



PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO

ÓRGANO DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

FRANQUEO PAGADO PUBLICACIÓN PERIÓDICA PERMISO No. 0110762 CARACTERÍSTICAS 111182816 AUTORIZADO POR SEPOMEX

TERCERA SECCIÓN

LAS LEYES, DECRETOS Y DEMÁS DISPOSICIONES OFICIALES OBLIGAN POR EL SOLO HECHO DE PUBLICARSE EN ESTE PERIÓDICO

CUARTA ÉPOCA
Año X No. 2308

Directora
Lic. Matiana del Carmen Torres López

San Francisco de Campeche, Cam.
Lunes 9 de Diciembre de 2024

SECCIÓN ADMINISTRATIVA



GOBIERNO
DE TODOS



SECTUR
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

"2024, Año del XXV Aniversario de la Inscripción de la Ciudad Histórica Fortificada de Campeche en la Lista de Patrimonio Mundial de la Unesco"

Lic. Mauricio Arceo Piña, Secretario de Turismo del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, con fundamento en el artículo 9, fracciones I, IX y X de la Ley General de Turismo; el artículo 7, fracciones I, IX y X de la Ley de Turismo del Estado de Campeche; los artículos 22, fracción XII; 23; y 38, fracciones I, IV, IX, y X de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche; el artículo 44 de la Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Campeche y sus Municipios; los artículos 56, 57, 58, 60 y 61 de la Ley de Presupuesto de Egresos del Estado de Campeche para el Ejercicio Fiscal de 2024; y los artículos 15, 18, 19 y 20 del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo del Estado de Campeche; y.

CONSIDERANDO

Que el artículo 9 de la Ley General de Turismo expresamente prevé como atribución de los Estados *Instrumentar las acciones de promoción de las actividades y destinos turísticos con que cuenta y Conducir la política local de información y difusión en materia turística.*

Que la Secretaría es la dependencia responsable de dirigir la planeación, programación y evaluación de las actividades de la Administración Pública Estatal, relacionadas con el desarrollo de las actividades turísticas en el Estado.

Que el Plan Estatal de Desarrollo 2024-2027 señala su Misión IV el Desarrollo Económico con Visión al Futuro: Visión Turismo y como un objetivo el impulsar el turismo en el Estado de Campeche como motor del desarrollo económico, en coordinación con el sector empresarial, académico y social.

Que es misión de la Secretaría de Turismo generar programas y acciones que permitan la difusión de información turística del Estado de Campeche, con el objetivo de propiciar un retorno de aquellas personas que visitaron el Estado de Campeche y generar una atención adecuada y la captación de más personas visitantes.

Que por todo lo anterior, tengo a bien expedir el siguiente:

ACUERDO DE LA SECRETARÍA DE TURISMO POR EL QUE SE EMITEN LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA "JÓVENES POR LA INFORMACIÓN TURÍSTICA" EN EL ESTADO DE CAMPECHE PARA EL EJERCICIO FISCAL 2024.

ÚNICO. - Se emite el Acuerdo mediante el cual se expiden las Reglas de Operación del Programa "Jóvenes por la Información Turística" en el Estado de Campeche para el Ejercicio Fiscal 2024, las cuales tienen como objetivo establecer los requisitos y procedimientos correspondientes al Programa.

1. Introducción y diagnóstico

**GOBIERNO
DE TODOS****SECTUR
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE**

"2024, Año del XXV Aniversario de la Inscripción de la Ciudad Histórica Fortificada de Campeche en la Lista de Patrimonio Mundial de la Unesco"

En el Estado de Campeche, uno de los retos principales en el sector turístico es la falta de información accesible y visible para los visitantes. Aunque el destino cuenta con una variedad de actividades y atractivos, los turistas a menudo llegan sin conocer qué hacer o cómo aprovechar al máximo su estancia. Este problema se intensifica en temporada alta, cuando la afluencia de visitantes es mayor y los módulos de información turística fijos resultan insuficientes, especialmente en puntos estratégicos. La falta de visibilidad y orientación limita la posibilidad de que los turistas prolonguen sus visitas o exploren más opciones, lo que afecta directamente la experiencia del visitante y la percepción de Campeche como destino turístico bien organizado y completo.

Asimismo, la difusión de las actividades y de los negocios locales, al no ser suficiente y muchas veces, reduce el impacto potencial que el turismo podría tener en la economía estatal. Mejorar la comunicación sobre las ofertas culturales, gastronómicas y recreativas de Campeche podría incrementar significativamente la derrama económica, beneficiando tanto a los negocios como al desarrollo regional. Este programa de «Jóvenes por la Información Turística», busca abordar esta problemática mediante la promoción activa y la orientación directa a los turistas, ampliando el conocimiento sobre los atractivos locales y promoviendo una mayor estancia y participación en las actividades del Estado. Además, las lenguas extranjeras como barreras imposibilitan una comunicación y conocimiento de las actividades a realizar, por lo que existe necesidad de capacitación en esta materia.

2. Objetivo general

Fortalecer la experiencia turística en el Estado de Campeche mediante la provisión de servicios de información turística de calidad, facilitados por jóvenes informadores capacitados, con el fin de promover los atractivos turísticos del Estado y fomentar una cultura turística entre los habitantes y visitantes.

3. Objetivos específicos

Capacitar a los informadores turísticos con la finalidad de que puedan realizar sus actividades con calidad.

Fomentar la sostenibilidad en el turismo a través de la difusión de prácticas responsables en el comportamiento de los visitantes, promoviendo la conservación de los recursos naturales y culturales del Estado.

Generar un impacto positivo en la percepción del destino mediante la mejora de los servicios de atención e información turística, contribuyendo a que el Estado de Campeche sea visto como un destino acogedor y bien organizado.

Incentivar la cultura turística de los propios informadores turísticos y de los habitantes del Estado de Campeche con los que tengan contacto.



GOBIERNO
DE TODOS



SECTUR
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

"2024, Año del XXV Aniversario de la Inscripción de la Ciudad Histórica Fortificada de Campeche en la Lista de Patrimonio Mundial de la Unesco"

Informar a los turistas que visitan el Estado sobre las diferentes actividades a realizar en el mismo.

Promocionar los atractivos turísticos y el patrimonio material e inmaterial del Estado.

4. Glosario

Programa: Se refiere al programa social denominado «Jóvenes por la Información Turística».

Informadores Turísticos: Personas capacitadas para proporcionar información y orientación a turistas sobre actividades, atractivos y servicios disponibles en el Estado.

Turismo Sostenible: Modelo de turismo que busca minimizar los impactos negativos sobre el medio ambiente y la cultura local, fomentando prácticas responsables.

Beneficiarios Directos: Personas que participan como informadores turísticos en el Programa, recibiendo capacitación y apoyo económico.

Beneficiarios Indirectos: Usuarios del Programa, es decir, los turistas y la población local que reciben orientación o información.

Atractivos Turísticos: Lugares, actividades o elementos culturales, naturales o históricos del Estado que son promovidos para atraer visitantes.

Capacitación: Proceso de formación proporcionado a los informadores turísticos para garantizar un servicio de calidad y fomentar competencias como el dominio de idiomas.

Igualdad Sustantiva: Principio que busca garantizar igualdad de oportunidades y beneficios entre hombres y mujeres, aplicado en la conformación de los participantes del Programa.

Población Objetivo: Grupo al que está dirigido el Programa.

Indicadores de Gestión y Resultados: Herramientas de medición que permiten evaluar el cumplimiento de los objetivos del Programa, su impacto y eficiencia.

Transparencia: Compromiso de la Secretaría de Turismo para garantizar la claridad en los procesos de selección, ejecución y supervisión del Programa.

Jóvenes Construyendo el Futuro: Programa federal mencionado como restricción para los beneficiarios, ya que no pueden participar quienes ya estén inscritos en este.

**GOBIERNO
DE TODOS****SECTUR**
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

"2024, Año del XXV Aniversario de la Inscripción de la Ciudad Histórica Fortificada de Campeche en la Lista de Patrimonio Mundial de la Unesco"

Ministración de Apoyos: Entrega de recursos económicos a los informadores turísticos y coordinadores en dos etapas durante el periodo de ejecución del Programa.

5. Justificación normativa y alineación programática

a. Justificación normativa

- Ley General de Turismo.
- Ley de Presupuesto de Egresos del Estado de Campeche para el Ejercicio Fiscal de 2024.
- Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Campeche y sus Municipios.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
- Ley de Turismo del Estado de Campeche.

b. Plan Nacional de Desarrollo de México (2019-2024)

El programa «Jóvenes por la Información Turística» se alinea con los objetivos estratégicos y ejes prioritarios establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (PND):

- I. Eje General: Bienestar para Todos**
Este programa busca generar empleo temporal para jóvenes y mejorar la calidad de vida de las comunidades locales a través del fortalecimiento de la actividad turística. La inclusión de informadores turísticos fomenta la participación de jóvenes en el desarrollo económico y social del Estado de Campeche.
- II. Eje Transversal: Igualdad de Género, Inclusión y No Discriminación**
El Programa promueve la igualdad sustantiva al garantizar que al menos el 50 % de los beneficiarios sean mujeres, contribuyendo al empoderamiento femenino en el ámbito laboral.
- III. Eje Prioritario: Desarrollo Económico Incluyente**
Impulsar el turismo como una fuente de derrama económica regional está en consonancia con la política de desarrollo económico incluyente del PND, al incentivar el crecimiento de sectores clave como el turismo y la cultura, y beneficiar tanto a los visitantes como a los negocios locales.
- IV. Cultura para la Paz y el Renacimiento de México**
La promoción de los atractivos turísticos y culturales de Campeche refuerza la identidad cultural, contribuyendo a un modelo de desarrollo que prioriza el patrimonio material e inmaterial de México.



**GOBIERNO
DE TODOS**



SECTUR
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

"2024, Año del XXV Aniversario de la Inscripción de la Ciudad Histórica Fortificada de Campeche en la Lista de Patrimonio Mundial de la Unesco"

V. Gobierno Cercano al Pueblo y de Alto Impacto

Al enfocarse en la capacitación de jóvenes y la atención directa al turista, el Programa es un ejemplo de políticas públicas que fortalecen el vínculo entre gobierno y ciudadanos, promoviendo servicios de calidad y transparencia en su operación.

c. Plan Estatal de Desarrollo de Campeche (2024-2027)

El Plan Estatal de Desarrollo 2024-2027 señala lo siguiente:

Objetivo D: Impulsar el turismo en el Estado de Campeche como motor del desarrollo económico, en coordinación con el sector empresarial, académico y social.

Estrategia A: Promover a Campeche como destino turístico.

Línea de acción 352: Implementar actividades de promoción turística a nivel local, nacional e internacional para dar a conocer Campeche como destino turístico, fomentando así el desarrollo social del estado.

6. Actividad conforme al Programa Operativo Anual (POA)

Programa presupuestario 030. Acción 603 «Acciones para promover las actividades culturales y deportivas en el estado».

6. Lineamientos para la operación del programa

I. Nombre del programa social

«Jóvenes por la información turística»

II. Entidad responsable

Secretaría de Turismo.

III. Responsable de la ejecución del Programa:

Dirección de Servicios y Atractivos Turísticos.

IV. Unidades administrativas de apoyo técnico-operativo

Dirección de Capacitación: capacitaciones.

Dirección de Promoción Turística: capacitaciones, difusión e impresión de mapas y folletería.

Dirección de Turismo Sostenible: capacitaciones.

Unidad Administrativa (Coordinación Administrativa): ministraciones y materiales.

**GOBIERNO
DE TODOS****SECTUR**
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

"2024, Año del XXV Aniversario de la Inscripción de la Ciudad Histórica Fortificada de Campeche en la Lista de Patrimonio Mundial de la Unesco"

Unidad de Comunicación Social: difusión en redes sociales.

Unidad de Transparencia: de acuerdo con la normatividad vigente.

V. Metas Físicas, programación presupuestal y partida presupuestal

- A. El financiamiento del programa proviene de recursos asignados en el Presupuesto de Egresos del Estado de Campeche para el Ejercicio Fiscal 2024, específicamente bajo el Programa Presupuestario 30 (Promoción turística). Dicho financiamiento será monitoreado y ejecutado conforme a las disposiciones de la Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Campeche y sus Municipios. El programa contará con un presupuesto autorizado total de \$247,200.00 (doscientos cuarenta y siete mil doscientos pesos 00/100 M.N.) vigentes durante el ejercicio fiscal 2024.
- B. De conformidad con las disposiciones regulatorias del Estado, este programa será registrado en el sistema de gobernanza regulatoria de Campeche. La Secretaría de Turismo se compromete a cumplir con las obligaciones normativas relacionadas con la presentación de su Análisis de Impacto Regulatorio (AIR).
- C. La Unidad Administrativa de la Secretaría de Turismo realizará la entrega de apoyos económicos del Programa a 48 (cuarenta y ocho) informadores turísticos y coordinadores-informadores, mismos que podrán corresponder a alguna de las siguientes modalidades:
- D. 40 (Cuarenta) informadores Turísticos: Apoyo económico único de \$4,000.00 por un mínimo de 24 horas de atención semanales. Las actividades a realizar podrán incluir las siguientes: Atención directa a turistas en módulos, puntos estratégicos turísticos del Estado y eventos turísticos; proporcionar información sobre actividades, atractivos turísticos y servicios en el Estado de Campeche, distribuir mapas, folletos y material promocional a los visitantes; asistir a capacitaciones regulares para actualizar conocimientos sobre el destino y prácticas sostenibles, recopilar datos e información sobre las necesidades y percepciones de los turistas a través de encuestas o entrevistas breves, orientar a los turistas sobre la conservación de los recursos naturales y culturales del Estado, apoyar en la organización y logística de eventos turísticos locales, y participar en actividades de promoción itinerante en puntos de alta afluencia turística.
- E. 8 (Ocho) coordinadores-Informadores: Apoyo económico único de \$5,500.00 por un mínimo de 36 horas de coordinación y atención semanales. Las actividades a realizar podrán incluir las siguientes: Además de las que corresponden a los informadores turísticos, apoyarán en la supervisión y seguimiento de las actividades realizadas por los informadores turísticos, a saber: supervisar las actividades y desempeño de los informadores turísticos



GOBIERNO
DE TODOS



SECTUR
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

"2024, Año del XXV Aniversario de la Inscripción de la Ciudad Histórica Fortificada de Campeche en la Lista de Patrimonio Mundial de la Unesco"

- bajo su responsabilidad, coordinar la logística y asignación de turnos para los módulos de información turística, recopilar reportes diarios o semanales de los informadores turísticos y remitirlos a la Dirección de Servicios y Atractivos Turísticos, resolver problemas operativos y gestionar incidencias durante las actividades del programa, participar en reuniones de planeación y evaluación con la Secretaría de Turismo, verificar la disponibilidad y estado del material promocional y otros recursos necesarios.
- F. 6 (Seis) talleristas de idiomas: Apoyo económico único de \$6,000.00 por un mínimo de 24 horas semanales de talleres dirigidos principalmente los informadores turísticos, coordinadores-informadores, y de manera secundaria, sujeto a disponibilidad, al personal gubernamental de cualquier nivel y personal del sector turístico interesado. Las actividades a realizar podrán incluir las siguientes: Diseñar y facilitar talleres de idiomas enfocados en términos prácticos y específicos para el sector turístico, proveer formación en vocabulario clave para atender turistas internacionales en inglés, maya y otros idiomas prioritarios, realizar evaluaciones periódicas para medir el avance y la competencia lingüística de los participantes, crear y distribuir materiales didácticos como guías rápidas de conversación o listas de vocabulario útil, ofrecer capacitación cultural para mejorar la interacción con turistas de diferentes nacionalidades, impartir talleres complementarios sobre habilidades de comunicación y atención al cliente, organizar simulaciones prácticas de atención a turistas multilingües en escenarios reales o hipotéticos, y brindar asesoría personalizada a participantes con necesidades específicas de aprendizaje.

- G. Los apoyos serán proporcionados en una ministración, de acuerdo con el siguiente cuadro:

Ministración	Número de apoyos	Presupuesto de apoyos
Única	54	\$240,000.00
Total	54	\$240,000.00

La Dirección de Servicios y Atractivos Turísticos deberá enviar el listado de quienes hayan cumplido el número de horas requeridos a la Unidad Administrativa de la Secretaría de Turismo y deberá de informar a ésta si existió baja o sustitución, con la finalidad de poder emitir los apoyos correspondientes.

- A. La cantidad total de informadores turísticos y coordinadores deberá estar conformada, por lo menos, por cincuenta por ciento de mujeres, siguiendo los principios de la igualdad sustantiva y de género. Se dará preferencia a personas con discapacidad y de pueblos originarios.
- B. Este programa considerará el 3 % (tres por ciento) de \$240,000.00 (doscientos cuarenta y mil pesos 00/100 M.N.), es decir, \$7,200.00 (siete mil



**GOBIERNO
 DE TODOS**



SECTUR
 GOBIERNO DEL ESTADO
 DE CAMPECHE

"2024, Año del XXV Aniversario de la Inscripción de la Ciudad Histórica Fortificada de Campeche en la Lista de Patrimonio Mundial de la Unesco"

doscientos), para gastos operativos destinados a la Dirección de Servicios y Atractivos Turísticos, informadores turísticos, coordinadores y talleristas para dotarlos de chalecos con logos y reflejantes y la leyenda "Programa de informadores turísticos" en maya, español e inglés, sombrero o gorra, así como de una tabla de plástico, hojas para realizar anotaciones, plumones y plumas. Ver el siguiente cuadro:

PRESUPUESTO DE GASTOS OPERATIVOS
\$7,200.00

La Unidad Administrativa de la Secretaría de Turismo entregará el informe correspondiente financiero del programa a la Secretaría de Administración y Finanzas. Asimismo, al cierre del ejercicio fiscal los recursos no ejercidos ni devengados deberán ser reintegrados a la Secretaría de Administración y Finanzas.

Por tratarse de recursos estatales la vigilancia del correcto ejercicio de los recursos corresponderá a la Secretaría de la Contraloría y, en su caso, a la Auditoría Superior del Estado de Campeche, de conformidad con la legislación aplicable en la materia.

VI. Partida presupuestal

4418

VII. Información inicial de acceso al programa y cobertura

Para los informadores turísticos:

- A. Se recibirán solicitudes de todos los habitantes del Estado de Campeche para realizar actividades en los pueblos mágicos Campeche (Palizada, Isla Aguada y Candelaria) y en la capital del Estado.
- B. Los interesados deberán de llenar un formato de inscripción y entregar la documentación completa solicitada.

Para los beneficiarios indirectos:

- A. Encontrarse próximos a los puntos en donde se encuentren los informadores turísticos y sea solicitada su atención.
- B. Que el informador turístico ofrezca su ayuda al turista o habitante y sea aceptada.
- C. No se requiere presentar identificación de ningún tipo.



GOBIERNO
DE TODOS



SECTUR
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

"2024, Año del XXV Aniversario de la Inscripción de la Ciudad Histórica Fortificada de Campeche en la Lista de Patrimonio Mundial de la Unesco"

VIII. Procedimientos de acceso al programa

Para el caso de los informadores turísticos, existirá preferencia por aquellos estudiantes o graduados de la licenciatura de turismo o afines menores de 30 años o bien quienes hayan terminado su licenciatura de turismo o afines en los últimos dos años. En caso de existir una mayor cantidad de beneficiarios calificados para formar parte, se utilizará el orden de prelación, la preparación académica y una entrevista en segundo idioma como formas de selección.

Los puntos de recepción de documentación para los informadores turísticos, en días hábiles de 10:00 a 16:30 horas será en el Jardín Botánico, calle 49 s/n, Centro Histórico, San Francisco de Campeche, Campeche, C.P. 24000, frente a las oficinas de Telmex. Para quienes tengan su lugar de residencia fuera de la ciudad capital, podrán enviar la documentación vía electrónica de acuerdo con la información presentada en la convocatoria.

IX. Documentación a presentar para el ingreso al Programa como informador turístico

1. Llenado y firma de formulario.
2. Original para cotejo y copia de identificación oficial con fotografía del solicitante.
3. Copia de acta de nacimiento o de naturalización.
4. Copia de Clave Única de Registro de Población.
5. Dos fotografías a color o blanco y negro tamaño infantil.
6. *Curriculum vitae* (con firma del solicitante) en donde se incluya nivel máximo de estudios y experiencia laboral.
7. Original para cotejo y copia de comprobante de domicilio no mayor a tres meses a la fecha de límite de pago del servicio (agua, luz, telefonía, predial o constancia de residencia).
8. Certificado médico expedido por alguna institución de salud pública en donde mencione estado de salud para el cumplimiento de las actividades a desempeñar. En caso de ser persona con discapacidad, en donde se mencione la discapacidad, o bien, certificado de discapacidad oficial.
9. Protesta de decir verdad de no tener un empleo formal o ser parte del programa federal «Jóvenes Construyendo el Futuro».

X. Documentación a presentar para el goce de las atenciones

**GOBIERNO
DE TODOS****SECTUR**
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

"2024, Año del XXV Aniversario de la Inscripción de la Ciudad Histórica Fortificada de Campeche en la Lista de Patrimonio Mundial de la Unesco"

No se requiere ningún documento.

XI. Causales de baja para los informadores turísticos

1. La obtención de empleo formal o formar parte del programa federal «Jóvenes Construyendo el Futuro».
2. Haber presentado documentación falsa al momento del ingreso cuando se requiera de actualización.
3. No haberse presentado a recibir el apoyo económico después de 10 días hábiles.
4. No realizar las actividades acordadas desprendidas del presente Programa o ausentarse para realizarlas de manera injustificada.
5. Generar conflictos o faltas a la ética.
6. Recibir pago por parte de los ciudadanos como contraprestación de los servicios otorgados.

XII. Negación de la atención a los usuarios

1. Cuando el usuario aparentemente se encuentre en estado de ebriedad o de alguna sustancia psicoactiva.
2. Cuando el usuario no muestre respeto por el informador turístico.
3. Cualquier otra razón en la que el informador turístico considere que corre peligro.

XIII. Criterios de selección de los postulantes

- A. La entrega completa de los documentos solicitados. Se evaluará el perfil académico y la experiencia previa.
- B. Se dará prioridad especial a quienes hablen lengua maya, inglesa, francesa y prioridad a quienes hablen alemán, italiano, portugués, japonés y mandarín.
- C. Si los documentos solicitados cumplen los requisitos y se cumple con el perfil académico o experiencia en el área, se realizará una entrevista como segunda fase en donde se simulará la atención al turista en español, y de ser en caso, en otra lengua nacional o extranjera. De ser satisfactoria esta entrevista, se considerará la persona como seleccionada.



**GOBIERNO
DE TODOS**



SECTUR
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

"2024, Año del XXV Aniversario de la Inscripción de la Ciudad Histórica Fortificada de Campeche en la Lista de Patrimonio Mundial de la Unesco"

D. En caso de que los criterios de selección anteriormente mencionados fueran insuficientes para la selección por la gran cantidad de solicitudes presentadas o que los postulantes tengan características altas características de calidad, se realizará un sorteo con la presencia del:

- Secretario de Turismo
- Director General de Turismo
- Director de Servicios y Atractivos Turísticos
- Órgano Interno de Control de la Secretaría de Turismo

Una vez finalizada la selección, se deberá firmar una minuta que de fe de esta, para poder proceder a la notificación de los postulantes seleccionados, los cuales serán contactados a través de los medios de comunicación llenados en el formulario de acceso al programa o través de las redes sociales oficiales mediante número de folio ligado al solicitante al momento de la recepción de su documentación completa.

Las personas interesadas en colaborar en la implementación de este Programa como informadores turísticos que no hayan sido seleccionadas, habiendo cumplido con los requisitos y entregado la documentación completa requerida, conformarán una lista de espera, para que en caso de ser necesario sustituyan a los facilitadores que causaran baja por el tiempo que reste al Programa.

XIV. Operación del Programa

A. Calendario de etapas del programa.

Etapa	Unidades Responsables	Período
Publicación de convocatoria para las personas que deseen ser informadoras.	Unidad de Comunicación Social Dirección de Servicios y Atractivos Turísticos	A partir del 9 de diciembre de 2024
Entrega y recepción de documentación de ingreso como informador.	Dirección de Servicios y Atractivos Turísticos	A partir del 9 de diciembre de 2024.
Publicación de la selección de los facilitadores en redes sociales o en el sitio web de la Secretaría de Turismo	Unidad de Comunicación Social	A partir del 12 de diciembre de 2024.
Inicio de la inducción de los informadores seleccionados y de los cursos	Dirección de Servicios y Atractivos Turísticos Dirección de Capacitación Dirección de Turismo Sostenible	A partir del 12 de diciembre de 2024



**GOBIERNO
DE TODOS**



SECTUR
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

"2024, Año del XXV Aniversario de la Inscripción de la Ciudad Histórica Fortificada de Campeche en la Lista de Patrimonio Mundial de la Unesco"

Inicio de las actividades del Programa	Dirección de Servicios y Atractivos Turísticos Dirección de Promoción Turística	A partir del 13 de diciembre de 2024
Fin del Programa	Dirección de Servicios y Atractivos Turísticos	El 13 de enero de 2025

B. Calendario de ministración de apoyos

Etapa	Unidades Responsables	Período
Ministración única	Unidad Administrativa de la Secretaría de Turismo (Coordinación Administrativa)	A partir del 28 de diciembre de 2024

XV. Supervisión y control

- A. Todos los formularios y convocatorias de este Programa deberán llevar la siguiente leyenda: «Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente».
- B. Todos los trámites que implique la operación del Programa para los usuarios y beneficiarios y los servicios ofrecidos por el mismo serán totalmente gratuitos.
- C. El Órgano Interno de Control de la Secretaría de Turismo será informado en todo momento de las etapas y calendarios del presente programa, así como de las actividades realizadas y será permanentemente invitado a realizar inspecciones presenciales. El Órgano Interno de Control de la Secretaría de Turismo será parte de las minutas que serán signadas durante cada etapa calendarizada.
- D. La Unidad de Transparencia de la Secretaría de Turismo deberá de participar en todo momento y en las etapas y calendarios del presente programa con la finalidad de transparentar, de acuerdo con la normatividad vigente, lo que corresponda. La Unidad de Transparencia de la Secretaría de Turismo deberá elaborar los formatos correspondientes que llevarán la firma del Secretario de Turismo, Director General de Turismo, Director de Servicios y Atractivos Turísticos y del propio Titular de la Unidad de Transparencia con la finalidad de mantener los elementos públicos al día.



GOBIERNO
DE TODOS



SECTUR
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

"2024, Año del XXV Aniversario de la Inscripción de la Ciudad Histórica Fortificada de Campeche en la Lista de Patrimonio Mundial de la Unesco"

XVI. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana y mecanismos de exigibilidad

La queja podrá presentarse por escrito ante la Dirección de Servicios y Atractivos Turísticos en días hábiles de 10:00 a 14:00 horas en las oficinas del Jardín Botánico, calle 49 s/n, Centro Histórico, San Francisco de Campeche, Campeche, C.P. 24000, frente a las oficinas de Telmex.

La Secretaría de Turismo tendrá a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias puedan acceder al disfrute de los beneficios de este programa social, en las oficinas de la Dirección de Servicios y Atractivos Turísticos en días hábiles de 10:00 a 14:00 horas en las oficinas del Jardín Botánico, calle 49 s/n, Centro Histórico, San Francisco de Campeche, Campeche, C.P. 24000, frente a las oficinas de Telmex.

Los procedimientos deben ser ágiles y efectivos para que se pueda exigir a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio o prestación.

XVII. Criterios para la integración y unificación del padrón universal de beneficiarios

La conformación del Padrón de Beneficiarios directos deberá contener los siguientes datos:

- A. Primer apellido
- B. Segundo apellido
- C. Otros apellidos
- D. Nombres
- E. Género
- F. Edad
- G. Unidad Territorial
- H. RFC
- I. CURP

La Secretaría de Turismo publicará en su página oficial de internet el Padrón de Beneficiarios del Programa, que deberá incluir como mínimo el nombre, municipio y monto del apoyo otorgado.

XVIII. Indicadores de Gestión y de Resultados

Tal como lo indica la Metodología de Marco Lógico (MML), se deben integrar los indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, es decir, indicadores que permitan la evaluación del cumplimiento de los objetivos, su desempeño e impacto en la población beneficiaria, así como el costo



**GOBIERNO
DE TODOS**



SECTUR
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

"2024, Año del XXV Aniversario de la Inscripción de la Ciudad Histórica Fortificada de Campeche en la Lista de Patrimonio Mundial de la Unesco"

administrativo de su operación. La realización de los indicadores será realizada por la Dirección y Servicios y Atractivos Turísticos y los responsables de cumplimiento se muestran en la siguiente matriz de indicadores:

Objetivo	Indicador	Fórmula de cálculo	Tipo de Indicador	Responsable	Meta
Evaluar la cobertura de atención brindada por los informadores turísticos.	Porcentaje de cobertura de atención territorial	$(\text{Número polígonos atendidos} / \text{Número total polígonos propuestos}) \times 100$	Eficiencia	Dirección de Servicios y Atractivos Turísticos	100 % de polígonos cubiertos
Medir la calidad del servicio proporcionado a los usuarios.	Porcentaje de satisfacción del usuario con la atención	$(\text{Número de usuarios satisfechos} / \text{Total de encuestados}) \times 100$	Eficacia	Dirección de Servicios y Atractivos Turísticos	85 % de turistas satisfechos
Evaluar el conocimiento que adquieren los informadores turísticos durante el programa.	Porcentaje de informadores examinados	$(\text{Número de informadores que completaron las exámenes} / \text{Número total de informadores}) \times 100$	Eficacia	Dirección de Capacitación	100 % fueron examinados
Evaluar cuantitativamente la entrega de materiales para la realización de actividades de los informadores	Porcentaje de provisión de materiales	$(\text{Número de informadores que poseen materiales completos} / \text{número total de materiales solicitados}) \times 100$	Eficiencia	Unidad Administrativa Dirección de Promoción Turística	100 % poseen materiales

Secretario de Turismo
Lic. Mauricio Arceo Piña

Esta firma corresponde al ACUERDO DE LA SECRETARÍA DE TURISMO POR EL QUE SE EMITEN LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA "JÓVENES POR LA INFORMACIÓN TURÍSTICA" EN EL ESTADO DE CAMPECHE PARA EL EJERCICIO FISCAL 2024.



