

CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE TURISMO
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL TURISMO

Informe Trimestral

ENERO – DICIEMBRE 2024



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 diciembre de 2024, **658,641 servicios de orientación in situ** y se integra de la siguiente manera:

416 mil 779 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: **238 mil 811 nacionales, 173 mil 621 extranjeros, Centro de Orientación y Apoyo al Turista 4 mil 347 personas.**

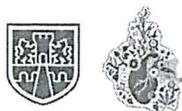
En cuanto a género se atendieron 223 mil 135 mujeres y 193 mil 644 hombres.

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 **241 mil 862 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
- Apoyo en el Gran Desfile de Día de Muertos 2024
- Apoyo de información y orientación durante la Carrera de Formula 1
- Apoyo a Peregrinos 2024 en la Basílica de Guadalupe
- Apoyo en la Exposición Artesanos en el Corazón

En Coordinación con la Policía Turística de la Ciudad de México se tiene vinculación permanente con instancias de gobierno para mantener la seguridad en zonas turísticas, hoteleras y corredores, 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 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.



MÓDULO	UBICACIÓN
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 serán reasignados en 2025.

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 diciembre se realizaron 2 mil 315 recorridos turísticos en las 16 alcaldías de la Ciudad brindando atención a 439 mil 935 personas, en las siguientes modalidades;

- **Recorridos tradicionales 60 mil 920**
- **Recorridos dramatizados 369 mil 391**
- **Recorridos en sitio 7 mil 151**
- **Circuitos cortos 2 mil 473**

En cuanto a género corresponde 238 mil 794 mujeres y 201 mil 141 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.



Por otro lado a partir del 28 de noviembre se dio el arranque de las acciones de Turismo Social “Colibrí de Plata”, mediante el cual se brindó las facilidades a **915 adultos mayores** para que disfrutaran de los atractivos turísticos de Teotihuacán en el Estado de México, Taxco Guerrero y Morelos, siendo **415 adultos mayores** en recorrido de ida y vuelta de un día.

500 adultos mayores que viajaron a Acapulco, Guerrero, con traslado en autobuses turísticos, hospedaje de tres días y dos noches en hoteles de cuatro estrellas, alimentación incluida, asistencia médica y un itinerario lleno de actividades recreativas, clases de yoga, conciertos, visitas a museos y el emblemático espectáculo de clavadistas en La Quebrada entre otras amenidades.

En cuanto a género corresponde 609 mujeres y 306 hombres.

Colibrí Viajero de Plata, una modalidad del programa enfocada en adultos mayores, busca reconocer y retribuir la dedicación y esfuerzo de este sector de la población. “Es una manera de contribuir a que todas y todos vivan con plenitud, felicidad y desarrollo” 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, 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 periodo enero diciembre del año en curso se **expidieron 1 mil 202 estándares de calidad (sellos y distintivos)** a diversas empresas del sector integrándose de la siguiente manera:

- 1,046 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.
- 92 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
- 49 distintivos Moderniza (M), para la calidad de atención al cliente y alta gestión administrativa.
- 3 Distintivos de Sustentabilidad
- 3 Cerca China
- 1 Sello de Salud
- 8 Sellos Tesoros de México.



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)

Tesoros de México, hoteles y restaurantes que reflejan promueven la riqueza de la cultura mexicana en la Ciudad

Con los programas de certificación se ha capacitado indirectamente a **74 mil 780 personas de contacto con el turista**, a través del fortalecimiento de sus capacidades para la prestación de sus servicios.

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, 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



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE TURISMO
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL TURISMO

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.**

Con la finalidad de impulsar la Actividad Económica de la Ciudad se realizaron gestiones para la realización de los siguientes eventos masivos:

- Realización de la Carrera Panamericana edición número 37 en la Avenida Juárez el 12 de octubre
- Realización del “Festival al Pan Pan” de Chilango el día 26 de octubre.
- Operación del pabellón de la Ciudad de México en la Carrera de la Formula 1 en el Autódromo Hermanos Rodríguez

ATENTAMENTE
EL DIRECTOR GENERAL


LIC. JORGE DARIO GUERRERO CARRASCO