



Ciudad de México a, 2 de octubre de 2024  
SECTURCDMX/DGST/373/2024

**MTRO. ANDRICK ADAN VALLEJO MATEOS**  
**COORDINADOR DE FINANZAS**  
**PRESENTE**

En atención a su oficio SECTURCDMX/DAF/CF/323/2024, mediante el cual solicita se envíe el Informe de Avance Trimestral correspondiente al periodo enero septiembre de 2024, referente al Programa Presupuestario "F005 DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE PRODUCTOS Y PROYECTOS TURÍSTICOS SUSTENTABLES", relacionado con los servicios turísticos de esta área. Adjunto de manera impresa debidamente rubricada y en CD, la información actualizada.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**ATENTAMENTE**  
**EL DIRECTOR GENERAL**

  
**JORGE DARÍO GUERRERO CARRASCO**

SECRETARÍA DE TURISMO  
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL TURISMO

02 OCT 2024

COORDINACIÓN DE FINANZAS

Miriam 18:00

C.c.e.p Lic. Edna Mariana Bazaldúa Rosales.- Directora der Administración y Finanzas.- [admosecturcdmx@gmail.com](mailto:admosecturcdmx@gmail.com)  
Lic. Sonia Rocío Espadas Macías.- Directora de Atención y Apoyo al Turismo.- [espadasm@turismo.cdmx.gob.mx](mailto:espadasm@turismo.cdmx.gob.mx)  
Lic. Juan Martín González Sánchez.- Director de Calidad y Certificación Turística.- [mgonzalez@turismo.cdmx.gob.mx](mailto:mgonzalez@turismo.cdmx.gob.mx)

Elaboró y revisó: Juan Martín González Sánchez.-Director de Calidad y Certificación Turística.





GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE TURISMO  
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL TURISMO



Dirección General de Servicios al Turismo

# Informe Trimestral ENERO – SEPTIEMBRE 2024



Durante el periodo enero septiembre de 2024 se realizaron los siguientes Servicios Turísticos

Acciones	No. de servicios realizados
1.- Orientación e información turística in situ	496,985
2.- Turismo Social "Colibrí viajero"	380,780
3.- Certificación Turística(Empresas certificadas)	880
4.- Capacitación a personal operativo y de contacto	523
<b>TOTAL</b>	<b>879,168</b>



## SERVICIOS TURÍSTICOS

La Ciudad de México es el centro político, cultural, comercial, artístico y gastronómico más importante del país; que ofrece a los visitantes, habitantes, turistas nacionales y extranjeros una amplia gama de experiencias con servicios de calidad que la convierten en el destino perfecto para turismo, esparcimiento, diversión, atractivos y un sinnúmero de actividades que la hacen excelente, por contar con infraestructura segura, moderna y variedad de servicios al alcance de todas las posibilidades económicas de quienes la visitan.

Para ello se requiere disponer de información turística clara y precisa de la oferta de opciones que provean a los turistas y visitantes decidir oportunamente de servicios turísticos con calidad y excelencia a fin de prolongar su estancia sin contratiempos con la seguridad de disfrutarlos, para lo cual se requiere de profesionalizar y certificar estos, creando alianzas estratégicas y apoyo de todos los que conforman la cadena productiva como son; las cámaras, asociaciones, alcaldías y profesionistas de la industria, instituciones educativas de nivel medio y superior, así como los sectores público y privado entre otros.

Dentro de otras acciones se facilita a los habitantes de la Ciudad sin importar sus condiciones socioeconómicas, conocer de manera gratuita los atractivos turísticos existentes en las 16 alcaldías, con el objeto de fomentar un sentido de pertenencia por el patrimonio cultural, esto en coordinación con instancias públicas, privadas, alcaldías y dependencias locales y federales.

### 1.- Orientación e información turística in situ

Apoyar, orientar, informar y facilitar a turistas nacionales, extranjeros, habitantes, visitantes y prestadores de servicios, sobre la oferta turística de la Ciudad y de los atractivos con que cuenta esta, realizando al periodo enero septiembre de 2024, **496,985 servicios de orientación in situ** y se integra de la siguiente manera:

**299 mil 23 servicios gratuitos de manera personalizada** en la red de información, en 8 módulos ubicados en sitios turísticos, 2 centrales de autobuses, el Centro de Orientación y Apoyo al Turista, Terminales 1 y 2 del Aeropuerto Internacional y una brigada móvil además de la presencia en eventos turísticos.

De los cuales: **172 mil 385 nacionales, 123 mil 333 extranjeros, Centro de Orientación y Apoyo al Turista 3 mil 305 personas.**

En cuanto a género se atendieron **160 mil 515 mujeres y 138 mil 508 hombres.**



La información proporcionada corresponde a sitios y atractivos turísticos, esparcimiento, eventos masivos, turismo social "Colibrí Viajero", museos, transportación turística, hospedaje, gastronomía, transporte público, terrestre, líneas aéreas, mapas zonales, entre otros.

Como complemento se distribuyeron 197 mil 962 impresos de mapas zonales, volantes, revistas, guía colibrí, entre otros.

Por otra parte se ha brindado información turística en eventos como los siguientes:

- Segunda Edición de la Feria del Taco 2024
- Campeonato Mundial de Domino
- Feria de las Afores
- Caravana de Milpa Alta
- Medio Maratón de la Ciudad de México
- Feria contra la Trata
- Maratón Internacional de la Ciudad de México

En Coordinación con la Policía Turística de la Ciudad de México se mantiene una vinculación permanente con instancias de gobierno para mantener la seguridad en zonas turísticas, hoteleras y corredores turísticos, se brinda el acompañamiento al turista para levantar actas ante la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, realizar trámites y servicios ante embajadas y consulados, traslados a centrales camioneras, aeropuertos, hospitales, realizar quejas y denuncias ante instancias, entre otros.

Se trabaja en coordinación con el Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México, a través de las Mesas de Trabajo denominada "Aeropuerto Seguro" y "Protejamos Garibaldi", con el objeto de desarrollar acciones de atención y seguimiento para la prevención de delitos cometidos contra turistas y visitantes que llegan a las terminales 1 y 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y durante su estancia en la Ciudad, así como en la zona de la Plaza Garibaldi respectivamente.



### 1.1 Instalación y Mantenimiento de Módulos de Información

Los Servicios de Información son proporcionados a través de módulos de información los cuales se ubican en sitios turísticos de alta afluencia y que son los siguientes:

MÓDULO	UBICACIÓN
Central de Atención y Apoyo al Turismo	Av. Nuevo León No. 56, piso 2º, Col. Condesa, C.P. 06170, Cuauhtémoc, Ciudad de México.
Brigadas de Orientación y Apoyo al turismo o puntos de mayor afluencia y Eventos Especiales.	Itinerantes en la Ciudad, principalmente en zonas turísticas en donde no hay módulos de información.
Central Camionera del Sur (Taxqueña)	Av. Taxqueña No. 1320, Col. Campestre Churubusco, C.P.04370, Coyoacán, Ciudad de México.
Central Camionera del Oriente (Tapo)	Calzada Ignacio Zaragoza No. 200, Col. 10 de Mayo, C.P. 15290, Venustiano Carranza, Ciudad de México.
Módulo Catedral	Plaza de la Constitución S/N, Col. Centro, C.P. 06000, Cuauhtémoc, Ciudad de México.
Módulo Templo Mayor	Plaza Seminario S/N, Col. Centro, C.P. 06000, Cuauhtémoc, Ciudad de México.
Módulo Alameda	Av. Juárez S/N, Col. Centro, C.P. 06010, (Plaza de la Solidaridad) Cuauhtémoc, Ciudad de México.
Módulo Ángel	Av. Paseo de la Reforma esq. Florencia S/N, Col. Juárez, C.P. 06600, Cuauhtémoc, Ciudad de México.
Módulo Antropología	Av. Paseo de la Reforma S/N (Frente al Museo) Col. Polanco, Bosque de Chapultepec I Secc, C.P. 11560, Miguel Hidalgo, Ciudad de México.
Módulo Basílica	Fray Juan de Zumárraga No. 2, Col. Villa Gustavo A. Madero, C.P 07050, Gustavo A. Madero, Ciudad de México.
Pista de Canotaje Virgilio Uribe	Antiguo Canal Cuemanco 4557, Pista Olímpica Virgilio Uribe, C.P. 16034, Xochimilco, Ciudad de México.
Terminal 1 del AICM*	Av. Capitán Carlos León S/N, Peñón de los Baños, C.P 15620, Venustiano Carranza, Ciudad de México. (Ambulatorio Puerta 2)*
Terminal 2 del AICM*	Av. Capitán Carlos León S/N, Peñón de los Baños, C.P 15620, Venustiano Carranza, Ciudad de México. (Ambulatorio Puerta 3)*
Módulo Garibaldi**	Callejón de Garibaldi No. 11, Col. Centro, C.P. 06000, Cuauhtémoc, Ciudad de México

\* Iniciaron a operar a partir del mes de abril de 2021 a la fecha

\*\* Se puso en operación a partir del mes de Diciembre de 2023

A principios del mes de abril se sustituyeron los módulos de información ubicados en la Alameda y Ángel de la Independencia, los dos módulos que operaban se encuentran en proceso de ser reasignados en otras alcaldías que los requieran.



## 2.- Turismo Social “Colibrí Viajero”

Se realizaron diversas acciones de turismo social “Colibrí Viajero” con el objeto de impulsar y fomentar el turismo en la población y diversos grupos, a través de visitas y recorridos turísticos gratuitos en varias modalidades, cuyo objetivo es garantizar el derecho al turismo a todos los sectores de la población capitalina, con la finalidad de integrar a la Ciudadanía al derecho a la recreación y el ocio, especialmente a sectores menos favorecidos.

Los recorridos se realizan con el apoyo de guías de turistas certificados, transporte y el ingreso a recintos.

Estas acciones se desarrollan a lo largo de 64 rutas diseñadas para cada uno de los sectores de la población, destacando espacios naturales y de reciente recuperación, en lo que va de esta administración como son el Parque Cuitláhuac, Iztapasauria, Barco Utopía, Parque Ecológico de Xochimilco, Bosque de Aragón y demás utopías en Alcaldía Iztapalapa.

Más de 70 alianzas con recintos turístico-culturales, llamados “Amigos Colibrí”, que han permitido el ingreso a sus espacios de forma gratuita o a precio preferencial derivado de las mesas de trabajo que se han realizado con estos (museos, áreas naturales, parques recreativos, espacios culturales, entre otros).

Durante el periodo enero septiembre se realizaron 1,932 recorridos turísticos en las 16 alcaldías de la Ciudad brindando atención a 380 mil 780 personas, en las siguientes modalidades;

- Recorridos tradicionales 53 mil 327
- Recorridos dramatizados 322 mil 166
- Recorridos en sitio 3mil 418
- Circuitos cortos 1 mil 869

En cuanto a género corresponde 206 mil 863 mujeres y 173 mil 917 hombres.

Durante el período de verano 2024 se realizó la “Caravana Colibrí Viajero” en diversos espacios de convivencia familiar como parques y espacios naturales, beneficiando a familias a través de actividades lúdicas con contenido turístico.

Cabe hacer mención que se atiende población de las 16 Alcaldías, instancias públicas y privadas, participación del Gobierno Local y Federal como: Participación Ciudadana, DIF Local y Federal, SEPI, Secretaría de Cultura, Dirección General del Instituto de Reinserción Social por mencionar algunas.





En el marco del Tianguis Turístico 2024, celebrado en Acapulco Guerrero, en su Edición 48, se reconocieron las acciones de "Colibrí Viajero de la CDMX", en los premios Lo Mejor de México 2024, facilitar el acceso al turismo a todos los estratos socioeconómicos, además de promover el derecho al turismo y la inclusión social, Colibrí Viajero lleva bienestar a la población y la beneficia con actividades turísticas enriquecedoras.

Asimismo, a través del aprendizaje y disfrute del patrimonio artístico, cultural y natural de la capital mexicana crea arraigo en quienes participan en dichas actividades.

### 3.- Certificación Turística

Uno de los objetivos primordiales para la mejora de los servicios turísticos es fortalecer la profesionalización de las empresas turísticas de la Ciudad de México, mediante acciones coordinadas con la Secretaría de Turismo de México promoviendo la competitividad de las Mipymes Turísticas, a través de la implementación de Distintivos y Sellos de Certificación Turística, contribuyendo a garantizar a los turistas y visitantes servicios de calidad competitivos y seguros: Durante el periodo enero septiembre del año en curso se expidieron 880 estándares de calidad (sellos y distintivos) a diversas empresas del sector integrándose de la siguiente manera:

- 771 distintivos para el manejo higiénico de alimentos (H) en establecimientos de preparación de alimentos y bebidas, este distintivo está avalado por la SECTUR y la Secretaría de Salud.
- 33 distintivos Moderniza (M), para la calidad de atención al cliente y alta gestión administrativa.
- 63 distintivos Punto Limpio, en donde se incorporan buenas prácticas de higiene y sanidad a fin de proteger la salud de clientes, trabajadores y de puntos de atención, este distintivo está avalado por la SECTUR, Secretaría de Salud y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social
- 5 Sellos de Segmentos Especializados (Sustentabilidad, salud y Cerca China)
- 8 Sellos Tesoros de México.

En cuanto a los giros de la implementación destaca lo siguiente: Distintivo M; Agencias de viajes, hoteles, restaurantes y otros (artesanías, embarcaderos, guías)

Distintivo H, Alimentos y bebidas en restaurantes de hoteles, cafeterías, fondas, restaurantes, comedores.

Punto Limpio, restaurantes, hoteles, cafeterías, agencias de viajes, arrendadoras de autos, centros de ocio y entretenimiento, entre otros.

Tesoros de México, hoteles y restaurantes



Con los programas de certificación se ha capacitado indirectamente a 55 mil 060 personas de contacto con el turista, a través del fortalecimiento de sus capacidades para la prestación de sus servicios. Destacando que el 54% de los puestos generados en el sector turístico son ocupados por mujeres de acuerdo a las cifras proporcionadas por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo. (WTTC)

Las 10 alcaldías con mayor número de distintivos y sellos otorgados fueron; Cuauhtémoc, Miguel Hidalgo, Tlalpan, Benito Juárez, Coyoacán, Álvaro Obregón, Iztacalco, Cuajimalpa de Morelos, Venustiano Carranza, Xochimilco.

### 3.1 Capacitación a prestadores de servicios turísticos

Con el objeto de contribuir a la competitividad proporcionando valor agregado y calidad a los productos turísticos del sector, se impartieron 10 cursos de capacitación a personal operativo de prestadores de servicios que tienen contacto con el turista siendo los que a continuación se mencionan:

1. El 22 de mayo se realizó el curso "Técnicas Básicas de Manejo Higiénico de Alimentos" a prestadores de servicios turísticos del parque Ecológico de Xochimilco y de los canales de Xochimilco, participando 57 personas que procesan y manipulan perecederos para la venta a turistas de la zona.
2. El 17 de Junio se realizó el Curso de "Calidad en el Servicio", modalidad presencial, a 60 prestadores de servicios de la Alcaldía de Xochimilco.
3. El 21 de junio se llevó a cabo el curso virtual "Trabajo en Equipo" a 60 personas prestadoras de servicios turísticos de la Ciudad.
4. El 28 de junio se desarrolló el curso "Calidad al Viajero en el Servicio Público", modalidad presencial, 24 personas de atención y contacto directo con el turista.
5. El 19 de julio se realizó el curso "Cultura Turística para Personal de Contacto", modalidad presencial dirigida a personal de la Policía Turística de la Ciudad de México, 63 personas.
6. El 22 de agosto se realizó el curso virtual "Cultura Turística para Personal de Contacto" con la participación de 100 prestadores de servicios
7. El 23 de agosto se realizó el curso de "Comunicación Asertiva" a prestadores de servicios turísticos del Centro Histórico a 27 personas
8. El 29 de agosto se realizó el curso virtual de "Comunicación Asertiva" a prestadores de servicios turísticos a 70 personas



9. El 29 de agosto se realizó el curso presencial Impulso para el Trabajo en el Sector Turismo dirigido a personal de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México a 35 personas
10. El 30 de agosto se realizó el curso presencial de "Comunicación Asertiva" a prestadores de servicios turísticos del Centro Histórico a 27 personas

La participación por género es de 313 mujeres y 210 a hombres con un total 523 personas.



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE TURISMO  
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL TURISMO





Ciudad de México a, 30 de julio de 2024

**NOTA**

Por este conducto me permito hacer de su conocimiento la siguiente respecto a **C2-Certificado a prestadores de servicios turísticos**, avance programado 50%, registrado 104%, información asociada a los oficios SECTURCDMX/DGST/253/2024 y SECTURCDMX/DGST/127/2024.

Al respecto me permito comentarle que en coordinación con la Secretaría de Turismo del Gobierno de México esta dependencia local, impulsa la capacitación permanente a los prestadores de servicios turísticos establecidos en la Ciudad de México, mediante la implementación de diversos sistemas de certificación turística, acorde a las necesidades de las empresas y del personal de contacto que interactúa en el servicio día a día, teniendo como objetivo primordial incrementar la calidad y la satisfacción del turista lo cual impacta en el número de visitantes a los diversos destinos turísticos de la Ciudad.

A través de estas certificaciones turísticas se promueve la competitividad de las empresas turísticas que operan en la Ciudad, con Sistemas de Calidad que el Gobierno de la República reconoce a través de los diferentes Estándares, Distintivos y Sellos siguientes:

- Distintivo Nacional de Calidad Turística
- Sello de Calidad Punto Limpio V2020
- Estándar de Calidad Tesoros de México
- Estándar de Calidad Distintivo "S"
- Estándar de Manejo Higiénico de los Alimentos, Distintivo "H"
- Estándar de Calidad Moderniza
- Segmentos Especializados

Derivado de la post pandemia, las empresas turísticas han optado por renovar y mantener actualizados los distintivos y sellos turísticos, esto nace de las diversas bondades y ventajas que representa obtenerlos, con el objeto de garantizar a los turistas un servicio de calidad, además de la difusión de estos por parte de las Secretarías de Turismo tanto federal como local en medios digitales y campañas, razón por la cual en este último trimestre representa un incremento considerable en el número de certificaciones de las que se tenían programadas al periodo enero junio del año en curso.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**ATENTAMENTE  
EL DIRECTOR GENERAL**

  
**JORGE DARÍO GUERRERO CARRASCO**

  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

31 JUL 2024

COORDINACIÓN DE FINANZAS

FOMA:  HORA: 10:09 am