



Ciudad de México a 28 de noviembre de 2023

**DIP. MARÍA GABRIELA SALIDO MAGOS  
PRESIDENTE DE LA MESA DIRECTIVA  
DEL CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
II LEGISLATURA  
P R E S E N T E**

La suscrita **Diputada María Guadalupe Morales Rubio**, Vicecoordinadora del Grupo Parlamentario de MORENA de la II Legislatura del Congreso de la Ciudad de México, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 122 Apartado A fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29 Apartados A numeral 1, D inciso a) y 30 numeral 1 inciso b) de la Constitución Política de la Ciudad de México; 12 fracción II y 13 fracción LXIV de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 5 fracción I, 95 fracción II, 96, y 118 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México; someto a la consideración de esta H. Soberanía la siguiente:

**INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMA LA FRACCIÓN IV DEL ARTÍCULO 57 DE LA LEY DE TURISMO DEL DISTRITO FEDERAL**, al tenor de la siguiente:

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

El turismo se define muchas veces como el desplazamiento momentáneo que realizan las personas y comprende las acciones que efectúan durante sus viajes y estancias fuera de su entorno habitual; La organización Mundial del Turismo (OMT) menciona que el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos por un periodo inferior a un año con fines de ocio, negocio y otros motivos.<sup>1</sup>

El turismo en México es una actividad que involucra la visita y el disfrute de diversos destinos y atractivos dentro del país por parte de personas tanto nacionales como

<sup>1</sup> Disponible en: [https://archivos.diputados.gob.mx/Centros\\_Estudio/Cesop/Comisiones/d\\_turismo.htm](https://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/Cesop/Comisiones/d_turismo.htm)

extranjeras. México es reconocido a nivel mundial por su riqueza cultural, histórica, natural y gastronómica, lo que lo convierte en un destino turístico diverso y atractivo. Las experiencias turísticas en México son muy variadas:<sup>2</sup>

- **Turismo cultural:** México alberga una gran cantidad de sitios arqueológicos, ciudades coloniales, museos y festividades tradicionales que atraen a personas interesadas en la historia y la cultura del país, como las ruinas de Teotihuacán, Chichén Itzá, el Centro Histórico de la Ciudad de México, entre otros.
- **Turismo de sol y playa:** Destinos como Cancún, Los Cabos, Puerto Vallarta y Riviera Maya ofrecen playas espectaculares y servicios turísticos de alta calidad, atrayendo a visitantes en busca de descanso, deportes acuáticos y entretenimiento.
- **Turismo gastronómico:** La cocina mexicana es reconocida como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad por la UNESCO. Los viajeros pueden disfrutar de una amplia variedad de platillos regionales, desde tacos y tamales hasta mole y pozole, explorando sabores auténticos en diferentes partes del país.
- **Turismo de naturaleza:** México cuenta con una biodiversidad impresionante, desde selvas tropicales hasta desiertos y reservas naturales. Lugares como la Reserva de la Biosfera de Calakmul, las Barrancas del Cobre o la Reserva de la Biosfera El Pinacate ofrecen experiencias únicas para los amantes de la naturaleza.
- **Turismo de aventura:** Actividades como el ecoturismo, el senderismo, el buceo, el rappel y el avistamiento de ballenas son populares en diversas regiones, permitiendo a los viajeros experimentar la emoción y la aventura en entornos naturales únicos.

El turismo en México no solo es un motor económico importante, sino también una ventana a la riqueza cultural y natural del país, atrayendo a visitantes de todo el mundo que desean explorar y disfrutar de sus múltiples facetas.

### A nivel mundial:

El turismo es uno de los mayores generadores de empleos, proporcionando trabajos directos e indirectos en una variedad de sectores, desde hostelería y transporte hasta servicios

---

<sup>2</sup> Disponible en: <https://consulmex.sre.gob.mx/sacramento/index.php/promocion-economica-turistica-y-cultural/porque-visitar-mexico-visiting-mexico>



culturales y guías turísticos; Contribuye significativamente al crecimiento económico al atraer inversión extranjera, generar ingresos por concepto de divisas y aumentar la demanda de bienes y servicios locales y fomenta el intercambio cultural y el entendimiento entre diferentes sociedades, ya que los turistas tienen la oportunidad de experimentar y aprender sobre nuevas culturas, tradiciones y formas de vida.<sup>3</sup>

En México se puede destacar entre otras cosas la:

1. **Riqueza cultural y natural:** México es reconocido por su riqueza cultural, historia, playas, biodiversidad y sitios arqueológicos. El turismo permite preservar y mostrar estos recursos, impulsando la valoración y conservación de la identidad nacional.
2. **Motor económico:** Es un pilar de la economía mexicana, generando ingresos significativos y empleos en hoteles, restaurantes, transporte, artesanías y más, especialmente en regiones turísticas clave como Cancún, Ciudad de México, Guadalajara y Oaxaca.
3. **Desarrollo regional:** El turismo puede ser un impulsor del desarrollo en áreas rurales o menos desarrolladas, al generar oportunidades económicas y mejorar la infraestructura local, beneficiando a comunidades que de otro modo podrían carecer de recursos.
4. **Promoción de la diversidad:** México ofrece una diversidad única en términos de paisajes, gastronomía, tradiciones y artesanías. El turismo promueve esta diversidad al atraer visitantes interesados en explorar y experimentar la riqueza cultural del país.

El turismo no solo tiene un impacto económico, sino también social y cultural, siendo un factor clave en la imagen y desarrollo de un país. En el caso de México, su oferta turística diversa es un activo fundamental para su proyección a nivel internacional.

Ante es amplio panorama de oportunidades, tanto para nuestro país como para que los turistas se enriquezcan con la cultura nacional, es importante cuidar las atenciones y la calidad de los servicios del sector turístico que se brindan para que continúe la atracción de los visitantes y se divulgue los increíbles lugares, recorridos guiados, gastronomía y actividades recreativas que permitan tener una mejor experiencia.

---

<sup>3</sup> Disponible en:

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_emp/documents/instructionalmaterial/wcms\\_176292.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/documents/instructionalmaterial/wcms_176292.pdf)



Es por ello, y tal como lo establece la Ley de Turismo del Distrito Federal en la fracción V del artículo 7, dentro de las atribuciones de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México se encuentra el recibir quejas en contra de autoridades y prestadores de servicios turísticos, con la finalidad de implementar las medidas pertinentes para mejorar la calidad en la prestación de los servicios turísticos; pero esto no es suficiente, es necesario auxiliar a las personas turistas que hagan uso de estos servicios y deseen presentar quejas, denuncias y reclamaciones los medios de comunicación con las autoridades competentes que están encargadas de atender estas solicitudes de forma veraz, eficiente y adecuada.

Todo esto lleva a que la propuesta de iniciativa tenga por objeto el proporcionar a las personas turistas en la Ciudad de México el que se les proporcione los medios por los cuales, ya sean plataformas digitales o teléfonos, de las autoridades competentes para atender cualquier tipo de solicitud en materia de quejas, denuncias y reclamaciones, esto con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios turísticos prestados.

En mérito de lo anterior, son de atenderse los siguientes:

## ARGUMENTOS

1. Que en la fracción II del inciso b) numeral 3 del apartado B del artículo 53 de la Constitución de la Ciudad de México, establece lo siguiente:

### Artículo 53 Alcaldías

#### B. De las personas titulares de las Alcaldías

...

3. Las personas titulares de las alcaldías tendrán las siguientes atribuciones:

...

- b) En forma coordinada con el Gobierno de la Ciudad de México u



otras autoridades:

...

**III. Vigilar y verificar administrativamente el cumplimiento de las disposiciones, así como aplicar las sanciones que correspondan en materia de medio ambiente, mobiliario urbano, desarrollo urbano y turismo;**

...

**El énfasis es propio.**

2. Que la fracción V del artículo 7 de la Ley de Turismo del Distrito Federal menciona lo siguiente:

## **CAPÍTULO II DE LA SERETARÍA**

I. ...

...

**V. Recibir quejas en contra de autoridades y prestadores de servicios turísticos, con la finalidad de implementar las medidas pertinentes para mejorar la calidad en la prestación de los servicios turísticos;**

VI. ...

**El énfasis es propio.**

3. Que la fracción III del artículo 60 de la Ley de Turismo del Distrito Federal, establece lo siguiente:



**CAPÍTULO ÚNICO  
DE LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES DE LOS  
TURISTAS Y DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS  
TURÍSTICOS**

...

Artículo 60. Son obligaciones de los prestadores de servicios turísticos:

I. ...

**III. Contar con un registro de quejas autorizado por la Secretaría;**

IV. ...

...

**El énfasis es propio.**

4. Que para mayor ilustración de propuesta de reforma, se presenta el siguiente cuadro:

<b>LEY VIGENTE LEY DE TURISMO DEL DISTRITO FEDERAL</b>	<b>PROPUESTA DE REFORMA LEY DE TURISMO DEL DISTRITO FEDERAL</b>
<p align="center">TITULO QUINTO CAPÍTULO ÚNICO DE LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES DE LOS TURISTAS Y DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS</p> <p>Artículo 57. Toda persona tiene derecho a disfrutar del turismo como una expresión del crecimiento sostenido de su tiempo libre, descanso y esparcimiento. Las autoridades fortalecerán y facilitarán el cumplimiento de este derecho, así</p>	<p align="center">TITULO QUINTO CAPÍTULO ÚNICO DE LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES DE LOS TURISTAS Y DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS</p> <p>Artículo 57. Toda persona tiene derecho a disfrutar del turismo como una expresión del crecimiento sostenido de su tiempo libre, descanso y esparcimiento. Las autoridades fortalecerán y facilitarán el cumplimiento de este derecho, así</p>

<p>como su observancia en la formulación, ejecución, evaluación y vigilancia de los planes, programas y acciones públicas en las materias de la Ley.</p> <p>Constituyen derechos de los turistas:</p> <p>I. al III. ...</p> <p>IV. Formular quejas, denuncias y reclamaciones; y</p> <p>V. ...</p>	<p>como su observancia en la formulación, ejecución, evaluación y vigilancia de los planes, programas y acciones públicas en las materias de la Ley.</p> <p>Constituyen derechos de los turistas:</p> <p>I. al III. ...</p> <p><b>IV. Formular quejas, denuncias y reclamaciones, así como solicitar los teléfonos y páginas de internet de las autoridades competentes que puedan atender dichas solicitudes; y</b></p> <p>V. ...</p>
--	--

5. .Que esta iniciativa tiene como objetivo que las personas usuarias de los servicios turísticos que se brindan en la Ciudad de México tengan las facilidades necesarias para que se garantice que sus solicitudes de quejas, denuncias y reclamos sean atendidas de forma directa y eficiente con las autoridades competentes que se encargan de regular dichos servicios.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, someto a consideración de este H. Congreso de la Ciudad de México, la siguiente **INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMA LA FRACCIÓN IV DEL ARTÍCULO 57 DE LA LEY DE TURISMO DEL DISTRITO FEDERAL**, para quedar como sigue:

## LEY DE TURISMO DEL DISTRITO FEDERAL

### TITULO QUINTO

### CAPÍTULO ÚNICO

### DE LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES DE LOS TURISTAS Y DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Artículo 57. Toda persona tiene derecho a disfrutar del turismo como una expresión del



crecimiento sostenido de su tiempo libre, descanso y esparcimiento. Las autoridades fortalecerán y facilitarán el cumplimiento de este derecho, así como su observancia en la formulación, ejecución, evaluación y vigilancia de los planes, programas y acciones públicas en las materias de la Ley.

Constituyen derechos de los turistas:

I. al III. ...

**IV. Formular quejas, denuncias y reclamaciones, así como solicitar los teléfonos y páginas de internet de las autoridades competentes que puedan atender dichas solicitudes; y**

V. ...

## TRANSITORIOS

**PRIMERO.** - Remítase a la Jefatura de Gobierno para su promulgación y publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**SEGUNDO.** - El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

ATENTAMENTE

*Guadalupe Morales Rubio*

DIP. MARÍA GUADALUPE MORALES  
RUBIO