



Toluca, Estado de México, a 11 de febrero de 2026.

DIPUTADA MARTHA AZUCENA CAMACHO REYNOSO
PRESIDENTA DE LA H. “LXII” LEGISLATURA DEL
CONGRESO DEL ESTADO DE MÉXICO
P R E S E N T E

La que suscribe, **diputada Lilia Urbina Salazar, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional** en la LXII Legislatura del Congreso del Estado de México, con fundamento en los artículos 51, fracción II, 57 y 61, fracción I, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 28, fracción I, y 38, fracción I, de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México; así como 68 del Reglamento del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México, someto a consideración de este órgano legislativo, la presente **Iniciativa con proyecto de decreto por el que se adicionan diversas disposiciones a la Ley de Turismo Sostenible y Desarrollo Artesanal del Estado de México, para crear una Defensoría Estatal del Turista que oriente y proteja los derechos de excursionistas, visitantes y turistas**, conforme a la siguiente:

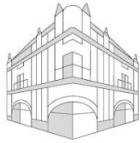
EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. Relevancia económica del turismo en el Estado de México

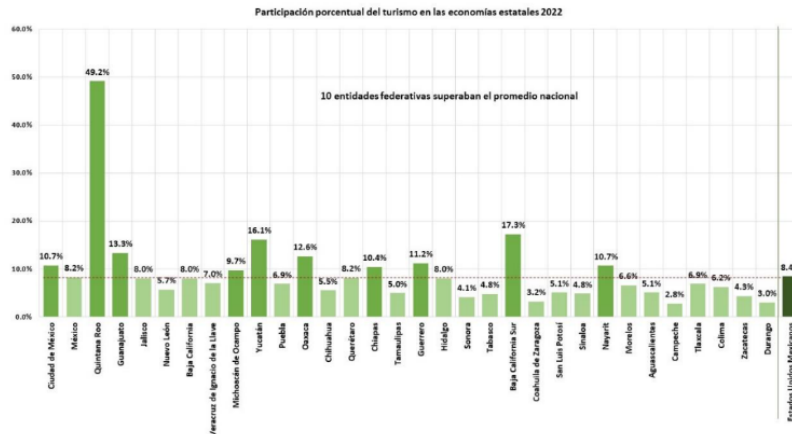
En el Estado de México, el turismo representa cerca del 8.2% del PIB estatal.¹ Ello no sólo confirma su peso estratégico en la economía mexiquense, sino que acredita que,

¹ El Sol de Toluca (OEM). “El turismo en el Estado de México: un pilar económico y un destino en crecimiento.” Disponible en: <https://oem.com.mx/elsoldetoluca/turismo/el-turismo-en-el-estado-de-mexico-un-pilar-economico-y-un-destino-en-crecimiento-22473741>



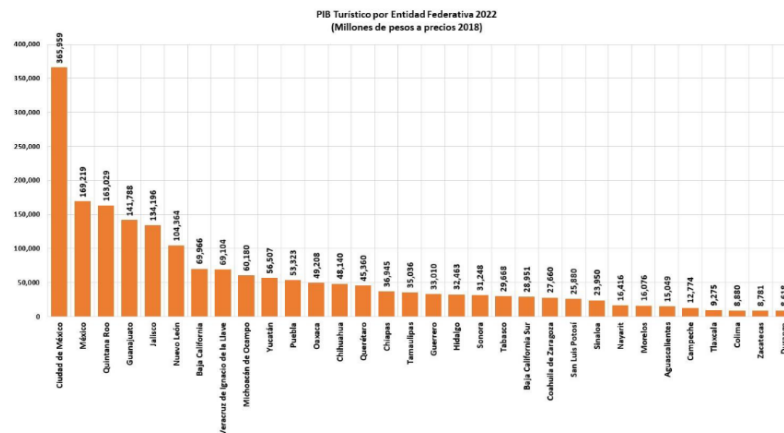


lejos de ser marginal, es un motor económico cuya competitividad, continuidad y sostenibilidad deben asegurarse.



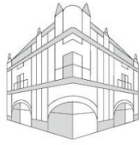
Fuente: El PIB turístico estatal y municipal 2018-2022 en México una aproximación. Mayo 2024

Además, en 2022, la entidad aportó alrededor del 8.6% del PIB turístico nacional, posicionándose como el segundo estado con mayor contribución turística en el país, sólo por detrás de la Ciudad de México. Este aporte equivale a aproximadamente 169 mil millones de pesos generados por la actividad turística en un año.²



Fuente: El PIB turístico estatal y municipal 2018-2022 en México una aproximación. Mayo 2024

² El Sol de Toluca (OEM). “El turismo en el Estado de México: un pilar económico y un destino en crecimiento.”



En consecuencia, es importante resaltar que la contribución turística del Estado de México es notable y justifica medidas que preserven y amplíen su efecto multiplicador sobre el empleo, la microempresa y las cadenas locales de valor.³

II. Crecimiento de la afluencia turística y vocación

En años recientes, la afluencia turística al Estado de México ha mostrado un crecimiento sostenido, especialmente en municipios con denominaciones especiales como Pueblos Mágicos (federales) y Pueblos con Encanto (estatales). La riqueza cultural, histórica y natural de la entidad, ofrece una combinación de patrimonio arqueológico, virreinal, paisajes naturales y festividades tradicionales (desde Teotihuacán hasta los volcanes) que atrae cada año a millones de visitantes.

Tan sólo en el último año, más de 5.5 millones de personas visitaron el Estado de México, generando una derrama económica superior a los 8 mil 600 millones de pesos.⁴ Gran parte de esa demanda se concentra en los 12 Pueblos Mágicos mexiquenses (Valle de Bravo, Malinalco, El Oro, Metepec, Aculco, Tepotzotlán, entre otros)⁵ y en decenas de Pueblos con Encanto distribuidos por toda la geografía estatal.

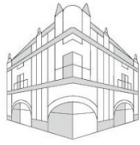
Las autoridades estatales reportan incrementos en la llegada de turistas a estos destinos, lo que fortalece economías locales, impulsa microempresas turísticas y contribuye a la conservación de tradiciones culturales. Sin embargo, el crecimiento

³ Secretaría de Turismo y DATATUR 360. El PIB turístico estatal y municipal 2018-2022 en México una aproximación. Mayo 2024. Disponible en: https://www.datatur.sectur.gob.mx/Documentos%20compartidos/Aproximacion_al_PIB_Turistico_Estatal_y_Municipal.pdf_2018-2022.pdf

⁴ El Sol de Toluca (OEM). “El turismo en el Estado de México: un pilar económico y un destino en crecimiento.”

⁵ Gobierno del Estado de México - Turismo. Pueblos Mágicos: https://turismo.edomex.gob.mx/pueblos_magicos





demanda mayores retos en materia de seguridad, calidad de servicios e infraestructura, y exige mecanismos especializados para garantizar experiencias de viaje seguras, satisfactorias y ordenadas.

III. Mundial FIFA 2026: derrame territorial y preparación integral

El Mundial FIFA 2026, en el que México es coanfitrión con Estados Unidos y Canadá, representará un estímulo extraordinario de demanda turística para México: se estima que el país podría recibir más de 5 millones de visitantes durante el evento,⁶ lo que implicará una importante derrama económica de entre 1.8 y 3 mil millones de dólares.⁷

Es relevante mencionar que, en mega eventos deportivos, el impacto económico no se limita a las ciudades sede: por razones de capacidad hotelera, precios, logística y preferencias de experiencia, una parte sustancial del gasto se redistribuye hacia territorios cercanos, fenómeno conocido como derrame regional o *spillover*. Estudios comparados, incluido un análisis del FMI sobre el anterior mundial FIFA de Qatar 2022, muestran que una proporción relevante de espectadores se aloja fuera del núcleo urbano y se traslada a los eventos, generando beneficios en áreas adyacentes.⁸

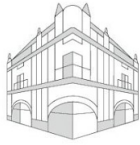
En la Zona Metropolitana del Valle de México, esta dinámica económica constituye una enorme oportunidad. Por proximidad, oferta turística consolidada, y sus múltiples corredores culturales y arqueológicos, el Estado de México actúa como extensión natural de la Ciudad de México.

⁶ U.S. International Trade Administration (trade.gov). "Mexico World Cup 2026 Opportunities." <https://www.trade.gov/market-intelligence/mexico-world-cup-2026-opportunities>

⁷ Los mexicanos se vuelcan con el Mundial 2026. El País.

⁸ Fondo Monetario Internacional. "2022 FIFA World Cup: Economic Impact on Qatar and Regional Spillovers" (Selected Issues Paper SIP/2024/011). <https://www.imf.org/-/media/files/publications/selected-issues-papers/2024/english/sipea2024011.pdf>





A este cuadro se suma un componente decisivo: el turismo cultural y arqueológico, altamente demandado por el visitante extranjero. Entre enero y julio de 2024, los museos y zonas arqueológicas de México recibieron a más de 11.47 millones de visitantes, de los cuales 25.8% fueron internacionales, lo que evidencia el peso del mercado extranjero en este tipo de atractivos.⁹

Teotihuacán y su circuito cultural, junto con otros sitios patrimoniales y destinos de estancia corta en el Estado de México, son imanes naturales para visitantes que asisten a un evento global y buscan excursiones icónicas fuera de la sede. Las estadísticas oficiales del Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH) permiten no sólo monitorear estos flujos por entidad y por sitio, sino que facilitan la planeación basada en evidencia.¹⁰

Frente al aumento de visitantes y de visibilidad internacional, también crece la exposición a fraudes, abusos en la prestación de servicios, conflictos de consumo, extravíos, accidentes y delitos oportunistas, con costos inmediatos para los destinos. De ahí la conveniencia de contar con instituciones especializadas en la materia.

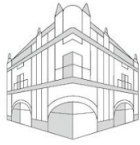
IV. Necesidad de una instancia especializada de atención y defensa del turista, y sus referentes nacionales

A pesar del peso económico del turismo en la entidad, el Estado de México carece de una instancia especializada encargada de dar certeza jurídica, atención y mediación en los incidentes que afectan a visitantes. La existencia de organismos con estas funciones en otras entidades turísticas ofrece un referente probado de su utilidad:

⁹ SECTUR/Datatur. Reporte de la Actividad Turística (RAT) julio 2024.
<https://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2024-07%28ES%29.pdf>

¹⁰ INAH. Estadísticas de visitantes a museos y zonas arqueológicas.
<https://www.estadisticas.inah.gob.mx/>





- a) Guerrero cuenta, desde 1991, con la Procuraduría Estatal del Turista, creada como órgano desconcentrado de la Secretaría de Fomento Turístico que orienta al visitante, gestiona soluciones con prestadores de servicios y coordina acciones con PROFECO y la Fiscalía estatal cuando existan probables hechos ilícitos.¹¹
- b) Quintana Roo, por su parte, creó en 1995 la Procuraduría de Defensa al Turista, incorporándola en su Ley de Turismo. Aunque la legislación quintanarroense fue reformada en 2010, se mantuvo el énfasis en la atención al turista y la canalización de sus quejas ante las autoridades competentes.¹²

Ambos antecedentes demuestran que una instancia especializada de protección al turista mejora la capacidad de respuesta, la resolución de conflictos y la protección de la reputación turística.

De este modo, considerando la relevancia del turismo mexiquense en el PIB estatal y nacional; el crecimiento sostenido de visitantes en municipios turísticos del Estado; y los riesgos para la competitividad derivados de la falta de certeza jurídica; resulta oportuna la creación de un organismo especializado en la defensa, orientación y asistencia al turista.

V. Creación de una Defensoría Estatal del Turista

En este contexto, la presente iniciativa busca la creación de un órgano desconcentrado de la Secretaría de Cultura y Turismo, denominado Defensoría Estatal del Turista, que

¹¹ Orden Jurídico Nacional. Guerrero: “Acuerdo que establece el Órgano Desconcentrado denominado Procuraduría del Turista y determina las bases de su organización y funcionamiento” (19/03/1991). <https://www.ordenjuridico.gob.mx/Estatal/GUERRERO/Acuerdos/GROACU68.pdf>

¹² Congreso de Quintana Roo. Decreto de creación de la Procuraduría de Defensa al Turista (1995). https://documentos.congresoqroo.gob.mx/historial/07_legislatura/decretos/3anio/1PO/dec104/E0719950411104.pdf





tendrá por objeto la orientación, auxilio, asistencia, protección, asesoría y acompañamiento de las personas excursionistas, visitantes y turistas. Sus servicios serán gratuitos y las autoridades tendrán la obligación de colaborar con ésta.

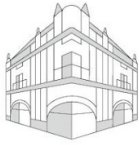
Para tal efecto, se establece una estructura institucional encabezada por una Defensora o Defensor General, designado por el Ejecutivo estatal a propuesta de la persona titular de la Secretaría de Cultura y Turismo, debiendo privilegiar un perfil con formación jurídica y experiencia en materia turística o de defensa del consumidor.

Se propone que la Defensoría se ubique en Toluca, por ser la sede de la Secretaría de Cultura y Turismo, pero con la posibilidad de establecer defensorías regionales en destinos estratégicos como Ixtapan de la Sal, Teotihuacán o Valle de Bravo, así como en otros municipios con alta vocación turística, conforme a las necesidades del sector y la disponibilidad presupuestal.

Así, esta Defensoría se constituiría como una instancia cercana y especializada en la materia, encargada de defender los derechos turísticos, intervenir de manera ágil ante posibles abusos o irregularidades de los prestadores de servicios, así como de coordinarse con las diversas autoridades.

En suma, el establecimiento de este organismo constituiría una inversión institucional con retornos directos en reputación, competitividad y derrama económica para el Estado de México, además de que se convertiría en un mecanismo indispensable para afrontar de manera ordenada los retos y oportunidades derivados del crecimiento turístico y de eventos de alcance internacional, como el Mundial de la FIFA, del cual nuestro país será coanfitrión.





CONGRESO
ESTADO DE MÉXICO



**Dip. Lilia
Urbina Salazar**

Por lo expuesto, someto a consideración de este órgano legislativo, la iniciativa con proyecto de decreto que se acompaña.

ATENTAMENTE





PROYECTO DE DECRETO

DECRETO NÚMERO: ____

LA H. “LXII” LEGISLATURA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO

DECRETA:

ARTÍCULO ÚNICO.- Se adiciona una fracción XIV al artículo 3, recorriéndose los subsecuentes, así como los artículos 111 Bis, 111 Ter, 111 Quáter, 111 Quinquies, 111 Sexies, 111 Septies y 111 Octies, a la Ley de Turismo Sostenible y Desarrollo Artesanal del Estado de México, para quedar como sigue:

Artículo 3. ...

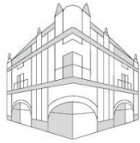
I. a XXXIV. ...

XIV. Defensoría: A la Defensoría Estatal del Turista;

XV. a LVII. ...

Artículo 111 Bis. Para cumplir con lo establecido en el presente Capítulo, la Secretaría contará con un órgano público desconcentrado, denominado Defensoría Estatal del Turista, que tiene por objeto la orientación, auxilio, asistencia, protección, asesoría y acompañamiento de las personas excursionistas, visitantes y turistas del Estado, en los asuntos relativos a la materia turística.





Artículo 111 Ter. La Defensoría estará a cargo de una Defensora o Defensor General, y tendrá su sede en el municipio de Toluca, sin perjuicio de establecer defensorías regionales en los municipios de Ixtapan de la Sal, Teotihuacán y Valle de Bravo, así como en los municipios con mayor vocación turística, conforme a las necesidades y disponibilidad presupuestal.

Artículo 111 Quáter. La Defensora o Defensor será designado por el Ejecutivo, a propuesta del Secretario de Cultura y Turismo, y deberá ser preferentemente licenciado en Derecho con experiencia en materia turística o de defensa del consumidor.

Artículo 111 Quinquies. La Defensoría ejercerá las siguientes funciones:

- I. Brindar orientación, auxilio y asistencia a las personas excursionistas, visitantes y turistas respecto de problemas derivados de la prestación de servicios turísticos, informándoles sobre sus derechos, autoridades competentes y procedimientos aplicables;**
- II. Promover y coordinar acciones de protección y prevención en favor de las personas excursionistas, visitantes y turistas, para salvaguardar su seguridad y derechos;**
- III. Acompañar y auxiliar a las personas excursionistas, visitantes y turistas en las gestiones que realicen ante las diferentes autoridades, así como ante los prestadores de servicios turísticos, en el caso que se refiere la fracción I del presente artículo;**



IV. Asesorar jurídicamente, a solicitud de las personas excursionistas, visitantes y turistas, ante cualquier autoridad, respecto de asuntos en materia turística;

V. Actuar como instancia de conciliación optativa, para resolver conflictos entre las personas excursionistas, visitantes y turistas, y los prestadores de servicios turísticos;

VI. Implementar programas de difusión dirigidos a personas excursionistas, visitantes, turistas y prestadores de servicios turísticos, para fomentar el conocimiento de los derechos y obligaciones, así como precios y tarifas inherentes a la actividad turística;

VII. Llevar un registro de las quejas e incidentes reportados en la materia, generando estadísticas e informes, a fin de identificar zonas de riesgo y problemáticas recurrentes, y

VIII. Las demás que le confiera esta Ley.

Artículo 111 Sexies.- Los servicios que preste la Defensoría serán gratuitos.

Artículo 111 Septies.- La Defensora o Defensor General tendrá las siguientes facultades:

I. Formular y presentar a la Secretaría, para su aprobación, los programas de trabajo de la Defensoría;

II. Recibir las quejas o sugerencias de las personas excursionistas, visitantes y turistas relacionados con la prestación de servicios turísticos;





III. Proponer medidas tendientes al mejoramiento de las actividades de la Defensoría;

IV. Despachar los asuntos que competen a la Defensoría, y

V.- Las demás que le confiera esta Ley.

Artículo 111 Octies.- Las autoridades están obligadas a proporcionar a la Defensoría los datos e informes que solicite para el mejor desempeño de sus funciones.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Publíquese el presente Decreto en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

SEGUNDO.- El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

TERCERO.- El Poder Ejecutivo del Estado, por conducto de la Secretaría de Cultura y Turismo, deberá proveer, en un plazo de noventa días naturales contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para la instalación, operación y adecuado funcionamiento de la Defensoría Estatal del Turista, así como para expedir su Reglamento Interno.

Dado en el Palacio del Poder Legislativo, en la ciudad de Toluca de Lerdo, capital del Estado de México, a los _____ días del mes de _____ del año _____.

