

Ciudad de México a, 2 de abril de 2025
SECTURCDMX/DGST/151/2025

MTRO. ANDRICK ADAN VALLEJO MATEOS
COORDINADOR DE FINANZAS
PRESENTE

En atención a su oficio **SECTURCDMX/DAF/CF/090/2025**, mediante el cual solicita se envíe el Informe de Avance Trimestral correspondiente al periodo enero marzo de 2025, referente al Programa Presupuestario “**F005 DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE PRODUCTOS Y PROYECTOS TURÍSTICOS SUSTENTABLES**”, relacionado con los servicios turísticos de esta área.

Me permito enviarle 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



LIC. JORGE DARÍO GUERRERO CARRASCO



C.c.e.p Lic. Edna Mariana Bazaldúa Rosales.- Directora der Administración y Finanzas.- admosecturcdmx@gmail.com
Lic. Sonia Rocío Espadas Macías.- Directora de Atención y Apoyo al Turismo.- scspadasm@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 Trimestral ENERO – MARZO 2025

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



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

70
AÑOS
DE LA FUNDACIÓN DE
TENOCHTITLAN



Durante el periodo enero marzo 2025 se realizaron los siguientes Servicios Turísticos

Acciones	No. de servicios realizados Trimestre 1
1.- Información y Asesoría de servicios turísticos otorgados	122,345
2.- Mantenimiento de módulos de información	16
3.- Certificación a prestadores de servicios turísticos realizada	226
4.- Capacitación a prestadores de servicios turísticos realizada	72
5.- Personas atendidas mediante recorridos turísticos realizados	1,339
6.- Elaboración de acuerdos (gestiones)	16
Total	124,014



Misión de la Secretaría de Turismo

Fomentar el crecimiento y desarrollo sustentable de la actividad turística de la Ciudad de México mediante la planificación, promoción y coordinación de los servicios y atractivos turísticos que potencian las acciones de gobierno, vinculando la participación activa de los actores del sector privado, las diferentes instancias del sector público con las necesidades y expectativas de los visitantes para que estos obtengan una experiencia turística única de calidad y calidez, fortaleciendo la recordación y fidelidad de marca, lo que permitirá al turismo ser un eficaz instrumento de desarrollo económico y un generador de empleos en beneficio de la Ciudad y sus habitantes.

Visión

Ser una de las ciudades turísticas más competitivas del mundo, con productos y experiencias únicas y singulares sustentadas en una oferta local, metropolitana y regional; atractivos, actividades e instalaciones de clase mundial, en donde se manifiesta un total respeto a su entorno natural, a las tradiciones, a la cultura, y donde la inclusión social es un valor.

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.- 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 esta, realizando al periodo enero marzo 2025, **122,645 servicios de orientación in situ** y se integra de la siguiente manera:

106 mil 845 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.



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE TURISMO
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL TURISMO

De los cuales: **56 mil 155 nacionales, 49 mil 716 extranjeros, Centro de Orientación y Apoyo al Turista 977 personas.**

En cuanto a género se atendieron 57 mil 995 mujeres y 48 mil 850 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 **15 mil 500 impresos** de mapas zonales, volantes, revistas, guía colibrí, entre otros.

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

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.





2 Mantenimiento de Módulos de Información

Los Servicios de Información son proporcionados a través de módulos 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 serán reasignados en 2025.





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 periodo enero diciembre del año en curso se **expidieron 226 estándares de calidad (sellos y distintivos)** a diversas empresas del sector integrándose de la siguiente manera:

- 212 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.
- 12 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
- 2 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 12 mil 860 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.

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 2 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 se realizó el curso "Calidad en el Servicio", con la participación de 22 personas prestadoras de servicios
2. El 6 de marzo se realizó el Curso de "Comunicación Asertiva", a 50 prestadores de servicios.

La participación por género es de **51 mujeres y 21 hombres con un total 72 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 sectores menos favorecidos.

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

Durante el periodo enero marzo se realizaron 23 recorridos turísticos brindando atención a **1 mil 339 personas**, en las siguientes modalidades;

“Colibrí de plata” 739 personas

- Recorridos tradicionales 107
- Recorridos dramatizados 632

Por otro lado a partir del 11 de marzo se dio el arranque de 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 de Acapulco, Taxco Guerrero, Teotihuacán, Morelos, Tlaxcala, Puebla, Hidalgo y Querétaro.

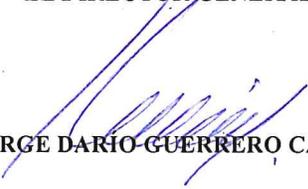
Todos estos se realizaron con traslado en autobuses turísticos, y guías de turistas certificados, en el caso de Acapulco incluyó hospedaje de tres días y dos noches en hoteles de cuatro estrellas, alimentación, asistencia médica y un itinerario lleno de actividades recreativas, clases de yoga, conciertos, visitas a museos y el emblemático espectáculo de clavadistas en La Quebrada entre otras amenidades.

En cuanto a género corresponde 839 mujeres y 500 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 16 gestiones para dar inicio a las acciones programadas, destacando museos, parques zonas arqueológicas, centros recreativos, lo que ha permitido en algunos casos contar con gratuidades y precios preferenciales.

ATENTAMENTE
EL DIRECTOR GENERAL


LIC. JORGE DARIO GUERRERO CARRASCO

