

PREGUNTAS FRECUENTES 2022

¿Dónde puedo consultar información sobre la Convocatoria y el Registro Estatal de Turismo de Quintana Roo (RETUR-Q)?

Toda la información general puede ser consultada desde la siguiente página: <https://qroo.gob.mx/returq> y los fundamentos legales en la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo y en su Reglamento vigentes.

¿La Constancia de Inscripción tiene algún costo?

El trámite de la Constancia de Inscripción en el Registro Estatal de Turismo de Quintana Roo (RETUR-Q), se realiza de manera gratuita a través de una plataforma en línea operada por la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo (SEDETUR).

¿El registro es por razón social, matriz, sucursales o por establecimiento?

El registro para obtener la Constancia de Inscripción es por establecimiento o lugar donde se presta el servicio al turista, considerando la ACTIVIDAD PRINCIPAL que ofrece, ya que cada establecimiento puede tener diferentes centros de consumo y/o áreas de servicio en su interior.

En caso que, un mismo prestador de servicios turísticos tenga más de un establecimiento en los que oferta sus productos o servicios, deberá obtener una Constancia de Inscripción por cada uno de ellos, donde se identifique el domicilio respectivo de cada uno.

En caso que, una empresa tenga una Matriz y diferentes sucursales, deberá obtener una Constancia de Inscripción por cada uno de ellos, donde se identifique el domicilio respectivo de cada uno.

Por cada registro se deberá capturar un correo electrónico, así como designar a una persona como Enlace que será el responsable de dar seguimiento al registro del establecimiento, adjuntando su identificación oficial con fotografía (INE o pasaporte).

¿Si tengo varias licencias de funcionamiento en un mismo establecimiento, debo registrar todas?

Para un establecimiento que cuenta con varias licencias de funcionamiento estatales vigentes, ya que cuenta con varios centros de consumo y/o áreas de servicio en su interior, debe seleccionar la licencia de funcionamiento estatal para el registro considerando la ACTIVIDAD PRINCIPAL que ofrece y que sea acorde al giro comercial registrado en el SATQ.

Si requiere obtener más de un registro para un establecimiento, por cada licencia de funcionamiento estatal que tenga, lo puede realizar desde el sistema.

¿Puedo utilizar el mismo correo electrónico para registrar varios establecimientos?

Sí se puede registrar un mismo correo electrónico para la obtención de varios registros, sin embargo, es importante considerar que, al correo que registre del Enlace, se le estarán enviando las notificaciones, invitaciones y otros comunicados institucionales para los miembros registrados en el Registro Estatal de Turismo (RETUR-Q), por lo que se recomienda que sea de una persona que se encuentre físicamente en el establecimiento y que pueda atender las notificaciones enviadas.

¿Qué actividades se deben registrar?

I. EMPRESAS TURÍSTICAS FIJAS	II. EMPRESAS TURÍSTICAS COMPLEMENTARIAS*
<ul style="list-style-type: none"> • Agencias de viajes • Agencias integradoras de servicios • Alimentos y bebidas • Arrendadoras de vehículos • Balnearios y parques acuáticos • Campos de golf • Empresas de hospedaje • Empresas comunitarias • Operadoras de marinas turísticas • Operadoras de aventura/naturaleza • Operadoras de buceo • Parques temáticos • Plataformas Digitales de Servicios Turísticos • Servicios acuáticos y náuticos • Spas • Tiempos compartidos • Tour operadores • Transporte turístico 	<ul style="list-style-type: none"> • Abarrotes y Tiendas de Conveniencia • Tiendas de artesanías • Boutiques y novedades • Joyerías • Miradores panorámicos • Licorerías y Tabaquerías • Servicios de video y fotografía • Salones de belleza • Servicios de talento turístico • Venta o renta de equipo de golf • Venta o renta de equipo de buceo o artículos acuáticos
III. INSTALACIONES TURÍSTICAS	IV. PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Paradores turísticos • Parques públicos • Museos 	<ul style="list-style-type: none"> • Anfitriones de plataformas digitales • Artesanos • Artistas • Guardavidas • Guía de Turistas General • Guías especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural • Guías especializados en actividades específicas • Guías/Instructores de buceo • Masajistas • Náuticos • Taxistas en áreas turísticas

*Esta Categoría hace referencia a organizaciones y empresas que ofrecen la prestación de bienes y servicios en forma directa al turista y que no se encuentran en las demás categorías o clasificaciones, asimismo, se refiere a establecimientos que se encuentran ubicados en áreas turísticas.

¿Cómo se agrupan los Prestadores de Servicios Turísticos para este registro?

Los Prestadores de Servicios Turísticos se agrupan en 4 categorías (I. Empresas Turísticas Fijas, II. Empresas Turísticas Complementarias, III. Instalaciones Públicas Turísticas, IV. Prestadores de Servicios Turísticos), que a su vez pueden dividirse en Clasificaciones y Subclasificaciones. Por ejemplo:

Clasificación

Categoría

I. EMPRESAS TURÍSTICAS FIJAS				
Agencias de Viajes	Agencias de viajes mayoristas		Agencias de viajes minoristas	
Agencias Integradoras de Servicios				
Alimentos y Bebidas	Restaurantes	Cocinas económicas		Food truck o similares
	Bares y discotecas			
Arrendadoras de vehículos				
Balnearios y parques acuáticos	Balnearios	Cenotes	Parques Acuáticos	Clubs de playa
Campos de Golf				
Hospedaje	Hoteles	Villas		Hostales
	Moteles	Cabañas/camping		Otros
Empresas Comunitarias	Turismo rural	Turismo de Aventura		Ecoturismo/naturaleza

Subclasificación

¿Qué hago si tengo alguna duda para clasificar mi empresa?

Descargue el Archivo de Excel “Definiciones de los Prestadores de Servicios Turísticos” para poder ubicar su actividad principal.

Si aún persiste alguna duda acerca de la clasificación de su empresa, por favor envíenos un correo con la descripción de sus actividades a: returq.sedetur@qroo.gob.mx o al whatsapp: 983 190 3693

¿Cómo sé si mi empresa debe cumplir con este requisito y si se considera como turística?

De acuerdo a la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, artículo 4, fracción IX, son prestadores de servicios turísticos: las personas físicas o morales que ofrezcan, proporcionen, o contraten con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta Ley; y en su fracción XXII, establece que se consideran servicios turísticos los prestados a través de:

- Hoteles, moteles, albergues, y demás establecimientos y casas destinadas para el hospedaje, así como campamentos y paraderos de casas rodantes, centros culturales y de recreación, que presten servicios a turistas;
- Agencias, operadores y mayoristas de viajes;
- Guías de Turistas; Restaurantes, cafeterías, bares, centros nocturnos y similares que presten servicio al turista;
- Empresas de sistema de intercambio de servicios turísticos;
- Transporte terrestre o acuático, eventual o programado, para el servicio exclusivo de turistas y/o de visitantes, y
- Otros servicios y actividades que no se encuentren comprendidos en este artículo y que por su naturaleza estén vinculados con el turismo.

¿Quién es el enlace para el registro?

El enlace es la persona asignada que estará en contacto con la SEDETUR para dar seguimiento al registro, por lo que es importante contar con sus datos de contacto e identificación como se establece en los requisitos.

En este correo registrado se estarán enviando las notificaciones, invitaciones y otros comunicados institucionales para los miembros registrados en el Registro Estatal de Turismo (RETUR-Q), por lo que se recomienda que sea de una persona que se encuentre físicamente en el establecimiento y que pueda atender las notificaciones enviadas.

¿Cómo puedo acceder al sistema para el registro en la plataforma digital?

A partir de la fecha de publicación de la Convocatoria en el Periódico Oficial del Estado, podrá registrarse siguiendo la calendarización establecida en la misma Convocatoria, según las categorías de los prestadores de servicios turísticos; en todos los casos tendrán vigencia al 31 de diciembre del 2022.

1. Ingrese al portal www.qroo.gob.mx/returq y seleccione la opción "Regístrate".



2. Seleccione el giro comercial de acuerdo a su actividad principal.

[Inicio](#) | [Acceso solo para usuarios registrados](#)

Realice los siguientes pasos para iniciar su inscripción en el Registro Estatal de Turismo de Quintana Roo (RETURQ)

1.- Giro Comercial 2.- Licencia de funcionamiento 3.- Datos de contacto

[reiniciar formulario](#)

Elija el giro comercial de su empresa

[Continuar](#)

EMPRESAS TURÍSTICAS FIJAS

Agencias de Viajes

- Agencias de Viajes Mayoristas
- Agencias de Viajes Minoristas
- Agencias de Viajes on-line

Agencias Integradoras de Servicios

- Agencias Integradoras de Servicios

EMPRESAS TURÍSTICAS COMPLEMENTARIAS

Empresas Turísticas Complementarias

- Abarrotes y Tiendas de conveniencia
- Boutiques y Novedades
- Joyerías
- Licorerías y Tabaquerías
- Miradores panorámicos

INSTALACIONES PÚBLICAS TURÍSTICAS

Instalaciones Públicas Turísticas

- Museos
- Paradores turísticos
- Parques públicos

3. Ingrese su RFC y Número de Licencia de Funcionamiento Estatal vigente / CURP (verifique no dejar espacios en blanco antes o después de introducir su dato), dar click en el botón azul “validar información”; si sus datos han sido correctos, pasará a la siguiente sección, de lo contrario el sistema le emitirá un mensaje.

Inicio | Acceso solo para usuarios registrados

Realice los siguientes pasos para iniciar su inscripción en el Registro Estatal de Turismo de Quintana Roo (RETURQ)

1.- Giro Comercial 2.- Licencia de funcionamiento 3.- Datos de contacto

reiniciar formulario

Proporcione sus datos fiscales

Registro Federal de Contribuyentes (solo mayúsculas)

RFC

Licencia de Funcionamiento Estatal

Licencia de Funcionamiento Estatal

Validar Información

4. Proporcione sus datos de contacto del Enlace con la SEDETUR, capturando un nombre y correo electrónico, en el cual recibirá una confirmación del pre-registro con su usuario y contraseña.

El Enlace es la persona asignada que estará en contacto con la SEDETUR para dar seguimiento al registro.

Inicio | Acceso solo para usuarios registrados

Realice los siguientes pasos para iniciar su inscripción en el Registro Estatal de Turismo de Quintana Roo (RETURQ)

1.- Giro Comercial 2.- Licencia de funcionamiento 3.- Datos de contacto

reiniciar formulario

Proporcione los datos de contacto del enlace para la inscripción ⓘ

Correo del enlace

Correo del Enlace

Confirme el correo del enlace

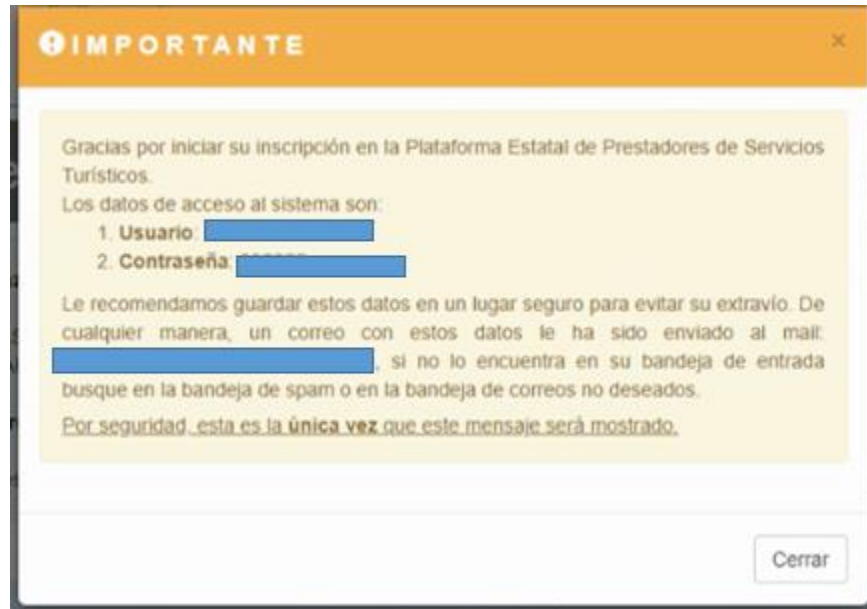
Confirmación del Correo del Enlace

Nombre del enlace

Nombre del enlace

Finalizar Registro

↑



Importante: La primera vez que ingrese, el sistema le emitirá un mensaje con su usuario y contraseña para el seguimiento de su registro, a su vez, le llegará un correo electrónico con la misma información para que pueda ingresar al sistema posteriormente.

5. Verifique que los datos de validación automáticos sean correctos, de acuerdo al nombre comercial registrado.

Si al ingresar los datos de su licencia, el nombre de su empresa no está correcto, contacte al personal de SATQ para solicitar el cambio en la Licencia de Funcionamiento Estatal.

6. Ingrese los demás datos que le solicita el sistema y suba los documentos correspondientes al giro de su empresa.

Los documentos deberán estar en formato PDF y no deberán ser mayores a 1 MB.

7. Espere a que sus datos sean validados y recibirá un correo de notificación para que pueda descargar su Constancia de Inscripción al RETUR-Q.

¿Qué hago si no me ha llegado el correo de registro?

Le solicitamos verificar lo siguiente:

- Que su correo haya sido ingresado correctamente.
- Asegurarse que el correo de confirmación no se encuentre en su carpeta de "SPAM".

Si persiste el problema, le solicitamos nos notifique al siguiente correo para enviar la solicitud al equipo de soporte técnico: returq.sedetur@qroo.gob.mx o whatsApp: 983 190 3693.

¿Qué hago si no puedo ingresar con mi usuario y contraseña?

Favor de comunicarse a través del correo electrónico: returq.sedetur@qroo.gob.mx o whatsApp: 983 190 3693, enviando el Nombre de su empresa, RFC y el correo electrónico con el que se registró.

¿Qué procede si mi licencia de funcionamiento no está vigente?

Es importante contar con este y cada uno de los requisitos que se establecen en la Convocatoria para continuar el proceso de registro. Para el caso de la Licencia de Funcionamiento Estatal, ponemos a su disposición el siguiente link para acceder a ello: <http://www.satq.qroo.gob.mx/enlinea/serviciosenlinea/>

¿Qué hago si el sistema me muestra un error al registrar el número de la licencia de funcionamiento Estatal?

El registro en la plataforma RETUR-Q está ligado con SEFIPLAN a través del SATQ, ya que esto permite corroborar que la documentación presentada cumple con los lineamientos adecuados. Por favor verifique haber capturado en forma correcta su RFC y haber introducido todos los números que aparecen en la Licencia de Funcionamiento Estatal.

Si su caso es la invalidación de sus datos en el sistema, puede estar relacionado con algún aspecto de su licencia de funcionamiento, en este sentido le pedimos el favor de contactar personal de SEFIPLAN (<http://www.satq.qroo.gob.mx/pagina?id=33>), quienes podrán corroborar y asesorarle con los temas relacionados a su documentación:

WhatsApp: (983) 107 62 78 y (983) 157 35 64

Líneas sólo para llamadas: (983) 835 1350 Ext: 400005; (983) 210 81 28 y (983) 210 81 27

Correo Electrónico: asistencia@satq.qroo.gob.mx

***Horario: lunes a viernes de 8 am a 5 pm**

O bien visite la página: <http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/enlinea/serviciosenlinea/>

El nombre comercial, el domicilio del establecimiento, la fecha de inicio de operaciones, no corresponden, ¿cómo puedo cambiarlo?

Los datos de su empresa son tomados en forma automática del sistema del SATQ, en este sentido, le pedimos que contacte al personal de SEFIPLAN (<http://www.satq.qroo.gob.mx/pagina?id=33>), quienes podrán asesorarlo para realizar los cambios correspondientes en el sistema del SATQ.

¿Qué pasa si me equivoqué al elegir mi giro comercial y ya inicié mi registro?

Una vez seleccionado el giro comercial, ingresado su RFC, número de licencia de funcionamiento estatal y obtenido su usuario y contraseña, no podrá cambiar posteriormente su giro comercial en el sistema. En este caso será necesario comunicarse a través del correo electrónico: returq.sedetur@qroo.gob.mx o whatsApp: 983 190 3693, notificando que desea modificar su giro comercial, para lo cual se borrará completamente su registro y tendrá que realizar todo el proceso nuevamente.

¿Dónde puedo obtener el formato de la Carta de Compromisos y Responsabilidades que se indica en los requisitos?

Una vez que haya ingresado al sistema, encontrará la Carta de Compromisos y Responsabilidades, que ya cuenta con un formato predeterminado para que únicamente integre los datos de su empresa y la firme el representante legal. La puede descargar a través del botón de "Descargables" que se encuentra en la parte superior derecha.

Después de llenarla, imprimirla y firmarla, podrá adjuntarla en formato PDF.

¿En la Carta de Compromisos y Responsabilidades, me piden reconocer la Clasificación, Subclasificación de mis servicios, qué debo poner?

Deberá indicar el giro comercial que seleccionó inicialmente, de acuerdo a las 4 categorías de prestadores de servicios turísticos indicadas en la convocatoria, colocando la Clasificación, y en su caso, la Subclasificación, si aplica.

¿Cómo obtengo las coordenadas geográficas de mi establecimiento?

- 1) Utilice la página o aplicación Google Maps, <https://www.google.com.mx/maps>
- 2) Coloque el cursor en la ubicación de su establecimiento y dé un click para fijar el lugar
- 3) Dé un click derecho para obtener la latitud y la longitud en formato decimal de su ubicación. Ejemplo: (20.767638,-86.965999).

¿Qué comprobantes de domicilio puedo adjuntar?

Para la categoría I y II, los comprobantes de domicilio que puede adjuntar son: del agua, luz, gas, estados de cuenta bancarios, impuesto predial, etc., menores a 3 meses, y deberán coincidir con el domicilio fiscal o del representante legal registrado.

¿Qué pasa si no cuento con todos los requisitos que me solicitan?

Para poder obtener la Constancia de Inscripción deberá llenar todos los campos obligatorios y subir los documentos obligatorios que se le solicitan, de acuerdo a su categoría y clasificación. En caso de no contar con algún requisito, tal cual se establece en la Convocatoria, deberá subir algún documento que sea similar o equivalente, con el fin de proceder en el registro. Sin embargo, el documento se someterá a validación por parte de la SEDETUR, notificándole si es aceptado o requiere presentar otro documento que sea válido.

¿Cómo obtengo mi Constancia de Inscripción?

Una vez concluido el registro, SEDETUR revisará la documentación y le enviará una notificación al correo electrónico registrado, para proceder a la descarga de su Constancia de Inscripción desde el sistema.

¿Cuánto tiempo estará abierta la plataforma para el registro?

La plataforma estará abierta para el registro de los Prestadores de Servicios Turísticos, que ya se encuentran operando, durante el plazo señalado en la Convocatoria publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, y se encontrará abierta todo el año para los nuevos Prestadores de Servicios Turísticos o para los que requieran hacer modificaciones o actualizaciones de datos.

¿Qué hago con mi Constancia de Inscripción?

Descárguela, imprímala y manténgala en un lugar visible.

¿Cuáles son los datos de contacto si aún tengo dudas?

Página web: **<https://qroo.gob.mx/returq>**

Correo electrónico: **returq.sedetur@qroo.gob.mx**

WhatsApp: **983 190 3693**