

**REGLAMENTO DE TURISMO DEL
MUNICIPIO DE TOTOLAC**

TITULO PRIMERO

**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 1.- El presente reglamento es de orden público y observancia general en el Municipio de Totolac Tlaxcala, y obligatorio para todas las personas físicas o morales nacionales o extranjeras, relacionadas con la actividad y servicios municipales a través de la Dirección de Turismo Municipal.

ARTÍCULO 2.- El presente reglamento tiene por objeto establecer un marco regulatorio Municipal en materia turística de conformidad con las atribuciones previstas en la Ley Estatal de Turismo, que permita:

- I.** Regular la actividad turística como factor del Desarrollo Económico y Social del Municipio de Totolac; para garantizar la orientación, facilitación, fomento y registro de las actividades turísticas, estableciendo los mecanismos de coordinación de los sectores público y privado en esta actividad.
- II.** Adecuar la reglamentación municipal con la normatividad estatal y federal vigente.
- III.** Generar proyectos y programas para la conservación, mejoramiento, protección, promoción y aprovechamiento de los recursos atractivos turísticos del Municipio, preservando el equilibrio ecológico y social de los lugares de que se trate.
- IV.** Fomentar de manera prioritaria las acciones de planeación, programación, capacitación, verificación y vigilancia del Desarrollo Turístico del Municipio.
- V.** Promover y vigilar el desarrollo del turismo social, propiciando el acceso de todos los habitantes del Municipio al descanso y recreación mediante esta actividad.

VI. Facilitar a las personas con discapacidad las oportunidades necesarias para el uso y disfrute de las instalaciones destinadas a la actividad turística, así como la participación dentro de los programas de turismo accesible.

VII. Salvaguardar la igualdad de género en la instrumentación y aplicación de políticas de apoyo y fomento al turismo.

VIII. Normar y establecer los lineamientos de la política turística del Municipio.

IX. Elevar el nivel de vida económico, social y cultural de los habitantes del Municipio.

X. Apoyar el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos, con la capacitación e información.

XI. Orientar, proteger y auxiliar a los turistas nacionales y extranjeros.

XII. Propiciar los mecanismos de coordinación y concertación con los sectores públicos.

XIII. Ordenar la actividad turística, a través de los registros que se establezcan.

XIV. Todas las demás que establezca el presente reglamento.

ARTÍCULO 3.- Los sujetos en los que recae el presente reglamento son:

- I.** El Presidente Municipal, por conducto de la Dirección de Turismo, así como las demás autoridades Administrativas del Municipio de Totolac, en el ámbito de sus competencias en la aplicación del reglamento.
- II.** El Consejo Consultivo Municipal de Turismo, por lo concerniente a sus facultades y forma de operar.
- III.** Los prestadores de servicios turísticos, en cuanto a sus derechos y obligaciones.
- IV.** Los turistas, en cuanto a sus derechos y obligaciones.

ARTÍCULO 4.- Para los efectos de este reglamento, se entiende por:

- I.** Actividades Turísticas.- Las que realizan las personas durante sus viajes y estancias temporales en lugares distintos al de su entorno habitual, con fines de ocio y otros motivos de conformidad con la fracción I del artículo 3º.
- II.** Se contara con un registro sistemático de carácter público de todos los bienes, recursos naturales y culturales que puedan constituirse en atractivos turísticos, sitios de interés y en general todas aquellas zonas y áreas territoriales del desarrollo turístico.
- III.** Consejo Consultivo.- El Consejo Consultivo del Municipio de Totolac.
- IV.** Dirección de Turismo.- La Dirección de Turismo del Municipio de Totolac.
- V.** Destino Turístico.- Sitio comúnmente visitado por turistas nacionales, extranjeros y residentes, locales con fines de esparcimiento, descanso o cultural.
- VI.** Ley de Turismo del Estado de Tlaxcala.
- VII.** Territorio Municipal.
- VIII.** Módulo de Información Turística.- El establecimiento fijo o semifijo de la Administración Pública Municipal, o de institución permisionaria, en donde se proporciona al turista información sobre destinos, productos y servicios turísticos.
- IX.** Normatividad Interna.- Que tiene por objeto establecer las características y especificaciones que deben cumplirse de forma obligatoria en la prestación de los servicios de naturaleza turística.
- X.** Prestadores de Servicios Turísticos.- Las personas físicas o morales que ofrezcan, proporcionen o contraten con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere.
- XI.** Registro Municipal.- El directorio de prestadores de servicios turísticos cuenta con información sobre los prestadores de servicios turísticos a nivel Municipal, Estatal y Nacional.
- XII.** Reglamento.- El presente Reglamento de Turismo del Municipio de Totolac.
- XIII.** Servicios Turísticos.- Dirigidos a atender las solicitudes de los turistas a cambio de una contraprestación.
- XIV.** Trabajador Turístico.- Toda persona que labora dentro de una negociación de prestador de servicios turísticos.
- XV.** Turismo.- El conjunto de relaciones y fenómenos producidos por la interacción entre el turista, la actividad turística, los servicios turísticos y el destino turístico.
- XVI.** Turismo accesible.- Es aquel que pretende facilitar el acceso de los turistas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- XVII.** Turismo social.- Todos aquellos instrumentos y medios que otorguen facilidades para que personas de recursos económicos limitados, accedan a servicios turísticos con fines recreativos en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad.
- XVIII.** Turistas.- Las personas que viajan temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utilicen alguno de los servicios turísticos a que se refiere.

CAPÍTULO II DE LOS TURISTAS

ARTÍCULO 5.- Sin menoscabo de los derechos establecidos en otras leyes federales y estatales, los turistas tienen los siguientes derechos:

- I. Recibir información objetiva, exacta y completa sobre todas y cada una de las condiciones, precios y facilidades que le ofrecen los prestadores de servicios turísticos.
- II. Obtener los bienes y servicios turísticos en las condiciones y precios contratados.
- III. Recibir los documentos que acrediten los términos de su contratación y las facturas o notas de venta, correspondientes a los servicios turísticos.
- IV. Gozar de tranquilidad, intimidad y seguridad personal y de sus bienes.
- V. Presentar las denuncias, quejas y reclamos ante las autoridades competentes sobre la prestación de servicios turísticos.
- VI. Gozar de servicios turísticos en condiciones óptimas de higiene y seguridad.
- VII. Obtener debida información para la prevención de accidentes y enfermedades contagiosas.
- VIII. Recibir información pronta y veraz, sobre las alertas por emergencias meteorológicas.
- IX. Recibir información que proporcione el Ayuntamiento de Totolac, a través de la radio, televisión, la página web oficial del Ayuntamiento y cualquier otro medio de comunicación, sobre los diversos servicios y destinos turísticos que existen en el Municipio.

ARTÍCULO 6.- Los turistas tienen la obligación de:

- I. Respetar lo establecido en este Reglamento y otros reglamentos municipales.
- II. Respetar el entorno ecológico, patrimonio natural, cultural e histórico de los sitios y comunidades, así como

costumbres, creencias y comportamientos de la población.

- III. Realizar el pago de los servicios contratados en el tiempo y forma convenidos con el prestador de servicios turísticos, aun y cuando el turista haya interpuesto denuncia, queja o reclamo ante autoridad competente.
- IV. Observar las normas usuales de convivencia en los establecimientos turísticos.
- V. Acatar las órdenes que por alertas de emergencia meteorológicas emiten las autoridades competentes.
- VI. Las demás señaladas en la legislación de la materia y las contenidas de este y otros reglamentos municipales.

ARTÍCULO 7.- Queda prohibida la discriminación a las personas por razones de raza, genero, discapacidad, edad, credo político o religioso, preferencia sexual, nacionalidad o condición social en la prestación de servicios turísticos y actividades turísticas.

CAPÍTULO III DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

ARTÍCULO 8.- Se consideran como servicios turísticos, aquellos que se prestan bajo alguna de las modalidades siguientes:

- a) Hoteles, campamentos, paradores de casas rodantes o cualquier otro centro de alojamiento turístico sin importar su categoría.
- b) Arrendadoras de bicicletas, motocicletas, automóviles, autobuses y todo vehículo diverso destinado a la realización de actividades turísticas.
- c) Empresas de transporte, terrestre y acuático que presten servicios a turistas.
- d) Tour operadores, agencias de viajes o sub agencias.

- e) Operadoras turísticas.
- f) Restaurantes, bares, centros nocturnos y similares donde concurren principalmente turistas.
- g) Servicios de guías de turistas.
- h) Negocios de turismo alternativo, de aventura y ecoturismo.
- i) Organizadores de congresos, convenciones, ferias, exposiciones y reuniones de grupos de trabajo o capacitación, que generen flujo de turismo.
- j) Operadores de centros de convenciones, exposiciones y de recintos feriales.
- k) Aquellos establecimientos dedicados al turismo de salud.
- l) Organizadores de eventos de carácter artístico, cultural, deportivo o social de cualquier tipo, que generen flujo de turismo, así como los espacios dedicados a estas manifestaciones.
- m) Tiendas de conveniencia, almacenes, zapaterías, boutiques, tiendas de artesanías y en general todos los establecimientos que oferten bienes y productos para los turistas.
- n) Los demás que señalen los diversos ordenamientos en la materia.

ARTÍCULO 9.- Sin menoscabo de los derechos establecidos en otras leyes federales y estatales, los prestadores de servicios turísticos tienen los siguientes derechos:

- I. Participar en el Consejo Consultivo Municipal de Turismo, de conformidad con las reglas establecidas en este reglamento.
- II. Participar en los programas de profesionalización del sector turístico, que promueva o lleve a cabo la Dirección de Turismo.

- III. Coadyuvar con la conformación de los programas de política turística del Municipio.
- IV. Solicitar al personal encargado de las visitas de inspección y demás procedimientos de verificación, se identifiquen y presenten la documentación que autoriza su actuación.
- V. Recibir del turista la remuneración convenida por los servicios turísticos que proporcione.
- VI. Recibir información pronta y veraz, sobre las alertas por emergencias meteorológicas.
- VII. Recibir información que proporcione el Ayuntamiento de Totolac, a través de la radio, televisión, la página web oficial del Ayuntamiento y cualquier otro medio de comunicación, sobre los diversos servicios y destinos turísticos que existen en el Municipio.
- VIII. Las demás señaladas en la legislación de la materia y las contenidas en este reglamento municipal.

ARTÍCULO 10.- Los prestadores de servicios turísticos, tienen la obligación de:

- I. Cumplir con la reglamentación municipal, en cuanto a la forma de prestar los servicios turísticos en las zonas y horarios permitidos en el Municipio.
- II. Anunciar visiblemente en los lugares de acceso al establecimiento la dirección, teléfono o correo electrónico, tanto del establecimiento, como de la autoridad competente, ante la que puede presentar sus quejas.
- III. Informar al turista los precios, tarifas, condiciones, características y costo total, de los servicios y productos que este requiera, así como los derechos que tienen como turistas en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

- IV. Establecer procedimientos alternativos que determine la autoridad competente, para la atención de quejas.
- V. Participar en el manejo responsable de los recursos naturales, arqueológicos, históricos y culturales.
- VI. Inscribirse en el Registro Nacional de Turismo y actualizar los datos oportunamente, siempre y cuando su actividad de prestación de servicios turísticos este contemplada para su inscripción de acuerdo con la Secretaría de Turismo del Estado de Tlaxcala.
- VII. Cumplir con los servicios, precios, tarifas y promociones, en los términos anunciados, ofrecidos o pactados.
- VIII. Proteger, respetar y promover las manifestaciones culturales, populares, tradicionales y la forma de vida de la población.
- IX. Preservar, y en caso de daño, reparar los bienes públicos y privados que guarden relación con el turismo.
- X. Las demás señaladas en este reglamento municipal.

ARTÍCULO 11.- Toda persona que preste servicios turísticos tendrá la obligación de conservar y cuidar la imagen del Municipio de Totolac, por la que nadie podrá apropiársela, perjudicarla o dañarla como consecuencia de su actividad.

ARTÍCULO 12.- No se consideran discriminatorias en contra de las personas, las tarifas y precios para el uso, consumo o disfrute, de los productos o servicios turísticos ofertados, ni los requisitos de edad o las restricciones para el uso de instalaciones turísticas, cuando sean de carácter general y guarden relación directa con la especialización que el prestador de servicios turísticos decida otorgar, y siempre que las mismas no sean violatorias de otras normas.

ARTÍCULO 13.- Las relaciones entre los prestadores de servicios turísticos y el turista se registrarán porque las partes convengan.

ARTÍCULO 14.- Los prestadores de servicios turísticos, dentro del mes siguiente contado a partir de la fecha de inicio de sus operaciones deberán contar con:

- I. Registro Federal de Contribuyentes.
- II. Registro Nacional de Turismo, o comprobante que se encuentra en trámite.
- III. Licencia Municipal de Funcionamiento.

Así como los demás requisitos que establezcan otros ordenamientos.

ARTÍCULO 15.- Para operar, es obligación de todos los prestadores de servicios turísticos estar al corriente y contar con sus permisos municipales, así como contar con el equipo adecuado basado en las normas oficiales de acuerdo al tipo de servicio que presten, todo esto para la debida protección, seguridad y bienestar del turista, de lo contrario la Dirección de Turismo, actuará como una dependencia de apoyo para las demás dependencias municipales y autoridades competentes, para denunciar cualquier irregularidad que se presente o que se encuentre en las visitas de verificación.

ARTÍCULO 16.- Todas las personas que oferten los servicios turísticos deberán de estar debidamente identificadas con una credencial y uniforme con distintivo de su negocio, empresa u organización a la que pertenezcan, así también deberán utilizar un lenguaje apropiado al dirigirse al turista, presentarse aseados y no estar bajo los efectos del alcohol o alguna otra droga.

ARTÍCULO 17.- Ninguna persona podrá hacer uso de la vía pública para vender sus productos y servicios de ninguna clase en zonas turísticas, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Mercado y Tianguis en la vía pública del Municipio, y demás reglamentos municipales que rigen la materia.

Para el libre tránsito y derecho de elegir lo que más le convenga en su estancia al turista, queda prohibido que los prestadores de servicios turísticos, aborden y conduzcan de alguna forma, a los turistas o grupo de turistas en la vía pública, hacia alguno de sus establecimientos comerciales.

CAPÍTULO IV DEL TURISMO SOCIAL

ARTÍCULO 18.- La Dirección de Turismo, 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 de escasos recursos económicos, que habiten en el Municipio, tengan acceso a los atractivos y servicios turísticos existentes, con tarifas y precios reducidos, con el fin de lograr descanso, esparcimiento, integración familiar e identidad social, con el objeto de que viajen con fines recreativos, deportivos, educativos y culturales en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad.

ARTÍCULO 19.- Las dependencias de la Administración Pública Municipal, coordinarán y promoverán sus esfuerzos entre ellas y con las de los gobiernos locales y estatales, e impulsarán acciones con los sectores social y privado para el fomento del turismo social.

Las dependencias que conforman la Administración Pública Municipal, en coordinación con la Dirección de Turismo, elaborarán y ejecutarán de manera coordinada un programa tendiente a fomentar el turismo social.

ARTÍCULO 20.- El Municipio a través del Consejo Consultivo y la Dirección de Turismo, con la participación de las distintas dependencias de la Administración Pública Municipal promoverá la suscripción de acuerdos con prestadores de servicios turísticos para el cumplimiento de los objetivos de este capítulo.

CAPÍTULO V DEL TURISMO ACCESIBLE

ARTÍCULO 21.- Las personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas, tienen derecho a gozar de instalaciones que cuenten con características especiales, tendientes a su estado fisiológico y psicológico, para su fácil desenvolvimiento y goce en las actividades y servicios turísticos, en igualdad de condiciones que el resto de los turistas.

ARTÍCULO 22.- Los problemas de movilidad o de comunicación que puedan presentar las personas

con discapacidad no servirán nunca de base para prohibir, negar, limitar o condicionar su acceso a los bienes y servicios turísticos, en igualdad de condiciones que el resto de los turistas.

ARTÍCULO 23.- La Dirección de Turismo promoverá la prestación de servicios turísticos con accesibilidad, para lo cual podrá realizar recomendaciones sobre la accesibilidad de las instalaciones de los mismos prestadores de servicios turísticos.

Toda instalación de los prestadores de servicios turísticos, deberá sujetarse a lo establecido en el Reglamento de Turismo.

ARTÍCULO 24.- Los prestadores de servicios turísticos deberán de proveer lo necesario para que las personas con discapacidad cuenten con accesibilidad a los servicios en condiciones adecuadas.

ARTÍCULO 25.- Es obligación de los prestadores de servicios turísticos, capacitar a sus empleados en materia de discapacidad, para ofrecer un trato digno y cordial a las personas con discapacidad.

TÍTULO SEGUNDO DE LAS AUTORIDADES MUNICIPALES DE TURISMO

CAPÍTULO I DEL CONSEJO CONSULTIVO MUNICIPAL DE TURISMO

ARTÍCULO 26.- El Consejo Consultivo Municipal de Turismo es el órgano colegiado que tiene 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.

ARTÍCULO 27.- Son facultades del Consejo Consultivo:

- I. Apoyar las acciones que realice la Dirección de Turismo para fomentar los programas Municipales de Turismo.
- II. Emitir su opinión sobre el desarrollo y ejecución de los programas municipales de turismo.

- III. Apoyar en la elaboración de información, estadística y de consulta Municipal en materia turística.
- IV. Proponer proyectos de actualización a la legislación Estatal y Municipal aplicable al turismo, para que las mismas sean presentadas por el Presidente Municipal.
- V. Concertar entre sus miembros representativos del sector, las políticas y planes, programas y proyectos turísticos.
- VI. Actuar como órgano de consulta, asesoría y apoyo técnico de las autoridades estatales y del municipio, según el caso, en materia turística.
- VII. Formular las recomendaciones que en su caso procedan a los prestadores de servicios turísticos que infrinjan la normatividad turística.
- VIII. Reconocer a aquellos prestadores de servicios turísticos que destaquen por su impulso al turismo, la calidad y calidez de los servicios que prestan.

ARTÍCULO 28.- El Consejo Consultivo estará conformado por:

Integrantes con voz y voto.

- I. El Presidente Municipal, como Presidente del Consejo.
- II. El Director de Turismo, como Secretario del Consejo.
- III. El Regidor que presida la Comisión de Protección Civil y Control de Patrimonio Municipal.
- IV. El regidor involucrado en la Comisión de Salud Pública y Desarrollo Social del Ayuntamiento, como Vocal.
- V. El regidor que presida la Comisión de Educación Pública del Ayuntamiento, como Vocal.

- VI. El Director de Seguridad Pública y Protección Civil del Municipio de Totolac, como Vocal.
- VII. El Director de Planeación Municipal, como Vocal.

Integrantes con voz, pero sin voto:

- VIII. Un integrante de la Secretaria de Turismo del Estado de Tlaxcala.
- IX. Un representante de la Secretaria de Turismo Federal.
- X. Un representante del Fideicomiso de Promoción Turística del Municipio de Totolac.
- XI. Un representante de las Instituciones Educativas Turísticas.
- XII. Un representante de los hoteleros.
- XIII. Un representante de clubes vacacionales y tiempos compartidos.
- XIV. Un representante de las agencias de viajes, que operen en el Municipio.
- XV. Un representante de la Industria de bares y restaurantes.
- XVI. Un representante de las arrendadoras de vehículos, que operen en el Municipio.
- XVII. Los demás que considere el Presidente Municipal.

Todos los cargos serán honoríficos, sin remuneración económica y a título personal, con independencia de las Instituciones o Asociaciones, cámaras o grupos constituidos a que pertenezcan.

ARTÍCULO 29.- El Presidente Municipal podrá nombrar como suplente, al Director de Turismo del Ayuntamiento, para presidir en su lugar el Consejo Consultivo.

Dentro de los dos primeros meses a que entre en funciones un nuevo Ayuntamiento, se instalará el Consejo Consultivo y se determinarán cuáles serán las bases y directrices de la Política Turística en el

Municipio, para que las mismas sean atendidas e integradas en el Plan Municipal de Desarrollo, y posteriormente al Programa Municipal de Turismo.

ARTÍCULO 30.- El Consejo Consultivo, en sus tareas de promoción, planeación y programación, revisará los resultados de sus labores a fin de proponer a las instancias correspondientes las medidas necesarias para el mejoramiento de las actividades turísticas municipales.

ARTÍCULO 31.- Las asociaciones de prestadores de servicios turísticos del Municipio, deberán brindar la información que el Consejo Consultivo les solicite, con la finalidad de mejorar las actividades turísticas que se llevan a cabo en el Municipio.

ARTÍCULO 32.- El Consejo Consultivo sesionará cada tres meses en forma ordinaria, previa convocatoria de su Presidente, y en forma extraordinaria cuando el Presidente, el Secretario o la mayoría de sus integrantes, lo estimen necesario para algún asunto de relevancia.

Las sesiones ordinarias serán convocadas por escrito con setenta y dos horas de anticipación a la sesión de que trate, con el señalamiento del lugar y se acompañara del orden del día y cuando sea posible, todos los documentos e información correspondiente, cuyo conocimiento previo incida en los asuntos a tratar.

Las sesiones extraordinarias serán convocadas por escrito o por cualquier medio fehaciente, con un mínimo de veinticuatro horas de anticipación a la sesión de que se trate, con el señalamiento del lugar, fecha y hora en que tendrá lugar y se acompañara la orden del día y de ser posible todos los documentos e información correspondientes, cuyo conocimiento previo incida en los asuntos a tratar.

El Consejo Consultivo sesionará válidamente con la presencia de su Presidente y de la mayoría simple de sus integrantes.

ARTÍCULO 33.- De todas las sesiones, el Secretario levantará una minuta donde se recopilen los temas y diálogos más importantes y todos los acuerdos tomados, y la hará llegar a la brevedad a los integrantes del Consejo Consultivo, que hayan participado en la sesión que se trate, para sus observaciones y firma de la misma.

CAPÍTULO II DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO

ARTÍCULO 34.- De la Dirección de Turismo es una dependencia de la Administración Pública Municipal, que tiene por objeto controlar, regular y fomentar toda clase de actividades que tiendan a proteger, acrecentar, difundir y promover el turismo en el Municipio, conforme al marco jurídico federal y estatal aplicable, así como en sustento a las disposiciones del presente reglamento, los acuerdos que el mismo Ayuntamiento tome, y las demás disposiciones legales y administrativas de su competencia.

ARTÍCULO 35.- La Dirección de Turismo a través de su titular, tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

- I.** Proponer al Presidente Municipal las políticas aplicables al turismo.
- II.** Promover la celebración de convenios tanto con el Ejecutivo Federal como Estatal, a fin de coadyuvar en la planeación de desarrollo en materia turística dentro del Municipio.
- III.** Incitar la celebración de convenios con la Secretaria de Turismo Federal y Estatal.
- IV.** Propiciar mecanismos para la participación del sector privado y social en el cumplimiento de los objetivos de este reglamento.
- V.** Participar y coadyuvar en los esfuerzos que realicen el Gobierno del Estado así como el Sector privado, para promover el turismo.
- VI.** Llevar a cabo intercambios de difusión turística y cultural con los tres niveles de Gobierno, así como a nivel internacional.
- VII.** Proponer a las autoridades correspondientes, los sistemas de financiamiento e inversiones para la creación de la infraestructura necesaria en las áreas de desarrollo turístico, para su adecuado aprovechamiento.

- VIII.** Fomentar el turismo social entre los estudiantes, familias y otros sectores de la población a fin de que conozcan más sobre los paisajes naturales, museos y lugares históricos del Municipio.
- IX.** Colaborar en la celebración de convenios tanto con entidades públicas como privadas a fin de promover que en el Municipio se lleven a cabo diversas ferias, exposiciones y foros que promuevan el turismo en nuestro Municipio.
- X.** Tener personal capacitado a fin de estar en posibilidades de brindar a los turistas la información de la ciudad que requieran, así como sus derechos y obligaciones.
- XI.** Coadyuvar con la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, para garantizar la seguridad y el bienestar de los turistas en su tránsito y estadía, así como orientarlo y auxiliarlo en el caso que suceda alguna contingencia.
- XII.** Promover entre los turistas que visiten el Municipio, así como el llevar a cabo todas las relaciones diplomáticas necesarias para brindar el servicio al turista.
- XIII.** Otorgar facilidades, dentro de sus competencia para el desarrollo de las actividades turísticas que el Gobierno Federal o Estatal promuevan en el municipio.
- XIV.** Integrar, coordinar, promover, elaborar, difundir y distribuir la información, propaganda y publicidad en materia de turismo, apoyándose en las diversas áreas de la Administración Municipal.
- XV.** Brindar al turista la información necesaria de las actividades y servicios turísticos a su disposición, mapas para su ubicación y datos generales del Municipio, todo ello independientemente de la información comercial que circule en los destinos turísticos.
- XVI.** Establecer módulos de información turística en puntos estratégicos del Municipio.
- XVII.** Promover el mejoramiento del señalamiento turístico vial en coordinación con la Dirección de Tránsito Municipal, y el Reglamento de nomenclaturas de vías públicas y espacios abiertos del Municipio de Totolac.
- XVIII.** Organizar campañas de concientización entre la población para la conservación de los sitios históricos y culturales del Municipio que puedan ser un atractivo turístico.
- XIX.** Promover el rescate y preservación de las tradiciones y costumbres del Municipio que constituyan un atractivo turístico apoyando las iniciativas tendientes a su conservación.
- XX.** Diseñar estrategias para el desarrollo de una cultura de servicios turísticos de alta calidad, higiene y seguridad.
- XXI.** Establecer programas de certificación de los servicios turísticos, a fin de promover que los mismos sean de buena calidad para los turistas.
- XXII.** Impulsar la presentación de proyectos ante la Secretaría de Turismo Federal, para la declaratoria de Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable.
- XXIII.** Ejercer las demás facultades y obligaciones que le asignen otros ordenamientos jurídicos aplicables.

ARTÍCULO 36.- La Dirección de Turismo, al inicio de cada período constitucional del Ayuntamiento entrante, si fuere necesario, deberá buscar el refrendo de convenios de colaboración con las autoridades Estatales y Federales para la recepción y atención de quejas de los servicios turísticos en el Municipio.

ARTÍCULO 37.- La Dirección de Turismo coadyuvará con la Secretaría de Turismo Federal y

estatal, para la integración, ampliación y actualización de programas y servicios, para lo cual la Dirección de Turismo deberá identificar todos los bienes, recursos naturales y culturales que puedan constituirse en atractivos turísticos nacionales, sitios de interés y en general todas aquellas zonas y áreas territoriales del Municipio.

TÍTULO TERCERO POLÍTICA TURÍSTICA

CAPÍTULO I DE LA PLANEACIÓN Y DEL PROGRAMA MUNICIPAL DE TURISMO

ARTÍCULO 38.- La Dirección de Turismo, integrara un paquete de información Turística que permita proporcionar datos históricos y actuales de la actividad turística del Municipio, para una mejor toma de decisiones en la planeación de las acciones y programas turísticos.

Dicho paquete de información se conformara con base en lo siguiente:

- I.** Estadística turística.
- II.** Registros de los prestadores de servicios turísticos del Municipio.
- III.** Informes del perfil del turismo que visita el Municipio.
- IV.** Servicios de información y orientación para turistas.
- V.** Información de la promoción turística de los eventos, servicios y atractivos públicos y privados del Municipio.

ARTÍCULO 39.- Toda la información contenida en el paquete de información Turística será pública, y se propiciará su divulgación por medios electrónicos y radiofónicos.

Cada tres años, toda la información recabada se organizará y se enviará al Centro de Documentación del Ayuntamiento (Archivo Municipal) para su debida conservación como información histórica.

ARTÍCULO 40.- La Dirección de Turismo apoyada por el Consejo Consultivo Municipal de Turismo, será el responsable de elaborar la planeación, programación y promoción de las actividades turísticas en el Municipio.

ARTÍCULO 41.- El Programa Municipal de Turismo tiene por objeto el planear, programar, promocionar, fomentar y desarrollar la actividad turística dentro del Municipio, el cual deberá sujetarse en lo establecido en los lineamientos contenidos en el Plan de Desarrollo Municipal.

ARTÍCULO 42.- Corresponde a la Dirección de Turismo la elaboración y ejecución del Programa Municipal de Turismo.

La Dirección de Turismo del Ayuntamiento, y el Consejo Consultivo vigilaran y evaluaran en todo momento que el Programa Municipal de Turismo se ejecute de conformidad a lo aprobado.

ARTÍCULO 43.- El Programa Municipal de Turismo, deberá contener cuando menos:

- I.** Especificaciones de los distintos objetivos y líneas de acción que la Dirección de Turismo proponga realizar.
- II.** Un diagnóstico y un pronóstico de la situación del turismo en el Municipio, con relación a otros municipios turísticos del Estado de Tlaxcala.
- III.** Los objetivos, estrategias y líneas de acción que integren el programa deberán tomar en cuenta las condiciones del mercado, las exigencias de los turistas y las posibilidades de apoyos federal y estatal.
- IV.** Los objetivos y acciones que se establezcan dentro del Programa Municipal de Turismo, deben tender a desarrollar aquellas zonas de Desarrollo Turístico Prioritario y de interés por la inversión turística.
- V.** Para la elaboración del Programa Municipal de Turismo, se tomarán en cuenta las necesidades de la región que se pretenda desarrollar, así como de las disposiciones legales y administrativas en

materia ecológica y de protección del patrimonio histórico.

- VI.** Los casos para realizar un objetivo en particular o seguir alguna línea de acción determinada, y se requiera la participación, coordinación o realización de convenios con el Gobierno Federal, Estatal o con otros Municipios, según el caso de que se trate.

ARTÍCULO 44.- Una vez elaborado el Programa Municipal de Turismo, se turnará al Presidente Municipal para validar su compatibilidad con el Plan Municipal de Desarrollo, si así fuera, este último lo remitirá al Ayuntamiento para su aprobación.

TÍTULO CUARTO DE LA EDUCACIÓN, CULTURA Y CAPACITACIÓN TURÍSTICA

CAPÍTULO I DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

ARTÍCULO 45.- La Dirección se coordinará, para organizar e impartir programas y cursos relacionados con la capacitación y concientización turística que tengan como objetivo elevar la calidad de los servicios turísticos.

Los programas de capacitación irán dirigidos primordialmente a todas aquellas personas que tengan contacto directo con los turistas, y que presten algún servicio turístico en el Municipio, y serán impartidos en aulas acondicionadas para tal efecto.

ARTÍCULO 46.- Los programas de capacitación en que participe la Dirección de Turismo, buscarán optimizar la calidad de los servicios turísticos, elevar la hospitalidad ofrecida a los turistas y concientizar sobre la importancia de las costumbres y tradiciones del país.

ARTÍCULO 47.- Las organizaciones, instituciones y personas físicas o morales, podrán participar en el desarrollo de los programas de capacitación ofreciendo sus servicios de manera abierta.

ARTÍCULO 48.- De conformidad con la normatividad federal y estatal, y con el apoyo de la Dirección de Turismo, los prestadores de servicios turísticos deberán impartir pláticas y campañas con la finalidad de concientizar a sus trabajadores de la importancia del trato cortés y amable al turista y de la prohibición de la discriminación a turistas por razón de su nacionalidad o cualquier otra causa.

ARTÍCULO 49.- La Dirección de Turismo determinará con el apoyo técnico de los organismos y asociaciones turísticas, mesas de coordinación para la implementación de los programas de capacitación turística a los prestadores de servicios turísticos.

ARTÍCULO 50.- El financiamiento de los programas de capacitación se ejecutarán conjuntamente con recursos económicos del programa de trabajo anual de la Dirección de Turismo, gestión con institutos de capacitación y de financiamiento privado cuando así sea posible.

ARTÍCULO 51.- En todos y cada uno de los programas de capacitación turística en que participe la Dirección de Turismo, se entregará a los participantes la constancia respectiva.

CAPÍTULO II DE LAS CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN

ARTÍCULO 52.- La Dirección de Turismo, fomentará y llevará a cabo campañas que propicien la concientización ciudadana para la atención, hospitalidad, apoyo, protección y auxilio al turista.

Las campañas de concientización, irán dirigidas a todos los habitantes del municipio, y serán difundidas a través de medios masivos de comunicación.

ARTÍCULO 53.- La Dirección de Turismo se coordinará con las dependencias municipales correspondientes, como la coordinación de Comunicación Social del Ayuntamiento, con el objetivo de implementar y coadyuvar con las campañas de concientización.

TÍTULO QUINTO DE LA ORIENTACIÓN Y ASESORÍA AL TURISTA

ARTÍCULO 54.- La Dirección de Turismo podrá utilizar, entre otros, los siguientes instrumentos o medios para prestar asesoría a los turistas:

- I. Difusión informativa por radio, televisión de la zona de influencia.
- II. El servicio de información telefónica.
- III. El servicio de información vía correo electrónico o internet.
- IV. El establecimiento de módulos de información turística.

CAPÍTULO I DE LOS MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

ARTÍCULO 55.- Los establecimientos donde se proporcione la información turística, deberán funcionar acorde a la nueva imagen del Municipio, quedando prohibida la difusión de información cuyo contenido haga referencia a ideas o imágenes con textos o figuras que inciten a la violencia, sean contrarias a la moral o a las buenas costumbres, o promuevan la discriminación de raza o condición social.

Los módulos se distinguirán por presentar una imagen corporativa autorizada por el Presidente Municipal, la Dirección de Turismo, debiendo estar acreditado el personal que preste sus servicios en dichos módulos.

ARTÍCULO 56.- Tendrán como objetivo promover los atractivos turísticos y proporcionar al turista información gratuita sobre sitios de interés turístico, así como de la prestación de los servicios turísticos en el Municipio y el Estado.

La información que se proporcione deberá ser oficial y sin fines lucrativos o encaminados a favorecer a algún prestador de servicios turísticos.

ARTÍCULO 57.- Para dar atención a quejas por servicios turísticos, los módulos de información turística deberán tener a disposición del turista

formatos de quejas y sugerencias elaborados por la propia Dirección de Turismo.

ARTÍCULO 58.- En los módulos de información turística, está prohibido la venta de servicios turísticos o la comercialización de cualquier producto o servicio.

ARTÍCULO 59.- La Dirección de Turismo será la encargada de operar y establecer módulos de información turística.

Así mismo los módulos de información turística, podrán ser operados por instituciones académicas o de investigación turística, previo consentimiento del Consejo Consultivo. Le corresponderá a la Dirección de Turismo la vigilancia de la correcta operación de los mismos.

ARTÍCULO 60.- Los módulos de información turística podrán situarse en la vía pública, previa autorización por parte del Consejo Consultivo, siempre y cuando cumplan con los siguientes requisitos:

- I. No vaya en contra de la imagen urbana de la ubicación.
- II. No entorpezca el tránsito vehicular, ni obstaculice la visibilidad de los conductores.
- III. No entorpezca el tránsito peatonal, ni ponga en peligro la vida o la integridad física de las personas.
- IV. No ocasione molestias a los vecinos de la zona.
- V. No afecte la prestación de un servicio público.

CAPÍTULO II TURISTAS Y EMERGENCIAS

ARTÍCULO 61.- En caso de accidentes o percances al turista, la Dirección de Turismo vigilará que se le preste al turista el auxilio necesario por las autoridades correspondientes y en caso necesario realizará los trámites correspondientes para la agilización del auxilio al mismo.

ARTÍCULO 62.- Cuando se presente alguna inclemencia meteorológica los prestadores de servicios turísticos están obligados a cumplir las medidas de seguridad que implemente el Sistema Estatal y el Sistema Municipal de Protección Civil.

ARTÍCULO 63.- En caso de emergencias meteorológicas o alguna otra causa de emergencia, los prestadores de servicios turísticos están obligados a mantenerse informados del desarrollo de los acontecimientos, de acuerdo a los boletines oficiales que emitan las autoridades competentes, así mismo deberán mantener informados a los turistas que se encuentren en sus instalaciones y a proporcionar a la Dirección de Turismo toda la información que le sea solicitada para salvaguardar la seguridad de los turistas.

TÍTULO SEXTO DE LA VERIFICACIÓN Y LAS SANCIONES

ARTÍCULO 64.- En todo lo no previsto por este título, se aplicará supletoriamente el Bando de Policía y Gobierno.

CAPÍTULO I DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN

ARTÍCULO 65.- La Dirección de Turismo, tiene la facultad de practicar visitas de verificación a los prestadores de servicios turísticos, a efecto de constatar el debido cumplimiento de las obligaciones a su cargo establecidas en este reglamento, independientemente de las realizadas por la Secretaría de Turismo Estatal, la Procuraduría Federal del Consumidor, y demás autoridades Municipales en el ámbito de sus competencias.

Se realizarán visitas en los establecimientos, dentro de los horarios de servicio. Las visitas de inspección podrán iniciarse por queja interpuesta ante la Dirección de Turismo.

ARTÍCULO 66.- El inspector o verificador, para practicar las visitas de verificación deberá contar con orden escrita fundada y motivada, emitida por la Dirección de Turismo.

Dicha orden de verificación deberá contener por lo menos, los siguientes requisitos:

- I.** Firma autógrafa expedida por el director de la Dirección de Turismo.
- II.** El nombre de la persona o personas que van a efectuar la visita.

ARTÍCULO 67.- Durante las visitas de verificación se procederá a levantar el acta de verificación correspondiente a través del inspector o verificador comisionado y autorizado, debidamente identificado para tal efecto, dejando copia al prestador de servicios turísticos encargado.

El inspector o verificador que practique la visita, no está facultado para imponer la sanción administrativa.

ARTÍCULO 68.- Las actas de verificación, deberán contener lo siguiente:

- I.** Hora, día, mes y año en que se practicó la visita.
- II.** Número y fecha de la orden de verificación y objeto de la misma.
- III.** Domicilio del negocio que es objeto de verificación.
- IV.** Nombre del propietario o gerente que acredite su personalidad jurídica, o con quien se entendió la visita de verificación.
- V.** Descripción de los hechos y datos derivados del objeto de la misma.
- VI.** La declaración de la o las personas que intervinieron en la diligencia.
- VII.** Nombre y firma del verificador y de dos personas que intervinieron como testigos.

ARTÍCULO 69.- Durante las visitas de verificación, los prestadores de servicios turísticos proporcionaran a la autoridad la información que les sea solicitada.

ARTÍCULO 70.- Después de elaborar el acta correspondiente, se entregara una copia de la misma a la persona con quien se entendió la visita, aun cuando se haya negado a firmarla, debiendo el

verificador asentar en el acta de verificación dicha acción negativa sin que esto afecte la validez de la misma.

ARTÍCULO 71.- El prestador de servicios turísticos tendrá el término de cinco días hábiles para presentar a la Dirección de Turismo las solventaciones, sobre lo asentado en el acta de verificación.

En caso de que las observaciones asentadas en el acta de verificación sean de competencia de otra autoridad municipal, la Dirección de Turismo podrá vincular dicha acta a la autoridad municipal competente para que a su vez las observaciones realizadas en el acta sean resueltas por dicha autoridad.

ARTÍCULO 72.- La Dirección de Turismo, con base en los resultados de la visita de verificación, podrá dictar medidas de seguridad para corregir las irregularidades que se hubiesen encontrado, notificándolas al interesado y otorgándole un plazo adecuado para su realización. Dichas medidas tendrán la duración estrictamente necesaria para la corrección de las irregularidades respectivas.

CAPÍTULO II DE LAS SANCIONES

ARTÍCULO 73.- Las sanciones por infracciones a lo dispuesto en este Reglamento y las disposiciones derivadas de él, serán fijadas con base en:

- I. Las actas levantadas por la autoridad.
- II. Los datos comprobados que aporten las quejas de los turistas.
- III. Cualquier elemento o circunstancia que aporte elementos de convicción para aplicar la sanción.

ARTÍCULO 74.- Las sanciones por infracciones al presente Reglamento serán:

- I. Amonestación.
- II. Multa.
- III. Multa adicional por cada día que persista la infracción.

IV. Suspensión temporal de actividades.

ARTÍCULO 75.- Las infracciones al presente Reglamento se sancionará conforme a lo siguiente:

- a) El prestador de servicios turísticos que no tenga a la vista en los lugares de acceso en su establecimiento, la dirección, teléfono o correo electrónico, tanto del responsable del establecimiento, como de la autoridad competente, ante la que puede presentar quejas.
- b) Al prestador de servicios turísticos, porque sus trabajadores turísticos no utilicen credencial y uniforme con los distintivos de su negocio, empresa u organización.
- c) Al prestador de servicios turísticos que no tenga a la vista y en el acceso al público de su establecimiento, el horario de servicios.
- d) Al prestador de servicios turísticos, que no tenga a la vista del público las tarifas y el monto por la prestación de servicios turísticos.
- e) Al prestador de servicios turísticos, que aborde o conduzca de alguna forma a turistas o grupo de turistas en la vía pública hacia alguno de sus establecimientos comerciales.
- f) A la persona que comercialice productos o servicios, cualquiera que sean estos, en los módulos de información turística, sanción independiente de su separación para elaborar en los mismos módulos.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Se derogan todas aquellas disposiciones que se opongan al presente Reglamento Interno Municipal.

SEGUNDO.- El presente Reglamento entrará en vigor a partir del día siguiente a la publicación en el Periódico Oficial del Estado de Tlaxcala.

TERCERO.- Para modificar el presente Reglamento se requerirá de someter las enmiendas de Sesión de Cabildo del H.

Ayuntamiento del Municipio de Totolac,
Tlaxcala.

DADO EN LA PRESIDENCIA MUNICIPAL
DE TOTOLAC, TLAXCALA EL DÍA
DIECISÉIS DEL MES DE JUNIO DEL AÑO
2017.

Periodo 2017-2021

C. PROFR. GIOVANNI PÉREZ BRIONES
Presidente Municipal Constitucional de Totolac
Rúbrica y sello

**C. ARQ. SERVANDO JAVIER IBARRA
BAÑUELOS**
Secretario del H. Ayuntamiento de Totolac
Rúbrica y sello

* * * * *

PUBLICACIONES OFICIALES

* * * * *