GOBIERNO MUNICIPAL

M. en A.J. María Guadalupe Ramírez Plaza, Presidenta Municipal Constitucional de Pinal de Amoles, Querétaro, conforme en lo dispuesto por los artículos 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 35 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro; 2, 30 fracción I, 146, 147, 148, 149 y 150 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro, así como el articulo 90 y 91 del Reglamento Interior del H. Ayuntamiento del Municipio de Pinal de Amoles Querétaro; y,

C O N S I D E R A N D O

1. El presente reglamento es de interés público y de observancia general, obligatorio para todos los prestadores de servicios turísticos, locales y foráneos que operen dentro del territorio del municipio de Pinal de Amoles, así como para los turistas que se desplacen por el mismo, con la finalidad de regular la promoción, fomento y un turismo sostenible en el municipio de Pinal de Amoles, con fundamento en el Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos del 82 al 84 de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, Artículo 88 del Reglamento de la Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en materia de Áreas Naturales Protegidas, Artículo 198 de la Ley Federal de Derechos, Artículo Cuarto y Décimo Primero del Decreto por el que se declara Área Natural Protegida con carácter de Reserva de la Biosfera, la región denominada Sierra Gorda y su Programa de Manejo, Artículo 28 de la Ley de Turismo del Estado de Querétaro, Artículo 117 del Reglamento Interno y Buen Gobierno Municipal y demás relativos aplicables en la materia, con la finalidad de actualizar y regular la actividad turística en todos sus rubros.

2. A nivel municipal de acuerdo con la Ley de Planeación del Estado de Querétaro, en fecha 16 de marzo del año 2022 fue aprobado en sesión de cabildo por el H. Ayuntamiento el Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024, así mismo en fecha 01 de abril del año 2022, dicho Plan fue publicado en la Sombra de Arteaga, el cual consta de 5 ejes rectores. En materia de turismo corresponde el eje No. 2 "**Pinal Hospitalario, con Tradición y Turismo de Vanguardia",** pretendiéndose impulsar el turismo a nivel estatal, federal e internacional, posicionarlo como uno de los mejores destinos turísticos e incrementar la actividad turística en el Municipio, activando la economía como principal fuente de desarrollo económico.

3. Se pretende impulsar el turismo, y conscientes de que formamos parte de una zona natural protegida la cual fue nombrada Reserva de la Biosfera, siendo un patrimonio natural el cual debemos conservar de acuerdo a lo establecido en el artículo 28 constitucional, por lo que, con la expedición del presente reglamento se estará regulando la actividad turística en el Municipio de Pinal de Amoles de una forma organizada y sistematizada.

4. Por lo antes expuesto, requiere necesariamente la emisión del presente Reglamento, con la finalidad de contar con un instrumento cuyo contenido se encuentre armonizado con las disposiciones jurídicas aplicables para el Estado de Querétaro y el Municipio de Pinal de Amoles Querétaro en materia de Turismo, con lo cual se pretende garantizar e impulsar la actividad económica en el municipio, lo cual impacta en una mejor economía y calidad de vida de todos los habitantes del Municipio de Pinal de Amoles Querétaro.

5. El Honorable Ayuntamiento del Municipio de Pinal de Amoles, Querétaro, en la Décima Octava Sesión Extraordinaria de Cabildo celebrada el día 27 del mes de septiembre de año 2022, tuvo a bien aprobar el siguiente:

REGLAMENTO DE TURISMO DEL MUNICIPIO DE PINAL DE AMOLES, QUERÉTARO.

CAPÍTULO I

FINALIDAD Y APLICACIÓN.

Artículo 1. El presente reglamento será aplicable en toda la demarcación territorial del Municipio de Pinal de Amoles, Querétaro.

Artículo 2. Este reglamento tiene como finalidad el fomento y desarrollo de la actividad turística dentro del territorio del Municipio de Pinal de Amoles, Querétaro, definiendo los mecanismos necesarios para la creación, mejoramiento, protección, promoción del turismo y hacer del mismo una fuente de ingresos sustentable para el municipio y sus habitantes.

Artículo 3. La regulación de las actividades para la promoción y el desarrollo turístico del Municipio recaerá en las siguientes autoridades:

I. El H. Ayuntamiento de Pinal de Amoles.
II. La Dirección de Turismo.
III. Dependencias municipales involucradas en la actividad turística.
IV. Demás dependencias Estatales y Federales.

Artículo 4. Para efectos del Presente Reglamento, se entiende por:

Acompañante local y/o comunitario: La persona física que habitualmente proporcione, intermedie o contrate con el turista dentro del territorio de una comunidad o población dentro del territorio del municipio.

Área Natural Protegida: Zona del territorio nacional y aquellas sobre las que la nación ejerce su soberanía y jurisdicción, en donde los ambientes originales no han sido significativamente alterados por la actividad del ser humano o que requieren ser preservadas y restauradas y están sujetas al régimen previsto en la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.

Atractivo turístico: Aquellas características naturales, culturales o artificiales de un destino o región turísticos.

Comisión de Turismo Municipal. Encargada de formular y desarrollar programas municipales de turismo, de acuerdo con los principios y objetivos de los planes nacionales, estatales y municipales de desarrollo; apoyar el cumplimiento de la normatividad en materia de turismo, en el ámbito de competencia; fungir como órgano de consulta y apoyo técnico de las autoridades municipales en materia turística; proponer acciones tendientes a impulsar, promover el desarrollo, restauración y conservación los destinos turísticos existentes en los municipios; proponer estrategias y acciones para fomentar y estimular la calidad de los servicios turísticos que se ofrezcan en el municipio; y evaluar los planes que se implementen.

Comité Municipal de Turismo: Organismo integrado por diversos sectores, creado para promover, vigilar, normar y regular la actividad turística en el Municipio.

CONANP: Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas.

Dirección de Turismo: Es la encargada de formular y conducir la política de desarrollo y promoción de la actividad turística municipal, impulsar la cultura turística, así como proyectar, promover y apoyar el desarrollo de la infraestructura turística y estimular la participación de los sectores social y privado a fin de generar derrama económica en el municipio.

Ecoturismo: Es la categoría de turismo alternativo, basada en que la motivación principal del turista sea la observación, el conocimiento, la interacción y la apreciación de la naturaleza y de las manifestaciones culturales tradicionales de los habitantes de las zonas regionales, lo que implica tomar conciencia del aprovechamiento, la conservación y la restauración de los recursos naturales y las formas de producir el menor impacto negativo sobre el ambiente y el entorno sociocultural de las comunidades anfitrionas, generando beneficios económicos a dichas comunidades y ofreciendo oportunidades y alternativas de empleo.

Guía Turístico: Las personas físicas que reúnen los requisitos estipulados por la Ley General de Turismo y demás relativos aplicables en la materia, que proporcionan al turista nacional o extranjero, orientación e información profesional sobre el patrimonio turístico y cultural y de atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia, y que cuenta con la acreditación que lo acredita como tal.

LGEEPA: Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.

Municipio: División Territorial de un municipio, constituido por una entidad administrativa de nivel local, constituida por un territorio, población y poderes públicos, es un ente organizativo dentro del estado que goza de autonomía gubernamental y administrativa, cuya función es gestionar los intereses de una comunidad y dar solución a sus problemas.

Operadora turística (Tour operadora): Es la empresa que ofrece productos o servicios turísticos, generalmente contratados por él visitante, e integrados por más de uno de los siguientes ítems: transporte, alojamiento, traslados, excursiones etc.

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 la Ley General de Turismo.

RBSG: Reserva de la Biosfera Sierra Gorda.

RNT: Registro Nacional de Turismo. Es el catálogo público de prestadores de servicios turísticos en el país, el cual constituye el mecanismo por el que el Ejecutivo Federal, los Estados y Municipios, podrán contar con información sobre los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional, con objeto de conocer mejor el mercado turístico y establecer comunicación con las empresas cuando se requiera.

Territorio municipal: Espacio físico determinado jurídicamente delimitado geográficamente, en el cual se realizan actividades productivas, sociales y políticas de una población y se desarrollan las acciones del ente de un gobierno, el cual lo constituye una administración pública municipal, a la vez es parte del territorio nacional y de una entidad federativa, delimitando por coordenadas y colindancias.

Turismo: Las actividades que se realizan, a fin de ofrecer bienes y servicios a las personas que se desplazan de su domicilio o residencia habitual, con la intención de visitar lugares que les proporcionen esparcimiento, descanso, salud, cultura, entretenimiento, diversión o recreo; generándose de estas actividades beneficios económicos y sociales que contribuyen al desarrollo del Municipio.

Turismo alternativo: Es aquel que tiene como fin realizar actividades en contacto con la naturaleza y las expresiones culturales con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la preservación de los elementos y recursos naturales, que incluye el turismo de aventura, turismo regional, turismo rural.

Turismo cultural: Esta actividad es un viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social como destino específico.

Turismo de aventura: Es la categoría de turismo alternativo en la que se incluyen diferentes actividades deportivas y recreativas, donde se participa en armonía con el ambiente, respetando el patrimonio natural, cultural, turístico e histórico.

Turismo de naturaleza: Es la actividad turística que se desarrolla sin alterar el equilibrio del medio ambiente promoviendo la conservación de la naturaleza y los ecosistemas existentes realizando actividades recreativas de apreciación y conocimiento de la naturaleza, a través de la interacción con la misma.

Turismo sostenible: Aquel que cumple con las siguientes directrices:

- Dar un uso óptimo a los recursos naturales aptos para el desarrollo turístico, ayudando a conservarlos con apego a las leyes en la materia;

- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservando sus atractivos culturales, sus valores tradicionales y arquitectónicos, y

- Asegurar el desarrollo de las actividades económicas viables, que reporten beneficios socioeconómicos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo y obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, que contribuyan a mejorar las condiciones de vida.

Turista: La persona nacional o extranjera que viaja, trasladándose temporalmente fuera de su domicilio o residencia habitual y que utilice alguno de los servicios turísticos que se encuentren en el municipio de Pinal de Amoles, a que se refiere la Ley General de Turismo.

UMA: Unidad de Medida y Actualización. Es la referencia económica en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales, de las entidades federativas, así como en las disposiciones jurídicas que emanen de todas las anteriores.

CAPÍTULO II
DE LAS COMPETENCIAS DE LAS AUTORIDADES MUNICIPALES.

Artículo 5. Son facultades y obligaciones del Ayuntamiento, las siguientes;

Vigilar a través de la Dirección de Turismo y de las demás áreas del ente del gobierno municipal, la correcta aplicación del presente reglamento y demás normas relativas aplicables en materia turística;

Emitir, derogar y reformar normas reglamentarias en materia de turismo dentro del territorio municipal.

Artículo 6. Son facultades y obligaciones de la persona titular de la Presidencia Municipal:

- **I.** Celebrar acuerdos en coordinación con la federación para definir la forma en la que el municipio participará en la administración de la Reserva de la Biosfera Sierra Gorda, ejecutar las resoluciones en materia de turismo que emita el Ayuntamiento, a través de las dependencias municipales competentes;
- **II.** Celebrar convenios en materia turística conforme a lo previsto en el presente reglamento;

Las demás que le otorgue el ente de los gobiernos estatal y federal en este rubro.

Artículo 7. Son facultades y obligaciones de la Dirección de Turismo:

- **I.** Dar seguimiento y cumplimiento a los convenios y/o contratos que celebre el Municipio en materia turística;
- **II.** Realizar el plan anual de turismo que aplicará en el municipio;
- **III.** Ejecutar y evaluar el plan municipal de turismo;
- **IV.** Evaluar y aplicar los efectos de la política del desarrollo turístico que les sean atribuidos a las autoridades municipales por las leyes locales, estatales y federales, en la planeación y programación del fomento para el desarrollo de la actividad turística en bienes, locales, estatales y federales en las áreas de la competencia municipal;
- **V.** Gestionar acuerdos con los sectores privado y social, para gestiones tendientes a detonar la actividad turística en el municipio;
- **VI.** Impulsar programas locales y regionales para el ordenamiento turístico del territorio municipal;
- **VII.** Coadyuvar para mantener en condiciones apropiadas los espacios municipales que sean recurrentes por los turistas;
- **VIII.** Colaborar en la instrumentación de las acciones de promoción de las actividades y destinos turísticos con que cuenta el municipio de Pinal de Amoles;
- **IX.** Promover el impulso de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas;
- **X.** Gestionar programas de capacitaciones para los prestadores de servicios turísticos con la finalidad de que ofrezcan un servicio competitivo y de buena calidad dentro del territorio municipal;
- **XI.** Operar módulos de información y orientación al turista instalados dentro del Municipio;
- **XII.** Recibir y dar seguimiento a las quejas del sector turístico para su atención ante la autoridad competente.
- **XIII.** Atender los asuntos que en materia de planeación, programación, fomento y desarrollo de la actividad turística les conceda la Ley General de Turismo, la Ley de Turismo del Estado de Querétaro u otros ordenamientos legales aplicables en la materia;

XIV. Recibir sugerencias, propuestas y quejas de la ciudadanía en materia turística, con la finalidad de generar soluciones que se consideren convenientes a fin de promover una mayor afluencia de visitantes al Municipio;

XV. Dar seguimiento a las quejas y sugerencias realizadas por los turistas a quien corresponda con el fin de dar solución o reparar el daño con el propósito de llevar a cabo mejoras continuas en la calidad de servicio;

XVI. Las facultades que le encomiende la persona titular de la Presidencia Municipal contenidas en el Plan de Desarrollo Municipal en el rubro de turismo, con fundamento en la Ley General de Turismo y en el presente reglamento;

XVII. Integrar el padrón de los prestadores de servicios turísticos que operan dentro del territorio municipal con la finalidad de que cumplan sus obligaciones y tengan mayores beneficios.

CAPÍTULO III
COMITÉ MUNICIPAL DE TURISMO.

Artículo 8. Se integrará el Comité Municipal de Turismo, el cual estará conformado por:

I. Presidencia honorifica, que será ocupada por la persona titular de la Presidencia Municipal o a quien él o ella encomiende esta función;

II. Presidencia ejecutiva, que ocupara la persona titular de la Dirección de Turismo;

III. Secretaria Técnica, que ocupara el regidor presidente de la comisión de turismo;

IV. Un vocal, representante de Sitios Turísticos;

V. Un vocal, representante de Servicios de Hospedaje;

VI. Un vocal, representante de Servicios Gastronómicos;

VII. Un vocal, representante de Guías y Operadoras Turísticas.

Artículo 9. Funciones del Comité de Turismo:

I. Crear programas y estrategias para promover el turismo en el municipio;

II. Realizar mesas de trabajo con los diferentes sectores de turismo en Municipio;

III. Proponer reformas a la normatividad municipal en materia turística;

IV. La elaboración de recomendaciones a los miembros del sector que procuren elevar la calidad de los servicios turísticos.

CAPÍTULO IV
DE LA PROMOCIÓN DEL TURISMO EN EL MUNICIPIO.

Artículo 10. La dirección de turismo se coordinará con las dependencias estatales y federales, instituciones educativas e iniciativa privada, a fin de planear, programar, promocionar la oferta turística de las actividades del municipio.

Artículo 11. La persona titular de la Presidencia Municipal y Síndicos Municipales participarán en la firma de convenios con instituciones educativas e iniciativa privada para el estudio científico de arqueología, historia, flora, fauna, y de ecosistemas, cuando la naturaleza del objeto de los convenios sea en materia turística.

Artículo 12. La dirección de turismo realizará las gestiones ante diferentes instituciones e iniciativa privada, para la creación de nuevos desarrollos turísticos que, por sus características naturales y culturales, representan un potencial turístico dentro del territorio del Municipio.

Artículo 13. La dirección de turismo elaborará el Programa Operativo de Turismo dentro de su territorio el cual se sujetará a los Planes de Desarrollo Federal, Estatal, así como al Plan Municipal de Turismo y especificará los objetivos, prioridades y políticas que normarán al sector turismo dentro del territorio del municipio, por ser un Área Natural Protegida declarada como Reserva de la Biosfera Sierra Gorda.

CAPÍTULO V
DE LA CAPACITACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN AL TURISTA.

Artículo 14. La persona titular de la Presidencia Municipal en coordinación con la Dirección de Turismo gestionará ante entidades del gobierno federal, estatal, dependencias municipales, sector privado y social, las capacitaciones necesarias para que los prestadores de servicios turísticos del municipio puedan ofrecer un servicio de calidad.

Artículo 15. La Dirección de Turismo activará la participación de los prestadores de servicios turísticos del municipio en las capacitaciones, campañas y estímulos a fin de concientizar a sus trabajadores a ofrecer un servicio de calidad y calidez al turista.

Artículo 16. Se colaborará con las instancias educativas, el gobierno municipal, estatal y federal para promocionar y crear conciencia sobre la importancia de la actividad turística en el municipio.

Artículo 17. La actividad turística es de vital importancia para la economía del municipio como creadora de empleos directos e indirectos y fuentes de ingresos para las familias, por lo cual es obligación de todos los ciudadanos cooperar con las autoridades municipales, estatales y federales para contribuir al buen desarrollo e impulso de dicha actividad.

CAPÍTULO VI
DE LA INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA.

Artículo 18. La dirección de turismo brindará información turística, clara y precisa, para que quienes presten algún servicio turístico actualizarán su información, misma que deberá de ser proporcionada a la dirección de turismo siendo sus datos empresariales, así como los servicios que prestan, precios y demás referencias que faciliten la información a los visitantes.

Artículo 19. La dirección de turismo gestionará ante las autoridades competentes la creación de materiales de promoción turística, impresos y digitales, programas especiales; así como la actualización constante de la información electrónica.

Artículo 20. La dirección de turismo proporcionará información y orientación general de los atractivos turísticos del municipio.

Artículo 21. La dirección de turismo en coordinación con las dependencias y entidades responsables del fomento a la cultura y el deporte, darán a conocer al turista, las artesanías, espectáculos, folklore, historia y la preservación de las tradiciones del municipio mediante eventos especiales en fechas conmemorativas y simbólicas de manera permanente y poniendo especial atención en fechas de mayor afluencia turística.

Artículo 22. El turista podrá interponer ante la dirección de turismo del municipio; quejas, denuncias o sugerencias, acerca de los servicios que les proporcionan los prestadores de servicios turísticos, con la finalidad de dar seguimiento de acuerdo con el procedimiento interno por dicha área.

CAPÍTULO VII
DE LAS ZONAS DE DESARROLLO TURÍSTICO.

Artículo 23. La dirección de turismo identificará posibles sitios, levantará un registro de aquellos que, por su naturaleza, características, recursos maderables y no maderables, costumbres, tradiciones y productos, resulten viables para acondicionarlos y ofertarlos como nuevos destinos turísticos, en cumplimiento a la normatividad aplicable en materia del área natural protegida.

Artículo 24. La dirección de turismo gestionará ante la Secretaría de Turismo del Estado y la Federación, la incorporación de sus inventarios turísticos, a los nuevos destinos y prestadores de servicios turísticos del municipio, siempre y cuando las características y requerimientos de estos sitios cuenten con la infraestructura idónea para la satisfacción del cliente en cuanto a la actividad que se dedique.

CAPÍTULO VIII
PRESERVACIÓN DE LOS BIENES CULTURALES.

Artículo 25. La dirección de turismo participará con las diferentes dependencias municipales, estatales y federales, para la conservación de la cultura prehispánica e histórica del municipio, procurando que estas disposiciones se tomen como base en la planeación de restauración y conservación de monumentos prehispánicos, templos y demás, dentro de un marco de regulación en coordinación con el Instituto Nacional de Antropología e Historia.

CAPÍTULO IX
PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS.

Artículo 26. Se consideran prestadores de servicios turísticos a:

- **I.** Hoteles, posadas, cabañas, albergues y campamentos;
- **II.** Restaurantes y negocios dedicados a la venta de comida;
- **III.** Guías turísticos, operadoras turísticas, acompañantes locales y acompañantes comunitarios;
- **IV.** Tiendas de artesanías y artesano;
- **V.** Transportistas, taxistas y servicios particulares de traslados de turistas.

CAPÍTULO X
DE LAS OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

Artículo 27. Son obligaciones de los prestadores de servicios turísticos las siguientes:

- **I.** Contar con licencia municipal de funcionamiento;
- **II.** Respetar el reglamento interno de cada sitio turístico;
- **III.** Registrarse en el padrón de prestadores de servicios turísticos del municipio.
- **IV.** Hacer uso exclusivamente de las rutas y senderos establecidos para recorrer el área;
- **V.** Respetar la señalización y las zonas del área;
- **VI.** Acatar las indicaciones propias de cada sitio y del guía;
- **VII.** Proporcionar los datos que les sean solicitados por el personal de área para efectos informativos y estadísticos;
- **VIII.** Hacer del conocimiento al personal del Área Natural Protegida y a la dirección de turismo las irregularidades que hubieren observado, así como aquellas acciones que pudieran constituir infracciones o delitos.

CAPÍTULO XI
DE LAS OBLIGACIONES DE LOS SITIOS TURÍSTICOS.

Artículo 28. Los propietarios, cooperativas, asociaciones o administradores de sitios turísticos deberán de cumplir con los siguientes requisitos para poder operar:

- **I.** Licencia Municipal de Funcionamiento;
- **II.** Visto bueno de Protección Civil;
- **III.** Contar con un módulo de atención a emergencias y primeros auxilios, y con personal capacitado;
- **IV.** Contar con el personal adecuado, capacitado y suficiente para ofrecer un servicio de calidad;
- **V.** Instalar señalamiento informativo y preventivo visible que oriente al visitante;
- **VI.** Tener un sistema de comunicación efectivo en el área que comprenda el sitio turístico;
- **VII.** Respetar la capacidad de carga establecida por las autoridades federales;
- **VIII.** Respetar las tarifas de ingreso acordadas por el comité de turismo;
- **IX.** Respetar tarifas de ingreso al sitio preferenciales a los habitantes del municipio de Pinal de Amoles, grupos vulnerables, estudiantes 50% de descuento, menores de 5 años ingreso gratuito y;
- **X.** Condonar el pago de acceso al sitio turístico cuando se trate de promoción y difusión turística.
- **XI.** Los sitios turísticos, deberán hacer constar su capacitación e implementación del protocolo COVID-19 y otros acorde a lo establecido por la Secretaría de Salud.

CAPÍTULO XII
REQUISITOS PARA EJERCER COMO PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS DENTRO DEL TERRITORIO MUNICIPAL.

Artículo 29 Guía turístico:

- **I.** Ser mayor de edad y en pleno goce de sus derechos civiles;
- **II.** Contar con la licencia municipal emitida por la dirección de comercio para poder operar dentro del territorio del municipio;

III. Cumplir con el horario de operatividad según el giro al que se dediquen y la actividad que realicen;
IV. Contar con el Registro Nacional de Turismo (RNT);
V. Contar con certificación vigente en alguna de las Norma Oficial Mexicana 08 ó 09 TUR 2002;
VI. Contar con las credenciales que avalen la capacitación o el adiestramiento de la actividad que realiza con turistas expedidas por el Municipio de Pinal de Amoles Querétaro;
VII. Para el caso de prestadores de servicios que oferten actividades de turismo de aventura como: cañonismo, rappel, entre otros, deberán contar con el visto bueno de Protección Civil Municipal para realizar la actividad;
VIII. En caso de transportar a turistas, los vehículos deberán estar en orden de acuerdo al reglamento de tránsito, contar con seguro y con licencia de manejo vigente;
IX. Constancia de curso de primeros auxilios y RCP;
X. Contar con equipo homologado para la realización de sus actividades;
XI. Brindar seguro de riesgos a sus clientes;
XII. Contar con sus manuales de operación por actividad;
XIII. Realizar bitácoras;
XIV. Contar con una credencial expedida por el Ayuntamiento a través de la dirección de turismo, que les acredite como prestador de servicios en sus diferentes rubros en la materia;
XV. Registrarse en el padrón municipal de prestadores de servicios;
XVI. Informar a la dirección de turismo las rutas y servicios que oferta dentro de sus actividades;
XVII. En turismo de aventura con anticipación al ingreso, deberán dar aviso a la Coordinación de Protección Civil de tal hecho, así como entregar una lista de las personas que ingresan y del responsable del grupo. A su salida deberán de dar aviso.

Artículo 30. Acompañante local y acompañante comunitario;

I. Ser mayor de edad y en pleno goce de sus derechos civiles;
II. En caso de manejar algún vehículo motorizado, contar con licencia de manejo vigente;
III. Contar con la autorización CONANP para realizar actividades turísticas y recreativas dentro del Área Natural Protegida;
IV. Constancia de curso de primeros auxilios y RCP.

Artículo 31. Requisitos para las operadoras turísticas locales:

I. Contar con la licencia municipal para operar dentro del territorio del municipio y contar con guías certificados en la NOM-08-TUR-2002 o en la NOM-09-TUR-2002,
II. Contar con seguro de cobertura amplia que ampare al turista que se traslada a cada sitio;
III. Los conductores de las unidades deberán de contar con licencia de manejo para transporte de personal o en su defecto la licencia de manejo tipo “B”;
IV. Cada unidad de transporte de personal deberá contar con el apoyo de guía/guías acreditados quienes serán responsables del grupo que atienden;
V. Contar con la autorización CONANP para realizar actividades turísticas y recreativas dentro del Área Natural Protegida;
VI. Tramitar y tener vigente su Registro Nacional de Turismo (RNT) ante la Secretaría de Turismo Federal.

Artículo 32. Las operadoras turísticas foráneas, para poder operar dentro del municipio deberán cumplir con los siguientes requisitos:

I. Estar registrados en el Padrón de Prestadores de Servicios de la Dirección de Turismo Municipal
II. contar con guías certificados en la Norma Oficial Mexicana 08-TUR-2002 o 09-TUR-2002;
III. Cada unidad de transporte turístico deberá contar con el apoyo de un guía/guías acreditados quienes serán responsables del grupo que atienden;

En caso de no contar con los requisitos anteriores, deberá subcontratar los servicios de una empresa turística local o foránea, que cuente con los mismos.

Artículo 33. Prestadores de servicios que ofrezcan hospedaje y alimentos, deberán contar con los siguientes requisitos para poder operar dentro del municipio de Pinal de Amoles:

- **I.** Contar con su licencia municipal de funcionamiento, para operar dentro del territorio del municipio;
- **II.** Contar con el visto bueno expedido por la Dirección de Protección Civil;
- **III.** Contar con el permiso y el visto bueno como manejadores de servicios de hospedaje y alimentos, expedido por la Secretaría de Salud del Estado de Querétaro.
- **IV.** Contar con un reglamento de hospedaje del establecimiento;
- **V.** Estar inscrito en el Registro Nacional de Turismo (RNT);
- **VI.** Contar con protocolos de seguridad;
- **VII.** Contar con Seguro de Responsabilidad Civil Hotelera de conformidad a lo establecida por la Norma Oficial Mexicana 06 y 07 TUR;

CAPÍTULO XIII
DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Artículo 34. Los prestadores de servicios turísticos en el Municipio de Pinal de Amoles tendrán los siguientes derechos:

- **I.** Recibir capacitación y adiestramiento para mejorar la calidad y calidez del servicio que ofrece;
- **II.** Estar registrados en el Padrón de Prestadores de Servicios de la Dirección de Turismo Municipal, para que sean beneficiados con la promoción de su servicio a nivel local, regional, estatal, federal, nacional e internacional a través de medios impresos, digitales, y audiovisuales;
- **III.** Recibir un trato respetuoso y no discriminatorio por parte de personal administrativo de la dirección de turismo y demás prestadores de servicios y/o turistas;
- **IV.** Prestar el servicio al turista como operadora turística, guía turístico, acompañante local o acompañante comunitario en sus respectivas comunidades o dentro del territorio del municipio;
- **V.** Recibir una remuneración económica por parte de quien contrata sus servicios;
- **VI.** Practicar un respeto mutuo entre guía turístico, acompañantes locales y demás prestadores de servicios que ofertan algún servicio al turista, así como de tour operadoras locales y foráneas;

Artículo 35. De las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos son las siguientes:

- **I.** Es obligación de todos los prestadores de servicios turísticos cumplir y acatar el presente Reglamento, además de lo establecido por las normas que regulan la actividad turística dentro del ámbito regional, estatal y federal, así como dentro del Área Natural Protegida;
- **II.** Dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el presente reglamento y por las leyes que regulan la actividad turística; además de portar una credencial que lo acredite como prestador de servicios dentro del territorio del municipio;
- **III.** Tramitar la Inscripción en el Registro Nacional de Turismo (RNT);
- **IV.** Tramitar su licencia municipal de funcionamiento para poder operar en el territorio del municipio;
- **V.** Mantener en óptimas condiciones sus establecimientos e instalaciones de servicio turístico que ofertan;
- **VI.** Participar en los eventos y ferias que organice el municipio o estado, además en las que participe la administración pública municipal, previa invitación, con el objetivo de promocionar los servicios que ofertan los mismos;
- **VII.** Recibir asesoría para ser integrados dentro de los programas y apoyos por parte de las instancias Estatales, Federales e iniciativa privada, para mejora de instalaciones y servicios;
- **VIII.** Participar en un estándar de calidad y precios, con la finalidad de evitar prácticas desleales en la oferta de servicios;
- **IX.** Dar la bienvenida al turista y portar la credencial que lo acredite como prestador de servicios turísticos, autorizado para la actividad a que se dedica dentro del territorio del municipio, la cual será expedida por la dirección de turismo, misma que será intransferible;
- **X.** Durante la prestación del servicio para lo cual son contratados, deberán proporcionar información clara y precisa sobre cultura, costumbres, tradiciones, gastronomía, biodiversidad e historia de las zonas del municipio;

XI. Durante el recorrido, es obligación acompañar y supervisar en todo momento al turista o grupo organizado, la cantidad de personas por excursión se establecerá de acuerdo a la Regla 21 del Capítulo III del Programa de Manejo de la Reserva de la Biosfera Sierra Gorda;

XII. No ingerir bebidas alcohólicas, enervantes, inhalantes o cualquier sustancia tóxica, antes y durante la prestación del servicio turístico, además presentarse aseado, limpio y puntual para el desempeño de sus actividades;

XIII. Al realizar recorridos en vehículos motorizados deberán de contar con su licencia de manejo vigente, deberán de utilizar exclusivamente los senderos y caminos destinados para ello, respetando los límites de velocidad autorizados por las instancias correspondientes como lo es, la Secretaria de Comunicaciones y Transportes, además de la norma establecida por la Secretaria de Seguridad Ciudadana, previniendo en todo momento el malestar del hábitat del lugar y los habitantes de la zona por donde transiten;

XIV. Cuando se tenga alguna observación o denuncia por parte de algún cliente sobre algún servicio, se deberá reparar el daño a los mismos el cual se podrá realizar en efectivo o reposición del servicio o producto;

XV. Informar al visitante sobre los riesgos de la zona, con el objetivo de prevenir accidentes que pongan en riesgo su seguridad e integridad física;

XVI. En caso de realizar actividades de turismo de aventura, es obligación pagar un seguro para dichas actividades e invitar al visitante a que firme la Carta de Liberación de Responsabilidades, ya que sin ello no se llevará a cabo la actividad;

XVII. Contar con la capacitación y el conocimiento de la actividad que realizan o que ofertan al cliente para lo cual son contratados; establecidos en este reglamento.

XVIII. Solidarizarse para con el municipio a través de la dirección de turismo para llevar a cabo, actividades, jornadas y/o campañas, que mejoren los destinos turísticos del territorio municipal;

XIX. No permitir que se introduzcan objetos o instrumentos punzocortantes (machetes, navajas, cúter, cuchillos botellas de vidrio) y/o armas de fuego en los lugares donde presten sus servicios;

XX. Respetar a sus clientes y a los clientes de los demás prestadores de servicios, que hayan contratado algún servicio turístico;

XXI. Queda estrictamente prohibido instalarse para comercializar la promoción de sus servicios o productos en los lugares restringidos sin la autorización expedida por escrito por la autoridad municipal correspondiente;

XXII. Evitar que el turista ingrese o se introduzca a espacios no permitidos;

XXIII. Informar a quien corresponda, de los detrimentos en los destinos turísticos y/o recursos naturales de la zona, para su correspondiente reparación;

XXIV. Tramitar ante la dirección de turismo municipal su credencial que los acredite como prestadores de servicios para operar dentro del territorio del municipio;

XXV. Portar su gafete que lo acredita como prestador de servicios turísticos dentro del territorio del municipio;

XXVI. Denunciar ante la autoridad municipal de la localidad y del municipio, a toda persona física que se encuentre realizando algún acto ilícito dentro del destino turístico el cual este asentado en el presente reglamento, para el procedimiento correspondiente;

XXVII. Proporcionar a la dirección de turismo los cambios de giro, precios o servicio, así como las bitácoras de afluencia turística;

XXVIII. Contribuir con la dirección de turismo para levantar encuestas de satisfacción al cliente;

XXIX. Contar con todos los requisitos y los permisos correspondientes según el giro de la empresa.

CAPÍTULO XIV
DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL TURISTA

Artículo 36. Son derechos que tienen los turistas, los siguientes:

I. Recibir el servicio sin ser discriminado por ningún concepto de racismo y/o homofobia disfrutar el acceso y goce del patrimonio turístico dentro de territorio del municipio, así como la permanencia en las instalaciones de los destinos turísticos, salvo las limitaciones que establece el presente Reglamento o el particular del sitio donde se encuentren realizando sus actividades;

II. Recibir el servicio de un acompañante local, guía turístico o de un acompañante comunitario, donde se encuentren realizando sus actividades, de forma puntual, aseado, limpio y sin aliento alcohólico desde que inicia hasta el término de su estancia dentro del sitio que visiten;

III. Recibir el servicio guiado siempre y cuando pague el servicio, con la finalidad de brindarle la información turística necesaria, útil, veraz, detallada, suficiente y necesaria del servicio y destino turístico ofrecido;

IV. Tener acceso al destino turístico una vez cubierta la cuota de cobro establecida en el sitio a visitar;

Artículo 37. Son obligaciones de los turistas:

I. Respetar el reglamento interno de cada sitio turístico del municipio; o del prestador de servicio turístico.

II. Informar al guía turístico acompañante local o comunitario, sobre su estado de salud y condición física, con el objetivo de evitar accidentes que pongan en riesgo su salud;

III. Seguir las indicaciones por parte del guía turístico, acompañante local o comunitario para evitar algún accidente y salvaguardar su integridad física;

IV. No ingerir bebidas alcohólicas durante sus actividades turísticas, esto solo se permitirá en los lugares establecidos para ello y deberán contar con un chofer designado;

V. Respetar la información de señalética donde se establezca información preventiva y restrictiva, emitida por las dependencias municipales, estatales y/o federales;

VI. Respetar el entorno natural y patrimonio cultural del sitio en el que se realiza la actividad turística;

VII. Registrarse en la bitácora de visitantes donde así se requiera;

VIII. Pagar la cuota establecida para ingresar al sitio turístico;

IX. Transitar exclusivamente, por caminos y senderos ya establecidos para este fin;

XXX. Al realizar actividades de senderismo, deberá contar con la supervisión de un acompañante local, guía turístico o acompañante comunitario, la cantidad de personas por excursión se establecerá de acuerdo a la Regla 21 del Capítulo III del Programa de Manejo de la Reserva de la Biosfera Sierra Gorda, evitando circular por senderos no establecidos o en su defecto por áreas restringidas;

X. Iniciar y terminar la actividad turística con el guía, acompañante local o comunitario, el cual no podrá solicitar por ningún motivo que se retire el prestador del servicio turístico, dejando al visitante en algún lugar que desconoce, por la seguridad del lugar y del turista;

XI. Respetar el entorno natural y cultural del sitio donde realiza sus actividades;

CAPÍTULO XV
DEL SEÑALAMIENTO VIAL Y PROMOCIÓN TURÍSTICA

Artículo 38. El Municipio a través de la dirección de turismo y las demás áreas involucradas en la materia, gestionarán ante las dependencias estatales y federales la renovación e instalación de señalética informativa, preventiva y restrictiva, para los sitios donde sea necesaria, la cual será acorde al Manual de Identidad de la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas.

Artículo 39. El Municipio a través de la Dirección de Turismo gestionará las medidas que resulten necesarias para que el personal de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, sean capacitados en temas de atención a la ciudadanía y al turista, así también para contribuir en la aplicación del presente reglamento, aplicando sus correcciones de disciplina y respectivas sanciones.

Artículo 40. La dirección de turismo en coordinación con la dirección de desarrollo Urbano, la dirección de seguridad pública, tránsito municipal y el visto bueno de las dependencias estatales y federales, darán seguimiento y mantenimiento a la nomenclatura vial del municipio, siempre y cuando se respete el entorno conforme a la norma aplicable en el rubro para evitar la contaminación visual.

CAPÍTULO XVI
DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS, OPERADORAS TURÍSTICAS LOCALES Y FORÁNEAS, GUÍAS, ACOMPAÑANTES LOCALES Y COMUNITARIOS.

Artículo 41. La autoridad competente para aplicar sanciones de las violaciones del presente reglamento en lo local será el Juzgado Cívico y en lo sucesivo será la autoridad correspondiente según el grado de la sanción y la falta.

Artículo 42. A los acompañantes locales y comunitarios que por medio de violencia física o verbal amenacen a los turistas o visitantes será cancelada su Licencia Municipal y su gafete, quedando inhabilitados para prestar el servicio correspondiente en este destino turístico, y serán puestos a disposición de las autoridades correspondientes.

Artículo 43. En caso de deterioro por siniestros ocasionados por daños de los visitantes al destino turístico, será responsabilidad de los guías, acompañantes locales y/o comunitarios y será obligación realizar las reparaciones correspondientes.

CAPÍTULO XVII
DE LAS SANCIONES E INFRACCIONES

Artículo 44. Para los efectos del presente reglamento, las personas que contravengan el presente reglamento las sanciones administrativas aplicables pueden consistir en:

- **I.** Amonestación verbal o por escrito;
- **II.** Multa, la cual será determinada en veces la Unidad de Medida y Actualización de 10 a 100 UMA.
- **III.** Arresto administrativo hasta por 36 horas, el cual podrá ser conmutable atendiendo a la intencionalidad, alteración del orden social de la conducta y evitar así la reincidencia de la misma, y;
- **IV.** Servicios en favor de la comunidad, consistentes en actividades que, con consentimiento del infractor o de quien ejerza legalmente la custodia o tutela del mismo, realice el infractor en inmuebles públicos, áreas verdes o avenidas en beneficio de los habitantes del Municipio.

Artículo 45. A quien ocasione daño en bienes muebles o inmuebles particulares o públicos, derivado de infracciones al presente reglamento se le impondrán las siguientes sanciones:

- **I.** Multa por el equivalente de 10 a 100 veces la Unidad de Medida y Actualización vigente, cuando el monto del daño causado no exceda de $10,000.00 (diez mil pesos 00/100 Moneda Nacional) o arresto de 16 a 20 horas;
- **II.** Multa por el equivalente de 10 a 100 veces la Unidad de Medida y Actualización vigente, cuando el monto del daño causado se encuentre entre el rango de $10,000.00 (diez mil pesos 00/100 Moneda Nacional) y no exceda de $20,000.00 (veinte mil pesos 00/100 Moneda Nacional) o arresto de 20 a 28 horas, y;
- **III.** Multa por el equivalente de 10 a 100 veces la Unidad de Medida y Actualización vigente, cuando el monto del daño causado exceda de $20,000.00 (veinte mil pesos 00/100 Moneda Nacional) o arresto de 28 a 36 horas. Las sanciones establecidas y descritas en el presente numeral se aplicarán con independencia y de manera autónoma a las acciones penales y civiles reparadoras del daño que pudieran ejercitar la parte ofendida.

TRANSITORIOS.

PRIMERO. El presente reglamento deroga al publicado con fecha veintiocho del mes de julio del año dos mil diecisiete, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”.

SEGUNDO. El presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente de su publicación en la “Gaceta Municipal del Municipio de Pinal de Amoles y en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”.

TERCERO. Los puntos no previstos en el presente reglamento, serán resueltos por la Comisión de Turismo Municipal y el Ayuntamiento en Sesión de Cabildo.

Rúbrica
M. EN A. J. MARÍA GUADALUPE RAMÍREZ PLAZA
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE PINAL DE AMOLES, QRO.

Rúbrica
LIC. ESMERALDA FLORES ESPINOZA
SECRETARIA DEL H. AYUNTAMIENTO
DE PINAL DE AMOLES, QUERÉTARO.

M. en A.J. María Guadalupe Ramírez Plaza, Presidenta Municipal Constitucional de Pinal de Amoles, Querétaro, en ejercicio de lo dispuesto por el artículo 149 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro; promulgó el presente Reglamento de Turismo del Municipio de Pinal de Amoles, Querétaro, en la Sede Oficial de la Presidencia Municipal, a los veintisiete días del mes de septiembre del año dos mil veintidós, para su aplicación y debida observancia.

Rúbrica
M. EN A. J. MARÍA GUADALUPE RAMÍREZ PLAZA
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE PINAL DE AMOLES, QUERÉTARO.