

**Gobierno del Estado de Chiapas  
Secretaría de Turismo**

**Alineación a las Políticas Públicas del Plan Estatal de Desarrollo Chiapas.  
2019-2024**

Eje 4. Desarrollo Económico y Competitividad.

Tema 4.1. Economía Sostenible.

Política Pública 4.1.4. Turismo Productivo y Sostenible.

**Alineación sectorial a los Objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo  
Sostenible.**

Objetivo ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

Meta 8.9: De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.

**ACCIONES DE LA SECRETARÍA DE TURISMO  
ANTE LA CONTINGENCIA COVID-19**

**1. Clínica de Atención Respiratoria COVID-19.**

- Entrega del inmueble que ocupaba la Oficina de Convenciones y Visitantes del Estado de Chiapas (OCV), a las autoridades de Salud, para la creación de la Clínica de Atención Respiratoria COVID-19, el día 17 de marzo de 2020.

R.- El Gobierno del Estado, a través de la Secretaría de Turismo y la Oficina de Convenciones y Visitantes – OCV Chiapas, y ante las necesidades por la pandemia entregó a las autoridades de salud las instalaciones del Centro de Convenciones de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, para acondicionarse como Clínica de Atención Respiratoria COVID-19, que permitiera atender a la población contagiada y que necesitara de servicios hospitalarios especializados ante la pandemia mundial.

Ante esta situación de emergencia sanitaria se facilitaron las instalaciones de la citada OCV, que venía siendo el lugar más importante, especializado y competitivo del centro del estado para recibir y atender eventos y reuniones del segmento de turismo de negocios generadores de una importante afluencia turística y derrama económica en beneficio del sector turístico.

## **2. Atención al sector a través del Consejo Consultivo de Turismo COCOTUR.**

- Sesión Extraordinaria del Consejo Consultivo de Turismo del Estado de Chiapas, en modalidad virtual, a efecto de dar seguimiento a los lineamientos de la Secretaría de Salud del Gobierno de México y del Gobierno del Estado, para atender la contingencia del COVID-19, dentro del marco de competencia del Sector Turístico, se realizó la primera reunión virtual el día 30 de marzo de 2020.
- Reuniones de trabajo en modalidad virtual con los representantes del sector turístico, con objeto de dar atención y seguimiento a sus propuestas para preservar e impulsar la economía del estado.
- Se hizo extensivo a todos los establecimientos de hospedaje del estado el “Protocolo de atención para personas de nacionalidad mexicana y extranjera que se encuentran en territorio nacional mexicano en centros de hospedaje durante la cuarentena obligatoria por COVID-19”, emitido por la Secretaría de Salud y la Secretaría de Turismo del Gobierno Federal, el cuál determina los procedimientos que deberán implementar lo centros de hospedaje del país, durante esta emergencia sanitaria.
- Por indicaciones del Gabinete de Seguridad, se realizó un comunicado oficial, dirigido a todos los prestadores de servicios turísticos que operan en el estado, en donde se determinó que, por seguridad de emergencia sanitaria nacional, las playas o afluentes turísticos que comprenden el territorio estatal estarán cerradas al público en general.
- Monitoreo a través de la Coordinación Estatal de las Asociaciones de Hoteles y Moteles en Chiapas, de los centros de hospedaje que se encuentran habilitados para atender las medidas de prevención, referentes al Protocolo de atención del virus denominado COVID-19.

### **3. Comité Estatal para la Seguridad en Salud COVID-19 (Grupo Intersectorial) \*.**

- Elaboración de Decálogo, diseño y participación de un cuadernillo en coordinación con la Secretaría de Salud y Protección Civil del Gobierno del Estado.
    - Decálogo preventivo para las acciones municipales y comunitarias de Chiapas.
    - Su Sana Distancia y Quédate en Casa.
- \*Se anexa cuadernillo.

### **4. Proyecto de la nueva Ley de Turismo para el Estado de Chiapas.**

- Antecedentes:
  - Con fecha 09 de noviembre de 2004 se promulgó en el Periódico Oficial No. 269, la Ley para el Desarrollo y Fomento al Turismo en el Estado de Chiapas.
  - Con fecha 02 de noviembre de 2016 se promulgó en el Periódico Oficial No. 264 segunda Sección, la Ley de Turismo del Estado de Chiapas (Ley Vigente).
- Problemática:
  - Las leyes mencionadas no regulan la materia turística.
- Motivos de Actualización.
  - Contar con un marco normativo que regule la actividad turística.
  - Contar con un marco normativo que garantice a los visitantes y turistas la calidad, cantidad, y seguridad de los servicios contratados.

#### **Aspectos Torales**

- Creación del Comité de Desarrollo Turístico del Estado de Chiapas (CODETECH).

## Gobierno del Estado de Chiapas Secretaría de Turismo

- El cual tendrá como objeto, coordinar las políticas y acciones para fomentar, posicionar e incentivar actividades en materia de turismo en la entidad, el cual traerá la priorización de los asuntos de esta índole, con una coordinación eficaz entre todos los organismos involucrados.
- Implementación de la Cédula de Identificación Estatal de Turismo (CIET) y su Plataforma.
  - Documento mediante el cual la Secretaría emite la autorización, para el desarrollo de actividades inherentes a la materia turística en su jurisdicción; siendo el instrumento que da certeza a los turistas o visitantes para la contratación de servicios turísticos legales.
- Para ofertar y promocionar el turismo de nuestro estado, se contará con una Plataforma digital en el que se privilegie a los prestadores de servicios turísticos que se encuentren debidamente constituidos y establecidos en estricto apego a la Ley; garantizando a los turistas o visitantes, servicios confiables al contratar con entes que cuentan con la CIET.
  - Implementación de un procedimiento administrativo sancionador.

**R.-** El proyecto de Ley de Turismo para el Estado de Chiapas, y su proyección ante la nueva realidad en la entidad, ante la aparición del fenómeno epidemiológico producido por el SARS-COV-2, causante de la enfermedad por coronavirus de 2019 (covid-19).

La Secretaría de Turismo del Estado, preocupada y ocupada de los nuevos retos que enfrenta el turismo por el fenómeno epidemiológico en el mundo, y la forma en que esta entidad deberá enfrentar esta nueva realidad, ha considerado la instrumentación de políticas y acciones que permitan la modernización integral y permanente del marco jurídico que conforman a la administración pública estatal, a fin de atender las tareas y nuevas dinámicas encargadas al poder ejecutivo del estado, con el firme propósito de satisfacer eficazmente las necesidades y expectativas del sector.

## Gobierno del Estado de Chiapas

### Secretaría de Turismo

Con dicho proyecto de ley se pretende crear un vínculo directo con los distintos prestadores de servicios turísticos, para su regulación, promoción, y calidad en el servicio considerando dentro de su capitulado los siguientes rubros:

Creación de la CIET, Cédula de Identificación Estatal de Turismo; que constata la autorización por parte del gobierno del estado de Chiapas, para el desarrollo de actividades inherentes a la materia turística en su jurisdicción.

Plataforma del CIET: Sistema digital de promoción y difusión destinado a impulsar a prestadores de servicios turísticos que cumplen con los términos de las leyes y reglamentos en materia turística.

Certificación (capítulo): “Certificado de calidad: sello contacto limpio Chiapas”

Propiciar la incorporación de buenas prácticas de higiene en los modelos de gestión de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas, a fin de proteger la salud de sus clientes, de sus trabajadores y de las comunidades.

Conciliación: Procedimiento regulado por la Secretaría de Turismo, basado en el acuerdo de las partes (P.S.T. vs turista y/o visitantes) que tiene la finalidad de solucionar conflictos suscitados en la prestación de servicios turísticos en el estado de Chiapas, sin necesidad de llegar a juicio o procedimiento administrativo, basado en el principio de expedites, buscando la satisfacción de las partes y el retorno al destino turístico.

#### **5. Programa Nacional para cuidar el capital humano del sector turístico.**

- Derivado de la contingencia sanitaria internacional ocasionada por el COVID-19, este programa tiene el propósito de recuperar el capital humano calificado del sector turístico, el cual, por causas de fuerza mayor han sido separados de sus fuentes de empleo o se ven forzados a emigrar circunstancialmente a otros sectores de la economía, ajenos al anterior. La preocupación original del programa que se busca resolver es que, pasada la emergencia sanitaria y reactivada la industria turística, este personal calificado pueda ser reincorporar en su puesto original.

## 6. Programa Estatal de Capacitación en Turismo Rural y de Naturaleza.

- Con la finalidad de diversificar la oferta turística a través del turismo alternativo, se creó el Programa Estatal de Capacitación en Turismo Rural y de Naturaleza, que permitirá beneficiar a la población de las comunidades con riqueza cultural, generando en ellos empleos fijos y temporales, además de provocar la redirección de los flujos de dinero y visitantes a zonas del estado poco conocidas con vocación turística basada en experiencias.

**R.-** A través del programa de capacitación de la Secretaría de Turismo, y ante la pandemia integró una propuesta en materia de capacitación turística rural y de naturaleza, acciones que se implementarán pasada esta contingencia sanitaria, estas acciones permitirá reactivar el turismo en las diferentes regiones y centros turísticos del estado, el programa comprenderá la atención de diez municipios, ocho de ellos considerados en situación de pobreza- CONEVAL, 2018.

## 7. Generación de Estadísticas del Sector Turístico con fuentes oficiales de información (Sistema de Ocupación y Sistema de Prestadores de Servicios Turísticos de la Secretaría de Turismo de Chiapas, DATATUR) y datos enviados por las Asociaciones de Hoteles del Estado.

- Estadísticas de reservaciones Semana Santa 2020.

Período	Habitaciones Ofertadas	Habitaciones Reservadas	% Reservación
2019	283,650	71,281	25%
2020	286,290	7,930	2.7%

\* Se observa una disminución en el número de reservaciones del **89%** para el período vacacional Semana Santa 2020.

- Estadísticas de estimación Semana Santa 2020.

Para realizar la estimación se analizaron y tomaron en cuenta:

Gobierno del Estado de Chiapas  
Secretaría de Turismo

CONTINGENCIA EPIDEMIOLÓGICA DE LA INFLUENZA A1H1N1 EN 2009,  
TEMPORADAS ANUALES SIN CONTINGENCIAS, ESCENARIO TURISMO  
2020 COVID-19 DE SECTUR FEDERAL.

Período	Número de Personas	Derrama Económica (Millones de Pesos)
2019	979,051	\$3,940.00
2020	19,581	\$157.00
Diferencia	-959,470	-\$3,782.00

\* Se observa una diferencia entre las temporadas de 2019 y 2020 en Afluencia del **-98%** y en Derrama Económica del **-96%**.

**Gobierno del Estado de Chiapas  
Secretaría de Turismo**

- Estadísticas de ocupación y Afluencia Turística al 19 de abril 2020

<b>Destino</b>	<b>Ocupación</b>	<b># de personas</b>
Tuxtla Gutiérrez	4.48%	263
SCLC	1.66%	78
Palenque	2.63%	81
Comitán	0.49%	9
Tapachula	11.07%	243
Tonalá	3.50%	38
Chiapa de Corzo	0.95%	3
<b>Total</b>	<b>3.75%</b>	<b>715</b>

\* Fuente: Sistema de Ocupación de la Secretaría de Turismo de Chiapas y debe considerarse como una estimación previa a DATATUR

**Gobierno del Estado de Chiapas  
Secretaría de Turismo**

- Estadísticas de Hoteles Cerrados

<b>Destino</b>	<b>Ocupación</b>
Chiapa de Corzo	2
Comitán de Domínguez	37
Palenque	21
San Cristóbal de las Casas	88
Tapachula	9
Tuxtla Gutiérrez	15
Tonalá	15
<b>Total</b>	<b>187</b>

**Gobierno del Estado de Chiapas  
Secretaría de Turismo**

- Estadísticas de cancelación de reservaciones y pérdida económica con información proporcionada Asociaciones de Prestadores de Servicios Turísticos del Estado.

<b>Asociación</b>	<b>% de cancelación de reservaciones</b>	<b>Pérdida económica (Millones de pesos)</b>
<b>Asociación de Hoteles de San Cristóbal</b>	<b>90%</b>	<b>\$10.31</b>
<b>Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles de Palenque, A.C.</b>	<b>94%</b>	<b>\$38.70</b>
<b>Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles del Centro de Chiapas, A.C.</b>	<b>95%</b>	<b>\$20.26</b>
<b>Asociación de Hoteles de Comitán</b>	<b>96%</b>	<b>\$15.00</b>
<b>Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles de la Frontera Sur, A.C.</b>	<b>93%</b>	<b>\$13.03</b>
<b>Total</b>	<b>94%</b>	<b>\$97.31</b>

\*Cálculo estimado diario por 15 días durante la temporada vacacional de semana santa 2020.

**8. Información de playas, balnearios, plazas, centros comerciales, restaurantes, centros recreativos y de esparcimiento que operan en el Estado. (Información entregada a la Secretaría de Protección Civil del Estado de Chiapas).**

- Generación de hoja electrónica de datos Excel para la Secretaría de Marina (SEMAR).

Con el objetivo de estar en posibilidades de que el gobierno pueda realizar las acciones y actividades de planeación, organización y operación durante la emergencia sanitaria Covid-19, se generó la hoja electrónica de datos conteniendo la siguiente información:

- Playas y Balnearios.
- Centros Recreativos y de Esparcimiento
- Plazas y Centros Comerciales.
- Restaurantes

**9. Capacitación Turística en línea para la mejora del servicio.**

- Seminario de Innovación de Productos y Destinos.
  - Del 01 al 30 de abril, se abrió la convocatoria en materia de capacitación profesional con fines de formación, a participar en el Seminario, cuyo objetivo es transmitir conocimientos, desarrollar habilidades e inspirar actitudes para identificar los retos y oportunidades del entorno y tomar decisiones que aumenten la competitividad de los negocios turísticos y la sustentabilidad de los destinos.
- Se promueven cursos de capacitación gerencial en materia empresarial al sector, a través de la plataforma de Nacional Financiera, con las siguientes temáticas:
  - Plan para tu idea de negocios

**Gobierno del Estado de Chiapas**  
**Secretaría de Turismo**

- Cómo promocionar eficientemente tu producto
  - 20 pasos para iniciar o mejorar tu restaurante
  - Determinar bien tus costos
  - Como vender en la pequeña y mediana empresa
  - Servicio al cliente, los 10 mandamientos.
- 
- En alianza con el Instituto de Competitividad Turística, se brindó capacitación en línea a guías de turistas con una validez de 60 horas de refrendo en los temas de Técnicas de Servicios al Cliente y Desarrollo Sustentable, a través de la plataforma de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato.
  
  - Se implementan cursos de capacitación en línea para incrementar la productividad en el personal del sector turístico, durante el tiempo que dure la contingencia a través de la siguiente calendarización:
    - Abril 23. El ciclo del servicio en restaurantes y práctica de plegado de servilletas.
    - Mayo 07. Principales destinos turísticos de Chiapas.
    - Mayo 14. Comunicación no verbal.
    - Mayo 21. La administración visual como una herramienta organizacional.
    - Mayo 28. ¿Cómo realizar un cuadro de polivalencia y para qué nos sirve?
    - Junio 04. Proceso de ventas.
    - Junio 11. Introspección en el liderazgo.
    - Junio 18. 10 principios básicos de cultura turística.
    - Junio 25. Protocolo de bienvenida y su estructuración.
    - Julio 02. Importancia de la calidad en el servicio.
    - Julio 09. Metodología de las 5´s.
  
  - Se otorga asesoría en cursos profesionales de Marketing Digital, otorgados por las plataformas de Facebook y Google.

## 10. Capacitación motivacional en línea.

- Se brinda capacitación con enfoque al crecimiento personal de los prestadores de servicios turísticos, mediante cursos que otorgan experiencias de aprendizaje hacia lo positivo y reforzadas con dinámicas para que los individuos en todos los niveles de la empresa puedan adquirir conocimientos con mayor rapidez y desarrollar aquellas actitudes y habilidades que los beneficiaran así mismos y a la empresa, a través de los siguientes cursos:
  - Manejo de estrés
  - Solución de conflictos
  - Objetivos del desarrollo sostenible en mi vida
  - La felicidad aumenta la productividad
  - El gusto de ser Chiapaneco

Impulsando este rubro de orgullo de la identidad chiapaneca Para enaltecer los valores y la inquietud de conocer nuestras costumbres y tradiciones, se creó el programa de “Cultura Turística para TODOS”, en el cual mediante videos de corta duración se están dando a conocer la vasta oferta turística de experiencias con la que cuenta Chiapas, representando los ejes rectores de una Cultura Turística Sustentable y favoreciendo el Turismo Rural.

- Aromas y Sabores de Chiapas. (Comidas y Bebidas típicas)
- Tesoros Ancestrales Arqueológicos. (Arqueología, Historia, Arquitectura)
- Nuestras Culturas Vivas. (Etnias, Elaboración artesanal de productos como Textiles, Alfarería, Joyería, Carpintería, Orfebrería, Juguetería Tradicional, etc.)
- Patrimonio Cultural de Chiapas. (Recintos culturales, Música tradicional, Literatura, etc.)

- Maravillas Naturales de Chiapas. (Centros Ecoturísticos, Atractivos Naturales como cascadas, ríos y lagunas, Actividades de Turismo de Aventura)
- Cultura Turística Infantil. (Cuentacuentos con temática turística-cultural) De esta forma, difundir la diversidad del producto turístico que ofrece Chiapas a través del proyecto Cultura Turística.

## **11. Promoción y difusión turística.**

### **Campaña digital denominada ¡Si no es hoy, será mañana!**

- Difundida a través de redes sociales Facebook, Twitter, Instagram y mailing para tour operadores y agencias de viajes invitando a los turistas y viajeros a posponer su viaje a Chiapas.
  - **Naturaleza:** Río La Venta, Cañón del Sumidero, Grutas del Mamut, Río Lacanja, Lago Tzisco, Laguna Amarilla, Naha.
  - **Zonas Arqueológicas:** Palenque, Toniná
  - **Sol y Playa:** Puerto Arista, Chocohuital
  - **Principales destinos:** Tuxtla Gutiérrez, Chiapa de Corzo, San Cristóbal de Las Casas, Amatenango del Valle, Comitán de Domínguez, Tapachula.
- Plataforma digital CENTRO, diseño de displays dirigidos a la población en general y conozcan desde la comodidad de su casa a Chiapas a través de recorridos virtuales en 360° en la web de [visitchiapas.com](http://visitchiapas.com) además de realizar la difusión a través de boletines electrónicos a medios tradicionales y redes sociales.

### **Recorridos virtuales 360° ¡Chiapas es para ti!**

- **Naturaleza:** Cascada El Aguacero, Sima de Las Cotorras, Cañón del Sumidero, Arcotete, Cascada El Chiflón, Lago

**Gobierno del Estado de Chiapas**  
**Secretaría de Turismo**

Tziscaco, Laguna Metzabok, Naha Laguna Amarilla, Cascada Roberto Barrios, Aluxes.

- **Zonas Arqueológicas:** Izapa, Chinkultic, Tenam Puente, Yaxchilán, Palenque, Iglesia Quechula.
  - **Sol y Plaza:** Puerto Arista, La Encrucijada.
  - **Principales destinos:** Tuxtla Gutiérrez, Chiapa de Corzo, Zinacantán, San Juan Chamula, San Cristóbal de Las Casas, Amatenango del Valle, Comitán de Domínguez, Tapachula.
- Difusión en redes sociales con mensaje de sensibilización que hoy día se requiere para decirle al mundo que **Chiapas** los espera con el Espíritu que le caracteriza **¡Si no es hoy, será mañana!** a través de un video de 1 minuto 20 segundos.
  - Difusión en el Sistema Chiapaneco de Radio y Televisión de diversos escenarios de Chiapas para la difusión del destino invitando al **#QuédateEnCasa**.

## 12. Cultura turística.

De esta forma, para difundir la diversidad del producto turístico que ofrece Chiapas a través del proyecto Cultura Turística:

- Se interactúa a través de las redes sociales con tutoriales de gastronomía con los platillos más representativos del Estado.
- Se activaron acciones en apoyo a la economía local **#EntregaADomicilio** en coordinación con CANIRAC y empresas dedicados al servicio en el Estado, dicha campaña se distribuye en las redes Sociales de la Secretaría de Turismo.
- Empresas locales Tuxtla Gutiérrez: Rally de Lievano Café de calidad, PEPE'S PIZZA, Finca Cocina Café, Antojería by Finca

**Gobierno del Estado de Chiapas**  
**Secretaría de Turismo**

1748, Cevichería Sayulita, Papablita, Antigua Fonda, El bucanero, Mister Sushi, La Selecta Carnicería, Nachos, Pollo Brujo, Quesadillas el Güero, Antojitos La Cofradía, Las Carmelitas, Bisquet Obregón Oriente, Las Pampas, Ciros Tacos, MakiRoll, Comeme Gourmet.

- Empresas locales en San Cristóbal: Tierra y Cielo, Achiote, Casa del Alma, Sombra del Agua, El Secreto, Hotel Bö, Restaurante Nandamí, Comedor Doña Rita, Hotel Casavieja.
- Empresas locales en Chiapa de Corzo: Restaurante El Campanario, Hotel La Ceiba.
- Empresas locales en Tapachula: Hotel Loma Real, Restaurante El Cafetal, Finca Argovia, Oro Maya, El Rinconcito, Cocktelería Davis, Sr. Tango, La Despensa.
- Empresas locales en Comitán: Antojitos La Mexicana, Cocina Fátima, Cocina El buen sazón, La Tablazón, Garden House, Taquería Las Flores.

### **13. Propuesta Emergente de Reactivación Económica Turística.**

- Elevar el nivel de bienestar integral a través de la optimización de la oferta turística en el estado en lo que resta del 2020 y durante el 2021, recuperando las pérdidas registradas por la contingencia internacional sanitaria.
- Incentivar el desarrollo del turismo local, motivando en primer instancia a las y los chiapanecos mediante beneficios anuales fijos a ampliar sus recorridos en el estado más allá de las fechas tradicionales turísticas (puentes y días feriados).
- Reactivar la fluidez económica de la actividad turística mediante programas dinámicos que ofrezcan beneficio a prestadores de servicios y población en general.

### **OBJETIVO**

- Optimizar y reactivar la derrama económica en el sector turístico de manera sostenible a lo largo del 2020 y 2021, recuperando las pérdidas registradas por la contingencia internacional sanitaria

### **OPORTUNIDADES**

- Impulsar el turismo rural y alternativo en zonas del estado con poca explotación turística.
  - Reactivar la economía en los prestadores de servicios turísticos (tour operadoras) mediante acciones a corto plazo.
  - Redirigir los flujos de dinero y visitantes a zonas marginadas.
  - El interés por tarifas turísticas bajas, ocasionado por la contingencia sanitaria; después de permanecer mucho tiempo encerrados en casa provoca la inquietud por salir de viaje a lugares cercanos, sin gastar mucho.
  - Al hacer partícipes a nuevas comunidades en proyectos turísticos, se logra diversificar la oferta turística.
- a) PROGRAMA “TURISMO DE CORAZÓN”**
- Elaboración de Catálogo virtual de prestadores de servicios turísticos que ofrece tarifas y promociones especiales a todos los segmentos de la población, sin importar el nivel socioeconómico.
  - Favorece a los prestadores de servicios turísticos en temporadas de baja afluencia turística y población en general.
- b) PROGRAMA “TURISMO BUROCRÁTICO”**
- Calendarización semanal de tours por un día en los que participen instituciones gubernamentales del estado y se oferten diferentes destinos turísticos.
  - El segmento del personal burócrata del Estado es uno de los menos afectados ante la contingencia debido a la estabilidad de sus salarios.
- c) PROGRAMA “ MOCHILEANDO ANDO ”**
- Programa de tours a bajo costo que brinden experiencias de alto impacto mediante el turismo rural, a través de dos modalidades: guiada y autoritaria.
  - Consiste en recorridos encabezados por tour operadoras será como “el mochilero” se desplace de acuerdo a sus tiempos y conveniencias.