



PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA

CENTRO DE INTERPRETACIÓN Y CONVIVENCIA CON LA NATURALEZA YUMKA'

Villhermosa, Tabasco a 24 de abril de 2024

"2025, Año de la mujer indígena"

Página 1 de 10



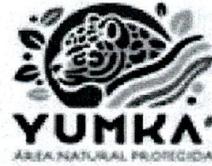
ÍNDICE

Introducción _____	2
Diagnóstico _____	3
Hallazgos y resultados _____	6
Propuestas y Compromisos _____	7
Cronograma _____	9

I. Introducción

El 19 de diciembre de 1998, se publicó en el periódico oficial del estado número 5873, el Decreto número 111, mediante el cual se creó el Centro de Interpretación y Convivencia con la Naturaleza YUMKA' como un organismo público descentralizado, de la administración pública estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sectorizado a la entonces Secretaría de Desarrollo y Protección Ambiental, teniendo como uno de sus principales objetos la protección, conservación, investigación, reproducción e interpretación de la flora y fauna silvestre pertenecientes a dicho Centro.

El 16 de junio de 1999, se publicó en el Periódico Oficial del Estado, edición número 5924, el Decreto 200, que en su artículo sexto mandató la reforma al Decreto de Creación del Centro de Interpretación y Convivencia con la Naturaleza YUMKA', modificando su naturaleza jurídica a órgano desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Social y Protección Ambiental; posteriormente con fecha de 28 de diciembre de 2018, se publicó en el extraordinario al Periódico Oficial del Estado, edición número 133, el Decreto 060, por el que se expidió la nueva Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco, la cual implicó un proceso de reorganización estructural en la administración pública estatal que consecuentemente trajo aparejada la creación de diversas dependencias, la actualización de denominaciones; así como la resectorización y modificación de sus atribuciones. Así se creó la Secretaría de Bienestar, Sustentabilidad y Cambio Climático, como una dependencia de la administración pública centralizada, correspondiéndole regular,



promover, en colaboración con las autoridades Federales, Estatales y Municipales, la protección y preservación de los recursos de fauna y flora silvestres del Estado, de acuerdo con lo que establezca la legislación aplicable; coordinar, conducir y supervisar la operación de los parques zoológicos, jardines botánicos, reservas y parques naturales competencia del Estado.

Seguidamente, de conformidad con el Decreto 083, publicado el 24 de noviembre de 2022 en el Periódico Oficial del Estado de Tabasco, época 7ª, edición número 248, se llevó a cabo la reforma al Acuerdo mediante el cual se crea el Centro de Interpretación y Convivencia con la Naturaleza "YUMKA". Dicho cambio implicó la modificación de su naturaleza jurídica, pasando de ser un órgano desconcentrado a un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, sectorizado a la Secretaría de Bienestar, Sustentabilidad y Cambio Climático.

Posteriormente, mediante el Decreto 013, publicado el 9 de noviembre de 2024 en el Periódico Oficial, Suplemento I, edición 8575, se expidió la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco. Esta nueva normativa trajo consigo diversas modificaciones en la estructura de la administración pública estatal, con el propósito de garantizar un ejercicio gubernamental comprometido con los principios de honestidad, austeridad y eficiencia, en congruencia con las demandas ciudadanas y los compromisos asumidos con la sociedad. En este marco, la Ley Orgánica estableció la readscripción del Centro de Interpretación y Convivencia con la Naturaleza "YUMKA" a la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, reemplazando su sectorización previa en la Secretaría de Bienestar, Sustentabilidad y Cambio Climático. Este cambio se alinea con los objetivos estratégicos de la nueva estructura administrativa, cuya finalidad es fortalecer las políticas públicas en materia ambiental y garantizar la protección, preservación y restauración de los ecosistemas.

Por lo anterior y en consideración a la implementación de nuevos programas en materia de la conservación de la biodiversidad, la regulación ambiental, y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, bajo esta nueva sectorización, se pretende mejorar la calidad de nuestros servicios para dar cumplimiento a los objetivos inherentes del Centro, desde el uso eficaz y eficiente de los canales de comunicación y la simplificación de procesos para el acceso a nuestros servicios.

II. Diagnóstico

Derivado del nombramiento de la C. Diana Victoria León Mendoza como Directora General del C.I.C.N. YUMKA', de fecha 01 de octubre de 2024 sigando por el Gobernador del Estado, Javier May Rodríguez; y los cambios realizados en la



titularidad de las direcciones que conforman la estructura orgánica del Centro de Interpretación y Convivencia con la Naturaleza YUMKA', y la alineación a los objetivos planteados por el titular del Ejecutivo Estatal, mediante la implementación de acciones constantes y progresivas que integran un Plan de Recuperación Integral de este Centro, este espacio trabaja permanentemente por el mejoramiento de los servicios y el acceso a la información de nuestros usuarios y usuarias desde los inicios de su gestión; por lo que a la fecha, se ha experimentado un notable repunte en su actividad operativa y en su impacto social, educativo y recreativo, como resultado directo de los trabajos ejecutados por esta nueva administración.

Uno de los indicadores más alentadores ha sido el aumento sostenido en el número de visitantes generales, especialmente durante los fines de semana y temporadas vacacionales. Este crecimiento refleja el renovado interés del público por vivir experiencias significativas de contacto con la naturaleza, la conservación y la educación ambiental.

Por lo anterior se expresa un breve diagnóstico relativo a los trámites y servicios contenidos en el Catálogo Nacional.

1. Recorridos guiados al C.I.C.N. YUMKA'. Frecuencia 2024, 52, 152 Personas. Pago de Derecho \$154.17 Adulto General, \$77.08 Niño.

Los recorridos guiados representan la esencia del C.I.C.N. YUMKA', al brindar una experiencia educativa y vivencial única que conecta al visitante con la biodiversidad de Tabasco. Actualmente se valoran por su enfoque lúdico y ambiental, pero podrían mejorar si se incorpora un medio de contacto más directo y amigable, como el uso de WhatsApp, que permita a los visitantes resolver dudas, solicitar información o confirmar horarios de forma rápida y accesible, mejorando así la experiencia previa a la visita.

2. Solicitud de descuento para grupos escolares foráneos. Frecuencia 2024, 161 Grupos. Pago de Derecho \$61.67 Niño, \$92.50 Adulto.

Este servicio facilita la llegada de instituciones educativas de otros estados, promoviendo el turismo educativo e interregional. Aunque representa una herramienta de gran valor para la difusión del patrimonio natural, el trámite actual puede resultar engorroso. Digitalizar el proceso mediante un formulario en línea y prevalidación de escuelas a través de bases de datos oficiales permitiría reducir tiempos y costos tanto para los solicitantes como para la administración.

3. Descuento a turistas de agencias y hoteles en Villahermosa. Frecuencia 2024, 2,224 Personas. Pago de Derecho \$92.50 Adulto \$46.25.



Con el objetivo de fortalecer el turismo ecológico en la región, este servicio ofrece descuentos especiales a visitantes que llegan a través de agencias o se hospedan en hoteles de Villahermosa. Su implementación ha sido positiva para fomentar la colaboración público-privada.

4. Descuento INAPAM. Frecuencia 2024, 5,458 Personas. Pago de Derecho \$77.08 General, %42.34 Local.

El beneficio para adultos mayores a través del descuento INAPAM refuerza el compromiso de inclusión social del C.I.C.N. YUMKA'. Este servicio ha permitido a muchos adultos mayores disfrutar de experiencias educativas y recreativas accesibles.

5. Solicitud de descuento para grupos escolares del Estado de Tabasco. Frecuencia 2024, 606 Grupos. Pago de Derecho \$30.83 Niño, \$61.67 Adulto.

Fomentar el acceso de estudiantes tabasqueños al centro fortalece la identidad ambiental y el conocimiento del patrimonio natural local. Este servicio es altamente valorado por la comunidad educativa, aunque enfrenta cuellos de botella administrativos. La automatización del trámite de solicitud permitirían una experiencia más eficiente para maestros, directivos y estudiantes, manteniendo el impacto educativo del programa.

6. Trámite para sesión de fotos en el C.I.C.N. YUMKA'. Frecuencia 2024, 0 trámites.

Este servicio permite a particulares y empresas utilizar las instalaciones del centro como escenario para sesiones fotográficas, promoviendo al mismo tiempo la imagen del parque.

7. Atención a grupos canalizados por el DIF Tabasco. Frecuencia 2024, 2,275 Personas.

La atención a grupos vulnerables canalizados por el DIF es una muestra del enfoque social del C.I.C.N. YUMKA'. Este servicio ofrece una experiencia inclusiva y formativa a personas en situación de vulnerabilidad.

8. Visita y recorrido para visitantes del Estado de Tabasco. Frecuencia 2024, 181,932 Personas. Pago de Derecho \$83.60 Adulto, \$42.34 Niño.

Con tarifas preferenciales y atención prioritaria para los residentes locales, este servicio contribuye a fortalecer el vínculo de los tabasqueños con su entorno natural.

9. Cursos de verano en el C.I.C.N. YUMKA'. Frecuencia 2024, 0 trámites.



Los cursos de verano representan una excelente oportunidad de formación ambiental para niños y jóvenes, mediante actividades didácticas y recreativas. La respuesta positiva del público destaca su valor pedagógico, aunque el proceso de inscripción aún se realiza de forma tradicional.

Por lo descrito en los numerales enlistados, se expresa la necesidad de reforzar los canales de comunicación institucional y consolidar una estrategia de promoción y acercamiento personalizado que permita mostrar al público todo lo que hoy ofrece el C.I.C.N. YUMKA'. Actualmente, los canales de comunicación muestran limitaciones para informar de manera clara, accesible y atractiva los servicios, actividades y valores del centro; además de la insistencia de nuestros visitantes por tener una atención cercana, eficaz y eficiente.

Por otro lado, el sistema de reservaciones para grupos escolares y docentes carece de herramientas digitales eficientes que agilicen la gestión de visitas, lo cual genera procesos lentos, riesgo de errores administrativos y una carga operativa elevada para el personal. Esto limita el aprovechamiento del potencial educativo del centro y reduce la vinculación a largo plazo con instituciones académicas.

En conjunto, estos aspectos evidencian la necesidad urgente de modernizar tanto los canales de comunicación como los sistemas internos de atención a grupos, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario, fortalecer la proyección educativa del parque y optimizar los recursos humanos y tecnológicos disponibles.

Por otra parte, en cuanto a las regulaciones que actualmente rigen al Centro de Interpretación y Convivencia con la Naturaleza YUMKA'; entre ellas su Decreto de Creación, lo establecido en la Ley de Hacienda del Estado de Tabasco y su Reglamento Interior; constituyen el marco jurídico que da sustento a la operación y ofrecimiento de los servicios que este espacio brinda a la ciudadanía. Si bien estos instrumentos continúan vigentes y funcionales, se prevé que serán objeto de revisión y actualización conforme entren en vigor las disposiciones derivadas de la nueva Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco. Estas adecuaciones, sin embargo, no afectarán la prestación de los servicios al público, ya que estarán orientadas principalmente a ajustes de forma y armonización administrativa, con el fin de modernizar la gestión interna del centro y fortalecer su operación conforme a principios de eficiencia, transparencia y mejora regulatoria.

III. Hallazgos y resultados.

Derivado del análisis realizado a las regulaciones y procedimientos actuales que rigen los trámites y servicios ofrecidos en el Centro de Interpretación y Convivencia



con la Naturaleza YUMKA', se ha identificado la necesidad prioritaria de contar con un nuevo mecanismo de comunicación más accesible, claro y adaptado a los hábitos comunes de nuestros visitantes; a pesar de no tener frecuencia 0 de quejas de parte de nuestros visitantes durante el año 2024, se requiere poner atención a esta necesidad.

Actualmente, muchos de los canales institucionales utilizados para brindar información sobre horarios, tarifas, actividades, reservaciones y normativas de acceso no están alineados con las expectativas de inmediatez, facilidad y disponibilidad que caracterizan a los usuarios contemporáneos. Esta situación genera confusión, retrasos en los procesos, y en algunos casos, desmotivación por parte del público para concretar su visita.

Además, el análisis de los procesos administrativos ha revelado que los trámites, aunque bien estructurados, no siempre son comprendidos fácilmente por los visitantes, especialmente cuando la información no se encuentra centralizada o explicada de forma sencilla y visualmente amigable.

Es importante precisar que, la gestión de estos servicios recae en el personal de la Dirección de Educación y Difusión, a través de sus departamentos respectivos, así como en el personal de la Dirección de Administración, encargado de la operación de la taquilla. Estos servicios se realizan de forma presencial, además, son gratuitos y no implican retribuciones al Gobierno del Estado, pero su uso es diario y su demanda varía conforme a la temporada, con incrementos durante los ciclos escolares, periodos vacacionales y eventos especiales.

IV. Propuestas y Compromisos

a. Mejora de la Regulación.

Por el momento no se presenta ninguna mejora o modificación a la normatividad aplicable.

b. Simplificación de trámites y servicios.

Derivado del análisis a los procedimientos y regulaciones vigentes en el Centro de Interpretación y Convivencia con la Naturaleza YUMKA', se ha identificado la necesidad de fortalecer la experiencia del usuario a través de mecanismos de atención más accesibles, eficientes y alineados con los hábitos actuales de comunicación. Entre los servicios más directamente impactados por esta mejora se encuentran: los recorridos guiados al C.I.C.N. YUMKA', la solicitud de descuento para grupos escolares foráneos y la solicitud de descuento para grupos escolares del Estado de Tabasco, todos ellos regulados por lo establecido en el Decreto de



Creación del C.I.C.N. YUMKA', la Ley de Hacienda del Estado de Tabasco, y su Reglamento Interior vigente.

Por lo anterior, con el objetivo de fortalecer la experiencia de los visitantes y optimizar los procesos de atención del Centro de Interpretación y Convivencia con la Naturaleza YUMKA', se propone la modificación integral del proceso para acceder a los servicios mediante la implementación de herramientas digitales que faciliten la comunicación, agilicen los trámites y promuevan la transparencia.

Entre las acciones prioritarias se incluye el diseño e implementación de un sistema de atención digital a través de WhatsApp Business, que funcionará como un canal complementario de comunicación. Este permitirá brindar información clara y actualizada en tiempo real, resolver dudas frecuentes de forma automatizada o semiautomatizada, orientar sobre trámites y requisitos, y reforzar la experiencia del visitante desde el primer punto de contacto, sin depender exclusivamente del personal operativo.

De forma paralela, se habilitará un formulario digital interactivo accesible desde cualquier dispositivo, disponible mediante un enlace único publicado en los canales oficiales de YUMKA'. Este formulario está especialmente dirigido a docentes y responsables de instituciones educativas que deseen organizar recorridos guiados escolares al C.I.C.N. YUMKA' y permitirá realizar las solicitudes de manera sencilla, rápida y segura. Esta herramienta:

- Incluirá instrucciones claras, menús desplegables y ejemplos para facilitar el llenado.
- Permitirá confirmaciones automatizadas, envío de recordatorios y entrega anticipada de materiales educativos.
- Generará automáticamente los formatos necesarios (cartas compromiso, listas de asistencia, fichas técnicas), en apoyo a instituciones con limitaciones tecnológicas.
- Reducirá los tiempos de respuesta a un máximo de 1 a 2 días hábiles.

Los requisitos para cada trámite son los siguientes:

- *Recorridos guiados al C.I.C.N. YUMKA'*. No se requiere documentación adicional, solo el llenado del formulario digital.
- *Solicitud de descuento para grupos escolares foráneos*. Identificación oficial del responsable, carta compromiso de la institución y oficio de solicitud.



- *Solicitud de descuento para grupos escolares del Estado de Tabasco.* Identificación oficial del responsable, carta compromiso de la institución y oficio de solicitud.

El proceso digital constará de cinco pasos básicos:

1. Acceso al enlace del formulario.
2. Llenado de datos solicitados.
3. Carga de documentos (si aplica).
4. Envío y confirmación automática.
5. Recepción de respuesta en un plazo no mayor a 2 días hábiles.

Asimismo, se instalará un apartado físico y digital para la recepción de quejas y sugerencias, a fin de garantizar canales accesibles de retroalimentación por parte de los usuarios.

Esta estrategia responde al compromiso de mejora continua del C.I.C.N. YUMKA' y busca posicionarlo como un centro moderno, accesible e inclusivo, en sintonía con los principios de innovación, mejora regulatoria y atención centrada en el visitante, particularmente el sector educativo.

V. Cronograma de actividades

- **Nombre del Sujeto Obligado:**

Centro de Interpretación y Convivencia con la Naturaleza YUMKA'

- **Responsable Oficial de Mejora Regulatoria:**

Cristian Francisco Vásquez Valenzuela, Director de Educación y Difusión del C.I.C.N. YUMKA'

- **Fecha de Elaboración:**

10 de abril de 2025.

- **Total de acciones prioritarias para el ejercicio:**

3



Cronología		Ejercicio 2025											
No.	Actividades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Acción/Proyecto													
1	Implementación de whats app bussiness como herramienta de información de los servicios ofrecidos en el C.I.C.N. YUMKA'												
2	Elaboración de formulario digital para la reservación de grupos escolares y expedición de formatos elaborados para impresión y envío.												
3	Publicación de formulario y difusión del mismo entre los interesados en programar visitas para grupos escolares.												



CENTRO DE INTERPRETACIÓN Y CONVIVENCIA CON LA NATURALEZA YUMKA'
PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA
DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA Y PARAESTATAL



FORMATO FPMRE-02: DESCRIPCIÓN DE ACCIONES POR TRÁMITE O SERVICIO

DEPENDENCIA U ORGANISMO: **CICN YUMKA**
 RESPONSABLE OFICIAL DE MEJORA REGULATORIA: **CRISTIAN FRANCISCO VÁSQUEZ VALENZUELA**
 FECHA DE ELABORACIÓN: **10 de abril de 2025**
 FECHA DE APROBACIÓN EN EL COMITÉ INTERNO: **24 de abril de 2025**
 TOTAL DE TRÁMITES Y/O SERVICIOS DE LA DEPENDENCIA: **9**
 TRÁMITES PRIORITARIOS PARA EL (AÑO): **1**

<p>YUMKA-2021-5390-006-A</p>	<p>Solicitud de descuento para grupos escolares</p>	<p>No aplica</p>	<p>Implementación de un formulario digital y una nueva herramienta de contacto para facilitar la información y acceso al servicio; además que estas mismas acciones permitan la fácil remisión de oficio solicitud, formato de carta responsiva y de deslinde de responsabilidades en el trámite.</p>	<p>Dentro de los principales beneficios para este servicio tendremos: •Será accesible desde cualquier dispositivo y fácil de llenar. •Reducirá tiempos administrativos y errores. •Generará automáticamente los formatos requeridos, apoyando a quienes enfrentan limitaciones tecnológicas. •Permitirá un mejor seguimiento, confirmaciones automatizadas y entrega anticipada de materiales educativos.</p>	<p>31 de octubre de 2025</p> <p>Departamento de Educación del C.I.C.N. YUMKA'</p>
-------------------------------------	--	-------------------------	---	---	---

Jefa del Departamento de Educación
 Leonor Vázquez Rivera

Directora General del C.I.C.N. YUMKA'
 Diana Victoria León Mendoza

Director de Educación y Difusión
 Cristian Francisco Vásquez Valenzuela