

MINUTA DE TRABAJO

Tema	Reunión de trabajo - de Venta apócrifa de productos turísticos.	Participantes	-	Fiscalía General del Estado
Fecha	29/10/2021		-	SSP
Hora	11:00hrs - 14:30hrs		-	Policía Cibernética - SSP
Lugar	Acluvaq		-	Profeco
			-	ACLUVAQ
			-	AMAV
			-	Best Day Travel Group
			-	Consejo Nacional de Mujeres Uniendo Destinos A.C.
			-	Grupo Xcaret
			-	SEDETUR

ORDEN DEL DÍA

1 era. Parte

1. Bienvenida
2. Revisión de Acuerdos
3. Presentación de la Fiscalía General del Estado
4. Presentación de la Estrategia para la Atención de la Venta Apócrifa de Productos Turísticos
5. Avances en la implementación de la estrategia
6. Diseño de la Campaña Nacional para la Prevención de la Venta Apócrifa de Productos Turísticos.
7. Registro de Acuerdos

Tema 1 Bienvenida

El Subsecretario de Promoción y Operación Turística, da la bienvenida a los asistentes y agradece su participación en la reunión, explicando la dinámica de la reunión que será en 2 partes, la primera para la integración de la estrategia en general, y la segunda para lo relativo a una campaña de prevención.

Tema 2 Revisión de acuerdos

De los acuerdos de reuniones pasadas presentados, sigue a continuación la información:

23-09-21/I	Convocar a la Policía Cibernética a la próxima reunión convocada por Profeco, a desarrollarse el próximo 27 de septiembre.	Concluido
23-09-21/II	El representante de Xcaret compartirá con la SEDETUR información de contexto respecto a la problemática presentada.	Pendiente: se recibió la información por parte de Xcaret, sin embargo, por sus mecanismos de seguridad no se logró acceder a ella.

27-09-21/I	Definir la competencia de cada uno de participantes ante la problemática de consumo en materia de agencias de viajes y servicios de reservaciones apócrifas.	Pendiente: se propone dejar como pendiente para futuras mesas de trabajo, una vez que se considera que la realización de la campaña de concientización debe de ser priorizada en este momento
27-09-21/II	Iniciar una campaña de prevención al turista la cual se denomine "Quintana Roo blindado contra fraudes cibernéticos	En seguimiento
27-09-21/III	Realizar una segunda mesa de trabajo quedando pendiente de acordar la fecha del evento.	Concluido

Tema 3 Presentación de la Fiscalía General del Estado

Fiscalía presenta la información que han recabado derivado del material entregado por Profeco en la sesión de trabajo pasado. Con un total 46 carpetas de investigación en el 2021 con afectación a 44 ciudadanos mexicanos y 2 extranjeros.

El Fiscal hace énfasis que es importante tener las denuncias para lograr recabar información de los operadores y casos para el debido seguimiento.

También explica que no necesariamente el delito se comente en Quintana Roo porque la persona puede utilizar de redes sociales e internet y estar físicamente en otros estados o hasta en el extranjero. Se han identificado algunos call center en el Estado y otros grupos delictivos que están siendo investigados.

EL Vice Fiscal de Investigación Lic. Maya menciona que en las investigaciones de los delitos de fraudes cibernéticos hay varias situaciones que hacen que sea muy compleja la investigación ya que requiere de la participación de muchas instituciones de las que se depende para lograr tener información. Menciona que las instituciones bancarias pueden tardar hasta 4 meses en proporcionar información solicitada, muchas veces los dominios de las páginas están registrados en el extranjero y no siempre están regulados, dependiendo de tratados entre países; mencionando que han solicitado información a Facebook sin tener respuesta por regirse por leyes de otros países, se tiene que solicitar autorización del juez de control para tener información de los números de teléfonos, muchas veces los servidores están fuera del país, el número que están operando es desde fuera del estado, entre otros.

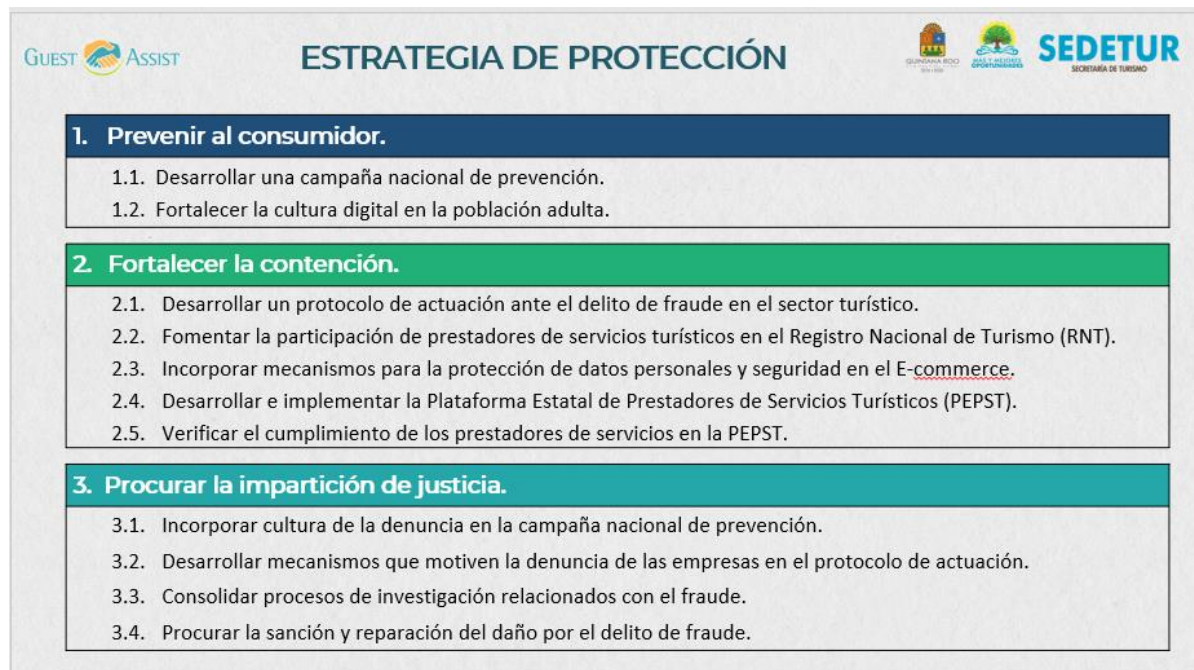
Refiere que la investigación lo que hace es la corroboración de datos presentados, y al no lograr encontrar la empresa se confirma que están en el delito de fraude.

Tema 4 Presentación de la Estrategia para la Atención de la Venta Apócrifa de Productos Turísticos

El Mtro. Andrés Aguilar, Subsecretario de Promoción y Operación Turística de Sedetur realiza la presentación de la Estrategia para la Atención de la Venta Apócrifa de Productos Turísticos, destaca

que México es el país que más fraudes cibernéticos registra en América Latina. Se identifica como problema central el incremento de la venta apócrifa de productos turísticos de Quintana Roo y se diagnostica como posibles causas, 3 grandes ejes generales que son: Insuficiente prevención en la compra de productos turísticos, insuficiente contención de la problemática e insuficiente impartición de justicia, explicando a detalles cada uno de los tres.

Derivado del diagnóstico causal se propone una estrategia de protección con acciones direccionadas a prevenir al consumidor, fortalecer la contención y procurar la impartición de justicia.



ESTRATEGIA DE PROTECCIÓN

1. Prevenir al consumidor.

- 1.1. Desarrollar una campaña nacional de prevención.
- 1.2. Fortalecer la cultura digital en la población adulta.

2. Fortalecer la contención.

- 2.1. Desarrollar un protocolo de actuación ante el delito de fraude en el sector turístico.
- 2.2. Fomentar la participación de prestadores de servicios turísticos en el Registro Nacional de Turismo (RNT).
- 2.3. Incorporar mecanismos para la protección de datos personales y seguridad en el E-commerce.
- 2.4. Desarrollar e implementar la Plataforma Estatal de Prestadores de Servicios Turísticos (PEPST).
- 2.5. Verificar el cumplimiento de los prestadores de servicios en la PEPST.

3. Procurar la impartición de justicia.

- 3.1. Incorporar cultura de la denuncia en la campaña nacional de prevención.
- 3.2. Desarrollar mecanismos que motiven la denuncia de las empresas en el protocolo de actuación.
- 3.3. Consolidar procesos de investigación relacionados con el fraude.
- 3.4. Procurar la sanción y reparación del daño por el delito de fraude.

Uno de los puntos a destacar en la estrategia sería la propuesta de generar un convenio de colaboración entre los actores involucrados para la atención al tema.

Tema 5 Avances

El Mtro. Andrés Aguilar reporta como avance de lo anterior, lo siguiente:

- Presentación de la problemática en la Asamblea de ASETUR, dónde llegaron a 3 acuerdos: Se lanzará una campaña de prevención desde Asetur y se tiene como fecha tentativa lanzar la campaña en el marco del Tianguis Turístico en noviembre. Y los otros dos acuerdos fueron la mayor vinculación entre las instituciones y definir mecanismos de regulación de la actividad.
- Asetur se comprometió a producir un video para la campaña de prevención y será el tema de la segunda parte de esta mesa de trabajo.
- También se logró llevar al tema a la Cámara de Diputados y la problemática será incluida en la agenda de trabajo de la Comisión de Turismo de dicha institución.
- Se presentó la problemática en la vigésima octava reunión de la Mesa de Seguridad Turística a nivel nacional.

En cuanto al avance en el tema de la regulación de la actividad, el Mtro. Aguilar mencionó la reforma de la ley estatal de turismo, dónde ya consta la Plataforma Estatal de Turismo que será un registro obligatorio para todos los prestadores de servicios turísticos. Será de renovación anual y pasible de sanción.

El **presidente de AMAV** en uso de la palabra refirió no estar contento con la creación de la Plataforma Estatal de Turismo por ser un trámite más a ser realizado por las empresas. Hizo hincapié que lo principal para la atención de la problemática es la realización de una campaña a nivel nacional por Profeco.

La **presidenta ejecutiva de Acluvaq** mencionó que derivado de la experiencia en los últimos años con el tema de los fraudes, cree en la necesidad de tener mecanismos para la verificación de la venta de productos y sanción de los prestadores de servicios turísticos que no cumplan. Afirma que la única forma que han podido encontrar a los defraudadores fue a través de la información bancaria.

El **consejero de Best Day Travel Group** menciona que es una buena iniciativa, siempre y cuando sea un registro sólido, que no se pueda clonar y que se realice la verificación correspondiente.

El Director de Profeco menciona que desde Profeco se hace el monitoreo de tiendas virtuales. Por el buen fin empezará una campaña a nivel nacional para el uso seguro del comercio electrónico. Refirió que una buena herramienta también es el Buro comercial dónde se puede establecer el comportamiento comercial de estas empresas.

En relación a la realización de una campaña a nivel nacional menciona que el tema se abordó con el Procurador Federal y se está trabajando. Menciona la importancia de realizar una reunión con el Gobernador y el Procurador Federal para avanzar con el tema, añadiendo que el tema es responsabilidad de todos los actores que inciden directa o indirectamente en el.

El **director ejecutivo de la Asociación de Hoteles de Cancún, Puerto Morelos e Isla Mujeres**, menciona que es necesario hacer la concientización en cuanto al comercio digital debido a la problemática. Propone que podemos empezar con pequeñas acciones, cada quien desde su ámbito e ir construyendo sus propias defensas, además de seguir con los trabajos en coordinación.

El **Secretario de Seguridad Pública de Quintana Roo** menciona que una de las nuevas estrategias para prevenir la comisión de delitos cibernéticos fue la creación de la policía cibernética para realizar el patrullaje electrónico. Se analiza toda la actividad electrónica para proceder y dar de baja a páginas que cometen fraudes.

Se ha hecho un trabajo extraordinario, sin embargo, como siempre hace falta más elementos, más recursos y más programas de prevención porque insiste que en estos delitos la prevención es primordial.

Además, afirma que la información de inteligencia que se produce en la policía cibernética se comparte con la Fiscalía para que se pueda proceder con las investigaciones pertinentes. Sin embargo, los defraudadores son muy hábiles y con la punición de un caso ejemplar se ganará un tiempo, sin embargo, volverán a hacer. Por esto la mejor iniciativa es la campaña de prevención de Sedetur con Profeco.

No podemos permitir que el estado sufra dañado por diferencias que podamos tener entre las instituciones e invita a todos a buscar las mejores estrategias para avanzar en el tema.

Afirma que, en los delitos, lo principal es la denuncia. La información es indispensable para lograr las investigaciones de los hechos y poder tener inteligencia y determinar estrategias para la atención del tema. Menciona que la denuncia pudiera ser por el 911 que será transmitido a la policía

cibernética y pone la infraestructura de SSP a servicio de la mesa de trabajo para proteger la seguridad de todos en nuestro estado.

La **presidente del Consejo Nacional de Mujeres Uniendo Destinos** comenta la necesidad de saber a quién enviar los casos de forma directa.

El **Vicéfiscal de Investigación** afirma que la mejor forma para prevenir los delitos patrimoniales son las campañas de prevención a la ciudadanía. Confirma que los delitos patrimoniales no se persiguen de oficio y es indispensable para ellos tener la querrela con la denuncia oficial presentada por la víctima directamente, si no, no pueden avanzar con las investigaciones y la procuración de justicia.

Sugiere que sería una buena iniciativa proponer la federalización de los delitos cuando se han utilizado los medios de comunicación masivos y que sea de oficio, haciendo referencia a los delitos de fraude en forma general, no solamente en ventas de productos turísticos.

Reafirma que ya tienen avanzadas investigaciones y ubicados call centers.

Confirma que las denuncias deben de ser presentadas en el municipio o estado donde se perpetua el delito, y las investigaciones son realizadas a través de convenios de coordinación entre las fiscalías de los estados.

El **consejero de Best Day Travel Group** afirma que las problemáticas, lagunas legales y deficiencias existentes, conocen los delinquentes y por esto tienen éxito. Propone establecer los protocolos para poder lograr presentar a las autoridades casos más específicos para tener éxito en las investigaciones.

El **Encargado de la Unidad de la Policía Cibernética** informa que están laborando en coordinación con la Fiscalía del Estado a través de una mesa de trabajo para los temas de los fraudes cibernéticos y están dando seguimiento a la información de Profeco para lograr un caso de éxito. Además de la parte de investigación, menciona que se están concretando acciones y trabajando en conjunto con Fiscalía y SSP, acordado acciones preventivas y de reacción con la finalidad de tener protocolos para la atención del tema. También relacionado al tema del robo de identidad empresarial están diseñando un taller para impartir con el tema del manejo seguro de información para empresas turísticas/ hoteleros.

El **Director de Profeco** menciona que han enviado varias personas víctimas de fraudes a que hagan sus denuncias en la Fiscalía, sin embargo, muchos no quieren perder el tiempo en la fiscalía, y reafirma que siempre se les invita que realicen su denuncia ante la Fiscalía. Nuevamente menciona que en los casos de posible fraude Profeco no puede dar seguimiento porque no tienen domicilio dónde notificar. Debido a esto es importante tener el protocolo de actuación para lograr enviar la información en relación a los delitos a la instancia correcta. Añade que la reforma legal para hacer un delito federal es interesante, pero es importante tener mesas de trabajo más específicas. Reafirmando que es indispensable tener campañas de prevención.

Con la intención de que la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos disponga de elementos de seguridad y eficacia en su uso, el Subsecretario de Promoción y Operación Turística de Sedetur acordó presentar la propuesta en esta misma mesa para que exista retroalimentación previa a su operación.

Tema 6 Diseño de la Campaña Nacional para la Prevención de la Venta Apócrifa de Productos Turísticos

El Lic. Alfonso Zuñiga, Director de Mercadotecnia presenta los antecedentes y la campaña de Sedetur con el hashtag #VerificayViaja y la información ya existente por parte de la campaña.

Entre los participantes se acuerda utilizar el material con modificaciones que los expertos en marketing nos puedan proporcionar. Se define que para tal finalidad se tendrá una reunión el próximo miércoles, 03 de noviembre a las 11 horas en las oficinas de Sedetur.

Tema 7 Registro de Acuerdos

29-10-21/I	Se integrará un ejercicio de priorización de acciones y cronograma de trabajo de la estrategia presentada
29-10-21/II	Una vez integrada la estrategia con los componentes anteriores, se someterá a consideración del grupo para su formalización a través de un convenio.
29-10-21/III	El presente grupo de trabajo participará en el desarrollo de la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos estableciendo los mecanismos de seguridad y elementos que la fortalezcan en su operación.
29-10-21/IV	Se llevará a cabo una reunión de trabajo con el personal de mercadotecnia para seguimiento de la campaña propuesta por Asetur.



Participantes

Mtro. Andrés Gerardo Aguilar Becerril
Subsecretario de Promoción y Operación Turística,
SEDETUR

Mtro. Óscar Montes de Oca Rosales,
Fiscal General
del Estado de Quintana Roo

Lcdo. Juan Roberto Loya Hernández, Director de la
Oficina de Defensa del Consumidor

Mtro. Lucio Hernández Gutiérrez
Secretario de la Secretaría de Seguridad
Pública del estado de Quintana Roo

Lic. Nabil Armando Magaña Vázquez, Encargado de
la Unidad de la Policía Cibernética de la Secretaría
de Seguridad Pública del estado de Quintana Roo

Mtro. Carlos Maya Girón, Vicefiscal de
Investigación Especializada de la Fiscal
General del Estado de Quintana Roo

Mtra. Larissa Kreutz Immich
Directora de Atención al Turista
SEDETUR

Lcda. Ana Laura Castillo Brito Encargada
del Dpto. de Procedimiento
Administrativo de Ejecución Odeco Zona
Caribe Mexicano

Sra. Lizzie Cole,
Directora de Promoción del CPTQ

Lic. Miriam Cortés Franco
Presidente Ejecutiva
ACLUVAQ

Lcda. Rocío Intriago,
Directora de Marketing del CPTQ

Lic. Javier Aranda Pedrero,
Director Ejecutivo de la Asociación de Hoteles
de Cancún, Puerto Morelos e Isla Mujeres.

Lic. Katinka Lira Valdo
Gerente RRPP de la Asociación de Hoteles de
Cancún, Puerto Morelos e Isla Mujeres

Mtro. Sergio González Rubiera
Presidente
AMAV



Ing. Julián Balbuena Alonso,
Consejero en el Consejo de Administración de
BDTG

Lic. Leonor Alarcón Méndez
Presidente, Consejo Nacional de Mujeres
Uniendo Destinos

Lic. Marisa Steta
Representante
Best Day Travel Group

Ing. Teresa Cárdenas,
Representante Experiencias Xcaret

Lic. Alfonso Zuñiga Padilla
Director de Mercadotecnia Sedetur

Lcdo. Jorge Luis Acatitla,
Dirección de Seguridad Integral Xcaret