



# CONVENCIÓN NACIONAL 2020



## CAPTA

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN TURISTA  
TOURIST INFORMATION AND ASSISTANCE

## 16 Y 17 DE OCTUBRE DEL 2020

MAZATLÁN, SINALOA, MÉXICO



### MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS  
LA CIUDAD DEL CARNAVAL



CAPTA

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN TURISTA  
TOURIST INFORMATION AND ASSISTANCE

CAPTA

Centro de Atención y Protección al Turista Acapulco  
Tourist Information and Assistance  
ACAPULCO

CAPTA

Centro de Atención y Protección al Turista  
Tourist Information and Assistance  
Playas del Carmen



CATFAC

CENTRO DE ATENCIÓN AL TURISTA  
TOURIST ASSISTANCE CENTER  
LOS CABOS

CAPTA

Centro de Atención y Protección al Turista Asapulco  
Tourist Information and Assistance  
QUERETARO



CATFAC

CENTRO DE ATENCIÓN AL TURISTA  
TOURIST ASSISTANCE CENTER  
LA PAZ



# CAPTA

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA  
TOURIST INFORMATION AND ASSISTANCE



GOBIERNO MUNICIPAL  
2018-2021

“ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA  
EN LA NUEVA NORMALIDAD”

CONVENCIÓN NACIONAL  
DE CENTROS DE ATENCIÓN  
Y PROTECCIÓN AL TURISTA  
“CAPTA”



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS  
LA CIUDAD DEL CARNAVAL

16 Y 17 DE OCTUBRE DEL 2020, MAZATLÁN, SINALOA



# CONTEXTO

El turismo es una de las actividades económicas y sociales de mayor dinamismo y crecimiento en las últimas décadas. Según datos de la OMT, en 2019 México fue uno de los 10 países más visitados en todo el mundo. En ese año, se recibieron en territorio nacional a 45 millones de turistas internacionales, quienes dejaron una derrama económica de 24,563 millones de dólares; un crecimiento del 9% en relación con el año anterior.

No obstante, este ímpetu de crecimiento, el turismo es una actividad frágil y vulnerable ante escenarios de crisis sociales, ambientales y pandemias como la que estamos viviendo actualmente.

El crecimiento antes mencionado se vio afectado por la pandemia del Covid-19. Tan sólo durante el primer semestre del 2020 el turismo internacional se redujo un 41.2% con relación al año anterior. Este desplome se reflejó en el sector terciario de la economía mexicana, que incluye a la industria turística con una disminución del 8.4% del PIB de esa rama.

La gestión de la pandemia en México, ha presentado retos particulares y específicos para destinos turísticos. En efecto, después de la jornada de sana distancia que determinó el paro de prácticamente todas las actividades turísticas, ha sido necesario desarrollar políticas y programas innovadores para la reapertura de los servicios en condiciones que privilegian el cuidado y protección de la salud pública mediante procesos progresivos de puesto en operación de cada negocio.

Se han elaborado protocolos de operación, nuevos métodos de verificación y supervisión de su cumplimiento desarrollando nuevas e innovadoras medidas para controlar el acceso a servicios como playas, hoteles, entre otros y de manera destacada informar a la población para el sano y seguro disfrute turístico.

Siempre habrá incidentes que afectan a turistas. Sin embargo, aquellos destinos que desarrollan estrategias preventivas en seguridad integral logran recuperarse más rápido. De ahí la importancia de brindar servicios eficaces capaces de atender las diversas situaciones que pudiera enfrentar el turista, durante su visita en la Nueva Normalidad.

## Antecedentes de CAPTA

El Centro de Atención y Protección a Turista (CAPTA) como concepto y estrategia integral de protección y atención al turista, surgió en 2013 por parte de la Secretaría de Turismo Federal. Su objetivo central fue la de crear una instancia de coordinación municipal en materia de atención y seguridad turística, con la participación de los gobiernos estatales y federales, creada para **atender, canalizar y resolver** situaciones de inconformidad, riesgo, emergencias y desastres naturales que pudieran enfrentar los turistas durante su visita.

Con base en estos conceptos se creó el primer CAPTA en Acapulco (2014), al que siguieron Los Cabos (2017), Querétaro, Ciudad Madero, Mazatlán (2018) y Playa del Carmen (2019).

En octubre del 2019, tuvo lugar en Playa del Carmen, Quintana Roo, la primer Convención Nacional de Centros de Atención y Protección al Turista (CAPTA). Como resultado de ese evento, se convino llevar a cabo una serie de acciones para fortalecer y mejorar el desempeño de estos centros. También se acordó realizar el 16 y 17 de octubre de este año, la **2da. Convención en Mazatlán, Sinaloa**, con el objetivo de promover la integración de un Sistema Nacional de Atención y Protección en materia de seguridad, salud y cumplimiento de servicios en la Nueva Normalidad.



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN



**CAPTA**  
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA  
TOURIST INFORMATION AND ASSISTANCE

## CONVENCIÓN NACIONAL DE CENTROS DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA “CAPTA”

16 Y 17 DE OCTUBRE DEL 2020, MAZATLÁN, SINALOA, MÉXICO

*“LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA EN LA NUEVA NORMALIDAD”*

### **Objetivo General:**

- Incrementar el número de estados y municipios en México que se distinguen por contar con un Centro de Atención y Protección al Turista, que reafirmen la condición de estos sitios como destinos turísticos seguros.

### **Objetivos Específicos:**

- Propiciar la continuación de esfuerzos, revisión de avances, logros y la mejora de prácticas en los CAPTA a partir de la agenda Playa del Carmen 2019.
- Ajustar o adecuar el tratamiento a turistas infractores de acuerdo a lo establecido en el nuevo modelo de justicia cívica.

### **Estrategias:**

- **Documentar, compartir y replicar las experiencias obtenidas en la organización y operación de CAPTAS en México, para establecer una Red más amplia en otros sitios que fortalezcan la oferta turística de México para nacionales y extranjeros.**
- **Incorporar activamente a las representaciones consulares de turistas y residentes extranjeros.**
- Corresponsabilizar a instancias públicas de servicio de los tres órdenes de gobierno en materia de servicios en materia de salud, consumo, adquisición de bienes y procuración de justicia.
- Encontrar **soluciones, mejores prácticas y estrategias** desde la perspectiva de las ciudades potencialmente turísticas en temas de: **atención, seguridad turística, turismo accesible, mediación de problemas, buenas y malas experiencias, así como áreas de oportunidad.**

- **Fortalecer e invitar a más destinos turísticos de México a formar parte de la Primera Red de Centros de Atención y Protección al Turista, fortaleciendo y potencializando las relaciones de cooperación y comunicación entre los destinos.**
- Identificar buenas prácticas que puedan aplicarse en forma homologada en destinos turísticos con problemas similares en la atención al turista, con énfasis en la garantía del sector como destino seguro.

## Invitados

- Alcaldes de destinos turísticos de México
- Servidores públicos Federales y Estatales
- Autoridades Consulares
- Directores de Centros de Atención y Protección al Turista en México (CAPTA)
- Representantes del sector privado





2018 - 2021



**2da. CONVENCIÓN NACIONAL DE CENTROS DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA “CAPTA”**  
**16 Y 17 DE OCTUBRE DEL 2020, MAZATLÁN, SINALOA, MÉXICO**  
*“LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA EN LA NUEVA NORMALIDAD”*

**JUEVES 15 DE OCTUBRE**

| HORARIO       | PROGRAMA   |
|---------------|--|
| 20:00 a 20:15 | Arribo de participantes y comitivas.   |
| 20:15 a 22:00 | - <b>Encendido de “La Perla del Pacífico”</b> . Sitio: Av. del Mar y Rafael Buelna, Frente a Valentinos. (200 metros de Torre BUKS).<br>-Coctel de Bienvenida. Lugar: <b>Torre BUKS</b> , Av. Camarón Sábalo, 131. |

**PRIMER DÍA VIERNES 16 DE OCTUBRE**

**SEDE:** Teatro Ángela Peralta, Calle Carnaval S/N, Centro.

**Código de vestimenta:** Tonos claros.

|               |   |
|---------------|---|
| 8:30 a 9:30   | Registro  |
| 9:30 a 10:30  | Sesión Inaugural  |
| 10:30 a 11:30 | <b>PANEL I: Seguridad Sanitaria: Protocolos y corresponsabilidad empresarial y ciudadana.</b><br>- Mtra. Adela Román Ocampo, <b>Alcaldesa de Acapulco, Guerrero.</b><br>- Lic. Libia Mariel López Quiroz, <b>Vicepresidenta del Comité Ejecutivo Nacional de CANIRAC.</b><br>- Q.F.B. Luis Guillermo Benítez Torres, <b>Alcalde de Mazatlán, Sinaloa.</b><br>- Dr. Efrén Encinas Torres, <b>Secretario de Salud del Gobierno del Estado de Sinaloa.</b><br><i>Moderador: Dr. Héctor Hernández Llamas, Actuario Ph.D. The Johns Hopkins.</i>   |
| 11:30 a 12:00 | <b>RECESO</b>   |
| 12:00 a 13:00 | <b>PANEL II: Promoción de la Reapertura Turística, Mercado Nacional.</b><br>- Lic. Francisco López Reyes, <b>Director de Turismo de Benito Juárez.</b><br>- Lic. Hilda Araceli Brown Figueredo, <b>Alcaldesa de Playas de Rosarito.</b><br>- Mtro. Fernando Olivera Rocha, <b>Secretario de Turismo de Tamaulipas.</b><br>- Lic. Óscar Pérez Barros, <b>Secretario de Turismo del Estado de Sinaloa.</b><br>- Mtro. Erwin Salas Juárez, <b>Consejo de la Comunicación. Voz de las Empresas.</b><br><i>Moderador: Lic. Juan José Ruiz González, Subsecretario de Planeación, Inversión y Desarrollo Turístico de la Secretaría de Turismo del Estado de Sinaloa.</i> |



2018 -

|               |  |
|---------------|--|
| 13:00 a 14:00 | <p><b>PRESENTACIÓN: Aplicaciones móviles para la Atención y Protección al Turista.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mtra. Larissa Kreutz Immich, <b>Directora de Atención al Turista del Estado de Quintana Roo.</b></li> <li>Lic. María Astrid Macías Fregoso, <b>Directora CAPTA Mazatlán.</b></li> </ul> <p><b>Preguntas y Respuestas.</b></p>  |
| 14:00 a 16:00 | <b>COMIDA LIBRE</b>  |
| 16:00 a 17:00 | <p><b>PANEL III: La Atención y Protección al turista extranjero en México post-pandemia.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lic. Patricia Medina, <b>Secretaria de Turismo de Solidaridad.</b></li> <li>Lic. Jesús Armida Castro Guzmán, <b>Alcaldesa de los Cabos, BCS.</b></li> <li>Sr. Ken Roy, <b>Cónsul General de los Estados Unidos en Hermosillo, Sonora.</b></li> <li>Sr. Glenn MacDougall, <b>Cónsul General de la Embajada de Canadá en México.</b></li> </ul> <p><i>- Moderador: Mtro. José Alfonso Zegbe Camarena, Director General de Estrategia y Diplomacia Pública de la Secretaría de Relaciones Exteriores, Gobierno de México.</i></p> |
| 17:00 a 17:15 | <p>Mensaje de Lic. Carlos Mora Álvarez, <b>Vicepresidente Grupo Vidanta. Coordinador General del ENCUENTRO NACIONAL DE TURISMO EN TIJUANA B.C. 18 de Noviembre de 2020.</b></p>  |
| 17:15 a 19:00 | <b>Tiempo libre en Plazuela Machado</b>  |
| 19:00 a 19:45 | <p><b>Callejoneada-</b> Caminata por el Centro Histórico de Mazatlán<br/> <b>Punto de inicio:</b> Calle <b>Heriberto Frías</b>, esquina con calle <b>Sixto Osuna</b></p>   |
| 20:00 a 23:00 | <p><b>CENA:</b> Quinta Echeguren - Paseo del Centenario, Cerro del Vigía.<br/> <b>Código de vestimenta:</b> Tonos claros.</p>  |

**SEGUNDO DÍA SÁBADO 17 DE OCTUBRE**

| Horario       | Actividad   |
|---------------|---|
| 10:00 a 11:00 | <p><b>MESAS DE TRABAJO ALCALDES:</b> Galerías del Teatro Ángela Peralta.</p> <p><b>Mesa 1:</b> Campaña de posicionamiento “México seguro” Consejo de comunicación, Voz de las empresas.</p> |
| 11:00 a 12:00 | <p><b>Mesa 2:</b> Rutas Turísticas para la reactivación económica de los municipios de México.<br/> Dr. Kennedy O. Magio, <i>Profesor investigador de CONACYT.</i></p>                      |
| 10:00 a 12:00 | <b>MESAS DE TRABAJO CAPTA: Lugar:</b> Salones del Teatro Ángela Peralta.  |
| 12:00 a 12:30 | <b>Clausura de la Convención. Lugar:</b> Salones del Teatro Ángela Peralta.   |