



SEFOTUR

Secretaría de Fomento Turístico

Comprometidos con tu bienestar

2012 • 2018

**CATÁLOGO
DE PROGRAMAS
DE BIENES Y SERVICIOS
PÚBLICOS 2015**



Yucatán

Gobierno del Estado

Comprometidos con tu bienestar

2012 • 2018

SAF

Secretaría de Administración y Finanzas

Índice

Programa de Monitoreo Hotelero DataTur	7
Directorio Turístico InvenTur	9
Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística 2015	13
Atención al Turismo de Congresos y Convenciones	15
Programa de Normatividad, Verificación y Atención Turística	17





SEFOTUR

Secretaría de Fomento Turístico

Comprometidos con tu bienestar

2012 • 2018

2015



Programa de Monitoreo Hotelero DataTur

Objetivo | Generar estadísticas confiables, veraces y oportunas sobre la utilización de la oferta de servicios turísticos de hospedaje en el estado de Yucatán mediante la operación del Programa de Monitoreo Hotelero DataTur para apoyo en la toma de decisiones de los sectores público, privado y social.

Descripción | DataTur es el programa de monitoreo hotelero de la Secretaría de Turismo Federal que actualmente opera en los principales centros turísticos de nuestro país, con una metodología sólida y avalada por la Organización Mundial de Turismo (OMT). En Yucatán opera desde 2003, a través de un sistema que genera y divulga las variables de información estadística hotelera que permiten conocer, analizar y evaluar las características y comportamiento que presenta la utilización de la oferta de servicios turísticos de hospedaje.

Bienes y/o servicios que entrega el Programa | Indicadores semanales y mensuales sobre los siguientes temas:

- Cuartos registrados, ocupados y disponibles
- Llegadas de visitantes con pernoctas (nacionales y extranjeras)
- Porcentaje de ocupación
- Turistas noche (registro diario del número de turistas que ocupan los cuartos del establecimiento)
- Estadía promedio
- Densidad de ocupación

Estos indicadores se publican en el sitio <http://datatur.sectur.gob.mx>

Cobertura | Mérida, Valladolid, Tinum (Chichén Itzá) y Santa Elena (Uxmal), con estimación para el total de municipios del estado.

**Beneficiarios
(población objetivo)**

Prestadores de servicios turísticos de hospedaje que operan en el estado de Yucatán.

**Requisitos del
beneficiario**

- Operar como un establecimiento de servicio de hospedaje legalmente constituido que acredite su domicilio en el estado de Yucatán durante el último año y se encuentre registrado en el Directorio Turístico InvenTur, con categoría de una a cinco estrellas
- Tener el interés de participar de manera voluntaria y permanente en el Programa, aportando información oportuna del establecimiento de hospedaje
- Comprometer la participación del personal directivo u operativo del establecimiento de hospedaje que sea determinado por la gerencia del mismo, en el curso de capacitación que programe la Sefotur a través del personal a su cargo (duración máxima de dos horas)
- Mantener una participación constante en el programa durante un periodo de prueba piloto por un lapso máximo de tres meses, supervisado por la Sefotur.

**Procedimiento para
acceder a los bienes
y/o servicios del
Programa**

1. Dirigir de manera escrita (correo electrónico o escrito libre) al responsable del programa de la Sefotur una solicitud de participación
2. Atender la visita de confirmación de participación que personal a cargo del Programa realizará en el establecimiento para definir el formato de ingreso, comprobar operación y domicilio
3. Participar en el curso de capacitación programado por la Sefotur dirigido al personal directivo u operativo del establecimiento de hospedaje que sea determinado por la gerencia del mismo
4. Participar continuamente en el Programa durante un periodo de prueba piloto por un lapso máximo de tres meses, supervisado por la Sefotur.
5. Una vez que forma parte del programa DataTur se deberá contestar el cuestionario hotelero que se lleva a cabo semanal y mensualmente a través del sitio: <http://data-tur.sectur.gob.mx>
6. Someter los resultados obtenidos a procedimientos de análisis y evaluación permanente para su publicación en el sitio <http://datatur.sectur.gob.mx>
7. Participar de manera periódica en las reuniones de seguimiento convocadas por la Sefotur

**Plan Estatal de
Desarrollo 2012-2018**

Eje: Yucatán Competitivo
 Tema: Turismo
 Objetivo: Incrementar la competitividad turística

**Programa
presupuestario**

108 Servicios Turísticos

Datos de contacto

Pablo Alejandro Chacón Pérez
 Coordinador de Estadística e Informática
 Unidad de Planeación, Evaluación y Seguimiento
 Secretaría de Fomento Turístico del Estado de Yucatán
 Correo: pablo.chacon@yucatan.gob.mx
 Tel. 930 37 60 ext. 22038
 Dirección: Centro de Convenciones Yucatán Siglo XXI, calle
 5-B, Núm. 293 x 60 Planta Alta. Col. Revolución CP 97118,
 Mérida, Yucatán.
 Página web: <http://datatur.sectur.gob.mx>
 Horario de atención: de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.
 y de 3:00 a 6:00 p.m., de lunes a viernes.

**Responsable del
Programa**

Raúl Alejandro Paz Noriega
 Director de la Unidad de Planeación, Evaluación
 y Seguimiento

Directorio Turístico InvenTur

Objetivo

Generar un inventario confiable y permanentemente actualizado que permita conocer y evaluar las principales características que presenta la oferta de servicios turísticos en el estado de Yucatán para fines estadísticos y comerciales, mediante la integración de un directorio gratuito para promocionar a los establecimientos participantes.

Descripción El Inventario de Servicios Turísticos del Estado de Yucatán (InvenTur) es una base de datos que contiene las principales características comerciales de los establecimientos de servicios turísticos del estado de Yucatán.

Es un directorio de consulta gratuita, elaborado y actualizado por la Secretaría de Fomento Turístico, con base en información proporcionada por los mismos prestadores de servicios locales. Se encuentra disponible para el público en general a través de internet en el sitio www.inventur.yucatan.gob.mx

Bienes y/o servicios que entrega el Programa

Generación de un directorio estadístico y comercial de los prestadores de servicios turísticos del estado, disponible para el público en general a través de internet en el sitio www.inventur.yucatan.gob.mx

Cobertura

Todos los municipios del estado

Beneficiarios (población objetivo)

Prestadores de servicios turísticos definidos en el artículo 53 del Reglamento de la Ley para el Fomento y Desarrollo del Turismo en Yucatán, de la siguiente manera:

- Servicios básicos (hospedaje, restaurantes, agencias de viajes, bares y centros nocturnos, aerolíneas, transportadoras terrestres, arrendadoras de automóviles o autobuses, casas de cambio y guía de turistas)
- Servicios complementarios (museos, paradores turísticos, servicios de turismo de naturaleza, haciendas con servicios turísticos, tiendas de artesanías, consulados y representaciones diplomáticas, servicios de asistencia turística y zonas arqueológicas)
- Servicios adicionales (servicios especializados para congresos, convenciones y exposiciones, servicios para banquetes, teatros y cines, centros comerciales, hospitales y clínicas, servicios de turismo náutico y escuelas de turismo e idiomas)

Los demás que se consideren necesarios para impulsar la afluencia de turistas a los destinos ubicados en el territorio del estado.

Requisitos del beneficiario

1. Que el establecimiento de servicios turísticos se encuentre ubicado en el estado de Yucatán (véase procedimiento completo en la Sección Tercera, Artículos 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58 y 59 del Reglamento de la Ley para el Fomento y Desarrollo del Turismo en Yucatán)
2. Que el giro del establecimiento pertenezca a alguno de los siguientes servicios turísticos: hospedaje, restaurantes, agencias de viajes, discotecas bares y/o centros nocturnos, aerolíneas, líneas terrestres, arrendadoras de vehículos, guías de turistas, casas de cambio, museos y galerías, paradores turísticos, servicios ecoturísticos, haciendas, artesanías, consulados, asistencia turística, zonas arqueológicas, servicios de banquetes, teatros y cines, centros comerciales, hospitales y clínicas, marinas, escuelas de turismo e idiomas y servicios para eventos
3. Proporcionar la información completa del establecimiento mediante la ficha correspondiente, que le será enviada en respuesta a la solicitud de Prerregistro
4. Proporcionar una imagen promocional de su establecimiento en formato electrónico (JPG, 1024 x 768 pixels, 300 dpi), en caso de no tenerla, permitir que personal de la Sefotur pueda obtenerla durante una visita al establecimiento

Procedimiento para acceder a los bienes y/o servicios del Programa

Procedimiento mediante página web:

1. Ingrese a la página web www.inventur.yucatan.gob.mx
2. Verifique si el establecimiento no se encuentra previamente registrado en el Directorio Turístico InvenTur, mediante el buscador del sitio web
3. Si el establecimiento no se encuentra registrado, o requiere alguna corrección y/o actualización de datos, acuda a la sección de Prerregistro <http://www.inventur.yucatan.gob.mx/prerregistro.php>
4. Llene la solicitud de Prerregistro con los campos requeridos
5. Espere el envío de la ficha de registro
6. Responda satisfactoriamente a la información solicitada en la ficha registro (completa) y envíela por correo electrónico y/o fax a la dependencia
7. Verifique la inclusión del establecimiento en el sitio www.inventur.yucatan.gob.mx

Procedimiento mediante atención personalizada:

1. Acudir a las instalaciones de la Sefotur a través del propietario o representante acreditado
2. Solicitar y responder la ficha correspondiente al tipo de servicio que éste presta
3. Una vez proporcionada la información, atender la verificación de datos que la Secretaría realizará vía telefónica, por inspección física o por los medios que ésta determine
4. Una vez corroborados los datos, la Sefotur procederá en su caso a capturar en el InvenTur la información del establecimiento turístico, con lo que queda autorizada su alta y se publicará dicha información en la página web correspondiente

Para acceder a la información, al público en general:

- Visitar la página web del InvenTur www.inventur.yucatan.gob.mx en la cual tienen a su disposición información útil y oportuna.

**Plan Estatal de
Desarrollo 2012-2018**

Eje: Yucatán Competitivo

Tema: Turismo

Objetivo: Incrementar la competitividad turística

**Programa
presupuestario**

273 Administración y Planeación Turística

**Datos de
contacto**

Raúl Francisco Martín Ascencio

Coordinador de informática

Unidad de Planeación, Evaluación y Seguimiento

Secretaría de Fomento Turístico

Correo: raul.martin@yucatan.gob.mx

Tel. 930 37 60 ext. 22061

Dirección: Centro de Convenciones Yucatán Siglo XXI

calle 5 B, Núm. 293 x 60 Planta Alta

Col. Revolución CP 97118, Mérida, Yucatán.

Página web: www.inventur.yucatan.gob.mx

Horario de atención: de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.

y de 3:00 a 6:00 p.m.

**Responsable del
Programa**

Director de la Unidad de Planeación, Evaluación
y Seguimiento

Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística 2015

Objetivo	Incrementar la calidad de los servicios turísticos del estado mediante la implementación de cursos de capacitación y procesos de certificación para prestadores de servicios turísticos, orientados a estimular de manera integral conocimientos y habilidades de los participantes.
Descripción	Consiste en impartir cursos de capacitación presenciales, incluyendo diplomados de formación de guías de turistas generales, locales y de turismo de naturaleza NOM-09. Lo anterior, con el fin de mejorar la calidad de los servicios proporcionados a los visitantes nacionales e internacionales.
Bienes y/o servicios que entrega el Programa	Constancia de participación y cursos de capacitación a prestadores de servicios turísticos.
Cobertura	Los municipios de Mérida, Izamal, Valladolid, Peto, Río Lagartos, Sisal y Celestún
Beneficiarios (población objetivo)	Prestadores de servicios turísticos del estado de Yucatán, principalmente del ramo hotelero, restaurantero, agencias de viajes y guías de turistas.
Requisitos del beneficiario	<ul style="list-style-type: none">• Laborar en una empresa de servicios turísticos que tenga operaciones en el estado de Yucatán• Presentar copia de su IFE• Cumplir con los requisitos adicionales que se mencionan en la convocatoria que se publica en el sitio www.sefotur.yucatan.gob.mx

Procedimiento para acceder a los bienes y/o servicios del Programa

1. Atender los requisitos y plazos de la convocatoria estatal del programa que se publica en el sitio www.sefotur.yucatan.gob.mx
2. Seleccionar el curso
3. Registrarse ante la Sefotur
4. Cumplir con el 80% de asistencia para acreditar un reconocimiento con valor curricular
5. Participar en las evaluaciones de seguimiento que periódicamente realiza la Sefotur

Programa presupuestario

Eje: Yucatán Competitivo
Tema: Turismo
Objetivo: Incrementar la competitividad turística

Programa presupuestario

108 Servicios Turísticos

Datos de contacto y responsable del Programa

Mayra Ivonne Góngora
Coordinadora de Capacitación Turística
Dirección de Infraestructura y Productos Turísticos
Secretaría de Fomento Turístico
Correo: mayra.gongora@yucatan.gob.mx
Tel. 930 37 60 ext. 22054
Dirección: Centro de Convenciones Yucatán Siglo XXI
calle 5 B, Núm. 293 x 60 Planta Alta
Col. Revolución CP 97118, Mérida, Yucatán.
Página web: www.sefotur.yucatan.gob.mx
Horario de atención: de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.
y de 3:00 a 6:00 p.m., de lunes a viernes.

Atención al Turismo de Congresos y Convenciones

Objetivo | Incrementar la afluencia de visitantes de congresos y convenciones al estado de Yucatán, mediante la promoción del segmento de Turismo de Reuniones para atraer un mayor número de eventos, así como proporcionar apoyo directo para aquellos que se realicen en la entidad federativa.

Descripción | Se realizan acciones para incentivar el crecimiento del Turismo de Reuniones, como la promoción permanente del destino y el aprovechamiento de su oferta de servicios, infraestructura y atractivos turísticos.

Es operado a través de la Oficina de Congresos y Convenciones (OCC) de la Sefotur, mediante el desarrollo de estrategias de promoción, atención a organizadores y empresas especializadas, así como la canalización de apoyos directos para la realización de eventos de reuniones, viajes de incentivos, congresos, convenciones y exposiciones en Yucatán.

El beneficiario recibe de manera adicional orientación e información, así como apoyo logístico durante las fechas de realización del evento.

Bienes y/o servicios que entrega el Programa

- Promoción del destino a través de folletos impresos y digitales, video y página web de la OCC
- Apoyos culturales y musicales para complementar las actividades de los eventos de congresos y convenciones
- Facilidades en la gestión y trámites de los organizadores de eventos ante dependencias públicas y otros organismos
- Apoyos logísticos complementarios definidos conforme los requerimientos del evento

Cobertura | Ciudad de Mérida

**Beneficiarios
(población objetivo)**

Prestadores de servicios turísticos especializados en la organización de congresos y convenciones, asociaciones, cámaras, agrupaciones u otros organismos, así como empresas proveedoras de bienes y servicios para eventos, tales como agencias locales, establecimientos de hospedaje, restaurantes, empresas de transporte turístico, etcétera.

**Requisitos del
beneficiario**

Carta de solicitud de apoyo en hoja membretada del organismo, asociación o empresa solicitante, con firma del representante de la organización, dirigida al titular de la Sefotur o al director de la OCC, acompañada de una descripción del evento a realizar, número de participantes esperados (nacionales y/o extranjeros) y los beneficios que se obtendrán para el estado.

**Procedimiento para
acceder a los bienes
y/o servicios del
Programa**

1. Enviar la carta de solicitud de apoyo de la organización responsable del evento a la OCC de la Sefotur
2. La OCC evalúa la solicitud de apoyo, analiza su factibilidad y determina el tipo de bienes y/o servicios que puede ofrecer, de acuerdo con los beneficios que se espera obtendrá el estado por la realización del evento
3. En caso de que el organizador del evento requiera realizar alguna visita de inspección al destino, previa al evento, deberá manifestar de forma escrita a la OCC dicha intención, para su atención oportuna, con cuando menos tres semanas de anticipación
4. En caso que la solicitud sea autorizada, el beneficiario recibirá una carta de la OCC en donde se detallan los apoyos autorizados en las fechas determinadas del evento

**Plan Estatal de
Desarrollo 2012-2018**

Eje: Yucatán Competitivo
Tema: Turismo
Objetivo: Incrementar la afluencia de visitantes al estado

**Programa
presupuestario**

107 Promoción y Comercialización Turística

**Datos de contacto
y responsable del
Programa**

Ivonne Goretty Erosa Serrano
 Jefa de Departamento de Promoción
 Oficina de Congresos y Convenciones
 Secretaría de Fomento Turístico
 Correo: ivonne.erosa@yucatan.gob.mx
 Tel. 930 37 60 ext. 22312
 Dirección: Centro de Convenciones Yucatán Siglo XXI
 calle 5 B, Núm. 293 x 60 Planta Alta
 Col. Revolución, CP 97118, Mérida, Yucatán.
 Página web: www.occyucatan.com
 Horario de atención: de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.
 y de 3:00 a 7:00 p.m.

Programa de Normatividad, Verificación y Atención Turística

Objetivo

Incrementar la competitividad turística de Yucatán mediante acciones que observen el cumplimiento de la normatividad estatal y federal, garantizando la calidad de los servicios turísticos que se proporcionan en el estado.

Descripción

Se realizan acciones de normatividad, verificación y atención a los prestadores de servicios turísticos del estado, en cumplimiento con la legislación estatal y federal vigente.

**Bienes y/o servicios que
entrega el Programa**

- Servicio de vinculación con la Secretaría de Turismo Federal para la entrega de Credenciales Federales a guías de turistas que acrediten lo establecido en la norma correspondiente
- Servicio de vinculación con la Secretaría de Turismo Federal para la entrega de Cédulas Turísticas para acreditar a los prestadores de servicios turísticos ante el Registro Nacional de Turismo

- Expedición de actas de verificación y recepción de trámites relacionados
- Recepción, atención y seguimiento al sistema de quejas y sugerencias

Cobertura | Todos los municipios del estado

Beneficiarios (población objetivo) | Prestadores de servicios turísticos, principalmente establecimientos de hospedaje, agencias de viajes y guías de turistas vigentes, que se ubican en el estado de Yucatán.

Requisitos del beneficiario | Requisitos de Inscripción al Registro Nacional de Turismo (RNT), que aplican para todos los prestadores de servicios:

- Llenar el formato correspondiente, proporcionado por la Secretaría de Turismo o las oficinas locales de turismo, según el tipo de prestador de servicios que aplique. Los formatos están disponibles en: <http://www.sectur.gob.mx/tramites-y-servicios/tramites-ante-el-registro-nacional-de-turismo/>
- Cubrir el importe de los derechos respectivos mediante la hoja de ayuda del esquema e5cinco, disponible en el sitio <http://www.sectur.gob.mx/tramites-y-servicios/e5cinco/>

Requisitos administrativos para obtener la credencial de reconocimiento como guía de turistas general:

- Copia de la credencial de elector, pasaporte o forma migratoria correspondiente
- Dos fotografías recientes, tamaño pasaporte en color en fondo blanco
- Responder el Formato SECTUR-03-002 "Solicitud de credencial de reconocimiento como guía de turistas", disponible en <http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2014/10/FORMATO-SECTUR-03-002-GT.pdf>
- Copia del Registro Federal de Contribuyentes (RFC)
- Clave Única del Registro de Población (CURP)
- Pago de derechos a través del formato e5cinco, por la cantidad de \$940.00 por concepto de inscripción y expedición del RNT (la inscripción al RNT es opcional, no es requisito obligatorio)

Requisitos académicos para obtener la credencial de reconocimiento como guía de turistas general:

- Cursar diplomado de proceso de formación académica de 360 horas teóricas y 150 prácticas como mínimo
- Acreditar examen de conocimientos generales con calificación mínima de 8 (ocho)
- Acreditar el examen de dominio de un idioma adicional al español, con calificación mínima de 80% (ochenta por ciento), en las habilidades de lectura, escritura y habla
- Certificado de estudios de nivel medio superior o nivel técnico en un área vinculada con la actividad turística, reconocidos por las autoridades competentes en la materia
- Constancia de primeros auxilios impartidos por una institución calificada en la materia y con registro ante las autoridades competentes

Requisitos adicionales para extranjeros para obtener la credencial de reconocimiento como guía de turistas general:

- Acreditar el dominio del español con un mínimo de 90% (noventa por ciento) en las habilidades de leer, hablar, escribir y entender el idioma
- Acreditar fehacientemente su legal estancia en el país, calidad y característica migratoria para desarrollar la actividad de guías de turistas en los términos de la legislación aplicable. La vigencia de la credencial de reconocimiento será como máximo la prevista en la calidad migratoria emitida
- Certificado de estudios que le fue expedida en el país extranjero, apostillado y traducido por un perito al español (en caso de ser un idioma distinto a éste), así como revalidados por la autoridad competente

Procedimiento para acceder a los bienes y/o servicios del Programa

En el caso de guías de turistas general e inscripciones al RNT:

1. Entregar la documentación que acredite el trámite correspondiente en el Departamento de Normatividad y Atención de la Sefotur, conforme lo dispuesto en las leyes y normas oficiales turísticas vigentes
2. En caso de cumplir con la documentación requerida, la Sefotur lo notificará al interesado e iniciará el trámite correspondiente. En caso de no cumplir con la documentación completa requerida, la Sefotur lo

notificará al prestador para su conocimiento y, en su caso, corrección

3. Una vez concluido el trámite, la Sefotur notificará al interesado para la devolución de la documentación respectiva

Todo trámite se realizará en un máximo de 30 días naturales.

Procedimiento para realizar una queja y/o sugerencia:

1. Para presentar una queja, reclamo o sugerencia no hay un requisito previo. Se puede acudir de manera personal o a través de un representante
2. El trámite se realiza de manera voluntaria en los Módulos de Atención al Turista del Gobierno del Estado, en la ciudad de Mérida, ubicados en Palacio de Gobierno, Teatro José Peón Contreras o Aeropuerto Internacional "Manuel Crescencio Rejón"
3. Igualmente, se puede acudir a las oficinas de la Secretaría de Fomento Turístico (Sefotur), localizadas el Centro de Convenciones Yucatán Siglo XXI, con domicilio en la calle 5 B Núm. 293 x 60, Planta Alta, Col. Revolución, de la ciudad de Mérida, Yucatán
4. Solicitar el formato denominado "Para la Mejora de la Calidad" y llenar debidamente con letra de molde el asunto que motiva la queja, reclamo y/o sugerencia

**Plan Estatal de
Desarrollo 2012-2018**

Eje: Yucatán Competitivo

Tema: Turismo

Objetivo: Incrementar la competitividad turística

**Programa
presupuestario**

108 Servicios Turísticos

Datos de contacto

César A. Espinosa Castellanos

Coordinador de Guía de Turistas

Departamento de Normatividad y Verificación Turística

Dirección de Infraestructura y Productos Turísticos

Secretaría de Fomento Turístico

Correo: cesar.espinosa@yucatan.gob.mx

Tel. 930 37 60 ext. 22029

Dirección: Centro de Convenciones Yucatán Siglo XXI, calle

5 B, Núm. 293 x 60 Planta Alta, Col. Revolución CP 97118,
Mérida, Yucatán.

Página web: www.sefotur.yucatan.gob.mx

Horario de atención: de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.
y de 3:00 a 6:00 p.m., de lunes a viernes

**Responsable del
Programa**

Porfirio Héctor Sobrino Navarrete
Jefe del Departamento de Normatividad y Atención Turística



Yucatán

Gobierno del Estado

Comprometidos con tu bienestar

2012 • 2018

SAF

Secretaría de Administración y Finanzas