

# SISTEMA DE QUEJAS

**REGLAMENTO DE LA LEY PARA EL FOMENTO Y DESARROLLO DEL TURISMO EN YUCATÁN**  
**(Decreto 522, El 4 de Mayo de 2012 )**

## CAPÍTULO I

### Disposiciones Generales

**Artículo 1:** Este Reglamento tiene por objeto regular la aplicación de las disposiciones contenidas en la Ley para el Fomento y Desarrollo del Turismo en Yucatán, para lograr su debida observancia en el Estado de Yucatán y establecer aquéllas relativas al funcionamiento de los organismos que tienen a su cargo la promoción y mejoramiento de los destinos turísticos ubicados en el territorio estatal.

**Artículo 2:** Para efecto de este Reglamento se entenderá por:

- **Ley:** La Ley para el Fomento y Desarrollo del Turismo en Yucatán.
- **Reglamento:** El Reglamento de la Ley para el Fomento y Desarrollo del Turismo en Yucatán.
- **Secretaría:** Secretaría de Fomento Turístico.
- **Turismo:** A las actividades que realizan los turistas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual , por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de recreo, negocios, ocio y otros motivos similares.
- **Sector Turístico:** El conjunto formado por empresas y asociaciones de carácter turístico así como por organismos públicos, privados, educativos y sociales vinculados al turismo.
- **Prestadores de Servicios Turísticos:** Las personas físicas o morales enumeradas en el artículo 8 de la Ley, que ofrecen, proporcionan, intermedian o contratan directamente con el turista la prestación de servicios.
- **Usuario de Servicios Turísticos:** La persona que hace uso de los servicios turísticos.
- **Sistema de Quejas:** El Sistema de Quejas de Turistas.
- **InvenTur:** El Inventario de Prestadores de Servicios Turísticos del Estado de Yucatán.

## **CAPÍTULO III**

### **Sistema de Quejas**

**Artículo 15.** El Sistema de Quejas es una herramienta auxiliar de control, actualización, modernización y mejoramiento continuo y eficaz del Turismo y del Sector Turístico en Yucatán, a cargo de la Secretaría y con la participación de los Prestadores de Servicios Turísticos.

**Artículo 16.** El Sistema de Quejas tiene por objeto la recepción de las inquietudes, inconformidades o sugerencias que presenten los Turistas o los Usuarios de Servicios Turísticos, a fin de que los Prestadores de Servicios Turísticos visualicen y estén informados de las acciones de mejora, preventivas o correctivas que deben realizar para incrementar la calidad de los servicios.

**Artículo 17.** Corresponde a la Secretaría elaborar la implementación del Sistema de Quejas conjuntamente con los Prestadores de Servicios Turísticos y además vigilar su cumplimiento. Los Prestadores de Servicios Turísticos tienen la obligación de solucionar las quejas y reclamos, así como de adoptar, si es el caso, las sugerencias formuladas.

**Artículo 18.** Los Prestadores de Servicios Turísticos están obligados a establecer los mecanismos, a través de los cuales los Turistas o los Usuarios de Servicios Turísticos, puedan emitir sus quejas, reclamos o, en su caso, sugerencias respectivas.

**Artículo 19.** Los mecanismos a que se refiere el artículo anterior, consisten en la instalación de buzones de quejas y, en su caso, de un vínculo en la página de internet del Prestador del Servicio Turístico en donde, a través de la vía electrónica, los Turistas y los Usuarios de Servicios Turísticos puedan emitir sus quejas, comentarios o sugerencias.

**\* Los prestadores de Servicios Turísticos deberán enviar a la Secretaría de Fomento Turístico un oficio en donde se especifique el mecanismo utilizado para la atención de quejas realizadas por los usuarios.**

## **CAPÍTULO III**

### **Sistema de Quejas**

**Artículo 20.** Independientemente de lo señalado en el artículo anterior, los Prestadores de Servicios Turísticos tienen la obligación de colocar, en un lugar visible, el número telefónico y el correo electrónico que la Secretaría les proporcione, por medio de los cuales los Turistas o los Usuarios de los Servicios Turísticos que así lo consideren, pueden presentar su queja, comentario o sugerencia directamente a la Secretaría.

**Artículo 21.** La Secretaría tendrá la obligación de dar seguimiento a las quejas, reclamos o sugerencias presentados y, en caso de ser procedentes, deben notificar a los Prestadores de Servicios Turísticos involucrados y a las autoridades correspondientes, para proceder a realizar las acciones necesarias.

**Artículo 22.** La Secretaría podrá utilizar los siguientes instrumentos o medios para prestar orientación, asesoría y auxilio a los Turistas nacionales y extranjeros a través de:

- I.** Los servicios de información telefónica;
- II.** La información derivada del InvenTur;
- III.** Información, orientación, atención y seguimiento de quejas, en los Módulos de Información Turística autorizados en el Estado de Yucatán, y
- IV.** El Sistema de Quejas implementado por los Prestadores de Servicios Turísticos, mismo que debe estar a la vista del turista para que éste pueda presentar cualquier inconformidad directamente a la Secretaría.

Ejemplo de la calcomanía .

**COMENTARIOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS**  
[sugerenciassefotur@yucatan.gob.mx](mailto:sugerenciassefotur@yucatan.gob.mx)

**Atención Telefónica: (999) 9 30 37 60**

Horario: L-V de 9:00 am - 2:00 pm



**SEFOTUR**  
Secretaría de Fomento Turístico  
Comprometidos con tu bienestar  
2012 · 2018

**GRACIAS!**