



PERIÓDICO OFICIAL



DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

LAS LEYES Y DEMÁS DISPOSICIONES OBLIGAN POR EL SOLO HECHO DE PUBLICARSE EN ESTE PERIÓDICO

Chetumal, Q. Roo a 25 de agosto de 2025

Tomo II

Número 158 extraordinario

Décima Época

REGISTRADO COMO ARTÍCULO DE SEGUNDA CLASE EN LA OFICINA LOCAL DE CORREOS

EDICION DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO

ÍNDICE

NOTARIA NÚMERO 8 DEL ESTADO DE CAMPECHE. EDICTO EN EL QUE SE CONVOCA A LOS HEREDEROS Y ACREEDORES O A LOS QUE SE CONSIDEREN A LA HERENCIA DE LA SEÑORA MARIA DEL SOCORRO CUTZ SANTOYO.-----PÁGINA.-2

SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN. ACUERDO POR EL QUE SE EMITEN LOS LINEAMIENTOS PARA EL PROCESO DE EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LAS DEPENDENCIAS Y ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS DESCONCENTRADOS DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.-----PÁGINA.-3

SECRETARÍA DE TURISMO. REGLAMENTO A LA LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.--
-----PÁGINA.-62

SECRETARÍA DE TURISMO. DESIGNACIONES PARA OCUPAR EL CARGO DE VOCAL EN EL OGD MAYA'AN.-----PÁGINA.-133

EDICTO:

SE CONVOCA A LOS HEREDEROS Y ACREEDORES O A LOS QUE SE CONSIDEREN A LA HERENCIA DE LA SEÑORA MARIA DEL SOCORRO CUTZ SANTOYO, PARA QUE COMPAREZCA ANTE ESTA NOTARIA PUBLICA NUMERO OCHO UBICADO EN EL PREDIO NUMERO 32 DE LA CALLE 26 DE ESTA CIUDAD, A DEDUCIR SUS DERECHOS CON FUNDAMENTO A LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 32, 33 Y 34 DE LA LEY DEL NOTARIADO, VIGENTE EN EL ESTADO, DENTRO DEL TERMINO DE TREINTA DÍAS A PARTIR DE LA ULTIMA PUBLICACIÓN DE ESTE EDICTO DEBIENDO PUBLICARSE ESTE AVISO POR TRES VECES DE DIEZ EN DIEZ DÍAS.

CIUDAD DEL CARMEN, CAMPECHE, A 04 DE MAYO DEL AÑO 2025.

EL NOTARIO PUBLICO NUMERO OCHO.

LIC. EDUARDO ZAVALA HERRERA
ZAHE-460806P81
CED.PROF.No.1141742.



PARA SER PUBLICADO POR TRES VECES EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.



ACUERDO POR EL QUE SE EMITEN LOS LINEAMIENTOS PARA EL PROCESO DE EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LAS DEPENDENCIAS Y ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS DESCONCENTRADOS DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

LICENCIADA MARTHA PARROQUÍN PÉREZ, SECRETARIA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 1, 3, 4, 19, FRACCIÓN IV, 30, FRACCIONES VII, XIX, y 33, FRACCIONES XXXVI, XLI, XLII Y XLVI DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE ME OTORGAN LOS ARTÍCULOS 5, 9 Y 10 APARTADO A, FRACCIÓN XI Y APARTADO B, FRACCIÓN IV DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN Y;

CONSIDERANDO

El Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027 en el EJE 5. Gobierno Honesto, Austero y Cercano a la Gente, contempla como uno de sus temas relevantes, la administración eficiente de los recursos y servicios, con el objetivo de garantizar que las dependencias, entidades y organismos del Gobierno del Estado cuenten con los recursos humanos y materiales necesarios a fin de que puedan cumplir con sus metas y objetivos.

Ante la necesidad de garantizar una administración eficiente de los recursos públicos, de manera permanente se promueve la fortaleza de los factores que permiten su efectivo funcionamiento, como es el caso del capital humano, a través de estructuras orgánicas sólidas, en la que se identifiquen con claridad las líneas de mando y las funciones legales y reglamentarias que deban desarrollarse.

Si bien actualmente se cuenta con una estructura administrativa eficiente para el logro de las metas y objetivos institucionales, se requiere mantener a la administración pública siempre moderna y eficiente, mediante el establecimiento de mecanismos de innovación sustancial y objetiva en sus procesos administrativos, así como promover la actualización de las normas, políticas, sistemas y lineamientos relacionados con el ingreso, inducción, profesionalización, evaluación del desempeño, otorgamiento de estímulos y promociones del personal al servicio de las dependencias y órganos administrativos desconcentrados del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo.

A través de la actualización constante del sistema de evaluación del desempeño laboral, se promueve el desarrollo del personal, incluyendo factores para una evaluación de forma transversal, con el fin de obtener puntuaciones en las que se consideren la experiencia acumulada de las personas servidoras públicas, como los cursos de capacitación que cada integrante de la plantilla laboral aplique, así como la inclusión de mecanismos que permitan la



evaluación objetiva del personal que cuente con condiciones o características específicas, lo que sin duda coadyuvará en incentivar su participación activa, con miras a obtener mejores estándares de calidad en todas las áreas.

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 33, fracciones XXXVI y XLII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, corresponde a la Secretaría de Finanzas y Planeación establecer y difundir las normas, políticas, sistemas, funciones programas y procedimientos vinculados con la administración de los recursos humanos que deberán aplicar las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal; regular y contratar al personal, así como normar y emitir los criterios y lineamientos sobre el proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción y baja de las personas servidoras públicas.

Con fecha 17 de octubre de 2024, se publicó en el Periódico Oficial del Estado, el **ACUERDO POR EL QUE SE EMITEN LOS LINEAMIENTOS PARA EL PROCESO DE EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LAS DEPENDENCIAS Y ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS DESCONCENTRADOS DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**, con el objeto de establecer el procedimiento para la aplicación de los mecanismos, esquemas y administración de la evaluación al desempeño laboral del personal al servicio de las dependencias y órganos administrativos desconcentrados.

La implementación de los Lineamientos antes mencionados, ha revelado áreas de mejora en la evaluación del personal, por lo que se requiere una actualización normativa que optimice los procesos de evaluación. Esto implica modificar aspectos específicos de los procedimientos y reglas existentes para hacerlos más eficientes.

En mérito de lo anterior, he tenido a bien expedir el presente:

ACUERDO POR EL QUE SE EMITEN LOS LINEAMIENTOS PARA EL PROCESO DE EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LAS DEPENDENCIAS Y ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS DESCONCENTRADOS DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

ARTÍCULO ÚNICO. Se emiten los Lineamientos para el Proceso de Evaluación al Desempeño Laboral del Personal al Servicio de las Dependencias y Órganos Administrativos Desconcentrados del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo, para quedar como sigue:

LINEAMIENTOS PARA EL PROCESO DE EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LAS DEPENDENCIAS Y ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS DESCONCENTRADOS DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.





SECCIÓN PRIMERA DISPOSICIONES GENERALES

1. DE SU OBJETO, OBLIGATORIEDAD, ALCANCE E INTERPRETACIÓN.

- 1.1 Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer el procedimiento para la aplicación de los mecanismos, esquemas y administración de la evaluación al desempeño laboral del personal al servicio de las dependencias y órganos administrativos desconcentrados del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo.
- 1.2 Para efectos de los presentes Lineamientos, se entenderá por:
 - I. **Autoevaluación:** Evaluación realizada por la persona servidora pública para calificar su propio desempeño.
 - II. **Capacitación Institucional:** El conjunto de acciones formativas organizadas y gestionadas por la Dirección de Servicio Público de Carrera, dirigidas a las personas servidoras públicas a través del "Campus Virtual SPC", con el fin de fortalecer sus competencias laborales mediante cursos en línea o sesiones en vivo acreditadas conforme a las políticas vigentes.
 - III. **Competencias:** Conocimientos, habilidades o actitudes que pueden ser observados por medio de comportamientos, acciones u otros mecanismos de medición.
 - IV. **Dependencias:** Las señaladas en el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, incluyendo sus Órganos Administrativos Desconcentrados.
 - V. **Dirección General de Capital Humano:** La Dirección General de Capital Humano de la Secretaría de Finanzas y Planeación.
 - VI. **Dirección:** La Dirección de Servicio Público de Carrera de la Secretaría de Finanzas y Planeación.
 - VII. **Enlace:** Es la persona servidora pública designada por la persona Titular de la Dependencia; debiendo ser preferentemente la persona titular de la Dirección Administrativa o unidad homóloga, que se encargará de dar seguimiento a las disposiciones establecidas en los presentes Lineamientos en el ámbito de su competencia y deberán hacerlo del conocimiento de la SEFIPLAN a través de la Dirección.
 - VIII. **Evaluación de la jefa o el jefe directo:** Evaluación al desempeño realizada por parte de la jefa o el jefe inmediato superior del personal a evaluar de acuerdo a la plantilla autorizada vigente.



- IX. **Factores Clave:** El conjunto de 10 factores a través de los cuales se evalúan los conocimientos y habilidades, así como los valores, comportamientos, hábitos y disposición a realizar funciones encomendadas.
- X. **Persona evaluadora:** La jefa o el jefe inmediato superior del personal evaluado, en quien recae la responsabilidad directa de la evaluación de su(s) colaborador(es).
- XI. **Persona Servidora Pública:** Toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión, de cualquier naturaleza en la Administración Pública Estatal, con independencia del acto jurídico que le dio origen.
- XII. **Personal Evaluado:** Personas Servidoras Públicas de los niveles 600, 700, 800, 900, 1000, 1100, 1200, 1300 y las Personas Servidoras Públicas de base de los niveles 5010, 5020, 5030, 5040, 5120 y 5130 de acuerdo con el Tabulador de sueldos de la Administración Pública Central del Gobierno del Estado de Quintana Roo.
- XIII. **Plataforma electrónica:** Herramienta a través de la cual se gestiona la información del proceso de evaluación del desempeño de las personas servidoras públicas de las Dependencias de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo.
- XIV. **Proceso de Evaluación al Desempeño Laboral:** El conjunto de elementos teóricos y metodológicos, que permiten realizar una valoración objetiva del desempeño laboral del personal evaluado bajo los principios de verificación del grado de cumplimiento de metas y valoración de factores de actitud y aptitud.
- XV. **Puesto:** Unidad impersonal de trabajo que identifica las tareas específicas por medio del cual se asignan las responsabilidades a una persona trabajadora.

SECCIÓN SEGUNDA

2. GENERALIDADES DE LA EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL.

La evaluación al desempeño laboral es la herramienta administrativa que permite medir el cumplimiento de las funciones, objetivos y metas de las personas servidoras públicas, en función del puesto y de criterios previamente establecidos.



La evaluación se realiza de manera cuatrimestral, mediante el Proceso de Evaluación al Desempeño Laboral que contiene la descripción de los factores determinantes para valorar el desempeño.

2.1 Marco Normativo.

- I. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo.
- II. Ley de los Trabajadores al Servicio de los Poderes Legislativo, Ejecutivo, y Judicial, de los Ayuntamientos y Organismos Descentralizados del Estado de Quintana Roo.
- III. Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas y Planeación
- IV. Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Quintana Roo.
- V. Plan Sectorial de la Secretaría de Finanzas y Planeación.
- VI. Lineamientos para la Administración de los Recursos Humanos que deberán aplicarse en las Dependencias y Órganos Administrativos Desconcentrados del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo.

2.2 De las personas que serán sujetas a evaluación al desempeño laboral.

2.2.1 Requisitos para que una persona servidora pública sea evaluada:

- I. Para las personas de nuevo ingreso, haber causado alta como persona servidora pública de la Administración Pública Centralizada desde:
 - a) Primer periodo: 1 de enero.
 - b) Segundo periodo: 1 de mayo.
 - c) Tercer periodo: 1 de septiembre.
- II. En caso de causar alta en una fecha diferente a las antes descritas para cada cuatrimestre, se evaluará en el siguiente periodo cuatrimestral.
- III. En el caso del personal que sea promovido a otro nivel, dentro de los considerados en la evaluación del desempeño laboral, se aplicará lo siguiente:
 - a) Si ya ha transcurrido el 50% o más del periodo cuatrimestral correspondiente, el pago del estímulo por el resultado de su desempeño laboral se realizará con base en el nivel actual.
 - b) Si ha transcurrido menos del 50% del periodo, el pago del estímulo por el resultado de su desempeño laboral se realizará con base en el nivel anterior.

La aplicación de estos criterios será responsabilidad de la Dirección de Administración de Recursos Humanos de la SEFIPLAN.

- IV. En caso de que alguna persona servidora pública con discapacidad requiera ajustes razonables para participar en el proceso de evaluación, podrá acercarse a la Dirección, a fin de recibir el acompañamiento necesario que le permita ser evaluada en





condiciones de equidad. Cada caso será valorado de manera individual por la Dirección, sin que ello implique una modificación al esquema de evaluación establecido.

2.2.2. Factores de medición de la evaluación al desempeño laboral en el Gobierno del Estado de Quintana Roo.

La evaluación al desempeño se mide a través de factores clave, que tienen como base las competencias determinadas por la Dirección General de Capital Humano.

Las Competencias representan el aspecto cualitativo del desempeño de la persona evaluada.

2.2.3. Responsables de la evaluación al desempeño laboral.

Los enlaces, son responsables de:

- I. La difusión del proceso y capacitaciones vinculadas con la evaluación al desempeño laboral al interior de las diversas unidades administrativas de su adscripción.
- II. Al inicio y cierre de cada periodo de la evaluación al desempeño laboral, verificar en la plataforma electrónica que las personas servidoras públicas se encuentren en el esquema de evaluación que les corresponda.
- III. Atender las inquietudes y dudas que se presenten al interior de su Dependencia u Órgano Administrativo Desconcentrado, con respecto al proceso.
- IV. Proporcionar las claves o realizar el reinicio de contraseñas de las personas servidoras públicas de su Dependencia u Órgano Administrativo Desconcentrado con respecto al proceso.

2.2.4. Periodicidad de la Evaluación al Desempeño Laboral.

La evaluación al desempeño se realizará de manera cuatrimestral conforme a lo siguiente:

- I. **Primer Periodo Cuatrimestral:** Comprende del mes de enero al mes de abril, y durante los primeros 10 días hábiles del mes de mayo se llevará a cabo la autoevaluación y la evaluación por parte de la jefa o el jefe directo.
- II. **Segundo Periodo Cuatrimestral:** Comprende del mes de mayo al mes de agosto, y durante los primeros 10 días hábiles del mes de septiembre se llevará a cabo la autoevaluación y la evaluación por parte de la jefa o el jefe directo.
- III. **Tercer Periodo Cuatrimestral Del Año Previo:** Comprende del mes de septiembre al mes de diciembre, y durante los primeros 10 días hábiles del mes de enero, determinados por el Gobierno del Estado, se llevará a cabo la autoevaluación y la evaluación por parte de la jefa o el jefe directo.



MESES DEL AÑO	PRIMER PERIODO CUATRIMESTRAL	SEGUNDO PERIODO CUATRIMESTRAL	TERCER PERIODO CUATRIMESTRAL DEL AÑO PREVIO		
FEBRERO	Capacitación institucional				
MARZO					
ABRIL					
MAYO	Autoevaluación del Personal y la Evaluación por parte de la jefa o el jefe directo: los primeros 10 días hábiles de mayo.				
JUNIO					
JULIO					
AGOSTO					
SEPTIEMBRE		Capacitación institucional			
	Autoevaluación del Personal y la Evaluación por parte de la jefa o el jefe directo: los primeros 10 días hábiles de septiembre.				
OCTUBRE			Capacitación institucional		
NOVIEMBRE					
DICIEMBRE					
ENERO			Autoevaluación del Personal y la Evaluación por parte de la jefa o el jefe directo: los primeros 10 días hábiles de enero.		

SECCIÓN TERCERA

3. DE LA METODOLOGÍA Y CLASIFICACIÓN DE ESQUEMAS DE LA EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL.

3.1 Metodología de Evaluación.

La evaluación al desempeño laboral estará integrada, obligatoriamente, por las siguientes:

- I. Autoevaluación.
- II. Evaluación por parte de la jefa o el jefe directo.

3.2 Clasificación de los esquemas de evaluación al desempeño laboral.

La evaluación al desempeño laboral se aplicará al personal evaluado, de acuerdo con los siguientes esquemas de evaluación:

- I. **Jefaturas de Oficina:** esta aplicará para las personas servidoras públicas que cuenten con nivel 600 y con denominación de referencia "Jefatura de Oficina".





- II. **Analistas Profesionales:** esta aplicará para todas las personas servidoras públicas que cuenten con nivel 700, sin importar su denominación de referencia. Asimismo, para las personas servidoras públicas que cuenten con nivel 600 y no tengan denominación de referencia "Jefatura de Oficina".
- III. **Operativos:** esta aplicará para todas las personas servidoras públicas que cuenten con nivel 800, 900, 1000, 1100, 1200, y nivel 1300, sin importar su denominación de referencia.
- IV. Asimismo, incluye al personal de base con niveles: 5010, 5020, 5030, 5040, 5120 y 5130, sin importar su denominación de referencia.

3.3 De los esquemas de evaluación al desempeño laboral.

La Evaluación al Desempeño Laboral está compuesta por esquemas de autoevaluación y evaluación por parte de la jefa o el jefe directo, las cuales están clasificadas de acuerdo con lo establecido en el ANEXO 1.

SECCIÓN CUARTA

4. DEL CONTENIDO DE LA EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL.

La evaluación al desempeño laboral contempla los factores y subfactores necesarios para su medición, junto con la definición de los conceptos que deben considerarse en cada uno. Estos factores pueden medirse en distintos niveles de cumplimiento, permitiendo que tanto la persona evaluada como su jefa o jefe directo registren las calificaciones que reflejen el desempeño laboral alcanzado.

Los factores a calificar en la evaluación al desempeño laboral serán los siguientes:

La evaluación al desempeño laboral consta de factores clave y subfactores, integrados de la siguiente manera:

4.1. Funciones del Puesto

4.1.1. Conocimiento e implementación de las funciones y responsabilidades del puesto con profesionalismo, eficacia y eficiencia:

Se evalúa el dominio e implementación de las funciones del puesto, a partir del conocimiento que muestre el personal al ejecutar los trabajos y procedimientos encomendados, con la corrección y profesionalismo debidos, para lo cual se considera su puesto de adscripción y las funciones asignadas.



4.2. Resultados y calidad de trabajo

4.2.1. Capacidad organizativa: Se evalúa la capacidad de determinar eficazmente los objetivos, metas y prioridades de su área, estableciendo los plazos y recursos requeridos, así como los mecanismos de control para asegurar que se cumplan.

4.2.2. Obtención de resultados: Se califica la disposición al mantenimiento permanente de los niveles de productividad laboral por encima de lo esperado, alcanzando resultados exitosamente.

4.2.3. Calidad en el trabajo: Se evalúa el estricto cumplimiento en la calidad de los trabajos entregados, y su contribución en beneficio a los objetivos y metas establecidas en el periodo a calificar.

4.2.4. Cumplimiento de metas y trabajos programados o asignados en el periodo a evaluar: Se considera un factor de evaluación, que el trabajo realizado corresponda cabalmente a los objetivos y metas programadas en el periodo a calificar, conforme a los planes de trabajo, y/o a los requerimientos de los procedimientos y servicios a su cargo.

4.3. Criterio

4.3.1. Autonomía que muestra en la ejecución de su trabajo: Se evalúa la capacidad de actuar efectivamente en el trabajo, sin necesidad de una supervisión o dirección constante.

4.3.2. Muestra capacidad de análisis y encuentra alternativas adecuadas y oportunas ante situaciones que surgen en el ejercicio de sus funciones: Se evalúa la habilidad para identificar situaciones relevantes en su ámbito laboral, analizar información de manera crítica y plantear alternativas viables y oportunas sin necesidad de una supervisión o dirección constante, en alineación con los objetivos institucionales y metas establecidas.

4.4. Disposición

4.4.1. Interés, compromiso y disposición para colaborar con el personal vinculado a su área: Se evalúa la apertura y disposición evidente para colaborar con compañeras, compañeros y personas superiores jerárquicas, en todo lo relacionado a la organización y operación del área de adscripción.

4.4.2. Apertura y disposición para asumir labores adicionales relacionadas con los objetivos y las metas de trabajo: Se evalúa la apertura y disposición del personal para la realización de tareas que, no siendo de carácter regular u ordinario de su área, se tengan que efectuar por necesidades institucionales diversas.



4.4.3. Disposición para realizar y participar en actividades institucionales extraordinarias: Se califica la disposición para asistir a trabajo social, o algún otro evento de carácter institucional en las que tenga que intervenir fuera de su área de trabajo y que tenga relación directa a las labores que efectúa el Gobierno del Estado.

4.5. Iniciativa

4.5.1. Iniciativa para mantenerse en constante actualización en su área de trabajo: Se califica la búsqueda permanente de actualizarse en los procedimientos a su cargo, busca información y contribuye con acciones que van más allá de las actividades asignadas o de lo requerido en su puesto.

4.5.2. Actitud para realizar labores por iniciativa propia: Se califica de manera positiva la disposición persistente que muestre el personal para emprender por iniciativa propia las labores programadas y otras que pueda anticipar, sin alterar los procesos de trabajo, ni otras órdenes de sus superiores.

4.6. Disciplina

4.6.1. Comportamiento en el área de trabajo, conforme a normas laborales: Se evalúa la conducta del personal de conformidad a lo que establece el Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo de los Trabajadores al Servicio del Poder Ejecutivo del Estado y el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo, conforme a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

4.7. Ética y perspectiva de género

4.7.1. Comportamiento hacia sus compañeras y compañeros de trabajo: Se evalúa el correcto comportamiento de igualdad, fiabilidad y accesibilidad de la persona servidora pública hacia sus superiores jerárquicos, compañeras y compañeros de trabajo, sin distinción de género, en apego al Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo y el Programa Quintanarroense de Cultura Institucional (PQCI).

4.7.2. Comportamiento hacia la ciudadanía: Se evalúa la atención, respeto, disposición para el servicio, la tolerancia y el trato que se brinda a cualquier tipo de persona usuaria o visitante del área, conforme a las reglas de Integridad del Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo, conforme a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.



4.7.3. Ética Laboral: Se evalúa el cumplimiento del personal de conformidad con lo establecido en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las dependencias y entidades de la administración pública del Poder Ejecutivo, conforme a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

4.8. Trabajo en equipo

4.8.1. Disposición con el equipo de trabajo: Se evalúa la apertura, capacidad de cooperar y colaborar con las demás compañeras y compañeros de trabajo, de formar parte de un equipo y trabajar en conjunto para lograr objetivos comunes.

4.9. Uso de herramientas y equipo de trabajo

4.9.1. Cuidado del equipo de trabajo: Se evalúa el grado de cuidado, manejo responsable y seguro del equipo, así como las herramientas de trabajo, tanto del que se tenga a cargo y resguardo directo, como del que se destina a uso colectivo en el área de trabajo.

4.9.2. Optimización de recursos: Se evalúa la eficiencia, economía y uso responsable y racional de los materiales a los que tenga acceso el personal, asignados para el cumplimiento de objetivos, evitando desperdicios innecesarios e incluso obteniendo ahorro.

4.9.3. Dominio del equipo y herramientas de trabajo: Se evalúa el dominio que muestre el personal en la operación y uso del equipo de trabajo, para aprovecharlo al máximo, así como lograr la mayor eficiencia en su óptimo aprovechamiento y rendimiento.

4.10. Capacitación y formación profesional

4.10.1. Capacitación obtenida: Se consideran las horas de capacitación institucional acreditadas durante el periodo a calificar, con la calificación mínima establecida.

SECCIÓN QUINTA

5. DE LA CAPACITACIÓN.

Las acciones de capacitación serán administradas por la Dirección, quien realizará el seguimiento, integración y actualización del catálogo de competencias, correspondiente al ANEXO 2.

5.1 Disponibilidad de capacitación.

Las acciones de capacitación estarán disponibles en la Plataforma Electrónica y en los periodos conforme a la calendarización mensual que emita la Dirección.



La capacitación ofertada por la Dirección, será de validez interna para el Gobierno del Estado; y deberá ser generada a partir de una carta descriptiva que contenga al menos lo siguiente: nombre del curso, objetivos del curso, persona instructora, público al que va dirigido, duración, contenido temático, bibliografía, apoyo didáctico y otros datos que se consideren de interés.

En caso de que alguna persona servidora pública con discapacidad requiera ajustes razonables para participar en el proceso de capacitación, podrá acercarse a la Dirección, a fin de recibir el acompañamiento necesario que le permita acceder a la capacitación institucional.

5.2 Evaluación de la capacitación.

La capacitación realizada estará sujeta a un examen de conocimientos. La calificación obtenida será el factor que acredite las horas necesarias a cubrir, conforme al esquema de evaluación del desempeño correspondiente. Para la acreditación de una capacitación esta deberá la calificación mínima aprobatoria será de 7 (siete sobre diez).

5.3 Temporalidad de la capacitación.

Las acciones de capacitación se realizarán con forme al siguiente calendario:

- I. **Primer Periodo Cuatrimestral:** Las personas servidoras públicas tendrán los meses de febrero, marzo y abril para acreditar las horas de capacitación.
- II. **Segundo Periodo Cuatrimestral:** Las personas servidoras públicas tendrán los meses de junio, julio y agosto para acreditar las horas de capacitación.
- III. **Tercer Periodo Cuatrimestral:** Las personas servidoras públicas tendrán los meses de octubre, noviembre y diciembre para acreditar las horas de capacitación.

5.4 De los casos de excepción del esquema de capacitación.

Los casos de excepción sobre el esquema de capacitación serán los siguientes:

- I. Cuando el personal evaluado sea el encargado de administrar, instruir, construir, diseñar, modificar o examinar la información contenida en los cursos de capacitación emitidos por la Dirección que sumen puntos a la evaluación del desempeño;
- II. Cuando el personal evaluado sea el encargado de generar la evaluación de contenidos de cada curso construido.
- III. Cuando el personal evaluado se encuentre en un esquema de alfabetización de nivel básico con la validación correspondiente.



En caso de existir las excepciones antes descritas la persona que funja como jefe o jefe inmediato superior deberá instruir al personal evaluado, los cursos de capacitación correspondientes a tomar, en plataformas establecidas y acorde con las funciones del puesto

Su calificación será determinada por el número de horas establecidas en los cursos seleccionados, en apego al esquema de evaluación según le corresponda al personal evaluado.

SECCIÓN SEXTA

6. DE LA PLATAFORMA ELECTRÓNICA DE EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL.

La evaluación del desempeño de las personas servidoras públicas, se desarrollará a través de la plataforma electrónica que para tal fin implemente la Dirección General de Capital Humano.

El proceso será administrado por la Dirección General de Capital Humano en conjunto con la Dirección y en coordinación con quienes funjan como enlaces de recursos humanos de las diferentes Dependencias y Órganos Administrativos Desconcentrados.

6.1. Componentes de la plataforma electrónica de evaluación al desempeño laboral.

La plataforma electrónica deberá contar con al menos, los siguientes componentes:

- I. **Creación del periodo de evaluación** La Dirección calendarizará el inicio y el fin del periodo cuatrimestral para evaluar el desempeño laboral del personal.
- II. **Asignación de esquemas de evaluación.** La Dirección Administrativa u homóloga de cada Dependencia u Órgano Administrativo Desconcentrado, estará a cargo de asignar los esquemas de evaluación al personal, aplicables a Jefaturas de Oficina, Analistas Profesionales u Operativos, así como a la correcta organización interna de las personas servidoras públicas.

La Dirección supervisará que la asignación de los esquemas se lleve a cabo en apego a los presentes lineamientos.
- III. **Asignación de permisos a las personas evaluadoras.** La Dirección estará a cargo de asignar los permisos de evaluación al personal, a las personas servidoras públicas que funjan como jefas o jefes directos del personal a evaluar de conformidad con la plantilla actualizada.





- IV. **Apertura de la evaluación al desempeño laboral.** La Dirección abrirá el periodo de la evaluación al desempeño laboral a las personas asignadas previamente a un esquema de evaluación.
- V. **Resultados de la evaluación del desempeño laboral.** La Dirección, estará a cargo de la plataforma electrónica, para el cálculo del promedio obtenido en la autoevaluación y la evaluación por parte de la jefa o el jefe directo.
- VI. **Cierre de la evaluación del desempeño laboral.** La Dirección, administrará el cierre del periodo cuatrimestral de la evaluación al desempeño laboral, al finalizar el periodo establecido.

SECCIÓN SÉPTIMA

7. DEL RESULTADO FINAL

7.1 Resultados de la evaluación al desempeño laboral.

Los resultados finales de la evaluación al desempeño laboral están conformados por el promedio de los resultados parciales obtenidos de la autoevaluación y de la evaluación por parte de la jefa o el jefe directo; cuya realización es obligatoria.

Puntajes	Resultados
97-100	Sobresaliente
81-96	Muy bueno
61-80	Bueno
0-60	Deficiente

El resultado obtenido de ambos puntajes, se considerará como:

- I. **Sobresaliente**, cuando el promedio sea una calificación de 97 a 100 puntos, de un total de 100 posibles;
- II. **Muy bueno**, cuando el promedio sea de 81 a 96 puntos, de un total de 100 posibles;
- III. **Bueno**, cuando el promedio sea de 61 a 80 puntos, de un total de 100 posibles, y
- IV. **Deficiente**, cuando el promedio sea de 0 a 60 puntos, de un total de 100 posibles.



Para el pago del estímulo correspondiente no se considerarán las faltas, únicamente suspenderá el beneficio de los días extraordinarios obtenidos derivados del resultado.

De las suspensiones, las personas servidoras públicas que se encuentren en este supuesto durante el periodo cuatrimestral, no serán susceptibles de ser evaluadas.

La asignación correspondiente será determinada por la Dirección de Administración de Recursos Humanos de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Gobierno del Estado de Quintana Roo, la cual será responsable de calcular y pagar el estímulo cuatrimestral.

7.2 Retroalimentación al personal evaluado por parte de la persona servidora pública que funja como superior jerárquico inmediato

Una vez finalizada la evaluación al desempeño laboral, y se haya obtenido el resultado, se podrá realizar una entrevista de retroalimentación.

7.2.1 Entrevista de retroalimentación de la calificación otorgada

En un plazo no mayor a 10 días hábiles, posteriores a la recepción del estímulo, la jefa o jefe inmediato del puesto, podrá organizar y entrevistar a las personas servidoras públicas evaluadas, para brindar una retroalimentación de la puntuación y el resultado obtenido.

La retroalimentación, permitirá analizar y definir entre la persona que funja como superior jerárquico y la persona servidora pública evaluada, las áreas de mejora para el desempeño de las actividades y cumplimiento de las funciones; así como, mejorar la comunicación entre ambas partes.

7.3 Derecho de réplica por parte del personal evaluado

El personal evaluado podrá manifestar su derecho de réplica al proceso de evaluación al desempeño laboral de su calificación obtenida, únicamente por medio de la evaluación del clima laboral, realizada cada año natural. Dicha evaluación será el medio por el que se evaluará la objetividad de la evaluación por parte de la jefa o el jefe directo.





ANEXO 1

ESQUEMAS DE EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL

A) AUTOEVALUACIÓN

A.1 ESQUEMA DE AUTOEVALUACIÓN CORRESPONDIENTE A LA EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL PARA JEFATURAS DE OFICINA

1. Factor clave: Funciones del Puesto.

- **Subfactor:** Conocimiento e implementación de las funciones y responsabilidades del puesto con profesionalismo, eficacia y eficiencia.

Pregunta: ¿Conozco y cumpla los deberes, obligaciones y responsabilidades de mi puesto?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Cumpla de manera excelente las funciones y responsabilidades de mi puesto.	15
Cumpla de manera adecuada las funciones y responsabilidades de mi puesto.	12
Cumpla de manera regular las funciones y responsabilidades de mi puesto.	9

2. Factor clave: Resultados y calidad de trabajo.

- **Subfactor:** Capacidad organizativa.

Pregunta: ¿Tengo la capacidad de organizar mi trabajo en función de los objetivos, metas y prioridades del área, cumpliendo con los plazos establecidos y utilizando eficientemente los recursos para alcanzar los resultados esperados?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Tengo excelente capacidad organizativa: planifico, priorizo y reviso el progreso para cumplir con los objetivos.	3
Tengo buena capacidad organizativa: organizo mis tareas y cumpla con plazos y prioridades, aunque puedo mejorar.	2
Mi capacidad organizativa es regular: cumpla con mis tareas, pero tengo dificultades para organizar mi trabajo, me cuesta planificar, priorizar y cumplir con los plazos establecidos.	1

- **Subfactor:** Obtención de resultados.

Pregunta: ¿Mantengo mi productividad permanentemente?

Opciones de respuesta y puntuación:



Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre mantengo la productividad laboral por encima de lo esperado.	4
Mi desempeño productivo generalmente se mantiene dentro de los parámetros esperados, sin sobresalir de manera destacada.	3
Mi productividad es poco notable.	2

- **Subfactor:** Calidad en el trabajo.

Pregunta: ¿Cumpro con calidad los trabajos encomendados beneficiando a los objetivos y metas establecidas?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre cumpro en tiempo y forma.	4
Por lo general tengo retrasos y presento errores.	3
Con frecuencia solicito la ampliación del plazo establecido.	2

- **Subfactor:** Cumplimiento de metas y trabajos programados o asignados en el periodo a evaluar.

Pregunta: ¿Cumpro con las metas, así como con los trabajos programados y asignados durante el periodo evaluado, conforme a los planes de trabajo?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
He cumplido con al menos el 90 % de las metas y trabajos asignados.	4
He cumplido entre el 75.1 % y 89.9 % de las metas y trabajos asignados.	3
He cumplido con el 75% o menos de las metas y trabajos asignados.	2

3. Factor clave: Criterio.

- **Subfactor:** Autonomía que muestra en la ejecución de su trabajo.

Pregunta: ¿Desempeño de manera activa mi trabajo sin necesidad de una supervisión constante?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre realizo mis tareas de forma autónoma.	2
Generalmente trabajo con autonomía, aunque a veces consulto.	1.5
Necesito apoyo y supervisión frecuentemente.	1





- **Subfactor:** Muestra capacidad de análisis y encuentra alternativas adecuadas y oportunas ante situaciones que surgen en el ejercicio de sus funciones.

Pregunta: ¿En la ejecución de mis trabajos, planteo soluciones con criterio profesional para resolver problemas y anticiparme a posibles situaciones futuras?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Planteo soluciones y evito problemas a futuro.	3
Espero a que se presenten problemas, para plantear la solución.	2.5
Espero que otra persona servidora pública lo resuelva.	2

4. Factor clave: Disposición.

- **Subfactor:** Interés, compromiso y disposición para colaborar con el personal vinculado a su área.

Pregunta: ¿Tengo disposición para colaborar con mis compañeras, compañeros y superiores, manteniendo una actitud abierta, participativa y positiva en el trabajo en equipo?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Tengo buena disposición, interés y compromiso para colaborar.	2
Tengo regular disposición, interés y compromiso para colaborar.	1.2
No tengo disposición, interés ni compromiso para colaborar.	0.7

- **Subfactor:** Apertura y disposición para asumir labores adicionales relacionadas con los objetivos y las metas de trabajo.

Pregunta: ¿Mantengo disposición y apertura para realizar, con eficiencia, trabajos no programados?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Tengo buena apertura y disposición.	1.5
Tengo regular apertura y disposición.	1.1
No tengo apertura y disposición.	0.5

- **Subfactor:** Disposición para realizar y participar en actividades institucionales extraordinarias.

Pregunta: ¿Cuento con la disposición para realizar y participar en actividades institucionales fuera de mi centro laboral?

Opciones de respuesta y puntuación:



Opciones de respuesta	Puntuación:
Tengo buena disposición.	1.5
Tengo regular disposición.	0.7
No tengo disposición.	0.3

5. Factor clave: Iniciativa.

- **Subfactor:** Iniciativa para mantenerse en constante actualización en su área de trabajo.

Pregunta: ¿Me actualizo de manera constante en las funciones y procedimientos de mi área de trabajo?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre.	2
En la mayoría de las ocasiones.	1.5
De forma ocasional.	1

- **Subfactor:** Actitud para realizar labores por iniciativa propia.

Pregunta: ¿Asumo y realizo trabajos por iniciativa propia?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Muestro disposición e iniciativa propia de manera persistente, aún sin instrucciones.	2
Muestro disposición e iniciativa propia, cuando recibo instrucciones.	1.5
Muestro disposición e iniciativa propia, sólo si se me motiva.	1

6. Factor clave: Disciplina.

- **Subfactor:** Comportamiento en el área de trabajo, conforme a normas laborales.

Pregunta: ¿Cumpro con las normas de conducta y disciplina establecidas en mi área de trabajo? (Considere para esto si tiene alguna amonestación en el periodo que cubre la evaluación).

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Cumpro de manera excelente las normas de conducta y disciplina establecidas.	10
Cumpro de manera aceptable las normas de conducta y disciplina establecidas.	9
Cumpro regularmente las normas de conducta y disciplina establecidas.	8





7. Factor clave: Ética y perspectiva de género.

- **Subfactor:** Comportamiento hacia sus compañeras y compañeros de trabajo.

Pregunta: ¿Manejo relaciones laborales respetuosas con mis compañeras, compañeros y superiores?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Mi manejo de las relaciones laborales es excelente, impacta positivamente en la estabilidad del clima y la cultura organizacional.	3
Mi manejo de las relaciones laborales es bueno, casi siempre estabiliza el clima y la cultura organizacional.	2
Mi manejo de las relaciones laborales es regular, en ocasiones desestabiliza el clima y la cultura organizacional.	1

- **Subfactor:** Comportamiento hacia la ciudadanía.

Pregunta: ¿Soy capaz de brindar una atención a la ciudadanía de forma profesional y acorde a las Reglas de Integridad en el desempeño de mis funciones?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre correspondo a la ciudadanía de forma profesional dentro de los parámetros de las Reglas de Integridad.	3
Casi siempre correspondo a la ciudadanía de forma profesional dentro de los parámetros de las Reglas de Integridad.	2
En ocasiones no correspondo a la ciudadanía de forma profesional dentro de los parámetros de las Reglas de Integridad.	1

- **Subfactor:** Ética Laboral.

Pregunta: ¿Me conduzco bajo los principios del Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Cumplo con excelencia los principios, valores, reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	2
Casi siempre cumplo con los principios, valores, reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y	1.5



Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	
Pocas veces cumplo con los principios, valores, reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	1

8. Factor clave: Trabajo en equipo.

- **Subfactor:** Disposición con el equipo de trabajo.

Pregunta: ¿Participo de manera activa y propositiva en el equipo de trabajo al que pertenezco?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Lo hago de manera consistente y permanente.	10
Lo hago de manera consistente cuando se me solicita.	9
Lo hago de manera consistente únicamente cuando quiero.	8

9. Factor clave: Uso de herramientas y equipo de trabajo.

- **Subfactor:** Cuidado del equipo de trabajo.

Pregunta: ¿Soy responsable y cuidadoso en el uso del equipo y herramientas asignadas para realizar mi trabajo?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre cuido el equipo de trabajo asignado, más allá de lo esperado.	2
Generalmente cuido el equipo de trabajo.	1
Lo cuido en lo esencial, pero hay aspectos que puedo mejorar.	0.5

- **Subfactor:** Optimización de recursos.

Pregunta: ¿Cómo evalúo mi eficiencia y responsabilidad en el uso del equipo y material asignados para el desempeño de mis funciones?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Excelente, uso mi equipo y material con austeridad, economía, racionalidad y sustentabilidad.	2
Casi siempre, uso mi equipo y material con austeridad, economía, racionalidad y sustentabilidad.	1
Regularmente, uso mi equipo y material con austeridad, economía, racionalidad y sustentabilidad.	0.5





- **Subfactor:** Dominio del equipo y herramientas de trabajo.
Pregunta: ¿Cómo evalúo mi dominio en la operación y uso del equipo con el que desempeño mis funciones?
Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Avanzado.	4
Consistente.	3
Suficiente.	2

10. Factor clave: Capacitación y formación profesional.

- **Subfactor:** Capacitación obtenida.
Puntuación Obtenida:

PUNTUACIÓN OBTENIDA	Puntuación:
16 horas o más durante el cuatrimestre (con calificación mínima de 90 puntos).	20
16 horas o más durante el cuatrimestre (con calificación mínima de 80 puntos).	15
16 horas o más durante el cuatrimestre (con calificación mínima de 70 puntos).	10
15 horas o menos durante el cuatrimestre.	0

A.2 ESQUEMA DE AUTOEVALUACIÓN CORRESPONDIENTE A LA EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL PARA ANALISTAS PROFESIONALES

1. Factor clave: Funciones del Puesto.

- **Subfactor:** Conocimiento e implementación de las funciones y responsabilidades del puesto con profesionalismo, eficacia y eficiencia.
Pregunta: ¿Conozco y cumplo los deberes, obligaciones y responsabilidades de mi puesto?
Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Cumplo de manera excelente las funciones y responsabilidades de mi puesto.	10
Cumplo de manera adecuada las funciones y responsabilidades de mi puesto.	9
Cumplo de manera regular las funciones y responsabilidades de mi puesto.	8

2. Factor clave: Resultados y calidad de trabajo.

- **Subfactor:** Capacidad organizativa.



Pregunta: ¿Tengo la capacidad de organizar mi trabajo en función de los objetivos, metas y prioridades del área, cumpliendo con los plazos establecidos y utilizando eficientemente los recursos para alcanzar los resultados esperados?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Tengo excelente capacidad organizativa: planifico, priorizo y reviso el progreso para cumplir con los objetivos.	2.5
Tengo buena capacidad organizativa: organizo mis tareas y cumplo con plazos y prioridades, aunque puedo mejorar.	2
Mi capacidad organizativa es regular: cumplo con mis tareas, pero tengo dificultades para organizar mi trabajo, me cuesta planificar, priorizar y cumplir con los plazos establecidos.	1.5

- **Subfactor:** Obtención de resultados.

Pregunta: ¿Mantengo mi productividad permanentemente?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre mantengo la productividad laboral por encima de lo esperado.	3.5
Mi desempeño productivo generalmente se mantiene dentro de los parámetros esperados, sin sobresalir de manera destacada.	3
Mi productividad es poco notable.	2.5

- **Subfactor:** Calidad en el trabajo.

Pregunta: ¿Cumplo con calidad los trabajos encomendados beneficiando a los objetivos y metas establecidas?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre cumplo en tiempo y forma.	3.5
Por lo general tengo retrasos y presento errores.	3
Con frecuencia solicito la ampliación del plazo establecido.	2.5

- **Subfactor:** Cumplimiento de metas y trabajos programados o asignados en el periodo a evaluar.

Pregunta: ¿Cumplo con las metas, así como con los trabajos programados y asignados durante el periodo evaluado, conforme a los planes de trabajo?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
He cumplido con al menos el 90 % de las metas y trabajos asignados.	3.5





He cumplido entre el 75.1 % y 89.9 % de las metas y trabajos asignados.	3
He cumplido con el 75% o menos de las metas y trabajos asignados.	2.5

3. Factor clave: Criterio.

- **Subfactor:** Autonomía que muestra en la ejecución de su trabajo.
Pregunta: ¿Desempeño de manera activa mi trabajo sin necesidad de una supervisión constante?
Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre realizo mis tareas de forma autónoma.	2
Generalmente trabajo con autonomía, aunque a veces consulto.	1.5
Necesito apoyo y supervisión frecuentemente.	1

- **Subfactor:** Muestra capacidad de análisis y encuentra alternativas adecuadas y oportunas ante situaciones que surgen en el ejercicio de sus funciones.

Pregunta: ¿En la ejecución de mis trabajos, planteo soluciones con criterio profesional para resolver problemas y anticiparme a posibles situaciones futuras?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Planteo soluciones y evito problemas a futuro.	2
Espero a que se presenten problemas, para plantear la solución.	1.5
Espero que otra persona servidora pública lo resuelva.	1

4. Factor clave: Disposición.

- **Subfactor:** Interés, compromiso y disposición para colaborar con el personal vinculado a su área.

Pregunta: ¿Tengo disposición para colaborar con mis compañeras, compañeros y superiores, manteniendo una actitud abierta, participativa y positiva en el trabajo en equipo?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Tengo buena disposición, interés y compromiso para colaborar.	4
Tengo regular disposición, interés y compromiso para colaborar.	3
No tengo disposición, interés ni compromiso para colaborar.	2.5





- **Subfactor:** Apertura y disposición para asumir labores adicionales relacionadas con los objetivos y las metas de trabajo.

Pregunta: ¿Mantengo disposición y apertura para realizar, con eficiencia, trabajos no programados?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Tengo buena apertura y disposición.	3
Tengo regular apertura y disposición.	2.5
No tengo apertura y disposición.	1.8

- **Subfactor:** Disposición para realizar y participar en actividades institucionales extraordinarias.

Pregunta: ¿Cuento con la disposición para realizar y participar en actividades institucionales fuera de mi centro laboral?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Tengo buena disposición.	3
Tengo regular disposición.	2.5
No tengo disposición.	1.7

5. Factor clave: Iniciativa.

- **Subfactor:** Iniciativa para mantenerse en constante actualización en su área de trabajo.

Pregunta: ¿Me actualizo de manera constante en las funciones y procedimientos de mi área de trabajo?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre.	3
En la mayoría de las ocasiones.	2
De forma ocasional.	1

- **Subfactor:** Actitud para realizar labores por iniciativa propia.

Pregunta: ¿Asumo y realizo trabajos por iniciativa propia?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Muestro disposición e iniciativa propia de manera persistente, aún sin instrucciones.	3
Muestro disposición e iniciativa propia, cuando recibo instrucciones.	2
Muestro disposición e iniciativa propia, sólo si se me motiva.	1





6. Factor clave: Disciplina.

- **Subfactor:** Comportamiento en el área de trabajo, conforme a normas laborales.

Pregunta: ¿Cumpla con las normas de conducta y disciplina establecidas en mi área de trabajo? (Considere para esto si tiene alguna amonestación en el periodo que cubre la evaluación).

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Cumpla de manera excelente las normas de conducta y disciplina establecidas.	10
Cumpla de manera aceptable las normas de conducta y disciplina establecidas.	9
Cumpla regularmente las normas de conducta y disciplina establecidas.	8

7. Factor clave: Ética y perspectiva de género.

- **Subfactor:** Comportamiento hacia sus compañeras y compañeros de trabajo.

Pregunta: ¿Manejo relaciones laborales respetuosas con mis compañeras, compañeros y superiores?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Mi manejo de las relaciones laborales es excelente, impacta positivamente en la estabilidad del clima y la cultura organizacional.	2
Mi manejo de las relaciones laborales es bueno, casi siempre estabiliza el clima y la cultura organizacional.	1
Mi manejo de las relaciones laborales es regular, en ocasiones desestabiliza el clima y la cultura organizacional.	0.5

- **Subfactor:** Comportamiento hacia la ciudadanía.

Pregunta: ¿Soy capaz de brindar una atención a la ciudadanía de forma profesional y acorde a las Reglas de Integridad en el desempeño de mis funciones?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre correspondo a la ciudadanía de forma profesional dentro de los parámetros de las Reglas de Integridad.	3
Casi siempre correspondo a la ciudadanía de forma profesional dentro de los parámetros de las Reglas de Integridad.	2
En ocasiones no correspondo a la ciudadanía de forma	1





profesional dentro de los parámetros de las Reglas de Integridad.

- **Subfactor:** Ética Laboral.

Pregunta: ¿Me conduzco bajo los principios del Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Cumplo con excelencia los principios, valores, reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	5
Casi siempre cumplo con los principios, valores, reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	4
Pocas veces cumplo con los principios, valores, reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	3

8. Factor clave: Trabajo en equipo.

- **Subfactor:** Disposición con el equipo de trabajo.

Pregunta: ¿Participo de manera activa y propositiva en el equipo de trabajo al que pertenezco?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Lo hago de manera consistente y permanente.	10
Lo hago de manera consistente cuando se me solicita.	9
Lo hago de manera consistente únicamente cuando quiero.	8

9. Factor clave: Uso de herramientas y equipo de trabajo.

- **Subfactor:** Cuidado del equipo de trabajo.

Pregunta: ¿Soy responsable y cuidadoso en el uso del equipo y herramientas asignadas para realizar mi trabajo?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre cuido el equipo de trabajo asignado, más allá de lo esperado.	4
Generalmente cuido el equipo de trabajo.	3
Lo cuido en lo esencial, pero hay aspectos que puedo mejorar.	2





- **Subfactor:** Optimización de recursos.

Pregunta: ¿Cómo evalúo mi eficiencia y responsabilidad en el uso del equipo y material asignados para el desempeño de mis funciones?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Excelente, uso mi equipo y material con austeridad, economía, racionalidad y sustentabilidad.	4
Casi siempre, uso mi equipo y material con austeridad, economía, racionalidad y sustentabilidad.	3
Regularmente, uso mi equipo y material con austeridad, economía, racionalidad y sustentabilidad.	2

- **Subfactor:** Dominio del equipo y herramientas de trabajo.

Pregunta: ¿Cómo evalúo mi dominio en la operación y uso del equipo con el que desempeño mis funciones?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Avanzado.	4
Consistente.	3
Suficiente.	2

10. Factor clave: Capacitación y formación profesional.

- **Subfactor:** Capacitación obtenida.

Puntuación Obtenida:

PUNTUACIÓN OBTENIDA	Puntuación:
16 horas o más durante el cuatrimestre (con calificación mínima de 90 puntos).	15
16 horas o más durante el cuatrimestre (con calificación mínima de 80 puntos).	10
16 horas o más durante el cuatrimestre (con calificación mínima de 70 puntos).	5
15 horas o menos durante el cuatrimestre.	0

A.3 ESQUEMA DE AUTOEVALUACIÓN CORRESPONDIENTE A LA EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL PARA OPERATIVOS

1. Factor clave: Funciones del Puesto.

- **Subfactor:** Conocimiento e implementación de las funciones y responsabilidades del puesto con profesionalismo, eficacia y eficiencia.





Pregunta: ¿Conozco y cumplo los deberes, obligaciones y responsabilidades de mi puesto?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Cumpro de manera excelente las funciones y responsabilidades de mi puesto.	10
Cumpro de manera adecuada las funciones y responsabilidades de mi puesto.	9
Cumpro de manera regular las funciones y responsabilidades de mi puesto.	8

2. Factor clave: Resultados y calidad de trabajo.

- **Subfactor:** Capacidad organizativa.

Pregunta: ¿Tengo la capacidad de organizar mi trabajo en función de los objetivos, metas y prioridades del área, cumpliendo con los plazos establecidos y utilizando eficientemente los recursos para alcanzar los resultados esperados?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Tengo excelente capacidad organizativa: planifico, priorizo y reviso el progreso para cumplir con los objetivos.	2.5
Tengo buena capacidad organizativa: organizo mis tareas y cumpro con plazos y prioridades, aunque puedo mejorar.	2
Mi capacidad organizativa es regular: cumpro con mis tareas, pero tengo dificultades para organizar mi trabajo, me cuesta planificar, priorizar y cumplir con los plazos establecidos.	1.5

- **Subfactor:** Obtención de resultados.

Pregunta: ¿Mantengo mi productividad permanentemente?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre mantengo la productividad laboral por encima de lo esperado.	3.5
Mi desempeño productivo generalmente se mantiene dentro de los parámetros esperados, sin sobresalir de manera destacada.	3
Mi productividad es poco notable.	2.5

- **Subfactor:** Calidad en el trabajo.

Pregunta: ¿Cumpro con calidad los trabajos encomendados beneficiando a los objetivos y metas establecidas?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre cumpro en tiempo y forma.	3.5





Por lo general tengo retrasos y presento errores.	3
Con frecuencia solicito la ampliación del plazo establecido.	2.5

- **Subfactor:** Cumplimiento de metas y trabajos programados o asignados en el periodo a evaluar.

Pregunta: ¿Cumplo con las metas, así como con los trabajos programados y asignados durante el periodo evaluado, conforme a los planes de trabajo?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
He cumplido con al menos el 90 % de las metas y trabajos asignados.	3.5
He cumplido entre el 75.1 % y 89.9 % de las metas y trabajos asignados.	3
He cumplido con el 75% o menos de las metas y trabajos asignados.	2.5

3. Factor clave: Criterio.

- **Subfactor:** Autonomía que muestra en la ejecución de su trabajo.

Pregunta: ¿Desempeño de manera activa mi trabajo sin necesidad de una supervisión constante?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre realizo mis tareas de forma autónoma.	1.5
Generalmente trabajo con autonomía, aunque a veces consulto.	1
Necesito apoyo y supervisión frecuentemente.	0.5

- **Subfactor:** Muestra capacidad de análisis y encuentra alternativas adecuadas y oportunas ante situaciones que surgen en el ejercicio de sus funciones.

Pregunta: ¿En la ejecución de mis trabajos, planteo soluciones con criterio profesional para resolver problemas y anticiparme a posibles situaciones futuras?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Planteo soluciones y evito problemas a futuro.	1.5
Espero a que se presenten problemas, para plantear la solución.	1
Espero que otra persona servidora pública lo resuelva.	0.5



4. Factor clave: Disposición.

- **Subfactor:** Interés, compromiso y disposición para colaborar con el personal vinculado a su área.

Pregunta: ¿Tengo disposición para colaborar con mis compañeras, compañeros y superiores, manteniendo una actitud abierta, participativa y positiva en el trabajo en equipo?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Tengo buena disposición, interés y compromiso para colaborar.	6
Tengo regular disposición, interés y compromiso para colaborar.	5.6
No tengo disposición, interés ni compromiso para colaborar.	5

- **Subfactor:** Apertura y disposición para asumir labores adicionales relacionadas con los objetivos y las metas de trabajo.

Pregunta: ¿Mantengo disposición y apertura para realizar, con eficiencia, trabajos no programados?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Tengo buena apertura y disposición.	4.5
Tengo regular apertura y disposición.	3.7
No tengo apertura y disposición.	3

- **Subfactor:** Disposición para realizar y participar en actividades institucionales extraordinarias.

Pregunta: ¿Cuento con la disposición para realizar y participar en actividades institucionales fuera de mi centro laboral?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Tengo buena disposición.	4.5
Tengo regular disposición.	3.7
No tengo disposición.	3

5. Factor clave: Iniciativa.

- **Subfactor:** Iniciativa para mantenerse en constante actualización en su área de trabajo.

Pregunta: ¿Me actualizo de manera constante en las funciones y procedimientos de mi área de trabajo?

Opciones de respuesta y puntuación:





Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre.	3
En la mayoría de las ocasiones.	2
De forma ocasional.	1

- **Subfactor:** Actitud para realizar labores por iniciativa propia.

Pregunta: ¿Asumo y realizo trabajos por iniciativa propia?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Muestro disposición e iniciativa propia de manera persistente, aún sin instrucciones.	3
Muestro disposición e iniciativa propia, cuando recibo instrucciones.	2
Muestro disposición e iniciativa propia, sólo si se me motiva.	1

6. Factor clave: Disciplina.

- **Subfactor:** Comportamiento en el área de trabajo, conforme a normas laborales.

Pregunta: ¿Cumpro con las normas de conducta y disciplina establecidas en mi área de trabajo? (Considere para esto si tiene alguna amonestación en el periodo que cubre la evaluación).

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Cumpro de manera excelente las normas de conducta y disciplina establecidas.	6
Cumpro de manera aceptable las normas de conducta y disciplina establecidas.	5
Cumpro regularmente las normas de conducta y disciplina establecidas.	4

7. Factor clave: Ética y perspectiva de género.

- **Subfactor:** Comportamiento hacia sus compañeras y compañeros de trabajo.

Pregunta: ¿Manejo relaciones laborales respetuosas con mis compañeras, compañeros y superiores?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Mi manejo de las relaciones laborales es excelente, impacta positivamente en la estabilidad del clima y la cultura organizacional.	5
Mi manejo de las relaciones laborales es bueno, casi siempre	4





estabiliza el clima y la cultura organizacional.	
Mi manejo de las relaciones laborales es regular, en ocasiones desestabiliza el clima y la cultura organizacional.	3

- **Subfactor:** Comportamiento hacia la ciudadanía.
Pregunta: ¿Soy capaz de brindar una atención a la ciudadanía de forma profesional y acorde a las Reglas de Integridad en el desempeño de mis funciones?
Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre correspondo a la ciudadanía de forma profesional dentro de los parámetros de las Reglas de Integridad.	5
Casi siempre correspondo a la ciudadanía de forma profesional dentro de los parámetros de las Reglas de Integridad.	4
En ocasiones no correspondo a la ciudadanía de forma profesional dentro de los parámetros de las Reglas de Integridad.	3

- **Subfactor:** Ética Laboral.
Pregunta: ¿Me conduzco bajo los principios del Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo?
Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Cumplo con excelencia los principios, valores, reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	5
Casi siempre cumplo con los principios, valores, reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	4
Pocas veces cumplo con los principios, valores, reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	3

8. Factor clave: Trabajo en equipo.

- **Subfactor:** Disposición con el equipo de trabajo.
Pregunta: ¿Participo de manera activa y propositiva en el equipo de trabajo al que pertenezco?
Opciones de respuesta y puntuación:





Opciones de respuesta	Puntuación:
Lo hago de manera consistente y permanente.	10
Lo hago de manera consistente cuando se me solicita.	9
Lo hago de manera consistente únicamente cuando quiero.	8

9. Factor clave: Uso de herramientas y equipo de trabajo.

- **Subfactor:** Cuidado del equipo de trabajo.

Pregunta: ¿Soy responsable y cuidadoso en el uso del equipo y herramientas asignadas para realizar mi trabajo?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre cuido el equipo de trabajo asignado, más allá de lo esperado.	4
Generalmente cuido el equipo de trabajo.	3
Lo cuido en lo esencial, pero hay aspectos que puedo mejorar.	2

- **Subfactor:** Optimización de recursos.

Pregunta: ¿Cómo evalúo mi eficiencia y responsabilidad en el uso del equipo y material asignados para el desempeño de mis funciones?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Excelente, uso mi equipo y material con austeridad, economía, racionalidad y sustentabilidad.	4
Casi siempre, uso mi equipo y material con austeridad, economía, racionalidad y sustentabilidad.	3
Regularmente, uso mi equipo y material con austeridad, economía, racionalidad y sustentabilidad.	2

- **Subfactor:** Dominio del equipo y herramientas de trabajo.

Pregunta: ¿Cómo evalúo mi dominio en la operación y uso del equipo con el que desempeño mis funciones?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Avanzado.	4
Consistente.	3
Suficiente.	2

10. Factor clave: Capacitación y formación profesional.

- **Subfactor:** Capacitación obtenida.

Puntuación Obtenida:



PUNTUACIÓN OBTENIDA	Puntuación:
16 horas o más durante el cuatrimestre (con calificación mínima de 90 puntos).	10
16 horas o más durante el cuatrimestre (con calificación mínima de 80 puntos).	6
16 horas o más durante el cuatrimestre (con calificación mínima de 70 puntos).	4
15 horas o menos durante el cuatrimestre.	0

B) EVALUACIÓN POR PARTE DE LA JEFA O EL JEFE DIRECTO

B.1 ESQUEMA DE EVALUACIÓN DE LA JEFA O EL JEFE DIRECTO CORRESPONDIENTE A LA EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL PARA JEFATURAS DE OFICINA

1. Factor clave: Funciones del Puesto.

- **Subfactor:** Conocimiento e implementación de las funciones y responsabilidades del puesto con profesionalismo, eficacia y eficiencia.

Pregunta: ¿Conoce y cumple las funciones y responsabilidades del puesto?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Cumple de manera excelente las funciones y responsabilidades del puesto.	15
Cumple de manera adecuada las funciones y responsabilidades del puesto.	12
Cumple de manera regular las funciones y responsabilidades del puesto.	9
Presenta dificultades en el desarrollo de sus funciones y en la obtención de resultados en su desempeño.	6

2. Factor clave: Resultados y calidad de trabajo.

- **Subfactor:** Capacidad organizativa.

Pregunta: ¿Cómo evalúa la capacidad organizativa de la persona evaluada para determinar plazos y mecanismos a seguir para el cumplimiento de los objetivos institucionales?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Excelente organización.	3
Buena organización.	2.5





Regular organización.	2
Deficiencias en la organización.	1.5

- **Subfactor:** Obtención de resultados.

Pregunta: ¿Demuestra constancia y estabilidad en su nivel de productividad durante el desempeño de sus funciones?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre mantiene la productividad laboral por encima de lo esperado.	4
Suele tener niveles de productividad destacados.	3
Cumple con lo necesario y suele no tener permanencia en su productividad.	2
Su productividad suele ser imprecisa y poco notable en sus resultados.	1

- **Subfactor:** Calidad en el trabajo.

Pregunta: ¿Cumple con calidad los trabajos encomendados, beneficiando los objetivos y metas establecidas?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre cumple en tiempo y forma.	4
Pocas veces tiene retrasos y a veces presenta errores.	3
Por lo general tiene retrasos y presenta errores.	2
Regularmente solicita se amplíe el plazo.	1

- **Subfactor:** Cumplimiento de metas y trabajos programados o asignados en el periodo a evaluar.

Pregunta: ¿Cuál es el porcentaje de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el periodo a evaluar?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Mínimo 95%.	4
Mínimo 80%.	3
Entre 70% y 79%.	2
Menos de 70%.	1

3. Factor clave: Criterio.

- **Subfactor:** Autonomía que muestra en la ejecución de su trabajo.

Pregunta: ¿Desempeña de manera activa su trabajo sin necesidad de una supervisión constante?

Opciones de respuesta y puntuación:



Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre.	2
En la mayoría de las ocasiones.	1.5
Algunas ocasiones.	1
Requiere supervisión la mayoría de las veces.	0.5

- **Subfactor:** Muestra capacidad de análisis y encuentra alternativas adecuadas y oportunas ante situaciones que surgen en el ejercicio de sus funciones.

Pregunta: ¿Plantea soluciones, con criterio profesional para resolver problemas de su trabajo e idea soluciones para prevenirlos en un futuro?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre.	3
En la mayoría de las ocasiones.	2.5
Algunas ocasiones.	2
Requiere supervisión la mayoría de las veces.	1.5

4. Factor clave: Disposición.

- **Subfactor:** Interés, compromiso y disposición para colaborar con el personal vinculado a su área.

Pregunta: ¿Es una persona servidora pública dispuesta y abierta a trabajar en conjunto con sus compañeras, compañeros y superiores, mostrando una actitud de colaboración?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Tiene excelente apertura y una amplia disposición.	2
Tiene apertura y disposición suficiente.	1.5
Tiene apertura y disposición, demostrando un nivel moderado de tolerancia.	1
Demuestra apertura y disposición, aunque con baja tolerancia.	0.5

- **Subfactor:** Apertura y disposición para asumir labores adicionales relacionadas con los objetivos y las metas de trabajo.

Pregunta: ¿Mantiene disposición y apertura para realizar, con eficiencia, trabajos no programados?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Buena apertura y disposición.	2
Suficiente apertura y disposición.	1.5
Regular apertura y disposición.	1
Poca apertura y disposición.	0.5





- **Subfactor:** Disposición para realizar y participar en actividades institucionales extraordinarias.

Pregunta: ¿Tiene disposición para realizar y participar en actividades institucionales fuera de su centro laboral?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Buena disposición.	1
Suficiente disposición.	0.8
Regular disposición.	0.6
Poca disposición.	0.4

5. Factor clave: Iniciativa

- **Subfactor:** Iniciativa para mantenerse en constante actualización en su área de trabajo.

Pregunta: ¿Se actualiza constantemente en las funciones y procedimientos de su área de trabajo?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre.	2
En la mayoría de las ocasiones.	1.5
De forma ocasional.	1
Pocas veces.	0.5

- **Subfactor:** Actitud para realizar labores por iniciativa propia.

Pregunta: ¿Asume y realiza trabajos por iniciativa propia?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Muestra una disposición e iniciativa propia de manera persistente, aún sin instrucciones.	2
Muestra disposición e iniciativa propia, cuando recibe instrucciones.	1.5
Muestra disposición e iniciativa propia, solo si se le motiva.	1
Muestra disposición e iniciativa en pocas ocasiones.	0.5

6. Factor clave: Disciplina

- **Subfactor:** Comportamiento en el área de trabajo, conforme a normas laborales.

Pregunta: ¿Cuál es la manera en que cumple con las normas de conducta y disciplina establecidas en el área de trabajo? (Considere para esto si la persona evaluada tiene alguna amonestación en el periodo que cubre la evaluación).

Opciones de respuesta y puntuación:



Opciones de respuesta	Puntuación:
Cumple de manera excelente las normas de conducta y disciplina establecidas.	10
Cumple de manera aceptable las normas de conducta y disciplina establecidas.	9
Cumple regularmente las normas de conducta y disciplina establecidas.	8
Presenta omisiones en las normas de conducta y disciplina establecidas.	7

7. Factor clave: Ética y perspectiva de género.

- **Subfactor:** Comportamiento hacia sus compañeras y compañeros de trabajo.

Pregunta: ¿Mantiene relaciones laborales armónicas y respetuosas con sus compañeras, compañeros y superiores?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Excelentes, estabiliza el clima y cultura organizacional.	3
Buenas, casi siempre estabiliza el clima y cultura organizacional.	2.5
Regulares, en ocasiones desestabiliza el clima y cultura organizacional.	2
Deficientes, cumple de forma mínima los parámetros del ambiente laboral.	1.5

- **Subfactor:** Comportamiento hacia la ciudadanía.

Pregunta: ¿Cómo es la comunicación y el trato que mantiene con la ciudadanía?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre corresponde a la ciudadanía con profesionalismo dentro de los parámetros de las Reglas de Integridad.	3
Casi siempre corresponde a la ciudadanía de forma profesional dentro de los parámetros de las Reglas de Integridad.	2.5
En ocasiones no corresponde a la ciudadanía de forma profesional ni con los parámetros de las Reglas de Integridad.	2
Su comunicación y trato hacia la ciudadanía no cumplen adecuadamente con las Reglas de Integridad.	1.5

- **Subfactor:** Ética laboral.

Pregunta: ¿Se conduce bajo los principios del Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo?



Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Cumple con excelencia los principios, valores reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	2
Casi siempre cumple con los principios, valores, reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	1.5
Pocas veces cumple con los principios, valores, reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	1
En la mayoría de las veces se le llama la atención por no cumplir con los principios, valores, reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	0.5

8. Factor clave: Trabajo en equipo.

- **Subfactor:** Disposición con el equipo de trabajo.

Pregunta: ¿Participa de manera activa y propositiva en el equipo de trabajo al que pertenece?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Lo hace de manera consistente y permanente.	10
Lo hace de manera consistente cuando se le solicita.	9
Lo hace de manera consistente únicamente cuando quiere.	8
Lo hace de manera poco consistente, refleja una actitud individualista.	7

9. Factor clave: Uso de herramientas y equipo de trabajo.

- **Subfactor:** Cuidado del equipo de trabajo.

Pregunta: ¿Cómo evalúa el cuidado que brinda al equipo asignado para su trabajo?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Escrupuloso.	3
Bueno.	2.5
Suficiente.	2
Insuficiente.	1.5





- **Subfactor:** Optimización de recursos.

Pregunta: ¿Cómo evalúa la eficiencia y responsabilidad en el uso del equipo y material asignados para el desempeño de sus funciones?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Excelente, usa su equipo y material con austeridad, economía, racionalidad y sustentabilidad.	2
Casi siempre, usa su equipo y material con austeridad, economía, racionalidad y sustentabilidad.	1.5
Regularmente, usa su equipo y material con austeridad, economía, racionalidad y sustentabilidad.	1
Bajo, no usa su equipo y material con austeridad, no fomenta la economía, racionalidad y sustentabilidad.	0.5

- **Subfactor:** Dominio del equipo y herramientas de trabajo.

Pregunta: ¿Cómo evalúa el dominio en la operación y uso del equipo con el que desempeña sus funciones?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Avanzado.	3
Consistente.	2.5
Suficiente.	2
Básico.	1.5

RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL.

10. Factor clave: Capacitación y formación profesional.

- **Subfactor:** Capacitación obtenida.

Puntuación Obtenida:

Puntuación Obtenida	Puntuación:
16 horas o más durante el cuatrimestre (con calificación mínima de 90 puntos).	20
16 horas o más durante el cuatrimestre (con calificación mínima de 80 puntos).	15
16 horas o más durante el cuatrimestre (con calificación mínima de 70 puntos).	10
15 horas o menos durante el cuatrimestre.	0





B.2 ESQUEMA DE EVALUACIÓN DE LA JEFA O EL JEFE DIRECTO CORRESPONDIENTE A LA EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL PARA ANALISTAS PROFESIONALES

1. Factor clave: Funciones del Puesto.

- **Subfactor:** Conocimiento e implementación de las funciones y responsabilidades del puesto con profesionalismo, eficacia y eficiencia.

Pregunta: ¿Conoce y cumple las funciones y responsabilidades del puesto?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Cumple de manera excelente las funciones y responsabilidades del puesto.	10
Cumple de manera adecuada las funciones y responsabilidades del puesto.	9
Cumple de manera regular las funciones y responsabilidades del puesto.	8
Presenta dificultades en el desarrollo de sus funciones y en la obtención de resultados en su desempeño.	7

2. Factor clave: Resultados y calidad de trabajo.

- **Subfactor:** Capacidad organizativa.

Pregunta: ¿Cómo evalúa la capacidad organizativa de la persona evaluada para determinar plazos y mecanismos a seguir para el cumplimiento de los objetivos institucionales?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Excelente organización.	2.5
Buena organización.	2
Regular organización.	1.5
Deficiencias en la organización.	1

- **Subfactor:** Obtención de resultados.

Pregunta: ¿Demuestra constancia y estabilidad en su nivel de productividad durante el desempeño de sus funciones?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre mantiene la productividad laboral por encima de lo esperado.	2.5
Suele tener niveles de productividad destacados.	2
Cumple con lo necesario y suele no tener permanencia en su productividad.	1.5



Su productividad suele ser imprecisa y poco notable en sus resultados.

1

- **Subfactor:** Calidad en el trabajo.

Pregunta: ¿Cumple con calidad los trabajos encomendados, beneficiando los objetivos y metas establecidas?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre cumple en tiempo y forma.	2.5
Pocas veces tiene retrasos y a veces presenta errores.	2
Por lo general tiene retrasos y presenta errores.	1.5
Regularmente solicita se amplíe el plazo.	1

- **Subfactor:** Cumplimiento de metas y trabajos programados o asignados en el periodo a evaluar.

Pregunta: ¿Cuál es el porcentaje de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el periodo a evaluar?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Mínimo 95%.	2.5
Mínimo 80%.	2
Entre 70% y 79%.	1.5
Menos de 70%.	1

3. Factor clave: Criterio.

- **Subfactor:** Autonomía que muestra en la ejecución de su trabajo.

Pregunta: ¿Desempeña de manera activa su trabajo sin necesidad de una supervisión constante?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre.	2
En la mayoría de las ocasiones.	1.5
Algunas ocasiones.	1
Requiere supervisión la mayoría de las veces.	0.5

- **Subfactor:** Muestra capacidad de análisis y encuentra alternativas adecuadas y oportunas ante situaciones que surgen en el ejercicio de sus funciones.

Pregunta: ¿Plantea soluciones, con criterio profesional para resolver problemas de su trabajo e idea soluciones para prevenirlos en un futuro?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre.	2





QUINTANA ROO
UNIDOS PARA TRANSFORMAR

En la mayoría de las ocasiones.	1.5
Algunas ocasiones.	1
Requiere supervisión la mayoría de las veces.	0.5

4. Factor clave: Disposición.

- **Subfactor:** Interés, compromiso y disposición para colaborar con el personal vinculado a su área.

Pregunta: ¿Es una persona servidora pública dispuesta y abierta a trabajar en conjunto con sus compañeras, compañeros y superiores, mostrando una actitud de colaboración?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Tiene excelente apertura y una amplia disposición.	5
Tiene apertura y disposición suficiente.	4.5
Tiene apertura y disposición, demostrando un nivel moderado de tolerancia.	4
Demuestra apertura y disposición, aunque con baja tolerancia.	3.5

- **Subfactor:** Apertura y disposición para asumir labores adicionales relacionadas con los objetivos y las metas de trabajo.

Pregunta: ¿Mantiene disposición y apertura para realizar, con eficiencia, trabajos no programados?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Buena apertura y disposición.	3
Suficiente apertura y disposición.	2.5
Regular apertura y disposición.	2
Poca apertura y disposición.	1.5

- **Subfactor:** Disposición para realizar y participar en actividades institucionales extraordinarias.

Pregunta: ¿Tiene disposición para realizar y participar en actividades institucionales fuera de su centro laboral?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Buena disposición.	2
Suficiente disposición.	1.5
Regular disposición.	1
Poca disposición.	0.5



5. Factor clave: Iniciativa

- **Subfactor:** Iniciativa para mantenerse en constante actualización en su área de trabajo.

Pregunta: ¿Se actualiza constantemente en las funciones y procedimientos de su área de trabajo?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre.	3
En la mayoría de las ocasiones.	2.5
De forma ocasional.	2
Pocas veces.	1.5

- **Subfactor:** Actitud para realizar labores por iniciativa propia.

Pregunta: ¿Asume y realiza trabajos por iniciativa propia?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Muestra una disposición e iniciativa propia de manera persistente, aún sin instrucciones.	3
Muestra disposición e iniciativa propia, cuando recibe instrucciones.	2.5
Muestra disposición e iniciativa propia, solo si se le motiva.	2
Muestra disposición e iniciativa en pocas ocasiones.	1.5

6. Factor clave: Disciplina

- **Subfactor:** Comportamiento en el área de trabajo, conforme a normas laborales.

Pregunta: ¿Cuál es la manera en que cumple con las normas de conducta y disciplina establecidas en el área de trabajo? (Considere para esto si la persona evaluada tiene alguna amonestación en el periodo que cubre la evaluación).

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Cumple de manera excelente las normas de conducta y disciplina establecidas.	10
Cumple de manera aceptable las normas de conducta y disciplina establecidas.	9
Cumple regularmente las normas de conducta y disciplina establecidas.	8
Presenta omisiones en las normas de conducta y disciplina establecidas.	7





7. Factor clave: Ética y perspectiva de género.

- **Subfactor:** Comportamiento hacia sus compañeras y compañeros de trabajo.

Pregunta: ¿Mantiene relaciones laborales armónicas y respetuosas con sus compañeras, compañeros y superiores?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Excelentes, estabiliza el clima y cultura organizacional.	4
Buenas, casi siempre estabiliza el clima y cultura organizacional.	3.5
Regulares, en ocasiones desestabiliza el clima y cultura organizacional.	3
Deficientes, cumple de forma mínima los parámetros del ambiente laboral.	2.5

- **Subfactor:** Comportamiento hacia la ciudadanía.

Pregunta: ¿Cómo es la comunicación y el trato que mantiene con la ciudadanía?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre corresponde a la ciudadanía de forma profesional con profesionalismo dentro de los parámetros de las Reglas de Integridad.	4
Casi siempre corresponde a la ciudadanía de forma profesional dentro de los parámetros de las Reglas de Integridad.	3.5
En ocasiones no corresponde a la ciudadanía de forma profesional dentro de los parámetros de las Reglas de Integridad.	3
Su comunicación y trato hacia la ciudadanía no cumplen adecuadamente con las Reglas de Integridad.	2.5

- **Subfactor:** Ética laboral.

Pregunta: ¿Se conduce bajo los principios del Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Cumple con excelencia los principios, valores reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	2
Casi siempre cumple con los principios, valores, reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	1.5





Pocas veces cumple con los principios, valores, reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	1
En la mayoría de las veces se le llama la atención por no cumplir con los principios, valores, reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	0.5

8. Factor clave: Trabajo en equipo.

- **Subfactor:** Disposición con el equipo de trabajo.
Pregunta: ¿Participa de manera activa y propositiva en el equipo de trabajo al que pertenece?
Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Lo hace de manera consistente y permanente.	10
Lo hace de manera consistente cuando se le solicita.	9
Lo hace de manera consistente únicamente cuando quiere.	8
Lo hace de manera poco consistente, refleja una actitud individualista.	7

9. Factor clave: Uso de herramientas y equipo de trabajo.

- **Subfactor:** Cuidado del equipo de trabajo.
Pregunta: ¿Cómo evalúa el cuidado que brinda al equipo asignado para su trabajo?
Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Escrupuloso.	5
Bueno.	4.5
Suficiente.	4
Insuficiente.	3.5

- **Subfactor:** Optimización de recursos.
Pregunta: ¿Cómo evalúa la eficiencia y responsabilidad en el uso del equipo y material asignados para el desempeño de sus funciones?
Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Excelente, usa su equipo y material con austeridad, economía, racionalidad y sustentabilidad.	5
Casi siempre, usa su equipo y material con austeridad, economía, racionalidad y sustentabilidad.	4.5





Regularmente, usa su equipo y material con austeridad, economía, racionalidad y sustentabilidad.	4
Bajo, no usa su equipo y material con austeridad, no fomenta la economía, racionalidad y sustentabilidad.	3.5

- **Subfactor:** Dominio del equipo y herramientas de trabajo.

Pregunta: ¿Cómo evalúa el dominio en la operación y uso del equipo con el que desempeña sus funciones?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Avanzado.	5
Consistente.	4.5
Suficiente.	4
Básico.	3.5

RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL.

10. Factor clave: Capacitación y formación profesional.

- **Subfactor:** Capacitación obtenida.

Puntuación Obtenida:

Puntuación Obtenida	Puntuación:
16 horas o más durante el cuatrimestre (con calificación mínima de 90 puntos).	15
16 horas o más durante el cuatrimestre (con calificación mínima de 80 puntos).	10
16 horas o más durante el cuatrimestre (con calificación mínima de 70 puntos).	5
15 horas o menos durante el cuatrimestre.	0

B.3 ESQUEMA DE EVALUACIÓN DE LA JEFA O EL JEFE DIRECTO CORRESPONDIENTE A LA EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL PARA OPERATIVOS

1. Factor clave: Funciones del Puesto.

- **Subfactor:** Conocimiento e implementación de las funciones y responsabilidades del puesto con profesionalismo, eficacia y eficiencia.

Pregunta: ¿Conoce y cumple las funciones y responsabilidades del puesto?

Opciones de respuesta y puntuación:



Opciones de respuesta	Puntuación:
Cumple de manera excelente las funciones y responsabilidades del puesto.	10
Cumple de manera adecuada las funciones y responsabilidades del puesto.	9
Cumple de manera regular las funciones y responsabilidades del puesto.	8
Presenta dificultades en el desarrollo de sus funciones y en la obtención de resultados en su desempeño.	7

2. Factor clave: Resultados y calidad de trabajo.

- **Subfactor:** Capacidad organizativa.

Pregunta: ¿Cómo evalúa la capacidad organizativa de la persona evaluada para determinar plazos y mecanismos a seguir para el cumplimiento de los objetivos institucionales?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Excelente organización.	1
Buena organización.	0.75
Regular organización.	0.5
Deficiencias en la organización.	0.25

- **Subfactor:** Obtención de resultados.

Pregunta: ¿Demuestra constancia y estabilidad en su nivel de productividad durante el desempeño de sus funciones?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre mantiene la productividad laboral por encima de lo esperado.	3
Suele tener niveles de productividad destacados.	2.5
Cumple con lo necesario y suele no tener permanencia en su productividad.	2
Su productividad suele ser imprecisa y poco notable en sus resultados.	1.5

- **Subfactor:** Calidad en el trabajo.

Pregunta: ¿Cumple con calidad los trabajos encomendados, beneficiando los objetivos y metas establecidas?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre cumple en tiempo y forma.	2
Pocas veces tiene retrasos y a veces presenta errores.	1.5
Por lo general tiene retrasos y presenta errores.	1





QUINTANA ROO
ESTADOS PARA TRANSFORMAR

Regularmente solicita se amplíe el plazo.	0.5
---	-----

- **Subfactor:** Cumplimiento de metas y trabajos programados o asignados en el periodo a evaluar.

Pregunta: ¿Cuál es el porcentaje de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el periodo a evaluar?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Mínimo 95%.	4
Mínimo 80%.	3.5
Entre 70% y 79%.	3
Menos de 70%.	2.5

3. Factor clave: Criterio.

- **Subfactor:** Autonomía que muestra en la ejecución de su trabajo.

Pregunta: ¿Desempeña de manera activa su trabajo sin necesidad de una supervisión constante?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre.	1.5
En la mayoría de las ocasiones.	1.2
Algunas ocasiones.	1
Requiere supervisión la mayoría de las veces.	0.8

- **Subfactor:** Muestra capacidad de análisis y encuentra alternativas adecuadas y oportunas ante situaciones que surgen en el ejercicio de sus funciones.

Pregunta: ¿Plantea soluciones, con criterio profesional para resolver problemas de su trabajo e idea soluciones para prevenirlos en un futuro?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre.	1.5
En la mayoría de las ocasiones.	1.2
Algunas ocasiones.	1
Requiere supervisión la mayoría de las veces.	0.8

4. Factor clave: Disposición.

- **Subfactor:** Interés, compromiso y disposición para colaborar con el personal vinculado a su área.

Pregunta: ¿Es una persona servidora pública dispuesta y abierta a trabajar en conjunto con sus compañeras, compañeros y superiores, mostrando una actitud de colaboración?

Opciones de respuesta y puntuación:



Opciones de respuesta	Puntuación:
Tiene excelente apertura y una amplia disposición.	5
Tiene apertura y disposición suficiente.	4.5
Tiene apertura y disposición, demostrando un nivel moderado de tolerancia.	4
Demuestra apertura y disposición, aunque con baja tolerancia.	3.5

- **Subfactor:** Apertura y disposición para asumir labores adicionales relacionadas con los objetivos y las metas de trabajo.

Pregunta: ¿Mantiene disposición y apertura para realizar, con eficiencia, trabajos no programados?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Buena apertura y disposición.	5
Suficiente apertura y disposición.	4.5
Regular apertura y disposición.	4
Poca apertura y disposición.	3.5

- **Subfactor:** Disposición para realizar y participar en actividades institucionales extraordinarias.

Pregunta: ¿Tiene disposición para realizar y participar en actividades institucionales fuera de su centro laboral?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Buena disposición.	5
Suficiente disposición.	4.5
Regular disposición.	4
Poca disposición.	3.5

5. Factor clave: Iniciativa

- **Subfactor:** Iniciativa para mantenerse en constante actualización en su área de trabajo.

Pregunta: ¿Se actualiza constantemente en las funciones y procedimientos de su área de trabajo?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre.	3
En la mayoría de las ocasiones.	2.5
De forma ocasional.	2
Pocas veces.	1.5



- **Subfactor:** Actitud para realizar labores por iniciativa propia.

Pregunta: ¿Asume y realiza trabajos por iniciativa propia?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Muestra una disposición e iniciativa propia de manera persistente, aún sin instrucciones.	3
Muestra disposición e iniciativa propia, cuando recibe instrucciones.	2.5
Muestra disposición e iniciativa propia, solo si se le motiva.	2
Muestra disposición e iniciativa en pocas ocasiones.	1.5

6. Factor clave: Disciplina

- **Subfactor:** Comportamiento en el área de trabajo, conforme a normas laborales.

Pregunta: ¿Cuál es la manera en que cumple con las normas de conducta y disciplina establecidas en el área de trabajo? (Considere para esto si la persona evaluada tiene alguna amonestación en el periodo que cubre la evaluación).

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Cumple de manera excelente las normas de conducta y disciplina establecidas.	6
Cumple de manera aceptable las normas de conducta y disciplina establecidas.	5
Cumple regularmente las normas de conducta y disciplina establecidas.	4
Presenta omisiones en las normas de conducta y disciplina establecidas.	3

7. Factor clave: Ética y perspectiva de género.

- **Subfactor:** Comportamiento hacia sus compañeras y compañeros de trabajo.

Pregunta: ¿Mantiene relaciones laborales armónicas y respetuosas con sus compañeras, compañeros y superiores?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Excelentes, estabiliza el clima y cultura organizacional.	6
Buenas, casi siempre estabiliza el clima y cultura organizacional.	5.5
Regulares, en ocasiones desestabiliza el clima y cultura organizacional.	5
Deficientes, cumple de forma mínima los parámetros del ambiente laboral.	4.5





- **Subfactor:** Comportamiento hacia la ciudadanía.
Pregunta: ¿Cómo es la comunicación y el trato que mantiene con la ciudadanía?
Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Siempre corresponde a la ciudadanía de forma profesional con profesionalismo dentro de los parámetros de las Reglas de Integridad.	6
Casi siempre corresponde a la ciudadanía de forma profesional dentro de los parámetros de las Reglas de Integridad.	5.5
En ocasiones no corresponde a la ciudadanía de forma profesional dentro de los parámetros de las Reglas de Integridad.	5
Su comunicación y trato hacia la ciudadanía no cumplen adecuadamente con las Reglas de Integridad.	4.5

- **Subfactor:** Ética laboral.
Pregunta: ¿Se conduce bajo los principios del Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo?
Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Cumple con excelencia los principios, valores reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	3
Casi siempre cumple con los principios, valores, reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	2.5
Pocas veces cumple con los principios, valores, reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	2
En la mayoría de las veces se le llama la atención por no cumplir con los principios, valores, reglas de integridad y compromisos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.	1.5

8. Factor clave: Trabajo en equipo.

- **Subfactor:** Disposición con el equipo de trabajo.
Pregunta: ¿Participa de manera activa y propositiva en el equipo de trabajo al que pertenece?
Opciones de respuesta y puntuación:



Opciones de respuesta	Puntuación:
Lo hace de manera consistente y permanente.	10
Lo hace de manera consistente cuando se le solicita.	9
Lo hace de manera consistente únicamente cuando quiere.	8
Lo hace de manera poco consistente, refleja una actitud individualista.	7

9. Factor clave: Uso de herramientas y equipo de trabajo.

- **Subfactor:** Cuidado del equipo de trabajo.

Pregunta: ¿Cómo evalúa el cuidado que brinda al equipo asignado para su trabajo?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Escrupuloso.	6
Bueno.	5.5
Suficiente.	5
Insuficiente.	4.5

- **Subfactor:** Optimización de recursos.

Pregunta: ¿Cómo evalúa la eficiencia y responsabilidad en el uso del equipo y material asignados para el desempeño de sus funciones?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Excelente, usa su equipo y material con austeridad, economía, racionalidad y sustentabilidad.	3
Casi siempre, usa su equipo y material con austeridad, economía, racionalidad y sustentabilidad.	2.5
Regularmente, usa su equipo y material con austeridad, economía, racionalidad y sustentabilidad.	2
Bajo, no usa su equipo y material con austeridad, no fomenta la economía, racionalidad y sustentabilidad.	1.5

- **Subfactor:** Dominio del equipo y herramientas de trabajo.

Pregunta: ¿Cómo evalúa el dominio en la operación y uso del equipo con el que desempeña sus funciones?

Opciones de respuesta y puntuación:

Opciones de respuesta	Puntuación:
Avanzado.	6
Consistente.	5.5
Suficiente.	5
Básico.	4.5



RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL.

10. Factor clave: Capacitación y formación profesional.

- Subfactor: Capacitación obtenida.

Puntuación Obtenida:

Puntuación Obtenida	Puntuación:
16 horas o más durante el cuatrimestre (con calificación mínima de 90 puntos).	10
16 horas o más durante el cuatrimestre (con calificación mínima de 80 puntos).	6
16 horas o más durante el cuatrimestre (con calificación mínima de 70 puntos).	4
15 horas o menos durante el cuatrimestre.	0





ANEXO 2

CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

COMPETENCIA	DEFINICIÓN
Ética	Actuar conforme a un conjunto de principios, valores y reglas de integridad orientados al interés público, conforme a los cuales deben actuar todas las personas adscritas a las dependencias y entidades de la administración pública estatal, en aras de aspirar a la excelencia en el servicio público que logre contar con la confianza de la sociedad.
Rendición de cuentas	Asumir plenamente ante la sociedad, la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de la propia sociedad.
Conciencia Organizacional	Dirigir todas sus decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.
Respeto a la diversidad y Multiculturalidad	Capacidad para reconocer, comprender, aceptar y apreciar las habilidades y perspectivas exclusivas de cada individuo, lo que implica que los empleados se encuentren libres de acosos, discriminaciones e intolerancias. Permite llevar a cabo la consideración del otro a pesar de la diversidad de pensamiento y multiculturalidad, implica apertura, tolerancia, respeto y capacidad de diálogo.
Trabajo en Equipo	Capacidad y disposición para trabajar con pares, superiores, equipos y comunidades de trabajo, integrando distintas perspectivas y aportes, contribuyendo al éxito de los objetivos comunes.
Visión Estratégica	Capacidad para comprender el entorno, anticipar problemas y/o oportunidades en escenarios cambiantes, estableciendo su impacto a mediano y largo plazo, para el área a cargo y la organización en su conjunto.
Orientación a Resultados	Capacidad para realizar las tareas y funciones compitiendo contra estándares de calidad elevados y esforzarse por superar los resultados esperados.



Autodesarrollo y aprendizaje	Capacidad para identificar las oportunidades de aprender de la propia experiencia y del entorno, buscando herramientas y medios para mantenerse actualizado y aplicar los conocimientos al puesto de trabajo, promoviendo el crecimiento personal y el fortalecimiento de las competencias laborales.
Organización del trabajo	Capacidad para establecer tiempos y recursos necesarios en las tareas a desempeñar en función de su importancia y criticidad para el logro de los objetivos establecidos.
Comunicación	Capacidad para escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas, mantener comunicaciones respetuosas y cordiales de manera oral, escrita y gestual con actitud positiva generando empatía con su interlocutor.
Pensamiento crítico	Capacidad para analizar situaciones, identificando las variables y elementos involucrados y reflexionando sobre ellos de una forma lógica y sistemática.
Innovación	Es la capacidad de idear soluciones nuevas y diferentes para resolver problemas o situaciones requeridas por el propio puesto, la organización, los clientes o el segmento de la economía donde actúe.
Iniciativa	Capacidad para actuar proactivamente, proponer mejoras en los procesos y/o soluciones nuevas y diferentes frente a situaciones que se presentan en el puesto de trabajo.
Adaptabilidad y flexibilidad	Capacidad para comprender y adaptarse a distintos contextos, puntos de vista, situaciones, medios y personas, en forma eficiente.
Desarrollo de relaciones	Capacidad para construir, articular y mantener redes de relaciones cordiales y recíprocas, con distintos actores, comunidades, redes o grupos de personas internas o externas a la organización, que faciliten el logro de los objetivos y resultados.
Resolución de conflictos	Capacidad para resolver problemas y formalizar acuerdos a través del intercambio de información, debate de ideas y utilización de estrategias efectivas que permitan construir consensos entre las partes intervinientes.
Liderazgo	Capacidad para guiar personas y equipos de trabajo en entornos participativos, inspirando valores de acción, motivando a su equipo y manteniendo la cohesión necesaria para alcanzar los objetivos organizacionales.
Negociación	Habilidad para el desarrollo de estrategias y medios para solucionar divergencias y encontrar soluciones a problemas que satisfagan todas las partes del conflicto.
Motivación	Proceso que inicia a partir de estímulos internos y/o externos, que genera en los individuos reacciones diversas, generalmente con intereses individuales u



	organizacionales, esencial para el desarrollo del compromiso con los cargos, carreras laborales y organizaciones en que se desempeñe.
Tolerancia a la presión	Capacidad para responder y trabajar con determinación, firmeza y perseverancia alcanzando resultados de manera eficiente y eficazmente en situaciones de exigencia, desacuerdo y/o diversidad.
Inteligencia emocional	Es la capacidad para controlar las emociones personales y evitar las reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de los demás o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Asimismo, implica la resistencia a condiciones constantes de estrés.
Toma de decisiones	Capacidad para analizar diversas alternativas y seleccionar la más adecuada, considerando las circunstancias existentes, recursos disponibles y posibles consecuencias.
Transparencia	Permitir y garantizar el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la ley. Hacer un uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su aplicación. (DOF)
Visión del servicio público	Capacidad para comprometerse con los valores y objetivos institucionales brindando un servicio de excelencia a la ciudadanía, otorgando a su trabajo un sentido de pertenencia con el Servicio Público. Implica un compromiso constante con su trabajo y con las políticas públicas implementadas por el Estado.
Dominio de la tarea	Capacidad para dominar lo relativo a su área de trabajo aplicando sus conocimientos y experiencia en situaciones laborales concretas.
Uso de tecnologías de la información y comunicación	Capacidad para utilizar las herramientas digitales disponibles e incorporar nuevas tecnologías promoviendo una gestión ágil y eficiente de la información y la comunicación.
Desarrollo de las personas	Capacidad para incentivar el talento y potencial del personal a su cargo, generando oportunidades para el desarrollo y fortalecimiento de sus competencias.



**TRANSITORIOS**

ARTÍCULO PRIMERO. El presente Acuerdo entrará en vigor a partir del día siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

ARTÍCULO SEGUNDO. Queda sin efectos el *ACUERDO POR EL QUE SE EMITEN LOS LINEAMIENTOS PARA EL PROCESO DE EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LAS DEPENDENCIAS Y ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS DESCONCENTRADOS DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO*, publicado en el Periódico Oficial del Estado con fecha 17 de octubre de 2024.

Dado en la ciudad de Chetumal, capital del Estado de Quintana Roo, a los 11 días del mes de agosto del año dos mil veinticinco.


LIC. MARTHA PARROQUÍN PÉREZ
SECRETARIA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN



LICENCIADA MARÍA ELENA H. LEZAMA ESPINOSA, GOBERNADORA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE ME CONFIEREN LOS ARTÍCULO 90 FRACCIONES III Y XXII, 91 FRACCIONES VI Y XIII, Y 93 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO; Y CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 1, 2, 3, 11 Y DEMÁS RELATIVOS DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, Y EN LOS ARTÍCULOS 1, 2, 3, 3 BIS, 4, 4 BIS, 5, 6, 8 Y DEMÁS RELATIVOS DE LA LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, Y

CONSIDERANDO

El turismo constituye un pilar fundamental del desarrollo económico y social del Estado de Quintana Roo, ya que nuestra entidad concentra los destinos más visitados de México y de América Latina, con una oferta turística de clase mundial que comprende el Caribe Mexicano, los sitios arqueológicos mayas y la riqueza natural de sus islas y reservas, razón por la cual en el año 2024, Quintana Roo recibió más de 17 millones de visitantes nacionales e internacionales, generando una gran cantidad de las divisas turísticas que ingresan al país y consolidándose como líder del turismo en México; por lo que se considera que esta actividad no solo impulsa el crecimiento económico, sino que genera empleos, fomenta la inversión y promueve el bienestar de las comunidades locales.

Ante tal relevancia económica y social, la actividad turística exige un marco jurídico actualizado que permita regular de forma integral la planeación, ordenamiento, promoción, seguridad y sostenibilidad de la misma; por lo que, la expedición del Reglamento de la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo constituye un paso



esencial para armonizar la legislación estatal con los retos contemporáneos del sector, garantizar la coordinación de los tres órdenes de gobierno y promover la participación activa de la sociedad, del sector privado y de las comunidades locales bajo principios de equidad, inclusión y sostenibilidad.

En ese sentido, el presente instrumento tiene como objeto regular la forma en que se ejecutarán las disposiciones que mandata la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, consolidando una herramienta de la función pública para la coordinación del sector turístico, y que consecuentemente, se promueva un turismo con servicios y productos competentes, e infraestructura de calidad; y, al ser un instrumento de apoyo a la Ley de Turismo vigente en la Entidad, tiene como objetivo principal acelerar el dinamismo económico en el Estado con visión humanista y de forma equilibrada, inclusiva, solidaria y sostenible, contemplando entre sus estrategias la diversificación e innovación en el desarrollo de productos turísticos sustentables, generación de infraestructura y equipamiento turísticos, incrementando la calidad de nuestros servicios e incorporando a nuestras comunidades a dicha actividad, con la visión de incorporar en todo el Estado la prosperidad compartida.

Como parte de las principales aportaciones, en el Reglamento de la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, que se expide mediante el presente decreto, se destaca la integración de un enfoque de quintuple hélice, la gestión integral del ciclo de vida de programas, planes y proyectos, la erradicación del delito de trata de personas y explotación sexual; por lo que implica la transversalidad de acciones desde un enfoque multidimensional y multifactorial de la norma turística en otros ordenamientos, incluyendo la incorporación de los principios del Código



Internacional de Protección al Turista, la consolidación y operación de una Mesa de Seguridad Turística, un fondo de apoyo ante situaciones de emergencia, desastres y contingencia, las Zonas Prioritarias de Gestión Turística Sustentable y las Zonas Rurales Comunitarias con Potencial Turístico, los Comités Especializados en Segmentos Estratégicos, el fortalecimiento al Registro Estatal de Turismo como herramienta para el ordenamiento de la oferta turística y las directrices generales para la gestión coordinada y concurrente de todos los elementos que constituyen al sector turístico.

Finalmente, se hace especial mención en la alineación que guarda el Reglamento de la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, que se expide en virtud del presente Decreto, con el objetivo 4: fomentar el turismo sostenible en el territorio nacional, de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, respetando los recursos naturales y culturales, mejorando las medidas contra el cambio climático, con un desarrollo turístico que presente una estrategia de renovación equilibrada del crecimiento turístico de mercados de alto valor, accesible e incluyente que satisfagan las necesidades tanto de la población, como de las personas turistas; así como plena congruencia con las políticas trazadas a través del Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2023-2027, que busca ejecutar acciones contundentes para el fortalecimiento de la actividad turística, lo cual se ve reflejado en el EJE Desarrollo Económico Inclusivo y como estrategia específica 3.14 Turismo Sustentable, 3. Economía, detonar el crecimiento e impulsar la reactivación económica, el mercado interno y el empleo; lo que de igual manera, se suma a la directriz del Nuevo Acuerdo por el Bienestar y Desarrollo de Quintana Roo que plantea como uno de sus ejes, lograr prosperidad compartida desde el impulso de los sectores prioritarios como lo es el sector del turismo.



En ese contexto, surge la necesidad de expedir el Reglamento a la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, con la finalidad de contar con un documento que regule y actualice lo previsto en la Ley ya citada. Por lo anteriormente expuesto y fundado tengo a bien expedir el siguiente:

DECRETO POR EL QUE SE EXPIDE EL REGLAMENTO DE LA LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

ÚNICO. Se expide el Reglamento de la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, para quedar de la siguiente manera:

REGLAMENTO A LA LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

TÍTULO PRIMERO

DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO

DE LAS DISPOSICIONES PRELIMINARES

Artículo 1. El presente ordenamiento tiene por objeto reglamentar la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo; sus disposiciones son de orden público, interés social y observancia obligatoria en el territorio estatal.

Artículo 2. La aplicación y vigilancia del presente Reglamento corresponde al Ejecutivo del Estado, por conducto de la Secretaría de Turismo y a los Ayuntamientos, en el ámbito de su competencia.

Artículo 3. Para los efectos del presente Reglamento, además de los previstos por



la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, se entenderá por:

I. Alojamiento Temporal: El Servicio por el cual se concede, de forma parcial o total, el uso de inmuebles amueblados en instalaciones no hoteleras, siempre que tales servicios se ofrezcan o contraten por los alojadores a través de una plataforma tecnológica o digital;

II. Alojamientos: Los inmuebles, así como habitaciones dentro de los mismos, ofrecidos de forma parcial o total, para prestar el servicio de alojamiento temporal;

III. Biodiversidad: La variabilidad de organismos vivos de cualquier fuente, incluidos, entre otros, los ecosistemas terrestres, marinos y otros ecosistemas acuáticos y los complejos ecológicos de los que forman parte; comprende la diversidad dentro de cada especie, entre las especies y de los ecosistemas, conforme a la Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente;

IV. Comisión: La Comisión Ejecutiva de Turismo de Quintana Roo;

V. Consejo: El Consejo Consultivo de Turismo de Quintana Roo;

VI. Estado: El Estado Libre y Soberano de Quintana Roo;

VII. Fondo: Al fondo de apoyo para los turistas, visitantes y personas prestadoras de servicios turísticos en situación de emergencia, desastres y contingencias;

VIII. Ley: La Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo;

IX. Ley General: La Ley General de Turismo;

X. Mecanismos de Gestión Turística: Los Instrumentos de política turística, como son las Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable, las Zonas Prioritarias de Gestión Turística Sustentable y la Zona Rural Comunitaria con Potencial Turístico, para la gestión coordinada y concurrente de todos los elementos que constituyen un destino;

XI. Plan Maestro de Turismo Sustentable: El instrumento de política en materia turística que establece una visión a largo plazo y líneas de acción orientadas al desarrollo turístico sustentable;



XII. Prestadores de Servicios Turísticos: Las personas físicas o morales, nacionales o extranjeras, que ofrezcan, administren, proporcionen, o contraten con el turista, la prestación de los servicios turísticos a que se refiere la Ley, dentro del territorio estatal, ya sea de forma directa o a través de agencias, operadoras mayoristas, agencias de viajes minoristas, sub agencias, plataformas digitales o cualquier otra denominación análoga;

XIII. Protocolo para la protección de NNA: Al Protocolo de actuación para la protección de las niñas, niños y adolescentes en materia turística;

XIV. Recursos Turísticos: Son todos los elementos naturales o artificiales de un lugar o región del Estado que constituyen un atractivo para la actividad turística;

XV. Región Turística: Es un espacio homogéneo que puede abarcar el territorio de dos o más municipios y en el que, por la cercana distancia de los atractivos y servicios se complementan;

XVI. Registro Estatal: Al Registro Estatal de Turismo de Quintana Roo;

XVII. Registro Nacional: Al Registro Nacional de Turismo;

XVIII. Reglamento: Al presente Reglamento de la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo,

XIX. SATQ: Al Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo;

XX. Secretaría: La Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo;

XXI. Secretaría Federal: La Secretaría de Turismo del Gobierno Federal;

XXII. SEFIPLAN: La Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo;

XXIII. Sistema Estatal: Al Sistema Estatal de Información Turística, integrada por una plataforma que contiene información sobre los recursos, características y participantes de la actividad turística, con el propósito de concentrar la información pública, de interés, para los turistas, visitantes y la población en general;



XXIV. Turistas: Las personas nacionales o extranjeras que viajan temporalmente, fuera de su lugar de residencia habitual, transita o llega al territorio nacional y que utilice alguno de los servicios turísticos a los que se refiere la Ley General y la Ley, sin perjuicio de lo dispuesto para efectos migratorios por la Ley de Migración;

XXV. Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable: Aquellas fracciones de territorio del Estado, claramente ubicadas y delimitadas geográficamente, que, por sus características naturales o culturales, constituyen un atractivo turístico. Estas zonas de acuerdo a la Ley General se establecerán mediante declaratoria específica que emitirá la persona titular del poder ejecutivo federal, a propuesta del titular del ejecutivo del Estado;

XXVI. Zonas Prioritarias de Gestión Turística Sustentable: Aquellas fracciones de territorio del Estado, claramente ubicadas y delimitadas geográficamente, continua o discontinuamente, en las que, por sus características económicas, territoriales y sociales, se desarrolla la actividad turística de manera predominante. Estas zonas se establecerán mediante declaratoria específica realizada por el Poder Ejecutivo a través de la Secretaría, en términos del presente Reglamento, y

XXVII. Zona Rural Comunitaria con Potencial Turístico: Área geográfica claramente delimitada, situada fuera de zonas de alta densidad poblacional, que alberga un vasto patrimonio cultural y natural; el cual debe ser preservado mediante actividades turísticas sustentables.

TÍTULO SEGUNDO

DE LA COORDINACIÓN Y VINCULACIÓN DE AUTORIDADES EN MATERIA TURÍSTICA

CAPÍTULO ÚNICO

DE LA COORDINACIÓN CON LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL Y LOS AYUNTAMIENTOS

Artículo 4. De conformidad con lo previsto por el artículo 9 de la Ley, la Secretaría



colaborará con las dependencias, sus organismos sectorizados y entidades de la administración pública estatal, para instrumentar las acciones siguientes:

I. Con la Secretaría de Desarrollo Territorial Urbano Sustentable:

- a) Emitir opiniones técnicas, en el ámbito de su competencia, consensuadas en los órganos colegiados y mecanismos de gobernanza, previstos en la Ley, el presente Reglamento y la Ley de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano del Estado de Quintana Roo, y su Reglamento, así como las disposiciones jurídicas aplicables;
- b) Coordinar y alinear los instrumentos, en materia de planeación turística y ordenamiento territorial, que resulten necesarios para el cumplimiento de la Ley y el presente Reglamento;
- c) Procurar el intercambio de información estadística y geográfica en materia de turismo, ordenamiento territorial y desarrollo urbano, con el objetivo de fortalecer los sistemas de información previstos en la Ley y el presente Reglamento, así como en la Ley de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano del Estado de Quintana Roo y sus disposiciones reglamentarias;
- d) Coadyuvar, en el ámbito de su competencia, en la implementación y ejecución de los mecanismos de gobernanza establecidos en la Ley, el presente Reglamento y las disposiciones jurídicas aplicables, y
- e) Las demás acciones en materia de coordinación, cooperación y colaboración que se requiera para lograr el objeto de la Ley y del presente Reglamento.

II. Secretaría de Obras Públicas

- a) Promover que, en la ejecución de obras de infraestructura con fines turísticos, se respete la imagen urbana, entendiendo por esta, al marco visual de una ciudad integrada por los diferentes elementos naturales y edificaciones, así como, la infraestructura ambiental, en apego a lo dispuesto en los programas de desarrollo urbano y otros programas de ordenamiento urbano y ecológico, de conformidad con las disposiciones jurídicas



aplicables;

b) Implementar las medidas pertinentes para asegurar la accesibilidad, señalización e información turística de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, en los diferentes destinos turísticos;

c) Emitir opiniones técnicas consensuadas en los órganos colegiados de los que forman parte y coadyuvar, según corresponda, en la implementación y ejecución de los mecanismos de gobernanza; ambos establecidos en la Ley, el presente Reglamento y las demás disposiciones jurídicas aplicables;

d) Revisar, analizar, diagnosticar y diseñar un programa de fortalecimiento de la infraestructura y servicios básicos en materia turística para la previsión de necesidades a corto, mediano y largo plazo, y

e) Las demás acciones en materia de coordinación, cooperación y colaboración que se requiera para lograr el objeto de la Ley y del presente Reglamento.

III. Con la Secretaría de Educación:

a) Impulsar el desarrollo de estrategias educativas y herramientas pedagógicas, en relación a contenidos de los Planes y Programas de estudios enfocados al aprendizaje de las diferentes formas de turismo y al desarrollo de una cultura turística propia del Estado de Quintana Roo.

b) Proponer ante la autoridad educativa federal, contenidos regionales en materia de turismo local, para que se incluyan en los planes y programas de estudio para la educación básica en el Estado, previa coordinación con la Secretaría de Turismo del Estado.

c) Fomentar el conocimiento del alumnado de nivel básico, media superior y superior, sobre el correcto aprovechamiento y conservación del patrimonio cultural natural e histórico, a través del turismo local, de conformidad con los planes y programas de estudio.

Tratándose de la educación media superior y superior, será de conformidad con lo acordado en la Comisión Estatal de Planeación y Programación de la



Educación Media Superior y en la Comisión Estatal de Planeación de la Educación Superior;

d) Incentivar con las Instituciones de educación superior, el desarrollo de investigaciones científicas en los diferentes tipos de turismo.

e) Emitir opiniones técnicas consensuadas en los órganos colegiados de los que forman parte y coadyuvar, según corresponda, en la implementación y ejecución de los mecanismos de gobernanza; ambos establecidos en la Ley, el presente Reglamento y las demás disposiciones jurídicas aplicables, y

f) Las demás acciones en materia de coordinación, cooperación y colaboración que se requiera para lograr el objeto de la Ley y del presente Reglamento.

IV. Con la Secretaría de Desarrollo Económico:

a) Promover, en el ámbito de sus respectivas competencias, eventos turísticos en el Estado de Quintana Roo, y en territorio nacional e internacional, a fin de que las personas prestadoras de servicios turísticos comercialicen y difundan sus productos ante los mercados participantes;

b) Fomentar la competitividad turística local para fortalecer los mecanismos de gestión turística previstos en la Ley y su Reglamento;

c) Coordinar acciones que permitan el intercambio de información estadística para vincular el desarrollo turístico focalizado con la creación y apertura de pequeñas y medianas empresas,

d) Impulsar campañas de promoción con las empresas del sector turístico para incentivar los procesos de economía circular, y en general las prácticas sustentables en sus cadenas de suministro;

e) Emitir opiniones técnicas consensuadas en los órganos colegiados de los que forman parte y coadyuvar, según corresponda, en la implementación y ejecución de los mecanismos de gobernanza; ambos establecidos en la Ley, el presente Reglamento y las demás disposiciones jurídicas aplicables, y



f) Las demás acciones en materia de coordinación, cooperación y colaboración que se requiera para lograr el objeto de la Ley y del presente Reglamento.

V. Con la Secretaría de Ecología y Medio Ambiente:

a) Desarrollar de forma permanente, en el ámbito de sus respectivas competencias, las acciones de sensibilización para las personas prestadoras de servicios turísticos y los turistas, que permitan el cuidado del Océano Atlántico, Golfo de México y Mar del Caribe, y recursos marinos en el desarrollo turístico del Estado; así como para promover la preservación de ecosistemas degradados, vulnerables o amenazados;

b) Apoyar, en el ámbito de sus respectivas competencias, a las comunidades locales, cuya actividad comprenda turismo ecológico, sustentable, rural, comunitario y de aventura; con campañas de capacitación;

c) Emitir opiniones técnicas consensuadas en los órganos colegiados de los que forman parte y coadyuvar, según corresponda, en la implementación y ejecución de los mecanismos de gobernanza; ambos establecidos en la Ley para la Prevención, Gestión Integral y Economía Circular de los Residuos del Estado de Quintana Roo, la Ley, el presente Reglamento y las demás disposiciones jurídicas aplicables;

d) Promover, implementar y vigilar los programas, mecanismos y medidas de mitigación y adaptación al cambio climático, protección de la biodiversidad, bajo criterios de sostenibilidad;

e) Las demás acciones en materia de coordinación, cooperación y colaboración que se requiera para lograr el objeto de la Ley y del presente Reglamento.

VI. Con la Secretaría de Finanzas y Planeación:

a) Proponer coordinadamente y en ejercicio de sus respectivas atribuciones, la implementación de mecanismos de estímulo y financiamiento a la actividad turística, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, con el objetivo de elevar la calidad y competitividad turística, así como la



inversión y el empleo en el sector turístico;

b) Otorgar la asesoría y capacitación necesaria a las personas prestadoras de servicios turísticos para obtener las facilidades, incentivos y estímulos económicos o administrativos que contribuyan al crecimiento, profesionalización, fomento, competitividad y desarrollo de la actividad turística;

c) Coordinar los mecanismos de ejecución y difusión, con las personas prestadoras de servicios turísticos, respecto de los convenios de coordinación que en materia impositiva se celebren para el sector turístico;

d) Coadyuvar en el establecimiento, administración y operación de los fondos, fideicomisos o cualquier tipo de mecanismo de financiamiento, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, a efecto de destinar recursos públicos y privados a las acciones previstas en la Ley y el presente Reglamento;

e) Desarrollar, supervisar e implementar las acciones, estrategias, mecanismos, y compromisos de alto impacto y transformación social contenidos en los instrumentos a largo plazo, incluido el plan estratégico de desarrollo sostenible de Quintana Roo que corresponda;

f) Emitir opiniones técnicas consensuadas en los órganos colegiados de los que forman parte y coadyuvar, según corresponda, en la implementación y ejecución de los mecanismos de gobernanza; ambos establecidos en la Ley, el presente Reglamento y las demás disposiciones jurídicas aplicables, y

g) Las demás acciones en materia de coordinación, cooperación y colaboración que se requiera para lograr el objeto de la Ley y del presente Reglamento.

VII. Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo:

a) Fomentar la elaboración de acuerdos de colaboración administrativa para el cumplimiento de las obligaciones de las personas prestadoras de servicios turísticos en materia fiscal;



b) Establecer mecanismos y convenios para el auxilio en el cobro de multas y la sustanciación de los procedimientos correspondientes, de conformidad con la legislación aplicable;

c) Emitir opiniones técnicas consensuadas en los órganos colegiados de los que forman parte y coadyuvar, según corresponda, en la implementación y ejecución de los mecanismos de gobernanza; ambos establecidos en la Ley, el presente Reglamento y las demás disposiciones jurídicas aplicables, y

d) Las demás acciones en materia de coordinación, cooperación y colaboración que se requiera para lograr el objeto de la Ley y del presente Reglamento.

VIII. Con la Secretaría de Seguridad Ciudadana:

a) Dar cumplimiento, en el ámbito de sus atribuciones, a los mecanismos emitidos por la Mesa de Seguridad Turística;

b) Establecer mecanismos de comunicación con las personas prestadoras de servicios turísticos para la prevención y fortalecimiento de capacidades a favor de la seguridad, así como procurar la protección a los turistas;

c) Emitir opiniones técnicas consensuadas en los órganos colegiados de los que forman parte y coadyuvar, según corresponda, en la implementación y ejecución de los mecanismos de gobernanza; ambos establecidos en la Ley, el presente Reglamento y las demás disposiciones jurídicas aplicables, y

d) Las demás acciones en materia de coordinación, cooperación y colaboración que se requiera para lograr el objeto de la Ley y del presente Reglamento.

IX. Con la Secretaría de Salud:

a) Colaborar, en el ámbito de sus respectivas competencias, a través de mecanismos de capacitación, promoción, prevención y protección sanitaria, y campañas informativas dirigidas a los prestadores de servicios turísticos en el Estado.



b) Emitir opiniones técnicas consensuadas en los órganos colegiados de los que forman parte y coadyuvar, según corresponda, en la implementación y ejecución de los mecanismos de gobernanza; ambos establecidos en la Ley, el presente Reglamento y las demás disposiciones jurídicas aplicables;

c) Coadyuvar en el ámbito de sus atribuciones en la protección de la integridad física, psicológica o económica de los turistas, o ante la configuración de cualquier situación de emergencia y desastre, y

d) Las demás acciones en materia de coordinación, cooperación y colaboración que se requiera para lograr el objeto de la Ley y del presente Reglamento.

X. Con la Secretaría de Bienestar:

a) Coadyuvar en la implementación y desarrollo de programas que impulsen la creación y el apoyo a empresas individuales o comunitarias en el ámbito del turismo rural y comunitario, así como en iniciativas de desarrollo social y bienestar dirigidas a los sectores más vulnerables de la sociedad y a los prestadores de servicios turísticos en situación de vulnerabilidad social.

b) Emitir opiniones técnicas consensuadas con los órganos colegiados de los que forman parte y coadyuvar, según corresponda, en la implementación y desarrollo de los mecanismos de gobernanza; ambos establecidos en la Ley, el presente Reglamento y las demás disposiciones jurídicas aplicables, y

c) Las demás acciones en materia de coordinación, cooperación y colaboración que se requiera para lograr el objeto de la Ley y del presente Reglamento.

XI. Con la Secretaría de Trabajo y Previsión Social:

a) Capacitar, en el ámbito de sus respectivas competencias, a los prestadores de servicios turísticos sobre los programas, normas, y condiciones generales de trabajo;

b) Colaborar con la información que se requiera para las visitas o inspecciones en los centros de trabajo de las personas prestadoras de



servicios turísticos;

c) Promover y difundir mejores condiciones laborales en el sector turístico;

d) Emitir opiniones técnicas consensuadas en los órganos colegiados de los que forman parte y coadyuvar, según corresponda, en la implementación y ejecución de los mecanismos de gobernanza; ambos establecidos en la Ley, el presente Reglamento y las demás disposiciones jurídicas aplicables, y

e) Las demás acciones en materia de coordinación, cooperación y colaboración que se requiera para lograr el objeto de la Ley y del presente Reglamento.

XII. Con la Secretaría de Desarrollo Agropecuario, Rural y Pesca:

a) Vigilar y hacer cumplir, en el ámbito de sus respectivas competencias, los periodos de veda de las especies que así se indiquen en el desarrollo de las actividades turísticas y verificar que cuenten con las autorizaciones necesarias para su realización y para la protección de especies sujetas a la protección especial, amenazadas o en peligro de extinción;

b) Promover el aprovechamiento sustentable de los recursos pesqueros y acuícolas en el desarrollo de la actividad turística del Estado, respetando en todo momento los periodos de veda establecidos para tal efecto;

c) Establecer acciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, para la creación, operación y funcionamiento de mecanismos de participación de los productores dedicados a las actividades pesqueras y acuícolas dentro de la prestación de los servicios turísticos;

d) Emitir opiniones técnicas consensuadas en los órganos colegiados de los que forman parte y coadyuvar, según corresponda, en la implementación y ejecución de los mecanismos de gobernanza; ambos establecidos en la Ley, el presente Reglamento y las demás disposiciones jurídicas aplicables;

e) Las demás acciones en materia de coordinación, cooperación y colaboración que se requiera para lograr el objeto de la Ley y del presente Reglamento.



XIII. Con la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno:

- a) Coadyuvar, en el ámbito de sus respectivas competencias, en las funciones de vigilancia y auditoría respecto de los recursos ejercidos por el fondo de apoyo para los turistas, visitantes y personas prestadoras de servicios turísticos en situaciones de emergencia, desastres y contingencias, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- b) Ejecutar las funciones de control y evaluación que, en materia de responsabilidades administrativas y de recursos estatales, determinen los órganos colegiados y los mecanismos de gobernanza establecidos para el cumplimiento de los objetivos de la Ley, el presente Reglamento y las disposiciones jurídicas aplicables, y
- c) Las demás acciones en materia de coordinación, cooperación y colaboración que se requiera para lograr el objeto de la Ley y del presente Reglamento.

XIV. Con el Instituto de Cultura y las Artes del Estado:

- a) Promover y difundir la actividad artística y cultural del Estado, así como su patrimonio cultural a nivel nacional e internacional, mostrando nuestra identidad como parte del atractivo turístico, respetando los derechos de los pueblos originarios;
- b) Coadyuvar en la elaboración de políticas que permitan conservar y difundir el patrimonio cultural material e inmaterial, a través de la actividad turística, como parte del turismo cultural de base comunitaria y cultura alimentaria; y
- c) Las demás acciones en materia de coordinación, cooperación y colaboración que se requiera para lograr el objeto de la Ley y del presente Reglamento.

XV. Con la Coordinación Estatal de Protección Civil:

- a) Difundir y realizar, en el ámbito de sus respectivas competencias,



campañas orientadas a la participación de las personas prestadoras de servicios turísticos en programas inherentes a la prevención y mitigación de accidentes y desastres naturales;

b) Asesorar en materia de protección civil, a los prestadores de servicios turísticos.

c) Coadyuvar con las dependencias estatales y los municipios para la protección y atención de los turistas en casos de fenómenos hidrometeorológicos y desastres naturales;

d) Compartir información y coadyuvar en los casos que sean necesarios para la protección de la integridad física, psicológica o económica de los turistas, o ante la configuración de cualquier situación de emergencia y desastre;

e) Emitir opiniones técnicas consensuadas en los órganos colegiados de los que forman parte y coadyuvar, según corresponda, en la implementación y ejecución de los mecanismos de gobernanza; ambos establecidos en la Ley, el presente Reglamento y las demás disposiciones jurídicas aplicables, y

f) Las demás acciones en materia de coordinación, cooperación y colaboración que se requiera para lograr el objeto de la Ley y del presente Reglamento.

XVI. Con el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo:

a) Promover de forma permanente, en el ámbito de sus respectivas competencias, la implementación de los protocolos especializados para la prevención y erradicación del delito de la Trata de Personas y la Estrategia para la Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes;

b) Difundir campañas de prevención y eliminación de todas las formas de la discriminación hacia Niñas, Niños y Adolescentes, en la prestación de servicios turísticos en coordinación con la Secretaría, salvaguardando en todo momento la igualdad de oportunidades y el trato con perspectiva de género y perspectiva de infancias, y



c) Las demás acciones en materia de coordinación, cooperación y colaboración que se requiera para lograr el objeto de la Ley y del presente Reglamento.

Artículo 5. La Secretaría colaborará con los Ayuntamientos para las acciones siguientes:

I. Desarrollar los lineamientos que permitan la vinculación con los Ayuntamientos en los procesos de diseño, instrumentación, ejecución y evaluación del Programa de Ordenamiento Turístico del Territorio del Estado;

II. Coadyuvar con los elementos que requieran los Ayuntamientos para la elaboración de su Programa Municipal, tomando en cuenta las directrices previstas en el Plan Nacional y Estatal de Desarrollo, el Plan Maestro de Turismo Sustentable, así como el Programa Sectorial, según corresponda a cada Municipio;

III. Implementar acciones de coordinación y colaboración con los Ayuntamientos para la difusión, implementación y operación del Registro Estatal de Turismo;

IV. Establecer procesos de acompañamiento y seguimiento en el desarrollo turístico de los municipios, de forma permanente;

V. Implementar acciones de coordinación y colaboración con las instancias municipales, para el desarrollo de la actividad turística;

VI. Compartir información y coadyuvar en los casos que sean necesarios para la protección de la integridad física, psicológica o económica de los turistas, o ante la configuración de cualquier situación de emergencia y desastre;

VII. Establecer mecanismos para la generación e intercambio de información estadística y de relevancia general para el sector turístico, así como para su integración al Sistema Estatal, de conformidad por lo previsto en la Ley, el presente Reglamento y las disposiciones jurídicas aplicables, y

VIII. Las demás acciones en materia de coordinación, cooperación y colaboración que se requiera para lograr el objeto de la Ley y del presente Reglamento.



TÍTULO TERCERO

DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS COLEGIADOS EN MATERIA TURÍSTICA

CAPÍTULO PRIMERO

DE LA COMISIÓN EJECUTIVA DE TURISMO DE QUINTANA ROO

Artículo 6. En términos de lo dispuesto por la Ley, las personas integrantes de la Comisión Ejecutiva de Turismo de Quintana Roo colaborarán con los asuntos de naturaleza turística que les sean encomendados, en el ámbito de sus atribuciones, de forma honorífica, por tanto, no recibirán emolumento o contraprestación alguna.

La persona titular de la Secretaría presidirá la Comisión y podrá delegar dicha responsabilidad a la persona servidora pública que para tal efecto designe.

Cada una de las personas integrantes de la Comisión designará una persona suplente, preferentemente con el nivel de titular de la Subsecretaría o Dirección, facultados para asumir acuerdos y tomar decisiones previstas en la Ley y las disposiciones jurídicas aplicables.

La designación de la suplencia deberá hacerse mediante oficio dirigido a la Presidencia de la Comisión por el integrante que se ausentará con al menos cuarenta y ocho horas previo a la sesión.

La Comisión contará con una Secretaría Técnica y fungirá como tal, la persona servidora pública que para tal efecto designe la Presidencia de la Comisión.

La Comisión sesionará cuando menos tres veces al año, y deberá definir el calendario de sesiones ordinarias del próximo año, en la última sesión ordinaria del año anterior.

Artículo 7. La Comisión deberá emitir y publicar en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, los lineamientos de operación que permitan establecer las bases



adjetivas y procedimentales del marco de actuación de la Comisión y sus integrantes.

Los lineamientos de operación podrán ser actualizados a petición de las personas vocales de la Comisión o ante la configuración de cambios estructurales en la administración pública estatal que impacten de forma directa en el desarrollo y composición de la Comisión.

Artículo 8. Los lineamientos de operación emitidos por la Comisión, en el marco de las atribuciones previstas por la Ley, deberán de establecer, de manera enunciativa, más no limitativa, las siguientes directrices:

I. Estructura y funciones generales de la Comisión bajo el siguiente capitulado:

- a) De la Presidencia, la Secretaría Técnica, los integrantes y los Invitados;
- b) De las convocatorias a sesiones ordinarias y aquellas que solicite la persona titular de la Secretaría en el ejercicio de sus funciones como Presidencia de la Comisión;
- c) Del quorum de las sesiones;
- d) De la conducción de los asuntos y el debate durante las sesiones, incluyendo, al menos, lo siguiente:
 1. Criterios y procedimientos para resolver los asuntos que en materia turística resulten de la competencia de dos o más dependencias o entidades de la administración pública estatal;
 2. Mecanismos internos para la proposición de acciones que permitan articular las políticas, programas y proyectos de la administración pública estatal que tengan un impacto en el sector turístico;
 3. Marco de buenas prácticas nacionales o internacionales que fortalezcan al sector turístico y permitan un uso eficiente de los recursos públicos, incluyendo aquellas que resulten necesarias para el desarrollo turístico sustentable;



e) Del sistema de votación;

II. De los grupos de trabajo interinstitucionales permanentes y transitorios, orientados a atender los asuntos prioritarios o estratégicos que contribuyan al fortalecimiento y transformación del sector turístico;

III. De los acuerdos y las actas de las sesiones, y

IV. Aquellas que, en el marco de la Ley y el presente Reglamento, resulten aplicables.

Artículo 9. Corresponde a la Presidencia de la Comisión Ejecutiva de Turismo de Quintana Roo, el ejercicio de las siguientes funciones:

I. Representar a la Comisión;

II. Vigilar el correcto desarrollo de las sesiones, así como el orden del día de las mismas;

III. Convocar directamente, o por conducto de la Secretaría Técnica, a la celebración de sesiones ordinarias y extraordinarias; en términos de lo previsto por los lineamientos de operación;

IV. Orientar los debates que surjan en las sesiones, de acuerdo con los criterios y políticas establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Estatal de Desarrollo; el Plan Maestro de Turismo Sustentable, los lineamientos de operación y las disposiciones jurídicas aplicables;

V. Tener voto de calidad, cuando así se requiera en las decisiones que se tomen en las sesiones, en caso de empate;

VI. Verificar el cumplimiento de los acuerdos y resoluciones adoptados en las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Comisión;

VII. Someter a votación de la Comisión, la aprobación de los lineamientos de operación, y

VIII. Las demás que le señale la Ley, el presente Reglamento, lineamientos de



operación, y disposiciones jurídicas que resulten aplicables para el cumplimiento del objeto de la Comisión.

Artículo 10. Corresponde a la Secretaría Técnica de la Comisión, el ejercicio de las siguientes funciones:

- I. Preparar y encargarse de la logística de las sesiones de la Comisión;
- II. Elaborar el proyecto de orden del día de las sesiones y someterla a la consideración de la Presidencia de la Comisión;
- III. Elaborar las actas de las sesiones de la Comisión;
- IV. Elaborar y enviar las convocatorias de las sesiones de la Comisión;
- V. Llevar a cabo el trabajo técnico que se disponga de la Comisión;
- VI. Dar seguimiento a los acuerdos de la Comisión;
- VII. Recopilar las propuestas que se presenten e integrarlas en un proyecto que presentará a la Comisión;
- VIII. Informar a la Comisión Ejecutiva sobre el avance y cumplimiento de los acuerdos tomados, y
- IX. Las demás que le encomienden la presidencia y la Comisión.

Artículo 11. A las personas integrantes de la Comisión, les corresponde el ejercicio de las siguientes funciones:

- I. Asistir a las sesiones de la Comisión;
- II. Vigilar que los acuerdos emitidos por la Comisión se ejecuten y se cumplan oportunamente;
- III. Analizar los resultados obtenidos y, en su caso, proponer la adopción de las medidas que se estimen necesarias para alcanzar los objetivos y metas establecidas;



IV. Proponer a la Comisión, para su análisis y aprobación, los programas de trabajo específicos que estimen convenientes para, en su caso, integrarlos a los programas institucionales y sectoriales en el ámbito de competencia de las dependencias de la administración pública estatal;

V. Nombrar a la persona que funja como su suplente, quien tendrá las mismas funciones previstas para los integrantes;

VI. Colaborar en la elaboración y revisión de los lineamientos de operación, y votar para su aprobación en sesión;

VII. Proporcionar la información necesaria para la gestión de la actividad turística y aquella requerida para el Sistema Estatal, y

VIII. Las demás que le sean encomendadas por la Ley, el presente Reglamento, los lineamientos de operación y las disposiciones jurídicas que resultan aplicables.

CAPÍTULO SEGUNDO

DEL CONSEJO CONSULTIVO DE TURISMO DE QUINTANA ROO

Artículo 12. El Consejo tiene como fin auxiliar a la Secretaría en el cumplimiento de sus funciones, para lo cual fungirá como órgano de consulta, asesoría y opinión técnica, así como también propondrá la formulación de las estrategias y acciones de coordinación de las dependencias y entidades de la administración pública del Estado, en términos de lo previsto por la Ley, el presente Reglamento, los lineamientos de operación y las disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 13. Las personas integrantes del consejo colaborarán en el ámbito de sus atribuciones, de forma honorífica, por tanto, no recibirán retribución económica o contraprestación alguna por su participación, lo anterior en términos de lo previsto por el artículo 13 de la Ley.

Artículo 14. La persona Titular del Poder Ejecutivo presidirá el Consejo, y podrá, delegar dicha responsabilidad a la persona titular de la Secretaría.



Artículo 15. Cada una de las personas integrantes del Consejo podrán designar a una persona suplente, preferentemente con el nivel de titular de Subsecretaría o Dirección, debiendo ostentar autoridad suficiente para tomar acuerdos y asumir todas las facultades y obligaciones previstas en la Ley, el presente Reglamento y las disposiciones jurídicas aplicables, según corresponda.

Artículo 16. La designación de la suplencia de las personas consejeras deberá hacerse por escrito con al menos cuarenta y ocho horas previo a la sesión, dirigido a la Presidencia del Consejo.

Artículo 17. El Consejo contará con una Secretaría Técnica y fungirá como tal la persona servidora pública que para tal efecto designe la presidencia de este.

Artículo 18. Previa aprobación del acuerdo de las personas consejeras, podrán ser invitados permanentes, los siguientes:

- I. Representantes del sector académico afines al sector turístico;
- II. Representantes de las personas prestadoras de servicios turísticos en la entidad;
- III. Representantes de la sociedad civil organizada, cuyo objeto resida en el fomento turístico y desarrollo cultural en el Estado;
- IV. Representantes de las comunidades rurales donde se desarrolle la actividad turística, y
- V. Aquellos que determine el Consejo en términos de lo previsto por los lineamientos de operación.

Los invitados tendrán derecho a asistir a las sesiones del Consejo, participar en las comisiones o grupos de trabajo que se conformen y tendrán derecho a voz, sin voto.

Artículo 19. Los procesos de designación de los invitados deberán establecerse en los lineamientos de operación del Consejo, en aras de garantizar una participación equitativa y rotativa entre los diferentes ámbitos social, privado, académico y ambiental.

Artículo 20. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, podrán ser invitadas



a las sesiones del Consejo, las personas representantes de las diversas instituciones en el campo público, privado, social, académico y ambiental, según corresponda, con derecho a voz, pero sin voto.

Artículo 21. El Consejo sesionará de manera ordinaria cuando menos tres veces al año, y en términos de los lineamientos de operación, deberá definirse, a través de su presidencia, el calendario de sesiones ordinarias del próximo año, en la última sesión ordinaria del año anterior.

Lo anterior, con independencia de las sesiones extraordinarias a que podrá convocar la Presidencia del Consejo, cuando así lo estime necesario.

Artículo 22. El Consejo deberá emitir y publicar en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo los lineamientos de operación que permitan establecer las bases del marco de actuación del Consejo y sus integrantes.

Artículo 23. Los lineamientos de operación emitidos por el Consejo, en el marco de las atribuciones previstas por la Ley y el presente Reglamento, deberán de establecer, de manera enunciativa, más no limitativa, las siguientes directrices:

I. Marco de atribuciones generales del Consejo, en términos de lo previsto por la Ley, el presente Reglamento y las disposiciones jurídicas aplicables;

II. Estructura y operación del Consejo, con al menos los siguientes puntos:

- a) De la Presidencia, la Secretaría Técnica, las personas consejeras, los invitados permanentes y los Invitados por sesión;
- b) De las convocatorias a sesiones ordinarias y aquellas extraordinarias que solicite la presidencia del Consejo;
- c) Del quorum de las sesiones;
- d) De la conducción de los asuntos y el debate durante las sesiones;
- e) Del sistema de votación;

III. De los grupos de trabajo interinstitucionales permanentes y temporales, para



atender los asuntos prioritarios o estratégicos que contribuyan al fortalecimiento y transformación del sector turístico:

a) Serán grupos de trabajo permanentes, los siguientes:

1. De ordenamiento;
2. De sustentabilidad;
3. Diversificación, y
4. Seguridad turística.

IV. De los acuerdos y actas de las sesiones, y

V. Aquellas que resulten aplicables en el marco de la Ley y el presente Reglamento.

Artículo 24. Corresponde a la Presidencia del Consejo, el ejercicio de las funciones siguientes:

I. Representar al Consejo;

II. Vigilar el correcto desarrollo de las sesiones, en términos de lo previsto por los lineamientos de operación;

III. Convocar directamente o por conducto de la Secretaría Técnica a la celebración de sesiones ordinarias y extraordinarias, de conformidad con lo establecido por los lineamientos de operación;

IV. Orientar los debates que surjan en las sesiones de conformidad con los criterios y políticas establecido en el Plan Estatal de Desarrollo, el Plan Maestro de Turismo Sustentable, los lineamientos de operación y las disposiciones jurídicas aplicables;

V. Declarar agotados los debates, someter a votación los asuntos tratados en las sesiones y declarar el resultado de los mismos;

VI. Tener voto de calidad, cuando así se requiera en las decisiones que se tomen en las sesiones, en caso de empate;



VII. Verificar el cumplimiento de los acuerdos y resoluciones adoptadas en las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo;

VIII. Someter a votación del Consejo la aprobación o actualización de los lineamientos de operación a petición de los integrantes del Consejo, o, ante la configuración de cambios estructurales en la administración pública Estatal que impacten de forma directa en el desarrollo y composición del propio Consejo, y

IX. Las demás que le señale la Ley, el presente Reglamento y los lineamientos de operación.

Artículo 25. Corresponde a la Secretaría Técnica del Consejo, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Preparar y encargarse de la logística de las sesiones del Consejo;

II. Elaborar el proyecto del orden del día de las sesiones y someterlo a consideración de la Presidencia del Consejo;

III. Elaborar las actas de las sesiones del Consejo en términos de lo previsto por los lineamientos de operación;

IV. Elaborar y enviar las convocatorias de las sesiones del Consejo;

V. Llevar a cabo el trabajo técnico que disponga el Consejo;

VI. Dar seguimiento a los acuerdos del Consejo;

VII. Recopilar las propuestas que se presenten e integrarlas en un proyecto que presentarán al Consejo;

VIII. Informar al Consejo sobre el avance y cumplimiento de los acuerdos tomados, y

IX. Las demás que le encomienden la Presidencia y el Consejo.

Artículo 26. A las personas Consejeras les corresponde el ejercicio de las siguientes



atribuciones:

I. Asistir a las sesiones del Consejo;

II. Vigilar que los acuerdos y resoluciones del Consejo se ejecuten y se cumplan oportunamente;

III. Evaluar los resultados obtenidos y, en su caso, proponer la adopción de las que estimen necesarias para el cumplimiento del objeto del Consejo;

IV. Proponer al Consejo, para su análisis y aprobación, los programas de trabajo específicos que estimen convenientes para, en su caso, integrarlos a los programas sectoriales institucionales, o regionales en materia de turismo, y en su caso, remitir al Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo;

V. Colaborar en la elaboración y revisión de los lineamientos de operación y votar para su aprobación en sesión, y

VI. Las demás que le sean encomendadas por la Ley, el presente Reglamento, los lineamientos de operación y las demás disposiciones jurídicas aplicables.

CAPÍTULO TERCERO

DE LA MESA DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Artículo 27. La Mesa de Seguridad Turística es un órgano intersectorial permanente de consulta, asesoría, análisis, colaboración y coordinación para las tareas de prevención en materia de seguridad, protección y atención a los turistas y visitantes, nacionales o extranjeros. Corresponde a la Secretaría emitir sus lineamientos de operación, estructura y funcionamiento. Sesionará cuando menos tres veces al año, y deberá definir su calendario de sesiones ordinarias, en la última sesión ordinaria del año anterior.

Artículo 28. Los lineamientos de operación, estructura y funcionamiento de la Mesa de Seguridad Turística, a propuesta de la persona titular de la Secretaría de Turismo, deberán ser aprobados por las personas integrantes de dicho organismo intersectorial y publicados en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.



Artículo 29. Los lineamientos de operación, estructura y funcionamiento emitidos por la Mesa de Seguridad, en el marco de las atribuciones previstas por la Ley y el presente Reglamento, deberán de establecer, de manera enunciativa, más no limitativa, las siguientes directrices:

I. Objetivos generales y específicos;

II. Ámbito de aplicación y marco competencial en estrecho cumplimiento y observancia de lo previsto por la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo y sus disposiciones reglamentarias;

III. Integración, estructura y funciones de la Mesa de Seguridad Turística, la cual contará con una Secretaría Técnica y fungirá como tal, la persona servidora pública que para tal efecto designe la Presidencia:

a) De la integración:

1. De la Secretaría Técnica;
2. De la persona titular de la coordinación de la Mesa de Seguridad Turística;
3. De las personas integrantes;
4. De las personas invitadas permanentes, y
5. De las personas invitadas especiales.

b) De la estructura:

1. De las comisiones permanentes que serán establecidas de forma enunciativa más no limitativa, las siguientes:

- I) Protección al consumidor;
- II) Situaciones de emergencia, y



III) Resolución de conflictos.

2. De las comisiones transitorias.

c) De las funciones:

1. De las funciones generales de la Mesa de Seguridad Turística, y
2. De las funciones de los integrantes de la Mesa de Seguridad Turística.

IV. Operación de la Mesa de Seguridad Turística, bajo los siguientes puntos:

a) Políticas generales;

b) De las convocatorias a sesiones ordinarias y aquellas extraordinarias que solicite la presidencia de la mesa.

c) De las sesiones:

1. Del quórum de las sesiones;
2. De la conducción de los asuntos y el debate durante las sesiones;
3. Del sistema de votación, y
4. De los acuerdos y las actas de las sesiones.

V. Acuerdo de confidencialidad.

Artículo 30. La Mesa de Seguridad Turística emitirá la Estrategia Estatal de Seguridad Turística, la cual deberá contener las acciones, para promover, coordinar y supervisar la protección de las personas turistas y de las personas prestadoras de servicios turísticos en la entidad, así como la identificación de riesgos y necesidades en materia de seguridad.

La persona titular de la Secretaría, en funciones de Secretaría Técnica de dicho órgano intersectorial, deberá comunicar de forma oficial y permanente, los avances



en la implementación de la estrategia estatal de seguridad turística y sus protocolos de actuación.

CAPÍTULO CUARTO

DE LOS COMITÉS ESPECIALIZADOS EN SEGMENTOS ESTRATÉGICOS

Artículo 31. Los comités especializados, como órganos concurrentes, son aquellos responsables de la planeación, coordinación, seguimiento, ejecución y evaluación de acciones encaminadas a fomentar el desarrollo turístico local.

Artículo 32. Además de los segmentos estratégicos previstos por el artículo 13 Septies de la Ley, la Secretaría podrá determinar la creación de diversos comités que resulten necesarios para fomentar el desarrollo turístico local.

Artículo 33. Cada Comité Especializado, en términos de lo previsto por el artículo 13 Octies de la Ley, deberá conformarse de manera enunciativa más no limitativa, de la siguiente manera:

- I. Una Presidencia, representada por la persona titular de la Secretaría de Turismo;
- II. Personas integrantes de la Secretaría con un nivel mínimo de Dirección;
- III. Personas integrantes representantes del sector privado, vinculadas con la prestación de servicios turísticos, con base en los procesos de selección de los miembros del comité especializado;
- IV. Personas integrantes representantes del sector académico, cuyo perfil se encuentre estrechamente relacionado con la categoría del Comité Especializado, con base en los procesos de selección de los miembros del Comité Especializado;
- V. Personas integrantes representantes de la sociedad civil organizada, cuyo objetivo social, se encuentre estrechamente relacionado con la categoría del Comité Especializado, con base en los procesos de selección de los miembros del Comité Especializado;
- VI. Personas integrantes representantes del sector ambiental, cuyo objetivo



ambiental se encuentre estrechamente relacionado con la categoría del Comité Especializado, con base en los procesos de selección de los miembros del Comité Especializado, y

VII. Aquellas personas que determine el Comité Especializado, a través de las solicitudes de integración que este reciba.

Artículo 34. Los Comités Especializados deberán, en el marco de la Ley, el Plan Maestro de Turismo Sustentable y el presente Reglamento, emitir sus lineamientos de operación, y estos a su vez, deberán publicarse en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

Artículo 35. Los lineamientos de operación de cada Comité Especializado, se constituirán de acuerdo con la naturaleza de sus necesidades, sin embargo, cada instrumento deberá integrar en su contenido, de manera enunciativa, más no limitativa, las siguientes bases:

I. Objetivos generales y específicos;

II. Estructura del Comité Estratégico:

a) Integración del Comité Estratégico, y

b) Funciones y responsabilidades de los miembros del Comité:

1. De la Presidencia; auxiliada por una Secretaría Técnica
2. De los integrantes, y
3. De los grupos de trabajo.

III. La operación del Comité:

- a) Políticas generales;
- b) Sesiones, y
- c) Sistemas de Votación.



IV. Procesos de selección de los miembros del Comité Especializado, y

V. Los anexos técnicos que resulten conducentes para el desarrollo de la operación del Comité.

Artículo 36. Los Comités Especializados deberán sesionar de forma ordinaria cuando menos tres veces al año y deberán definir el calendario de sesiones ordinarias del próximo año en la última sesión ordinaria del año anterior.

Artículo 37. Los Comités Especializados podrán celebrar sesiones con carácter de extraordinarias cuando así se configure por acuerdo de la mayoría de los integrantes de dicho Comité.

Artículo 38. Además de los lineamientos de operación cada Comité Especializado, en términos de lo previsto por el artículo 13 Decies de la Ley, deberá integrar desde su conformación y en un plazo no mayor de seis meses, la estrategia de trabajo para el impulso y desarrollo turístico del sector que representa, estableciendo al menos los siguientes elementos:

I. Objetivos de la estrategia en vinculación con los programas turísticos del sector que representan;

II. Líneas de acción por cada grupo de trabajo constituido al interior del Comité que permitan dar cumplimiento a los objetivos propios de la estrategia;

III. Marco de indicadores y plazos de cumplimiento para la medición y avance de los objetivos en cada línea de acción de los grupos de trabajo del Comité de que se trate, y

IV. Aquellos que se determinen por acuerdo de los integrantes del Comité Especializado.

Artículo 39. La estrategia de trabajo de cada Comité Especializado, para seguimiento y difusión, deberá publicarse en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.



TÍTULO CUARTO

DE LOS PROGRAMAS TURÍSTICOS

CAPÍTULO PRIMERO

PROGRAMA DE ORDENAMIENTO TURÍSTICO DEL TERRITORIO DEL ESTADO

Artículo 40. El Programa de Ordenamiento Turístico del Territorio del Estado deberá ser concordante con el Programa de Ordenamiento Turístico General del Territorio, el Programa de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano del Estado y los programas regionales que al efecto se emitan y estar alineados con las disposiciones jurídicas generales y locales en materia ambiental, de asentamientos humanos, desarrollo urbano y de movilidad.

Artículo 41. El Programa de Ordenamiento Turístico del Territorio del Estado deberá contener:

I. Marco normativo y fundamentación jurídica;

El diagnóstico del sistema turístico que incluya índices sobre la concentración de actividades turísticas y económicas, la gobernanza, la capacidad de carga turística, la vocación turística y la aptitud turística del territorio;

II. El análisis y revisión del contexto turístico, urbano, rural político, sociocultural, económico y ambiental, así como de prospectiva en la entidad;

III. Los objetivos y las estrategias para la ordenación territorial del turismo;

IV. Los instrumentos normativos, financieros, fiscales, de organización, gestión del territorio, y demás necesarios para conseguir los fines señalados;

V. Los lineamientos para la ejecución, evaluación y seguimiento del programa, sus indicadores, objetivos y estrategias;

VI. Los mecanismos de coordinación y colaboración entre las autoridades competentes, y



VII. Los demás que determine la Secretaría.

La Secretaría emitirá las directrices para la elaboración, integración, ejecución y evaluación del Programa de Ordenamiento Turístico del Territorio del Estado. La Secretaría podrá emitir opinión de los resultados del programa cada año.

CAPÍTULO SEGUNDO

DEL ATLAS TURÍSTICO DE QUINTANA ROO

Artículo 42. El Atlas Turístico de Quintana Roo es el registro sistemático de carácter público de todos los bienes, recursos naturales y culturales que puedan constituirse en atractivos turísticos del Estado, sitios de interés y en general todas aquellas zonas y áreas territoriales del desarrollo del turismo.

Artículo 43. La Secretaría deberá integrar, actualizar y difundir de manera anual, el Atlas Turístico de Quintana Roo, a través de los medios tecnológicos y en los formatos accesibles que al efecto se determinen.

El Atlas Turístico de Quintana Roo se integrará de conformidad con los lineamientos que para efecto emita la Secretaría, mismos que deberán publicarse en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

Los Ayuntamientos deberán remitir, durante el segundo semestre del año, a la Secretaría, la información que consideren necesaria para su integración en el Atlas Turístico de Quintana Roo. De igual forma la Secretaría podrá solicitar los datos relevantes para complementar dicho instrumento.

Artículo 44. La Secretaría, con base en la información del Atlas Turístico de Quintana Roo y sus actualizaciones, integrará la información que deberá enviar al Gobierno Federal para actualizar el Atlas Turístico de México, de conformidad con los convenios y acuerdos de colaboración suscritos para tales fines y las demás disposiciones jurídicas aplicables.

CAPÍTULO TERCERO



DE LOS PROGRAMAS MUNICIPALES DE TURISMO

Artículo 45. Los Ayuntamientos, de conformidad con la Ley, serán los encargados de elaborar, formular, evaluar y dar seguimiento a los Programas Municipales de Turismo, los cuales deberán estar alineados al Plan Estatal de Desarrollo, el Plan Maestro de Turismo Sustentable y el Programa de Ordenamiento Turístico del Territorio del Estado, así como con las declaratorias y otros instrumentos o planes vinculados con el sector turístico de la entidad.

La Secretaría, a petición de los ayuntamientos, podrá asesorar y colaborar con los mismos para planear, elaborar, establecer y ejecutar sus Programas Municipales de Turismo.

Artículo 46. De manera enunciativa, más no limitativa, los Programas Municipales de Turismo deberán contener:

- I. Introducción;
- II. Metodología;
- III. Marco normativo y sistema de planeación;
- IV. Contexto general;
- V. Diagnóstico integral;
- VI. Planeación estratégica, y
- VII. Mecanismos de instrumentación y seguimiento.

TÍTULO QUINTO

DE LOS MECANISMOS DE GESTIÓN TURÍSTICA



CAPÍTULO PRIMERO

DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ZONAS DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE

Artículo 47. En estricto apego a lo previsto por la Ley General y el Reglamento de la Ley General de Turismo, la Secretaría, en su respectivo ámbito de competencias, promoverá e impulsará la actividad económica, la dotación de infraestructura y servicios, la preservación del medio ambiente y los recursos naturales, así como el desarrollo económico y social en las Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable.

Artículo 48. La Secretaría podrá emitir lineamientos para determinar el procedimiento de integración de la información requerida en el expediente que para los efectos se genere, para su posterior envío a la instancia competente, de acuerdo con la Ley General, el Reglamento de la Ley General de Turismo y los lineamientos para dictaminar las Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable.

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LAS ZONAS PRIORITARIAS DE GESTIÓN TURÍSTICA SUSTENTABLE

Artículo 49. Las Zonas Prioritarias de Gestión Turística Sustentable deberán estar delimitadas geográficamente, continua o discontinuamente, y contar con características económicas, territoriales, culturales y sociales que permitan el desarrollo de la actividad turística de manera predominante.

Las Zonas Prioritarias de Gestión Turística Sustentable funcionarán y se organizarán de conformidad con lo establecido en la Ley, el presente Reglamento, el Acuerdo que contenga su declaratoria y los lineamientos para la declaración de las Zonas Prioritarias de Gestión Turística Sustentable, así como de las demás disposiciones jurídicas aplicables que al efecto emita la persona titular de la Secretaría.

Artículo 50. Las Zonas Prioritarias de Gestión Turística Sustentable serán clasificadas en:

I. Emergentes: Los cuales cuentan con un número constante y en crecimiento de turistas, oferta de alojamiento y servicios turísticos en crecimiento desordenado,



con pocos productos o actividades complementarias, con una marca de destino desarrollada, sin una dependencia económica alta del turismo y con patrimonio natural y cultural en riesgo de deterioro, pero en buen estado;

II. En desarrollo: Que se encuentran en franco crecimiento de turistas, y crecimiento estabilizado de alojamiento y servicios turísticos, de igual forma, cuentan con productos o actividades complementarias especializadas, con una marca de destino en proceso de posicionamiento, dependencia económica alta del turismo, y con patrimonio natural y cultural con problemas observables;

III. Consolidados: Los cuales tienen un crecimiento tendencial de turistas, y crecimiento lento de alojamientos y servicios turísticos, con productos o actividades masivas complementarias, una marca de destino posicionada, alta dependencia económica del turismo, y con patrimonio natural y cultural con problemas importantes en su conservación, y

IV. Maduros: Que corresponden a los sitios con crecimiento lento o nulo de turistas, incluso considerando su reducción, así como de alojamientos y servicios turísticos, con estancamiento de alojamientos y servicios turísticos, una marca de destino reconocida a nivel global, alta dependencia económica del turismo en proceso de diversificación, y con patrimonio natural y cultural con degradación clara.

Artículo 51. Para la expedición y publicación del Acuerdo que contenga la Declaratoria de Zona Prioritaria de Gestión Turística Sustentable, la Secretaría podrá iniciar el procedimiento por sí misma, a solicitud de los Ayuntamientos o el sector turístico.

Las solicitudes que al efecto se presenten, deberán adjuntar el Programa de Desarrollo Turístico correspondiente a la zona y contener introducción, metodología, marco legal y normativo, sistema de planeación, análisis contextual, diagnóstico y pronóstico, planeación estratégica, mecanismos de instrumentación y fuentes de referencia, así como los demás elementos previstos en los lineamientos para la declaración de las Zonas Prioritarias de Gestión Turística Sustentable.

Para poder realizar la Declaratoria de Zona Prioritaria de Gestión Turística Sustentable por sí misma, la Secretaría deberá formar un expediente técnico que contendrá el programa señalado en el presente artículo y los elementos previstos



en los lineamientos para la declaración de las Zonas Prioritarias de Gestión Turística Sustentable.

La Secretaría brindará el acompañamiento, asesoría y atención necesaria a los ayuntamientos para la formulación de la propuesta para la Declaratoria de Zona Prioritaria de Gestión Turística Sustentable.

Artículo 52. La Secretaría analizará la viabilidad de la solicitud y, en su caso, elaborará el proyecto de Acuerdo y lo someterá a consideración del Comité de Evaluación, adjuntando la información del expediente técnico del mismo.

El Comité de Evaluación analizará el proyecto en un plazo no mayor a 45 días hábiles y de conformidad con los criterios de pertinencia, sostenibilidad, operación, impacto y gobernanza, podrá realizar visitas de campo, solicitar mayor información o emitir observaciones y en caso de dictaminar la viabilidad y procedencia del decreto, lo remitirá a la Secretaría para su expedición; pudiéndose prorrogar hasta por un periodo más.

El Comité de Evaluación podrá realizar visitas de campo, solicitar mayor información o emitir observaciones, consideraciones o propuestas de modificación al proyecto de Acuerdo a las cuales podrá sujetar la viabilidad del instrumento.

Artículo 53. La persona titular de la Secretaría, una vez que el Comité de Evaluación haya dictaminado y determinado su procedencia, expedirá el Acuerdo que contenga la Declaratoria de Zona Prioritaria de Gestión Turística Sustentable, el cual deberá publicarse en el Periódico Oficial del Estado.

Artículo 54. El Acuerdo que contenga la Declaratoria de Zona Prioritaria de Gestión Turística Sustentable, que emita la persona titular de la Secretaría, deberá contener lo siguiente:

I. Las consideraciones y los motivos que justifican la declaratoria de una superficie determinada del territorio estatal como Zona Prioritaria de Gestión Turística Sustentable;

II. Denominación y clasificación de la Zona Prioritaria de Gestión Turística Sustentable;



- III. La ubicación de la zona, incluyendo el o los municipios en que se encuentre, las comunidades que lo componen y la población que habita donde se localiza el área;
- IV. La superficie total en hectáreas, continua o discontinua, polígono y delimitación georreferenciada para lo cual se podrán utilizar los sistemas de referencia previstos en las disposiciones aplicables en materia estadística y geográfica, así como la representación gráfica o mapa en que se haga constar dicha georreferencia;
- V. La descripción de las características históricas, naturales y culturales que integren el atractivo turístico de la Zona Prioritaria de Gestión Turística Sustentable;
- VI. La determinación de las actividades y servicios turísticos específicos que se podrán realizar en la zona, en cumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables;
- VII. Aspectos socioeconómicos relevantes desde el punto de vista cultural y ambiental;
- VIII. La mención de los programas en materia ambiental, de movilidad y de asentamientos humanos que resulten aplicables en la zona determinada;
- IX. Las acciones de manejo, conservación, seguimiento y vigilancia que deberá realizar el organismo gestor del destino, en términos de la Ley, el presente Reglamento y los lineamientos;
- X. La congruencia con el Plan Estatal de Desarrollo y el Plan Maestro de Turismo Sustentable;
- XI. Las estrategias de intervención a desarrollar en la Zona Prioritaria de Gestión Turística Sustentable, considerando la planificación, mejora, consolidación o renovación de conformidad con el Plan Maestro de Turismo Sustentable, y
- XII. Los requisitos y elementos que deberá contener el Plan de Manejo y Conservación de la Zona Prioritaria de Gestión Turística Sustentable.

CAPÍTULO TERCERO

DE LAS ZONAS RURALES COMUNITARIAS CON POTENCIAL TURÍSTICO



Artículo 55. Las Zonas Rurales Comunitarias con Potencial Turístico funcionarán y se organizarán de conformidad con lo establecido en la Ley, el presente Reglamento, el Acuerdo que contenga su declaratoria y los lineamientos para la Declaración de las Zonas Rurales Comunitarias con Potencial Turístico, así como de las demás disposiciones jurídicas aplicables que al efecto emita la persona titular de la Secretaría.

Las Zonas Rurales Comunitarias con Potencial Turístico deberán encontrarse fuera de zonas de alta densidad poblacional y contar por lo menos, con características naturales y culturales que constituyan un atractivo turístico y con comunidades rurales organizadas, así como cumplir con los requisitos que se establezcan en los lineamientos previstos en el párrafo anterior.

Artículo 56. Las Zonas Rurales Comunitarias con Potencial Turístico tendrán proyectos, emprendimientos, negocios y servicios turísticos activos que operan en la zona, basados en la sostenibilidad, la participación comunitaria y la conservación del patrimonio natural y cultural.

Artículo 57. Para la expedición y publicación del Acuerdo que contenga la Declaratoria de Zonas Rurales Comunitarias con Potencial Turístico, la Secretaría podrá iniciar el procedimiento por sí misma o a solicitud de los Ayuntamientos, organizaciones comunitarias u organizaciones de la sociedad civil.

Las solicitudes que al efecto se presenten, deberán adjuntar el Programa de Desarrollo Turístico correspondiente a la zona y contener introducción, metodología, marco legal y normativo, sistema de planeación, análisis contextual, diagnóstico y pronóstico, planeación estratégica, mecanismos de instrumentación y fuentes de referencia, así como los demás elementos previstos en los lineamientos para la declaración de las Zonas Rurales Comunitarias con Potencial Turístico.

Para poder realizar la Declaratoria de zona rural comunitaria con potencial turístico por sí misma, la Secretaría deberá formar un expediente técnico que contendrá el programa señalado en el presente artículo y los elementos previstos en los lineamientos para la declaración de las Zonas Rurales Comunitarias con Potencial Turístico.



La Secretaría brindará el acompañamiento, asesoría y atención necesaria a los ayuntamientos, organizaciones comunitarias u organizaciones de la sociedad civil que pretendan someter a su consideración una propuesta para la Declaratoria de Zona Rural Comunitaria con Potencial Turístico.

Artículo 58. La Secretaría analizará la viabilidad de la solicitud y, en su caso, elaborará el proyecto de Acuerdo y lo someterá a consideración del Comité de Evaluación, adjuntando la información del expediente técnico del mismo.

El Comité de Evaluación analizará el proyecto en un plazo no mayor a 45 días hábiles y de conformidad con los criterios de pertinencia, sostenibilidad, operación, impacto y gobernanza, podrá realizar visitas de campo, solicitar mayor información o emitir observaciones y en caso de dictaminar la viabilidad y procedencia del Acuerdo, lo remitirá a la Secretaría para su expedición; pudiéndose prorrogar hasta por un periodo más.

El Comité de Evaluación podrá realizar visitas de campo, solicitar mayor información o emitir observaciones, consideraciones o propuestas de modificación al proyecto de Acuerdo para determinar la viabilidad de la solicitud.

Artículo 59. La persona Titular de la Secretaría expedirá el Acuerdo que contenga la Declaratoria de Zona Rural Comunitaria con Potencial Turístico, el cual deberá publicarse en el Periódico Oficial del Estado.

Artículo 60. El Acuerdo de la Declaratoria de Zona Rural Comunitaria con Potencial Turístico, deberá contener lo siguiente:

I. Las consideraciones y los motivos que justifican la declaratoria de una superficie determinada del territorio estatal como Zona Rural Comunitaria con Potencial Turístico o;

II. Denominación y clasificación de la Zona Rural Comunitaria con Potencial Turístico;

III. La ubicación de la zona, incluyendo el o los municipios en que se encuentre, las comunidades que lo componen y la población que habita donde se localiza el área;

IV. La superficie total en hectáreas, continua o discontinua, polígono y delimitación



georreferenciada para lo cual se podrán utilizar los sistemas de referencia previstos en las disposiciones aplicables en materia estadística y geográfica, así como la representación gráfica o mapa en que se haga constar dicha georreferencia;

V. La descripción de las características, históricas, naturales y culturales que integren el atractivo turístico de la zona; en cumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables;

VI. La determinación de las actividades y servicios turísticos específicos que se podrán realizar en la Zona Rural Comunitaria con Potencial Turístico;

VII. Aspectos socioeconómicos relevantes desde el punto de vista cultural y ambiental;

VIII. La mención de los programas en materia ambiental de movilidad y de asentamientos humanos que resulten aplicables en la zona determinada;

IX. Las acciones de manejo, conservación, seguimiento y vigilancia que deberá realizar el organismo gestor del destino, en términos de la Ley, el presente Reglamento y los lineamientos;

X. La congruencia con el Plan Estatal de Desarrollo y el Plan Maestro de Turismo Sustentable;

XI. Las estrategias de intervención a desarrollar en la zona, considerando la planificación, mejora, consolidación o renovación de conformidad con el Plan Maestro de Turismo Sustentable, y

XII. Los requisitos y elementos que deberá contener el Plan de Manejo y Conservación de la Zona Rural Comunitaria con Potencial Turístico.

Artículo 61. La Secretaría se coordinará con las dependencias y entidades de la administración pública estatal, así como con las personas prestadoras de servicios turísticos, previstos en la Ley y este Reglamento, a fin de promover la participación de los habitantes de las zonas donde se practique el turismo rural comunitario.

CAPÍTULO CUARTO



**DE LAS DISPOSICIONES COMUNES A LAS ZONAS PRIORITARIAS DE GESTIÓN
TURÍSTICA SUSTENTABLE Y ZONAS RURALES COMUNITARIAS CON POTENCIAL
TURÍSTICO**

SECCIÓN PRIMERA

DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN

Artículo 62. El Comité de Evaluación es un órgano coordinado por la Secretaría, para el análisis, revisión y dictaminación de los proyectos de acuerdos que contengan la Declaratoria de Zonas Prioritarias de Gestión Turística Sustentable o de Zonas Rurales Comunitarias con Potencial Turístico, y estará integrado por:

- I. La persona titular de la Secretaría de Turismo, quien lo presidirá; auxiliada por una Secretaría Técnica, que recaerá en una persona servidora pública designada por la persona titular de la Secretaría de Turismo;
- II. La persona titular de la Secretaría de Gobierno;
- III. La persona titular de la Secretaría de Bienestar;
- IV. La persona titular de la Secretaría de Finanzas y Planeación;
- V. La persona titular de la Secretaría de Desarrollo Territorial Urbano y Sustentable;
- VI. La persona titular de la Secretaría de Obras Públicas;
- VII. La persona titular de la Secretaría de Ecología y Medio Ambiente;
- VIII. La persona titular de la Secretaría de Desarrollo Económico;
- IX. La persona titular del Instituto para el Desarrollo del Pueblo Maya y Comunidades Indígenas;
- X. La persona titular del Instituto Geográfico Catastral del Estado de Quintana Roo;



XI. La persona titular del Instituto de Cultura y las Artes de Quintana Roo;

XII. La persona titular del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, y

XIII. Las personas titulares de las demás instancias que determine la Secretaría en función de la zona de que se trate.

El Comité de Evaluación podrá invitar a participar en las sesiones o reuniones de trabajo a personas servidoras públicas de los tres órdenes de gobierno y a personas representantes de los ámbitos privado, académico, social, y ambiental, quienes participarán con voz, pero sin voto.

El Comité de Evaluación funcionará de conformidad con los lineamientos que al efecto emita la Secretaría.

Artículo 63. Cada una de las personas integrantes del Comité de Evaluación, designará una persona suplente, preferentemente con el nivel de Subsecretaría o Dirección, facultados para asumir acuerdos y tomar decisiones previstas en la Ley y las disposiciones jurídicas aplicables.

La designación de la suplencia deberá hacerse mediante oficio dirigido a la Presidencia de la Comisión por el integrante que se ausentará con al menos cuarenta y ocho horas previo a la sesión.

Artículo 64. El Comité de Evaluación vigilará el cumplimiento de las disposiciones aplicables a las zonas.

Cada Organismo Gestor del Destino presentará, de manera anual, al Comité de Evaluación, un informe sobre el seguimiento y cumplimiento del Plan de Manejo y Conservación, así como de los fines y objetivos de la zona. Dichos informes deberán contener el reporte de los avances de las acciones realizadas y el análisis de los resultados obtenidos de conformidad con las metas e indicadores establecidos.

Cuando de las acciones de seguimiento señaladas en el párrafo anterior, se advierta la falta de cumplimiento de las disposiciones aplicables, el Comité de Evaluación propondrá al Organismo Gestor del Destino, responsable de la implementación de las medidas correctivas y los plazos para llevarlas a cabo, de conformidad con las características y circunstancias particulares de cada una de ellas.



En caso de que las circunstancias y el contexto de la zona hayan cambiado, se hayan agotado sus fines y objetivos o exista una causa justificada, el Comité de Evaluación podrá proponer a la persona titular de la Secretaría que analice y en caso de que sea procedente, elaborará el dictamen de evaluación y propondrá la abrogación del Acuerdo.

SECCIÓN SEGUNDA DEL ORGANISMO GESTOR DEL DESTINO

Artículo 65. Las Zonas Prioritarias de Gestión Turística Sustentable o Zonas Rurales Comunitarias con Potencial Turístico contarán con un Organismo Gestor del Destino el cual es un órgano colegiado encargado de la planeación, gestión, administración, manejo, conservación y supervisión de cada zona, el cual deberá velar y procurar que las acciones y políticas aplicadas en la zona sean congruentes con los planes y programas aplicables en materia turística, ambiental, urbana, de movilidad y desarrollo sostenible.

Artículo 66. El Organismo Gestor del Destino se integrará de la siguiente manera:

- I. Una Presidencia, a cargo de la persona titular de la Secretaría;
- II. Una Secretaría Técnica que recaerá en la persona que al efecto designe la presidencia;
- III. Una persona representante del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo;
- IV. Dos personas representantes de los Municipios en los que se ubique la zona, y
- V. Ocho integrantes que corresponden a dos personas representantes por cada uno de los ámbitos privado, académico, social y ambiental.

El procedimiento, requisitos y mecanismos para la selección de los integrantes del Organismo Gestor del Destino se establecerán en la convocatoria que al efecto emita la Secretaría.

La organización y atribuciones de sus integrantes se establecerán en los



lineamientos de gestión y operación del Organismo Gestor del Destino.

Cada integrante deberá contar con una persona suplente elegida mediante el mismo mecanismo para su selección. Los integrantes suplentes deberán ser conformados de acuerdo con la convocatoria emitida para las personas titulares.

Las personas integrantes del Organismo Gestor del Destino contarán con derecho a voz y voto, y sesionarán válidamente con la asistencia de más de la mitad de sus integrantes.

El Organismo Gestor del Destino, a propuesta de cualquier persona integrante podrá acordar la invitación de forma temporal o permanente de personas, organizaciones u organismos públicos, sociales o privados, nacionales o extranjeros, cuando lo considere necesario para su correcto funcionamiento.

Los cargos de las personas integrantes del Organismo Gestor del Destino serán honoríficos.

Artículo 67. La Secretaría emitirá los lineamientos de gestión y operación del Organismo Gestor del Destino, en los que se deberán establecer las bases para su organización, funcionamiento y operación.

Artículo 68. El Organismo Gestor del Destino respecto de cada zona tendrá las atribuciones siguientes:

- I. Elaborar y aprobar el Plan de Manejo y Conservación de la zona para someterlo a la consideración de la Secretaría;
- II. Procurar, impulsar, establecer, administrar y operar los fideicomisos o cualquier tipo de mecanismo de financiamiento que permita el desarrollo de la zona;
- III. Impulsar y promover el registro de marcas originarias de la zona, así como brindar la atención y seguimiento necesario para su protección jurídica;
- IV. Planear y programar acciones que fortalezcan la sostenibilidad de la zona;
- V. Proponer, ejecutar y supervisar acciones, proyectos o programas con cargo a los recursos de los que disponga el organismo o su respectivo fideicomiso u otro



instrumento destinado para tal efecto;

VI. Establecer metas, estrategias y líneas de acción de la zona;

VII. Definir los mecanismos de participación y colaboración en el ámbito público, privado, académico, social y ambiental en la zona, que permitan revisar y ajustar las acciones y mecanismos desarrollados en la misma;

VIII. Orientar las acciones y proyectos que se desarrollen en la zona de conformidad con el Plan Maestro, la declaratoria, los lineamientos correspondientes y las disposiciones jurídicas aplicables;

IX. Realizar o contratar la elaboración de estudios o programas de análisis enfocados en el desarrollo turístico integral;

X. Impulsar las políticas públicas, programas y mecanismos que permitan el desarrollo de la actividad turística, considerando los criterios previstos en el Plan Maestro;

XI. Recabar las demandas ciudadanas y proponer acciones para su atención a la Secretaría;

XII. Promover e impulsar la celebración de convenios o acuerdos con las dependencias y entidades del gobierno federal, estatal o municipal, así como en el ámbito social, privado, académico y ambiental;

XIII. Conformar y operar grupos de trabajo internos y externos con la participación de representantes del ámbito público, social, privado, académico y ambiental;

XIV. Elaborar los informes anuales sobre el seguimiento y cumplimiento del Plan de Manejo y Conservación, y

XV. Las demás previstas en los lineamientos de gestión, operación y mantenimiento del Organismo Gestor del Destino.

En las acciones y mecanismos que realice el Organismo Gestor del Destino se deberá promover la participación de los órganos de representación de las comunidades, las organizaciones civiles y sociales de la región, las instituciones



académicas y de las personas prestadoras de servicios turísticos.

Cualquier persona u organización podrá proponer acciones, mecanismos, lineamientos o medidas para impulsar el turismo, contribuir al desarrollo sostenible o procurar el desarrollo cultural y natural de la zona.

Artículo 69. El Gobierno del Estado de Quintana Roo a través de SEFIPLAN, previo acuerdo del Organismo Gestor del Destino, podrá constituir fideicomisos o cualquier otro tipo de instrumento financiero, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, a efecto de destinar recursos públicos y privados a las acciones de desarrollo y gestión de la zona.

En todo caso la Secretaría presidirá los comités u órganos que determinen la aplicación y destino de los recursos, y se deberá contar con la participación de los sectores público y privado. Las funciones de control y evaluación en materia de responsabilidades administrativas y de recursos estatales estarán a cargo de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, en caso de recursos privados, sociales o derivados de entidades internacionales, se podrá contar con auditorías externas autorizadas por el Organismo Gestor del Destino.

La Secretaría emitirá los lineamientos para la revisión y dictaminación de proyectos o acciones con cargo a los instrumentos previstos en este artículo.

Dichos proyectos o acciones podrán ser propuestos por las personas integrantes del Organismo Gestor del Destino, de los habitantes, personas prestadoras de servicios, órganos de representación de las comunidades, organizaciones civiles y sociales de la región, o instituciones académicas, y deberán ser autorizados por los comités u órganos que determinen la aplicación y destino de los recursos.

En todo caso, se deberá procurar la distribución democrática de los recursos con mecanismos públicos, objetivos, transparentes y auditables que permitan determinar acciones para el desarrollo turístico de la zona.

El Organismo Gestor del Destino, con cargo a sus recursos propios, podrá solicitar la participación de auditores externos para la revisión y elaboración de los informes anuales y la fiscalización y auditoría del ejercicio del gasto.



SECCIÓN TERCERA

DE LOS PLANES DE MANEJO Y CONSERVACIÓN

Artículo 70. Los Planes de Manejo y Conservación contendrán las acciones de gestión del destino y manejo de visitantes que permitan la sostenibilidad, eficiencia y competitividad de las zonas.

El Organismo Gestor del Destino deberá sujetarse a lo establecido en el Plan de Manejo y Conservación, los lineamientos correspondientes, lo previsto en la Ley, el presente Reglamento y las disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 71. Los Planes de Manejo y Conservación de las zonas serán elaborados considerando los lineamientos que se establezcan en la declaratoria específica, y deberán contener, al menos:

I. Objetivos y políticas;

II. Estrategias y acciones de:

- a) Gestión, protección e interpretación del patrimonio biocultural;
- b) Programa de gestión y operación;
- c) Investigación y monitoreo, y
- d) Monitoreo, considerando la oferta, demanda y el territorio.

III. Reglas administrativas;

IV. Programa operativo anual;

V. Evaluación y monitoreo, y

VI. Mecanismos de rendición de cuentas.

En el caso de las Zonas Rurales Comunitarias con Potencial Turístico, los Planes de Manejo y Conservación, además de lo previsto en las fracciones anteriores, deberán



contener un enfoque de integración de la biodiversidad, así como las acciones de fomento del turismo rural con la participación de los sectores social y comunitario, las medidas o mecanismos para impulsar la promoción y comercialización de productos originarios o fabricados en la zona, así como los lineamientos y directrices para la protección, conservación y sustentabilidad de los recursos bioculturales.

En todo caso, los Planes de Manejo y Conservación de las zonas deberán contemplar acciones que implementarán las personas prestadoras de servicios turísticos que permitan la sustentabilidad de los recursos naturales y culturales. En caso de que las zonas contengan o colinden con áreas naturales protegidas, zonas arqueológicas, sitios patrimonio o cualquiera otra denominación, se deberán armonizar los programas de manejo y contenidos establecidos en el presente artículo.

Los Planes de Manejo y Conservación de las zonas deberán establecer limitantes, mecanismos o condiciones para el establecimiento de servicios turísticos de hospedaje o alojamiento de conformidad con la vocación turística de cada zona.

El Organismo Gestor del Destino deberá establecer mecanismos de participación social y comunitaria para la conformación del Plan de Manejo de conformidad con los lineamientos para la dictaminación de las zonas, según corresponda.

El Plan de Manejo y Conservación de cada zona deberá ser elaborado, aprobado y emitido en un plazo no mayor a 6 meses posteriores a la publicación del Acuerdo de la declaratoria, salvo disposición expresa en contrario contenida en la misma. Dicho plazo podrá ser prorrogado por causa justificada con la aprobación del Comité de Evaluación.

Estos instrumentos se elaborarán con la participación de las instancias responsables de la administración y gestión de las Zonas Rurales Comunitarias con Potencial Turístico y las instancias públicas y privadas en los tres niveles de gobierno según corresponda su ámbito de competencia, este plazo podrá ser prorrogado cuando el proceso de consulta y participación así lo requiera, así como por causales de fuerza mayor, plenamente justificadas.

TÍTULO SEXTO



DE LA PROMOCIÓN, DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN TURÍSTICA

CAPÍTULO PRIMERO

DE LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Artículo 72. La Secretaría, apoyada por el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, establecerá la política y las bases técnicas para la promoción y difusión turística de los diferentes segmentos y destinos, alineada al marco normativo y sistema de planeación vigente.

Artículo 73. La promoción turística, de forma enunciativa más no limitativa, comprenderá las siguientes acciones:

- I. La determinación de una guía con información detallada de un viaje, así como de destinos, circuitos o regiones turísticas;
- II. La elaboración de estudios destinados a identificar los puntos clave para promocionar un destino, atractivo o servicio turístico;
- III. La operación de campañas y acciones de promoción turística a nivel nacional e internacional de los destinos turísticos del Estado, y
- IV. Las demás que la Secretaría considere efectivas para potencializar la comercialización de los productos y destinos turísticos del Estado.

La información turística cuya difusión pública impulse la Secretaría, consistirá en mapas, guías turísticas y los datos relativos a los mecanismos de gestión turística, en los que deberán indicarse los atractivos naturales y culturales, así como los productos, servicios turísticos y experiencias, incluyendo servicios de emergencia y demás información que se considere indispensable para el turista.

CAPÍTULO SEGUNDO

DEL PREMIO ESTATAL DE TURISMO



Artículo 74. El Premio Estatal de Turismo es el máximo galardón otorgado anualmente por el Gobierno del Estado de Quintana Roo para promover, reconocer y fomentar la excelencia en el sector turístico, destacar la innovación en los productos y servicios turísticos, premiar los esfuerzos y la promoción del turismo sostenible y responsable, así como para revalorizar la cultura y el patrimonio de la entidad.

Artículo 75. Los premios consistirán en una medalla, diploma y numerario o especie que, el Consejo Consultivo determine, de conformidad con la disponibilidad y suficiencia presupuestal de la Secretaría.

Artículo 76. La convocatoria del Premio Estatal de Turismo deberá ser publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo y difundirse en un periódico de mayor circulación, páginas oficiales o redes sociales.

Artículo 77. Las propuestas de candidaturas requerirán la mayoría de los votos de los integrantes del Consejo para su aprobación y, en caso de empate, la persona que presida tendrá voto de calidad. Las decisiones del Consejo como jurado calificador serán inapelables.

Artículo 78. La premiación estará a cargo del Consejo Consultivo, el cual se erigirá como jurado calificador de manera honorífica y será el órgano colegiado encargado de emitir la convocatoria, analizar y, en su caso, aprobar a las personas galardonadas.

Artículo 79. El funcionamiento, organización y atribuciones del Consejo como jurado calificador deberá determinarse en los lineamientos que al efecto emita la Secretaría.

Artículo 80. El Consejo deberá erigirse como jurado calificador a más tardar en la última semana del mes de junio, y en un plazo no mayor a 15 días hábiles deberá emitir la convocatoria del premio para el ejercicio que corresponda, la cual contendrá las categorías participantes, los requisitos para la postulación y los criterios de calificación respectivos.

TÍTULO SÉPTIMO



DE LOS INSTRUMENTOS OPERATIVOS

CAPÍTULO PRIMERO

DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

Artículo 81. En términos de lo previsto por la Ley General de Turismo y la Ley, corresponde a la Secretaría, celebrar los convenios que resulten necesarios con la Secretaría Federal, para la operación del Registro Nacional de Turismo, el orden y seguimiento de las solicitudes de inscripción al Registro Nacional por parte de las personas prestadoras de servicios turísticos del Estado de Quintana Roo y la verificación de la información que proporcionen estos mismos para el trámite de inscripción al Registro Nacional.

Artículo 82. Con independencia de las obligaciones formuladas en términos de los convenios antes descritos, la Secretaría, a través de la unidad administrativa que ésta determine, deberá vigilar en todo momento que, las solicitudes de inscripción al Registro Nacional de Turismo por parte de las personas prestadoras de servicios turísticos cuenten con los requisitos señalados en el Reglamento de la Ley General de Turismo y en las disposiciones normativas que para tal efecto emita la Secretaría Federal.

Artículo 83. La Secretaría, a través de la unidad administrativa correspondiente, deberá difundir toda la información necesaria para que las personas prestadoras de servicios turísticos del Estado puedan iniciar el trámite de registro o de refrendo ante el Registro Nacional, cada dos años, y en su caso, otorgar la asesoría directa para la verificación de requisitos, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

CAPÍTULO SEGUNDO

DEL REGISTRO ESTATAL DE TURISMO

Artículo 84. El Registro Estatal de Turismo estará a cargo de la Secretaría y es definido como un catálogo público de personas prestadoras de servicios turísticos, el cual cuenta con información sobre los mismos y sobre los servicios que se prestan al turista y visitante de la entidad, de conformidad con lo previsto en la Ley, el



presente Reglamento y la convocatoria de inscripción y refrendo que al efecto emita la Secretaría.

La Secretaría podrá implementar los elementos tecnológicos que considere necesarios, incluidos los relativos al uso de inteligencia artificial, para la sistematización, supervisión, validación y desarrollo del Registro Estatal de Turismo.

Artículo 85. Las personas prestadoras de servicios turísticos estarán obligadas a registrarse de forma anual y gratuita, bajo los procedimientos y requisitos que determine la Secretaría en la convocatoria de inscripción y refrendo, en términos de lo previsto por la Ley y el presente Reglamento.

Para el caso de los anfitriones o alojadores que cuenten con más de una propiedad, deberán realizar el registro por cada una de estas, cubriendo los requisitos por cada propiedad.

Artículo 86. La convocatoria de inscripción y refrendo, es el instrumento de difusión emitido y publicado por la Secretaría durante el mes de enero de cada año en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

No podrá refrendarse el registro si existen adeudos derivados de multas impuestas por la Secretaría.

Artículo 87. Con el objeto de hacer cumplir a las personas prestadoras de servicios turísticos, la obligación del registro o refrendo anual, las bases de la convocatoria de inscripción y refrendo deberán contemplar lo siguiente:

- I. Fundamento legal para la emisión de la convocatoria;
- II. Personas a las que va dirigida la convocatoria;
- III. Objeto de la convocatoria;
- IV. Procedimiento de inscripción o refrendo;
- V. Giros comerciales que aplican para el Registro Estatal de Turismo;
- VI. Fechas, plazos y requisitos para el cumplimiento de su objeto;



VII. Datos de contacto para dudas o aclaraciones;

VIII. Toda aquella información que se considere necesaria para el cumplimiento de su objeto.

Artículo 88. Para el correcto funcionamiento del Registro Estatal, la Secretaría, a través de la unidad administrativa que ésta determine, tendrá las atribuciones siguientes:

I. Inscribir en el Registro Estatal a las personas prestadoras de servicios turísticos que cumplan con los requisitos establecidos en la Ley, el presente Reglamento y la convocatoria correspondiente;

II. Expedir la constancia de inscripción;

III. Cancelar el registro de las personas prestadoras de servicios turísticos por las causas establecidas en la Ley y el presente Reglamento;

IV. Verificar e imponer sanciones por la falta cumplimiento ante el Registro Estatal de Turismo, y

V. Las demás que establezca la Ley, el presente Reglamento y la convocatoria de inscripción y refrendo.

Artículo 89. La constancia de inscripción que expida la Secretaría, a favor de las personas prestadoras de servicios turísticos, tendrá vigencia durante el ejercicio fiscal en que se haya realizado el registro.

Artículo 90. Toda solicitud al Registro Estatal de Turismo deberá acompañarse en archivo digital. La Secretaría, en caso de duda o aclaración, podrá requerir en forma impresa en original cualquier documento para cotejo.

Artículo 91. Además de los requisitos previstos por el artículo 52 Septies de la Ley, para la obtención de la constancia de inscripción, las personas prestadoras de servicios turísticos deberán ingresar en el Sistema la siguiente información:

I. Nombre y nacionalidad del prestador de servicios turísticos, tratándose de



personas morales su denominación o razón social;

II. Domicilio en los que se prestan los servicios turísticos; en caso de que el prestador de servicios turísticos cuente con dos o más establecimientos, deberá inscribir de forma individual a cada uno de ellos;

III. Números telefónicos, direcciones de correo electrónico y cuentas oficiales de redes sociales, cuando así corresponda;

IV. Descripción clara y precisa de los servicios turísticos que presta;

V. Fecha de apertura o inicio de operaciones del establecimiento;

VI. Clave de Registro Federal de Contribuyentes;

VII. Clave Única de Registro de Población si se trata de una persona física o acta constitutiva tratándose de persona moral;

VIII. Folio real de la escritura pública o instrumento que demuestre la legal posesión del inmueble o inmuebles que ocupe el prestador de servicios turísticos, en caso de propiedad social, se requerirá acreditar con los documentos previstos por la legislación agraria, y en su caso, la posesión con el contrato vigente respectivo;

IX. Certificados expedidos por instituciones o empresas acreditadas en los que se haga constar la calidad de los servicios turísticos que el solicitante presta;

X. Credencial vigente expedida por la Secretaría de Turismo Federal si la solicitud corresponde a un Guía de Turistas;

XI. Alta de la licencia de funcionamiento del Gobierno del Estado, y

XII. Las demás que determine la Secretaría en la convocatoria de inscripción y refrendo que para tal efecto emita.

La Secretaría, en colaboración con el SATQ, podrá validar cualquiera de la información que corresponda a los requisitos anteriormente mencionados.

Artículo 92. Una vez cumplidos en su totalidad los requisitos en la solicitud de



trámite, la Secretaría, expedirá la constancia a favor del prestador de servicios turísticos solicitante dentro de un plazo no mayor a diez días hábiles.

Artículo 93. La Secretaría deberá promover y fomentar el registro de las personas prestadoras de servicios turísticos, a través de la publicación del catálogo oficial de los servicios turísticos, implementar acciones de promoción y difusión a través de sus medios de comunicación, extender invitaciones a los programas y proyectos institucionales, brindar asesoría y cursos de capacitación, entre otros mecanismos que considere convenientes.

El catálogo oficial del Registro Estatal de Turismo es de carácter público y sirve como medio de consulta, por ende, serán públicos los siguientes datos: nombre comercial, datos de contacto público del establecimiento o prestador de servicios que al efecto determine, correo electrónico o redes sociales.

Artículo 94. Una vez inscrito en el Registro, el prestador de servicios turísticos tendrá las obligaciones siguientes:

- I. Refrendar cada año su constancia de inscripción, para lo cual deberá ratificar o actualizar los datos y documentos presentados en su registro;
- II. Descargar la constancia de inscripción y colocarla en un lugar visible en el establecimiento;
- III. Solicitar la rectificación de datos cuando exista error o discrepancia entre la información proporcionada en la solicitud y la contenida en su constancia de inscripción, si no lo hubiere prevenido la Secretaría para el mismo efecto;
- IV. Notificar cualquier cambio en la información presentada y hacer la actualización correspondiente;
- V. Acreditar el pago correspondiente de las sanciones que en caso de incumplimiento a la Ley o al presente Reglamento se le hubieren impuesto;
- VI. Solicitar la suspensión ante la Secretaría, por el cese de operaciones como personas prestadoras de servicios turísticos, y
- VII. Las demás que se determinen en las disposiciones jurídicas aplicables.



Artículo 95. Las personas prestadoras de servicios turísticos contarán con un plazo de sesenta días naturales para registrar el inicio, conclusión de operaciones o modificación en los datos registrados, en el Registro Estatal de Turismo.

Artículo 96. La Secretaría deberá verificar que las personas prestadoras de servicios turísticos cuenten con su constancia de inscripción a través del personal facultado para realizar las visitas de verificación correspondiente.

Artículo 97. La Secretaría suspenderá el registro del prestador de servicios turísticos en el Registro Estatal, en cualquiera de los siguientes casos:

I. Por el cierre de operaciones del establecimiento, a solicitud del prestador de servicios turísticos;

II. Por resolución de la Secretaría, por incumplimiento a las disposiciones de la Ley, al presente Reglamento o a las Normas Oficiales Mexicanas en materia de turismo.

La Secretaría, a través de los medios que al efecto determine, informará a las autoridades competentes de las cancelaciones realizadas.

CAPÍTULO TERCERO

DEL SISTEMA ESTATAL DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Artículo 98. El Sistema Estatal de Información Turística previsto en la Ley, se difundirá a través del sitio o página de internet que al efecto determine la Secretaría.

La Secretaría deberá establecer en los lineamientos del Sistema Estatal de Información Turística, los mecanismos, formatos y medios para que las dependencias y organismos de la administración pública estatal o municipal, y las personas prestadoras de servicios turísticos y de servicios complementarios remitan la información que integre el Sistema Estatal.

La información contenida en el Sistema Estatal de Información Turística deberá ser tratada y protegerse de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales



en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo y las demás disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 99. El Sistema Estatal de Información Turística deberá considerar integrar la información, para consulta de las personas usuarias, conforme a los siguientes productos:

I. Información estadística: Relativa a la información proporcionada por personas proveedores de los sectores público y privado que tengan relación con la actividad turística;

II. Información de difusión: Se conforma por la información presentada en formato de boletines, reportes, estudios y demás documentos de divulgación enfocados a atender las necesidades de consulta y accesibilidad de las personas usuarias, y

III. Información geoestadística: Estudio de los fenómenos relacionados con el sector turismo, mediante un conjunto de procedimientos de recolección, procesamiento, clasificación, análisis y difusión de información, para conocer el comportamiento de la actividad turística, describiéndolo cuantitativamente para la toma de decisiones en materia de políticas turísticas representada en mapas geográficos y que responden a las necesidades de la consulta de las personas usuarias.

Artículo 100. La información contenida en el Sistema Estatal de Información Turística podrá publicarse y difundirse a través de medios electrónicos, digitales y audiovisuales.

Artículo 101. Además de la información prevista en el artículo 52 Terdecies de la Ley, los integrantes de la Comisión Ejecutiva deberán proveer información que se considere necesaria para la gestión de la actividad turística.

Así mismo, la Secretaría deberá fomentar la participación de los ámbitos privado, académico, social y ambiental en la generación, integración, sistematización y publicación de información relacionada con el sector.

TÍTULO OCTAVO

DE LAS PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y LOS



SERVICIOS DE HOSPEDAJE

CAPÍTULO PRIMERO

DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

Artículo 102. Además de las obligaciones previstas en la Ley, las personas prestadoras de servicios turísticos deberán:

I. Exhibir en lugares visibles, en sus medios de información, páginas de internet y cualquier otro soporte de promoción, los montos, precios, horarios de atención, servicios, cargos adicionales, en moneda nacional, y en idioma español, con independencia de utilizar alguna otra lengua o moneda extranjera, en este último caso se deberá informar sobre el tipo de cambio utilizado;

II. Proporcionar a las personas turistas la información relativa a sus instalaciones, medidas de seguridad, protección civil o higiene, así como las acciones o precauciones necesarias de conformidad con la naturaleza del servicio prestado;

III. Respetar y prestar los servicios contemplados en reservaciones realizadas con antelación, siempre que hayan sido garantizadas por la persona turista o la intermediadora, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;

IV. Implementar mecanismos de sustentabilidad turística, salvaguarda social y ambiental;

V. Cumplir con las medidas de seguridad, higiene, protección civil, riesgos, y aquellas que por su naturaleza le correspondan al servicio que presta, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables y,

VI. Otorgar y proveer la información suficiente a las personas turistas, a través de las plataformas habilitadas, sobre las acciones y medidas para la atención de emergencias o desastres, o las medidas de seguridad que correspondan.

En todo caso, las personas que ofrezcan servicios turísticos, con independencia de la naturaleza o mecanismos de contratación, incluidas las plataformas tecnológicas o digitales que realicen intermediación deberán contar con su registro al Registro Estatal de Turismo.



Artículo 103. Las plataformas tecnológicas o digitales deberán publicar los folios o número de referencia a la constancia de inscripción al Registro Estatal de Turismo, de las personas prestadoras de servicios turísticos, por cada una de las propiedades o servicios que podrán ser contratados en sus medios de información o difusión, páginas de internet y en los medios a través de los que publiciten sus servicios. En todo caso deberán proteger los datos personales de las personas turistas de conformidad con la legislación de la materia.

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LOS SERVICIOS DE HOSPEDAJE

Artículo 104. Las personas prestadoras de servicios turísticos que brindan servicios de hospedaje o alojamiento, además de los derechos y obligaciones previstos en la Ley y el presente Reglamento, deberán:

- I. Proporcionar a las personas turistas y establecer en un lugar visible del inmueble, los números de emergencia de la entidad, el número de contacto con la persona alojadora, o su representante, y los datos de su inscripción al Registro Estatal de Turismo;
- II. Inscribir en el Registro Estatal de Turismo cada uno de los inmuebles en los que se presta el servicio de hospedaje o alojamiento puesto a disposición de los turistas, incluyendo a través de qué plataforma tecnológica o digital se realiza el servicio;
- III. Informar a los vecinos de los inmuebles inmediatos o que por la prestación del servicio puedan tener alguna interferencia, del uso turístico que se dará al inmueble, así como proporcionarles los números de contacto para reportar cualquier mal uso o situaciones de emergencia que tengan lugar en el inmueble que puedan advertir;
- IV. Vigilar que los inmuebles no sean utilizados para actividades que alteren el orden público, afecten a la comunidad, puedan constituir faltas administrativas o la comisión de un delito, y en caso de conocerlas, dar parte a las autoridades correspondientes;
- V. Establecer las medidas de seguridad que se requieran en las áreas de uso de las



instalaciones, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, y

VI. Proporcionar a la persona turista, la información relevante de las características de las instalaciones, tales como: agua, drenaje, eléctricas, talleres de servicios, alimentos, así como, sobre la población colindante, servicios médicos, asistencia disponible y cualquier otro que incida en la prestación adecuada del servicio.

Artículo 105. Las personas que brinden servicios de hospedaje o alojamiento, además de las obligaciones señaladas en la Ley y el presente Reglamento, como medida de seguridad para la protección de niñas, niños y adolescentes, y prevención, combate y erradicación de la trata y explotación sexual; deberán implementar el Protocolo para la protección de Niñas, Niños y Adolescentes.

Dicho protocolo deberá ser elaborado por la Secretaría, en colaboración con la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y la Familia del Estado de Quintana Roo, la Fiscalía Especializada en Combate a Delitos de Trata y Explotación de Niñas, Niños y Adolescentes, la Secretaría Ejecutiva del Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo, la Secretaría de Seguridad Ciudadana y la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo. El protocolo deberá contemplar, al menos lo siguiente:

I. Las personas prestadoras de servicios turísticos, para otorgar los servicios de hospedaje o alojamiento, deberán solicitar identificación oficial con fotografía que acredite la mayoría de edad de las personas turistas, en caso de personas extranjeras, se requerirá pasaporte o documento oficial con el que ingresaron al país;

II. Para la prestación del servicio de hospedaje o alojamiento a personas mayores de edad, acompañadas de niñas, niños y adolescentes, las personas prestadoras de Servicios Turísticos deberán requerir los documentos que acrediten la filiación, parentesco, la patria potestad, tutela o guarda y custodia de los mismos, o en su caso, la autorización de quienes legalmente ostente tal guarda o custodia. Lo anterior se deberá acreditar de conformidad con los documentos que se señalen en el Protocolo;

III. Las personas prestadoras de servicios turísticos, en caso de percatarse de alguna inconsistencia o irregularidad deberán solicitar la asistencia de personas



representantes de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y la Familia del Estado de Quintana Roo, a efecto de salvaguardar la integridad plena de las niñas, niños y adolescentes;

IV. Las personas prestadoras de servicios turísticos deberán implementar medidas o mecanismos para que los servicios de hospedaje y alojamiento sólo sean prestados a quienes cumplan con lo previsto en las fracciones I y II;

V. Las personas prestadoras de servicios turísticos, en caso de advertir la posible comisión de un delito, deberán denunciar ante de la Fiscalía Especializada en Combate a Delitos de Trata y Explotación de Niñas, Niños y Adolescentes, y la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y la Familia del Estado de Quintana Roo, y

VI. En todo momento se privilegiará el interés superior de las Niñas, Niños y Adolescentes.

El protocolo deberá someterse a la opinión de la Mesa de Seguridad Turística. Los comentarios y observaciones que realice la mesa deberán ser atendidos por la Secretaría para, posteriormente, expedir el señalado protocolo y publicarlo en el Periódico Oficial del Estado.

Artículo 106. El Protocolo de Actuación para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en materia Turística será de observancia obligatoria para las personas prestadoras de servicios turísticos, y podrán ser sancionados en términos de la Ley.

La Secretaría deberá incluir las obligaciones y requisitos contenidos en el protocolo, en las acciones, programas y mecanismos de promoción al turismo.

Las personas prestadoras de servicios turísticos deberán informar a las personas turistas que contraten sus servicios, las obligaciones y requisitos previstos en el protocolo a efecto de dar cabal cumplimiento a la protección de Niñas, Niños y Adolescentes.

Artículo 107. La Secretaría, en colaboración con las instancias competentes, establecerá programas de capacitación y sensibilización para las personas prestadoras de servicios turísticos para la correcta ejecución del protocolo y la protección integral de las Niñas, Niños y Adolescentes.



TÍTULO NOVENO

DE LA PROTECCIÓN AL TURISTA

CAPÍTULO PRIMERO

DEL FONDO DE APOYO PARA LOS TURISTAS, VISITANTES Y PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA, DESASTRES Y CONTINGENCIAS

Artículo 108. El Gobierno del Estado, a través de la Secretaría y las instancias competentes, constituirá y administrará un Fondo de Apoyo para los Turistas, Visitantes y Personas Prestadoras de Servicios Turísticos en Situaciones de Emergencia, Desastres y Contingencias.

El Fondo es un instrumento para prever recursos que permitan el desarrollo de mecanismos y acciones necesarias para apoyar a los turistas, visitantes y personas prestadoras de servicios turísticos cuando los daños ocasionados por los fenómenos perturbadores superen la capacidad financiera y operativa de respuesta del Estado, así como para la realización de acciones preventivas y equipamiento.

Artículo 109. El patrimonio del Fondo se integrará por:

- I. Recursos aprobados por el Congreso del Estado, previstos expresamente para dicho fin en el Presupuesto de Egresos del Estado;
- II. Recursos que destine la Federación al Fondo;
- III. Donaciones de personas físicas o morales, nacionales o internacionales;
- IV. Los recursos provenientes de multas y sanciones económicas aplicadas en términos de la Ley y el presente Reglamento, y
- V. Los rendimientos que generen los recursos del Fondo y los demás ingresos que por Ley le sean asignados.



Artículo 110. El Fondo será administrado por un Consejo Técnico, el cual será presidido por la persona titular de la Secretaría y estará integrado de conformidad con lo establecido en sus reglas de operación. La Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno deberá nombrar a una persona Comisaria encargada de la inspección y auditoría de los recursos ejercidos.

Las reglas de operación del Fondo, que al efecto emita la Secretaría, deberán contener los mecanismos y procedimientos para la autorización, administración, ejercicio y destino de los recursos financieros, así como la integración y organización del Consejo Técnico.

Las reglas de operación del Fondo deberán considerar el establecimiento de una partida específica de acceso inmediato para que el Estado pueda ejercer recursos para la actuación oportuna en casos de emergencias, desastres o contingencias.

La Secretaría, en colaboración con las instancias competentes, determinará el mecanismo o instrumento financiero para la administración del Fondo.

La Comisión deberá supervisar el ejercicio de los recursos del fondo; el Consejo Técnico deberá remitirle un informe anual sobre el ejercicio de los recursos.

Artículo 111. Los recursos del Fondo podrán ser aplicados una vez emitida la Declaratoria de emergencia de conformidad con la Ley de Protección Civil del Estado de Quintana Roo para el caso de desastre respectivo. El Consejo Técnico podrá determinar la reserva de recursos del Fondo para la adquisición de instrumentos que permitan la transferencia de riesgos y aseguramiento de infraestructura utilizada en la prestación de servicios turísticos, y la adquisición de equipos o contratación de servicios para la prevención y atención de emergencias, desastres y contingencias, así como para las acciones que determine el Consejo Técnico que atiendan las situaciones derivadas de los fenómenos perturbadores, el ejercicio de dicho recurso no requerirá de la emisión de una declaratoria.

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LA PROTECCIÓN AL TURISTA

Artículo 112. La Secretaría podrá utilizar, entre otros, los siguientes instrumentos o



medios para prestar orientación, asesoría y auxilio a los turistas nacionales y extranjeros:

- I. El Servicio de información telefónica, así como en plataformas habilitadas para tal efecto;
- II. La información pública derivada del Registro Estatal;
- III. La prestación de servicios de orientación y emergencia mecánica;
- IV. La atención institucional por parte de la Secretaría para la recepción de quejas y asesoría legal;
- V. El apoyo a los turistas ante otras autoridades federales, locales o municipales, y
- VI. El establecimiento de módulos de información y orientación en las terminales aéreas, de autobuses, y puertos turísticos.

Artículo 113. La Secretaría podrá suscribir acuerdos de coordinación con las dependencias y entidades públicas de los tres órdenes de gobierno, así como convenios de concertación o apoyo con el sector privado que tengan como finalidad la seguridad, orientación, auxilio médico de cualquier naturaleza, relacionados con el turismo, a fin de realizar acciones conjuntas y efectivas, en beneficio de la actividad turística.

Artículo 114. En situaciones de emergencia, desastres o contingencias, los Ayuntamientos, las Asociaciones o personas representantes del sector turístico, y las personas prestadoras de servicios turísticos, deberán coadyuvar con las autoridades estatales para la atención y protección de las personas turistas, incluyendo la realización de acciones para proveerles de información, extenderles convocatorias, compartir datos de identificación y ubicación, utilizar las plataformas habilitadas para tales efectos, y de manera general, las medidas necesarias para ayudar a atender la situación de las personas turistas.

CAPÍTULO TERCERO

DE LAS VERIFICACIONES, INFRACCIONES Y SANCIONES



Artículo 115. La Secretaría, dentro de su ámbito de competencia, practicará las visitas de verificación necesarias a las personas prestadoras de servicios turísticos, para constatar el debido cumplimiento de las obligaciones a su cargo establecidas en la Ley General, su Reglamento, la Ley y en el presente Reglamento, así como las Normas Oficiales correspondientes y las disposiciones jurídicas de la materia.

Artículo 116. La Secretaría, de conformidad con los convenios que al efecto se suscriba con otras dependencias y entidades públicas, establecerá las bases de coordinación a efecto de evitar duplicidad de funciones en materia de verificación.

Artículo 117. Las visitas de verificación se llevarán a cabo, previo oficio que para el efecto emita la Secretaría, de conformidad con lo previsto por el Código de Procedimientos y Justicia Administrativa del Estado de Quintana Roo.

En las visitas de verificación, la persona verificadora, previa identificación, podrá solicitar la constancia de inscripción vigente, validando los datos.

Artículo 118. Las personas prestadoras de servicios turísticos que omitan refrendar su registro o inscribirse en el Registro Estatal de Turismo, dentro de los sesenta días naturales a partir de la fecha de publicación de la convocatoria, en términos de lo previsto por el artículo 52 Nonies de la Ley, proporcionen datos falsos, omitan dar aviso de los cambios de domicilio, nombre comercial o razón social de la empresa, suspendan o reanuden actividades, fusionen, enajenen, así como cualquier otra circunstancia que modifique la información de su registro, den mal uso a la constancia de inscripción, no la exhiban, se nieguen a recibir notificaciones o a proporcionar información estadística a la Secretaría; serán sancionados con una multa que podrá ir desde 50 hasta 965 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización vigente, al momento en que se cometa la omisión, de conformidad con los procedimientos que para tal efecto emita la Secretaría en coordinación con el SATQ, y las disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 119. Las infracciones a la Ley podrán sancionarse mediante amonestación con apercibimiento, multa, multa adicional por cada día que persista la infracción.

La amonestación y el apercibimiento constarán por escrito y se aplicarán antes de cualquier tipo de sanción según la gravedad de la infracción cometida.

Artículo 120. La Secretaría aplicará las sanciones dependiendo la gravedad de la



infracción y considerando las medidas de seguridad para protección de los turistas, y una vez sustanciado el procedimiento correspondiente conforme a lo previsto por el Código de Procedimientos y Justicia Administrativa del Estado de Quintana Roo, deberá notificar a las personas prestadoras de servicios turísticos, la imposición de sanciones por el incumplimiento de lo establecido en la presente Ley.

La Secretaría deberá auxiliarse de las autoridades fiscales para el cobro de las multas y demás sanciones previstas en la Ley y el presente Reglamento.

Artículo 121. Los actos o resoluciones que dicten o ejecuten las autoridades con fundamento en la Ley y el presente Reglamento, podrán impugnarse mediante el recurso administrativo de revisión, o en su caso, el juicio contencioso administrativo, previstos en el Código de Procedimientos y Justicia Administrativa del Estado de Quintana Roo.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese el presente Reglamento en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

SEGUNDO. El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

TERCERO. Las autoridades estatales en un plazo no mayor a 180 días naturales, contados a partir de la entrada en vigor del presente Reglamento, en el ámbito de su competencia, deberán realizar las adecuaciones normativas que correspondan para el cumplimiento del presente Reglamento.

CUARTO. Los lineamientos de operación de los distintos órganos colegiados en materia turística deberán ser emitidos por las instancias correspondientes en un periodo no mayor a 180 días naturales contados a partir de la entrada en vigor del presente Reglamento.

QUINTO. Las Zonas Prioritarias de Gestión Turística Sustentable o Zonas Rurales Comunitarias con Potencial Turístico declaradas con anterioridad, a la entrada en vigor del presente Reglamento, continuarán funcionando de conformidad con sus instrumentos de creación y las disposiciones jurídicas aplicables, y progresivamente deberán incorporar las medidas, mecanismos y funciones



previstos en el presente Reglamento.

SEXTO. La Secretaría deberá emitir el Protocolo de Actuación para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en materia turística, de conformidad con lo previsto en la Ley y el presente Reglamento, en un plazo no mayor a 180 días naturales contados a partir de la entrada en vigor del presente Reglamento.

SÉPTIMO. Los procedimientos de registro o ratificación de las personas prestadoras de servicios turísticos ante el Registro Estatal de Turismo, las verificaciones y la aplicación de multas o sanciones, así como los demás asuntos que se encuentren en trámite o pendientes de resolución, se tramitarán y resolverán conforme a las disposiciones vigentes al momento en que se iniciaron.

OCTAVO. Los sistemas informáticos o portales de información y difusión vigentes al momento de la publicación de este ordenamiento se seguirán aplicando en todo lo que no se oponga a la Ley y al presente Reglamento, en tanto se implementen los cambios que resulten necesarios para su funcionamiento.

NOVENO. La Mesa de Seguridad Turística emitirá la Estrategia Estatal de Seguridad Turística en un plazo no mayor a 180 días naturales contados a partir de la entrada en vigor del presente Reglamento.

DÉCIMO. Las plataformas tecnológicas o digitales deberán actualizar la información en sus medios tecnológicos o digitales en los que difundan las ofertas o servicios, a fin de publicar el folio de la constancia de inscripción en el Registro Estatal de los alojadores o anfitriones, en un plazo no mayor a los 90 días naturales a partir de la entrada en vigor del presente Reglamento.

DÉCIMO PRIMERO. Se abroga el Reglamento de la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, expedido mediante decreto publicado en el Periódico Oficial del Estado en fecha 19 de marzo de 1999, y cualquier otra disposición de igual o menor jerarquía que se opongan a lo previsto en el presente Reglamento.



DADO EN LA RESIDENCIA OFICIAL DEL PODER EJECUTIVO, EN LA CIUDAD DE CHETUMAL, CAPITAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, A LOS TREINTA Y UN DÍAS DEL MES DE JULIO DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO.

LA GOBERNADORA DEL ESTADO
DE QUINTANA ROO

LIC. MARÍA ELENA H. LEZAMA ESPINOSA



EL SECRETARIO DE TURISMO

LIC. BERNARDO CUETO Riestra

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS FORMA PARTE INTEGRANTE DEL DECRETO MEDIANTE EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO DE LA LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO DE FECHA 31 DE JULIO DEL 2025.



En cumplimiento a lo establecido en el artículo XVI de la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, en el Acuerdo que declara a Maya Ka'an como Zona Rural Comunitaria con Potencial Turístico, ubicada en los municipios de Felipe Carrillo Puerto y José María Morelos en el estado de Quintana Roo, en el Programa de Desarrollo Turístico de Maya Ka'an; así como la Convocatoria para la designación de los cuatro espacios disponibles para ocupar el cargo de Vocalía del Organismo Gestor del Destino Maya Ka'an, publicados en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el 20 de septiembre, 19 de diciembre ambos de 2022 y 23 de junio de 2025; la Secretaría de Turismo de Quintana Roo da a conocer las:

DESIGNACIONES PARA OCUPAR EL CARGO DE VOCAL EN EL ORGANISMO GESTOR DEL DESTINO MAYA KA'AN

Al respecto, tras la conclusión del proceso de evaluación y selección, debidamente validado por el Comité de Evaluación de Zonas Rurales Comunitarias con Potencial Turístico del Estado de Quintana Roo, se han determinado la designación de los siguientes organismos:

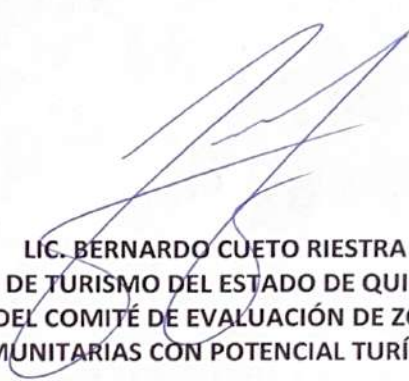
Organismo	Sector
Cooperativa Xyaat (X Yaat - Palma Camedoria S.C. de R.L. de C.V.).	Ambiental
Community Tours Sian Ka'an (Muyil Conjunto de Aluxes S.P.R. de R.I.)	Privado
Igualdad Ni Mas Ni Menos A.C.	Social
Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios (CBTIS) No. 72	Académico

En este sentido, la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, en ejercicio de sus atribuciones legales y en coordinación con el Comité de Evaluación, hace constar el reconocimiento y la valoración al compromiso asumido, depositando plena confianza en que la participación de los organismos designados, en calidad de Vocales del Organismo Gestor, habrán de contribuir de manera asertiva a la gestión y aprovechamiento sustentable del patrimonio biocultural, propiciando el manejo adecuado de la biodiversidad, el fortalecimiento de la identidad cultural, el impulso a la economía local y la consolidación de la prosperidad social en el destino Maya Ka'an.





Finalmente, manifiesto mi agradecimiento a cada uno de los postulantes por su valiosa participación, resaltando que, la diversidad de las propuestas presentadas constituye un reflejo del compromiso, entusiasmo y dedicación del sector turístico en favor de la preservación y aprovechamiento sustentable del patrimonio biocultural del Estado de Quintana Roo.



LIC. BERNARDO CUETO RIESTRA
SECRETARIO DE TURISMO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO Y
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN DE ZONAS RURALES
COMUNITARIAS CON POTENCIAL TURÍSTICO

IGECEINSTITUTO
GEOGRÁFICO
Y CATASTRAL DEL ESTADO**INMAYA**INSTITUTO PARA EL
DESARROLLO DEL PUEBLO MAYA
Y LAS COMUNIDADES INDÍGENAS
DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**SEDARPE**SECRETARÍA
DE DESARROLLO
AGROPESQUERO, RURAL
Y PESCA**SEDE**SECRETARÍA
DE DESARROLLO
ECONÓMICO**SEBIEN**SECRETARÍA DE
BIENESTAR**SEDETUR**SECRETARÍA
DE TURISMO**SEDETUS**SECRETARÍA
DE DESARROLLO TERRITORIAL
URBANO SUSTENTABLE**SEMA**SECRETARÍA
DE ECOLOGÍA
Y MEDIO AMBIENTE**SEOP**SECRETARÍA
DE OBRAS
PÚBLICAS



Secretaría de Gobierno

Dirección del Periódico Oficial

Directorio

Lcda. María Elena H. Lezama Espinosa
Gobernadora Constitucional del Estado

Lcda. María Cristina Torres Gómez
Secretaria de Gobierno

Mtro. Carlos Rafael Hernández Blanco
Director del Periódico Oficial

Lorena Salazar Canul
Encargada de Edición

Dirección: Av. Insurgentes esquina Corozal 202,
entre David Gustavo Ruíz, Chetumal, Quintana Roo.
C.P.-77013
Tel: 83-2.65.68
E-mail: periodicooficialqr@hotmail.com

Publicado en la Dirección del Periódico Oficial