



**25 a 27
de junio**

Hotel Sesc Cacupé
Florianópolis - SC
Rodovia Haroldo Soares Clavan, 1670, Cacupé

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA (CAPTA) DEL ESTADO DE QUERÉTARO: MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL E INTERINSTITUCIONAL COMO PILAR DEL TURISMO SOCIAL SEGURO

Juliette María Rojo Hernández¹

Palabras clave:

Turismo social. Seguridad turística. Inclusión. Prevención. Protección al turista.

1. INTRODUCCIÓN

En un contexto donde los flujos turísticos aumentan exponencialmente y los retos para garantizar la seguridad y la inclusión del visitante se hacen más complejos, surge la necesidad de modelos institucionales que integren atención directa, prevención de riesgos y una coordinación efectiva entre sectores. En este escenario, el Gobierno del Estado de Querétaro, a través de su Secretaría de Turismo,



¹ (a) Arquitecta en el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey Campus Querétaro; (b) Coordinadora General del Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA) de la Secretaría de Turismo del Estado de Querétaro; (c) jrojo@queretaro.gob.mx, julietterojo@gmail.com





**25 a 27
de junio**

Hotel Sesc Cacupé
Florianópolis - SC
Rodovia Haroldo Soares Glavan, 1670, Cacupé

implementó en 2017 el Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA) como una estrategia integral para garantizar el ejercicio pleno del derecho al turismo desde la seguridad turística y prevención, particularmente en zonas turísticas con alta afluencia y diversidad de perfiles.



El CAPTA articula a diversas instituciones del ámbito público, social y privado para brindar atención directa a turistas nacionales y extranjeros, y se erige como un puente operativo y humano entre los visitantes, la comunidad local y las instancias de seguridad, salud, protección civil y justicia.

Este modelo ha sido replicado en municipios estratégicos del estado como Jalpan de Serra, Ezequiel Montes, Amealco de Bonfil, Tequisquiapan, Cadereyta de Montes, San Joaquín y Querétaro, con un enfoque especial en pueblos mágicos y áreas con alta concentración de visitantes durante temporadas vacacionales o festividades. El modelo responde a una lógica de prevención, atención digna y reacción inmediata ante cualquier situación que pueda comprometer la experiencia o integridad del turista. Su consolidación ha permitido que Querétaro se posicione como un destino confiable, accesible e inclusivo a nivel nacional e internacional.

2. JUSTIFICACIÓN

La creación del CAPTA parte de una necesidad real y apremiante: garantizar condiciones de seguridad, inclusión y accesibilidad para todos los turistas. El turismo





**25 a 27
de junio**

Hotel Sesc Cacupé
Florianópolis - SC
Rodovia Haroldo Soares Glavan, 1670, Cacupé

social, entendido como el acceso equitativo al turismo con condiciones dignas y seguras para todas las personas, requiere de estructuras que no solo promocionen los destinos, sino que protejan a quienes los visitan, especialmente a quienes pertenecen a grupos en situación de vulnerabilidad.

En Querétaro, la diversidad geográfica y cultural del estado ha atraído a millones de turistas, pero también ha evidenciado desafíos estructurales como la atención en emergencias, la protección de derechos fundamentales y la prevención de conflictos derivados del choque cultural o la desinformación.



El turismo contemporáneo no puede desligarse de la seguridad integral. Para que un destino sea verdaderamente incluyente, debe contar con mecanismos de atención inmediata, personal capacitado y protocolos de coordinación interinstitucional. CAPTA no solo responde a estos criterios, sino que los ha consolidado en un modelo adaptable a contextos locales diversos y aplicable en cualquier destino que valore al turismo como un derecho humano y un motor de desarrollo.





**25 a 27
de junio**

Hotel Sesc Cacupé
Florianópolis - SC
Rodovia Haroldo Soares Glavan, 1670, Cacupé

3. OBJETIVOS

Objetivo general: Brindar atención integral, oportuna y coordinada a los turistas nacionales y extranjeros en el Estado de Querétaro, promoviendo su seguridad, inclusión y bienestar durante su estancia.

Objetivos específicos:

- Operar un modelo de intervención turística con enfoque preventivo, humano y de seguridad integral.
- Articular a las instituciones de seguridad pública, protección civil, salud, migración y servicios turísticos en beneficio del visitante.
- Fomentar una cultura de prevención, inclusión y atención digna a través de la sensibilización a prestadores de servicios.
- Generar estadísticas y diagnósticos sobre problemáticas recurrentes que afectan la experiencia turística.
- Replicar el modelo en zonas turísticas emergentes con criterios de equidad, vulnerabilidad y necesidad territorial.





**25 a 27
de junio**

**Hotel Sesc Cacupé
Florianópolis - SC**
Rodovia Haroldo Soares Clavan, 1670, Cacupé

- Creación de un equipo de brigadistas turísticos, capacitados en primeros auxilios, derechos humanos, protección civil, hospitalidad turística, resolución de conflictos y atención a quejas. Su presencia en sitios clave ha mejorado la percepción de seguridad y ha fortalecido el vínculo entre turistas y comunidad receptora.
- Desarrollo de campañas de sensibilización para prestadores de servicios turísticos, sobre derechos del turista, protocolos de atención ante violencia de género, atención a personas con discapacidad, mediación de conflictos y uso del lenguaje inclusivo. Hasta la fecha, más de 2,400 prestadores han sido capacitados en diversos municipios del estado.
- Implementación de un sistema de datos y alertamiento, que permite mapear zonas de mayor incidencia, identificar horarios críticos y clasificar eventos que afectan al visitante. Esta información ha sido clave para tomar decisiones preventivas y fortalecer la coordinación con autoridades locales.
- Reconocimiento nacional e internacional, con presentaciones del modelo en foros de turismo social, prevención del delito y seguridad turística en México, Colombia, Argentina, Costa Rica y España. CAPTA Querétaro ha sido citado como un ejemplo de buenas prácticas por organismos como ONU Turismo e ISTO.

4. PRINCIPALES RESULTADOS

Desde su implementación, el CAPTA Querétaro ha logrado consolidarse como un modelo de referencia nacional e





**25 a 27
de junio**

Hotel Sesc Cacupé
Florianópolis - SC
Rodovia Haroldo Soares Glavan, 1670, Cacupé

internacional en materia de turismo seguro, inclusivo y socialmente responsable. Entre sus principales logros destacan:

- Atención directa a más de 86,000 turistas en situaciones de emergencia, extravío, orientación e información turística, asesoría migratoria, apoyo en incidentes de violencia o discriminación, y gestión de servicios con instancias especializadas.
- Instalación de módulos CAPTA en eventos masivos como la Feria Internacional Ganadera, Semana Santa en la Sierra Gorda, y festivales turísticos y culturales, ofreciendo acompañamiento, primeros auxilios, traducción, canalización médica y orientación en tiempo real. En dichos eventos, el CAPTA ha operado como una célula móvil de atención intersectorial.
- Alianzas con organismos internacionales, como ONU Turismo e ISTO, que han permitido impulsar políticas públicas turísticas con enfoque de sustentabilidad social y ambiental. Destaca la elaboración del Plan de Acción Climática para el Turismo del Estado de Querétaro, que incorpora medidas de adaptación, mitigación y educación turística ambiental.
- Desarrollo de acciones estratégicas para la protección de niñas, niños y adolescentes en el turismo, incluyendo protocolos de actuación en casos de trata de personas, explotación laboral o violencia, en coordinación con SIPINNA, la Procuraduría de





Inspirando, impactando y transformando vidas



**25 a 27
de junio**

**Hotel Sesc Cacupé
Florianópolis - SC**
Rodovia Haroldo Soares Glavan, 1670, Cacupé

Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, y organizaciones de la sociedad civil.

El Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA) ha demostrado ser una herramienta efectiva, humana e innovadora para responder a los desafíos que enfrenta el turismo contemporáneo. En lugar de limitarse a la atención reactiva, CAPTA apuesta por la prevención, la dignidad del visitante y el trabajo interinstitucional coordinado como valores esenciales del turismo social.

A través de una operación constante, capacitación de personal, articulación con otros órdenes de gobierno y una sólida base comunitaria, CAPTA se consolida como un modelo replicable para otros destinos que deseen garantizar el derecho al turismo en condiciones de seguridad, inclusión y justicia.

El modelo Querétaro no solo ha transformado la experiencia turística en el estado, sino que ha generado un precedente valioso sobre cómo los gobiernos locales pueden liderar soluciones innovadoras y sostenibles. Su enfoque preventivo, transversal e inclusivo ha marcado una nueva etapa para la gobernanza del turismo en América Latina.

