediante campañas publicitarias de promoción turística a nivel nacional e internacional

IV. Impulsar la participación de los sectores público, social y privado para fomentar todo tipo de actividades que promuevan los Atractivos y Servicios Turísticos del Estado.

V. Crear alianzas y sociedades comerciales con tour operadores a nivel nacional e internacional para la generación de venta dura del destino.

Artículo 34.- Las campañas publicitarias podrán consistir en:

I. Distribuir herramientas impresas con información turística y artículos promocionales con la identidad del destino.

II. Difundir anuncios promocionales por cualquier medio.

III. Las demás acciones que determine la Secretaría.

Artículo 35.- Para el diseño de las acciones de promoción turística del Estado, la Secretaría deberá tomar en cuenta los análisis, estudios, reportes y cualquier información oficial que generen el CIET, el SITE, el Inventario Turístico Estatal, el Atlas Turístico o cualquier otro instrumento o mecanismo de información turística confiable.

Artículo 36.- La Secretaría deberá consultar a los Municipios sobre sus programas de promoción y difusión turística, con la finalidad de proponer la celebración de convenios de coordinación, colaboración o participación que permitan impulsar y fortalecer la promoción y difusión de los destinos turísticos del Estado.

Capítulo XII De la Certificación y Profesionalización Turística

Artículo 37.- La Secretaría y los Ayuntamientos deberán promover que las personas al servicio público, con enfoque en la Materia de Turismo, se sujeten a los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia.

Deberán impulsar además que las personas que ocupen cargos de dirección dentro de la administración pública con enfoque en la Materia de Turismo, acrediten tener título y cédula profesional de la carrera afín o relacionada con el Turismo o la administración.

Artículo 38.- La Secretaría tendrá a su cargo la capacitación y el fomento a la certificación, profesionalización y competitividad turística, en términos de lo que disponga la Ley y el Reglamento.

Artículo 39.- La Secretaría podrá apoyar o beneficiar a Prestadores de Servicios Turísticos en materia de capacitación, certificación y profesionalización turística, siempre y cuando éstos cumplan con lo siguiente:

I. Se encuentren inscritos en la CIET, el Registro Nacional de Turismo, el Sistema de Clasificación Hotelera y observen las Normas Oficiales Mexicanas en Materia de Turismo.

II. No hayan sido sancionados en los últimos dos años por la Secretaría de Turismo Federal o la Secretaría con motivo de la prestación de sus servicios.

III. No hayan sido sancionados por la comisión de delito patrimonial en agravio del erario.

Artículo 40.- La Secretaría deberá elaborar un modelo de capacitación enfocado a servidores públicos relacionados con la Actividad Turística para:

I. Proporcionar una atención al Turista y/o Visitante acorde a los estándares de calidad y competitividad de la demanda y Oferta Turística.

II. Mejorar su capacidad de respuesta a las necesidades del Sector Turístico.

III. Elevar la seguridad y los niveles de confianza de los Turistas y/o Visitantes en el uso y disfrute de los Servicios Turísticos durante su estancia en el territorio estatal.

Artículo 41.- La Secretaría contará con un listado de empresas certificadoras, en Materia de Turismo.

Artículo 42.- Para el diseño del programa de certificación, capacitación y profesionalización, la Secretaría deberá:

- I. Elaborar un diagnóstico específico en materia de certificación, capacitación y profesionalización por cada región y destino turístico.
- II. Determinar las Actividades Turísticas con mayor demanda en el Estado.
- III. Precisar las Actividades Turísticas prioritarias, en relación a su demanda.
- IV. Definir el perfil de puestos de cada Actividad Turística, de acuerdo a la prioridad establecida en la fracción anterior.
- V. Identificar los puestos que requieran mayor atención en materia de capacitación, dentro de cada Actividad Turística priorizada.

Capítulo XIII De la CIET

Artículo 43.- Para la prestación de Servicios Turísticos en el Estado, es obligatorio obtener la CIET, mediante solicitud por escrito en los formatos que establezca la Secretaría, acompañando, además de los requisitos que establece el artículo 85 de la Ley, según su naturaleza jurídica y características, la siguiente información y documentación:

- I. Carta de manifestación expresa de voluntad en donde indique su aceptación de sujetarse al procedimiento administrativo digital que establezca la Secretaría en su Plataforma CIET y de darse por notificado vía correo electrónico, afín de poder constituir su Archivo Electrónico.
- II. Datos generales.
- III. Los demás documentos e información que la Secretaría considere pertinentes, de acuerdo al giro de la prestación de los Servicios Turísticos, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en las leyes federales, la Ley, el Reglamento y demás ordenamientos aplicables.

Artículo 44.- Para los efectos de solicitud de actualización de la CIET, en términos de lo señalado en el artículo 93 de la Ley, los Prestadores de Servicios Turísticos deberán tramitar, dentro de los quince días posteriores a su cambio de domicilio, robo o extravió, la solicitud de actualización por escrito o por los medios electrónicos que para este efecto determine la Secretaría.

En caso de no dar cumplimiento a lo señalado en el párrafo que antecede, será motivo de sanción en los términos establecidos por la Ley y este Reglamento.

Artículo 45.- Serán causas de revocación de la CIET otorgada al Prestador de Servicios Turísticos, las siguientes:

- I. La omisión de la presentación de información que le requiera la Secretaría, por medio de los Verificadores Turísticos o que la que presenten sea falsa, imprecisa o incompleta.
- II. La realización de actividades contrarias a la Ley, el Reglamento y demás normatividad aplicable.
- III. Cuando incurra en actos contrarios a la moral y las buenas costumbres.

IV. Cuando perjudique al interés público.

V. Cuando el Prestador de Servicios Turísticos duplique la CIET, para ser utilizada en un establecimiento distinto del que le fue otorgado.

VI. Las demás que establezcan las disposiciones jurídicas o administrativas Federales, Estatales y Municipales.

Cuando los Verificadores Turísticos detecten que el Prestador de Servicios Turísticos, ha incurrido en alguna de las causas de revocación previstas en el presente artículo, lo hará del conocimiento a la Secretaría.

Para los efectos de lo dispuesto por este precepto, la Secretaría notificará al Prestador de Servicios Turísticos, la causal de revocación en la que éste hubiere incurrido, a fin de que éste manifieste lo que a su derecho convenga, dentro del plazo de diez días hábiles posteriores a su notificación.

Capítulo XIV De la Plataforma CIET

Artículo 46.- La Secretaría implementará el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones, para el fomento del desarrollo turístico y empresarial en el Estado, es así que la Plataforma CIET es el elemento de medición y regulación de la calidad de los servicios turísticos, proporcionados en favor del Turista y/o Visitante, el cual permitirá calificar las conductas y comportamiento de la Materia de Turismo.

La Plataforma CIET tiene la finalidad de que los Prestadores de Servicios Turísticos y el Turista y/o Visitante, cuenten con la certeza documental y jurídica de los bienes y servicios que ofertan, así como la certeza de los Prestadores de Servicios Turísticos de encontrarse en un padrón certificado, que ofrece las mejores condiciones a través de plataformas tecnológicas y sus aplicaciones.

Artículo 47.- La Plataforma CIET será la herramienta que permita identificar, reconocer y atender las fortalezas y debilidades en Materia de Turismo.

Artículo 48.- La Secretaría, a través de su área competente, deberá:

I. Planear, desarrollar y, en su caso, habilitar la infraestructura de tecnologías de la información y comunicaciones para difundir y promover a los Prestadores de Servicios Turísticos que se encuentren en el Estado, con base en su presupuesto asignado.

II. Promover a nivel estatal, nacional e internacional a los Prestadores de Servicios Turísticos del Estado que cuenten con la CIET.

III. Apoyar y asesorar a los Prestadores de Servicios Turísticos, Turistas y/o Visitantes, en el manejo de la Plataforma CIET, para su correcto uso y aprovechamiento, así como de los beneficios y funciones, como una herramienta para el desarrollo turístico.

IV. Elaborar los estudios de análisis y resultados respecto de los destinos turísticos en cuanto a su derrama económica.

V. Diseñar, desarrollar e implementar el mecanismo interoperable, a efecto de dar soporte y mantenimiento a los aplicativos de cómputo que permitan la optimización, automatización, digitalización o sistematización para el uso y explotación de información que sea proporcionada para alimentar la Plataforma CIET.

Artículo 49.- A través de la implementación de la Plataforma CIET se buscará obtener los siguientes alcances:

I. Crear una base de datos confiable de los Prestadores de Servicios Turísticos que garanticen la calidad y cantidad de los servicios contratados.

II. Acceder a todos los proyectos y programas de difusión, promoción y comercialización.

III. Contar con un mecanismo medible de la infraestructura turística.

IV. El Prestador de Servicios Turísticos podrá acceder a las asesorías, capacitaciones y certificaciones técnicas y/o jurídicas en Materia de Turismo.

V. Fuente de información para dotar a los Turistas y/o Visitantes de información confiable que le permita obtener las mejores condiciones en sus estadías y recorridos en el Estado.

VI. Mecanismos de promoción de los Prestadores de Servicios Turísticos cedulados.

VII. Clasificar a los Prestadores de Servicios Turísticos.

VIII. Combatir la competencia desleal.

IX. Resolver mediante el procedimiento administrativo establecido en la Plataforma CIET, las controversias entre Prestadores de Servicios Turísticos, Turistas y/o Visitantes.

X. Regular y otorgar promoción gratuita al Prestador de Servicios Turísticos, que cuente con la CIET.

XI. Servir como herramienta para que los Prestadores de Servicios Turísticos oferten y promocionen sus servicios a los Turistas o Visitantes.

XII. Servir como motor de reservaciones de los servicios que prestan los integrantes de la Plataforma CIET.

XIII. Incorporación del Atlas Turístico.

Capítulo XV Del Atlas Turístico

Artículo 50.- La Secretaría se encargará de la integración, actualización y difusión del Atlas Turístico, de conformidad con el artículo 94 de la Ley.

Artículo 51.- El contenido del Atlas Turístico es público y la Secretaría deberá difundirlo en el Periódico Oficial, medios audiovisuales, electrónicos, digitales y demás canales de comunicación que resulten posibles, conforme a los avances tecnológicos disponibles.

Artículo 52.- La información que se integre en el Atlas Turístico, será escrita y gráfica, la cual incluirá mapas, fotografías, dibujos, videos, entre otros datos o medios de información que la Secretaría considere pertinentes.

Artículo 53.- Los Organismos Públicos, así como las autoridades municipales, enviarán a la Secretaría información actualizada para la integración del Atlas Turístico, de conformidad con los convenios de colaboración y coordinación que al efecto se suscriban.

Artículo 54.- Los Ayuntamientos podrán solicitar directamente a la Secretaría, la inclusión de sus destinos, Atractivos y Servicios Turísticos en el Atlas Turístico.

Capítulo XVI

Del Sistema de Información Turística Estatal SITE

Artículo 55.- La Secretaría podrá celebrar convenios con los Municipios, así como con el sector social y privado, a fin de que éstos proporcionen información para integrar el SITE.

Artículo 56.- La Secretaría emitirá la normatividad de operatividad del SITE que contendrá el procedimiento para la obtención, procesamiento, control, actualización, validación, comprobación y resguardo de la información y datos.

Artículo 57.- La Secretaría será la encargada de elaborar, actualizar, publicar y difundir el Inventario Turístico Estatal dentro de la Plataforma CIET.

Artículo 58.- El Comité Estatal y los Comités Municipales, deberán proponer anualmente a la Secretaría, la incorporación o actualización de Productos y Servicios Turísticos, bienes, recursos culturales y naturales que puedan constituirse en Atractivos Turísticos, sitios de interés y las zonas y áreas territoriales circunscritas al Estado susceptibles de ser objeto de desarrollo turístico.

La información del Inventario Turístico Estatal será pública y la Secretaría deberá difundirla por los medios electrónicos, digitales e impresos idóneos.

Artículo 59.- El SITE contendrá como mínimo:

I. La oferta de los Atractivos y Servicios Turísticos de acuerdo a la clasificación existente.

II. El Inventario Turístico Estatal.

III. Las áreas de Turismo sustentable con las que se cuente en el Estado.

IV. Las regiones turísticas consideradas, en su caso.

V. Los monumentos considerados turísticos dentro del Estado.

VI. El directorio de todos los Prestadores de Servicios Turísticos personas físicas y morales de cada Municipio, precisando los que cuenten con la CIET.

VII. Los sitios naturales.

VIII. Los recursos culturales.

IX. Las zonas de desarrollo turístico sustentable.

X. Las demás características que determine la Secretaría.

Artículo 60.- El Inventario Turístico Estatal deberá ser revisado anualmente por la Secretaría con el fin de actualizar la información del mismo.

Capítulo XVII De la Mediación y la Conciliación

Artículo 61.- La Mediación es la intervención que realiza la Secretaría a través de su Plataforma CIET y sus Conciliadores, para resolver las problemáticas que pudieran presentarse entre los Turistas y/o Visitantes y los Prestadores de Servicios Turísticos, en la búsqueda de una posible solución a través de la conciliación.

Artículo 62.- Una vez presentadas las solicitudes, la Secretaría radicará el expediente para calificar el conflicto, resolviendo lo conducente respecto de su admisión.

Cuando la Secretaría determine no admitir el medio alternativo, por no corresponder a su competencia o por no ser susceptible de resolverse a través de dicho medio, se notificará la determinación al accionante, dejando a salvo sus derechos para que los haga valer ante la autoridad competente.

Artículo 63.- Una vez iniciado el procedimiento, se invitará a las partes a la brevedad posible a realizar la conciliación de sus diferencias, en las que se explicará la naturaleza y fines de los medios conciliatorios, así como los beneficios de solucionar el conflicto por dicha vía.

Artículo 64.- En caso de que las partes acepten participar en la conciliación, se levantará un acta de conciliación que hará las veces de resolución para los efectos legales pertinentes.

En caso de que el Prestador de Servicios Turísticos, no considere posible el uso de la conciliación, se instrumentará el acta respectiva y se continuará con el procedimiento establecido.

Artículo 65.- La Secretaría se encargará de realizar las gestiones necesarias para que las partes puedan llegar a un acuerdo conciliatorio que ponga fin al conflicto, siguiendo los criterios y métodos establecidos. Las partes deberán conducirse con respeto y observar buen comportamiento durante el trámite de la audiencia de mediación y conciliación.

Artículo 66.- Las partes podrán asistir por sí solas a la audiencia de mediación y conciliación, o hacerse acompañar por persona de su confianza, la que podrá intervenir en el procedimiento cuando le sea delegada esa facultad, y siempre que sea con la intención de solucionar armoniosamente el conflicto.

Artículo 67.- En todos los casos en los que la conciliación se lleve a cabo por cualquiera de los medios previstos en la Ley, se deberá instrumentar el acuerdo respectivo, el cual contemple los términos y condiciones en las que se resolvió la controversia.

Artículo 68.- 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; dicha constancia deberá ser agregada al expediente y su Archivo Electrónico para constancia y efectos legales correspondientes.

En el entendido de que la conciliación, no exime de la responsabilidad que pudiera advertirse por vulneración a la Ley y el presente Reglamento.

Artículo 69.- Los convenios o acuerdos a que se refiere el artículo anterior, contendrán, de manera enunciativa, no limitativa, lo siguiente:

- I. Nombre y firma del servidor público encargado de la substanciación del procedimiento.
- II. Nombres y generales de las partes, tratándose del representante legal de alguna persona física o moral, se harán constar los documentos con los cuales se haya acreditado tal carácter.
- III. Lugar y fecha de suscripción.
- IV. Capítulo de declaraciones, en caso de considerarlo necesario.
- V. Descripción precisa, ordenada y clara de los acuerdos concertados por las partes, estableciendo las condiciones, términos, fecha y lugar de cumplimiento.
- VI. Firma de las partes

Artículo 70.- 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 Ley.

Artículo 71.- La Secretaría, de forma inmediata, celebrará la conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica, a través de la Plataforma CIET o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Secretaría levantará constancia de la voluntad de las partes de conciliar o no.

Artículo 72.- Previo reconocimiento de la personalidad jurídica y de la relación contractual entre las partes, el Conciliador expondrá un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia y los exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos de las partes.

Artículo 73.- En caso de que el Prestador de Servicios Turísticos o el Turista y/o Visitante nieguen tener relación con los hechos motivo de la queja y/o denuncia, o manifiesten su negativa para conciliar, se iniciará de oficio el procedimiento administrativo.

Artículo 74.- Se entenderá que la conciliación se encuentra debidamente cumplida, cuando la parte obligada, exhiba los documentos que acrediten el cumplimiento o bien que mediante el proceso de la Visita de Verificación y Vigilancia se advierta que la obligación ha sido satisfecha.

Artículo 75.- En los acuerdos de inicio del procedimiento, se deberá señalar los preceptos aplicables, así como los hechos motivo del procedimiento de conciliación.

Artículo 76.- Los acuerdos de trámite que emita el Conciliador, no admitirán recurso alguno. Los convenios celebrados por las partes serán aprobados y ratificados por la Secretaría a través del área

competente, siempre y cuando no vayan en contra de la Ley y el presente Reglamento y el acuerdo que los apruebe, no admitirá recurso alguno.

Artículo 77.- En caso de no haber conciliación, se exhortará a las partes para solucionar el conflicto, dejando a salvo sus derechos para ejecutar la acción en la materia que las partes consideren pertinente.

Artículo 78.- La conciliación será nula cuando:

I. Las partes celebraron convenio y alguna de ellas no da cumplimiento formal con las obligaciones pactadas.

II. Se afecte el consentimiento por error, fuerza o dolo en cualquiera de las partes.

III. Para alcanzar los efectos de la conciliación se vulneren los derechos de un tercero.

IV. Así sea determinada por autoridad jurisdiccional.

Artículo 79.- El procedimiento conciliatorio concluirá:

I. Por convenio o acuerdo, en el que se manifieste la conformidad en la Resolución Administrativa.

II. Por determinación de la Secretaría, cuando de la conducta o manifestaciones de alguna de las partes, se concluya de manera indubitable que no existe voluntad de solucionar el conflicto de forma conciliatoria y armoniosa.

Artículo 80.- La Secretaría estará obligada a expedir a costa de las partes, copia simple o certificada de los documentos que obren en el expediente y que hayan sido presentados por el petionario; así como del convenio o acuerdo que haya resuelto la controversia, siempre que no contenga información reservada o confidencial, bastando la solicitud verbal o por escrito, dejando constancia de su entrega.

Capítulo XVIII **De las Visitas de Verificación y Vigilancia**

Artículo 81.- 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 Ley y el Reglamento; serán practicadas

en días y horas hábiles; para los efectos, deberá instrumentarse acta circunstanciada de hechos por duplicado, en la que se harán constar los hechos u omisiones presentados en el momento de la visita.

El Verificador Turístico entregará al Prestador de Servicios Turísticos el documento oficial y orden por escrito debidamente fundada y motivada, en la que se justifique el motivo de la Visita de Verificación y Vigilancia.

Es obligación de los Prestadores de Servicios Turísticos, el permitir el desarrollo y desahogo de las prácticas de las Visitas de Verificación y Vigilancia.

En la práctica de la Visita de Verificación y Vigilancia, se deberá hacer constar circunstanciadamente las faltas, omisiones y hallazgos, informando a la Secretaría, a efecto de que en ejercicio de sus

facultades ordene ejecutar las acciones pertinentes necesarias, y en su caso dictar las medidas para prevenir perjuicios, daños patrimoniales, o riesgos a la vida, integridad, salud, seguridad de los Turistas o Visitantes. En caso de que el visitado o alguno de los testigos se nieguen a firmar el acta correspondiente, se hará constar dicha circunstancia en la misma, sin que esto afecte su validez.

Artículo 82.- Si se observan incumplimientos a la normatividad aplicable en el acta de la Visita de Verificación y Vigilancia, la Secretaría o autoridad competente, otorgará un plazo de diez días hábiles al visitado para que comparezca a manifestar lo que a su derecho corresponda. En caso de que el titular de los derechos o su representante legal, no comparezca dentro del plazo concedido, se tendrán por ciertos los hechos imputados emitiéndose la Resolución Administrativa correspondiente.

Artículo 83.- En las actas se hará constar:

I. Número y fecha del oficio de la Visita de Verificación y Vigilancia y del oficio de comisión del Verificador Turístico.

II. Hora, día, mes y año en que se inicie y concluya la diligencia.

III. Calle, número, población, o colonia, teléfono u otra forma de comunicación disponible, Municipio o delegación, código postal en que se encuentre ubicado el lugar en que se practique la visita.

IV. Nombre, denominación o razón social del visitado.

V. Nombre y cargo de la persona con quien se entendió la diligencia.

VI. Nombre de las personas que fungieron como testigos.

VII. Datos circunstanciados relativos a la actuación.

VIII. Manifestación del visitado, en caso de querer realizarla.

IX. Nombre y firma de quienes intervinieron en la diligencia. Si se negare a firmar el visitado o su representante legal, ello no afectará la validez del acta, debiendo el Verificador Turístico asentar la razón relativa.

Artículo 84.- La Secretaría realizará las Visitas de Verificación y Vigilancia, a través de los Verificadores Turísticos, quienes estarán debidamente capacitados en la materia, portando la identificación que para los efectos se les otorgue.

Las Visitas de Verificación y Vigilancia podrán ser ordinarias o extraordinarias; las primeras se efectuarán en días y horas hábiles y las segundas en cualquier tiempo.

Artículo 85.- Los Verificadores Turísticos deberán ir provistos de una orden escrita debidamente fundada y motivada en la que se precise la fecha, el lugar o zona, comunidad, avenida o calle de la ubicación de los establecimientos que habrá de verificarse, el objeto y aspectos de la visita, el nombre y la firma de la autoridad competente y el nombre del Verificador Turístico. El visitado designará dos testigos y, en caso de negativa, los Verificadores Turísticos podrán nombrarlos.

Artículo 86.- Los Prestadores de Servicios Turísticos, responsables, encargados u ocupantes de establecimientos objeto de Visitas de Verificación y Vigilancia, estarán obligados a permitir el acceso y dar facilidades e informes a los Verificadores Turísticos para el desarrollo de su labor.

El Verificador Turístico deberá exhibir en todo momento, identificación vigente con fotografía expedida por la Secretaría que lo acredite para desempeñar dicha función, así como la orden.

Artículo 87.- De toda Visita de Verificación y Vigilancia, se levantará acta circunstanciada en presencia de los dos testigos.

Capítulo XIX De la Denuncia

Artículo 88.- Las denuncias por infracciones a la Ley y su Reglamento podrán presentarse por comparecencia, vía telefónica o a través de los medios electrónicos que determine la Secretaría.

Artículo 89.- La persona denunciante, deberá realizar una descripción breve y detallada adjuntando las pruebas, conteniendo cuando menos los siguientes datos:

- I. Nombre del Prestador de Servicios Turísticos o establecimiento.
- II. Tipo de servicio ofertado.
- III. Presunto incumplimiento detectado.
- IV. Domicilio o ubicación del Prestador de Servicios Turísticos o establecimiento.
- V. Fecha de la denuncia.
- VI. Posibles alternativas de solución.

Artículo 90.- Una vez recibida la denuncia, la Secretaría la admitirá dentro de los tres días hábiles siguientes, debiendo formar el expediente administrativo correspondiente y registrar en el libro de gobierno y notificar al denunciado para que en el plazo de cinco días hábiles manifieste lo que a su derecho corresponda. En caso de ser necesario, la Secretaría, a través de Verificadores Turísticos, realizará una

Visita de Verificación y Vigilancia al Prestador de Servicios Turísticos o establecimiento a efecto de constatar la veracidad de los hechos denunciados, conforme a lo dispuesto en la Ley y el Reglamento. La mediación y conciliación, se puede iniciar previo a la sustanciación del procedimiento de denuncia.

Una vez agotadas las diligencias se emitirá la resolución que a derecho corresponda.

Capítulo XX De la Queja

Artículo 91.- Cuando un Turista y/o Visitante considere que no ha recibido los servicios contratados, en términos de lo ofertado por el Prestador de Servicios Turísticos correspondiente, podrá presentar una queja ante la autoridad competente, ya sea de manera presencial o a través de los medios electrónicos establecidos por la misma.

Artículo 92.- El escrito de queja deberá cumplir con los requisitos siguientes:

I. Nombre completo del Turista o Visitante, en caso de ser varios los afectados por un mismo hecho, deberán señalar un representante común.

II. Nombre de la persona o Prestador de Servicios Turísticos señalado como responsable.

III. Personas autorizadas y domicilio para oír y recibir notificaciones o, en su caso, correo electrónico y/o medios digitales; en caso de no señalar lo anterior, se realizarán las notificaciones en los estrados de la Secretaría.

IV. Los documentos que sean necesarios para acreditar la personería.

V. Narración expresa y clara de los hechos en que se basa la queja.

VI. Ofrecimiento o aportación de pruebas con que cuente, o en su caso, mencionar las que habrán de ser requeridas.

VII. Para el efecto del procedimiento de mediación y conciliación, proponer las alternativas de solución que considere viables.

VIII. Firma autógrafa o huella digital del Turista o Visitante que presenta la queja.

Artículo 93.- En caso de que la queja no cumpla con todos los requisitos establecidos en el artículo anterior, se otorgará un plazo de tres días hábiles para subsanar las deficiencias; transcurrido dicho término sin que se hayan subsanado, la queja se tendrá por no interpuesta y será desechada.

Cuando la queja se derive del incumplimiento de disposiciones establecidas en leyes distintas a la Materia Turística, la Secretaría deberá remitirlas a la autoridad competente.

Artículo 94.- La Secretaría determinará sobre la admisión de la queja a la brevedad posible.

Una vez admitida, buscará la mediación y conciliación, en caso de no ser posible los efectos de ésta, la Secretaría notificará a las partes dicha circunstancia, otorgando al Prestador de Servicios Turísticos un

plazo de cinco días hábiles, para que manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos de prueba que considere pertinentes, los cuales serán desahogados en una sola audiencia.

En caso de que el Prestador de Servicios Turísticos no conteste la queja en su contra ni aporte elementos de prueba a su favor, se tendrán por ciertos los hechos que dieron origen a la queja.

Una vez agotadas las diligencias, la Secretaría emitirá la Resolución Administrativa correspondiente dentro de los diez días hábiles siguientes, debiendo ser notificada a las partes de forma personal, por estrados de la Secretaría, por correo certificado o por correo electrónico, cuando así lo haya aceptado expresamente el promovente.

En caso de lograr una conciliación durante el trámite del procedimiento de queja, antes de la Resolución Administrativa, la Secretaría declarará concluido el asunto, dejando constancia del mismo.

Artículo 95.- La Secretaría llevará el registro de las quejas presentadas por los Turistas y/o Visitantes y de la forma en que se solucionó el asunto o, en su caso, de la autoridad a la que remitió el expediente.

Artículo 96.- En caso de que la autoridad determine que existen hechos o actos que pudieran hacer probable la comisión de conductas delictuosas, se harán del conocimiento inmediato a las autoridades competentes, para los efectos legales correspondientes.

Artículo 97.- Una vez admitida y radicada la queja, se abrirá un expediente el cual deberá de contener el documento que indique la forma en la que fue presentada la queja, en caso de ser a través de los medios digitales la conformación de su Archivo Electrónico, asimismo se le asignará un número de seguimiento el cual será designado por la Secretaría.

Artículo 98.- Si la queja se presentó por escrito, se anexará al expediente el documento original remitido o presentado por el Turista y/o Visitante ante la Secretaría.

Si se realizó vía telefónica, se anexará como documento de la queja el que conste en el formato de recepción de queja.

Si se realizó a través de la Plataforma CIET, se anexará el Archivo Electrónico la impresión donde conste el formato de queja capturado por el Turista o Visitante y su sustanciación se seguirá conforme a los procesos definidos dentro de la propia plataforma.

Artículo 99.- En caso de que exista alguna inconsistencia, se prevendrá por una sola ocasión al quejoso para que corrija, complete o aclare su reclamación y, en su caso, exhiba los requisitos faltantes, para lo cual deberá otorgársele tres días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente en que se le notifique personalmente o por el medio que haya señalado; si no señaló domicilio o medio, se realizará por el mismo medio por el que haya ingresado.

En el caso de quejas presenciales por escrito, ante la ausencia de domicilio se notificará por estrados. Si dentro de dicho plazo atiende a la prevención se procederá a la radicación de la queja. En caso contrario, se desechará su escrito fundando y motivando la razón de ello.

Artículo 100.- La Secretaría desechará la queja o denuncia por notoriamente improcedente, cuando:

I. Tratándose de quejas o denuncias que versen sobre presuntas violaciones a la normatividad el quejoso o denunciante no acredite su interés jurídico.

II. Se denuncien actos en los que resulte incompetente la Secretaría para conocer.

III. Los actos, hechos u omisiones denunciados no constituyan violaciones a la Ley y al presente Reglamento.

IV. Se omita el nombre del quejoso o denunciante o los datos precisados en las fracciones contempladas en los artículos 89 y 92 de este Reglamento.

V. Se acredite que el asunto ya fue resuelto por una autoridad distinta de la Secretaría.

VI. Por extemporánea.

Artículo 101.- Cuando una queja que se presente ante la Secretaría, se considere competencia de dos autoridades, se brindará al quejoso la asesoría respectiva; asimismo se le hará mención de las instancias que puedan conocer de su queja.

Capítulo XXI De los Plazos

Artículo 102.- El plazo para interponer la denuncia y/o queja será de quince días hábiles contados a partir del momento que, bajo protesta de decir verdad, manifiesten que ocurrieron los hechos o en su caso:

I. Se expida el comprobante que ampare el precio o la contraprestación pactada.

II. Se pague o sea exigible el servicio, ya sea que el pago se realice total o parcialmente.

III. Se preste el servicio.

IV. Exista constancia de la última fecha en que el Turista y/o Visitante acredite haber requerido directamente al Prestador de Servicios Turísticos el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas.

Artículo 103.- Todas las diligencias se practicarán en horarios y días hábiles, salvo las diligencias que por su propia naturaleza deban ser practicadas en horario extraordinario.

Capítulo XXII De las Notificaciones

Artículo 104.- Las notificaciones personales podrán llevarse a cabo en las oficinas de la Secretaría, siempre que el interesado se encuentre presente; o en el domicilio que haya señalado para tal efecto, en cuyo caso, se observarán las siguientes reglas:

I. El notificador habilitado se cerciorará de que es el mismo domicilio señalado por el interesado.

II. Se requerirá la presencia del promovente o de la persona o personas autorizadas para oír o recibir notificaciones. En ese caso, el notificador deberá entregar copia del acto que se notifique y señalar la fecha y hora en que la notificación se efectúa, recabando el nombre y firma de la persona con quien se entienda la diligencia.

III. En caso de que no se encuentre el interesado o la persona autorizada, se dejará citatorio de espera y la notificación podrá realizarse al siguiente día hábil, siempre que la persona que reciba el citatorio sea empleado o familiar del interesado, mayor de edad, en pleno uso de su capacidad de goce y ejercicio.

En el citatorio se incluirá el apercibimiento de que, en caso de no esperar al notificador a la hora señalada, la notificación se realizará por fijación de la cédula respectiva en el exterior del local del domicilio señalado, sin perjuicio de publicarla en los estrados de la Secretaría.

Artículo 105.- Las cédulas de notificación personal deberán contener:

I. La descripción del auto, acuerdo o Resolución Administrativa que se notifica.

II. La autoridad que lo emite.

III. Lugar, fecha y hora de la notificación y el nombre de la persona con quien se atiende la diligencia.

En caso de que ésta se niegue a recibir la notificación, se hará constar dicha circunstancia en la cédula correspondiente; o en caso, de haber dejado citatorio para su posterior notificación, su fijación en el exterior del domicilio señalado para oír y recibir notificaciones.

IV. En el caso de que se fije la cédula de notificación en el exterior del domicilio, se dejará copia simple y se asentará la razón de que la original quedará a disposición del interesado en la Secretaría.

V. Acreditación del notificador.

Artículo 106.- Las notificaciones por estrados se sujetarán a lo siguiente:

I. Se fijará copia autorizada del auto, acuerdo o Resolución Administrativa, así como de la cédula de notificación correspondiente, asentando la razón de que la original y/o copia certificada de la diligencia obra en el expediente respectivo.

II. Los proveídos de referencia permanecerán en los estrados durante un plazo mínimo de tres días, asentándose la razón de su retiro.

Artículo 107.- Las notificaciones personales surtirán sus efectos el día en que hubieren sido realizadas. Los plazos empezarán a correr a partir del día hábil siguiente a aquel en que haya surtido efectos la notificación. Se tendrá como fecha de notificación por correo certificado la que conste en el acuse de recibo.

Artículo 108.- Fuera de las notificaciones personales a las que se refiere el presente Capítulo las demás surtirán sus efectos al siguiente día hábil en que se practiquen.

Artículo 109.- Las notificaciones se podrán realizar personalmente, por lista o cédula publicada en los estrados, oficio, correo certificado y correo electrónico, según se requiera para la eficacia del acto o resolución a notificar, salvo disposición expresa en este ordenamiento.

Artículo 110.- Los Prestadores de Servicios Turísticos que actúen en el procedimiento administrativo, deberán señalar domicilio para oír y recibir notificaciones en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas o; en su caso, en los Municipios donde se encuentren establecidas las unidades de vinculación de la Secretaría; de no hacerlo, las notificaciones se realizarán por estrados.

Artículo 111.- Los estrados deberán ubicarse en lugares específicos, visibles y de fácil acceso en las oficinas de la Secretaría, Ayuntamientos o unidades de vinculación; en ellos se deberán colocar para su notificación, copias del escrito de presentación de la queja y/o denuncia, así como de los autos y Resolución Administrativa emitidos en el procedimiento correspondiente.

Artículo 112.- Se realizarán personalmente o en su caso a través de la Plataforma CIET, las notificaciones de los autos, acuerdos o resoluciones que:

- I. Se desechen o tengan por no interpuesto el recurso de reconsideración.
- II. Se formulen requerimientos a las partes.
- III. Se tengan por no presentado el escrito de denuncia y/o queja.
- IV. Se ordene la reanudación del proceso.

Artículo 113.- Salvo los acuerdos de mero trámite, las partes siempre serán notificados mediante oficio con acuse de recibido. En caso de que el destinatario o la persona que reciba el oficio se niegue a firmar o a sellar, el notificador razonará inmediatamente dicha circunstancia en la cédula de notificación, siendo suficiente dicha razón para los efectos legales pertinentes.

Asimismo, en caso de autorizarlo, podrán ser notificados mediante correo electrónico. Para tal efecto, el notificador habilitado deberá elaborar la razón o constancia respectiva.

Artículo 114.- En el caso de notificación por correo electrónico se agregará al expediente el acuse de recibo. La notificación por correo electrónico surtirá sus efectos a partir del siguiente día hábil en que se realice el envío; de la transmisión y recepción levantará la razón correspondiente el notificador de la Secretaría.

Capítulo XXIII De la Resolución Administrativa

Artículo 115.- La Resolución Administrativa que corresponda al procedimiento de denuncia o queja, deberá encontrarse debidamente fundada y motivada, considerando:

- I. La afectación que se haya producido o pueda producirse a los intereses o patrimonio del denunciante o quejoso.
- II. El dolo o intención en la acción u omisión origen de la queja.

III. La gravedad de la infracción.

IV. La reincidencia en la conducta por parte del infractor.

Artículo 116.- La Resolución Administrativa deberá contener:

I. Enumeración de las pruebas ofrecidas, admitidas y desahogadas, señalando su apreciación y valor probatorio otorgado.

II. Nombres y domicilios de las partes, en su caso.

III. Extracto de los hechos constitutivos de la denuncia o queja, conteniendo de forma clara y precisa las pretensiones de las partes y los hechos controvertidos.

IV. Lugar y fecha en que se emite.

V. Los fundamentos legales, criterios, jurisprudencia o doctrina en que se sustente.

VI. Los puntos resolutivos.

VII. Nombre y firma de la autoridad emisora.

Capítulo XXIV Del Recurso de Reconsideración

Artículo 117.- La tramitación del recurso que previene el artículo 123 de la Ley, en contra de las Resoluciones Administrativas dictadas por la Secretaría, se iniciará mediante escrito que deberá

presentarse dentro del término de quince días hábiles contados a partir de que surta efectos la notificación de la resolución que pone fin al procedimiento, y deberá contener la mención de la autoridad resolutoria; el nombre y firma autógrafa de la parte recurrente; el domicilio que señala para oír y recibir notificaciones; el número de expediente, fecha de la resolución que se recurre, fecha en que se le notificó; los agravios en los que funda y motiva su recurso.

Artículo 118.- Las Resoluciones Administrativas dictadas por la Secretaría, podrán ser recurribles en los siguientes casos:

I. Falta de competencia para dictar la resolución.

II. Incumplimiento de las formalidades que legalmente deba reunir el acto recurrido.

III. Inexacta aplicación de la disposición en que se funde la resolución impugnada.

Artículo 119.- Cuando el recurso no se interponga en nombre propio, deberá acreditarse la personalidad de quien lo promueva, no se admite la gestión de negocios.

Artículo 120.- En el recurso podrán ofrecerse, toda clase de pruebas incluyendo los que sean por los medios digitales, excepto la confesional, siempre que tengan relación recurrida.

Al interponerse el recurso deberán ofrecerse las pruebas correspondientes y acompañarse las documentales del caso.

Artículo 121.- Si se ofrecieren pruebas que ameriten desahogo, se concederá al interesado un plazo no menor de ocho ni mayor de quince días hábiles para tal efecto.

Quedará a cargo del recurrente la presentación de testigos, dictámenes y toda clase de pruebas que de no presentarlas dentro del término concedido, no se tendrán en cuenta al emitir la Resolución Administrativa respectiva.

En lo no previsto en este Capítulo será aplicable supletoriamente, en relación con el ofrecimiento, recepción y desahogo de pruebas el Código de Procedimientos Civiles del Estado de Chiapas.

Artículo 122.- El recurso se tendrá por no interpuesto cuando:

- I. Se presente fuera del término de quince días hábiles siguientes a la fecha de su notificación.
- II. No se acredite debidamente la personalidad de quien lo suscriba.
- III. No aparezca suscrito, a menos que se firme antes del vencimiento del término para interponerlo.

Artículo 123.- La resolución no impugnada dentro del término establecido de quince días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, será definitiva.

Artículo 124.- La interposición del recurso suspenderá la ejecución de la resolución impugnada previa garantía ante la oficina recaudadora correspondiente; si no es de carácter económico, la suspensión se otorgará si concurren los siguientes requisitos:

- I. La ejecución de la resolución recurrida produzca daños o perjuicios de imposible o de difícil reparación en contra del recurrente.
- II. El recurso sea procedente, atento a lo dispuesto en el artículo 124 de la Ley.
- III. De otorgarse la suspensión, esta no tenga por efecto la consumación o continuación de actos u omisiones que impliquen perjuicios al interés social o al orden público.
- IV. No causen daños o perjuicios a terceros, a menos que se garantice su pago para el caso de no obtener resolución favorable, por el monto que fije discrecionalmente la autoridad administrativa.
- V. La solicite el recurrente.

Artículo 125.- El recurso de reconsideración sólo procederá contra las multas y resoluciones que pongan fin a un procedimiento, la resolución impugnada se apreciará con base en las constancias del procedimiento y los únicos medios probatorios adicionales admisibles serán aquéllos supervinientes que

guarden relación con los hechos controvertidos, que puedan modificar el sentido de la resolución, los cuales deberán acompañarse al escrito del recurso de reconsideración.

Sólo tendrán interés jurídico para interponer el recurso de reconsideración quienes sean parte en un procedimiento conforme a lo previsto en la Ley y el presente Reglamento.

Artículo 126.- Al Prestador de Servicios Turísticos, Turista y/o Visitante que les cause agravio la sanción impugnada deberá de acompañar constancia de notificación respectiva; deberá presentar escrito debidamente fundado, motivado y firmado, así como las pruebas documentales o de cualquier otro tipo supervenientes que ofrezca y que tengan relación inmediata y directa con la sanción recurrida.

Cuando no se cumpla con alguno de los requisitos establecidos en el presente Reglamento, para la presentación del recurso, la Secretaría prevendrá, por una sola vez, a la parte inconforme para que, en un plazo de cinco días hábiles, subsane la irregularidad en que hubiere incurrido en su presentación.

Una vez desahogada la prevención, la Secretaría, en un plazo que no excederá de diez días hábiles, acordará sobre la admisión o el desechamiento del recurso.

Artículo 127.- El recurso será desechado, cuando se ubique en alguno de los siguientes supuestos:

I. Actos que sean materia de otro recurso y que se encuentre pendiente de resolución, promovido por el mismo recurrente y por el propio acto impugnado.

II. Actos que no afecten los intereses jurídicos del promovente.

III. Actos consumados de un modo irreparable.

IV. Actos consentidos expresamente.

V. Cuando se esté tramitando ante los tribunales algún recurso o defensa legal interpuesto por el promovente, que pueda tener por efecto modificar, revocar o nulificar el acto respectivo.

Artículo 128.- La parte recurrente podrá desistirse expresamente del recurso antes de que se emita la Resolución Administrativa respectiva; en este caso, la Secretaría lo sobreseerá sin mayor trámite.

Artículo 129.- Los actos que pongan fin al recurso podrán ser revisados en los términos de la Ley de Procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas.

Capítulo XXV De las Infracciones y Sanciones

Artículo 130.- Serán causa de infracciones la violación a las disposiciones previstas en la Ley, su Reglamento y demás disposiciones que regulan la Materia de Turismo.

Artículo 131.- Las sanciones por infracciones a la Ley y el presente Reglamento, serán impuestas indistintamente con base en:

I. Los datos que arrojen las Visitas de Verificación o Vigilancia.

II. Las actas levantadas por la autoridad.

III. La publicidad o información que se recabe dentro del expediente sobre la comprobación de las infracciones.

IV. Cualquier otro elemento o circunstancia que sirva como prueba para determinar el incumplimiento u omisión para aplicar la sanción.

Artículo 132.- La Secretaría determinará las sanciones conforme a lo dispuesto en la Ley y el Reglamento, considerando como base la gravedad de la infracción y tomando en cuenta los siguientes elementos:

I. El perjuicio causado al Turista, Visitante o Prestador de Servicios Turísticos.

II. El carácter intencional de la acción o la omisión.

III. Si se trata de reincidencia.

IV. La condición económica del infractor.

V. La relevancia del destino turístico en el que se presentó el hecho.

VI. Las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

Asimismo, la Secretaría deberá considerar los hechos generales de la infracción a fin de tener los elementos que le permitan expresar pormenorizadamente los motivos que tenga para determinar el monto de la multa.

Artículo 133.- Se entiende que existe reincidencia cuando alguna de las partes incurra en la reiteración de la conducta que viola preceptos legales.

Artículo 134.- Los criterios que utilice la Secretaría para la aplicación de sanciones deberán cumplir al menos con los siguientes elementos:

I. En materia de suspensiones o clausuras, el razonamiento de los días que correspondan a dicha sanción derivada de su gravedad.

II. El mecanismo de graduación, considerando los elementos a que se refiere el artículo 132 de este Reglamento, así como para la cuantificación de los respectivos montos de multa.

III. Las reglas de acumulación de sanciones.

Artículo 135.- En la imposición de multas debe darse el mismo trato a quienes se coloquen en situación similar y sancionar con distinta medida a quienes tienen diferente capacidad económica, además de tomar en consideración, al individualizar la sanción, los supuestos contenidos en el artículo 131 con relación al artículo 129, ambos de la Ley.

Artículo 136.- La clausura sólo se aplicará como sanción temporal por la comisión de las infracciones particularmente graves a que se refiere el artículo 131 con relación al artículo 129, ambos de la Ley.

Artículo 137.- Para la determinación del número de días que deba clausurarse un establecimiento, se considerará la gravedad de la conducta infractora y el número de reclamaciones o denuncias presentadas en contra del Prestador de Servicios Turísticos, así como la afectación general que hubiere causado a los Turistas y/o Visitantes.

Artículo 138.- Cuando una multa impuesta por la Secretaría, no se pague en los términos establecidos en la Ley, dará lugar a iniciar en su contra el procedimiento administrativo de ejecución, previsto y sancionado por las leyes hacendarias.

Transitorios

Artículo Primero.- El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial.

Artículo Segundo.- Se abroga el Reglamento de la Ley de Turismo, expedido mediante Publicación número 2929-A-2018, consignada en el Periódico Oficial número 394, Tomo III, de fecha 12 de septiembre de 2018.

Artículo Tercero.- Se derogan todas las disposiciones que tengan similar o menor jerarquía al presente Reglamento y se opongán al mismo.

Artículo Cuarto.- La Secretaría deberá expedir la normatividad que regirá la organización y funcionamiento del Comité Estatal, en un plazo no mayor a noventa días hábiles a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento.

Artículo Quinto.- En cumplimiento a lo prescrito en el artículo 10 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas, en correlación con el artículo 13, fracción III de la Ley Estatal del Periódico Oficial, publíquese el presente Reglamento en el Periódico Oficial.

Dado en el Palacio de Gobierno, Residencia Oficial del Poder Ejecutivo del Estado, en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a los ocho días del mes de julio del año dos mil veintidós.- Rutilio Escandón Cadenas, Gobernador Constitucional del Estado de Chiapas.- Victoria Cecilia Flores Pérez, Secretaria General de Gobierno.- Katyna de la Vega Grajales, Secretaria de Turismo.- **Rúbricas.**