

LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE VERACRUZ

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En el Estado de Veracruz, durante los últimos años, es notable el enorme trabajo que empresarios, actores del sector social, autoridades de los tres órdenes de gobierno, legisladores locales y federales y en general todos los involucrados en el sector turístico, han puesto en marcha para seguir el liderazgo del Ejecutivo estatal, quien propuso en el Plan Estatal de Desarrollo 2005-2010, que la promoción del turismo sería uno de los motores que permitiría el alcance de mejores niveles de vida para los veracruzanos.

La importancia estratégica de la actividad turística para la economía del Estado, ha sido comprendida por todos. La creación de una Secretaría para la atención del sector ha permitido multiplicar las acciones de capacitación a los prestadores de servicios, definir estrategias de promoción para nuestras fortalezas regionales y aumentar las inversiones públicas para mejorar la infraestructura de nuestros principales atractivos. En estas tareas la participación del Congreso del Estado ha sido fundamental, al incrementar de manera sostenida el presupuesto destinado a esas tareas.

Los resultados de este enorme trabajo coordinado de sociedad y gobierno son alentadores y prueban la pertinencia de la estrategia de desarrollo planteada por el gobernador del Estado; Veracruz es uno de los destinos turísticos más importantes del país. Al contrario de la situación de incertidumbre que presentan varios sectores económicos del país en especial el turístico, en Veracruz, la actividad crece a niveles mayores que los de la economía nacional en su conjunto.

De acuerdo a datos del gobierno federal, mientras que en el año 2005, 6'450,204 visitantes se hospedaron en el Estado, alrededor de 8'500,000 lo hicieron en el 2009, lo que representó un crecimiento de 31.77%. Esto supuso un incremento de la derrama económica que pasó de \$4, 400'723,057 a \$6,288'770,732. En este periodo, el número de hoteles en el estado pasó de 1,116 a 1,283 lo que representó un aumento de más de 3,600 habitaciones. Otro indicador del éxito de la actividad en la generación de empleos, lo es que, de acuerdo a la encuesta nacional de ocupación y empleo del INEGI, durante el período 2005-2009 las plazas laborales en el sector Restaurantes y Servicios de Alojamiento del Estado pasaron de 134,568 a 238,488, un aumento del 77.22%.

Los resultados obtenidos también prueban la necesidad de elevar la incidencia de los órdenes de gobierno estatal y municipal en la definición de las políticas públicas destinadas al fomento del sector, responsabilidad que recae principalmente en el ámbito federal. Por eso, ante el mandato de reformar las legislaciones estatales de la materia, establecido en el articulado transitorio de la Ley General de Turismo, promulgada por el Congreso de la Unión el 16 de junio del año pasado, la Comisión permanente de Turismo del Congreso del Estado y la Secretaría de Turismo y Cultura del gobierno estatal, convocaron a todos los actores participantes en el sector turístico de Veracruz a participar en cinco foros para discutir los contenidos de una nueva Ley de Turismo para el estado.

Los objetivos planteados para estos foros, incluían aspectos fundamentales para reafirmar la soberanía estatal en el sector turístico, tales como definir las responsabilidades de los órdenes de gobierno estatal y municipal, determinar sanciones a los prestadores de servicios turísticos que incumplan con las normas, crear un fideicomiso para el Desarrollo Turístico del Estado de Veracruz como un instrumento para el fondeo de proyectos de micro y pequeños empresarios del sector en segmentos turísticos prioritarios, precisar la vocación turística de los municipios del Estado y fortalecer el sistema de información estadística del sector turístico DATATUR.

Con estos fines y la estrecha colaboración de empresarios, académicos prestadores de servicios y actores interesados en el sector, la Comisión Permanente de Turismo del Congreso del Estado y la Secretaría de Turismo y Cultura integraron un ordenamiento que, mediante instrumentos innovadores en el ámbito nacional, establece bases claras de coordinación entre los tres órdenes de gobierno, define lineamientos para la planeación de las acciones públicas de fomento y promoción de la actividad, así como plantea previsiones para mejorar la calidad de los servicios a nuestros visitantes, lo que permitirá orientar desde una perspectiva estatal, el desarrollo sustentable del sector turístico de la entidad.

La Ley de Turismo para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave que se propone para la aprobación de esta soberanía popular, se integra por 125 artículos, distribuidos en 13 títulos y 32 capítulos.

El Título Primero del ordenamiento enumera disposiciones generales entre las que se encuentran su alcance, a quiénes va dirigido así como definiciones de los términos técnicos que ahí se incluyen.

En su segundo título, la ley establece las competencias en materia turística para los órdenes de gobierno estatal y municipal. Define a la Secretaría de Turismo y Cultura como la responsable de la aplicación de la política turística y la facultad para promover y fomentar la

inversión nacional y foránea en proyectos de desarrollo turístico, desarrollar programas de fomento al empleo en el sector así como para la capacitación y profesionalización de la actividad e impulsar la construcción de infraestructura pública para los sitios turísticos existentes en el estado. Los ayuntamientos del Estado serán responsables de formular las políticas para el sector al nivel municipal, implementar un Consejo Consultivo Turístico en los municipios, realizar los estudios necesarios para la evaluación de sus potencialidades turísticas, solicitar su denominación como municipio con vocación turística y promover el impulso de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas en su territorio.

La integración y funcionamiento de diversos órganos colegiados para coadyuvar desde diversos enfoques al desarrollo de la actividad turística es materia del Título Tercero del ordenamiento. En este sentido y a efecto de perfeccionar la coordinación de las diversas dependencias del gobierno estatal para la realización de acciones en beneficio del sector turístico, la Ley propone la creación de la Comisión Ejecutiva para el Fomento del Turismo de Veracruz como un órgano de carácter intersecretarial que tiene por objeto conocer, atender y resolver los asuntos de naturaleza turística relacionados con la competencia de dos o más dependencias o entidades de la administración pública estatal que será presidida por el Gobernador del Estado. Además, con el objetivo de mantener espacios de participación que propicien la concurrencia activa, comprometida y responsable de los sectores público, privado, social y académico con incidencia en la actividad turística, el ordenamiento conserva la figura del Consejo Consultivo de Turismo de Veracruz así como de sus similares al nivel regional y municipal, pero perfecciona su organización y atribuciones aprovechando la experiencia de su operación.

En su Título Cuarto: de los Lineamientos para las Políticas Públicas en Materia Turística, la Ley establece prescripciones que permitirán afianzar la importancia estratégica de la actividad turística para el desarrollo económico y social de la entidad, como su incorporación a las cadenas productivas regionales y municipales, su inclusión en el Plan Veracruzano de Desarrollo y en programas académicos de las instituciones educativas desde los niveles básicos con el fin de afianzar en el estado una cultura turística que comprenda la importancia de respetar y conservar nuestras riquezas naturales y culturales así como de mostrar un espíritu de servicio y hospitalidad hacia el turista nacional y extranjero. Además se plantea la promoción del turismo social y la obligación de autoridades y prestadores de servicios de establecer condiciones de accesibilidad a los servicios y atractivos turísticos para las personas con discapacidad. El título contiene además un capítulo específico que enfatiza la importancia de la sustentabilidad como fundamento de nuestra actividad turística y asegura que los proyectos públicos y privados concernientes al sector, cumplan con las disposiciones legales en materia ambiental y no afecten el entorno social de su asentamiento, además de crear programas de limpieza y mantenimiento de los atractivos turísticos.

El Título Quinto de la ley aquí propuesta define los elementos que deberán ser previstos para la elaboración del programa sectorial, tales como su armonización con el Plan Veracruzano de Desarrollo y las directrices previstas en el Plan Nacional de Desarrollo y en el Programa Nacional de Turismo. También estatuye el Índice de Vocación Turística de los municipios del estado como un instrumento inédito en el ámbito nacional que permitirá optimizar los recursos destinados a fomentar el desarrollo del sector e impulsar y promover el potencial turístico en la vida municipal, mediante la evaluación de aspectos como el número y calidad de atractivos y servicios turísticos o la existencia de infraestructura pública y superestructura relacionada con el turismo en cada municipio. Para acceder a la categoría, la Ley obliga a los ayuntamientos a realizar un diagnóstico de la actividad de acuerdo a parámetros establecidos por la Secretaría, lo que permitirá contar con mejores herramientas para la atención del sector turístico en cada municipio. En este título también se plantea la implementación de un Programa para el Ordenamiento Turístico del Territorio del Estado que será otro instrumento que ampliará la sustentabilidad del sector.

La diversidad regional del Estado y la importancia de los municipios en el fomento de la actividad turística son el sustento del Título Sexto de este cuerpo legal. En este sentido, para asegurar la plena armonía de las acciones de impulso al sector con la política general de desarrollo de Veracruz, el Estado se dividirá en diez regiones turísticas, de acuerdo al Plan Veracruzano de Desarrollo 2005-2010. Con un profundo sentido federalista, se define el procedimiento para que los Ayuntamientos obtengan la categoría de municipio con vocación turística, así como los apoyos y las obligaciones que esto conlleva. También se plantea la participación de la Secretaría y los municipios en la realización de programas de manejo para las Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable declaradas por el Ejecutivo Federal en el estado, de acuerdo a lo expuesto en la Ley General de Turismo.

La importancia de establecer lineamientos para elevar la eficacia de las acciones de promoción de nuestros atractivos y destinos turísticos, definir caminos para fomentar la generación de micro, medianas y pequeñas empresas en el sector y estimular la prestación de servicios turísticos de calidad mundial en el estado, orienta el contenido del título séptimo de la ley en comento. Así, la promoción de la oferta turística que realice la secretaría tomará en cuenta las sugerencias de los órganos colegiados previstos en esta ley y fomentará la participación de empresas y organizaciones del estado en ferias y exposiciones del sector turístico en los mercados nacional e internacional, además de realizar acciones específicas para incrementar la utilización de los sitios naturales y arquitectónicos del estado como locación para producciones cinematográficas. A fin de impulsar la creación de empleos relacionados con el sector turismo, la secretaría implementará y operará un Fondo de Garantía para la Promoción de la Actividad Turística del Estado que permitirá el fondeo de proyectos con rentabilidad económica e impacto social. Además, se propone la creación del Premio Veracruz a la Calidad Turística que reconocerá a empresas, asociaciones o individuos que fomenten el mejoramiento de la atención a nuestros visitantes.

El primer paso para el mejoramiento de nuestros niveles de competitividad en materia turística, lo es el aumento de las habilidades necesarias para la multitud de aspectos que intervienen en la operación de una empresa de servicios turísticos por parte de sus integrantes. Para ello, el título octavo define a la capacitación y a la certificación de las competencias laborales de nuestros prestadores de servicios turísticos como instrumentos que permitirán elevar los niveles de satisfacción de los viajeros que hayan elegido algunos de los productos turísticos de la marca Veracruz. En el primer rubro, la ley faculta a la secretaría para la celebración de acuerdos con la Secretaría Federal, autoridades educativas y laborales para la implementación de programas relacionados con la capacitación y adiestramiento que tengan como finalidad instruir a los empresarios, trabajadores y servidores públicos relacionados con el ramo turístico, sobre los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus actividades, de acuerdo a los términos que marquen la legislación federal en materia de trabajo, las normas oficiales mexicanas de la materia y las leyes estatales. Pero además y con el fin de fomentar la especialización y profesionalización de los prestadores de servicios y fortalecer el atractivo del Estado de Veracruz como destino turístico, la Secretaría, en coordinación con los organismos estatales competentes, implementará las acciones necesarias para el establecimiento de la Certificación Laboral Veracruz Turístico que podrá obtenerse de forma voluntaria y que contribuirá a que nuestros visitantes logren un mejor conocimiento de la riqueza de la historia, naturaleza y manifestaciones culturales del Estado.

En cumplimiento al mandato de la Ley General de Turismo, el título noveno de esta Ley establece las bases de coordinación entre la secretaría y los municipios para la operación del Registro Nacional de Turismo cuya finalidad es recabar información sobre los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional, con objeto de conocer mejor el mercado turístico, misma que será remitida por la secretaría a su contraparte federal para integrar el registro.

En su título décimo, este cuerpo legal estatuye los derechos y obligaciones de prestadores de servicios turísticos y de turistas. En este rubro, se hizo especial énfasis en que la práctica del turismo se realice con pleno respeto al entorno ecológico y al patrimonio cultural del estado. Se prohibió también toda práctica discriminatoria por cualquier condición. Los servicios turísticos del Estado incluirán especificaciones que permitan la accesibilidad a toda persona de cualquier condición así como a sus ayudas como perros guía.

Para propiciar la consolidación de la actividad turística en el estado es necesario contar con instrumentos que permitan el levantamiento de información sobre los diversos aspectos socioeconómicos en los que incide dentro del ámbito estatal, con el fin de evaluar los alcances de las políticas públicas para su fomento, medir la evolución del sector y contar con mayores herramientas para la toma de decisiones. Por ello, en su título undécimo, esta ley crea el Sistema Estatal de Información Estadística Turística que integrará periódicamente un Diagnóstico Estatal sobre la actividad turística del Estado que será puesto a disposición del público interesado de acuerdo a las leyes de la materia.

La situación geográfica del estado, además de otorgarle una enorme diversidad de atractivos naturales, lo hace susceptible al impacto de fenómenos meteorológicos que afectan sitios como playas u otros cuerpos de agua donde existen instalaciones donde se prestan servicios turísticos. En este sentido, el título décimo segundo de este ordenamiento faculta a la secretaría para implementar acciones tendentes a fomentar entre turistas y prestadores de servicios, el conocimiento de las medidas que el Sistema Estatal de Protección Civil dictamine para enfrentar cualquier contingencia que ponga en riesgo su integridad física.

El turista es el eslabón más importante de la cadena productiva articulada en torno al sector turístico. Por lo anterior, resulta necesario establecer previsiones para que el estado tenga facultades que le permitan proteger los derechos de los turistas durante su estancia en Veracruz, verificar la adecuada operación de los servicios turísticos y sancionar a empresas o individuos que, al incumplir sus obligaciones, afecten una industria que fundamenta su éxito en la percepción de sus consumidores. Así, en su título décimo tercero, la nueva Ley de Turismo estatal contempla una estructura de sanciones fundamentadas en el procedimiento administrativo establecido en el código estatal de la materia que, al tiempo de asegurar los derechos de los prestadores de servicios, permite a la secretaría tutelar de manera efectiva la adecuada operación de las empresas del sector residentes en el Estado.

En su articulado transitorio, este ordenamiento da un plazo de 180 días hábiles a la secretaría para implementar las adecuaciones a su reglamento interior y estructura necesarias para su cumplimiento.

Compañeras y compañeros diputados integrantes de esta Legislatura.

Durante la integración de la Ley de Turismo para el estado de Veracruz de Ignacio de la Llave que se presenta a esta soberanía, se abrieron canales para la participación de muchos de los involucrados en este importante sector de la economía estatal. El resultado es un ordenamiento que no sólo aprovecha las experiencias de la exitosa iniciativa, promovida por el titular del ejecutivo estatal, que convirtió a la actividad turística en una de las razones que explican el dinamismo actual de nuestra economía pero también propone instrumentos innovadores para consolidarla como un eje fundamental para el alcance de mejores niveles de vida para los veracruzanos.

ARTICULADO

TÍTULO PRIMERO

CAPÍTULO ÚNICO DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- La presente Ley es de orden público, interés social y observancia general en el Estado de Veracruz en materia de turismo, correspondiendo su aplicación al titular del Ejecutivo del Estado a través de la Secretaría de Turismo y Cultura y a los ayuntamientos del Estado.

Artículo 2.- La interpretación en el ámbito administrativo de la presente Ley es facultad del Titular del Ejecutivo del Estado, de los Presidentes Municipales y de los Tribunales competentes del Estado, cuando así corresponda.

Artículo 3.- La presente Ley tiene por objeto:

I. Establecer las políticas públicas en materia de turismo en el Estado;

II. Establecer las bases generales de coordinación entre el Ejecutivo Federal, el Estado y los ayuntamientos, sobre las facultades concurrentes establecidas en la Ley General de Turismo, así como elevar la participación de los sectores social y privado del Estado en la actividad turística;

III. Dictar las bases para la política, planeación y programación de la actividad turística en Veracruz; bajo criterios de beneficio social, sustentabilidad, competitividad y desarrollo equilibrado del Estado y de los Municipios, a corto, mediano y largo plazo;

IV. Establecer los lineamientos que regirán la actividad turística en el Estado;

V. Determinar las dependencias, entidades y órganos colegiados que serán autoridad en la materia;

VI. Establecer la participación estatal y de los ayuntamientos en la operación de las onas de desarrollo turístico sustentable;

VII. Elevar la calidad y competitividad de los servicios turísticos;

VIII. Profesionalizar los recursos humanos que presten servicios turísticos;

IX Promover e incentivar el conocimiento sobre la población de la cultura turística;

X. Fomentar la inversión pública, privada y social en la industria turística e impulsar la modernización de la actividad;

XI. Definir los lineamientos legales para la prestación de servicios turísticos, así como los derechos y obligaciones de los turistas;

Artículo 4.- Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

I. Actividades Turísticas.- Las que realiza toda persona durante sus viajes y estancias temporales en lugares distintos al de su entorno habitual;

II. Atractivo Turístico.- Sitio que por su interés o relevancia representa un atractivo para motivar un viaje turístico hacia una localidad.

III. Certificación Laboral Veracruz Turístico.- Conjunto de normas estatales que establecen estándares de calidad mundial para los servicios turísticos del Estado de Veracruz;

IV. Comisión.- Comisión Ejecutiva de Turismo de Veracruz;

V. Consejo.- Consejo Consultivo de Turismo de Veracruz;

VI. Consejo Regional.- Los diez Consejos Regionales de Turismo en el Estado de Veracruz;

VII. Consejo Municipal.- Los Consejos Municipales de Turismo en el Estado;

VIII. Destino Turístico.- Lugar que ofrece atractivos, instalaciones y servicios turísticos que un turista o grupo de turistas escoge para visitar o que los proveedores deciden promocionar.

IX. Estado.- El Estado Libre y Soberano de Veracruz;

X. Evaluación de la vocación turística de los municipios.- Documento que analizará los parámetros de atracción turística, servicios, infraestructura y superestructura mediante los cuales se determinará la vocación turística de los municipios, también contendrá el inventario de proyectos, la relación de los prestadores de servicios turísticos y una relación de otros factores que incentiven la actividad turística en el municipio.

XI. Fideicomiso.- Aquel que tiene como finalidad la implantación de programas de fomento y desarrollo del turismo, apoyar la generación de micro, pequeñas y medianas empresas turísticas en el Estado. Se integra con aportaciones estatales, municipales y fondos de apoyo internacional;

XII. Índice de Vocación Turística.- Conjunto de parámetros de medición, que permitirán definir el potencial turístico de los municipios del Estado;

- XIII. Infraestructura.- Conjunto de obras y servicios que sirven de base para promover el desarrollo socioeconómico en general, entre los que se encuentran: vías de comunicación, carreteras, parques, luz eléctrica, agua potable y saneamiento entre otros.
- XIV. Inventario de proyectos- Es el inventario de proyectos de Infraestructura pública para el fortalecimiento del turismo en los municipios del Estado; documento que será parte del diagnóstico para determinar el Índice de Vocación Turística de cada municipio, el cual describirá las acciones de obra pública y de infraestructura que ayuden a que la actividad turística cumpla más eficazmente su papel como agente detonador de las economías locales;
- XV. Inventario de riquezas turísticas.- Conjunto de atractivos y lugares que representen polos de atracción para visitantes.
- XVI. Ley.- La Ley de Turismo del Estado de Veracruz;
- XVII. Ley General.- La Ley General de Turismo;
- XVIII Mercado Turístico.- Diversas categorías de visitantes potenciales, divididos por criterios demográficos, económicos, intereses específicos o procedencia;
- XIX. Municipio con Vocación Turística: Es aquel que cumple con los parámetros establecidos en el Índice de Vocación Turística;
- XX. Prestadores de Servicios Turísticos.- Quienes ofrezcan, proporcionen o contraten servicios para el turista;
- XXI.- Producto turístico.- Conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos, atractivos, equipamiento, infraestructura y servicios que, al estar disponibles para su comercialización, ofrecen beneficios capaces de atraer a grupos determinados de consumidores;
- XXII. Programa Sectorial.- El Programa Sectorial de Turismo;
- XXIII. Programa de Ordenamiento: El Programa de Ordenamiento Turístico del Territorio del Estado, considerado el instrumento de la política turística concebido con un enfoque social, ambiental y territorial, cuya finalidad es conocer e inducir el uso de suelo y las actividades productivas adecuadas, con el propósito de lograr el aprovechamiento ordenado y sustentable de los recursos turísticos, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables en materia de medio ambiente y asentamientos humanos;
- XXIV. Programa Regional.- Programa de Ordenamiento Turístico Regional en el Estado;
- XXV. Región Turística.- Es un área geográfica que puede abarcar el territorio de dos o más municipios, los cuales se complementan por la cercana distancia de los atractivos y sus servicios;

XXVI. Registro Nacional de Turismo.- Catálogo público de prestadores de servicios turísticos en el país.

XXVII. Ruta Turística.- Es un circuito temático o geográfico basado en el patrimonio natural o cultural de una zona, que es promocionado como un producto turístico;

XXVIII. Reglamento Interior.- El Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y Cultura;

XXIX. Secretaría.- La Secretaría de Turismo y Cultura del Estado de Veracruz;

XXX. Secretaría Federal.- La Secretaría de Turismo Federal;

XXXI. Segmento Turístico.- Conjunto de actividades o intereses que sustentan el motivo de viaje y la utilización del tiempo de estancia por parte de los turistas;

XXXII. Turismo Sustentable.- Aquel que cumple con dar un uso óptimo a los recursos naturales aptos para el desarrollo turístico ayudando a conservarlos; que respeta la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas conservando sus atractivos culturales, sus valores tradicionales y arquitectónicos, que asegura el desarrollo de las actividades económicas viables mediante la obtención de beneficios como oportunidades de empleo, ingresos monetarios y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de sus habitantes y el cuidado de sus ecosistemas;

XXXIII. Turista.- Viajero nacional o internacional que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento ubicado en el Estado; y

XXXIV. Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable.- Aquellas fracciones de territorio del Estado, claramente ubicadas y delimitadas geográficamente, que, por sus características naturales o culturales, constituyen un atractivo turístico;

TÍTULO SEGUNDO DE LAS COMPETENCIAS DE LAS AUTORIDADES.

CAPÍTULO I DE LAS ATRIBUCIONES DEL ESTADO.

Artículo 5.- Son atribuciones del Estado, que se ejercerán a través de la Secretaría:

I. Aplicar los instrumentos de política turística previstos en la presente Ley y en otros ordenamientos relativos, así como formular la planeación, instrumentar acciones de fomento y consolidar el desarrollo de la actividad turística que se realice en el territorio del Estado;

II. Celebrar convenios en materia turística con el Gobierno Federal y los ayuntamientos conforme a lo previsto en la Ley General;

- III. Formular y conducir los programas de desarrollo turístico para las regiones;
- IV. Formular, ejecutar y evaluar el Programa de acuerdo a las directrices previstas en los Planes Nacional y Estatal de Desarrollo y en el Programa Nacional de Turismo;
- V. Establecer el Consejo Consultivo de Turismo de Veracruz;
- VI. Concertar con los sectores público, privado y social, las acciones tendentes a detonar programas de desarrollo del sector y a resolver la problemática de la actividad turística del Estado;
- VII. Formular, evaluar y ejecutar el Programa de Ordenamiento Turístico del Territorio del Estado, con la participación que corresponda a los Ayuntamientos;
- VIII. Participar en la regulación, administración y vigilancia de las Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable en los Municipios del Estado, conforme a los convenios que al efecto se suscriban;
- IX. Suscribir convenios de asignación y coparticipación de recursos con las dependencias y entidades de la administración pública de los tres órdenes de gobierno;
- X. Instrumentar las acciones de promoción turística de los destinos y segmentos turísticos existentes;
- XI. Participar en ferias y eventos promocionales del sector en los ámbitos estatal, nacional e internacional;
- XII. Conducir la política de información y difusión en materia turística en medios locales, nacionales e internacionales;
- XIII. Promover el desarrollo de la infraestructura turística del Inventario, en coordinación con los ayuntamientos;
- XIV. Definir la normalización y certificación estatal de los servicios turísticos que se presten dentro del territorio de Veracruz, en coordinación con las autoridades competentes;
- XV. Coadyuvar con la Secretaría de Desarrollo Económico en las acciones tendientes a fortalecer y promover las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas;
- XVI. Establecer acciones con la Secretaría de Educación y convenios con instituciones académicas, a fin de fortalecer la cultura turística en el Estado y para el diseño y ejecución de proyectos de investigación que permitan el desarrollo turístico estatal;
- XVII. Participar en programas de acción y atención a la seguridad pública y prevención de emergencias y desastres;

XVIII. Brindar orientación y asistencia al turista, así como canalizar sus quejas ante las autoridades competentes.

XIX. Atender los asuntos que afecten el desarrollo de la actividad turística de los municipios;

XX. Coadyuvar con el Ejecutivo Federal en materia de clasificación de establecimientos de hospedaje y servicios turísticos, en los términos de la regulación correspondiente;

XXI. Vigilar el cumplimiento de la Ley General, de esta Ley y demás disposiciones reglamentarias que de ellas deriven, en lo que se refiere a los requisitos de operación de los prestadores de servicios turísticos;

XXII. Coordinar con las autoridades Federales, por medio de los convenios que se suscriban, la imposición de sanciones por violaciones a la Ley General y a las disposiciones reglamentarias;

XXIII. Emitir opiniones a la Secretaría Federal;

XXIV. Coordinarse con la Secretaría Federal para la elaboración del Atlas Turístico de México;

XXV. Implementar el Sistema de Información Turística del Estado, con la colaboración de los Ayuntamientos, prestadores de servicios, autoridades portuarias y aeroportuarias, organizaciones empresariales y del sector social, así como de instituciones académicas públicas y privadas;

XXVI. Ejecutar las órdenes de verificación a que haya lugar, en términos de los acuerdos de Coordinación que se suscriban con la Secretaría Federal;

XXVII. Establecer en coordinación con las Autoridades Municipales y Federales, las normas de conducta y calidad básicas para la prestación de servicios en los atractivos turísticos del estado.

XXVIII. Participar en la formulación del Programa de Ordenamiento;

XXIX. Coordinar con el Gobierno Federal y la Secretaría de Desarrollo Social y Medio Ambiente del Estado, la instrumentación de los programas y medidas para la preservación de los recursos naturales, prevención de la contaminación, ordenación y limpieza de las playas, promover el turismo de naturaleza y el de bajo impacto, así como el mejoramiento ambiental de las actividades e instalaciones turísticas;

XXX. Promover y fomentar, en coordinación con el Gobierno Federal y las demás dependencias y entidades competentes de la Administración Pública del Estado, la inversión de capitales nacionales y extranjeros en proyectos de desarrollo turístico y para el establecimiento de servicios turísticos en el Estado;

XXXI. Gestionar fondos de financiamiento para la ejecución de proyectos turísticos de gran impacto social.

XXXII. Analizar y coadyuvar con la Secretaría de Seguridad Pública, en los casos en que se determine que sea necesaria la protección de la integridad física de los turistas;

XXXIII. Promover y fomentar con la Secretaría de Educación la investigación, educación y la cultura turística;

XXXIV. Colaborar con la Secretaría del Trabajo, Previsión Social y Productividad, en el desarrollo de programas de fomento al empleo turístico, así como de capacitación y profesionalización de la actividad turística, mediante criterios de inclusión y equidad;

XXXV. Promover la utilización del patrimonio cultural tangible e intangible del Estado con fines turísticos

XXXVI. Solicitar a los prestadores de servicios la información y documentación relacionada con la prestación del servicio turístico correspondiente para fines estadísticos;

XXXVII. Aprobar los estudios realizados por los ayuntamientos para su integración al Padrón de Municipios con Vocación turística;

XXXVIII. Realizar visitas de verificación a los Prestadores de Servicios Turísticos, a efecto de constatar el debido cumplimiento de los deberes a su cargo establecidos en esta Ley y su reglamento, buscando la excelencia en la prestación de los servicios turísticos;

XXXIX. Conocer, recibir, desahogar, resolver, arbitrar y sancionar las quejas que les sean presentadas por los turistas;

XL. Colaborar con la Secretaría Federal, en el ejercicio de sus facultades de verificación de la prestación de servicios turísticos;

XLI. Coadyuvar con los Fideicomisos de Promoción Turística del Estado y de los Municipios en la elaboración de sus programas de difusión turística,

XLII. Administrar el Fondo de Garantía para la Promoción de la Actividad Turística del Estado; y

XLIII. Las demás previstas en éste y otros ordenamientos.

CAPÍTULO II

DE LAS ATRIBUCIONES DE LOS AYUNTAMIENTOS

Artículo 7.- Son atribuciones de los Municipios:

I. Formular, conducir y evaluar la política turística municipal;

II. Celebrar convenios en materia turística;

III. Formular, ejecutar y evaluar el Programa de Desarrollo Turístico Municipal, de acuerdo a las directrices previstas en los Planes Nacional y Estatal de Desarrollo y en el Programa Nacional de Turismo;

IV. Establecer el Consejo Municipal de Turismo; que tendrá por objeto 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 el Municipio. Será presidido por el titular del Ayuntamiento y estará integrado por los funcionarios que éste determine, conforme a lo que establezcan las disposiciones reglamentarias. Podrán ser invitadas las instituciones y entidades públicas, privadas y sociales que se determinen y demás personas relacionadas con el turismo en el Municipio, las cuales participarán únicamente con derecho a voz;

V. Concertar con los sectores privado y social, las acciones tendentes a detonar programas a favor de la actividad turística;

VI. Participar en el diseño y ejecución del Programa de Ordenamiento;

VII. Participar en el diseño, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones para el desarrollo turístico;

VIII. Celebrar convenios de colaboración con la Secretaría para realizar visitas de verificación a los prestadores de servicios que se encuentren dentro de su territorio;

IX. Realizar los estudios necesarios para ser considerado como municipio con vocación turística dentro de los lineamientos establecidos por la Secretaría;

X.- Formular y conducir la política municipal de información y difusión en materia turística;

XI. Coadyuvar en la instrumentación de las acciones de promoción de los destinos, segmentos y actividades turísticas que se desarrollen en su territorio;

XII. Participar, de acuerdo a los programas de promoción turística delineados por la Secretaría, en ferias y eventos promocionales del sector en los ámbitos estatal, nacional e internacional;

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

XIV. Participar en los 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;

XV. Operar módulos de información y orientación al turista en coordinación con la Secretaría y los prestadores de servicios;

XVI. Recibir y canalizar las quejas de los turistas, para su atención ante las autoridades competentes;

XVII. Emitir opinión ante la Secretaría Federal y la Secretaría, en aquellos casos en que la inversión concorra en proyectos de desarrollo turístico o en el establecimiento de servicios turísticos, dentro de su territorio;

XVIII. Coadyuvar con la Secretaría, para la elaboración del Atlas Turístico de México;

XIX. Participar en la formulación del Programa de Ordenamiento Turístico General del Territorio y en el del Estado;

XX. Colaborar con la Secretaría Federal, para que ejerza sus facultades de verificación en las demarcaciones territoriales del municipio.

XXI. Celebrar acuerdos de coordinación con el Ejecutivo Federal, en términos de la Ley General, y;

XXII. Las demás previstas en éste y otros ordenamientos.

TÍTULO TERCERO DE LOS ÓRGANOS COLEGIADOS EN MATERIA TURÍSTICA

CAPÍTULO I COMISIÓN EJECUTIVA PARA EL FOMENTO DEL TURISMO DE VERACRUZ

Artículo 8.- La Comisión Ejecutiva para el Fomento del Turismo de Veracruz, es una comisión de carácter intersecretarial, que tiene por objeto conocer, atender y resolver los asuntos de naturaleza turística relacionados con la competencia de dos o más dependencias o entidades de la Administración Pública Estatal, y fungir como órgano de consulta en los asuntos que la Secretaría considere oportuno.

Artículo 9.- La Comisión Ejecutiva para el Fomento del Turismo de Veracruz se integrará de la siguiente manera:

- a. El Gobernador del Estado, quien la presidirá;
- b. El Secretario de Turismo y Cultura, quien fungirá como Secretario Técnico;
- c. El Secretario de Finanzas y Planeación;
- d. El Secretario de Comunicaciones;
- e. El Secretario de Desarrollo y de Medio Ambiente;
- f. El Secretario de Educación;
- g. El Secretario de Salud;
- h. El Secretario de Seguridad Pública;
- i. El Secretario de Protección Civil y
- j. El Rector de la Universidad Veracruzana.

Asimismo, podrán ser invitados a participar funcionarios de la Administración Pública Estatal y Federal cuando la situación así lo requiera.

Artículo 10.- La Comisión sesionará en forma ordinaria al menos tres veces al año o en caso excepcional cuando así lo determine su presidente

Artículo 11.- Los titulares de la Comisión Ejecutiva podrán nombrar suplentes, quienes participarán en las sesiones de trabajo de dicha Comisión en ausencia de los titulares.

CAPÍTULO II DEL CONSEJO CONSULTIVO DE TURISMO DE VERACRUZ

Artículo 12.- El Consejo Consultivo Turístico de Veracruz es un órgano colegiado de consulta, asesoría y apoyo técnico que tiene por objeto propiciar la concurrencia activa, comprometida y responsable de los sectores público, privado y social con incidencia directa o indirecta en la actividad turística para la concertación de las políticas, planes y programas en la materia, así como para la formulación de las recomendaciones destinadas a los agentes involucrados.

Artículo 13.- Su finalidad es el logro de la participación y el consenso de todos los miembros pertenecientes al sector en las políticas públicas y programas de gobierno en materia turística.

Artículo 14.- El Consejo tendrá las siguientes funciones:

I. Concertar entre los miembros representativos del sector las políticas, planes, programas y proyectos turísticos;

II. Coadyuvar en la creación e implementación y evaluación del Programa;

III. Participar en las revisiones y evaluaciones periódicas que se realicen sobre el Plan Estatal de Turismo;

IV. Servir como órgano de consulta, asesoría y apoyo técnico a la Secretaría;

V. Colaborar con la Secretaría para la creación y manejo de la imagen turística del estado;

VI. Proponer la candidatura de aquellos empresarios que destaquen por el impulso al turismo de excelencia al Premio Veracruz a la calidad turística;

VII. Colaborar con la Secretaría para la creación del Inventario de Riquezas Turísticas del Estado;

VIII. Colaborar para la creación del Calendario de Actividades Recreativas y Turísticas del Estado que deberá realizar la Secretaría;

IX. Promover la inscripción de los prestadores de servicios turísticos en el registro;

X. Todas aquellas actividades que en el ámbito de su competencia propicien el desarrollo turístico del Estado.

XI. integrar comités especializados por cada segmento turístico que se practique en el estado para el mejor cumplimiento de sus objetivos y funciones.

Artículo 15.- El Consejo estará integrado de la siguiente manera:

- a. El Secretario de Turismo y Cultura Estatal;
- b. Los Integrantes de la Comisión Permanente del Turismo del Congreso del Estado;
- c. Dos representantes, uno del sector público y otro de sector privado por cada una de las regiones turísticas del Estado;
- d. Un representante por cada uno de los principales organismos empresariales registrados en el Estado;

En cuanto a los incisos c y d de este artículo se observarán los criterios de pluralidad, renovación periódica y representatividad de sus integrantes.

Los miembros electos durarán dos años en su encargo y su desempeño será honorífico y podrán acreditar representantes en las sesiones de consejo.

Artículo 16.- Su forma de articulación será la siguiente:

I. El Consejo Consultivo Turístico Estatal, como órgano supremo del sector, fungirá como enlace directo con la Secretaría, para efectos de planeación, dirección, ejecución y evaluación de la actividad turística;

II. Un Consejo Consultivo por cada región turística del Estado que estará integrado por los representantes de los Consejos Consultivos Municipales de dicha demarcación;

III. Un Consejo Consultivo por cada municipio con vocación turística.

Artículo 17.- La Secretaría realizará una invitación a las cámaras de comercio, sindicatos, representantes del orden de gobierno municipal, además de los representantes de los sectores social, empresarial y académico para formar parte de los Comités Especializados que se constituyan por cada segmento de la actividad turística.

Dichos organismos de consulta tendrán las siguientes funciones:

1. Analizar y hacer propuestas sobre los asuntos relacionados a los segmentos turísticos correspondientes a cada órgano.
2. Definir sus prioridades y establecer su programa de actividades, mismo que será sustento del Programa de Trabajo del Consejo.

3. Dar cumplimiento a las tareas encomendadas por el Consejo de acuerdo con el Programa de Trabajo.
4. Presentar por escrito al Consejo los avances de su trabajo en cada sesión plenaria, así como un informe anual sobre los resultados de su encargo.
5. Redactar una minuta en la que se asiente el tema de la reunión, los acuerdos tomados y los trabajos realizados. Dicha minuta será entregada al Presidente del Consejo. .

Artículo 18. Cada uno de los Consejos expedirá su reglamento, el cual establecerá la permanencia y revocación de sus miembros, la frecuencia de sus sesiones, los procedimientos para la toma y ejecución de sus decisiones y la forma de su organización interna.

CAPITULO III CONSEJOS CONSULTIVOS REGIONALES Y MUNICIPALES

Artículo 19.- Los Consejos Regionales en el Estado serán diez, y estarán integrados por representantes de los Consejos Consultivos Municipales de la región turística de que se trate, siempre con participación del sector público y privado.

Artículo 20.- Los Consejos Consultivos Regionales tendrán las siguientes atribuciones:

I. Concertar entre los miembros representativos del sector, las políticas, planes, programas y proyectos turísticos regionales;

II. Servir como órgano de consulta, asesoría y apoyo técnico al Consejo Consultivo Estatal;

III. Proponer la candidatura de aquellos empresarios que en el ámbito regional destaquen por el impulso al turismo de excelencia al Premio Veracruz a la Calidad Turística;

IV. Colaborar para la creación del Inventario de Riquezas Turísticas del Estado, sugiriendo los lugares que debieran ser incluidos;

V. Informar al Consejo Consultivo Estatal sobre las actividades relacionadas con el turismo que se celebran en cada región para su inclusión en el Calendario de Actividades Recreativas, Tradicionales y Turísticas de Veracruz;

VI. Promover la inscripción de los prestadores de servicios turísticos de cada región en el registro; y

VII. Todas aquellas actividades que propicien el desarrollo turístico de sus regiones.

Artículo 21.- El Consejo Municipal de Turismo será encabezado por el Presidente Municipal y se integrará al menos por cinco miembros, representantes de los sectores

público y social y de cámaras y organismos empresariales con incidencia en la actividad turística de cada municipio;

Artículo 22.- Los Consejos Municipales de Turismo tendrán dentro de sus respectivos ámbitos de competencia las siguientes atribuciones:

I. Concertar entre los miembros representativos del sector, las políticas, planes, programas y proyectos turísticos;

II. Servir como órgano de consulta, asesoría y apoyo técnico al Consejo Consultivo Regional;

III. Colaborar para la creación del Inventario de Riquezas Turísticas del Estado, sugiriendo los lugares dentro de su municipio que debieran ser incluidos;

IV. Informar al Consejo Regional sobre las actividades turísticas celebradas en sus municipios, para su inclusión en el Calendario de Actividades Recreativas, Tradicionales y Turísticas de Veracruz;

V. Promover la inscripción de los prestadores de servicios turísticos de cada municipio en el registro; y

VI. Todas aquellas actividades que propicien el desarrollo turístico de sus municipios.

TÍTULO CUARTO DE LOS LINEAMIENTOS PARA LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN MATERIA TURÍSTICA

CAPÍTULO I DE LA IMPORTANCIA ESTRATÉGICA DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Artículo 23.- El fomento de la actividad turística en el Estado será considerado como una estrategia prioritaria para el desarrollo económico y social de la entidad. Para tal efecto, el Plan Veracruzano de Desarrollo y los programas sectoriales de las dependencias que el Ejecutivo del Estado disponga, incluirán acciones puntuales para el impulso de la actividad.

Artículo 24.- La Secretaría de Educación deberá incluir en los programas educativos del nivel básico, nociones sobre la importancia de la actividad turística y la necesidad de la preservación y cuidado del patrimonio tangible e intangible de las comunidades.

CAPÍTULO II DE LA INCORPORACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA A LAS CADENAS PRODUCTIVAS

Artículo 25.- El Estado, a través de la Secretaría y los ayuntamientos estimularán y promoverán entre la iniciativa privada y el sector social, la creación y fomento de cadenas productivas y redes de valor, en torno a los desarrollos turísticos nuevos y existentes, con el fin de detonar las economías del Estado y de los Municipios, y con ello buscar el desarrollo regional.

Los instrumentos para promover el desarrollo regional serán estudios sociales y de mercado, tomando en cuenta la información disponible en el Registro Nacional de Turismo y el Atlas Turístico de México.

CAPÍTULO III DEL TURISMO SOCIAL

Artículo 26.- La Secretaría impulsará y promoverá el turismo social, el cual comprende todos aquellos instrumentos y medios, a través de los cuales se otorgan facilidades con equidad para que las personas viajen con fines recreativos, deportivos, educativos y culturales en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad.

Las dependencias y las entidades de la Administración Pública del Estado, coordinarán y promoverán sus esfuerzos entre ellas y con los gobiernos municipales e impulsarán acciones con los sectores social y privado para el fomento del turismo social.

La Secretaría, la Secretaría de Salud, la Secretaría del Trabajo y Prevención Social y el Instituto Veracruzano del Deporte elaborarán y ejecutarán de manera coordinada un programa de fomento al turismo social en el Estado.

Artículo 27.- En el ámbito municipal, le corresponderá a la dependencia que sea la responsable de atender la materia turística, impulsar y promover el turismo social.

En el reglamento que al efecto expida el Ayuntamiento, se establecerán los lineamientos por los cuales la dependencia municipal atenderá el turismo social.

Artículo 28.- Los Poderes Públicos del Estado, los organismos autónomos del Estado y los ayuntamientos promoverán entre sus trabajadores el turismo social.

CAPÍTULO IV DEL TURISMO ACCESIBLE

Artículo 29.- La Secretaría, en coordinación con las dependencias y entidades competentes de la administración pública del Estado, promoverá la prestación de servicios turísticos con accesibilidad, que tengan por objeto beneficiar a las personas con discapacidad.

Artículo 30.- Los prestadores de servicios turísticos deberán proveer lo necesario para que las personas con discapacidad cuenten con accesibilidad a los servicios, en condiciones adecuadas.

La misma obligación tendrán las autoridades respecto de los espacios de referencia cultural con afluencia turística.

Artículo 31.- La Secretaría y los Presidentes Municipales, vigilarán el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente capítulo, y con la Ley para la integración de las personas con discapacidad del Estado.

CAPÍTULO V DE LA CULTURA TURÍSTICA Y EL TURISMO CULTURAL

Artículo 32.- La Secretaría y los Municipios fomentarán el conocimiento sobre la importancia del turismo sustentable como factor para el desarrollo económico y social del Estado. Para ello, implementarán políticas públicas que promuevan el fortalecimiento de una cultura turística que al reconocer las contribuciones de la actividad, impulsen entre los prestadores de servicios y la ciudadanía en general, el cuidado de los recursos naturales, el respeto al patrimonio cultural y altos estándares de calidad en la recepción a nuestros visitantes.

Artículo 33.- La Secretaría en coordinación con la Secretaría de Educación de Veracruz, promoverá el diseño de programas académicos en todos los niveles educativos que difundan la importancia de respetar y conservar los atractivos turísticos, así como promover entre la población un espíritu de servicio y hospitalidad en la recepción de turistas nacionales y extranjeros.

Artículo 34.- La Secretaría, en coordinación con el Instituto Veracruzano de Cultura, difundirá entre los prestadores de servicios turísticos en el Estado y nuestros visitantes los programas que tengan como finalidad fomentar y promover nuestras culturas. También aprovechará las diversas manifestaciones de identidad de las comunidades para la promoción del turismo cultural.

Artículo 35.- La Secretaría, con la participación de las distintas dependencias y entidades de la Administración Pública del Estado y los ayuntamientos promoverá la suscripción de acuerdos con prestadores de servicios turísticos para el cumplimiento de los objetivos de este capítulo.

CAPÍTULO VI DEL TURISMO SUSTENTABLE

Artículo 36.- Los programas y acciones de promoción y fomento de la actividad turística contendrán previsiones para asegurar que los proyectos de inversión públicos y privados concernientes al sector, cumplan con las disposiciones legales en materia ambiental y no afecten el entorno de su asentamiento.

Artículo 37.- Los programas y acciones para la capacitación de los actores involucrados en la atención a los visitantes fomentarán el conocimiento de las riquezas naturales, históricas

y culturales del Estado a efecto de que gocen de su estancia, mediante la práctica de un turismo con respeto a los entornos naturales, arquitectónicos y sociales de nuestras comunidades.

Artículo 38.- La Secretaría, en coordinación con los ayuntamientos, operadores turísticos, organizaciones sociales y privadas, autoridades educativas y del ramo ambiental, implementará acciones para la limpieza y conservación de los atractivos turísticos.

TÍTULO QUINTO DE LA PLANEACIÓN GUBERNAMENTAL, LA VOCACIÓN TURÍSTICA DE LOS MUNICIPIOS Y EL ORDENAMIENTO TERRITORIAL

CAPÍTULO I PROGRAMA SECTORIAL DE TURISMO

Artículo 39.- La Secretaría elaborará el Programa Sectorial que se sujetará a los objetivos y metas establecidas para el sector en el Plan Estatal de Desarrollo y las directrices previstas en el Plan Nacional de Desarrollo y en el Programa Nacional de Turismo.

El Programa Sectorial podrá contener, entre otros elementos metodológicos de la planeación, un pronóstico de la situación del turismo en el Estado, un diagnóstico de la vocación turística de los municipios, el Programa de Ordenamiento, una bolsa de inversión turística, las políticas, objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo de la actividad turística, con observancia a lo que establecen los instrumentos jurídicos, administrativos y de política económica que sean aplicables.

La Secretaría, al especificar en el programa las políticas, objetivos y prioridades que regirán a la actividad turística, procurará investigar las características de la demanda y los atractivos turísticos naturales y culturales con que cuenta cada ruta o región en el Estado.

El Programa Sectorial deberá incluir el Inventario de Proyectos, que se propondrá al titular del Ejecutivo para considerarse en el apartado de infraestructura del Plan Veracruzano de Desarrollo. Para la formulación del Inventario de Proyectos la Secretaría se coordinará con los municipios con Vocación Turística del Estado.

CAPÍTULO II DEL ÍNDICE DE VOCACIÓN TURÍSTICA DE LOS MUNICIPIOS DEL ESTADO

Artículo 40.- Con el fin de mejorar los procesos de planeación del sector, optimizar los recursos destinados a fomentar el desarrollo del turismo e impulsar y promover el potencial turístico en los municipios del Estado, se establece el Índice de Vocación Turística.

Artículo 41.- Todos los municipios del Estado podrán ser considerados para formar parte del padrón de Municipios con Vocación Turística, por acuerdo de la Secretaría del ramo, previa aprobación de la evaluación correspondiente. Dicho estudio, además de considerar las variables previstas que contendrá un diagnóstico de la obra pública necesaria para el

fortalecimiento de la actividad turística en cada municipio que será integrado al Inventario de proyectos.

Para ser parte del padrón de Municipios con Vocación Turística, los ayuntamientos deberán remitir a la Secretaría una solicitud y la evaluación aprobados por el cabildo.

La Secretaría analizará y dictaminará las solicitudes y evaluaciones recibidas.

Artículo 42.- Para determinar el Índice de Vocación Turística de los municipios del Estado, se evaluarán las siguientes variables:

- a) **Atracción turística:** Los elementos existentes en el municipio que motivan el viaje y atraen visitantes. Este término se utiliza preferentemente para enumerar los espacios naturales, culturales e históricos que sean parte de la oferta turística.
- b) **Servicios turísticos:** Se refiere a las actividades que buscan satisfacer las necesidades del turista. Se prestan a través de hoteles, moteles, albergues, cabañas, hostales, agencias de viaje, operadores turísticos, restaurantes, cafés, bares, guías de turistas, entre otros.
- c) **Infraestructura:** Prevé los elementos básicos para el desarrollo del turismo, es decir, toda construcción, instalación, vías de comunicación, aeropuertos, gasolineras, hospitales, talleres mecánicos, centros de convenciones, terminales de servicios para viajeros, bancos, cajeros automáticos, servicios financieros
- d) **Superestructura:** Comprende la existencia en el municipio de organismos especializados, tanto públicos como privados, encargados de optimizar y modificar, cuando sea necesario, el sistema turístico de la localidad, así como de armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples servicios que componen la actividad turística.

Artículo 43.- Para la realización de los estudios que determinarán el índice de vocación turística, la Secretaría procederá a emitir los lineamientos técnicos para la cuantificación de cada variable de análisis, los reactivos sujetos a evaluación, así como los parámetros de aprobación.

Artículo 44.- La Secretaría emitirá la denominación de “Municipio con Vocación Turística” con fundamento en el resultado de la evaluación y la publicará en la Gaceta Oficial del Estado.

Artículo 45.- Los municipios que no aprobaron la evaluación de la Secretaría, podrán solicitar a ésta un informe de las razones que justificaron esta decisión y pedir su incorporación un año después.

CAPÍTULO III

PROGRAMA DE ORDENAMIENTO TURÍSTICO DEL TERRITORIO DEL ESTADO

Artículo 46.- La Secretaría propondrá al titular del Poder Ejecutivo del Estado, el Programa de Ordenamiento, para su aprobación en su caso.

El Programa de Ordenamiento, deberá estar acorde con los Programas de Ordenamiento Turístico General y Regional del Territorio.

El Titular del Ejecutivo, después de analizarlo conjuntamente con los ayuntamientos de los municipios incluidos en el Programa, ordenará su publicación en la Gaceta Oficial del Estado.

Artículo 47.- Cuando el Programa de Ordenamiento, incluya una Zona de Desarrollo Turístico Sustentable, el programa será elaborado y aprobado en forma conjunta por la Secretaría Federal y el Titular del Ejecutivo del Estado.

Artículo 48.- El Programa de Ordenamiento deberá publicarse dentro de los primeros treinta días de cada año y ser congruente con los programas de ordenamiento ambiental, desarrollo urbano y uso de suelo estatales y municipales.

Artículo 49.- El Programa de Ordenamiento preverá las disposiciones necesarias para la coordinación de las distintas autoridades involucradas en su formulación y ejecución.

Artículo 50.- La Secretaría deberá promover la participación de organizaciones sociales y empresariales, instituciones académicas, de investigación y demás personas interesadas en la materia para la elaboración, ejecución, vigilancia y evaluación del Programa de Ordenamiento.

Artículo 51.- El Consejo podrá emitir sugerencias y observaciones a la Secretaría para la formulación del Programa de Ordenamiento.

Artículo 52.- El Programa de Ordenamiento, tendrá por objetivo:

I. Determinar el área territorial a ordenar, describiendo sus recursos turísticos, incluyendo un análisis de riesgos de la misma;

II. Describir los recursos turísticos existentes en la misma.

III. Establecer un análisis de riesgos

IV. Proponer los criterios para la determinación de los planes o programas de desarrollo urbano, así como del uso de suelo, con el propósito de preservar los recursos naturales y aprovechar de manera ordenada y sustentable los recursos turísticos respectivos;

Artículo 53.- El Programa de Ordenamiento, será evaluado anualmente por la Comisión, la cual instrumentará los mecanismos necesarios que permitan determinar el impacto y avances en la implementación.

Artículo 54.- El resultado de la evaluación será remitido a la Secretaría y al titular del Poder Ejecutivo del Estado para los efectos correspondientes.

TÍTULO SEXTO

DE LAS REGIONES, LOS MUNICIPIOS Y LAS ZONAS

DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE

CAPÍTULO I

DE LAS REGIONES TURÍSTICAS

Artículo 55.- Para la mejor atención a las necesidades y al desarrollo turístico, el Estado se dividirá en diez regiones turísticas, enumeradas de la siguiente manera:

I. Región Turística de la Huasteca Alta. Que incluirá a los municipios de Chalma, Chiconamel, Chinampa de Gorostiza, El Higo, Naranjos Amatlán, Ozuluama, Pánuco, Platón Sánchez, Pueblo Viejo, Tamalín, Tamiagua, Tampico Alto, Tantima, Tantoyuca y Tempoal.

II. Región Turística de la Huasteca Baja. Que incluirá a los municipios de Benito Juárez, Castillo de Teayo, Cerro Azul, Chicontepec, Chontla, Citlaltépetl, Huayacocotla, Iamatlán, Ixcatepec, Ixhuatlán de Madero, Tancoco, Temapache, Tepetzintla, Texcatepec, Tlachichilco, Tuxpan, Zacualpan y Zontecomatlán.

III. Región Turística Totonaca. Que incluirá a los municipios de Cazonas de Herrera, Chumatlán, Coahuatlán, Coatzacoatzacoatlán, Coxquihui, Coyutla, Espinal, Filomeno Mata, Gutiérrez Zamora, Mecatlán, Papantla, Poza Rica de Hidalgo, Tecolutla, Tihuatlán y Zozocolco de Hidalgo.

IV. Región Turística del Nautla. Que incluirá a los municipios de Atzacan, Colipa, Juchique de Ferrer, Martínez de la Torre, Misantla, Nautla, San Rafael, Tenochtitlán, Tlapacoyan, Vega de Alatorre y Yecuatla.

V. Región Turística de la Capital: “Cultura y Aventura”, que incluirá a los municipios de Acajete, Acatlán, Actopan, Alto Lucero de Gutiérrez Barrios, Altotonga, Apazapan, Ayahualulco, Banderilla, Chiconquiaco, Coacoatzacoatlán, Coatepec, Cosautlán de Carvajal, Emiliano Zapata, Ixhuacán de los Reyes, Jalacingo, Jalcomulco, Jilotepec, Landero y Coss, Las Minas, Las Vigas de Ramírez, Miahuatlán, Naolinco, Perote, Rafael Lucio, Tatatila, Teocelo, Tepetlán, Tlacolulan, Tlalnahuayocan, Tonayán, Villa Aldama, Xalapa y Xico.

VI. Región Turística de las Montañas: “Altas montañas”, que incluirá a los municipios de Acultzingo, Alpatláhuac, Amatlán de los Reyes, Aquila, Astacinga, Atlahuilco, Atoyac, Atzacan, Calchualco, Camarón de Tejada, Camerino Z. Mendoza, Carrillo Puerto, Chocamán, Coetzala, Comapa, Córdoba, Coscomatepec, Cuichapa, Cuitláhuac, Fortín, Huatusco, Huiloapan de Cuauhtémoc, Ixhuatlán del Café, Ixhuatlancillo, Ixtaczoquitlán, La Perla, Los Reyes, Magdalena, Maltrata, Mariano Escobedo, Mixtla de Altamirano, Naranjal, Nogales, Omealca, Orizaba, Paso del Macho, Rafael Delgado, Río Blanco, San Andrés Tenejapan, Sochiapa, Soledad Atzompa, Tehuipango, Tenampa, Tepatlaxco, Tequila, Texhuacán, Tezonapa, Tlacotepec de Mejía, Tlaltetela, Tlaquilpan, Tlilapan, Tomatlán, Totutla, Xoxocotla, Yanga, Zentla y Zongolica.

VII. Región Turística Sotavento: “Primeros Pasos de Cortés”, que incluirá a los municipios de Boca del Río, Cotaxtla, Jamapa, La Antigua, Manlio Fabio Altamirano, Medellín, Paso de Ovejas, Puente Nacional, Soledad de Doblado, Tlalixcoyan, Úrsulo Galván y Veracruz.

VIII. Región Turística Papaloapan. Que incluirá a los municipios de Acula, Alvarado, Amatitlán, Ángel R. Cabada, Carlos A. Carrillo, Chacaltianguis, Cosamaloapan, Ignacio de la Llave, Isla, Ixmatlahuacan, José Azueta, Juan Rodríguez Clara, Lerdo de Tejada, Otatitlán, Playa Vicente, Saltabarranca, Santiago Sochiapan, Tierra Blanca, Tlacojalpan, Tlacotalpan, Tres Valles y Tuxtilla.

IX. Región Turística de Los Tuxtlas. Que incluirá a los municipios de Catemaco, Hueyapan de Ocampo, San Andrés Tuxtla y Santiago Tuxtla.

X. Región Turística Olmeca. Que incluirá a los municipios de Acayucan, Agua Dulce, Chinameca, Coatzacoalcos, Cosoleacaque, Hidalgotitlán, Ixhuatlán del Sureste, Jáltipan, Jesús Carranza, Las Choapas, Mecayapan, Minatitlán, Moloacán, Nanchital de Lázaro Cárdenas del Río, Oluta, Oteapan, Pajapan, San Juan Evangelista, Sayula de Alemán, Soconusco, Soteapan, Tatahuicapan de Juárez, Texistepec, Uxpanapa y Zaragoza.

CAPÍTULO II MUNICIPIOS CON VOCACIÓN TURÍSTICA

Artículo 56.- El Municipio Libre es la base de la división territorial, de la organización política y administrativa del Estado, por lo cual será la unidad básica para el desarrollo turístico estatal.

Artículo 57.- Los municipios que sean declarados con vocación turística tendrán acceso a los siguientes beneficios:

- I. Participar en la implementación del Programa de Ordenamiento;
- II. Integrar a los operadores de servicios turísticos del municipio al programa “Moderniza” (Distintivo M) de la Secretaría Federal;
- III. Integrar a la industria restaurantera del municipio al programa “Manejo Higiénico de los Alimentos” (Distintivo H);

- IV. Integrar al municipio al programa de “Turismo para Todos”, para que el destino sea comercializado por operadores turísticos nacionales;
- V. Recibir cursos de capacitación en “Cultura Turística” para personal de primer contacto de los prestadores de servicios del municipio;
- VI. Inscribir proyectos para los “Convenios de Coordinación en materia de Reasignación de Recursos”;
- VII. Solicitar su inscripción al programa ”Joyas de Veracruz”; y
- VIII. Acceder a la difusión en medios de comunicación, publicidad y eventos promocionales en los que participe el Gobierno del Estado.

Artículo 58.- Los municipios con Vocación Turística, están obligados a:

- I. Formar Comités de Distintivo Veracruz Sustentable para la preservación del medio ambiente y el manejo de los recursos del municipio;
- II. Implementar en el municipio en cada temporada vacacional, el estudio de perfil y grado de satisfacción de los turistas que los visitan;
- III. Elaborar su inventario turístico con base en los parámetros del Índice de Vocación Turística y enviarlo a la Secretaría para su análisis y calificación; y
- IV. Destinar recursos presupuestales para el fomento de la actividad y desarrollo de infraestructura turística, así como participar en el financiamiento del Programa de Ordenamiento Turístico de su territorio.

CAPÍTULO III

DE LAS ZONAS DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE

Artículo 59.- Las Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable, de conformidad con lo dispuesto por la Ley General, serán declaradas por el Ejecutivo Federal.

Artículo 60.- El Poder Ejecutivo del Estado a través de la Secretaría de Turismo y Cultura y los municipios en coordinación con la Secretaría Federal, formularán los programas de manejo correspondiente para cada zona.

Artículo 61.- El Estado y los Municipios, en el ámbito de sus respectivas competencias, podrán intervenir para impulsar la actividad turística en la Zona de Desarrollo Turístico

Sustentable, fomentando la inversión, el empleo y el ordenamiento territorial, conservando sus recursos naturales en beneficio de la población.

Artículo 62.- La Secretaría y los Municipios podrán presentar ante la Secretaría Federal, proyectos de declaratoria de zonas de Desarrollo Turístico Sustentable.

Artículo 63.- En el Reglamento de la presente Ley se establecerán los lineamientos de coordinación, para que la Secretaría y los Municipios conjuntamente realicen la solicitud señalada en el artículo anterior.

TÍTULO SÉPTIMO DE LA PROMOCIÓN, FOMENTO Y ESTÍMULOS A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

CAPÍTULO I DE LA PROMOCIÓN TURÍSTICA.

Artículo 64.- Con las sugerencias de la Comisión, del Consejo y de los Consejos Municipales, la Secretaría realizará por sí o con la colaboración de otras Instituciones públicas o privadas, la promoción de la oferta turística, así como de los lugares que tengan atractivo para los turistas, apoyándose para ello en el Fideicomiso Público del Impuesto por la Prestación de Servicios de Hospedaje y en los presupuestos que para tal efecto se determinen.

Artículo 65.- La Promoción Turística se realizará con bases técnicas que permitan incrementar el turismo nacional y extranjero en la entidad.

Artículo 66.- La Secretaría promoverá y coordinará, con el apoyo de las instituciones involucradas, la participación de la industria turística del Estado en festivales, exposiciones, ferias turísticas, eventos deportivos, artísticos, culturales y los demás que se orienten a la difusión de los atractivos y destinos turísticos así como de los servicios que se presten a los visitantes.

Artículo 67.- En los eventos que señala el artículo anterior, la Secretaría, escuchando la opinión del Consejo, procurará que se otorguen reconocimientos a los prestadores de servicios turísticos que se destaquen por su interés, creatividad, inversión, atención y promoción de la actividad turística en el Estado y por la calidad de sus servicios, de acuerdo a la convocatoria que para el efecto se expida.

Artículo 68.- La promoción de productos y servicios turísticos que ofrezca el Estado de Veracruz en el extranjero, se realizará en coordinación con las políticas de promoción turística implementadas por la Secretaría Federal, el Consejo de Promoción Turística y con las oficinas que se encuentren vinculadas con el sector en otros países.

Artículo 69.- La Secretaría en coordinación con los municipios realizará el Inventario de Riquezas Turísticas, el cual deberá contener lugares, objetos y eventos que ofrezcan interés

para el visitante, así como los servicios, facilidades e información necesaria para su óptimo aprovechamiento y acceso.

Artículo 70.- La Secretaría impulsará y promoverá las locaciones cinematográficas de Veracruz, así como las producciones audiovisuales propias del Estado que contribuyan a generar una industria fílmica local que fomente la generación de empleos, ocupación hotelera, derrama económica y la promoción de nuestra geografía.

Artículo 71.- Cuando se trate de inversiones en el sector turístico, la Secretaría podrá, en apego a las disposiciones legales que correspondan, proponer al titular del Ejecutivo del Estado otorgue incentivos para la inversión turística en Veracruz.

CAPÍTULO II DEL FOMENTO A LA INVERSIÓN TURÍSTICA

Artículo 72.- Para la implantación de programas de fomento y desarrollo del turismo, así como para apoyar la generación de micro, medianas y pequeñas empresas en el rubro turístico, la Secretaría creará el Fondo de Garantía para la Promoción de la Actividad Turística del Estado. Para ello, hará las previsiones presupuestales necesarias.

Artículo 73.- El Fondo de Garantía para la Promoción de la Actividad Turística del Estado del Estado tendrá los siguientes objetivos:

I.- Fomentar apoyos y promover el desarrollo de proyectos turísticos regionales;

II.- Coadyuvar en la defensa de la planta productiva y del empleo en el sector turístico;

III.- Optimizar la utilización de los recursos del Estado y programas federales, así como los que otorguen los sectores social y privado y;

IV.- Apoyar el arraigo de la población en sus lugares de origen a través del mejoramiento de su nivel de vida.

Artículo 74.- El patrimonio del Fondo de Garantía para la Promoción de la Actividad Turística del Estado se integra con:

I.- La aportación inicial y futuras que haga el Gobierno del Estado;

II.- Los rendimientos que se obtengan en la inversión y reinversión de los activos líquidos del fideicomiso; y

III.- Los fondos de apoyo internacionales.

Artículo 75.- El Fondo de Garantía para la Promoción de la Actividad Turística del Estado desarrollará las siguientes actividades:

I.- Apoyar la consolidación de los destinos turísticos.

II.- Respaldo con financiamiento y/o garantías la creación de micro, pequeñas y medianas empresas turísticas y fortalecimiento de las existentes;

III.- Realizar los estudios de factibilidad de los proyectos de inversión que se presenten;

IV.- Otorgar asistencia técnica para la evaluación de proyectos de programación financiera, capacitación y apoyos en general, para el buen funcionamiento de las pequeñas empresas turísticas; y

V.- Promover el desarrollo de programas con fines de agrupación empresarial.

Artículo 76.- El funcionamiento del Fondo de Garantía para la Promoción de la Actividad Turística del Estado será normado por lo establecido en el contrato de fideicomiso respectivo.

Artículo 77.- La Secretaría operará el Fondo de Garantía para la Promoción de la Actividad Turística del Estado, y promoverá la integración de asociaciones, comités, patronatos, uniones de crédito, fideicomisos y cualquier otro organismo que contribuya al desarrollo turístico del Estado.

CAPÍTULO III DEL PREMIO VERACRUZ A LA CALIDAD TURÍSTICA

Artículo 78.- A efecto de estimular la atención con altos estándares a los turistas que nos visitan, se otorgará anualmente el Premio Veracruz a la Calidad Turística a las empresas, asociaciones e individuos que fomenten la prestación de servicios turísticos de calidad mundial dentro del territorio del Estado.

Artículo 79.- La Secretaría será la encargada de establecer los lineamientos para su entrega y tendrá entre sus atribuciones expedir la convocatoria, recibir las propuestas y remitir al Consejo la terna de candidatos a recibir dicho reconocimiento.

Artículo 80.- El Consejo analizará la terna y determinará quién se hará merecedor de recibir el premio. Dicho fallo será inapelable.

Artículo 81.- El presidente del Consejo, entregará el premio cada 27 de Septiembre, Día Mundial del Turismo, en ceremonia pública y solemne, el cual consistirá de un diploma, estímulo económico y en su caso, el apoyo adicional que acuerde el Consejo.

TÍTULO OCTAVO DE LA CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

CAPITULO I DE LA COMPETITIVIDAD Y PROFESIONALIZACIÓN EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Artículo 82. Corresponde a la Secretaría promover la competitividad de la actividad turística en coordinación con las dependencias y entidades de la Administración Pública, así como fomentar:

I. La formulación de políticas públicas, modelos y acciones que incrementen la calidad y competitividad en la materia;

II. La profesionalización de quienes laboran en empresas turísticas o prestan servicios en la actividad;

III. La modernización de las empresas turísticas;

IV. El otorgamiento de incentivos, distintivos, certificados o reconocimientos a los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo con los lineamientos que establezca la propia Secretaría;

V. El diseño y ejecución de acciones de coordinación entre dependencias y entidades del Estado y de los Municipios para la promoción y establecimiento de empresas turísticas; y

VI. La realización de acciones para favorecer las inversiones y proyectos turísticos de alto impacto en el sector, así como agilizar los mecanismos y procedimientos administrativos que faciliten su puesta en marcha, desarrollo y conclusión.

Artículo 83.- La Secretaría, conjuntamente con la Secretaría de Educación, realizará estudios e investigaciones en materia turística y llevará a cabo acciones para mejorar y complementar la enseñanza turística a nivel superior y de postgrado en el Estado, dirigida al personal de instituciones públicas, privadas y sociales vinculadas al turismo.

Además, promoverán el establecimiento de escuelas y centros de educación y capacitación para la formación de profesionales y técnicos en ramas de la actividad turística.

Artículo 84.- La Secretaría, conjuntamente con la Secretaria de Trabajo, Previsión Social y Productividad, establecerá lineamientos, contenidos y alcances a fin de promover y facilitar la certificación de competencias laborales.

CAPÍTULO II

DE LA CAPACITACIÓN TURÍSTICA

Artículo 85.- La Secretaría promoverá acciones de coordinación con las autoridades educativas competentes, para que los fundamentos de la cultura turística formen parte de los planes y programas de estudios desde los niveles educativos básicos, así como en las carreras técnicas y profesionales que sobre el turismo, se impartan en la entidad.

Artículo 86.- La Secretaría llevará un registro de centros de enseñanza dedicados a la especialidad de turismo, reconocidos oficialmente por las autoridades educativas.

Artículo 87.- La Secretaría propondrá al Titular del Ejecutivo del Estado la celebración de acuerdos con la Secretaría Federal, autoridades educativas y laborales para la implementación de programas relacionados con la capacitación de empresarios, trabajadores y servidores públicos del ramo turístico sobre los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus actividades, de acuerdo a los términos que establezca el marco legal vigente.

CAPÍTULO III

DE LA CERTIFICACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Artículo 88.- La Secretaría, en coordinación con los organismos estatales competentes, implementará las acciones necesarias para el establecimiento de la Certificación Laboral “Veracruz Turístico” que podrán obtener, de forma voluntaria, los prestadores de servicios domiciliados en el Estado, la cual será complementaria de la establecida por la Secretaría Federal y otras disposiciones reglamentarias.

Para el diseño de la Certificación Laboral “Veracruz Turístico” se establecerán requisitos y calificaciones que tomen en cuenta las particularidades culturales y ecológicas de la entidad, así como sus fortalezas, con la finalidad de que los prestadores de servicios cuenten con las herramientas necesarias para desempeñarse de manera competitiva en el mercado laboral y satisfacer las expectativas de los turistas o viajeros.

Artículo 89.- La Secretaría determinará los servicios turísticos que podrán obtener la Certificación Laboral “Veracruz Turístico” y difundirá en los mercados nacionales e internacionales del sector, sus alcances y beneficios como una estrategia para el posicionamiento de la marca Veracruz.

Artículo 90.- La Secretaría, en coordinación con el Organismo Acreditador de Competencias Laborales del Estado, determinará los requisitos técnicos y las calificaciones necesarias para la obtención de la Certificación Laboral “Veracruz Turístico” y los difundirá entre organizaciones empresariales, sociales y público interesado.

Artículo 91- La Secretaría promoverá convenios con las autoridades competentes para que los prestadores de servicios turísticos que cumplan con la Certificación Laboral “Veracruz Turístico”, tengan acceso preferencial a los sitios y atractivos turísticos situados en el Estado.

Artículo 92.- Los prestadores de servicios turísticos que cuenten con la Certificación Laboral “Veracruz Turístico” tendrán prioridad para ser incluidos en programas de apoyo al sector y publicaciones promocionales implementados por el Gobierno del Estado.

TÍTULO NOVENO

CAPÍTULO ÚNICO

DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

Artículo 93.- El Estado y los Municipios podrán acceder al Registro Nacional de Turismo con el objeto de conocer el mercado turístico y establecer comunicación con las empresas.

Artículo 94.- El Estado y los Municipios cuentan con la facultad para operar el Registro Nacional de Turismo. Los ayuntamientos tendrán la obligación de aportar a la Secretaría la información veraz sobre los prestadores de servicios turísticos establecidos en su territorio y actualizarla anualmente.

Artículo 95.- La base de datos de los prestadores de servicios turísticos del Estado será remitida por la Secretaría a la Secretaría Federal para integrar el Registro Nacional de Turismo.

TÍTULO DÉCIMO DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y DE LOS TURISTAS

CAPÍTULO I DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Artículo 96.- La prestación de los Servicios Turísticos se registrará por lo que las partes convengan, en cumplimiento de la presente ley, la Ley General, la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

I. Para operar, los prestadores de servicios turísticos, deberán cumplir con los elementos y requisitos que determinen la Secretaría Federal, las disposiciones reglamentarias correspondientes, las Normas Oficiales Mexicanas y las leyes del Estado; y

II. En la prestación de los servicios turísticos no se permitirá la discriminación.

Artículo 97.- La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Veracruz conocerá de la vulneración de los derechos humanos del turista, cuando se presente una práctica discriminatoria por parte de los prestadores de servicios turísticos.

Artículo 98.- Los prestadores de servicios turísticos tendrán los siguientes derechos:

I. Participar en el Consejo y en los Consejos Regionales y Municipales, de conformidad con las reglas de organización de los mismos;

II. Aparecer en el Registro Nacional de Turismo;

III. Participar en los programas de profesionalización del sector turismo que promueva o lleve a cabo la Secretaría;

IV. Obtener la certificación que se otorgue en los términos de esta Ley;

V. Solicitar al personal encargado de las visitas de inspección y demás procedimientos de verificación, se identifiquen y presenten la documentación que autoriza su actuación;

VI. Recibir asesoramiento técnico, así como la información y auxilio de la Secretaría;

VII. Ser considerados en las estrategias de relaciones públicas, difusión y promoción turística nacional e internacional de la Secretaría;

VIII. Solicitar apoyo en la celebración de eventos culturales, deportivos, gastronómicos, convenciones, conferencias, exposiciones y demás eventos organizados con fines turísticos;

IX. Participar en los programas de capacitación turística que promueva o lleve a cabo la Secretaría;

X. Recibir del turista la remuneración convenida por los servicios turísticos que proporcione y;

XI. Los demás que establezcan éste y otros ordenamientos.

Artículo 99.- Los prestadores de servicios turísticos tendrán las siguientes obligaciones:

I. Anunciar visiblemente en los lugares de acceso al establecimiento la dirección, teléfono o correo electrónico, tanto del responsable del establecimiento, como de la autoridad competente, ante la que puede presentar sus quejas;

II. Informar al turista los precios, tarifas, condiciones, características y costo total de los servicios y productos que éste requiera;

III. Cumplir en su operación con las disposiciones legales en materia ecológica y de preservación del patrimonio cultural y procurar que los usuarios de sus servicios se conduzcan de manera responsable durante su estancia en el Estado;

IV. Inscribirse en el Registro Nacional de Turismo y actualizar los datos oportunamente;

V. Cumplir con los servicios, precios, tarifas y promociones, en los términos anunciados, ofrecidos o pactados;

VI. Expedir, aún sin solicitud del turista, factura detallada, nota de consumo o documento fiscal que ampare los cobros realizados por la prestación del servicio turístico proporcionado;

VII. Profesionalizar a sus trabajadores y empleados, en los términos de las leyes respectivas;

VIII. Disponer de lo necesario para que los inmuebles, edificaciones y servicios turísticos incluyan las especificaciones que permitan la accesibilidad a toda persona de cualquier condición, así como permitir el acceso de perros guías, sillas de ruedas, bastones, aparatos médicos, camillas o demás ayudas necesarias para personas con discapacidad;

IX. Cumplir con las características y requisitos exigidos, de acuerdo a su clasificación en los términos de la Ley General;

X. Prestar sus servicios en español como primera lengua, sin menoscabo de poderlos brindar en otros idiomas o lenguas;

XI. Colaborar con la política estatal y nacional de fomento y promoción turística y atender las recomendaciones que para tal efecto haga la Secretaría y las propias que formule el Consejo Consultivo;

XII. Reembolsar, bonificar o compensar la suma correspondiente por servicios incumplidos o bien prestar otro de la misma calidad o equivalencia al que hubiera incumplido, a elección del turista;

XIII. Proporcionar a la Secretaría toda la información y facilitar la documentación que ameriten presentar, para efectos de supervisión, inspección y verificación cuando se requiera de éstos, siempre y cuando se refiera a documentación relacionada única y exclusivamente con la prestación del servicio turístico correspondiente;

XIV.- Medir el grado de satisfacción del visitante de acuerdo a los parámetros establecidos en el cuestionario que será proporcionado por la Secretaría, el cual recabará el lugar de origen del turista, medio de transporte que utilizó para su traslado, número de personas con las que viaja y el promedio de turistas-noche con el fin de cumplir con la fracción siguiente;

XV. Participar en el Sistema Estatal de Información Estadística Turística implementado por la Secretaría, proporcionando a ésta la información necesaria para su integración, misma que será utilizada únicamente con fines estadísticos;

XVI. Observar estrictamente las disposiciones de esta Ley, de la Ley General y demás ordenamientos legales, así como vigilar que sus dependientes y empleados cumplan con los mismos;

XVII. Cumplir con lo establecido por la Ley de Protección Civil del Estado y con las disposiciones de la Secretaría relativas a esta materia;

XVIII. Anunciar ostensiblemente en los lugares de acceso al establecimiento, sus precios y tarifas y los servicios que éstos incluyen. Cuando se trate de la prestación de servicios de guías de turistas, guías de buceo y guías especializados, al momento de la contratación del servicio, informarán su tarifa y lo que ésta incluye;

XIX. Realizar en idioma español los anuncios publicitarios de sus establecimientos y del servicio que se preste, pudiendo poner en otro idioma con letra de igual o menor tamaño dentro del mismo anuncio la traducción de lo escrito en español;

XX. Incluir en las tarifas de los servicios que se ofrecen al turista, el pago de una prima de seguro de responsabilidad civil y/o gastos médicos para la protección del cliente, cuando la naturaleza del servicio contratado así lo requiera;

XXI. Proporcionar al turista los bienes o servicios ofrecidos en los términos acordados, exceptuando en casos fortuitos, de fuerza mayor o cuando el turista incumpla con el pago

del servicio contratado y/o contravenga los reglamentos internos de los prestadores de servicios, regulados por las Normas Oficiales Mexicanas;

XXII. Cumplir con las obligaciones que, en materia de seguridad y salud, les imponga la legislación vigente, y en su caso, los reglamentos municipales;

XXIII. Garantizar al usuario la tranquila y segura disposición y uso de los bienes y servicios prestados;

XXIV.- Mantener actualizadas sus páginas electrónicas, con la finalidad de que contenga de manera detallada los servicios, ubicación, costo, restricciones y demás aspectos que sean de interés para el turistas; y

XXV. Las demás que establezcan los ordenamientos Federales y Estatales.

CAPÍTULO II DE LOS TURISTAS

Artículo 100. Los turistas, con independencia de los derechos que les asisten como consumidores, tendrán en los términos previstos en esta Ley, los siguientes derechos:

I. Recibir información útil, precisa, veraz y detallada, con carácter previo, sobre todas y cada una de las condiciones de prestación de los servicios turísticos;

II. Obtener los bienes y servicios turísticos en las condiciones contratadas;

III. Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación, así como las correspondientes facturas o comprobantes fiscales legalmente emitidas;

IV. Recibir del prestador de servicios turísticos, los bienes y servicios acordes con la naturaleza y calidad de la categoría que ostente el establecimiento elegido;

V. Formular ante la Secretaría quejas y reclamaciones, en las condiciones que determine este ordenamiento;

VI.-Contestar el cuestionario referente al Grado de Satisfacción del Turista que les proporcionen los prestadores de servicio para fines estadísticos;

VII. Recibir los servicios sin ser discriminados; y

VIII. Contar con las condiciones de higiene y seguridad de sus personas y bienes en las instalaciones y servicios turísticos, en los términos establecidos en la legislación correspondiente.

Artículo 101. Son deberes de los turistas:

I. Observar las normas usuales de convivencia en los establecimientos turísticos;

II. Respetar el entorno natural y patrimonio cultural de los sitios en los que realice una actividad turística;

III. Acatar las prescripciones particulares de establecimientos mercantiles y empresas cuyos servicios turísticos disfruten o contraten y, particularmente las normas y reglamentos mercantiles de uso o de régimen interior; y

IV. Pagar el precio de los servicios turísticos utilizados.

TÍTULO DÉCIMO PRIMERO

CAPÍTULO ÚNICO

DEL SISTEMA ESTATAL DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA TURÍSTICA

Artículo 102.- La Secretaría, con el fin de evaluar los alcances de las políticas públicas de fomento de la actividad, medir la evolución del sector y contar con mayores herramientas para la toma de decisiones, integrará información sobre diversos aspectos socioeconómicos de la actividad turística en el Estado tales como la generación de empleos, perfil y grado de satisfacción del turista, la afluencia de visitantes, la derrama económica, el número de establecimientos, el inventario de habitaciones y las inversiones públicas y privadas en el rubro turístico.

Para ello, contará con el auxilio de las organizaciones de los sectores público, privado y social, empresas, instituciones académicas y autoridades competentes.

Artículo 103.- La información recabada se integrará al Diagnóstico Estatal sobre la actividad turística del Estado, que será actualizado periódicamente por la Secretaría y puesto a disposición del público interesado de acuerdo a las leyes de la materia.

Artículo 104.- Los prestadores de servicios deberán proporcionar a la Secretaría, a petición de ésta, la información sobre sus actividades necesaria para la integración de dicho diagnóstico, la cual sólo será utilizada con fines estadísticos.

TÍTULO DÉCIMO SEGUNDO

CAPÍTULO ÚNICO

DE LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA Y DESASTRE.

Artículo 105.- La Secretaría, como autoridad competente en materia de protección civil en el Estado, conjuntamente con las autoridades que correspondan, velará por la protección de los turistas y los prestadores de servicios turísticos, cuando se presente alguna contingencia que ponga en riesgo la integridad física y el patrimonio de los involucrados en la actividad turística estatal.

Artículo 106.- La Secretaría en coordinación con los ayuntamientos, establecerá programas o acciones tendentes a fomentar en los turistas, cómo actuar ante la presencia de fenómenos meteorológicos o cualquier contingencia que se presente en el Estado.

Artículo 107.- Atendiendo a lo dispuesto en el artículo anterior la Secretaría y los ayuntamientos, como medida preventiva, difundirán entre los turistas y los prestadores de Servicios Turísticos una lista de los albergues y refugios acreditados por la Secretaría de Protección Civil del Estado de Veracruz.

Artículo 108.- La Secretaría y los ayuntamientos vigilarán que los prestadores de servicios turísticos en el Estado, cumplan con las disposiciones establecidas en la Ley de Protección Civil del Estado de Veracruz.

TÍTULO DÉCIMO TERCERO DE LA PROTECCIÓN AL TURISTA

CAPÍTULO I DE LA PROTECCIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA

Artículo 109.- La Secretaría orientará y protegerá al turista, brindándole información, recibiendo sus quejas, sugerencias o planteamientos, promoviendo la conciliación de sus intereses con los prestadores de servicios o alguna autoridad del orden público local, para lo cual atenderá y turnará en su caso los asuntos relacionados con la afectación de sus derechos cuando así lo requiera.

Artículo 110.- Para efectos del artículo anterior la Secretaría podrá:

I.- Atender toda clase de queja, sugerencia o necesidad de apoyo al turista, canalizando a la entidad competente y apoyando sus gestiones en la medida de lo posible;

II.- Intervenir a petición de las partes en la conciliación de intereses entre los prestadores de servicios turísticos y el turista, buscando una solución equitativa, a fin de que se mantengan la satisfacción del turista y la buena imagen del centro turístico involucrado;

III.- Servir como órgano de enlace con el consulado respectivo para apoyo al turista, cuando se trate de quejas presentadas en el extranjero, siempre y cuando esta facultad no contravenga las Leyes Federales y;

CAPÍTULO II DE LA VERIFICACIÓN

Artículo 111.- La Secretaría podrá realizar verificaciones a los prestadores de servicios turísticos para supervisar la operación y atención al turista, previo convenio con la Secretaría Federal.

Este convenio establecerá las bases a las que se sujetarán dichas verificaciones, sin perjuicio de que la Secretaría realice las que considere pertinentes, observando lo dispuesto en este capítulo, con el objeto de evitar duplicidad de funciones en materia de verificación.

Artículo 112.- La Secretaría podrá realizar a través de los ayuntamientos, previo convenio de colaboración, la verificación del cumplimiento de la normatividad reguladora de los prestadores de servicios turísticos.

Artículo 113.- Las visitas de verificación que efectúe la Secretaría se rigen por esta Ley y se practicarán por personal autorizado que exhiba identificación vigente y la orden de verificación respectiva, en la que claramente se especifiquen las disposiciones cuyo cumplimiento habrá de verificarse. Si los verificadores encontraran anomalías en la prestación de servicios, que no estén contempladas en su orden de verificación, lo harán del conocimiento de la Secretaría, mediante un informe por escrito, para los fines legales correspondientes.

Artículo 114.- Durante las visitas de verificación, los prestadores de servicios turísticos proporcionarán a la autoridad la información que les sea solicitada, siempre que se refiera a las disposiciones que expresamente se señalen en la orden de verificación.

Artículo 115.- A toda visita de verificación que se realice, corresponderá el levantamiento del acta respectiva, debidamente circunstanciada y elaborada en presencia de dos testigos propuestos por la persona que haya atendido la visita o por el verificador, si aquella se hubiera negado a designarlos.

Artículo 116.- En las actas que se levanten con motivo de la visita de verificación, se hará constar, por lo menos lo siguiente:

I.- Hora, día, mes y año en que se practicó la visita;

II.- Finalidad de la visita;

III.- Número y la fecha de la orden de verificación, así como la identificación oficial de verificador;

IV.- Ubicación física del establecimiento o de las instalaciones donde se presten los Servicios Turísticos que sean objeto de la verificación, la que incluirá, calle, número, colonia, código postal, población y Municipio;

V.- Nombre y carácter o personalidad jurídica de quien recibió la visita de verificación;

VI.- Nombre y domicilio de las personas designadas como testigos;

VII.- Síntesis descriptiva de la visita, asentando los hechos, datos y omisiones derivados del objetivo de la misma;

VIII.- Declaración de la persona de quien recibió la visita o su negativa de hacerla; y

IX.- Nombre y firma del verificador, de quien atendió la visita y de las personas que hayan fungido como testigos.

Una vez elaborada el acta, el verificador proporcionará una copia de la misma a la persona quien recibió la visita, aún en el caso de que ésta se hubiera negado a firmarla, hecho que no desvirtuará su validez.

Artículo 117.- Concluida la verificación, la Secretaría turnará a la o las dependencias competentes copia del acta circunstanciada de la actuación realizada, para efectos de que valore los hechos u omisiones asentados en la misma, quienes a su vez determinarán la sanción que corresponda en su caso.

CAPÍTULO III DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO DE REVISIÓN

Artículo 118. Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, así como las derivadas de las quejas de los turistas, donde el Estado tenga competencia, serán sancionadas por la Secretaría, para lo cual deberá iniciar y resolver el procedimiento administrativo de infracción, de conformidad con lo que disponga la Ley, el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y las disposiciones reglamentarias que correspondan.

Tratándose de quejas que se deriven del incumplimiento de disposiciones establecidas en la Ley General de Turismo, Normas Oficiales Mexicanas y otras leyes, la Secretaría deberá turnarlas a la autoridad competente.

Cuando derivado de una queja presentada por un turista ante la Procuraduría Federal del Consumidor se detecte el probable incumplimiento de las disposiciones de esta Ley, la Secretaría podrá iniciar el procedimiento administrativo correspondiente, así como requerir al prestador de servicios turísticos información que se estime necesaria para esclarecer los hechos.

Los procedimientos que se establezcan, se apegarán estrictamente al principio de legalidad.

Artículo 119.- El incumplimiento a lo dispuesto en las fracciones II, VIII, X, XVIII, XIX, XXII y XXIII del artículo 99 de esta ley, será sancionado con multa que podrá ir de 50 hasta 100 días de salario mínimo vigente en la capital del Estado.

Artículo 120.- Las infracciones a lo establecido en las fracciones VII, XIII, XIV, XV y XX del artículo 99 de esta ley, se sancionarán con multa que podrá ir de los 100 hasta 200 días de salario mínimo vigente en la capital del Estado.

Artículo 121.- Las violaciones a lo dispuesto en las fracciones III y XVII del artículo 99 de esta ley, serán sancionadas con multa que podrá ser de hasta quinientos días de salario mínimo vigente en la capital del Estado.

Artículo 122.- Serán supletorios de la presente Ley, el Código Civil, el Código de Procedimientos Civiles y el Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Artículo 123.- Contra las resoluciones dictadas por la Secretaría con fundamento en esta Ley y su Reglamento, se podrá interponer recurso de revisión, de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Artículo 124.- La Secretaría deberá dar a conocer al público en general, los resultados de las acciones de verificación y sanciones que se realicen anualmente, a través de los medios que se determinen en el Reglamento Interior.

Artículo 125.- Los fondos recaudados por concepto de multas se utilizarán para promover la región turística donde se cometió la infracción.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- La presente Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Periódico Oficial del Estado de Veracruz.

SEGUNDO.- Se abroga la Ley de Turismo del Estado de Veracruz, publicada en la Gaceta Oficial del Gobierno del Estado en fecha 13 de enero del 2006.

TERCERO.- Se derogan todas las disposiciones legales y reglamentarias en el ámbito estatal que se opongan al presente ordenamiento.

CUARTO.- La Secretaría, expedirá los Reglamentos que refiere la presente Ley y modificará su estructura orgánica para el cumplimiento de la misma, dentro de los ciento ochenta días siguientes a la entrada en vigor del presente ordenamiento.

QUINTO.- Los ayuntamientos, expedirán sus reglamentos dentro de los ciento ochenta días siguientes a la entrada en vigor de esta Ley.

SEXTO.- Los procedimientos administrativos iniciados ante la autoridad que corresponda, antes de la entrada en vigor de la presente Ley, deberán atenderse y resolverse, de conformidad con la legislación que se abroga mediante esta Ley.

En la ciudad de Xalapa, Veracruz a los trece días del mes de abril del año dos mil diez.