

CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE TURISMO
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL TURISMO



Ciudad de México a, 6 de marzo de 2026
SECTURCDMX/DGST/124/2026

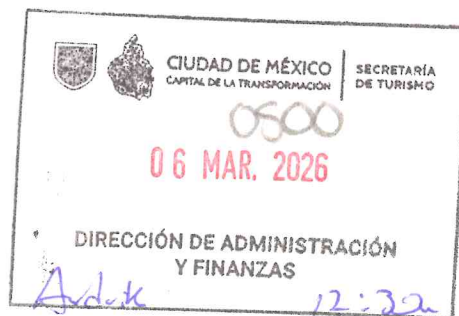
LIC. EDNA MARIANA BAZALDÚA ROSALES
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
P R E S E N T E

En atención a su oficio **SECTURCDMX/DAF/0117/2026**, mediante el cual solicita el Informe de la Cuenta Pública correspondiente al ejercicio 2025, referente al Programa Presupuestario **“F005 DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE PRODUCTOS Y PROYECTOS TURÍSTICOS SUSTENTABLES”**, que lleva cabo ésta unidad administrativa, me permito enviarle el informe requerido.

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

ATENTAMENTE
EL DIRECTOR GENERAL

LIC. JORGE DARIO GUERRERO CARRASCO



C.c.e.p.- Lic. Sonia Rocio Espadas Macías. - Directora de Atención y Apoyo al Turismo.- sespadasm@turismo.cdmx.gob.mx
Lic. Juan Martín González Sánchez. - Director de Calidad y Certificación Turística.- mgonzalez@turismo.cdmx.gob.mx



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE TURISMO
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL TURISMO

Informe de Cuenta Pública 2025

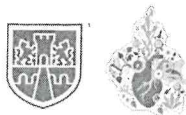
Avenida Nuevo León No.56, Piso 1°
Col. Hipódromo C.P 06100, Alcaldía Cuauhtémoc,
Ciudad de México. Tel. 5552867097 ext 2108



2026
año de
Margarita
Maza



2026
AÑO MUNDIALISTA



Durante el ejercicio 2025 se realizaron los siguientes Servicios

Acciones	Servicios Trimestre 1	Servicios Trimestre 2	Servicios Trimestre 3	Servicios Trimestre 4
1.- Información y Asesoría de servicios turísticos otorgados	122,345	243,378	357,929	455,802
2.- Mantenimiento de módulos de información	16	16	16	16
3.- Certificación a prestadores de servicios turísticos realizada	226	450	484	963
4.- Capacitación a prestadores de servicios turísticos realizada	72	326	507	881
5.- Personas atendidas mediante recorridos turísticos realizados	1,339	193,158	376,386	652,365
6.- Elaboración de acuerdos (gestiones)	16	32	48	72
Total	124,014	437,360	735,370	1,1110,099

Nota: Los servicios reportados son acumulados trimestralmente.





ANTECEDENTES

El turismo en la Ciudad se promueve como un motor de crecimiento económico, desde los ámbitos del turismo social y comunitario.

Se plantea empleo y capacitación, así como la accesibilidad, sustentabilidad y la equidad de género para el sector.

La Ciudad de México se encuentra entre los seis mejores destinos de ciudad en el mundo, posicionándose como la primera urbe global para la cultura, la segunda con más museos y la tercera para la gastronomía. Es la más visitada de Latinoamérica y un destino donde todos los pueblos y todas las culturas son bienvenidas. Es una ciudad incluyente, donde se rechaza toda forma de xenofobia, racismo o discriminación y por ello es un destino por excelencia para la comunidad LGBTQ+, donde la libertad y los derechos de habitantes y visitantes están garantizados.

A la Infraestructura de esta Ciudad se suma una oferta cultural y gastronómica con gran atractivo. La Ciudad de México alberga más de 170 museos, teatros, festivales y eventos artísticos de gran prestigio. Su riqueza patrimonial, con sitios reconocidos por la Unesco como el Centro Histórico y Xochimilco, enriquece la experiencia de quienes la visitan. En el ámbito gastronómico, ha sido nombrada Capital Iberoamericana de la Cultura Gastronómica, con restaurantes de renombre mundial y una diversidad culinaria que va desde la cocina tradicional hasta la gastronomía de autor.

Es fundamental garantizar que la oferta turística sea inclusiva y accesible para todos, independientemente de sus capacidades físicas o condiciones socioeconómicas. La ciudad debe asegurar que personas con discapacidad, adultos mayores y comunidades vulnerables puedan disfrutar plenamente de su oferta cultural, recreativa y de entretenimiento, eliminando barreras físicas y sociales.

El acceso al esparcimiento, al espacio público y a los atractivos culturales y naturales de la Ciudad de México es derecho de todos los habitantes. Es necesario que los residentes tengan la oportunidad de disfrutar de los recursos turísticos de la ciudad, no sólo los turistas, fomentando la apropiación y el disfrute colectivo del patrimonio.

Visión a futuro

La Ciudad de México se consolidará como un destino turístico líder en América Latina, reconocido globalmente por su oferta innovadora, su desarrollo sostenible y su accesibilidad, y acercará los derechos al esparcimiento y a la cultura a los habitantes de nuestra ciudad y del país. Se trabajará bajo un enfoque de turismo respetuoso, sustentable e incluyente, con las siguientes metas claves.

Objetivo

Promover el fomento y desarrollo del turismo, ofrecer experiencias únicas y singulares sustentadas en la oferta local, metropolitana y regional; atractivos, actividades e instalaciones de clase mundial, en donde se manifiesta un total respeto al entorno natural, a las tradiciones y cultura y se democratice el derecho al turismo.

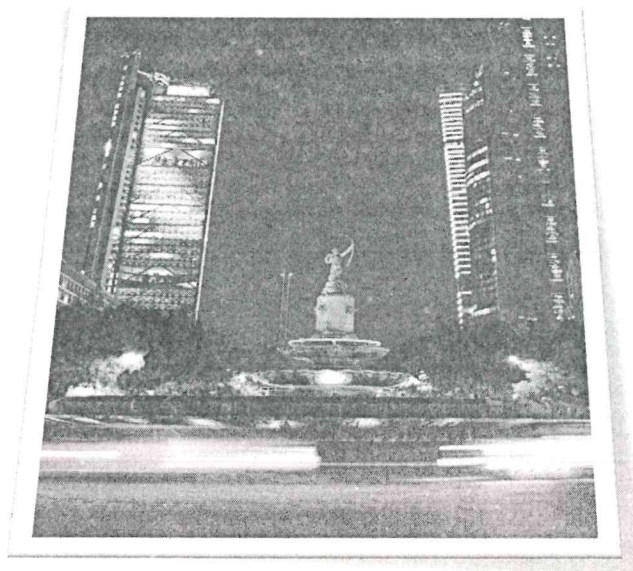


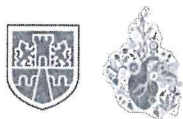


Estrategias

- Desarrollar viajes a través del Programa Colibrí Viajero y Colibrí de Plata a diversos destinos turísticos para 700 mil personas en situación de vulnerabilidad, garantizando su derecho al turismo y al esparcimiento.
- Aumentar la afluencia turística en la Ciudad de México, con una meta de 15.5 millones de visitantes en 2025 y 19 millones en 2030, mediante estrategias de promoción, fortalecimiento de la oferta cultural y turística.
- Implementar un plan de capacitación y profesionalización en todos aquellos que integran la cadena de valor en el sector turístico, para evitar la rotación continua y la precarización laboral, con énfasis en las mujeres trabajadoras.

Fuente: Programa Provisional de Gobierno del Gobierno de la Ciudad de México: <https://ppg.cdmx.gob.mx/bienvenida.php#>





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.

A partir de este año en el marco del Tianguis Turístico 2025, se llevó a cabo la firma de Alianza Metropolitana de Turismo Social en la que participan los estados de Morelos, Estado de México, Tlaxcala, Hidalgo, Guerrero, Puebla, Querétaro, y Ciudad de México, esto con el objeto de que la población de la Ciudad de México conozca otros destinos circunvecinos.





1.- Información y Asesoría de servicios turísticos otorgados

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 ésta, durante 2025 se brindaron, **455 mil 802 servicios de orientación in situ** y se integra de la siguiente manera:

383 mil 052 servicios gratuitos de manera personalizada en la red de información, a través de 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 **221 mil 821 fueron nacionales, 156 mil 682 extranjeros, 4 mil 549 personas del Centro de Orientación y Apoyo al Turista**

En cuanto a género se atendieron 209 mil 625 mujeres y 173 mil 427 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, actividades en vacaciones, entre otros.

Como complemento se distribuyeron **72 mil 750 impresos** de mapas zonales, volantes, revistas, guía colibrí, entre otros.

1.1 Apoyo y presencia en eventos turísticos

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

- Congreso Nacional de Neonatología
- Conferencia Mundial de Mujeres Parlamentarias
- Caravana LGTB Azcapotzalco
- Congreso Mundial Bepharma
- Congreso RIMEL
- Copa LGTBQ+
- Feria vacacional TSJCDMX
- Congreso de la Asociación Global de Cemento y Concreto
- Congreso Panamericano y Tianguis Artesanal
- Día Internacional de la Visibilidad Bisexual
- Feria de Turismo en Iztapalapa
- Caravana del Orgullo
- Feria de Turismo en Iztapalapa
- Feria de Servicios del Adulto Mayor
- Desfile de Día de Muertos
- Tornos Ollamaztli
- Expo CECATI Emprende
- Operativo Peregrino en la Basílica de Guadalupe
- Segunda Edición de Artesanos en el Corazón



1.2 Coordinación Interinstitucional

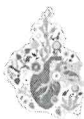
Con la Policía Turística de la Ciudad de México adscrita a la Secretaría de Seguridad Ciudadana se tiene vinculación permanente, para mantener la seguridad en zonas y corredores turísticos, brindando el acompañamiento al turista para levantar actas ante la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, realizar trámites y servicios ante embajadas y consulados, traslados a centrales camioneras, aeropuertos, hospitales, realizar quejas y denuncias ante instancias, entre otros.



Se tiene un trabajo constante con el Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México, a través de las Mesas de Trabajo “Aeropuerto Seguro” y “Protejamos Garibaldi” mensualmente, 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 Plaza Garibaldi y Centro Histórico, respectivamente.



Estas acciones coordinadas fortalecen los servicios de apoyo en beneficio de la actividad turística y de servicios en la Ciudad.



2 Mantenimiento y operación de Módulos de Información

Los Servicios de Información son proporcionados a través de módulos los cuales se ubican en sitios turísticos de alta afluencia, los cuales operan de lunes a domingo en horario de 9:00 a 18:00, por lo que para su funcionamiento requieren del mantenimiento constante, evitando el deterioro para su funcionamiento de los mismos 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

Los módulos de información que se sustituyeron de la Alameda y Ángel de la Independencia se encuentran en proceso de reasignados en los nuevos corredores turísticos durante 2026.



3- Certificación a prestadores de servicios turísticos realizada

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, es así que se coordinan acciones con la Secretaría de Turismo de México con el objeto de promover la competitividad de las Mipymes Turísticas, a través de la implementación de Distintivos y Sellos de Certificación Turística, contribuyendo en garantizar a los turistas y visitantes servicios de calidad competitivos y seguros:

Durante el ejercicio 2025 se **expidieron 963 estándares de calidad (sellos y distintivos)** a diversas empresas del sector integrándose de la siguiente manera:

- 892 distintivos para el manejo higiénico de alimentos (H) en establecimientos de preparación de alimentos y bebidas, este distintivo está avalado por la Secretaría de Turismo de México y la Secretaría de Salud.
- 41 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 Secretaría de Turismo de México, Secretaría de Salud y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social
- 30 distintivos Moderniza (M), para la calidad de atención al cliente y alta gestión administrativa.

En cuanto a los giros de la implementación destaca lo siguiente:

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.

Distintivo M; Agencias de viajes, hoteles, restaurantes y otros (artesanías, embarcaderos, guías)

Con los programas de certificación se ha **capacitado indirectamente a 45 mil 310 personas de contacto con el turista**, a través del fortalecimiento de sus capacidades para la prestación de los servicios hacia el turista, el público y sus clientes, destacando, capitanes, meseros, garroteros, lavadores de loza, recamaristas, amas de llaves, gerentes de ventas y operativos, guías de turistas, bellboys, animadores, coordinadores de grupos, agentes de ventas, choferes, valet parking entre otros.

8





CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE TURISMO
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL TURISMO

Destaca 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, Benito Juárez, Tlalpan, Álvaro Obregón, Coyoacán, Cuajimalpa de Morelos, Azcapotzalco Venustiano Carranza, Iztapalapa.



2026
año de
Margarita
Maza



2026
AÑO MUNDIALISTA

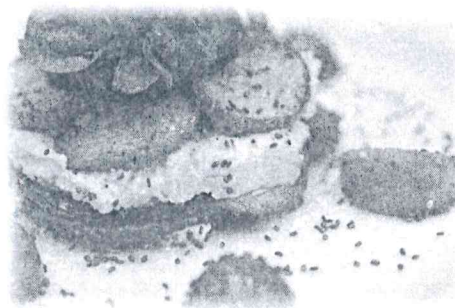
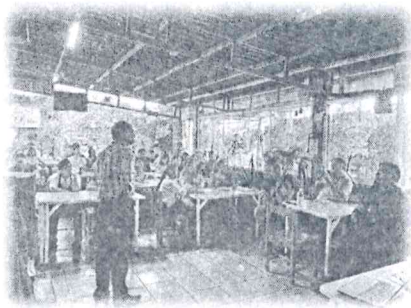


4.- Capacitación a prestadores de servicios turísticos realizada

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 13 de febrero curso “Calidad en el Servicio”, con la participación de 22 personas prestadoras de servicios
2. El 6 de marzo curso de “Comunicación Asertiva”, a 50 prestadores de servicios.
3. El 14 de Abril curso “Trabajo en Equipo”, a 51 participantes
4. El 7 de mayo se impartió el curso “Cultura Turística para el Personal de Contacto” con la participación de 86 personas
5. El 11 de junio se realizó el curso “Inteligencia Emocional” a 117 personas prestadoras de servicios.
6. El 10 de julio “Técnicas Básicas de Manejo Higiénico de Alimentos” a 90 prestadores de servicios
7. El 23 de julio “Manejo de Crisis en el Turismo” para 91 personal de contacto y prestadores de servicio
8. 1 de octubre “Prevención de Delitos Cibernéticos” para 99 prestadores de servicios y personal de contacto
9. 6 de octubre “Hospitalidad con Orgullo” para 71 personas de contacto
10. 8 de octubre “Técnicas Básicas de Manejo Higiénico de Alimentos” para 204 personas de contacto

La participación por género es de **583 mujeres y 298 hombres** con un **total 881 personas**.





5.- Personas atendidas mediante recorridos turísticos realizados

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 personas menos favorecidas.

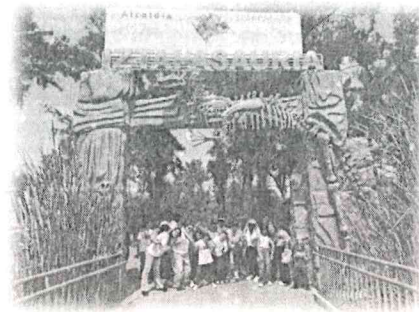
Los recorridos se realizan con el apoyo de guías de turistas certificados, transporte y el ingreso a recintos.

Durante el año 2025 se realizaron **2 mil 420** recorridos turísticos brindando atención a **652 mil 365 personas**, en las siguientes categorías;

- “Colibrí de plata” 23 mil 072 personas
- “Colibrí Viajero” 629 mil 293 personas

Modalidades

- ✓ Recorridos Foráneos con pernocta 2 mil 814
- ✓ Recorridos Foráneos sin pernocta 2 mil 720
- ✓ Recorridos tradicionales 57 mil 993
- ✓ Circuitos cortos 1 mil 470
- ✓ Recorridos dramatizados 582 mil 049
- ✓ Recorridos en sitio 5 mil 319



Por otro lado a partir del mes de marzo se dio inicio a las acciones de Turismo Social “Colibrí de Plata”, mediante el cual se brindó las facilidades a **600 adultos mayores** para que disfrutaran de los atractivos turísticos del Puerto de Acapulco, Taxco Guerrero, Teotihuacán, Morelos, Tlaxcala, Puebla, Hidalgo y Querétaro, estos se realizaron con traslado en autobuses turísticos y guías de turistas certificados, en el caso de Acapulco incluyó hospedaje dos noches con tres días, en hoteles de cuatro estrellas, alimentación, asistencia médica y un itinerario lleno de actividades recreativas, clases de yoga, animaciones, conciertos, visitas a museos y el emblemático espectáculo de clavadistas en la Quebrada entre otras amenidades

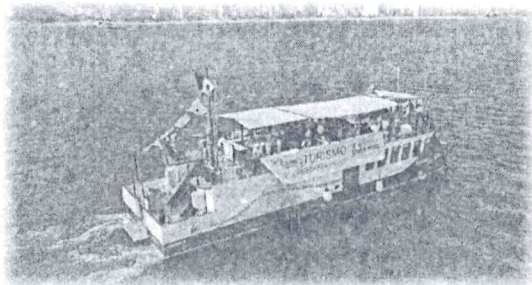




Por segmentos de la población

- ✓ Niños 95 mil 057
- ✓ Jóvenes 252 mil 498
- ✓ Adultos 248 mil 437
- ✓ Personas de la tercera edad 56 mil 373

En cuanto a género corresponde 344 mil 946 mujeres y 307 mil 419 hombres



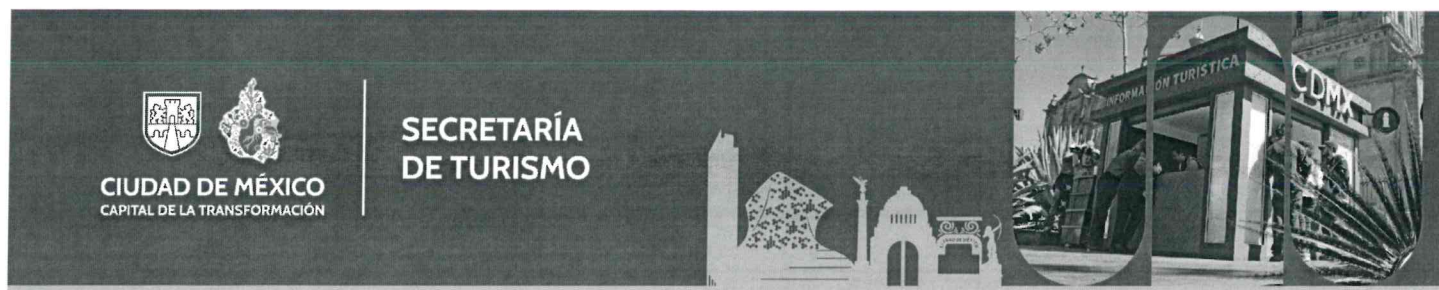
6.-Elaboración de acuerdos (gestiones)

Con el objeto de facilitar a la población el acceso a diversas opciones de turismo y esparcimiento se han realizado 72 gestiones para facilitar y operar las acciones programadas, para beneficio de los sectores de la población destacando museos, parques, zonas arqueológicas, centros recreativos, espectáculos culturales lo que ha permitido en algunos casos contar con gratuidades y precios preferenciales, permitiendo que se atienda a un mayor número de personas.

ATENTAMENTE
EL DIRECTOR GENERAL

LIC. JORGE DARÍO GUERRERO CARRASCO





Conoce la ubicación de los 14 módulos de orientación, para atención y apoyo al turismo

Horarios de lunes a domingo, de 9 a 18 horas, (excepto módulo Garibaldi*)

- **Módulo Central Camionera del Sur (Taxqueña)**
Taxqueña 1320, Campestre
Churubusco, 04370, Coyoacán.
- **Módulo Central Camionera del Oriente (Tapo)**
Calzada Ignacio Zaragoza 200, 10 de Mayo,
15290, Venustiano Carranza.
- **Módulo Catedral**
Plaza de la Constitución S/N, Centro, 06000,
Cuauhtémoc.
- **Módulo Templo Mayor**
Plaza Seminario S/N, Centro, 06000, Cuauhtémoc.
- **Módulo Alameda Avenida Juárez**
Plaza de la Solidaridad S/N, Centro, 06010,
Cuauhtémoc.
- **Módulo Ángel (Contraesquina de la glorieta)**
Paseo de la Reforma S/N
Juárez, 06600, Cuauhtémoc.
- **Módulo Antropología (Frente al Museo)**
Paseo de la Reforma S/N, Polanco, Bosque de
Chapultepec I Sección, 11560, Miguel Hidalgo.
- **Módulo Tláhuac**
Gabriel Hernández 16, La Guadalupe,
13060, Tláhuac.
- **Módulo Garibaldi***
Callejón de Garibaldi 11, Centro,
06000, Cuauhtémoc.
*De jueves a domingo, de 12 a 20 horas
- **Módulo Terminal 1 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM)**
Capitán Carlos León S/N, Peñón de los Baños,
15620, Venustiano Carranza.
(Ambulatorio Puerta 2)
- **Módulo Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM)**
Capitán Carlos León S/N, Peñón de los Baños,
15620, Venustiano Carranza.
(Ambulatorio Puerta 3)
- **Módulo Basílica**
Fray Juan de Zumárraga 2, Villa, 07050,
Gustavo A. Madero.
- **Módulo Pista de Canotaje**
Virgilio Uribe Antiguo Canal Cuemanco 4557, Pista
Olímpica Virgilio Uribe, 16034, Xochimilco.
- **Central de Atención y Apoyo al Turismo**
Nuevo León 56, piso 2, Condesa,
06170, Cuauhtémoc.

Brigada de Orientación y Apoyo al turismo

Opera en puntos de mayor afluencia y en eventos especiales de la Ciudad de México, brindando servicios de anfitrión turístico para los módulos urbanos y/o digitales, así como en cualquier lugar designado para ofrecer atención al turista y al público en general.

