



PERIÓDICO OFICIAL



DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

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

Chetumal, Q. Roo a 12 de Febrero de 2021

Tomo I

Número 24 Extraordinario

Novena Época

REGISTRADO COMO ARTÍCULO DE SEGUNDA CLASE EN LA OFICINA LOCAL DE CORREOS

EDICIÓN DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO

ÍNDICE

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO. ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PROGRAMA SECTORIAL DE ATENCIÓN A LA POBREZA, DERIVADO DEL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2016-2022. -----PÁGINA-2

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO. ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PROGRAMA SECTORIAL DE DIVERSIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO, DERIVADO DEL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2016-2022. -----PÁGINA-207

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO. ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PROGRAMA SECTORIAL DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL, DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE, REGIONAL, METROPOLITANO E INSULAR, DERIVADO DEL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2016-2022. -----PÁGINA-379

MUNICIPIO DE TULUM, QUINTANA ROO. RENOVACIÓN DE ANUENCIA DEL FRACCIONAMIENTO ALDEA TULUM ETAPA 1. -----PÁGINA-631

SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN. ACUERDO POR EL QUE SE DA A CONOCER EL CALENDARIO DE ENTREGA, PORCENTAJE, FÓRMULAS Y VARIABLES UTILIZADAS, ASÍ COMO LOS MONTOS ESTIMADOS DE LAS PARTICIPACIONES FEDERALES E INCENTIVOS DERIVADOS DE LA COLABORACIÓN FISCAL, QUE RECIBIRÁ EL ESTADO DE QUINTANA ROO Y DE LAS QUE TIENE OBLIGACIÓN DE PARTICIPAR A SUS MUNICIPIOS, PARA EL EJERCICIO FISCAL 2021. -----PÁGINA-635



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

CONTADOR PÚBLICO CARLOS MANUEL JOAQUÍN GONZÁLEZ, GOBERNADOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, EN MI CARÁCTER DE PRESIDENTE DEL COMITÉ DE PLANEACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL ESTADO, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 90 FRACCIÓN III, 91 FRACCIONES VI Y XIII DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO; ARTÍCULOS 1, 4, 7 Y 14 DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, ASÍ COMO EN LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 29, 30, 31 FRACCIONES I, III Y XIII, 32 FRACCIONES I Y VI, 33 FRACCIONES I, VIII, IX Y XII, 73 Y 74 DE LA LEY DE PLANEACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO; ARTÍCULOS 11, 15 Y 16 DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE PLANEACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, Y

CONSIDERANDO

Que el artículo 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo 9 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, establecen como obligación del Estado, organizar un sistema de planeación democrática del desarrollo; mediante la participación de los sectores público, privado y social, con el objeto de fortalecer la participación ciudadana en la toma de decisiones orientadas para impulsar el desarrollo.

Que con fecha veinticinco de enero del año dos mil diecisiete, se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, instrumento rector del proceso de planeación para el desarrollo del Estado de Quintana Roo; en el que se establecen las prioridades, objetivos, estrategias y líneas generales de acción en materia política, ambiental, cultural, económica, social, indígena, educativa y deportiva del Estado; con base en ello fueron publicados en el citado medio oficial los Programas Regionales, Sectoriales, Institucionales y Especiales correspondientes.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

Que con motivo de la visión nacional y la agenda dos mil treinta para el desarrollo sostenible, el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 fue actualizado en los contenidos de las políticas, objetivos, estrategias, metas, indicadores y líneas de acción; documento que se publicó con fecha diecisiete de enero del año dos mil veinte, en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

Que a través del Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo y de conformidad con lo dispuesto por los artículos 29, 30, 31 fracciones I, III y XIII, 32 fracciones I y VI, 33 fracciones I, VIII, IX y XII, 73 y 74 de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo, con base en la actualización del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, se considera necesario llevar a cabo las actualizaciones de los Programas Regionales, Sectoriales, Institucionales y Especiales, según corresponda.

Que con fecha cinco de junio de dos mil veinte, mediante el oficio número SEDETUR/DS/0230/VI/2020, la Secretaría de Turismo remite a la Subsecretaría de Planeación dependiente de la Secretaría de Finanzas y Planeación, la "Actualización del Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo", para su validación de compatibilidad con la actualización del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022. En este contexto, mediante el oficio número SEFIPLAN/SSP/0234/VI/2020 de fecha nueve de junio del año dos mil veinte, a través de la Subsecretaría de Planeación se emite la validación correspondiente.

Que a través del oficio número SEFIPLAN/DS/000830/XI/2020 de fecha veinte de noviembre del año dos mil veinte, la Mtra. Yohanet Teódula Torres Muñoz, Secretaria de Finanzas y Planeación, en su carácter de Vicepresidenta del Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado, y por encontrarse en congruencia con el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, actualizado, remite al C.P. Carlos Manuel Joaquín González, Gobernador del Estado de Quintana Roo, en su carácter de Presidente del Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado, la "Actualización del Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo", para su aprobación.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

Que con fecha veintiocho de octubre del año dos mil veinte, se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el "Acuerdo por el que se da a conocer el Listado de los Subcomités Regionales, Sectoriales, Institucionales y Especiales y la Actualización de los Programas de Desarrollo Regionales, Sectoriales, Institucionales y Especiales derivados de la actualización del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022.", por lo que en cumplimiento a lo previsto en sus puntos **PRIMERO**, **SEGUNDO** y **TERCERO**, tengo bien a expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBA LA "ACTUALIZACIÓN DEL PROGRAMA SECTORIAL DE DIVERSIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO" DERIVADO DEL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2016-2022, PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO EL DIECISIETE DE ENERO DEL AÑO DOS MIL VEINTE.

PRIMERO. Se aprueba en sus términos la "Actualización del Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo", formulado por la Secretaría del Turismo.

SEGUNDO. Se ordena a la Secretaría del Turismo que, en cumplimiento de los principios de máxima publicidad y transparencia, publique la "Actualización del Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo", en su sitio electrónico oficial (portal web) para debido conocimiento público. A su vez, se deberá publicar en el sitio electrónico (portal web) de la Secretaría de Finanzas y Planeación, en el apartado de Registro de Planes y Programas de Desarrollo del Estado de Quintana Roo.

TERCERO. Se instruye al Titular de la Secretaría del Turismo para promover y asegurar el cumplimiento de la "Actualización del Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo", así como supervisar la correcta aplicación del presente Acuerdo.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese el presente Acuerdo en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

SEGUNDO. El presente acuerdo entrará en vigor al día hábil siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

TERCERO. Se deja sin efectos todas las disposiciones reglamentarias o administrativas de igual o menor jerarquía que se opongan a lo establecido en este Acuerdo.

DADO EN LA RESIDENCIA OFICIAL DEL PODER EJECUTIVO, EN LA CIUDAD DE CHETUMAL, CAPITAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, A LOS VEINTIÚN DÍAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTE.

EL GOBERNADOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO,
EN CARÁCTER DE PRESIDENTE DEL COMITÉ
DE PLANEACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL ESTADO

C.P. CARLOS MANUEL JOAQUÍN GONZÁLEZ

SECRETARIA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN, EN CARÁCTER DE
VICEPRESIDENTA DEL COMITÉ DE PLANEACIÓN PARA EL DESARROLLO
DEL ESTADO

MTRA. YOHANET TEÓBULA TORRES MUÑOZ

SECRETARIA DE TURISMO

LIC. MARISOL VANEGAS PÉREZ



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

ACTUALIZACIÓN DEL PROGRAMA SECTORIAL DE DIVERSIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

quintanaroo.gob.mx

Febrero 12 2021



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

CONTENIDO

I.	PRESENTACIÓN.....	3
II.	INTRODUCCIÓN	7
III	ANTECEDENTES.....	10
IV	MARCO JURÍDICO	15
V	DIAGNÓSTICO.....	21
VI	CONTEXTO.....	46
	Alineación del Programa con el Plan Nacional de Desarrollo, Programa Sectorial Federal, el PED 2016-2022, Agenda 2030 y Plan Estratégico 2018-2022	51
	Alineación Estructural PED-Programa Sectorial.....	52
VII	MISIÓN	113
VIII	VISIÓN	115
IX	POLÍTICAS	117
X	APARTADO ESTRATÉGICO	121
	Objetivos, estrategias y líneas de acción	122
	Temas	122
XI	BASES PARA SU COORDINACIÓN Y CONCERTACIÓN	128
XII	CONTROL, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	135
XIII	MECANISMOS DE FINANCIAMIENTO	140
	ANEXOS.....	143
	Anexo 1. Fichas de Indicadores del PED	144
	Anexo 2. Fichas de Indicadores del Programa.....	145
	Anexo 3. Formato 4x4.....	149



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

PRESENTACIÓN

quintanaroo.gob.mx

CMW



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

3

Febrero 12 2021



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

I. PRESENTACIÓN

En apego a la legislación vigente, en 2019 se llevó a cabo un proceso de Actualización del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, el cual, en palabras del Gobernador del Estado, alineó la visión estatal de desarrollo con la visión nacional y la agenda 2030 para el desarrollo sostenible.

Derivada de este, la presente Actualización del Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo 2016-2022 se mantiene resultado de un esfuerzo de cooperación, coordinación y diálogo entre diversos actores públicos, privados y sociales del sector turístico, con las visiones que ahora lo complementan para beneficio de los habitantes del Estado de Quintana Roo.

Su contenido se enriquece también con la colaboración del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, y de la Fundación de Parques y Museos de Cozumel,

quintanaroo.gob.mx



4

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

organismos sectorizados a la Secretaría de Turismo, y con quienes trabajamos de forma coordinada.

Dando continuidad a la misión y visión que juntos establecimos en 2016 definimos el horizonte hacia 2022, teniendo como base la cooperación y corresponsabilidad, a través de tres ejes temáticos:

- 1. Diversificación y Desarrollo Turístico**, para fortalecer nuestra competitividad, reducir asimetrías entre las regiones e incidir positivamente en las familias que dependen de la actividad.
- 2. Sustentabilidad y Cultura Turística**, para impulsar un desarrollo que garantice la conservación de los recursos naturales, culturales y un impacto positivo en las comunidades receptoras.
- 3. Impulso a la Promoción**, para incrementar la demanda turística en nuestros destinos, posicionando al Caribe Mexicano como una marca turística multiproducto.

Hemos diseñado políticas públicas que nos permitan consolidar y ampliar nuestras capacidades de desarrollo sustentable y competitivo, las cuales estarán en constante evaluación y medición. Con metas específicas e indicadores puntuales, que nos permitirán dar seguimiento a su cumplimiento, este Programa Sectorial se adapta a las circunstancias cambiantes de un gran estado como lo es Quintana Roo, buscando incrementar su liderazgo turístico en México, América Latina y el mundo.



5

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

quintanaroo.gob.mx



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Por ello, con esta Actualización buscamos un turismo que sirva, que sume esfuerzos, que de satisfacción a nuestros visitantes y que permita mejorar el nivel de vida de los quintanarroenses, con quienes tenemos el compromiso de brindar Más y Mejores Oportunidades.

Lic. Marisol Vanegas Pérez

Secretaria de Turismo

quintanaroo.gob.mx



6

DIRECCIÓN DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

INTRODUCCIÓN



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO MEX 7

quintanaroo.gob.mx

CM

— — — — —

Febrero 12 2021



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

II. INTRODUCCIÓN

Quintana Roo es el principal destino turístico de sol y playa de América Latina. Al cierre de 2019 recibió una afluencia de 22 millones 858 mil 402 visitantes, los cuales generaron una derrama económica de más de 15 mil 440 millones de dólares (297 mil 374 millones de pesos, con un tipo de cambio promedio anual de 19.26 pesos por dólar¹).

Nuestra vocación y fortaleza turística hacen del sector una prioridad para la presente Administración estatal. Por esta razón hemos emprendido una serie de acciones

¹ Fuente: Indicadores Turísticos de la SEDETUR, enero – diciembre de 2019 (datos preliminares).



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

enfocadas a lograr incrementar de manera sobresaliente la calidad de la infraestructura y los servicios turísticos que brindamos a nuestros visitantes nacionales e internacionales.

El objetivo principal de la presente Actualización del Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo es brindar y fortalecer las herramientas esenciales de la planeación, programación y promoción del desarrollo de la actividad turística de Quintana Roo. Este proceso inicia con la elaboración de un diagnóstico general del sector turístico que nos permita conocer los avances alcanzados en estos primeros tres años de gobierno, como punto de partida para la segunda mitad.

El presente documento destaca la filosofía institucional, los valores, la visión, la política de calidad, la misión, los objetivos, las metas y los indicadores de resultados del sector turístico para el período 2016-2022. Al final se precisan las políticas públicas que se aplicarán en materia turística en la entidad, fortaleciendo la atención en los ejes temáticos Diversificación y Desarrollo Turístico, Sustentabilidad y Cultura Turística, e Impulso a la Promoción.

En síntesis, estos temas son las estrategias a seguir para continuar apuntalando la excelencia turística de nuestros destinos turísticos, en un trabajo coordinado con los actores del sector, y que ello se refleje en Más y Mejores Oportunidades.



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

ANTECEDENTES

quintanaroo.gob.mx

CM



10

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

III. ANTECEDENTES

El Turismo es un fenómeno que contribuye de manera directa e indirecta en los aspectos social, económico y cultural, y se presenta cuando las personas salen de sus lugares de origen motivados por la recreación y ocio principalmente, por períodos menores a un año, tiempo a lo largo del cual generan una derrama económica y beneficios para las comunidades receptoras de visitantes.

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo, *"aprovechar los beneficios del turismo será clave para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y llevar a la*

quintanaroo.gob.mx



11

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

práctica la agenda de desarrollo posterior a 2015", pues "esta actividad puede contribuir, directa o indirectamente, a todos los objetivos"².

A nivel mundial esta actividad es sumamente importante, ya que contribuye a la activación económica, lo que impacta particularmente a los países en vías de desarrollo. Quintana Roo es un claro ejemplo de los beneficios que se obtienen mediante la actividad turística, dado que el sector terciario genera un impacto económico mucho mayor en comparación con los otros sectores.

Si bien los destinos turísticos de la zona del Caribe son nuestra principal competencia, Quintana Roo cuenta con una conectividad internacional importante, aunado a que está ubicado en una zona estratégica y cuenta con un amplio inventario turístico que le otorgan ventajas cualitativas y cuantitativas ante sus competidores.

Entre los principales retos para el sector turístico de Quintana Roo se encuentra la adaptación oportuna a las nuevas tendencias turísticas internacionales, garantizar la seguridad de nuestros visitantes, desarrollar aún más la oferta diferente a sol y playa, y mitigar los efectos negativos propios del cambio climático.

Para atender de manera eficiente los retos que se nos aproximan, se fortalecen políticas públicas innovadoras e integrales, buscando siempre incrementar la competitividad de los destinos de Quintana Roo en el corto, mediano y largo plazo, colaborando de manera permanente con actores públicos, privados y sociales.

El instrumento rector del proceso de planeación para el desarrollo del estado es el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, en el cual se enlistan las prioridades políticas,

² Fuente: <https://unwto.org/es/turismo-agenda-2030>



SEDETUR

SECRETARÍA DE TURISMO

ambientales, culturales, económicas y sociales, a la vez que se promueve el desarrollo integral y la sustentabilidad para garantizar una mejor calidad de vida para los quintanarroenses. Es un instrumento que dota de orden a la acción pública del gobierno, definiendo los objetivos, estrategias y metas generales y particulares. La actividad turística de nuestro estado se encuentra dentro del Eje 1, Desarrollo y Diversificación Económica con Oportunidades para Todos, Programa 5, Diversificación y Desarrollo del Turismo.

El Artículo 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo establece que la Secretaría de Turismo es la dependencia de la Administración Pública que tiene entre sus atribuciones el establecer, conducir, supervisar y difundir, en coordinación con las autoridades competentes, la política de desarrollo y promoción de la actividad turística estatal.

El Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo 2016-2022 atiende las disposiciones de los artículos 54, 55, 56, 58, 73, 74 y 75 de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo y 12 de su Reglamento, referentes a los Programas Estatales como instrumentos normativos del Sistema de Planeación Democrática del Estado de Quintana Roo y en específico a los Programas Sectoriales como instrumentos normativos que especifican los objetivos, prioridades y políticas que regulan el desempeño de las actividades del sector en la materia a tratar.

El Eje Desarrollo y Diversificación Económica es el sustento del presente Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo, el cual se compone de tres ejes temáticos: Diversificación y Desarrollo Turístico, Sustentabilidad y Cultura Turística, e Impulso a la Promoción.



13

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

quintanaroo.gob.mx



QUINTANA ROO
2016-2017



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Los ejes temáticos Sustentabilidad y Cultura Turística, e Impulso a la Promoción permiten trabajar de manera coordinada con el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo (CPTQ) y con la Fundación de Parques y Museos de Cozumel (FPMC).

De acuerdo con el decreto por el cual se crea, el Artículo 1 establece que el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo es un Organismo Público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sectorizado a la Secretaría de Turismo.

Este organismo surge ante la necesidad de unificar los esfuerzos de promoción turística en todo el estado, con el fin de mantener y optimizar la competitividad ante los mercados nacionales e internacionales. Cuenta con un presupuesto específico para la investigación de mercados y estadística en materia turística, brindará información con datos duros necesarios para la toma de decisiones y mantendrá la representación de los productos y destinos de Quintana Roo en las principales ferias turísticas.

Por su parte la Fundación de Parques y Museos de Cozumel (FPMC) es un organismo público descentralizado, creado en el año 1987 con el fin de aprovechar el patrimonio y recursos naturales de la isla, en beneficio de las familias locales.

La Fundación de Parques y Museos de Cozumel tiene la obligación de administrar, cuidar, conservar y mantener todos los recursos que le fueron otorgados, como los Parques y el Museo de la Isla, el patrimonio simbólico, así como la danza, música, la lengua maya.

quintanaroo.gob.mx



14

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

MARCO JURÍDICO

quintanaroo.gob.mx

CM



15

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

IV. MARCO JURÍDICO

De acuerdo con lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su Artículo 25, corresponde al Estado la conducción del desarrollo nacional que articule las políticas públicas y el Proyecto de Nación del Gobierno de la República. Asimismo, en su Artículo 26, Apartado A, se determina que el Estado organizará un Sistema Nacional de Planeación Democrática del Desarrollo que imprima solidez, dinamismo, competitividad y equidad al crecimiento de la economía para la independencia y la democratización política, social y cultural de la Nación.³

El proceso de Actualización del Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo se fundamenta en el Artículo 113 de la Ley de Planeación del Estado de

³ Fuente: Programa Sectorial de Turismo 2013-2018, Diario Oficial, 13 de diciembre de 2013.



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Quintana Roo, el cual establece que: El Plan Estatal y los Programas que de él se deriven deberán ser evaluados y, en su caso, actualizados conforme a lo siguiente: I. En el segundo semestre del tercer año de la gestión administrativa; y II. En el último semestre del sexto año de Gobierno de la administración, en cuyo caso comprenderá todo el período constitucional⁴.

En lo concerniente al ámbito estatal, el proceso de concertación, integración, control y evaluación de los Programas de Desarrollo que derivan del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2122 tienen el mandato en los Artículos 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 73, 74 y 75 de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado y los Artículos 12 y 13 del Reglamento de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado, señalando coordinación entre el Gobierno Estatal y los Gobiernos Federal y Municipal para establecer los alcances sectoriales, estructura, tiempo de elaboración, compatibilidad y publicación de los Programas de Desarrollo.

Para la integración del Marco Jurídico de los Programas Sectoriales, Institucionales y Especiales se establecerán los mandatos normativos sobre los cuales se conciben, así como los mandatos de cada una de las Dependencias y Entidades del Ejecutivo Estatal que participen en su integración.

En el Marco Jurídico a considerar están, entre otros:

Ámbito Federal:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Artículo 26).

⁴ Fuente: Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo.



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Ley de Planeación (Artículos 12 y 13).

Ley General de Desarrollo Social (Artículos 12 y 13).

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (Artículo 9).

Ley General de Turismo.

Reglamento de la Ley General de Turismo.

NORMA Oficial Mexicana NOM-006-SCT4-2006, Especificaciones técnicas que deben cumplir los chalecos salvavidas.

NORMA Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-turistas.

NORMA Oficial Mexicana NOM-011-TUR-2001, Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura.

NORMA Oficial Mexicana NOM-05-TUR-2003, Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la prestación del servicio.

NORMA Oficial Mexicana NOM-07-TUR-2002, De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios.

NORMA Oficial Mexicana NOM-08-TUR-2002, Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

18



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

NORMA Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas.

Ámbito Estatal:

Constitución Política del Estado de Quintana Roo (Artículo 9).

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo. (Artículos 23).

Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo. (Artículos 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 73, 74 y 75).

Reglamento de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo (Artículo 12 y 13).

Ley de Turismo del estado de Quintana Roo.

Decreto por el que se crea el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.

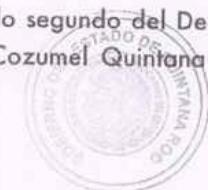
Decreto por el que se reforma integralmente el Decreto por el que se crea el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.

Decreto por el que se crea la Fundación de Parques y Museos de Cozumel, Quintana Roo.

Decreto por el que se reforman, modifican, adicionan y derogan diversas disposiciones del Decreto que crea la Fundación de Parques y Museos de Cozumel, Quintana Roo.

Decreto por el que se adicionan diversas fracciones del artículo segundo del Decreto por el que se crea la Fundación de Parques y Museos de Cozumel Quintana Roo

(Handwritten signature)



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

19



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

publicado el 9 de marzo de marzo del 1987 y sus reformas de fecha de publicaciones en el Periódico Oficial 31 de marzo del 2005 y 26 de abril de 2005.

Ley que establece las normas a que se sujetaran los Contratos celebrados en el régimen de tiempo compartido turístico del estado de Quintana Roo.

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

20



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

DIAGNÓSTICO

quintanaroo.gob.mx

W



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

21



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

V. DIAGNÓSTICO

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo, OMT, el turismo se caracteriza por ser un fenómeno social, cultural y económico que moviliza a las personas del lugar donde residen, con tiempos de estancia inferiores a un año. A lo largo de este periodo los visitantes o turistas realizan actividades que implican la ejecución de gastos durante su viaje, generando efectos positivos en las comunidades receptoras.

En la actualidad, el turismo juega un importante papel en el escenario internacional y contribuye en gran medida a la reactivación económica de los países, coadyuvando a reducir el desempleo, la pobreza y la vulnerabilidad, pues está latente la necesidad de utilizar el capital humano con el que se cuenta para la producción de bienes y servicios que deben prestarse ante la demanda creciente del mercado. Datos del Barómetro de

22



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

la Organización Mundial del Turismo indican que durante 2019 la actividad registró 1,500 millones de llegadas de turistas internacionales en el mundo, con un crecimiento en todas las regiones, aunque menor que en años anteriores, a razón de la incertidumbre y ralentización económica, así como tensiones geopolíticas y sociales. La afectación se sintió de manera especial en las regiones de Europa y Asia y el Pacífico. No obstante, para 2020 se espera un crecimiento de entre el 3% y 4%, lo que confirma la posición del turismo como un sector económico pujante y resiliente⁵.

Datos de la misma organización nos indican que en 2018 la actividad representó 1 de cada 10 empleos a nivel mundial, 1.6 billones de dólares en exportaciones, el 7% de las exportaciones mundiales, el 30% de las exportaciones en servicios y el 10% del PIB mundial. Actualmente, el volumen de negocio del turismo iguala o incluso supera al de las exportaciones de petróleo, productos alimentarios o automóviles. El turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional, y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingresos⁶. De ahí el lugar primordial que ocupa en las políticas mundiales de desarrollo y su potencial para incidir de manera efectiva en el cumplimiento de la Agenda 2030 y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En la actualidad, a nivel global se viven situaciones sociales, ambientales, económicas y políticas muy complejas. México no ha sido ajeno a esta coyuntura que representa sendos desafíos para la actividad turística. La edición 2019 del Panorama del Turismo Internacional de la OMT ubica a México en el séptimo lugar a nivel mundial en la

⁵ Fuente: <https://www.unwto.org/es/el-turismo-mundial-consolida-su-crecimiento-en-2019>

⁶ Fuente: <https://www.unwto.org/es/turismo>



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

recepción de turistas internacionales, con 41 millones, superado solamente por países como Francia, España, Estados Unidos, China e Italia⁷. El país retrocedió un lugar derivado del acelerado crecimiento de Turquía.

No obstante, la actividad turística en el país ha experimentado un crecimiento constante, convirtiéndose en uno de los sectores más dinámicos, motor clave del progreso socioeconómico y uno de los pilares del desarrollo económico nacional. Contamos con infraestructura que permite el que más visitantes puedan acceder a un mayor número de destinos, a la vez que se busca diversificar la oferta en cada una de las regiones del territorio nacional. Lo anterior es posible gracias al establecimiento de planes, programas y proyectos alineados, aunado al trabajo coordinado de los tres órdenes de gobierno, con lo que se favorece el incremento de la calidad y la competitividad en los principales destinos turísticos del país y se fortalece el mercado interno, a la vez que se facilita la adaptación a las demandas del sector turístico internacional.

El estado de Quintana Roo es el principal destino turístico de sol y playa de América Latina y la entidad con el mayor número de turistas recibidos a nivel nacional, seguido de la Ciudad de México, Jalisco, Guerrero, Guanajuato, Puebla, Veracruz, Chihuahua, Chiapas y Tamaulipas⁸. También se consolida como el principal destino de cruceros, con

⁷ Fuente: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421237>

⁸ Fuente: Compendio Estadístico del Turismo 2018



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

más de 1 mil 856 embarcaciones y 7 millones 247 mil pasajeros y tripulantes, al cierre de 2019, creciendo en 2.7% con relación al año anterior⁹.

De 2017 al cierre de 2019 el estado de Quintana Roo ha mantenido su liderazgo turístico en México y Latinoamérica, recibiendo más de 61 millones de visitantes en ese periodo a través de las vialidades que conectan al estado con el resto del país y con Centroamérica, los aeropuertos de Cancún, Cozumel y Chetumal, y los puertos de cruceros de Cozumel y Mahahual. De enero a diciembre de 2019 recibimos a más de 22 millones 858 mil visitantes, lo que representa un incremento del 4.6% con respecto al mismo periodo del año anterior.

Gráfico 1. Afluencia de visitantes al estado 2017-2019

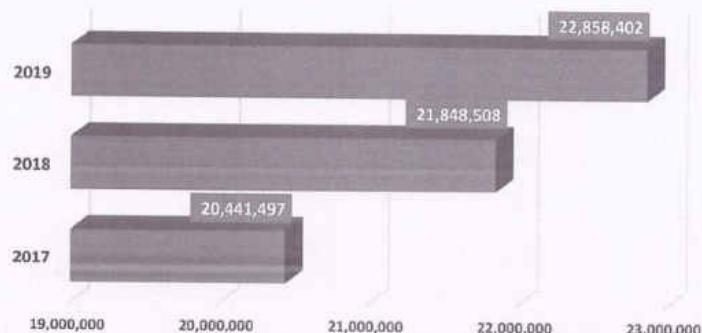
⁹ Fuente: Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Secretaría de Gobernación (Unidad de Política Migratoria)



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Afluencia de Visitantes

2017 - 2019



Fuente: Elaboración y cálculos de la SEDETUR con datos del CFTQ, Asociaciones de Hoteles, Direcciones de Turismo Municipales, DATATUR-SECTUR, INM, SCT.

Lo anterior representa una derrama económica superior a los 15 mil 440 millones de dólares, superando en 5.2% al año 2018. Es importante destacar que la entidad genera el mayor porcentaje de divisas por turismo en el país, que, con 10 mil 943 millones de dólares, representó el 44.6% de los 24 mil 562 millones de dólares reportados para 2019 en la Encuesta de Viajeros Internacionales¹⁰.

Gráfico 2. Derrama económica en el estado 2017-2019

¹⁰ Fuente: <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/VisitantesInternacionales.aspx>

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

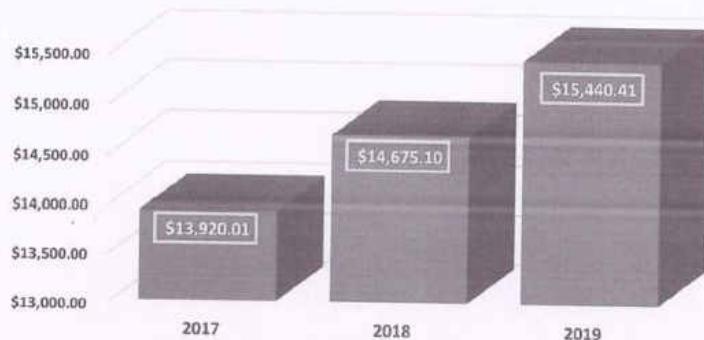
26



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Derrama económica

Millones de dólares
2017 - 2019



Fuente: Elaboración y cálculos de la SEDETUR con datos del CPTQ, Asociaciones de Hoteles, Direcciones de Turismo Municipales, DATATUR - SECTUR, INM.

Somos un destino predilecto gracias a nuestra privilegiada riqueza de paisajes y recursos naturales, como nuestros arrecifes, parques, ríos subterráneos, manglares, zonas arqueológicas y una amplia gama de tradiciones culturales. Los datos de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo registran que en 2019 nuestros destinos albergaron a más de 15 millones 92 mil turistas.

La participación de los mercados por procedencia se conformó de la siguiente manera: el mercado nacional representó el 36.6% y el 63.4% corresponde a mercados extranjeros, la totalidad del cual está conformado por Estados Unidos con el 30.3%, Canadá, 9.2%; Reino Unido, 3.3%, Colombia, 1.8%; Argentina, 1.7%, Brasil, 1.7% y otros mercados extranjeros, 15.85%.

quintanaroo.gob.mx

27
ESTADO DE QUINTANA ROO
SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

La calidad y diversidad de nuestros productos turísticos, infraestructura, conectividad y servicio han sido factores importantes para lograr un índice del 45.6% de repetitividad.

Los datos anteriormente señalados ponen de manifiesto la importancia de Quintana Roo como polo turístico, apoyado en una importante infraestructura hotelera, la cual al cierre de 2019 ascendía a 107 mil 128 habitaciones, el 39.6% de la oferta de 5 Estrellas y Gran Turismo del país, con una ocupación promedio anual del 77.4%, 17.1 puntos por encima de la media nacional. Es importante mencionar que las previsiones de crecimiento, basadas en los estudios de Manifestación de Impacto Ambiental y Licencias de Construcción aprobadas por los HH. Ayuntamientos, que podrían confirmar la construcción y operación, indican un aumento superior a los 20 mil cuartos en los próximos años.

CUADRO 1. Infraestructura hotelera 2019

Infraestructura Hotelera			
2019			
Municipio	Destino	Hoteles	Cuartos
Benito Juárez	Cancún	190	37,335
Puerto Morelos	Puerto Morelos	62	5,575
Isla Mujeres	Isla Mujeres	61	5,964
Cozumel	Cozumel	66	4,701
Solidaridad	Riviera Maya	276	40,062

quintanaroo.gob.mx

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

28



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Tulum		152	8,138
Lázaro Cárdenas	Holbox	80	1,131
	Kantunilkin	11	106
José María M.	José María Morelos	8	74
Felipe Carrillo Puerto	Felipe Carrillo Puerto	12	186
Bacalar	Bacalar	90	1,050
Othón P. Blanco	Chetumal	75	2,187
	Kohunlich	2	42
	Costa Maya - Mahahual	44	577
Estado		1,129	107,128

Fuente: Elaboración de la SEDETUR con datos del CPTQ, Asociaciones de Hoteles, Direcciones de Turismo Municipales.

Destaca también nuestra infraestructura en comunicaciones y transportes, pues la conectividad se asocia estrechamente con la movilidad de personas de un país a otro o dentro de su propio territorio. Quintana Roo cuenta con tres Aeropuertos Internacionales situados en Cozumel, Chetumal y Cancún, siendo este último el más importante del país en relación con la llegada de pasajeros internacionales. En 2019 arribaron 13 millones 280 mil pasajeros, de los cuales 8 millones 433 mil fueron de procedencia internacional y 4 millones 846 mil de procedencia nacional.

Gráfico 3. Llegada de pasajeros por aeropuerto 2018-2019

quintanaroo.gob.mx

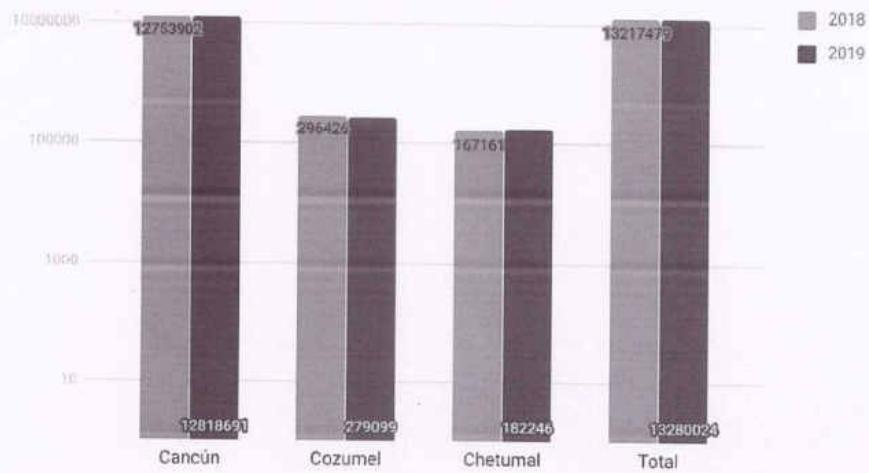
SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

29



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Llegada de pasajeros por aeropuertos 2018 vs 2019



Fuente: Elaboración del CPTQ con datos del Instituto Nacional de Migración y Aeroáutica Civil.

Las cifras del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI, confirman que el turismo se ha consolidado como el eje motor del crecimiento económico de la entidad. Las actividades terciarias aportan el 86.68% del PIB estatal y es en este sector donde se emplea cerca del 80% del total de la población ocupada¹¹. Derivado de ello, durante

¹¹ Fuente: Conociendo Quintana Roo, Octava Edición. INEGI.



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

la presente administración estatal se han aplicado, en coordinación con los tres órdenes de gobierno, políticas públicas que buscan fortalecer el sector.

El crecimiento constante que mantiene la actividad turística en el estado se debe en gran medida a la riqueza natural y la modernización de la infraestructura de servicios y de conectividad, que han sido algunos de los elementos precursores para atraer inversiones, con las cuales ha sido posible consolidar a la entidad como un destino turístico de talla internacional. Datos de la Secretaría de Economía indican que las inversiones en el Estado se han concentrado en los sectores donde mayor actividad turística poseen, como son los servicios inmobiliarios y de alquiler, así como los servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas y los servicios de transportes, correos y almacenamiento.

Con la llegada de inversiones y el crecimiento de la actividad turística se han establecido nuevas unidades económicas dedicadas a la prestación de bienes y servicios. En 2014 DATATUR, a través del Censo Económico Turístico, registró un total de 10 mil 495 establecimientos, dentro de los que destacan tiendas departamentales, supermercados, tiendas de artesanías, gasolineras, empresas de transporte turístico y hoteles, principalmente. En 2009 la cifra fue de 7 mil 498, y en 2004 un total de 6 mil 144 establecimientos. Esta tendencia al alza sin duda se reflejará en los resultados del Censo Económico Turístico que se deriven del Censo Económico 2019.

La iniciativa privada juega un papel primordial en el sector turístico. En Quintana Roo, hemos puesto énfasis en el fomento y la atención a las nuevas inversiones que contribuyan en la consolidación de nuestros destinos turísticos y por ello la actual administración estatal, en su conjunto, viene trabajado de manera transversal para su fortalecimiento, pues ello significa no solamente un incremento en la oferta de productos y servicios turísticos, sino también confianza de los inversionistas, satisfacción y retorno

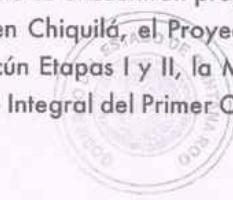


SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

del turista, generación de empleo y mejores oportunidades para los trabajadores del sector. Por ello, desde el 2018 la Secretaría de Turismo del Estado integró el Portafolio de Inversión para el Impulso al Desarrollo Turístico, como un instrumento guía con información útil para los inversionistas. Acciones como estas han permitido superar la meta de 600 millones de dólares en inversión privada turística al año.

El desarrollo de nuevos productos turísticos se suma a la oferta ya en funcionamiento de nuestros destinos, a los que se suma toda la gama de servicios complementarios que los acompañan. El desarrollo de la Ruta de la Guerra de Castas integra a comunidades que crecieron y se desarrollaron alrededor de iglesias franciscanas que en cierto punto de la historia albergaron al movimiento indígena que lleva el mismo nombre. De igual manera, la Ruta Arqueológica del Sur posee una gran riqueza histórica, integrando los principales centros mayas de esta zona del estado y del vecino Campeche. Destaca también el impulso al destino ecoturístico Maya Ka'an, resultado del trabajo conjunto con Amigos de Sian Ka'an y diversas organizaciones públicas, privadas y sociales. Maya Ka'an busca el aprovechamiento sustentable de los atractivos de la Zona Maya, a la vez que promueve el desarrollo de las comunidades a través del acompañamiento a sus proyectos productivos. Adicionalmente, se trabaja en la Ruta del Río Hondo, que integrará a las comunidades que se encuentran a lo largo de esta frontera natural con el vecino país de Belice.

Mediante la inversión de recursos públicos, de 2017 a 2019 se llevaron a cabo diversas acciones de impacto para la mejora de la infraestructura turística en la geografía estatal. Entre los que se realizaron a través de la Secretaría de Turismo se encuentran proyectos como la construcción del Parador Turístico de Yum Balam en Chiquilá, el Proyecto de Museo del Mestizaje en Chetumal, el Proyecto Parque Cancún Etapas I y II, la Mejora de la Imagen Urbana de Cozumel, el Proyecto Mejoramiento Integral del Primer Cuadro



32

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



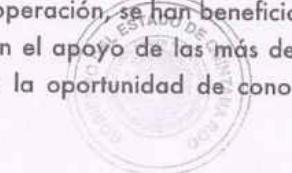
SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

de Tulum Etapa I, el Proyecto de Equipamiento y Mejoramiento de la Imagen Urbana en Holbox, el Proyecto Ejecutivo del Corredor Costero, Playas Públicas y de Zona Arqueológica de Tulum, el Proyecto Integral para la Construcción del Camino de Acceso, Equipamiento e Infraestructura de Apoyo de la Zona Arqueológica de Ichkabal y los trabajos de restauración, resane y pintura de fachadas históricas en Tihosuco, así como la Restauración de la Iglesia del Niño Jesús en la misma comunidad.

Para incrementar los niveles de satisfacción y retorno a nuestros destinos, en 2019 iniciativa pública y privada realizaron acciones en materia de capacitación y certificación turística. Datos de la Secretaría de Turismo reflejan más de 24 mil beneficiarios en todo el estado. Este esfuerzo común ha generado diferenciación y calidad, a la vez que se consolida un servicio a la altura de las expectativas de nuestros turistas y visitantes.

Cabe mencionar que la capacitación y certificación son, a la vez, componentes de un amplio Programa de Cultura Turística que iniciativa privada y pública implementamos en conjunto, y que se refleja en diversas acciones que abarcan temáticas como comunicación, visitas a campo y concientización. Dos de estos componentes que se han impulsado a través de convenios entre diversos actores son "Tú y el Turismo" y la Cartilla Turística, enfocados a estudiantes de nivel básico, a fin de sensibilizarlos sobre nuestras riquezas naturales y culturales, así como la importancia del sector en la economía de Quintana Roo.

De la misma forma, se vincula la política pública del estado que busca la recuperación del orgullo y pertenencia. Una de las acciones que de ella destacan es el Programa "De Aquí Soy", con el cual, en los primeros 23 meses de su operación, se han beneficiado a más de 60 mil 500 usuarios. Con este programa, y con el apoyo de las más de 120 empresas registradas, los quintanarroenses han tenido la oportunidad de conocer y



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX.



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

disfrutar el paraíso natural y cultural en el que viven. En 2019, mediante De Aquí Soy, se atendieron 25 mil 713 usuarios en ruta y a través de la plataforma web.

Es importante destacar que durante los últimos tres años se ha creado un intenso programa de protección y atención al turista, teniendo como objetivo un enfoque de atención directa y personal. Uno de sus componentes es la plataforma denominada "Guest Locator", que permite identificar el estatus de ubicación y situación que guardan los turistas si durante su visita a nuestro Estado son sorprendidos por el impacto de algún fenómeno hidrometeorológico o contingencia derivada del mismo. De la misma forma, la plataforma "Guest Assist", a través de la cual se proporciona, en inglés y español, asistencia y orientación a los turistas nacionales y extranjeros ante cualquier eventualidad durante su visita, directamente en una aplicación desde su Smartphone o a través del servicio de comunicación telefónica gratuita al Centro de Atención Telefónica de la Secretaría de Turismo. El programa de atención al turista incluye también la posibilidad de que el turista se comunique con agentes que los asesorarán en materia jurídica, así como la atención y seguimiento de quejas. Para reformar su operación, se realizó la firma de un convenio de colaboración entre la Secretaría de Turismo y la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en el Estado de Quintana Roo, CEAVEQROO, para la atención de turistas en situación de vulnerabilidad, y la firma de un convenio de colaboración con la Secretaría de Seguridad Pública, con el objetivo de coadyuvar en la atención y protección de los turistas en nuestro Estado. Todo ello se da a través del trabajo en conjunto con otras dependencias y entidades de los diferentes órdenes de gobierno para darle solución a las diversas solicitudes de acompañamiento que se reciben, enfocando este esfuerzo en lograr que nuestros destinos destaque por la calidad de sus servicios, ampliando la satisfacción y repetitividad de nuestros visitantes.



34

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

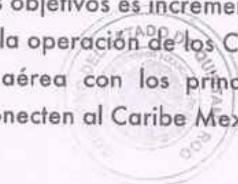
quintanaroo.gob.mx



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Nuestro estado continúa ocupando una posición preponderante como entidad receptora de turistas en México y América Latina, mantenerse a la vanguardia ante un panorama cada vez mayor competencia requiere la toma de decisiones pertinentes y políticas públicas adecuadas. Es fundamental contar con información sobre la oferta y la demanda de la actividad turística de Quintana Roo, sobre sus características y expectativas, así como de disponer de información de otros sectores transversales que inciden de manera directa en el desarrollo de la actividad. Es por ello que en los últimos años se han generado documentos y estudios específicos e instrumentos estadísticos que permiten un mayor análisis de nuestros destinos, y con ello, la aplicación de nuevas metodologías que permiten medir de mejor manera los resultados que en ellos se generan. La instalación del nuevo Sistema de Inteligencia de Mercados Turísticos por parte del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, CPTQ, nos permite hacer uso de las más avanzadas herramientas digitales y estadísticas para contar con información más precisa sobre los mercados actuales, potenciales y competidores con la finalidad de hacer un mejor uso de los recursos para mercadotecnia y promoción.

En lo que se refiere a la conectividad aérea, seguimos avanzando en coordinación y apoyo federal y de la iniciativa privada, principalmente en el Aeropuerto Internacional de Cancún. La llegada de pasajeros tanto nacionales como internacionales se incrementó en los tres aeropuertos del estado. El Aeropuerto Internacional de Cancún tuvo un crecimiento de 0.51% del 2018 al 2019, el de Cozumel en -5.85% y el de Chetumal de 9.02%. Se seguirá trabajando en el impulso a esta conectividad en los tres aeropuertos y el consecuente beneficio que representa para los destinos que los albergan, así como sus zonas de influencia. Uno de nuestros objetivos es incrementar el número de pasajeros para Chetumal y Cozumel a través de la operación de los Centros de Convenciones. El fortalecimiento de la conectividad aérea con los principales mercados estratégicos y la búsqueda de nuevas rutas que conecten al Caribe Mexicano



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX.

35



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

con nuevas regiones y mercados en Europa y Asia, contribuyen con la diversificación de la demanda turística.

La propuesta de desarrollo del Proyecto del Tren Maya que impulsa el Gobierno Federal se presenta como el principal proyecto de infraestructura, socioeconómico y de turismo de la Administración 2018-2024. Este proyecto consiste en un nuevo servicio de transporte que interconectará las principales ciudades y zonas turísticas de los estados de Tabasco, Campeche, Yucatán y Quintana Roo. El resultado esperado es detonar la economía y mejorar la calidad de vida de los habitantes en la zona de influencia, a través de un mayor flujo turístico y de carga que genere mayor derrama económica y oportunidades laborales. En Quintana Roo se está elaborando un proyecto que enlaza el desarrollo de nuevos productos turísticos y fortalecimiento de las MiPyMEs relacionadas con el turismo en cada una de las estaciones que operará el Tren Maya, en conjunto con la Agencia de Proyectos Estratégicos.

En materia de ordenamiento turístico, se han instalado Comités de Desarrollo Turístico Sustentable en los destinos de Bacalar, Mahahual y Holbox. En estos Comités participan diversas dependencias y entidades de los gobiernos estatal, municipal y federal, así como representantes de la sociedad civil organizada, quienes, en conjunto, dan solución a los temas prioritarios de los destinos, a la vez que se toman acuerdos para su desarrollo con criterios de sustentabilidad. Próximamente serán instalados los Comités de Desarrollo Turístico Sustentable de Tulum y Cozumel. Seguimos trabajando también con los Comités Ciudadanos Pueblo Mágico de los tres destinos con ese nombramiento en nuestro estado: Bacalar, Tulum e Isla Mujeres.

Los retos para el estado a corto, mediano y largo plazo son diversos. En principio, es necesario la regulación de servicios turísticos en plataformas digitales, trabajar aún más en seguridad, reducir la desigualdad económica entre las regiones de la entidad, así



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

como mantener acciones de vigilancia, prevención y recuperación contra fenómenos naturales fuera de nuestro control.

Si bien nuestra marca emblemática, Caribe Mexicano, que engloba los principales atractivos de la entidad, se ha posicionado de manera importante en los mercados turísticos nacionales e internacionales, para continuar fortaleciéndola las necesidades a corto, mediano y largo plazo de la industria turística se deben considerar como esenciales en el proceso de planificación, evaluando de manera crítica las experiencias que manifiesten los visitantes, identificando cuáles son los factores internos y externos que afectan la demanda de viajes, el clima, las condiciones socioeconómicas y los eventos especiales, entre otros aspectos.

Los resultados del estudio *Mercados Turísticos en el Caribe Mexicano 2019* del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo señalan que más del 90% de los visitantes encuestados se sintieron seguros en el entorno del destino, por lo cual no se afecta su percepción sobre la entidad. Lo anterior es acorde a la realidad de que Quintana Roo es un destino turístico seguro para nuestros mercados y que no cuenta con ninguna alerta de viaje por parte del Departamento de Estado de los Estados Unidos de Norte América.

En los últimos años, uno de los principales desafíos a los que se está enfrentando el sector turístico de la entidad ha sido el arribo atípico de sargazo en el litoral del Caribe Mexicano, problemática que tiene la capacidad de restar nuestra competitividad en materia turística a nivel regional y global. Hasta el momento y gracias al trabajo coordinado entre los tres niveles de gobierno, iniciativa privada y sector social, se han podido contrarrestar las afectaciones que causa, pero se requiere de una estrategia más completa, mayores recursos para acciones de control, más estudios para entender el comportamiento del fenómeno y la cooperación internacional es de vital importancia, ya que se puede tener una visión mucho más completa de este fenómeno natural.

quintanaroo.gob.mx

37
SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

El estudio *Mercados Turísticos en el Caribe Mexicano 2019* muestra que el mercado que sí resintió la presencia del sargazo en las playas. El turista nacional, sobre todo el originario de la Ciudad de México, fue el que estuvo más expuesto a la generación de información sobre este tema.

BBVA Research, a través del análisis de variables económicas y Big Data de las operaciones en comercios adquirientes afiliados a la red BBVA, para cuantificar las afectaciones del sargazo en la actividad turística de Quintana Roo, señala que¹²:

- De enero a septiembre de 2019 se presentó una caída de -2.2% a -5.0% en la ocupación hotelera en Quintana Roo.
- Sin embargo, aumentaron los pasajeros aéreos nacionales (+2.4%) e internacionales (+0.1%) y los visitantes por crucero (+7.8%), y los indicadores de desempleo, subocupación e informalidad fueron muy similares al año previo.
- El análisis de Big Data para 2019 arroja que Cancún y la Riviera Maya tuvieron contracciones reales de la actividad económica de -1.8 y -3.3%, respectivamente, que se explican por la caída de las ventas del sector al detalle y no por actividades directamente vinculadas al turismo.
- El sector hotelero (+5.3%), el de restaurantes y alimentos preparados (+2.0%), las agencias y portales de viaje (+2.5%) y otros sectores tuvieron desempeños positivos en términos reales, y en algunos casos superiores al promedio de otras playas del país.

Por otro lado, nuestro estado se enfrenta a un gran desafío producto del desarrollo turístico: los problemas ambientales. Desde el inicio de la actividad turística en la

¹² Fuente https://www.bbvareresearch.com/wp-content/uploads/2020/02/Riesgo_Sargazo_Big_Data.pdf



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

entidad, en la década de los 70, principalmente Cancún y Playa del Carmen han experimentado un exponencial crecimiento tanto en la infraestructura turística como en la población, y el fenómeno empieza a hacerse patente en Bacalar. Esto trae consigo repercusiones al medio ambiente, ya que se ha privilegiado el desarrollo económico en demérito de lo ambiental y, sin un trabajo coordinado para hacerle frente, la problemática se hará cada vez más grave, traduciéndose en la contaminación del agua por falta de drenaje sanitario o un manejo inadecuado de los residuos sólidos, la deforestación de hectáreas de selva cada año o afectaciones a los corales que ponen en riesgo la subsistencia de los ecosistemas marinos.

En los últimos años se han presentado iniciativas para la protección de los humedales, declaración de zonas de protección y prohibir el uso de plásticos de un solo uso, pero aún falta mucho por hacer. Debemos aprender de los errores que se han tenido en el pasado para que no se vuelvan a cometer en las nuevas zonas de desarrollo turístico. Por ello, durante la presente administración se ha trabajado en el desarrollo del Plan Maestro de Turismo Sustentable, como un instrumento estratégico para implementar un nuevo modelo de desarrollo turístico, con criterios que contribuyen a cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas.

Debemos seguir trabajando en el fortalecimiento de las zonas del estado y el desarrollo de sus potencialidades, a la vez que los beneficios de la actividad llegan a todas ellas. La zona norte se ha especializado en turismo de sol y playa, el cual gusta de los diversos servicios de entretenimiento que se ofrecen. Aparte de sus litorales, que son de los más reconocidos a nivel nacional e internacional, los servicios cuentan con altos estándares de calidad y los centros de hospedaje todo incluido acaparan la mayor cantidad de visitantes.





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

La zona centro avanza en la diversificación de sus productos turísticos para ser una alternativa que venga a complementar los atractivos que se ofrecen hoy día en la zona norte. Aquí convergen atributos destacables, la gran diversidad natural con ríos subterráneos, cenotes y áreas para el desarrollo del turismo de naturaleza, aunado al elemento de la cultura viva en la cual los visitantes pueden conocer la forma de vida de las comunidades mayas que habitan esta parte del estado.

La zona sur se caracteriza por contar con grandes atributos naturales, culturales y de cultura viva. La zona selvática es muy basta y en ella se pueden desarrollar actividades de turismo de naturaleza, observación de flora y fauna, exploración, campamento, entre otras. Los vestigios de la cultura maya son muy importantes; existen zonas arqueológicas abiertas al público como Oxtankah, Chacchoben, Dzibanche, Kinichná y Kohunlich. Los destinos de la zona están en proceso de desarrollo y debemos trabajar para mejorar sus indicadores en cuanto a derrama económica y en volumen de visitantes con mayor poder adquisitivo; ser más atractivos para captar mayores flujos de inversión nacional e internacional, generando bienestar para todos los que participan en la industria.

El contexto económico local, nacional e internacional es cada vez más complejo. Se deben buscar mecanismos de cooperación entre los tres órdenes de gobierno que permitan acceder a más recursos públicos a fin de no comprometer las metas plasmadas en los diferentes Planes Nacional, Estatal y Municipales. Diversas entidades turísticas han tenido que afrontar desde el 2019 la desaparición en el Presupuesto de Egresos de la Federación del Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos, PRODERMAGICO, creado en 2001 para potenciar los atributos turísticos de las comunidades. En Quintana Roo hemos contrarrestado esta disminución de recursos federales inyectando recursos propios del estado en materia de capacitación e infraestructura turística en nuestros tres Pueblos Mágicos y otros destinos de la entidad.



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Trabajamos en la creación del PROINFRATUR, iniciativa del Gobierno del Estado a través de la SEDETUR, que tiene como objetivo establecer un programa que pueda garantizar la modernización de la infraestructura turística del estado a través de la creación de un fondo con mezcla de recursos estatales, municipales y del sector social y privado. Sin embargo, es necesario seguir con las gestiones ante las dependencias federales y el congreso para aterrizar mayores recursos en beneficio de las familias quintanarroenses.

Así mismo, a raíz de las modificaciones a la Ley General de Turismo que desaparecen el Consejo de Promoción Turística de México, CPTM, la Federación, Estado y Municipios debemos trabajar en conjunto para desarrollar estrategias de promoción turística assertivas que propicien que los turistas tengan estadías más prolongadas, un mayor gasto y con ello generen una mayor cantidad de derrama económica.

A través del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, CPTQ, se desarrollan estrategias que permiten aumentar la derrama local, la repetitividad, la estancia promedio y gasto del turista, así como incentivar la movilidad de los turistas dentro del estado, en forma tal que permitan incrementar la afluencia de turistas. Al respecto, se implementan políticas públicas alrededor del turismo de reuniones, turismo médico, turismo deportivo y turismo de alto gasto, entre otros segmentos, dando énfasis a la promoción de experiencias turísticas en todo el territorio.

Las estrategias antes mencionadas se basan en el fortalecimiento de las marcas consolidadas y el desarrollo de nuevas, como Costa Mujeres, que interactúan en acciones de mercadotecnia y promoción beneficiando en su conjunto a todo el estado.

Se ha avanzado de manera importante en materia de mercadotecnia digital, y en el desarrollo de campañas digitales a mercados y segmentos específicos, posicionando los



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

destinos y experiencias del Caribe Mexicano en el plano global a través de una nueva plataforma web que integra la riqueza turística de Quintana Roo.

De acuerdo con las cifras reportadas por el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo en cuanto a los principales mercados de origen, es el mercado estadounidense el principal proveedor de turistas al estado. Por ello, se han implementado estrategias específicas con autoridades de gobierno, medios de comunicación, líneas aéreas y las principales agencias mayoristas de ese país, lo que implica un gran trabajo en materia de comunicación e imagen de la marca Caribe Mexicano.

Trabajamos con una agencia especializada de relaciones públicas de Estados Unidos y Canadá, la cual nos ayuda a contener noticias que afectan la imagen de nuestros destinos e impulsa aquellas que fortalecen la imagen positiva de los mismos. La cooperación es conjunta con medios de comunicación, asociaciones de hoteles y el sector en general con organismos de gobierno local, estatal, nacional e internacional.

La Fundación de Parques y Museos de Cozumel administra y mantiene en buen estado de conservación el patrimonio cultural, natural e histórico de la isla, y los talleres y proyectos ecoturísticos que lleva a cabo han ayudado en gran medida al mantenimiento de estos.

Entre las principales fortalezas de la Fundación, es que administra dos Áreas Naturales Protegidas como son la Laguna Colombia en Punta Sur y la Laguna de Chankanaab en el parque del mismo nombre, los cuales son los principales atractivos turísticos de la Isla de Cozumel.

Cuenta con un equipo innovador en la creación de Programas de Educación y Conservación Ambiental con amplio reconocimiento a nivel nacional y una importante participación en el plano internacional, además de un programa de responsabilidad

quintanaroo.gob.mx

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

42



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

social con la comunidad, personal comprometido con calidad humana, experiencia en el mercado de servicios turísticos, buena imagen y credibilidad a nivel local y estatal, ingreso financiero estable y auto sostenible. Así mismo cuenta con programas culturales y sociales que ayudan en la conservación del Patrimonio Histórico y Cultural.

En el marco del XXXIII aniversario de la Fundación de Parques y Museos de Cozumel se llevó a cabo la reapertura del Museo de la Isla, el cual, 33 años después de abrir sus puertas por primera vez, se convierte en el primero del país con el concepto de patrimonio biocultural y lo más adelantado en el pensamiento antropológico de México, además de introducir el tema de equidad de género en su museografía. El proyecto museográfico cuenta con 11 salas permanentes con nuevo contenido museográfico y museológico, tres salas de exposiciones temporales y un auditorio renovado con capacidad para 118 personas, además de privilegiar espacios para personas con discapacidad, con la construcción de una rampa de acceso y la colocación de un elevador.

En conjunto, todas estas acciones de desarrollo, fortalecimiento de producto y promoción permiten demostrar nuestra riqueza turística, acentuar la diferenciación de nuestros destinos ante nuestros competidores en el Caribe y ante la nueva dinámica del turismo en la región y en el mundo. Ante la pandemia no puede ser diferente, y a pesar de los cambios en la dinámica turística que ello representará en el futuro, debemos adaptarnos y mantener nuestro liderazgo.

El éxito de la actividad turística de Quintana Roo es en gran medida resultado de la suma de experiencias que se llevan consigo nuestros visitantes, gracias a la alta calidad de nuestra infraestructura y nuestros prestadores de servicios.



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO MEX

43



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Debe ser prioridad mantener el crecimiento de nuestra derrama económica, una mayor atracción de los mercados turísticos de alto poder adquisitivo, ser un destino aún más atractivo para los inversionistas privados nacionales e internacionales, y que todo ello se traduzca en mejores niveles de bienestar para las familias quintanarroenses. Los desafíos son importantes, pero con el trabajo que juntos hemos realizado, Quintana Roo está preparado para hacerles frente con éxito.

Por lo anteriormente expuesto, mediante el presente Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo, sentamos las bases para que en la entidad se desarrolle una actividad turística altamente competitiva, de manera sustentable y ordenada, donde los beneficios que genera el sector lleguen a todas las zonas, brindando *Más y Mejores Oportunidades*.

Cuadro 2. Resumen de problemas relevantes del sector

Problemas	Causas probables
Problema 1 Limitado crecimiento de la competitividad de los destinos turísticos del Caribe Mexicano	Causa 1 Limitado acceso a mercados de alto poder adquisitivo, lo que se traduce en menor gasto
	Causa 2 Insuficientes mecanismos que aseguren la conservación de los recursos naturales y culturales
	Causa 3 Insuficiente actualización del marco regulatorio
	Causa 5 Falta mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del sector



SEDETUR
SECRETARIA DE TURISMO

Problema 2

Se mantiene un limitado crecimiento económico sostenido y sustentable, que no ha logrado disminuir la desigualdad entre las regiones del estado. Se mantiene una disparidad en el desarrollo turístico entre la zona norte, la zona centro y la zona sur

Causa 1

Los destinos turísticos del estado se han especializado en un determinado mercado y no han logrado diversificar sus productos para atraer a nuevos segmentos turísticos

Causa 2

Diferencias entre la infraestructura de conectividad y turística en las zonas del estado

Problema 3

Factores externos de carácter económico, social, natural, salud, entre otros

Causa 1

La llegada atípica de sargazo en los destinos turísticos del Estado

Causa 2

Inestabilidad económica nacional e internacional

Causa 3

Incremento en los índices delictivos del estado, que pueden afectar la afluencia de nuestros mercados

Causa 4

Epidemias y pandemias

Fuente: Elaboración de la SEDETUR con información de diversas fuentes.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARIA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

45



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

CONTEXTO



46

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO MÉX

quintanaroo.gob.mx



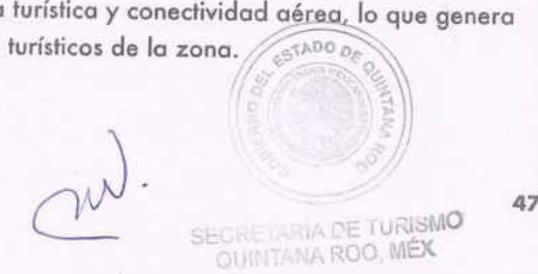
SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

VI. CONTEXTO

La importancia que la actividad turística ha adquirido en los últimos años se debe en parte a su potencial para contribuir a la activación económica de los países, a la vez que la OMT reconoce que aprovechar sus beneficios será clave para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, pues la actividad contribuye directa o indirectamente a todos los objetivos. Nuestra entidad es un claro ejemplo de los beneficios que se obtienen mediante la actividad turística, dado que el sector terciario genera un impacto económico mucho mayor en comparación con los otros sectores.

Somos un estado rico en recursos naturales y culturales, en infraestructura turística, personal altamente capacitado, en cultura turística y conectividad aérea, lo que genera diferenciación frente a los demás destinos turísticos de la zona.

quintanaroo.gob.mx



47



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

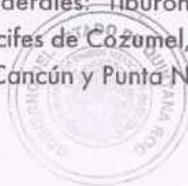
Quintana Roo está integrado administrativamente por 11 municipios: Othón P. Blanco, Bacalar, Felipe Carrillo Puerto, José María Morelos, Tulum, Solidaridad, Cozumel, Puerto Morelos, Benito Juárez, Isla Mujeres y Lázaro Cárdenas.

El 99% de la superficie estatal tiene un clima cálido subhúmedo y el 1% húmedo, localizado en Cozumel. La temperatura media es de 26 grados; en el periodo abril-agosto puede alcanzar los 33 grados y en enero se alcanza una mínima de 17 grados. La precipitación media es de 1,300 mm anuales y la temporada de más lluvias es de junio a octubre.

El relieve lo conforma una llanura con una pequeña elevación que alcanza los 370 metros sobre el nivel del mar en la parte sur del estado. Debido a la conformación geológica de sus suelos existe una circulación subterránea de aguas, con excepción del Río Hondo que tiene una longitud de casi 180 km, 50 metros de ancho y una profundidad media de 10 metros, frontera natural con el país vecino de Belice. Existen otras corrientes menores. Otros cuerpos de agua son las lagunas como la de Bacalar, Milagros y Guerrero, Chichankanab, Esmeralda, Kaná, Noh Bec, Ocom, Chunyaxché, Cobá y Nichupte, entre otros. También encontramos cenotes y aguadas.

La flora está compuesta prácticamente de selva en un 90% de la entidad, de la cual se extraen maderas preciosas como la caoba y cedro rojo. Existen los manglares en la zona costera. La fauna del estado la componen los jaguares, serpientes, cocodrilos, tlacuaches, comadrejas, armadillos, tigrillos, ocelote, garzas, faisán, chachalacas, mono araña y mono aullador, entre otras especies marinas.

El estado cuenta con 17 Áreas Naturales Protegidas Federales: Tiburón Ballena, Arrecifes de Sian Ka'an, Banco Chinchorro, Sian Ka'an, Arrecifes de Cozumel, Arrecifes de Puerto Morelos, Costa Occidental de Isla Mujeres (Punta Cancún y Punta Nizuc), Isla





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Contoy, Tulum, Arrecifes de Xcalak, Otooch Ma'ax Yetel Kooh, Uaymil, Yumbalam, Bala'an Ka'ax, Manglares de Nichupté, Porción Norte de Franja Costera Oriental Terrestres y Marinas de la Isla de Cozumel y la Reserva de la Biosfera del Caribe Mexicano.

También cuenta con 10 Áreas Naturales Protegidas Estatales: Laguna Chankanaab, Parque Kabah, Bahía de Chetumal Santuario del Manatí, Xacel - Xacelito, Laguna Manatí, Laguna Colombia, Sistema Lagunar Chichankanab, Parque Lagunar Bacalar, Sistema Lagunar Chacmochuch, Selvas y Humedales de Cozumel.

En Quintana Roo existen cinco Unidades de Manejo Ambiental (UMA) registradas: Ejido Caobas, El Huasteco, Ejido Tres Garantías, Tumben Ha, Ichkabal. Los tipos de vegetación que se encuentran en la entidad son: Bosque Tropical Perennífolio, Bosque Tropical Subcaducífolio, Bosque Espinoso, Vegetación Acuática y Sub Acuática. Entre las especies maderables están el cedro, caoba, tzalán, jabin, pucte y zapote, entre otras.

Las carreteras de Quintana Roo se encuentran en óptimas condiciones, con una red de más de cinco mil kilómetros que comunica a las principales localidades y enlaza a los principales sitios de interés turístico. Así mismo, nos comunica con los estados vecinos de Campeche y Yucatán. La carretera federal 180, Chetumal-Mérida; la 307 que va de Chetumal hasta Cancún y la 186 que va de Chetumal a Escárcega, Campeche.

Quintana Roo es el principal receptor de turistas internacionales que arriban a México. Es un destino atractivo para los flujos de migrantes por las oportunidades de empleo que brinda, tiene niveles bajos de marginación, los municipios de Benito Juárez y Solidaridad mantienen una tasa de crecimiento por arriba de la media estatal.

2W



49

quintanaroo.gob.mx

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI¹³:

- El Producto Interno Bruto de Quintana Roo representa el 1.6% con respecto al nacional.
- De cada 100 pesos aportados a la economía de la entidad, 86.68 son por actividades terciarias, 12.58 por las secundarias y 0.74 por las primarias.
- La actividad más importante de la entidad es la de hoteles, moteles y similares con 28.1% del valor de la producción total.
- 97 de cada 100 personas económicamente activas están ocupadas.
- De cada 100 personas ocupadas, 78 trabajan en el comercio y los servicios.

La elaboración del presente Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo guarda correspondencia al Plan Estatal de Desarrollo, donde, a través del Eje 1, Desarrollo y Diversificación Económica con Oportunidades para Todos, se atiende la política pública destinada para el sector turístico. Desde el inicio de la presente Administración hemos trabajado de manera coordinada e incluyente con actores de los tres órdenes de gobierno, iniciativa privada y sociedad civil organizada para atender de manera puntual las problemáticas presentes y las futuras amenazas a las que se enfrenta la actividad.

Mediante la atención de los tres ejes temáticos fortaleceremos la atención en los principales temas que nos permitan incrementar la competitividad del estado de Quintana Roo como el principal destino turístico de América Latina y el Caribe, y que con ello se más y mejores oportunidades para las familias quintanarroenses.

¹³ Fuente: Conociendo Quintana Roo, INEGI, 8^a. Edición, 2018.



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

ALINEACIÓN DEL PROGRAMA CON EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO, PROGRAMA SECTORIAL FEDERAL, EL PED 2016-2022, AGENDA 2030 Y PLAN ESTRATÉGICO 2018-2022

Cuadro 3. Alineación a los Objetivos Nacionales y Estatales

Objetivos del Programa Sectorial, Institucional y Especial	Objetivos del Programa PED 2016-2022	Objetivos del Programa Sectorial u Homólogo Federal 2019-2024	Apartado del PND 2019-2024	Objetivo de la Agenda 2030	Objetivo General del Plan Estratégico 2018-2022
<p>1. Diversificación y Desarrollo Turístico.</p> <p>2. Sustentabilidad y Cultura Turística.</p> <p>3. Impulso a la Promoción.</p>	<p>5. Diversificación y Desarrollo del Turismo: Consolidar a Quintana Roo como un destino competitivo y líder de la actividad turística y que como motor del desarrollo económico y social del estado genere bienestar para todos.</p>	<p>1. Garantizar un enfoque social y de respeto de los derechos humanos en la actividad turística del país.</p> <p>2. Promover el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México.</p> <p>3. Fortalecer la diversificación de mercados turísticos en los ámbitos nacional e internacional.</p> <p>4. Fomentar el turismo sostenible en el territorio nacional.</p>	III. Economía.	<p>8. Trabajo Decente y Crecimiento Económico.</p> <p>12. Producción y Consumo Responsable.</p>	<p>1. Crecimiento Económico Sostenido y Sustentable.</p> <p>1.1. Fortalecer el Impulso de nuestros destinos turísticos.</p>



51

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX.



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

ALINEACIÓN ESTRUCTURAL PLAN-PROGRAMA DE DESARROLLO

Cuadro 4. Alineación Estructural PED-Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo

Programa Estratégico del Plan Estatal 2016-2022	Líneas de acción del Plan Estatal	Líneas de acción del Programas Sectorial, Institucional o Especial.	Objetivo del Tema del Programa de Desarrollo
5. Diversificación y Desarrollo del Turismo	<p>1. Fortalecer y actualizar de manera oportuna el marco normativo del sector turístico en el estado, buscando su actualización continua</p> <p>2. Crear mecanismos de colaboración y concurrencia entre sectores para la gestión del desarrollo turístico.</p> <p>3. Impulsar estrategias que mejoren la atención, información, seguridad y apoyo al turista durante su estancia en nuestros destinos.</p> <p>4. Fortalecer la integración de información turística estatal con datos de oferta y demanda para mejorar la toma de decisiones.</p> <p>5. Promover el desarrollo de la actividad turística bajo criterios de sustentabilidad.</p> <p>6. Impulsar un programa que facilite viajes al interior del estado con el fin de fortalecer la identidad y sentido de pertenencia de la comunidad.</p>	<p>1. Fortalecer y actualizar de manera oportuna el marco normativo del sector turístico en el estado, buscando su actualización continua</p> <p>3. Impulsar estrategias que mejoren la atención, información, seguridad y apoyo al turista durante su estancia en nuestros destinos.</p> <p>4. Fortalecer la integración de información turística estatal con datos de oferta y demanda para mejorar la toma de decisiones.</p> <p>7. Impulsar el principio de accesibilidad universal en todos los destinos turísticos de la entidad.</p> <p>8. Fortalecer y diversificar el desarrollo de productos, segmentos y eventos turísticos estratégicos.</p>	<p>1. Diversificación y Desarrollo Turístico</p>



SECRETARÍA DE TURISMO 52
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

	<p>7. Impulsar el principio de accesibilidad universal en todos los destinos turísticos de la entidad.</p> <p>8. Fortalecer y diversificar el desarrollo de productos, segmentos y eventos turísticos estratégicos.</p> <p>9. Diseñar e implementar acciones integrales de infraestructura turística en coordinación con actores del sector.</p> <p>10. Promover la innovación y desarrollo de tecnología aplicada al sector turístico.</p> <p>11. Consolidar el turismo en sus diferentes orígenes, segmentos y líneas de producto.</p> <p>12. Promover el fortalecimiento de las cadenas productivas locales y su vinculación con el sector.</p> <p>13. Impulsar estrategias que mejoren la competitividad de los Pueblos Mágicos de la entidad.</p> <p>14. Impulsar la competitividad del sector de cruceros en Quintana Roo.</p> <p>15. Gestionar la mejora en la conectividad de los destinos del Caribe Mexicano.</p> <p>16. Fortalecer la capacitación en el sector turístico para incrementar la calidad en la prestación de servicios y garantizar su mejora continua.</p>	<p>9. Diseñar e implementar acciones integrales de infraestructura turística en coordinación con actores del sector.</p> <p>10. Promover la innovación y desarrollo de tecnología aplicada al sector turístico.</p> <p>12. Promover el fortalecimiento de las cadenas productivas locales y su vinculación con el sector.</p> <p>13. Impulsar estrategias que mejoren la competitividad de los Pueblos Mágicos de la entidad.</p> <p>14. Impulsar la competitividad del sector de cruceros en Quintana Roo.</p> <p>16. Fortalecer la capacitación en el sector turístico para incrementar la calidad en la prestación de servicios y garantizar su mejora continua.</p> <p>17. Impulsar la certificación de servicios y establecimientos turísticos, con estándares de calidad.</p> <p>19. Colaborar con los sectores académico y empresarial para mejorar los perfiles de egreso educativo.</p> <p>23. Impulsar acciones conjuntas con otros estados para la</p>	
--	---	---	--



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

53



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

	<p>17. Impulsar la certificación de servicios y establecimientos turísticos, con estándares de calidad.</p> <p>18. Diseñar un programa de cultura turística para su difusión en el ámbito local.</p> <p>19. Colaborar con los sectores académico y empresarial para mejorar los perfiles de egreso educativo.</p> <p>20. Fortalecer la operación del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.</p> <p>21. Instrumentar e impulsar una política de promoción de los destinos, productos, segmentos y eventos, que posicione al Caribe Mexicano como una marca turística multiproducto y diversificado</p> <p>22. Fortalecer las relaciones con socios comerciales, de gobierno, asociaciones y organismos internacionales relacionados con el turismo.</p> <p>23. Impulsar acciones conjuntas con otros estados para la promoción y desarrollo del turismo.</p> <p>24. Desarrollar e implementar acciones para fortalecer el Modelo de Prevención Quintana Roo.</p> <p>25. Impulsar e implementar acciones permanentes en materia de promoción, protección y defensa de los Derechos Humanos, con la aplicación de planteamientos legales, estructurales, así como la constante formación de los Servidores Públicos fortaleciendo el ejercicio de los Derechos Humanos de los ciudadanos.</p>	<p>promoción y desarrollo del turismo.</p> <p>24. Desarrollar e implementar acciones para fortalecer el Modelo de Prevención Quintana Roo.</p> <p>25. Impulsar e implementar acciones permanentes en materia de promoción, protección y defensa de los Derechos Humanos, con la aplicación de planteamientos legales, estructurales, así como la constante formación de los Servidores Públicos fortaleciendo el ejercicio de los Derechos Humanos de los ciudadanos.</p> <p>26. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.</p> <p>2. Crear mecanismos de colaboración y concurrencia entre sectores para la gestión del desarrollo turístico.</p> <p>5. Promover el desarrollo de la actividad turística bajo criterios de sustentabilidad.</p> <p>6. Impulsar un programa que facilite viajes al interior del estado con el fin de fortalecer la identidad y sentido de pertenencia de la comunidad.</p> <p>18. Diseñar un programa de cultura turística para su difusión en el ámbito local.</p>	<p>2. Sustentabilidad y Cultura Turística</p>
--	---	---	---



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

	<p>ejercicio de los Derechos Humanos de los ciudadanos.</p> <p>26. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.</p>	<p>26. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.</p> <p>11. Consolidar el turismo en sus diferentes orígenes, segmentos y líneas de producto.</p> <p>15. Gestionar la mejora en la conectividad de los destinos del Caribe Mexicano.</p> <p>20. Fortalecer la operación del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.</p> <p>21. Instrumentar e impulsar una política de promoción de los destinos, productos, segmentos y eventos, que posicione al Caribe Mexicano como una marca turística multiproducto y diversificado</p> <p>22. Fortalecer las relaciones con socios comerciales, de gobierno, asociaciones y organismos internacionales relacionados con el turismo.</p> <p>26. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.</p>	<p>3. Impulso a la Promoción</p>
--	---	---	----------------------------------

**Cuadro 5. Indicadores y Metas del Programa establecidos en el PED
2016-2022**



SECRETARÍA DE TURISMO 55
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Indicador PED	Fuente	Unidad de Medida	Línea Base	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Afluencia Turística	SECTUR 2017	Turistas	15,926,071 (2017)	15,926,071	16,675,407				
Posición (Proyectada)				Lugar 1	Lugar 1	Lugar 1	Lugar 1	Lugar 1	Lugar 1

Cuadros 6 a 56. Entregables y Metas de las Líneas de Acción del PED

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:		1. Fortalecer y actualizar de manera oportuna el marco normativo del sector turístico en el estado, buscando su actualización continua.		
Plan Estratégico Objetivo Específico:		1. Diversificación y Desarrollo Turístico.		
Entregable:		Proyecto de actualización del marco normativo del sector.	Unidad de Medida:	Iniciativa de Ley
Descripción:		El indicador expresa el número de proyectos de Iniciativa Ley presentados en relación con la Ley de Turismo del Estado.		
Medio de verificación:		Expediente de Proyectos de Iniciativa, Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, SEDETUR, y/o Periódico Oficial.		
Línea base:		1	Año de línea base:	2018



56

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX.

quintanaroo.gob.mx



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.				
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.				
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	15. Mejora Regulatoria.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	15.3 Normatividad precisa.				
Meta Total: 6					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	1	1	1	1	1

Unidad responsable: Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Secretaría de Turismo.

Programa PED	5. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:	1. Fortalecer y actualizar de manera oportuna el marco normativo del sector turístico en el estado, buscando su actualización continua.			
Plan Estratégico Objetivo Específico:	1. Diversificación y Desarrollo Turístico.			
Entregable:	Programa de Ordenamiento Turístico Estatal.	Unidad de Medida:	Expedientes	
Descripción:	El indicador expresa el número de Ayuntamientos que han aportado expedientes de información técnica para el desarrollo del Programa de Ordenamiento Turístico Estatal.			

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX

57



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Medio de verificación:		Expediente del Programa de Ordenamiento Turístico Estatal, Dirección de Ordenamiento Turístico Sustentable, SEDETUR.					
Línea base:		0	Año de línea base:		2020		
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		8. Trabajo decente y crecimiento económico.					
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:		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.					
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:		15. Mejora Regulatoria.					
Subtema Prioritario de Quintana Roo:		15.3 Normatividad precisa.					
Meta Total: 11							
2017	2018	2019	2020	2021	2022		
N/A	N/A	N/A	N/A	11	0		

Unidad responsable: Dirección de Ordenamiento Turístico Sustentable, Secretaría de Turismo.

Programa PED	5. Diversificación y Desarrollo del Turismo
Línea de acción:	1. Fortalecer y actualizar de manera oportuna el marco normativo del sector turístico en el estado, buscando su actualización continua.
Plan Estratégico Objetivo Específico:	1. Diversificación y Desarrollo Turístico.



58

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Entregable:	Prestadores de Servicios Turísticos con RNT.	Unidad de Medida:	Registros			
Descripción:	El indicador señala el número de registros de inscripción de prestadores de servicios turísticos del estado en el Registro Nacional de Turismo.					
Medio de verificación:	Expediente de Consulta del Catálogo de RNT, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR.					
Línea base:	1,101	Año de línea base:	2019			
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.					
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.					
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	15. Mejora Regulatoria.					
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	15.3 Normatividad precisa.					
Meta Total: 4,701						
NOTA: La meta se considera acumulable, aunque la inscripción en el Registro Nacional de Turismo se debe renovar cada dos años.						
2017	2018	2019	2020	2021	2022	
S/D	S/D	1,101	1,100	1,200	1,300	

Unidad responsable: Dirección de Capacitación y Cultura Turística, Secretaría de Turismo.



59

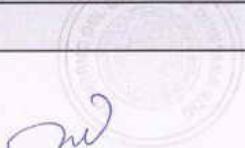
SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX.

quintanaroo.gob.mx



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:		2. Crear mecanismos de colaboración y concurrencia entre sectores para la gestión del desarrollo turístico.		
Plan Estratégico Objetivo Específico:		2. Sustentabilidad y Cultura Turística.		
Entregable:	Acuerdos de trabajo entre los actores del sector turístico.	Unidad de Medida:	Porcentaje	
Descripción:		El indicador mide el porcentaje de atención a los acuerdos alcanzados al interior del Subcomité Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo.		
Medio de verificación:		Actas del Subcomité Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo, Dirección de Planeación y Política Turística, SEDETUR.		
Línea base:	100%	Año de línea base:	2019	
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		8. Trabajo decente y crecimiento económico.		
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:		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.		
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:		10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados. 17. Crecimiento económico del sur.		
Subtema Prioritario de Quintana Roo:		10.1 a 10.9 11.1 a 11.3 17.1 Mayor inversión en el Sur del Estado.		
Meta Total: 100%				



60

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

2017	2018	2019	2020	2021	2022
100%	100%	100%	100%	100%	100%

Unidad responsable: Dirección de Planeación y Política Turística, Secretaría de Turismo.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo						
Línea de acción:		2. Crear mecanismos de colaboración y concurrencia entre sectores para la gestión del desarrollo turístico.						
Plan Estratégico Objetivo Específico:		2. Sustentabilidad y Cultura Turística.						
Entregable:	Comités por el Desarrollo Turístico Sustentable.	Unidad de Medida:	Sesiones					
Descripción:		El indicador señala el número de sesiones realizadas por parte de los Comités por el Desarrollo Turístico Sustentable en la entidad.						
Medio de verificación:		Actas de Sesiones de los Comités por el Desarrollo Turístico Sustentable, Dirección de Ordenamiento Turístico Sustentable, SEDETUR.						
Línea base:	3	Año de línea base:	2017					
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		8. Trabajo decente y crecimiento económico.						
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:		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.						
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:		10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados. 17. Crecimiento económico del sur.						

61



SEDETUR

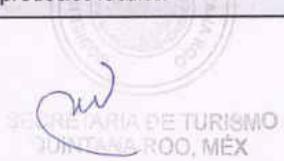
SECRETARÍA DE TURISMO

Subtema Prioritario de Quintana Roo:		10.1 a 10.9 11.1 a 11.3 17.1 Mayor inversión en el Sur del Estado.			
Meta Total: 36					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
3	6	2	1	12	12

Unidad responsable: Dirección de Ordenamiento Turístico Sustentable, Secretaría de Turismo.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:		2. Crear mecanismos de colaboración y concurrencia entre sectores para la gestión del desarrollo turístico.		
Plan Estratégico Objetivo Específico:		2. Sustentabilidad y Cultura Turística.		
Entregable:	Programa Estratégico Comercial.	Unidad de Medida:	Programa	
Descripción:		El indicador mide el desarrollo de nuevas estrategias comerciales para generar más recursos financieros.		
Medio de verificación:		Expediente de Informes de actividades, Dirección de Mercadotecnia, FPMC.		
Línea base:	1	Año de línea base:	2019	
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		8. Trabajo decente y crecimiento económico.		
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:		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.		

62





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	10.2 Cozumel.				
Meta Total: 6					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	1	1	1	1	1

Unidad responsable: Dirección de Mercadotecnia, Fundación de Parques y Museos de Cozumel.

Programa PED	5. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:	3. Impulsar estrategias que mejoren la atención, información, seguridad y apoyo al turista durante su estancia en nuestros destinos.		
Plan Estratégico Objetivo Específico:	1. Diversificación y Desarrollo Turístico.		
Entregable:	Atención al Turista.	Unidad de Medida:	Porcentaje
Descripción:	El indicador mide el porcentaje de atención a las solicitudes de acompañamiento presentadas por los turistas durante su estancia en los destinos turísticos del estado.		
Medio de verificación:	Expediente de Solicituds de Acompañamiento recibidas, Dirección de Atención al Turista, SEDETUR.		
Línea base:	80%	Año de línea base:	2019
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.		

63


SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

quintanaroo.gob.mx



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.				
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	10.1 a 10.9 11.1 a 11.3				
Meta Total: 80%					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
N/A	N/A	80%	80%	80%	80%

Unidad responsable: Dirección de Atención al Turista, Secretaría de Turismo.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:		3. Impulsar estrategias que mejoren la atención, información, seguridad y apoyo al turista durante su estancia en nuestros destinos.		
Plan Estratégico Objetivo Específico:		1. Diversificación y Desarrollo Turístico.		
Entregable:	Contact Center.		Unidad de Medida:	Porcentaje
Descripción:		El indicador mide el porcentaje de llamadas que son turnadas y/o atendidas por parte del personal especializado.		
Medio de verificación:		Expediente del Contact Center, Dirección de Atención al Turista, SEDETUR.		
Línea base:	95%		Año de línea base:	2019



64

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.				
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.				
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	10.1 a 10.9 11.1 a 11.3				
Meta Total: 95%					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
N/A	N/A	95%	95%	95%	95%

Unidad responsable: Dirección de Atención al Turista, Secretaría de Turismo.

Programa PED	5. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:	3. Impulsar estrategias que mejoren la atención, información, seguridad y apoyo al turista durante su estancia en nuestros destinos.			
Plan Estratégico Objetivo Específico:	1. Diversificación y Desarrollo Turístico.			
Entregable:	Plataforma Guest Assist.	Unidad de Medida:	Porcentaje de variación	
Descripción:	El indicador mide el porcentaje de variación en el número de accesos por parte de los turistas a la plataforma Guest Assist.			
Medio de verificación:	Expediente de la Plataforma Guest Assist, Dirección de Atención al Turista, SEDETUR.			



65

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX

quintanaroo.gob.mx



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Línea base:	8,373	Año de línea base:	2019		
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.				
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.				
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	10.1 a 10.9 11.1 a 11.3				
Meta Total: 10% anual					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
N/A	N/A	N/A	10%	10%	10%

Unidad responsable: Dirección de Atención al Turista, Secretaría de Turismo.

Programa PED	5. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:	3. Impulsar estrategias que mejoren la atención, información, seguridad y apoyo al turista durante su estancia en nuestros destinos.		
Plan Estratégico Objetivo Específico:	1. Diversificación y Desarrollo Turístico.		
Entregable:	Módulos de Información Turística habilitados.	Unidad de Medida:	Módulo



66



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Descripción:	El indicador señala los espacios habilitados para que el visitante pueda solicitar información sobre productos y atractivos turísticos durante su estancia en los destinos de la entidad.			
Medio de verificación:	Expediente de evidencias de los Módulos de Información Turística, Dirección de Promoción, SEDETUR.			
Línea base:	0	Año de línea base:	2020	
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.			
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.			
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	14. Promoción Turística.			
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	14.2 Campañas de Publicidad.			
Meta Total: 12				
2017	2018	2019	2020	2021
N/A	N/A	N/A	8	2
				2

Unidad responsable: Dirección de Promoción, Secretaría de Turismo.

Programa PED	5. Diversificación y Desarrollo del Turismo
Línea de acción:	4. Fortalecer la integración de información turística estatal con datos de oferta y demanda para mejorar la toma de decisiones.



67

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

quintanaroo.gob.mx



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Plan Estratégico Objetivo Específico:		1. Diversificación y Desarrollo Turístico.					
Entregable:		Indicadores Turísticos de Quintana Roo.	Unidad de Medida:	Indicadores Actualizados			
Descripción:		El indicador señala la disponibilidad de los Indicadores Turísticos de Quintana Roo.					
Medio de verificación:		Expediente de los Indicadores Turísticos, Dirección de Planeación y Política Turística, SEDETUR.					
Línea base:		1	Año de línea base:	2019			
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		8. Trabajo decente y crecimiento económico.					
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:		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.					
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:		10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.					
Subtema Prioritario de Quintana Roo:		10.1 a 10.9 11.1 a 11.3					
Meta Total: 1							
2017	2018	2019	2020	2021	2022		
1	1	1	1	1	1		

Unidad responsable: Dirección de Planeación y Política Turística, Secretaría de Turismo.

Programa PED	5. Diversificación y Desarrollo del Turismo
--------------	---

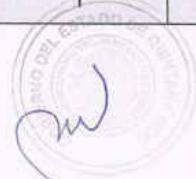




SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Línea de acción:		4. Fortalecer la integración de información turística estatal con datos de oferta y demanda para mejorar la toma de decisiones.			
Plan Estratégico Objetivo Específico:		1. Diversificación y Desarrollo Turístico.			
Entregable:	Inventario Turístico de Quintana Roo.		Unidad de Medida:	Inventario Actualizado	
Descripción:	El indicador señala la disponibilidad de un inventario turístico de Quintana Roo actualizado, conformado por un documento general que contiene información por cada municipio del estado.				
Medio de verificación:	Expediente del Inventario Turístico, Dirección de Fomento a la Inversión, SEDETUR.				
Línea base:	1		Año de línea base:	2019	
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.				
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.				
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	10.1 a 10.9 11.1 a 11.3				
Meta Total: 1					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	1	1	1	1	1

Unidad responsable: Dirección de Fomento a la Inversión, Secretaría de Turismo.



69



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo					
Línea de acción:		5. Promover el desarrollo de la actividad turística bajo criterios de sustentabilidad.					
Plan Estratégico Objetivo Específico:		2. Sustentabilidad y Cultura Turística.					
Entregable:	Plan Maestro de Turismo Sustentable.	Unidad de Medida:	Porcentaje				
Descripción:		El indicador señala el porcentaje de avance en el diagnóstico y diseño del Plan Maestro de Turismo Sustentable de Quintana Roo, con un horizonte a 2030.					
Medio de verificación:		Expediente de evidencias del Plan Maestro de Turismo Sustentable, Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico, SEDETUR.					
Línea base:	0	Año de línea base:	2020				
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		12. Producción y consumo responsables.					
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:		12.b Elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.					
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:		20. Ordenamiento territorial.					
Subtema Prioritario de Quintana Roo:		20.3 Programa de Ordenamiento Turístico Sustentable.					
Meta Total: 100%							
2017	2018	2019	2020	2021	2022		



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

N/A	N/A	N/A	100%	0%	0%
-----	-----	-----	------	----	----

Unidad responsable: Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico, Secretaría de Turismo.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo					
Línea de acción:		5. Promover el desarrollo de la actividad turística bajo criterios de sustentabilidad.					
Plan Estratégico Objetivo Específico:		2. Sustentabilidad y Cultura Turística.					
Entregable:	Distintivos de Sustentabilidad.	Unidad de Medida:	Distintivo				
Descripción:	El indicador mide el número de Distintivos de Sustentabilidad que se han otorgado a los prestadores de servicios turísticos a razón de las buenas prácticas y operación bajo criterios globales de sustentabilidad.						
Medio de verificación:	Expediente de evidencias de Distintivos y Certificaciones, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR.						
Línea base:	43	Año de línea base:	2018				
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	12. Producción y consumo responsables.						
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	12.b Elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.						
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	19. Energía y Medio Ambiente.						
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	19.1 Medio Ambiente. 19.2 Energía.						



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Meta Total: 283

NOTA: La meta se considera acumulable, aunque el Distintivo debe renovarse cada año.

2017	2018	2019	2020	2021	2022
S/D	43	60	60	60	60

Unidad responsable: Dirección de Capacitación y Cultura Turística, Secretaría de Turismo.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:		5. Promover el desarrollo de la actividad turística bajo criterios de sustentabilidad.				
Plan Estratégico Objetivo Específico:		2. Sustentabilidad y Cultura Turística.				
Entregable:	Programa de Responsabilidad Social Empresarial.	Unidad de Medida:	Certificados Entregados			
Descripción:		El indicador mide el número de Certificados de Responsabilidad Social Empresarial entregados a empresas que apoyan los proyectos del programa.				
Medio de verificación:		Expediente del Programa de Responsabilidad Social Empresarial, Dirección de Mercadotecnia, SEDETUR.				
Línea base:	0	Año de línea base:	2020			
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		8. Trabajo decente y crecimiento económico.				
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:		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.				

72

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX.

quintanaroo.gob.mx



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:		10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.			
Subtema Prioritario de Quintana Roo:		10.1 a 10.9 11.1 a 11.3			
Meta Total: 30					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
N/A	N/A	N/A	10	10	10

Unidad responsable: Dirección de Mercadotecnia, Secretaría de Turismo.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:		5. Promover el desarrollo de la actividad turística bajo criterios de sustentabilidad.		
Plan Estratégico Objetivo Específico:		2. Sustentabilidad y Cultura Turística.		
Entregable:	Restauración de Parques y Museos.	Unidad de Medida:	Áreas restauradas	
Descripción:	El indicador mide la restauración de los recursos naturales y la conservación del patrimonio cultural e histórico para tener un buen estado de conservación.			
Medio de verificación:	Expediente de evidencias de Parques y Museos restaurados, Dirección de Conservación y Educación Ambiental, y Dirección del Museo de la Isla, FPMC.			
Línea base:	4	Año de línea base:	2019	





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.					
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.					
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios.					
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	10.2 Cozumel.					
Meta Total: 24						
2017	2018	2019	2020	2021	2022	
4	4	4	4	4	4	

Unidad responsable: Dirección de Conservación y Educación Ambiental, y Dirección del Museo de la Isla de Cozumel, Fundación de Parques y Museos de Cozumel.

Programa PED	5. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:	5. Promover el desarrollo de la actividad turística bajo criterios de sustentabilidad.			
Plan Estratégico Objetivo Específico:	2. Sustentabilidad y Cultura Turística.			
Entregable:	Programa de Conservación.	Unidad de Medida:	Áreas atendidas	
Descripción:	El indicador mide la conservación de los recursos naturales por medio de programas como: monitoreo de peces, aves, tortugas, cocodrilos, insectos y especies vegetales.			



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Medio de verificación:		Expediente de evidencias de la Dirección de Conservación y Educación Ambiental, FPMC.					
Línea base:		4	Año de línea base:		2019		
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		12. Producción y consumo responsables.					
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:		12.b Elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.					
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:		10. Destinos Turísticos Prioritarios.					
Subtema Prioritario de Quintana Roo:		10.2 Cozumel.					
Meta Total: 24							
2017	2018	2019	2020	2021	2022		
4	4	4	4	4	4		

Unidad responsable: Dirección de Conservación y Educación Ambiental, Fundación de Parques y Museos de Cozumel.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:		6. Impulsar un programa que facilite viajes al interior del estado con el fin de fortalecer la identidad y sentido de pertenencia de la comunidad.			
Plan Estratégico Objetivo Específico:		2. Sustentabilidad y Cultura Turística.			
Entregable:	Programa De Aquí Soy.	Unidad de Medida:	Porcentaje		

[Signature]
SECRETA
RÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

75



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Descripción:	El indicador mide la tasa de variación en el número de usuarios beneficiados del programa De Aquí Soy, el cual busca generar identidad y orgullo de pertenencia, en el tiempo determinado.					
Medio de verificación:	Expediente del programa De Aquí Soy, Dirección de Mercadotecnia, SEDETUR.					
Línea base:	7%	Año de línea base:	2018			
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.					
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.					
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.					
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	10.1 a 10.9 11.1 a 11.3					
Meta Total: 5% anual						
2017	2018	2019	2020	2021		
N/A	7%	-13%	5%	5%		
				5%		

Unidad responsable: Dirección de Mercadotecnia, Secretaría de Turismo.

Programa PED	5. Diversificación y Desarrollo del Turismo
Línea de acción:	7. Impulsar el principio de accesibilidad universal en todos los destinos turísticos de la entidad.





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Plan Estratégico Objetivo Específico:		1. Diversificación y Desarrollo Turístico.					
Entregable:		Cartilla de Accesibilidad Turística.		Unidad de Medida:	Porcentaje		
Descripción:		El indicador expresa el porcentaje de avance en el diseño de la Cartilla de Accesibilidad Turística.					
Medio de verificación:		Expediente de evidencias de la Cartilla de Accesibilidad Turística, Dirección de Programas Especiales, SEDETUR.					
Línea base:	0		Año de línea base:	2021			
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		8. Trabajo decente y crecimiento económico.					
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:		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.					
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:		10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.					
Subtema Prioritario de Quintana Roo:		10.1 a 10.9 11.1 a 11.3					
Meta Total: 100%							
2017	2018	2019	2020	2021	2022		
N/A	N/A	N/A	N/A	100%	0%		

Unidad responsable: Dirección de Programas Especiales, Secretaría de Turismo.

Programa PED

5. Diversificación y Desarrollo del Turismo

quintanaroo.gob.mx





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Línea de acción:		8. Fortalecer y diversificar el desarrollo de productos, segmentos y eventos turísticos estratégicos.					
Plan Estratégico Objetivo Específico:		1. Diversificación y Desarrollo Turístico.					
Entregable:	Nuevos productos turísticos puestos en valor.		Unidad de Medida:	Productos Turísticos			
Descripción:		El indicador señala el número de nuevos productos turísticos puestos en valor en la entidad, que se integran a la oferta turística de Quintana Roo.					
Medio de verificación:		Expediente de nuevos productos puestos en valor, Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos, SEDETUR.					
Línea base:	2		Año de línea base:	2019			
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.						
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.						
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	17. Crecimiento económico del sur.						
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	17.1 Mayor inversión en el Sur del Estado.						
Meta Total: 8							
2017	2018	2019	2020	2021	2022		
N/A	N/A	2	2	2	2		

Unidad responsable: Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos, Secretaría de Turismo.



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo						
Línea de acción:		9. Diseñar e implementar acciones integrales de infraestructura turística en coordinación con actores del sector.						
Plan Estratégico Objetivo Específico:		1. Diversificación y Desarrollo Turístico.						
Entregable:	Proyecto de Infraestructura Turística.	Unidad de Medida:	Expediente técnico					
Descripción:		El indicador señala el número de proyectos de infraestructura turística desarrollados a nivel de expediente técnico, el cual cumple con todos los requerimientos técnicos y normativos aplicables.						
Medio de verificación:		Expediente de Proyectos de Infraestructura Turística, Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, SEDETUR.						
Línea base:	5	Año de línea base:	2017					
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		8. Trabajo decente y crecimiento económico.						
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:		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.						
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:		10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.						
Subtema Prioritario de Quintana Roo:		10.1 a 10.9 11.1 a 11.3						
Meta Total: 49								
2017	2018	2019	2020	2021	2022			

79



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

5	10	6	8	10	10
---	----	---	---	----	----

Unidad responsable: Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, Secretaría de Turismo.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo					
Línea de acción:		9. Diseñar e implementar acciones integrales de infraestructura turística en coordinación con actores del sector.					
Plan Estratégico Objetivo Específico:		1. Diversificación y Desarrollo Turístico.					
Entregable:		Obras de Infraestructura Turística ejecutadas.		Unidad de Medida:	Obra		
Descripción:		El indicador señala el número de obras de infraestructura turística ejecutadas en la entidad.					
Medio de verificación:		Expediente de Obras de Infraestructura Turística, Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, SEDETUR.					
Línea base:	5	Año de línea base:		2017			
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		8. Trabajo decente y crecimiento económico.					
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:		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.					
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:		10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.					
Subtema Prioritario de Quintana Roo:		10.1 a 10.9 11.1 a 11.3					



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Meta Total: 31					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
5	10	5	5	4	2

Unidad responsable: Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, Secretaría de Turismo.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:		9. Diseñar e implementar acciones integrales de infraestructura turística en coordinación con actores del sector.				
Plan Estratégico Objetivo Específico:		1. Diversificación y Desarrollo Turístico.				
Entregable:	Mantenimiento y Operación de Infraestructura Turística.	Unidad de Medida:	Acciones			
Descripción:		El indicador señala las acciones de mantenimiento y operación de infraestructura turística en la entidad.				
Medio de verificación:		Expediente de Mantenimiento y Operación, Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, SEDETUR.				
Línea base:	5	Año de línea base:	2019			
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		8. Trabajo decente y crecimiento económico.				
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:		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.				



81

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

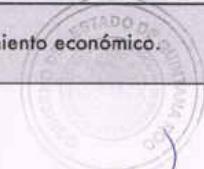


SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	10.1 a 10.9 11.1 a 11.3				
Meta Total: 16					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
0	0	5	5	4	2

Unidad responsable: Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, Secretaría de Turismo.

Programa PED	5. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:	9. Diseñar e implementar acciones integrales de infraestructura turística en coordinación con actores del sector.		
Plan Estratégico Objetivo Específico:	1. Diversificación y Desarrollo Turístico.		
Entregable:	Gestión de Proyectos Municipales.	Unidad de Medida:	Proyecto
Descripción:	El indicador señala el soporte a los gobiernos locales para integrar correctamente los expedientes técnicos de sus proyectos y gestionar los fondos para su ejecución ante las instancias correspondientes.		
Medio de verificación:	Expediente de Gestión de Proyectos Municipales, Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, SEDETUR.		
Línea base:	5	Año de línea base:	2019
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.		



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

82

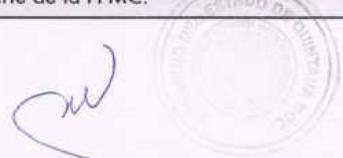


SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.				
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	10.1 a 10.9 11.1 a 11.3				
Meta Total: 30					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
5	5	5	5	5	5

Unidad responsable: Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, Secretaría de Turismo.

Programa PED	5. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:	9. Diseñar e implementar acciones integrales de infraestructura turística en coordinación con actores del sector.		
Plan Estratégico Objetivo Específico:	1. Diversificación y Desarrollo Turístico.		
Entregable:	Infraestructura Turística de la Fundación de Parques y Museos de Cozumel.	Unidad de Medida:	Obra
Descripción:	El indicador señala las obras de infraestructura en edificios, área de servicio, mantenimiento, espacios comerciales para renta, obra civil, caminos y senderos, muelles, puentes, observatorios, acuarios y otros por parte de la FPMC.		



83



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Medio de verificación:	Expediente de Obras de la Dirección de Obra y Servicios Generales, FPMC.						
Línea base:	1		Año de línea base:	2019			
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.						
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.						
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios.						
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	10.2 Cozumel.						
Meta Total: 6							
2017	2018	2019	2020	2021	2022		
1	1	1	1	1	1		

Unidad responsable: Dirección de Obra y Servicios Generales, Fundación de Parques y Museos de Cozumel.

Programa PED	5. Diversificación y Desarrollo del Turismo
Línea de acción:	10. Promover la innovación y desarrollo de tecnología aplicada al sector turístico.
Plan Estratégico Objetivo Específico:	1. Diversificación y Desarrollo Turístico.



84

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Entregable:	Mantenimiento y Operación de Módulos Wi-Fi.	Unidad de Medida:	Acciones
Descripción:	El indicador señala las acciones de mantenimiento y operación de los Módulos Wi-Fi en la entidad.		
Medio de verificación:	Expediente de Módulos Wi-Fi, Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, SEDETUR.		
Línea base:	11	Año de línea base:	2018
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.		
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.		
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	12. Transformación Digital.		
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	12.1 Conectividad.		
Meta Total: 80			
2017	2018	2019	2020
0	11	9	20
			2021 2022
			20 20

Unidad responsable: Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, Secretaría de Turismo.

Programa PED

5. Diversificación y Desarrollo del Turismo



85

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX

quintanaroot.gob.mx



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Línea de acción:		10. Promover la innovación y desarrollo de tecnología aplicada al sector turístico.					
Plan Estratégico Objetivo Específico:		1. Diversificación y Desarrollo Turístico.					
Entregable:	Guest Locator.		Unidad de Medida:	Plataforma digital			
Descripción:		El indicador señala la operación, actualización y mantenimiento de la Plataforma Guest Locator.					
Medio de verificación:		Expediente de la Plataforma Guest Locator, Dirección de Innovación y Tecnologías, SEDETUR.					
Línea base:	1		Año de línea base:	2017			
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.						
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.						
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.						
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	10.1 a 10.9 11.1 a 11.3						
Meta Total: 1							
2017	2018	2019	2020	2021	2022		
1	1	1	1	1	1		

Unidad responsable: Dirección de Innovación y Tecnologías, Secretaría de Turismo.



86



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo						
Línea de acción:		10. Promover la innovación y desarrollo de tecnología aplicada al sector turístico.						
Plan Estratégico Objetivo Específico:		1. Diversificación y Desarrollo Turístico.						
Entregable:	Guest Assist.	Unidad de Medida:	Plataforma digital					
Descripción:		El indicador señala la operación, actualización y mantenimiento de la Plataforma Guest Assist.						
Medio de verificación:		Expediente de la Plataforma Guest Assist, Dirección de Innovación y Tecnologías, SEDETUR.						
Línea base:	1	Año de línea base:	2018					
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		8. Trabajo decente y crecimiento económico.						
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:		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.						
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:		10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.						
Subtema Prioritario de Quintana Roo:		10.1 a 10.9 11.1 a 11.3						
Meta Total: 1								
2017	2018	2019	2020	2021	2022			
N/A	1	1	1	1	1			

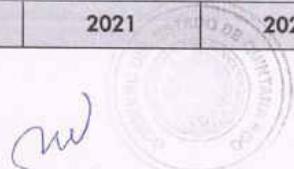
Unidad responsable: Dirección de Innovación y Tecnologías, Secretaría de Turismo.





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:		10. Promover la innovación y desarrollo de tecnología aplicada al sector turístico.				
Plan Estratégico Objetivo Específico:		1. Diversificación y Desarrollo Turístico.				
Entregable:	Plataforma Digital Turística.	Unidad de Medida:	Plataforma digital			
Descripción:		El indicador señala la operación, actualización y mantenimiento de una Plataforma Digital Turística.				
Medio de verificación:		Expediente de la Plataforma Digital Turística, Dirección de Innovación y Tecnologías, SEDETUR.				
Línea base:	2	Año de línea base:	2019			
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.					
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.					
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.					
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	10.1 a 10.9 11.1 a 11.3					
Meta Total: 5						
2017	2018	2019	2020	2021		
				2022		



88



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

N/A	N/A	2	1	1	1
-----	-----	---	---	---	---

Unidad responsable: Dirección de Innovación y Tecnologías, Secretaría de Turismo.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:		11. Consolidar el turismo en sus diferentes orígenes, segmentos y líneas de producto.			
Plan Estratégico Objetivo Específico:		3. Impulso a la Promoción.			
Entregable:	Campañas Institucionales.		Unidad de Medida:	Campañas Institucionales	
Descripción:	El indicador señala la existencia de un reporte que documenta las campañas institucionales por marcas, destinos, experiencias turísticas y mercados de origen (absoluto).				
Medio de verificación:	Expediente de evidencias de Campañas Institucionales del Caribe Mexicano, Dirección de Mercadotecnia, CPTQ.				
Línea base:	0		Año de línea base:	2020	
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.				
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.				
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	10.1 a 10.9 11.1 a 11.3				

89

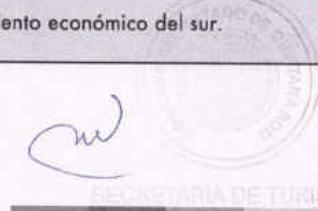


SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Meta Total: 54					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
N/A	N/A	N/A	16	18	20

Unidad responsable: Dirección de Mercadotecnia, Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:		12. Promover el fortalecimiento de las cadenas productivas locales y su vinculación con el sector.				
Plan Estratégico Objetivo Específico:		1. Diversificación y Desarrollo Turístico.				
Entregable:		Eventos de promoción y difusión de productos financieros.	Unidad de Medida:	Evento		
Descripción:		Este indicador expresa el número de eventos de promoción y difusión de productos financieros realizados en la entidad.				
Medio de verificación:		Expediente de eventos de promoción y difusión de productos financieros, Dirección de Fomento a la Inversión, SEDETUR.				
Línea base:	2	Año de línea base:	2109			
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		8. Trabajo decente y crecimiento económico.				
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:		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.				
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:		17. Crecimiento económico del sur.				



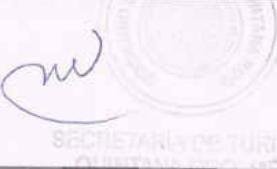


SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Subtema Prioritario de Quintana Roo:		17.1.10 Programa de promoción económica.			
Meta Total: 8					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
2	2	2	2	2	2

Unidad responsable: Dirección de Fomento a la Inversión, Secretaría de Turismo.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:		12. Promover el fortalecimiento de las cadenas productivas locales y su vinculación con el sector.				
Plan Estratégico Objetivo Específico:		1. Diversificación y Desarrollo Turístico.				
Entregable:	Portafolio de Inversión Turística.	Unidad de Medida:	Portafolio Actualizado			
Descripción:		El indicador señala la disponibilidad del Portafolio de Inversión Turística actualizado.				
Medio de verificación:		Expediente del Portafolio de Inversión Turística, Dirección de Fomento a la Inversión, SEDETUR.				
Línea base:	1	Año de línea base:	2109			
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		8. Trabajo decente y crecimiento económico.				
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:		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.				



91



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	17. Crecimiento económico del sur.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	17.1.9 Programa de atracción de inversiones.				
Meta Total: 1					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
N/A	1	1	1	1	1

Unidad responsable: Dirección de Fomento a la Inversión, Secretaría de Turismo.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:		13. Impulsar estrategias que mejoren la competitividad de los Pueblos Mágicos de la entidad.				
Plan Estratégico Objetivo Específico:		1. Diversificación y Desarrollo Turístico.				
Entregable:	Pueblos Mágicos.	Unidad de Medida:	Expediente			
Descripción:		El indicador señala la integración del Expediente de Permanencia de cada Pueblo Mágico en la entidad, de acuerdo con los Lineamientos Generales del Programa.				
Medio de verificación:		Expedientes de Permanencia en el Programa Pueblos Mágicos, Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos, SEDETUR.				
Línea base:	3	Año de línea base:	2018			
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		8. Trabajo decente y crecimiento económico.				



92

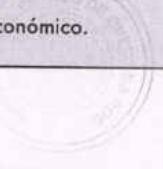


SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.				
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	10.3 y 10.5 11.2				
Meta Total: 3					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
3	3	3	3	3	3

Unidad responsable: Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos, Secretaría de Turismo.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:		14. Impulsar la competitividad del sector de cruceros en Quintana Roo.				
Plan Estratégico Objetivo Específico:		1. Diversificación y Desarrollo Turístico.				
Entregable:	Arribo de cruceristas.	Unidad de Medida:	Porcentaje			
Descripción:		El indicador señala la variación en el número de cruceristas que arriban a los puertos de Quintana Roo.				
Medio de verificación:		Expediente de indicadores de la actividad de cruceros, Despacho de la C. Secretaría, SEDETUR.				
Línea base:	2.7%	Año de línea base:	2019			
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		8. Trabajo decente y crecimiento económico.				



93



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.				
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	10.2.5 4to. Muelle. 11.3.2 2 rutas de cruceros nuevos.				
Meta Total: 5% anual					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
18.2%	10.7%	2.7%	5%	5%	5%

Unidad responsable: Despacho de la C. Secretaría, Secretaría de Turismo.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:		15. Gestionar la mejora en la conectividad de los destinos del Caribe Mexicano.				
Plan Estratégico Objetivo Específico:		3. Impulso a la Promoción.				
Entregable:	Conectividad aérea.	Unidad de Medida:	Asientos de avión			
Descripción:		El indicador señala el número de asientos de avión a la venta en los mercados de origen hacia los aeropuertos de Quintana Roo (absoluto).				
Medio de verificación:		Expediente de evidencias de Conectividad aérea, Dirección de Inteligencia de Mercados, CPTQ y/o Sistema de Distribución Global para oferta de vuelos (GDS).				
Línea base:	13,620 Millones	Año de línea base:	2018			

94

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX

quintanaroo.gob.mx

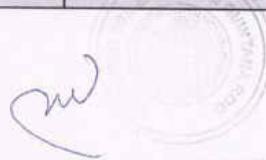


SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.				
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.				
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados. 17. Crecimiento económico del sur.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	10.1 a 10.9 11.1 a 11.3 17.1.6 Aeropuerto de Chetumal, Incrementar número de vuelos.				
Meta Total: 70,045 Millones					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
N/A	13,620 Millones	13,690 Millones	13,964 Millones	14,243 Millones	14,528 Millones

Unidad responsable: Dirección de Inteligencia de Mercados, Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.

Programa PED	5. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:	16. Fortalecer la capacitación en el sector turístico para incrementar la calidad en la prestación de servicios y garantizar su mejora continua.			
Plan Estratégico Objetivo Específico:	1. Diversificación y Desarrollo Turístico.			
Entregable:	Prestadores de servicios turísticos capacitados.	Unidad de Medida:	Personas	



95



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Descripción:	El indicador señala la cantidad de personas que reciben capacitación turística.					
Medio de verificación:	Expediente de capacitación, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR.					
Línea base:	5,000	Año de línea base:	2018			
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.					
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.					
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	13. Empleo.					
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	13.3 Capacitación y asistencia técnica.					
Meta Total: 28,221						
2017	2018	2019	2020	2021		
221	5,000	5,000	6,000	6,000		

Unidad responsable: Dirección de Capacitación y Cultura Turística, Secretaría de Turismo.

Programa PED	5. Diversificación y Desarrollo del Turismo
Línea de acción:	17. Impulsar la certificación de servicios y establecimientos turísticos, con estándares de calidad.
Plan Estratégico Objetivo Específico:	1. Diversificación y Desarrollo Turístico.



96



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Entregable:	Distintivos.	Unidad de Medida:	Distintivo		
Descripción:	El indicador mide la cantidad de Distintivos y/o Certificaciones que se otorgan, ya sea a unidades económicas o a empresas turísticas.				
Medio de verificación:	Expediente de Distintivos y/o Certificaciones, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR.				
Línea base:	775	Año de línea base:	2019		
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.				
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.				
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	13. Empleo.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	13.3 Capacitación y asistencia técnica.				
Meta Total: 4,512					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
512	915	775	770	770	770

Unidad responsable: Dirección de Capacitación y Cultura Turística, Secretaría de Turismo.

Programa PED	5. Diversificación y Desarrollo del Turismo
Línea de acción:	18. Diseñar un programa de cultura turística para su difusión en el ámbito local.



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Plan Estratégico Objetivo Específico:		2. Sustentabilidad y Cultura Turística.						
Entregable:	Programa Tú y el Turismo.	Unidad de Medida:	Cartas elaboradas					
Descripción:		El indicador señala la actividad del Programa Tú y el Turismo, dirigido a la población infantil de nivel primaria.						
Medio de verificación:		Expediente del Programa Tú y el Turismo, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR.						
Línea base:	2,350	Año de línea base:	2019					
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.							
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.							
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.							
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	10.1 a 10.9 11.1 a 11.3							
Meta Total: 10,250								
2017	2018	2019	2020	2021	2022			
N/A	N/A	2,350	2,400	2,500	3,000			

Unidad responsable: Dirección de Capacitación y Cultura Turística, Secretaría de Turismo.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX

98



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:		18. Diseñar un programa de cultura turística para su difusión en el ámbito local.		
Plan Estratégico Objetivo Específico:		2. Sustentabilidad y Cultura Turística.		
Entregable:	Cartilla Turística.	Unidad de Medida:	Beneficiarios	
Descripción:		El indicador señala el número de beneficiarios de la Cartilla Turística escolar, dirigida a estudiantes de nivel primaria en el Sistema Educativo del Estado.		
Medio de verificación:		Expediente de la Cartilla Turística, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR.		
Línea base:	18,000	Año de línea base:	2020	
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		8. Trabajo decente y crecimiento económico.		
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:		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.		
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:		10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.		
Subtema Prioritario de Quintana Roo:		10.1 a 10.9 11.1 a 11.3		
Meta Total: 73,000				
2017	2018	2019	2020	2021
				2022



99

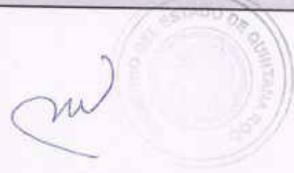


SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

N/A	N/A	N/A	18,000	25,000	30,000
-----	-----	-----	--------	--------	--------

Unidad responsable: Dirección de Capacitación y Cultura Turística, Secretaría de Turismo.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:		18. Diseñar un programa de cultura turística para su difusión en el ámbito local.			
Plan Estratégico Objetivo Específico:		2. Sustentabilidad y Cultura Turística.			
Entregable:	Fomento de Actividades Sociales, Culturales y Artísticas.		Unidad de Medida:	Actividades	
Descripción:	Este indicador mide el fomento de actividades como obras teatrales, exposiciones, concursos, capacitación y congresos que se realizan en el Museo de la Isla de Cozumel.				
Medio de verificación:	Expediente de comunicados y reporte de actividades, Dirección del Museo de la Isla de Cozumel, FPMC.				
Línea base:	16		Año de línea base:	2019	
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.				
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.				
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios.				



100



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Subtema Prioritario de Quintana Roo:		10.2 Cozumel.			
Meta Total: 102					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
12	14	16	18	20	22

Unidad responsable: Dirección del Museo de la Isla de Cozumel, Fundación de Parques y Museos de Cozumel.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:		18. Diseñar un programa de cultura turística para su difusión en el ámbito local.		
Plan Estratégico Objetivo Específico:		2. Sustentabilidad y Cultura Turística.		
Entregable:	Programa de Capacitación, Cultura de Servicio de Calidad.	Unidad de Medida:	Programa de Capacitación	
Descripción:		El indicador señala la creación de un Programa de Capacitación que promueva una cultura de servicio de calidad, efectividad, eficiente y eficaz, para cumplir las necesidades o expectativas del cliente.		
Medio de verificación:		Expediente del Programa de Capacitación, Dirección de Mercadotecnia, FPMC.		
Línea base:	1	Año de línea base:	2019	
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		8. Trabajo decente y crecimiento económico.		



101



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.					
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	13. Empleo.					
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	13.3 Capacitación y asistencia técnica.					
Meta Total: 6						
2017	2018	2019	2020	2021	2022	
1	1	1	1	1	1	

Unidad responsable: Dirección de Mercadotecnia, Fundación de Parques y Museos de Cozumel.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:		18. Diseñar un programa de cultura turística para su difusión en el ámbito local.			
Plan Estratégico Objetivo Específico:		2. Sustentabilidad y Cultura Turística			
Entregable:	Programa de Capacitación para el Desarrollo de las Competencias del Capital Humano, Fundación de Parques y Museos de Cozumel.	Unidad de Medida:	Curso de Capacitación		



102

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Descripción:	El indicador señala las actividades didácticas orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en la FPMC.				
Medio de verificación:	Expediente de Capacitación, Dirección Administrativa, FPMC.				
Línea base:	6	Año de línea base:	2019		
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.				
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.				
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	13. Empleo.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	13.3 Capacitación y asistencia técnica.				
Meta Total: 36					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
6	6	6	6	6	6

Unidad responsable: Dirección Administrativa, Fundación de Parques y Museos de Cozumel.

Programa PED	5. Diversificación y Desarrollo del Turismo
Línea de acción:	19. Colaborar con los sectores académico y empresarial para mejorar los perfiles de egreso educativo.
Plan Estratégico Objetivo Específico:	1. Diversificación y Desarrollo Turístico.



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Entregable:	Propuestas de contenido académico ante sectores.	Unidad de Medida:	Documento		
Descripción:		El indicador señala la evidencia en actas y/o minutos de trabajo en las que se presentaron las propuestas de ajuste o modificación en los programas académicos relacionados al turismo.			
Medio de verificación:		Minutas y/o Actas de Trabajo, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR.			
Línea base:	0	Año de línea base:	2020		
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.				
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.				
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	13. Empleo.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	13.3 Capacitación y asistencia técnica.				
Meta Total: 5					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
N/A	N/A	N/A	1	2	2

Unidad responsable: Dirección de Capacitación y Cultura Turística, Secretaría de Turismo.

Programa PED

5. Diversificación y Desarrollo del Turismo

quintanaroo.gob.mx



104



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Línea de acción:		20. Fortalecer la operación del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.			
Plan Estratégico Objetivo Específico:		3. Impulso a la Promoción.			
Entregable:	Presencia del CPTQ.	Unidad de Medida:	Organismos		
Descripción:	El indicador señala la presencia del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo en los principales organismos y/o comités locales, nacionales e internacionales relacionados con la gestión y promoción del turismo (absoluto).				
Medio de verificación:	Expediente de Constancias, Despacho del C. Director General, CPTQ.				
Línea base:	6	Año de línea base:	2018		
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.				
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.				
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	14. Promoción Turística.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	14.1 Ferias y exposiciones. 14.2. Campañas de Publicidad. 14.3 Campañas de Relaciones Públicas.				
Meta Total: 38					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
N/A	6	9	10	11	12

Unidad responsable: Despacho del C. Director General, Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo						
Línea de acción:		21. Instrumentar e impulsar una política de promoción de los destinos, productos, segmentos y eventos, que posicione al Caribe Mexicano como una marca turística multiproducto y diversificado.						
Plan Estratégico Objetivo Específico:		3. Impulso a la Promoción.						
Entregable:	Comunidad Digital.	Unidad de Medida:	Seguidores					
Descripción:		El indicador señala el número de seguidores en la Comunidad Digital del Caribe Mexicano, sus destinos y experiencias turísticas.						
Medio de verificación:		Expediente de evidencias de la Comunidad Digital, Dirección de Mercadotecnia, CPTQ.						
Línea base:	2,994,935	Año de línea base:	2019					
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		8. Trabajo decente y crecimiento económico.						
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:		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.						
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:		14. Promoción Turística.						
Subtema Prioritario de Quintana Roo:		14.2. Campañas de Publicidad. 14.3 Campañas de Relaciones Públicas.						
Meta Total: 15,474,828								
2017	2018	2019	2020	2021	2022			



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

N/A	N/A	2,994,935	3,593,922	4,133,010	4,752,961
-----	-----	-----------	-----------	-----------	-----------

Unidad responsable: Dirección de Mercadotecnia, Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo						
Línea de acción:		21. Instrumentar e impulsar una política de promoción de los destinos, productos, segmentos y eventos, que posicione al Caribe Mexicano como una marca turística multiproducto y diversificado.						
Plan Estratégico Objetivo Específico:		3. Impulso a la Promoción.						
Entregable:	Ferias y Eventos Institucionales.	Unidad de Medida:	Feria / Evento					
Descripción:		El indicador señala la promoción de los destinos y productos turísticos en ferias y eventos institucionales a través de la SEDETUR.						
Medio de verificación:		Expediente de Ferias y Eventos Institucionales, Dirección de Promoción, SEDETUR.						
Línea base:	10	Año de línea base:	2018					
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:		8. Trabajo decente y crecimiento económico.						
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:		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.						
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:		14. Promoción Turística.						
Subtema Prioritario de Quintana Roo:		14.1 Ferias y exposiciones.						



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Meta Total: 50					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
N/A	10	10	10	10	10

Unidad responsable: Dirección de Promoción, Secretaría de Turismo.

Programa PED		5. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:	22. Fortalecer las relaciones con socios comerciales, de gobierno, asociaciones y organismos internacionales relacionados con el turismo.			
Plan Estratégico Objetivo Específico:	3. Impulso a la Promoción.			
Entregable:	Acuerdos de trabajo entre los actores del sector turístico.	Unidad de Medida:	Porcentaje	
Descripción:	El indicador mide el porcentaje de atención a los acuerdos alcanzados al interior de la Junta Directiva del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.			
Medio de verificación:	Actas de la Junta Directiva del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, Dirección de Administración, CPTQ.			
Línea base:	100%	Año de línea base:	2018	
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.			
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.			



108

quintanaroo.gob.mx

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados. 17. Crecimiento económico del sur.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	10.1 a 10.9 11.1 a 11.3 17.1 Mayor inversión en el Sur del Estado.				
Meta Total: 100%					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
N/A	100%	100%	100%	100%	100%

Unidad responsable: Dirección de Administración, Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.

Programa PED	5. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:	23. Impulsar acciones conjuntas con otros estados para la promoción y desarrollo del turismo.		
Plan Estratégico Objetivo Específico:	1. Diversificación y Desarrollo Turístico.		
Entregable:	Visitantes a las zonas arqueológicas.	Unidad de Medida:	Porcentaje
Descripción:	Este indicador evidencia el funcionamiento del Programa Mundo Maya en Quintana Roo, de cuyo funcionamiento se espera un incremento en la afluencia a las zonas arqueológicas del estado.		
Medio de verificación:	Expediente de indicadores de la actividad en zonas arqueológicas, Despacho de la C. Secretaría, SEDETUR.		
Línea base:	1.1%	Año de línea base:	2018



109

quintanaroo.gob.mx

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.				
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.				
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	10. Destinos Turísticos Prioritarios. 11. Destinos Turísticos Consolidados.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	10.1 a 10.9 11.1 a 11.3				
Meta Total: 2% anual					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
21.9%	1.1%	-6%	2%	2%	2%

Unidad responsable: Despacho de la C. Secretaría, Secretaría de Turismo.

Programa PED	5. Diversificación y Desarrollo del Turismo					
Línea de acción:	24. Desarrollar e implementar acciones para fortalecer el Modelo de Prevención Quintana Roo.					
Plan Estratégico Objetivo Específico:	1. Diversificación y Desarrollo Turístico.					
Entregable:	Acciones institucionales.	Unidad de Medida:	Acciones realizadas			
Descripción:	El indicador señala las acciones que realiza el Comité Institucional para la Igualdad de Género de la SEDETUR.					
Medio de verificación:	Expediente de evidencias del Comité Institucional para la Igualdad de Género, Dirección de Innovación y Tecnologías, SEDETUR.					



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Línea base:	7	Año de línea base:	2017		
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	5. Igualdad de género.				
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.				
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	26. Mujer.				
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	26.2 Prevención y atención de la violencia de género. 26.3 Capacitación en materia de prevención y atención de la violencia de género en el sector público.				
Meta Total: 42					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
7	7	7	7	7	7

Unidad responsable: Dirección de Innovación y Tecnologías, Secretaría de Turismo.

Programa PED	5. Diversificación y Desarrollo del Turismo
Línea de acción:	25. Impulsar e implementar acciones permanentes en materia de promoción, protección y defensa de los Derechos Humanos, con la aplicación de planteamientos legales, estructurales, así como la constante formación de los Servidores Públicos fortaleciendo el ejercicio de los Derechos Humanos de los ciudadanos.
Plan Estratégico Objetivo Específico:	1. Diversificación y Desarrollo Turístico.



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Entregable:	Código de Conducta Nacional.	Unidad de Medida:	Acreditación			
Descripción:	El indicador señala el número de acreditaciones que evidencian la adopción del Código de Conducta Nacional, para proteger los derechos de las personas menores de edad.					
Medio de verificación:	Expediente de evidencias del Código de Conducta Nacional, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR.					
Línea base:	20	Año de línea base:	2019			
Contribución Directa al Objetivo de la Agenda 2030:	8. Trabajo decente y crecimiento económico.					
Contribución Directa a la Meta de la Agenda 2030:	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.					
Tema / Proyecto Prioritario de Quintana Roo:	28. Prevención al Delito.					
Subtema Prioritario de Quintana Roo:	28.3 Atención a factores de riesgo situacional.					
Meta Total: 95						
NOTA: La meta se considera acumulable, aunque la inscripción en el Código de Conducta Nacional se debe renovar cada dos años.						
2017	2018	2019	2020	2021	2022	
S/D	S/D	20	20	25	30	

Unidad responsable: Dirección de Capacitación y Cultura Turística, Secretaría de Turismo.



112
SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

MISIÓN



113
SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

quintanaroo.gob.mx



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

VII. MISIÓN

Somos organismos públicos al servicio de las y los quintanarroenses que trabajamos para consolidar a Quintana Roo como un destino turístico altamente competitivo, referente en América Latina y el Caribe, el cual, a través de su oferta diversificada y calidad, satisface las expectativas y necesidades de sus visitantes nacionales e internacionales, generando en ellos experiencias únicas, fomentando también un desarrollo sustentable de la actividad turística como fuente generadora de empleos, identidad y oportunidades para las familias quintanarroenses.

quintanaroo.gob.mx





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

VISIÓN

quintanaroo.gob.mx

W



115

GUÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX.

Febrero 12 2021



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

VIII. VISIÓN

Quintana Roo es un destino turístico maduro y altamente competitivo que cuenta con una importante infraestructura para ofrecer experiencias inigualables, lo que le permite estar al nivel de los principales destinos turísticos del mundo. Se ha consolidado como el destino turístico predilecto de América Latina y la zona del Caribe al contar con una oferta turística diferenciada, diversificada, equilibrada y sustentable que garantiza la preservación de sus recursos naturales y culturales que, aunada al capital humano certificado, el uso de los medios de comunicación e información y las herramientas tecnológicas para su marketing, lo han convertido en una potencia turística, generadora de seguridad y bienestar para las familias quintanarroenses.

quintanaroo.gob.mx





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

POLÍTICAS

quintanaroo.gob.mx





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

IX. POLÍTICAS

Se proponen las siguientes políticas públicas que nos ayudaran a transformar la actividad turística en Quintana Roo:

- De manera coordinada con las Legislaturas de los HH. Congresos Estatal y Federal, una política que garantice la normatividad precisa y el ordenamiento turístico del estado de Quintana Roo, dando sustento al desarrollo económico de la entidad.
- Una política que fortalezca la oferta turística de la entidad, incrementando la competitividad del destino mediante la capacitación del capital humano y la certificación con estándares de calidad nacional e internacional. Para lograrla, se trabaja de manera coordinada con la Secretaría de Turismo Federal, la Secretaría del Trabajo, el Instituto de Capacitación para el Trabajo y la Secretaría de Educación y Cultura.



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

- Impulsar una política que fortalezca la promoción turística de la entidad, implementando estrategias para consolidar al Caribe Mexicano como un multiproducto turístico en las principales ferias turísticas nacionales e internacionales. Para lograrla, se trabaja de manera coordinada con la Secretaría de Turismo Federal y el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.
- Establecer una política que contribuya a la diversificación turística del estado, para incrementar la llegada de visitantes nacionales e internacionales por aire, mar y tierra. Se trabaja de manera coordinada con la Secretaría de Turismo Federal, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, la Administración Portuaria Integral de Quintana Roo, Aeropuertos y Servicios Auxiliares y Grupo Aeroportuario del Sureste.
- Fortalecer una política que permita el desarrollo de productos turísticos de diversos segmentos como el turismo de naturaleza, el turismo rural el deportivo, salud, así como la realizar estudios y análisis de mercados para definir las características y estrategias de comercialización más adecuadas. Trabajaremos de manera coordinada con la Secretaría de Salud y la Secretaría del Medio Ambiente, la Comisión para la Juventud y el Deporte de Quintana Roo, el Instituto de Cultura y Artes, y el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, entre otros.
- Implementar una política turística que garantice la sustentabilidad natural, social y económica del estado de Quintana Roo. Para lograrlo, trabajaremos coordinadamente con la Secretaría de Turismo Federal, la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Secretaría de Ecología y Medio Ambiente, entre otros.
- Implementar una política para evaluar el desempeño del sector turístico mediante el uso de la métrica e indicadores para la toma de decisiones. Se trabaja con el



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, la Secretaría de Turismo Federal, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, la Secretaría de Gobernación, la Secretaría de Finanzas y Planeación de Quintana Roo, el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo y la Administración Portuaria Integral de Quintana Roo, entre otros.

- Fortalecer una política que nos permita trabajar en concurrencia con los tres órdenes de gobierno y la iniciativa privada con el fin de garantizar la seguridad de nuestros visitantes. Para ello, nos coordinaremos con la Secretaría de Salud, la Secretaría de Turismo Federal y la Secretaría de Seguridad Pública, los representantes del sector privado y social, entre otros.
- Implementar una política que incentive el financiamiento y la inversión privada en el sector turístico de la entidad, que promueva la participación de los prestadores de servicios turísticos y brinde asesoría para la gestión de empresas y la búsqueda de fuentes de financiamiento. Para lograrlo, trabajaremos de manera coordinada con la Secretaría de Turismo Federal, la Secretaría de Economía, la Banca de Desarrollo, la Secretaría de Desarrollo Económico y la iniciativa privada.
- Una política que promueva el crecimiento de la oferta turística y el desarrollo sustentable de Cozumel. Para lograrlo, trabajaremos de manera coordinada con la Fundación de Parques y Museos de Cozumel.
- Fortalecer una política que fomente la innovación y el uso de las nuevas tecnologías en el desarrollo de la actividad turística del estado. Para lograrlo, trabajaremos de manera coordinada con el Instituto Quintanarroense de Innovación y Tecnología, la Secretaría de Turismo Federal, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, el Consejo Quintanarroense de Ciencia y Tecnología, y la iniciativa privada.



120

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

APARTADO ESTRATÉGICO



121

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX.

quintanaroo.gob.mx



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

X. APARTADO ESTRATÉGICO

Objetivo

Fortalecer la competitividad de la oferta turística estatal, diversificando y desarrollando productos turísticos novedosos e integrales, haciendo uso de la investigación y estadísticas que nos permitan definir las tendencias y prospectivas para la acertada toma de decisiones, así como colaborar de manera corresponsable con los diversos actores del sector turístico, promoviendo el financiamiento, la inversión pública y privada, así

quintanaroo.gob.mx

122

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

como la gestión de empresas turísticas para brindar mejores servicios turísticos a nuestros visitantes mediante el uso de herramientas tecnológicas.

Estrategia

Incrementar la competitividad de los destinos turísticos del estado, diversificando la oferta, con proyectos estratégicos de infraestructura y producto turístico que sean atractivos para nuevos segmentos, atendido al visitante de forma cercana y oportuna, fortaleciendo el sector cruceros, promoviendo que las empresas y prestadores de servicios del estado obtengan certificaciones y capacitación con estándares de calidad nacional e internacional, realizar un monitoreo constante de las estadísticas e información turística de primera mano, que nos facilite la toma de decisiones en materia turística, y que nos permita atraer un mayor flujo de fuentes de financiamiento e inversión acordes a las necesidades del sector turístico del estado de Quintana Roo, haciendo uso del desarrollo de nuevas tecnologías.

Líneas de Acción

1. Fortalecer y actualizar de manera oportuna el marco normativo del sector turístico en el estado, buscando su actualización continua.
3. Impulsar estrategias que mejoren la atención, información, seguridad y apoyo al turista durante su estancia en nuestros destinos.
4. Fortalecer la integración de información turística estatal con datos de oferta y demanda para mejorar la toma de decisiones.



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

7. Impulsar el principio de accesibilidad universal en todos los destinos turísticos de la entidad.
8. Fortalecer y diversificar el desarrollo de productos, segmentos y eventos turísticos estratégicos.
9. Diseñar e implementar acciones integrales de infraestructura turística en coordinación con actores del sector.
10. Promover la innovación y desarrollo de tecnología aplicada al sector turístico.
12. Promover el fortalecimiento de las cadenas productivas locales y su vinculación con el sector.
13. Impulsar estrategias que mejoren la competitividad de los Pueblos Mágicos de la entidad.
14. Impulsar la competitividad del sector de cruceros en Quintana Roo.
16. Fortalecer la capacitación en el sector turístico para incrementar la calidad en la prestación de servicios y garantizar su mejora continua.
17. Impulsar la certificación de servicios y establecimientos turísticos, con estándares de calidad.
19. Colaborar con los sectores académico y empresarial para mejorar los perfiles de egreso educativo.
23. Impulsar acciones conjuntas con otros estados para la promoción y desarrollo del turismo.
24. Desarrollar e implementar acciones para fortalecer el Modelo de Prevención Quintana Roo.



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

25. Impulsar e implementar acciones permanentes en materia de promoción, protección y defensa de los Derechos Humanos, con la aplicación de planteamientos legales, estructurales, así como la constante formación de los Servidores Públicos fortaleciendo el ejercicio de los Derechos Humanos de los ciudadanos.
26. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.

TEMA 2. SUSTENTABILIDAD Y CULTURA TURÍSTICA

Objetivo

Impulsar el desarrollo sustentable de los destinos turísticos para garantizar la conservación de los recursos naturales y culturales, y para que los beneficios económicos impacten de manera positiva en las comunidades receptoras.

Estrategia

A través de la colaboración y concurrencia entre sectores, la implementación de instrumentos que promuevan la sustentabilidad turística en el corto, mediano y largo plazo, involucrando a los habitantes de la entidad en la gestión del turismo, fortaleciendo la identidad y sentido de pertenencia.

Líneas de Acción

quintanaroo.gob.mx



125

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

2. Crear mecanismos de colaboración y concurrencia entre sectores para la gestión del desarrollo turístico.
5. Promover el desarrollo de la actividad turística bajo criterios de sustentabilidad.
6. Impulsar un programa que facilite viajes al interior del estado con el fin de fortalecer la identidad y sentido de pertenencia de la comunidad.
18. Diseñar un programa de cultura turística para su difusión en el ámbito local.
26. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.

TEMA 3. IMPULSO A LA PROMOCIÓN

Objetivo

Incrementar la demanda turística en los destinos turísticos de Quintana Roo, posicionando al Caribe Mexicano como una marca turística multidestino y multiproducto, con presencia global en diferentes plataformas digitales.

Estrategia

Impulsar de manera integrada la promoción turística del Caribe Mexicano por medio de campañas institucionales de mercadotecnia, promoción y relaciones públicas que posicionen nuestros destinos y experiencias turísticas en los principales mercados de origen a través de los diferentes canales, ferias y eventos.



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Líneas de Acción

11. Consolidar el turismo en sus diferentes orígenes, segmentos y líneas de producto.
15. Gestionar la mejora en la conectividad de los destinos del Caribe Mexicano.
20. Fortalecer la operación del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.
21. Instrumentar e impulsar una política de promoción de los destinos, productos, segmentos y eventos, que posicione al Caribe Mexicano como una marca turística multiproducto y diversificado.
22. Fortalecer las relaciones con socios comerciales, de gobierno, asociaciones y organismos internacionales relacionados con el turismo.
26. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.



127
SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

BASES PARA SU COORDINACIÓN Y CONCERTACIÓN



SECRETARÍA DE TURISMO 128
QUINTANA ROO, MEX

quintanaroo.gob.mx

Febrero 12 2021



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

XI. BASES PARA SU COORDINACIÓN Y CONCERTACIÓN

El sector turístico del estado trabaja de manera coordinada con los tres órdenes de gobierno, contribuyendo cada uno dentro del ámbito de sus atribuciones y jurisdicciones en el cumplimiento de los objetivos establecidos en los Planes Nacional, Estatal y Municipales para alinearlos de manera congruente y coordinada.

Se ha realizado una planeación debidamente sustentada con las propuestas de cada sector, se ha recibido la asesoría técnica necesaria en la formulación, instrumentación, control, seguimiento, evaluación y actualización de los Planes Estatal y Municipales y de sus respectivos programas.

El COPLADE es la instancia rectora de los procedimientos bajo los cuales se ejecutarán las acciones, tomando en consideración las aportaciones y/o sugerencias de las dependencias y entidades de la administración pública, dependiendo de las atribuciones de cada una, para tener una visión integral que incentive la articulación de los objetivos y programas para lograr resultados comunes y compartidos. Las instancias estatales que



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

participan son la Secretaría de Finanzas y Planeación, Secretaría de Desarrollo Económico, Secretaría de Obras Públicas, Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda, Secretaría de Educación de Quintana Roo, Secretaría de Seguridad Pública, Consejo Quintanarroense de Ciencia y Tecnología, Administración Portuaria Integral de Quintana Roo, Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, Instituto Quintanarroense de Innovación y Tecnología, Instituto Nacional de Migración, Instituto Nacional de Antropología e Historia, Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Centro SCT en Quintana Roo, Delegación del FONATUR, Universidad de Quintana Roo, Universidad del Caribe, Universidad LaSalle, Universidad Tecnológica de la Riviera Maya, Universidad Tecnológica de Cancún, Universidad Tecnológica de Chetumal, Universidad Politécnica de Bacalar, Universidad Intercultural Maya, H. Ayuntamiento de Benito Juárez, H. Ayuntamiento de Solidaridad, H. Ayuntamiento de Tulum, H. Ayuntamiento de Cozumel, H. Ayuntamiento de Isla Mujeres, H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco, H. Ayuntamiento de Puerto Morelos, H. Ayuntamiento de Bacalar, H. Ayuntamiento de Felipe Carrillo Puerto, H. Ayuntamiento de José María Morelos y H. Ayuntamiento de Lázaro Cárdenas.

La concertación para el logro de resultados convoca a trabajar de manera coordinada a la sociedad civil organizada y los sectores privados que intervienen en la actividad turística, así como a las Cámaras de Comercio, las Asociaciones de Hoteles de Cancún y Puerto Morelos, Riviera Maya, Cozumel, Tulum, Bacalar, la Asociación Mexicana de Agencias de Viajes, la Asociación de Clubes Vacacionales de Quintana Roo, los Comités Pueblo Mágico de Bacalar, Isla Mujeres y Tulum, el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, la Fundación de Parques y Museos de Cozumel, los Aeropuertos Internacionales de Cancún, Cozumel y Chetumal, Amigos de Sian Ka'an, entre otros.





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Se utilizarán instrumentos para lograr una perfecta coordinación en la planeación democrática como:

- Convenios de Colaboración entre los Gobiernos Federal, Estatal y Municipal;
- Convenios de Colaboración entre el Gobierno del Estado y la Federación;
- Convenios de Colaboración entre el Gobierno del Estado y el Gobierno de uno o varios Municipios;
- Convenios de Colaboración entre el Gobierno del Estado y el Gobierno de uno o varios Estados;
- Convenios de Colaboración entre el Gobierno del Estado y el Gobierno de uno o varios Municipios de otros Estados;
- Convenios de Colaboración entre el Gobierno Municipal y la Federación;
- Convenios de Colaboración entre dos o varios Gobiernos Municipales del Estado;
- Convenios de Colaboración entre el Gobierno Municipal y el Gobierno de uno o varios Estados; y
- Convenios de Colaboración entre el Gobierno Municipal y el Gobierno de uno o varios Municipios de otros Estados.

Los convenios están sustentados en los principios rectores de la planeación y sus objetivos están encaminados a lograr la satisfacción de las demandas sociales y a impulsar el desarrollo integral del estado y sus municipios.

Los instrumentos de concertación son:

- Convenios de Colaboración entre el Gobierno del Estado y los particulares;
- Convenios de Colaboración entre el Gobierno del Estado y organismos, instituciones y representantes del sector social;



131

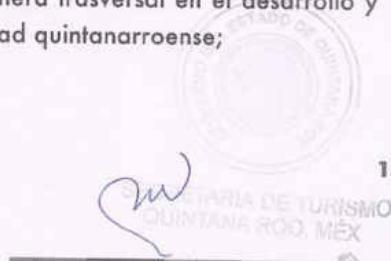


SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

- Convenios de Colaboración entre el Gobierno del Estado y organismos, instituciones y representantes del sector privado;
- Convenios de Colaboración entre el Gobierno Municipal y los particulares;
- Convenios de Colaboración entre el Gobierno Municipal y organismos, instituciones y representantes del sector social;
- Convenios de Colaboración entre el Gobierno Municipal y organismos, instituciones y representantes del sector privado; y
- Los demás de similar naturaleza, que no contravengan las disposiciones de la Ley.

Para aprovechar el potencial turístico de Quintana Roo se requiere de una acción coordinada entre todos los actores involucrados, fortalecer el marco jurídico y articular los programas y acciones del sector turístico entre la Federación, los estados, los municipios, la academia, el sector social y el sector privado. Se deben implementar mecanismos que promuevan la corresponsabilidad, racionalidad y transparencia mediante una política turística que nos rija bajo un marco jurídico moderno, de largo plazo e integral. Entre ellos, se encuentran los siguientes:

- Convenio de Colaboración que se celebra entre el Ejecutivo Federal por conducto de la Secretaría de Turismo y el Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo;
- Convenios de colaboración celebrados entre la SEDETUR y Organizaciones de la Sociedad Civil que realizan labores de Asistencia Técnica para Desarrollar el Turismo sustentable en el de Q. Roo;
- Convenios de colaboración celebrados entre la SEDETUR y otras dependencias del Gobierno del Estado para trabajar de manera trasversal en el desarrollo y diseño de programas en beneficio de la sociedad quintanarroense;





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

- Convenios de colaboración celebrados entre la Secretaría de Turismo y las Asociaciones Civiles que intervienen en el desarrollo e impulso de la competitividad del sector turístico del estado, así como también en la capacitación y certificación del sector;
- Convenios de colaboración celebrados entre la Secretaría de Turismo y los HH. Ayuntamientos del Estado para la implementación de la Plataforma Guest Locator, con el fin de saber la ubicación de los turistas en caso de ser impactados por algún fenómeno natural;
- Convenio de Colaboración entre la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Seguridad Pública para la implementación de la Plataforma Guest Assist;
- Convenios de colaboración celebrados entre la Secretaría de Turismo e Instituciones de Educación Media Superior, para la realización de Servicios Sociales y Estadias Profesionales de los alumnos;
- Convenio de Colaboración entre la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Educación de Quintana Roo para la implementación de la Cartilla Turística;
- Convenio de colaboración celebrado entre la Secretaría de Turismo y la Asociación de Guías del Caribe Mexicano, A. C., para la profesionalización y actualización de los conocimientos de sus miembros y para mejorar la calidad de los servicios turísticos que se ofrecen;
- Convenios de colaboración celebrados entre la Secretaría de Turismo y las Confederaciones, Cámaras y otras agrupaciones sindicales, para la capacitación, formación, certificación y actualización profesional de sus miembros;
- Convenios de colaboración celebrados entre la Secretaría de Turismo y empresas turísticas privadas, en busca de fomentar las acciones del turismo para todos;



133

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

- Convenios de colaboración celebrados entre la Secretaría de Turismo y asociaciones deportivas, sociales y culturales nacionales e internacionales, con fines de promoción turística; y
- Convenio de colaboración celebrado entre la Secretaría de Turismo y distintas organizaciones con el fin de promocionar los principales atractivos turísticos del Caribe Mexicano.





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

CONTROL, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

quintanaroo.gob.mx



135
SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX

Febrero 12 2021



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

XII. CONTROL, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo se integra por Estrategias, Líneas de Acción y proyectos operativos que regirán el trabajo de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo y la Fundación de Parques y Museos de Cozumel durante la presente Administración 2016-2022. La instrumentación del mismo estará sujeto a procesos de control, seguimiento, evaluación y actualización.

El seguimiento y evaluación del Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo será conforme a las políticas de evaluación que se definan por el Comité de Planeación del Desarrollo del Estado de Quintana Roo y la Unidad de Control y Evaluación a cargo de la Secretaría de la Gestión Pública, en estricto apego al Artículo



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

134 de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos que establece "

"

El uso de las nuevas tecnologías de información nos ayuda a sistematizar los datos correspondientes, facilitando el seguimiento puntual de los diferentes indicadores derivados de las metas, proyectos y acciones que conforman este Programa; de igual manera, nos permite realizar los ajustes pertinentes que garanticen su cabal cumplimiento.

Las actividades de control propuestas para este fin son:

- Monitorear el cumplimiento de los proyectos, metas y estrategias establecidas;
- Dar sustento a las decisiones tomadas en materia turística;
- Supervisar el proceso de mejora continua de las dependencias;
- Brindar información institucional para la generación del informe sectorial; y
- Fortalecer la transparencia y el ejercicio de rendición de cuentas.

En cumplimiento del Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la evaluación del Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo se realizará una vez al año, por el Instituto de Evaluación del Desempeño del Estado de Quintana Roo, quien establecerá la metodología y organización logística para su realización.

Mediante los procesos de control, seguimiento, evaluación y actualización de los programas Sectoriales, podemos contar con:



quintanaroo.gob.mx

137



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

- Sistemas de información oficiales, confiables y oportunos;
- Procesos de autoevaluación y evaluación externa;
- Mecanismos para el acompañamiento y retroalimentación a líderes y equipos de proyecto o programas sobre sus procesos de gestión;
- Metas institucionales en las estructuras organizacionales respectivas hasta llegar a las metas de desempeño individual;
- Diseño de indicadores de desempeño; y
- El Subcomité Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo, como órgano auxiliar permanente del COPLADE, orientado a promover la participación de los tres órdenes de la iniciativa pública, la iniciativa privada y la sociedad civil organizada en las decisiones para definir objetivos, estrategias, metas y prioridades de desarrollo del sector.

Cuadro 57. Indicadores y Metas del Programa

Objetivo/ Estrategia	Indicador	Fuente	Unidad de Medida	Metríca Base (Año)	2017	2018	2019	2020	2021	2022

138
SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

	Turística ejecutados	Infraestructura Turística								
Objetivo II. Sustentabilidad y Cultura Turística.	Porcentaje de Acuerdos Atendidos en los Comités por el Desarrollo Turístico Sustentable	Dirección de Ordenamiento Turístico Sustentable	Porcentaje	100% (2017)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Estrategia II	Porcentaje de Avance en el diagnóstico y diseño del Plan Maestro de Turismo Sustentable	Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico	Porcentaje	0% 2020	N/A	N/A	N/A	100%	0%	0%
Objetivo III. Impulso a la Promoción	Comunidad Digital	Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo	Seguidores	2,994,935 (2019)	N/A	N/A	2,994,935	3,593,922	4,133,010	4,752,961
Estrategia III	Compañías Institucionales	Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo	Compañías Institucionales	0 (2020)	N/A	N/A	N/A	16	18	20



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX. 139



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

MECANISMOS DE FINANCIAMIENTO



140

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

quintanaroo.gob.mx

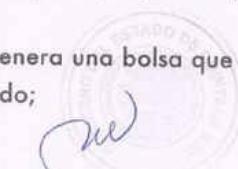


SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

XIII. MECANISMOS DE FINANCIAMIENTO

El financiamiento para el desarrollo del sector turístico es de vital importancia, ya que este es un mecanismo proveedor de recursos que puede hacer posible el desarrollo o ejecución de los proyectos necesarios e indispensables para incrementar la competitividad de los destinos turísticos de Quintana Roo.

- Mediante el Programa de Empleo Temporal (PET) se invierten recursos para la dotación y equipamiento de espacios turísticos en zonas rurales del estado de Quintana Roo;
- Mediante el Fondo Metropolitano se invierten recursos para proyectos que cumplan los lineamientos de esa fuente;
- Mediante el impuesto del 3 por ciento al hospedaje se genera una bolsa que se invierte en la promoción de los destinos turísticos del estado;



141

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

- Mediante recursos del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo se invierten recursos estatales para la promoción de la marca Caribe Mexicano;
- Mediante los ingresos propios de la Fundación de Parques y Museos de Cozumel se invierten recursos para el desarrollo de ese importante destino y la consecución de sus metas;
- Presupuesto de Egresos anual asignado a la Secretaría de Turismo por parte de la Secretaría de Finanzas y Planeación;
- Fondos del Programa Estatal de Inversión (PEI);
- El Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF), gestionando los recursos por medio de la Comisión de Turismo ante la Cámara de Diputados Federal;
- Programa de Desarrollo Regional, en el cual se gestiona recursos etiquetados ante la Cámara de Diputados Federal;
- El Programa de Desarrollo del Sur (PRODESUR), que cuenta con una bolsa anual que se puede ejercer en proyectos;
- Los Fondos Mixtos del CONACyT, para investigaciones científicas y de tecnología;
- Los Fondos de Apoyo a Programas de Desarrollo Turístico de FONATUR;
- Fondos por parte de otro tipo de convenios y aportaciones privadas.



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX

142



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

ANEXOS

quintanaroo.gob.mx



143

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

ANEXO 1. FICHAS DE INDICADORES DEL PED

A continuación, se presentan las fichas técnicas de cada indicador del Plan Estatal de Desarrollo correspondiente a atender a través del presente programa.

Elemento	Características
Indicador:	Afluencia Turística
Objetivo PED:	Consolidar a Quintana Roo como un destino competitivo y líder de la actividad turística y que como motor del desarrollo económico y social del estado genere bienestar para todos
Descripción:	Este indicador mide la afluencia de turistas que arriban al estado de Quintana Roo en un año determinado.
Método de cálculo:	(Afluencia turística en el estado de Quintana Roo en el año T/ Afluencia turística en el estado de Quintana Roo en el año X) x 100
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Secretaría de Turismo Federal (Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR)
Dimensión:	Eficacia
Referencias adicionales:	



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

144



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

ANEXO 2. FICHAS DE INDICADORES DEL PROGRAMA

A continuación, se presentan las fichas técnicas de los indicadores propuestos para dar seguimiento a los objetivos y estrategias establecidos en el presente programa.

Elemento	Características
Indicador:	Nuevos Productos Turísticos puestos en valor
Objetivo	Fortalecer la competitividad de la oferta turística estatal, diversificando y desarrollando productos turísticos novedosos e integrales
Descripción:	El indicador señala el número de nuevos productos puestos en valor en la entidad, que se integran a la oferta turística de Quintana Roo
Método de cálculo:	(Total de Nuevos Productos Turísticos puestos en valor / Total de Nuevos Productos Turísticos diseñados) x 100
Periodicidad:	Semestral
Fuente:	Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos
Dimensión:	Eficacia

Elemento	Características
Indicador:	Obras de Infraestructura Turística ejecutadas



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Estrategia:	Incrementar la competitividad de los destinos turísticos del estado, diversificando la oferta con proyectos estratégicos de infraestructura turística que sean atractivos para segmentos existentes y nuevos
Descripción:	Señala el número de Obras de Infraestructura Turística ejecutadas, las cuales por su importancia son estratégicas para el estado.
Método de cálculo:	(Número de Obras de Infraestructura Turística ejecutadas / Número Obras de Infraestructura Turística presentadas y/o aprobadas) x 100
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística
Dimensión:	Eficacia

Elemento	Características
Indicador:	Porcentaje de Acuerdos de los Comités por el Desarrollo Turístico Sustentable
Objetivo	Impulsar el desarrollo sustentable de los destinos turísticos para garantizar la conservación de los recursos naturales y culturales, y para que los beneficios económicos impacten de manera positiva en las comunidades receptoras.
Descripción:	El indicador mide el porcentaje de atención a los acuerdos alcanzados al interior de los Comités por el Desarrollo Turístico Sustentable en la entidad
Método de cálculo:	(Total del porcentaje de acuerdos cumplidos al interior de los Comités por el Desarrollo Turístico Sustentable en la entidad / Total del porcentaje de acuerdos agendados al interior de los Comités por el Desarrollo Turístico Sustentable en la entidad) x 100
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Ordenamiento Turístico Sustentable
Dimensión:	Eficacia

146



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Elemento	Características
Indicador:	Porcentaje de Avance en el Diagnóstico y Diseño del Plan Maestro de Turismo Sustentable
Estrategia:	A través de la colaboración y concurrencia entre sectores, la implementación de instrumentos que promuevan la sustentabilidad turística en el corto, mediano y largo plazo, involucrando a los habitantes de la entidad en la gestión del turismo.
Descripción:	Este indicador mide el porcentaje de Avance en el Diagnóstico y Diseño del Plan Maestro de Turismo Sustentable como documento rector del desarrollo sustentable de la actividad turística en el estado.
Método de cálculo:	(Porcentaje de avance en el Diagnóstico y Diseño del Plan Maestro alcanzado / Diagnóstico y Diseño del Plan Maestro concluido) x 100
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico
Dimensión:	Eficacia

Elemento	Características
Indicador:	Comunidad Digital
Objetivo	Incrementar la demanda turística en los destinos turísticos de Quintana Roo, posicionando al Caribe Mexicano como una marca turística multidestino y multiproducto, con presencia global en diferentes plataformas digitales.
Descripción:	El indicador señala el número de seguidores en la Comunidad Digital del Caribe Mexicano, sus destinos y experiencias turísticas.





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Método de cálculo:	(Número de seguidores de las Comunidad Digital del Caribe Mexicano incrementado / Número de seguidores de las Comunidad Digital del Caribe Mexicano esperado) x 100
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Mercadotecnia, CPTQ
Dimensión:	Eficacia

Elemento	Características
Indicador:	Campañas Institucionales
Estrategia:	Impulsar de manera integrada la promoción turística del Caribe Mexicano por medio de campañas institucionales de mercadotecnia, promoción y relaciones públicas que posicen nuestros destinos y experiencias turísticas en los principales mercados de origen a través de diferentes canales, ferias y eventos.
Descripción:	El indicador señala el número de campañas integradas de destinos y experiencias turísticas.
Método de cálculo:	(Número de Campañas Institucionales impulsadas / Número de Campañas Institucionales esperadas) x 100
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Mercadotecnia, CPTQ
Dimensión:	Eficacia





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

ANEXO 3. FORMATOS 4X4

A continuación, se presentan los formatos 4x4 de los ejes temáticos que integran el Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo.

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:	Diversificación y Desarrollo Turístico
UNIDAD RESPONSABLE:	Despacho de la C. Secretaría de Turismo

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)				
NIVEL	OBJETIVO	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTO
Fin	F - Contribuir a consolidar a Quintana Roo como un destino competitivo y líder de la actividad turística y que como motor del desarrollo económico y social del estado genere bienestar para todos, mediante la Diversificación y Desarrollo del Turismo.	Afluencia Turística	Expediente de evidencias de la Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR, Indicadores Turísticos. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvhORW36Ac	Las condiciones sociales, económicas, naturales, de salud, entre otras son favorables para el desarrollo de la actividad turística



149

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX

quintanaroo.gob.mx

Propósito	P. El estado de Quintana Roo fortalece la competitividad de su oferta turística, diversificando y desarrollando productos turísticos novedosos e integrales, haciendo uso de la investigación y estadísticas que permitan definir las tendencias y prospectivas para la acertada toma de decisiones, así como colaborar de manera correspondiente con los diversos actores del sector turístico, promoviendo el financiamiento, la inversión pública y privada, así como la gestión de empresas turísticas para brindar mejores servicios turísticos a nuestros visitantes mediante el uso de herramientas tecnológicas.	Porcentaje de Nuevos Productos Turísticos puestos en valor	Expediente de evidencias de Nuevos Productos Turísticos puestos en valor de la Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Existen nuevos productos turísticos que motivan a los empresarios a invertir en el estado.
Componente	C.1 - Obras de Infraestructura Turística Ejecutadas	Porcentaje de Obras de Infraestructura Turística Ejecutadas	Expediente de obras, Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística de la SEDETUR. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Existe coordinación entre los tres niveles de gobierno para presentar proyectos estratégicos en el Estado.
Actividad	C.1.A.1 Impulso al Mantenimiento y Operación de Infraestructura Turística	Porcentaje de acciones de mantenimiento y operación de infraestructura turística en la entidad	Expediente de Mantenimiento y Operación, Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, SEDETUR. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Existe coordinación entre los tres niveles de gobierno para brindar mantenimiento a las obras de infraestructura turística en la entidad
Actividad	C.1. A.2- Mantenimiento y operación de Módulos Wi-Fi	Porcentaje de Módulos Wi-Fi atendidos	Expedientes de Módulos Wi-Fi, Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística de la SEDETUR. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Los visitantes hacen uso de los módulos wi-fi en los destinos turísticos de la entidad



150

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Actividad	C.1.A.3 - Gestión de Proyectos de Infraestructura	Porcentaje de Expedientes Técnicos de Proyectos desarrollados	Expediente de Proyectos de Infraestructura Turística, Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, SEDETUR. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Existe el interés y factibilidad de las instancias correspondientes, para desarrollar Expedientes Técnicos de Proyectos.
Actividad	C.1.A.4 - Gestión de Proyectos Municipales	Porcentaje de Proyectos Municipales gestionados	Expediente de Gestión de Proyectos Municipales, Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, SEDETUR. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Existe el interés y factibilidad de las instancias municipales, para solicitar apoyo para desarrollar Expedientes Técnicos de Proyectos
Actividad	C.1.A.5 - Promoción de estrategias para mejorar la competitividad de los Pueblos Mágicos de Bacalar, Isla Mujeres y Tulum	Porcentaje de Pueblos Mágicos que cuentan con Expediente de permanencia	Expedientes de Permanencia en el Programa Pueblos Mágicos, Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos, SEDETUR. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Los comités Pueblos Mágicos de Bacalar, Isla Mujeres y Tulum se comprometen a trabajar para lograr la permanencia en este programa federal
Actividad	C.1.A.6 - Diseño de la Cartilla de Accesibilidad Turística de la entidad.	Porcentaje de avance en el diseño de la Cartilla de Accesibilidad Turística	Expediente de evidencias de la Cartilla de Accesibilidad Turística, Dirección Programas Especiales, SEDETUR. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Se cuenta con los elementos necesarios para el diseño de la Cartilla de Accesibilidad Turística



151

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX.



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Componente	C.2- Atención prestada a los turistas que presenten solicitudes de acompañamiento durante su estancia en los destinos turísticos del Estado	Porcentaje alcanzado de resolución de las solicitudes de acompañamiento recibidas en la SEDETUR	Expediente de Solicituds de Acompañamiento Recibidas, Dirección de Atención al Turista de la SEDETUR. http://nube.sedetur.qroo.gob.mx/index.php/s/dn62bfvh0RW36Ac	Los turistas presentan sus quejas, denuncias y/o reclamaciones ante la SEDETUR, en caso de que no se respeten los bienes y/o servicios adquiridos.
Actividad	C.2.A.1 - Operación del Contact Center	Porcentaje de llamadas turnadas y/o atendidas	Expediente de llamadas atendidas del Contact Center, Dirección de Atención al Turista de la SEDETUR. http://nube.sedetur.qroo.gob.mx/index.php/s/dn62bfvh0RW36Ac	Los visitantes hacen uso de estas herramientas y presentan solicitudes de apoyo en caso de algún incidente en los destinos turísticos del Estado
Actividad	C.2.A.2 - Accesos a la Plataforma Guest Assist	Tasa de variación de accesos a la Plataforma Guest Assist	Expediente de la Plataforma Guest Assist, Dirección de Atención al Turista Zona Norte de la SEDETUR. http://nube.sedetur.qroo.gob.mx/index.php/s/dn62bfvh0RW36Ac	Los visitantes acceden a la Plataforma Guest Assist en caso de requerir los servicios que ofrece durante su estancia en los destinos turísticos de Quintana Roo
Actividad	C.2.A.3 - Implementación de los Módulos de Información Turística	Porcentaje de Módulos de Información Turística instalados	Expediente de módulos de Información Turística instalados, Dirección de Promoción de la SEDETUR. http://nube.sedetur.qroo.gob.mx/index.php/s/dn62bfvh0RW36Ac	Las autoridades municipales otorgan las facilidades para tener espacios estratégicos y de afluencia turística en donde instalar los Módulos de Información.



152

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO MÉX

quintanaroo.gob.mx



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Actividad	C.2.A.4- Promoción de Acciones Institucionales para la Igualdad de Género	Porcentaje de acciones del Comité Institucional para la Igualdad de Género	Expediente de evidencias del Comité Institucional para la Igualdad de Género, Dirección de Innovación y Tecnologías, SEDETUR. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Existe el interés de implementar acciones para la igualdad de Género de la SEDETUR
Actividad	C.2.A.5- Implementación del Código de Conducta Nacional	Porcentaje de acreditaciones del Código de Conducta Nacional	Expediente de evidencias del Código de Conducta Nacional, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Se implementan acciones para proteger los derechos de las personas menores de edad
Componente	C.3- Herramientas de innovación y tecnología enfocadas a mejorar los servicios turísticos de la entidad desarrolladas	Porcentaje de Operación de las Plataformas Digitales	Expediente de la Plataforma Digital Turística, Dirección de Innovación y Tecnologías, SEDETUR. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Las plataformas digitales reciben mantenimiento para brindar un adecuado servicio a los usuarios de herramientas tecnológicas
Actividad	C.3. A.1- Impulso a la Plataforma Guest Locator	Porcentaje de operación de la Plataforma Guest Locator	Expediente de la Plataforma Guest Locator, Dirección de Innovación y Tecnologías, SEDETUR. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Los prestadores de servicios turísticos y las representaciones internacionales hacen uso de la plataforma en caso de afectación por fenómenos naturales
Actividad	C.3. A.2- Impulso a la Plataforma Guest Assist	Porcentaje de operación de la Plataforma Guest Assist	Expediente de la Plataforma Guest Assist, Dirección de Innovación y Tecnologías, SEDETUR. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Los visitantes hacen uso de la plataforma en caso de afectación o percance en los destinos turísticos del estado



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

			oo.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	
Componente	C.4.- Información Turística Estatal Integrada	Porcentaje de indicadores turísticos actualizados	Expediente de los indicadores turísticos, Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR. http://nube.sedetur.qroogob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Los generadores primarios de información estadística, brindan la información en tiempo y forma a la Secretaría de Turismo, para poder definir tendencias y una correcta toma de decisiones
Actividad	C.4. A.1- Actualización del inventario turístico de Quintana Roo	Porcentaje del Inventario Turístico de Quintana Roo actualizado	Expediente del Inventario turístico, Dirección de Fomento a la Inversión de la SEDETUR. http://nube.sedetur.qroogob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Los posibles inversionistas se interesan en conocer las oportunidades de negocios que hay en los destinos de Quintana Roo
Actividad	C.4. A.2- Impulso al arribo de Cruceros nacionales e internacionales	Porcentaje de variación del número de cruceristas	Expediente de indicadores de la actividad de cruceros, Despacho de la C. Secretaría, SEDETUR. http://nube.sedetur.qroogob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Las condiciones económicas, naturales, sociales, de salud, entre otras en el estado son favorables para las navieras y los destinos de cruceros de Q. Roo.
Actividad	C.4. A.3- Promover la llegada de visitantes a Zonas Arqueológicas	Porcentaje de variación de visitantes a las zonas arqueológicas	Expediente de indicadores de la actividad en zonas arqueológicas, Despacho de la C. Secretaría, SEDETUR. http://nube.sedetur.qroogob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Las zonas arqueológicas del estado cuentan con la infraestructura necesaria para ser aperturadas al público





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Actividad	C.4. A.4- Promoción de Iniciativas Legislativas y Regulatorias para el Sector Turístico	Porcentaje de Proyectos de Iniciativa a la Ley de Turismo del Estado aprobadas	Expediente de Proyectos de iniciativa a la LDT, Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia de la SEDETUR, Periódico Oficial. http://nube.sedetur.qroo.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Las instancias encargadas de legislar en el Estado de Quintana Roo, aprueban leyes para regular el ordenamiento turístico del estado
Componente	C.5- Personas atendidas en los eventos de promoción de productos financieros	Porcentaje de personas atendidas en los eventos de promoción de productos financieros	Expediente de evidencias de la Dirección de Fomento a la Inversión, SEDETUR. http://nube.sedetur.qroo.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Las personas interesadas reciben información referente a los Productos financieros en el estado.
Actividad	C.5. A.1- Impulso a eventos de difusión y promoción de productos financieros	Porcentaje de eventos de promoción y difusión de productos financieros	Expediente de evidencias de eventos de difusión de productos financieros, Dirección de Fomento a la Inversión. http://nube.sedetur.qroo.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Existe sincronía entre los actores del sector turístico e impulsan eventos para conocer la oferta de productos financieros.
Actividad	C.5. A.2- Actualización del Portafolio de inversión Turística del Estado.	Porcentaje de Actualización del Portafolio de Inversión Turística	Expediente del Portafolio de Inversión Turística, Dirección de Fomento a la Inversión, SEDETUR. http://nube.sedetur.qroo.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Los empresarios se interesan en conocer el portafolio de inversión del estado de Quintana Roo
Componente	C.6- Certificaciones de calidad turística alcanzadas	Porcentaje de Distintivos alcanzados por las unidades económicas o empresas turísticas	Expediente de Distintivos y/o Certificaciones, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR. http://nube.sedetur.qroo.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Existe el interés de los prestadores de servicios turísticos por obtener los distintivos de calidad.



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Actividad	C.6. A.1- Capacitación de Prestadores de servicios turísticos	Porcentaje de Personas capacitadas	Expediente de capacitación, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	El personal del sector turístico público-privado se interesa en capacitarse y se le brinden las facilidades para hacerlo.
Actividad	C.6. A.2- Impulso de Propuestas de contenido académico ante sectores	Porcentaje de propuestas académicas presentadas	Minutas y/o Actas de Trabajo, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Las instancias educativas aceptan las propuestas de ajuste o modificación en los programas académicos relacionados al turismo
Actividad	C.6.A.3. Registros de inscripción en el Registro Nacional de Turismo	Porcentaje de registros de inscripción en el Registro Nacional de Turismo sobre prestadores de servicios turísticos en Quintana Roo	Expediente del Registro Nacional de Turismo, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Las empresas turísticas cumplen con la normatividad al registrarse dentro del Registro Nacional de Turismo

PROGRAMA PRESUPUESTARIO :	Sustentabilidad y Cultura Turística
UNIDAD RESPONSABLE:	Despacho de la C. Secretaría de Turismo

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)				
NIVEL	OBJETIVO	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTO



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Fin	F - Contribuir a consolidar a Quintana Roo como un destino competitivo y líder de la actividad turística y que como motor del desarrollo económico y social del estado genere bienestar para todos, mediante el impulso de la Sustentabilidad y la Cultura Turística.	Afluencia Turística	Expediente de evidencias de la Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR, Indicadores Turísticos. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvhORW36Ac	Las condiciones sociales, económicas, naturales, de salud, entre otras son favorables para el desarrollo de la actividad turística
Propósito	P - El estado de Quintana Roo impulsa el desarrollo sustentable de los destinos turísticos para garantizar la conservación de los recursos naturales y culturales, y para que los beneficios económicos impacten de manera positiva en las comunidades receptoras.	Porcentaje de Acuerdos de los Comités por el Desarrollo Turístico Sustentable	Acta / Minuta de Acuerdos Atendidos en los Comités por el Desarrollo Turístico Sustentable de la Dirección de Ordenamiento Turístico Sustentable. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvhORW36Ac	Los integrantes del Comité por el Desarrollo Turístico Sustentable aprueban por mayoría, los acuerdos propuestos en la Sesión.
Componente	C01 - Plan Maestro de Turismo Sustentable en diagnóstico y diseño alcanzado	Porcentaje de Avance en el diagnóstico y diseño del Plan Maestro de Turismo Sustentable	Expediente de evidencias del diagnóstico y diseño del Plan Maestro de Turismo Sustentable de la Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico de la SEDETUR. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvhORW36Ac	Los actores involucrados en diagnóstico y diseño del Plan de Turismo Sustentable lo hacen de manera eficiente y en apego a la legislación vigente.
Actividad	C01.A01 - Impulso a la colaboración y concurrencia entre actores del sector	Porcentaje de Acuerdos de trabajo entre los actores del sector turístico cumplidos	Actas del Subcomité Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo, Dirección de Planeación y Desarrollo de la SEDETUR. SEDETUR. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvhORW36Ac	Los actores turísticos asisten a las reuniones del sector para alinear las políticas turísticas y se cumplen los acuerdos





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Actividad	C01.A02- Convocar a las Sesiones de los Comités por el Desarrollo Turístico Sustentable	Porcentaje de Sesiones realizadas por parte de los Comités por el Desarrollo Turístico Sustentable	Expediente de las Sesiones de los Comités por el Desarrollo Turístico Sustentable en la entidad de la Dirección de Ordenamiento Turístico Sustentable Zona Norte de la SEDETUR, frecuencia anual.	Los Comités por el Desarrollo Turístico Sustentable en la entidad sesionan en tiempo y forma
Actividad	C01.A03 - Promoción de Distintivos de Sustentabilidad	Porcentaje de Distintivos de Sustentabilidad alcanzados	Expediente de evidencias de Distintivos y Certificaciones, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR, http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Los empresarios se interesan en certificarse en materia de sustentabilidad.
Actividad	C01.A04 - Promoción del Programa de Responsabilidad Social Empresarial	Porcentaje de Certificados del Programa de Responsabilidad Social Empresarial entregados	Expediente del Programa de Responsabilidad Social Empresarial, Dirección de Mercadotecnia, SEDETUR, http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Los empresarios se interesan en obtener los certificados de Responsabilidad Social Empresarial y con ello contribuir a mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores.
Componente	C02- Programa de Aquí Soy implementado	Tasa de variación en el número de usuarios beneficiados	Expediente de Usuarios del Programa de Aquí Soy, Dirección de Mercadotecnia Zona Norte de la SEDETUR, http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Los habitantes de Quintana Roo y las empresas patrocinadoras participan en el Programa de Aquí Soy





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Actividad	C02.A1 Impulso al Programa Tú y el Turismo	Porcentaje de Cartas elaboradas del Programa Tu y el Turismo.	Expediente de Cartas Turísticas, Dirección de Capacitación y Cultura Turística de la SEDETUR. http://nube.sedetur.qroo.gob.mx/index.php/s/dn62bFvhORW36Ac	Las autoridades del sistema educativo quintanarroense de manera coordinada con la Sedetur, impulsan el Programa Tú y el Turismo
Actividad	C02.A2 - Impulso al Programa Cartilla Turística	Porcentaje de beneficiarios que acceden a la cartilla turística escolar	Expediente de la Cartilla Turística, Dirección de Capacitación y Cultura Turística de la SEDETUR	La cartilla turística proporciona conocimientos y pone en valor la identidad de los quintanarroenses, generando orgullo y pertenencia
Componente	C03 - Recursos naturales y el patrimonio cultural e histórico de Cozumel, restaurados.	Tasa de variación de participantes en programas o talleres de conservación ambiental realizadas.	Reporte oficial del informe actividades trimestral de la dirección de conservación y educación ambiental, presentada a la dirección general cada trimestre del ejercicio. Página web http://www.fpmc.qroo.gob.mx/centro-de-conservacion-y-educacion-ambiental/	Con la visita de turistas nacionales y extranjeros se logra la suficiente derrama económica generando los recursos suficientes para la implementación de los programas.
Actividad	C03.A1 - Implementación e impartición de programas y talleres para la educación y conservación del medio ambiente.	Tasa de variación de inversión en programas y actividades enfocados al cuidado y conservación del medio ambiente	Reporte oficial del informe actividades trimestral de la dirección de conservación y educación ambiental, presentada a la dirección general cada trimestre del ejercicio. Página web http://www.fpmc.qroo.gob.mx/centro-de-conservacion-y-educacion-ambiental/	Los niños y jóvenes de Cozumel se inscriben y participan en los programas y talleres.



159

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX.



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Actividad	C03.A2 - Organización congresos y ferias por el medio ambiente dirigido a niños y jóvenes, con actividades en los Parques Eco turísticos.	Tasa de variación de personas que acudieron al congreso	Reporte oficial del informe actividades trimestral de la dirección de conservación y educación ambiental, presentada a la dirección general cada trimestre del ejercicio. Página web http://www.fpmc.qroo.gob.mx/centro-de-conservacion-y-educacion-ambiental/	Los niños y jóvenes estén interesados en asistir al congreso
Componente	C04-Becas a nivel básico, medio y superior otorgadas; para preservación del entorno natural y cultural de la isla de Cozumel.	Tasa de variación de becas otorgadas	Reporte oficial del informe actividades trimestral de la dirección de pedagogía y asistencia social, presentada a la dirección general cada trimestre del ejercicio. Página web http://www.fpmc.qroo.gob.mx/pedagogia-asistencia-social/	La población de Cozumel y los visitantes fomentan con su participación los programas sociales, culturales y artísticas
Actividad	C04.A1 - Recepción y selección de solicitudes de becas escolares otorgadas nivel básico, medio y superior	Tasa de variación de montos por pago de becas escolares	Reporte oficial del informe actividades trimestral de la dirección de pedagogía y asistencia social, presentada a la dirección general cada trimestre del ejercicio. Página web http://www.fpmc.qroo.gob.mx/pedagogia-asistencia-social/	Los alumnos interesados y beneficiados cumplen con los requisitos para el otorgamiento de beca



160



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Actividad	C04.A2 - Presentación talleres educativos y recreativas.	Tasa de variación de beneficiarios de talleres educativos y recreativos	Reporte oficial del informe actividades trimestral de la dirección de pedagogía y asistencia social, presentada a la dirección general cada trimestre del ejercicio. Página web http://www.fpmc.qroo.gob.mx/pedagogia-asistencia-social/	Los talleres impartidos sean de interés de la población
Actividad	C04.A3 - Ejecución de exposiciones y actividades culturales para los cozumelenses y visitantes.	Porcentaje de exposiciones o actividades culturales estimadas y realizadas en el año 2020	Reporte oficial del informe actividades trimestral de la dirección del museo de la isla, presentada a la dirección general cada trimestre del ejercicio. Página web http://www.fpmc.qroo.gob.mx/museo-extamuros/	Los espacios de fácil acceso de la población se encuentren en buenas condiciones para el evento
Componente	C05 - Cultura de servicio de calidad desarrollada.	Tasa de variación de capacitaciones dadas al personal que labora en los parques que administra la Fundación de parques y museos de Cozumel, Quintana Roo	Reporte oficial del informe actividades trimestral de la dirección de administración, presentada a la dirección general cada trimestre del ejercicio. Página web http://www.fpmc.qroo.gob.mx/	Las empresas especializadas en capacitación continua envíen sus propuestas de cursos de capacitación.
Actividad	C05.A1 - Implementación proyectos que nos permitan contar la infraestructura necesaria para crear o modificar los espacios requeridos por la operación.	Porcentaje de obras en bienes estimadas y realizadas en el año 2020	Reporte oficial del informe actividades trimestral de la dirección de obras y servicios generales, presentada a la dirección general cada trimestre del ejercicio. Página web https://www.cozumelp	La Fundación de Parques y Museos de Cozumel Quintana Roo cuente con el recurso económico presupuestado para la realización de obras.

161



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

			arks.com/armonizacion-contable/	
--	--	--	---------------------------------	--

PROGRAMA PRESUPUESTARIO :	Impulso a la Promoción
UNIDAD RESPONSABLE:	Despacho de la C. Secretaría de Turismo

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)				
NIVEL	OBJETIVO	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTO
Fin	F - Contribuir a consolidar a Quintana Roo como un destino competitivo y líder de la actividad turística y que como motor del desarrollo económico y social del estado genere bienestar para todos, mediante el impulso a la Promoción.	Afluencia Turística	Expediente de evidencias de la Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR, Indicadores Turísticos. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvhORW36Ac	Las condiciones sociales, económicas, naturales, de salud, entre otras son favorables para el desarrollo de la actividad turística
Propósito	P - El Sector turístico se esfuerza por incrementar la demanda turística en los destinos turísticos de Quintana Roo, posicionando al Caribe Mexicano como una marca turística multideslizante y multiproducto, con presencia global en diferentes plataformas digitales.	Número de seguidores de la comunidad digital del Caribe Mexicano	Expediente de evidencias de la Comunidad Digital, Dirección de Mercadotecnia, CPTQ. https://cptq.mx/armonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	Turistas actuales y potenciales interactuando en las cuentas oficiales de la comunidad digital de Caribe Mexicano.



162

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX

quintanaroo.gob.mx



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Componente	C01 - Campañas institucionales de mercadotecnia ejecutadas.	Porcentaje de campañas institucionales	Expediente de evidencias de Campañas Institucionales, Dirección de Mercadotecnia, CPTQ. https://cptq.mx/aramonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	Existen turistas actuales y potenciales interesados en los destinos y experiencias turísticas del Caribe Mexicano
Actividad	C01.A1 - Actualizar ecosistema digital de destinos y segmentos turísticos del Caribe Mexicano.	Porcentaje de interacciones en la comunidad digital del Caribe Mexicano	Expediente de evidencias de la Comunidad Digital, Dirección de Mercadotecnia, CPTQ. https://cptq.mx/aramonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	Turistas actuales y potenciales interactuando en las cuentas oficiales de la comunidad digital de Caribe Mexicano.
Actividad	C01.A2 - Generación de contenidos de mercadotecnia para destinos y experiencias turísticas	Porcentaje de contenidos de mercadotecnia	Expediente de evidencias de contenidos, Dirección de Mercadotecnia, CPTQ. https://cptq.mx/aramonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	Condiciones favorables de los atractivos culturales, naturales y de infraestructura para la generación de contenidos de destinos y experiencias turísticas del Caribe Mexicano
Actividad	C01.A3 - Promoción y organización de eventos y festivales: deportivos, gastronómicos, culturales.	Porcentaje de asistentes a eventos	Expediente de evidencias de eventos, Dirección de Mercadotecnia, CPTQ. https://cptq.mx/aramonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	Interés de viajeros especializados para participar en eventos en el Caribe Mexicano
Actividad	C01.A4 - Ejecución de contenidos de testimoniales, eventos y activaciones locales.	Porcentaje de contenidos en destinos turísticos	Expediente de evidencias de Contenidos Locales, Dirección de	Condiciones favorables para la realización de eventos y



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

			Operación Turística, CPTQ. https://cptq.mx/aramonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	activaciones para la generación de contenidos de destinos y experiencias turísticas del Caribe Mexicano
Componente	C02. Promoción de los destinos y experiencias turísticas ejecutada.	Porcentaje de citas de negocios atendidas	Expediente de evidencias de Campañas Institucionales, Dirección de Mercadotecnia, CPTQ. https://cptq.mx/aramonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	Turistas actuales y potenciales interesados en los destinos y experiencias turísticas del Caribe Mexicano
Actividad	CO2.A1- Presentación de destinos y productos turísticos de Quintana Roo en ferias y eventos.	Porcentaje de ferias y eventos en los que se participa	Expediente de evidencias de Ferias, Dirección de Promoción, CPTQ. https://cptq.mx/aramonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	Interés de nuestros aliados estratégicos de asistir a ferias y eventos de promoción turística a nivel nacional e internacional
Actividad	CO2.A2- Ejecución de campañas con agencias de relaciones públicas para destinos.	Porcentaje del valor comercial de las publicaciones (publicity)	Expediente de evidencias de Relaciones Públicas, Dirección de Promoción, CPTQ. https://cptq.mx/aramonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	Interés de los medios de comunicación e influencers nacionales e internacionales de publicar contenidos sobre los destinos y experiencias turísticas del Caribe Mexicano
Actividad	CO2.A3- Ejecución de pautas publicitarias para destinos y experiencias turísticas	Porcentaje de pautas de publicidad	Expediente de evidencias de Publicidad, Dirección de Promoción, CPTQ. https://cptq.mx/aramonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	Medios adecuados para ejecutar pautas publicitarias en los mercados de interés para el Caribe Mexicano

164

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEX.



QUINTANA ROO
GOBIERNO DEL ESTADO
2016 • 2022



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

			informes-presupuestarios-2020/	
Actividad	CO2.A4- Ferias y eventos institucionales en los que se participa	Porcentaje de ferias y eventos institucionales en los que se participa	Expediente de Ferias y eventos institucionales, Dirección de Promoción Turística Zona Norte. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	El sector turístico de Quintana Roo recibe invitaciones para participar en las principales ferias turísticas nacionales e internacionales.
Actividad	CO2.A5- Elaboración de Gacetas Informativas	Porcentaje de Gacetas informativas realizadas	Expediente de Gacetas informativas realizadas, Dirección de Relaciones Públicas Zona Norte. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Los actores importantes del sector turismo mantienen una buena relación de trabajo con las autoridades del estado
Actividad	CO2.A6- Implementación de Diseños Publicitarios sobre los Productos y Destinos Turísticos de la Marca Caribe Mexicano	Porcentaje de Diseños Publicitarios digitales Realizados por la Secretaría de Turismo	Expediente de Evidencias de Diseños Publicitarios. Dirección de Diseño e Imagen Turística. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Los actores del sector turístico promocionan la Marca Caribe Mexicano con diseños digitales de productos y destinos turísticos.
Actividad	CO2.A7- Promoción de la entidad como destino de turismo médico, de reuniones, deportivo y otros segmentos	Porcentaje de eventos de diferentes segmentos turísticos	Expediente de eventos de diferentes segmentos turísticos, Subsecretaría de Promoción y Operación Turística Zona Norte. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Se cuenta con la capacidad humana y de infraestructura para la realizar eventos de turismo médico, de reuniones, deportivo y de otros segmentos



165

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉX



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Componente	CO3. Análisis estratégico del comportamiento de la demanda turística efectuado	Porcentaje de reportes	Expediente de evidencias de Inteligencia de Mercados, Dirección de Inteligencia de Mercados, CPTQ. https://cptq.mx/aramonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	Demandas actuales y potenciales para los destinos y experiencias turísticas del Caribe Mexicano
Actividad	CO3.A1- Disponibilidad de asientos de avión al Caribe Mexicano ofrecidos.	Porcentaje de asientos de avión disponibles	Expediente de evidencias de Conectividad aérea, Dirección de Inteligencia de Mercados, CPTQ y/o Sistema de Distribución Global para oferta de vuelos (GDS). https://cptq.mx/aramonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	Interés de las líneas aéreas nacionales e internacionales de ofertas de asientos de avión de diversos mercados de origen a los aeropuertos del Caribe Mexicano
Actividad	CO3.A2- Emisión de estudios de mercados del Caribe Mexicano	Porcentaje de estudios	Expediente de evidencias de Mercados Estratégicos, Dirección de Inteligencia de Mercados, CPTQ. https://cptq.mx/aramonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	Pasajeros de diversos Mercados Estratégicos que se interesan por visitar el estado
Actividad	CO3.A3- Organismos y/o comités locales, nacionales e internacionales relacionados con la gestión y promoción del turismo asociados	Porcentaje de organismos	Expediente de constancias, Dirección de Inteligencia de Mercados, CPTQ. https://cptq.mx/aramonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	Organismos nacionales e internacionales líderes en temas de interés para los destinos y experiencias turísticas del Caribe Mexicano





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO :	Gestión y Apoyo Institucional
UNIDAD RESPONSABLE:	Despacho de la C. Secretaria de Turismo

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)				
NIVEL	OBJETIVO	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTO
Fin	F - Contribuir a consolidar la Gestión para Resultados como un modelo de cultura organizacional, directiva y de gestión que permita la creación de valor público en la administración pública estatal., mediante acciones de facilitación para el cumplimiento de metas sustantivas	Índice General de Avance en PbR SED	Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) Liga: https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/ Indicador	La Secretaría de Hacienda y Crédito Público continúa haciendo las evaluaciones en las entidades federativas
Propósito	P - La Administración Pública Estatal mejora la calidad del gasto público y promueve una adecuada rendición de cuentas	Porcentaje de cumplimiento programático de metas sustantivas del Gobierno del Estado	Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN) Liga: http://www.sefiplan.qro.gob.mx/pbr/normatividad.php	Las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados, Entidades Paraestatales y Organismos Autónomos cumplen con las metas sustantivas
Componente	C01 - Actividades de facilitación (apoyo) desarrolladas para el cumplimiento de metas de las áreas sustantivas	Porcentaje de cumplimiento programático de metas sustantivas de la institución	Expediente de evidencias del SIPPRES 2021 de la Sedetur, Dirección de Planeación y Política Turística, http://nube.sedetur.qro	Las áreas sustantivas programan metas realistas de lograrse



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

			oq.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	
Actividad	C01.A01 - Asistencia a las áreas sustantivas en funciones administrativas, jurídicas, de planeación, relaciones públicas u otras funciones de staff	Porcentaje del Presupuesto Ejercido destinado a las áreas staff	Expediente de Actividades de Staff de la Secretaría de Turismo. Dirección de Administrativa. http://nube.sedetur.qro.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac	Las áreas sustantivas solicitan con oportunidad funciones administrativas, jurídicas, de planeación, relaciones públicas u otras funciones de staff

El anexo aquí presentado es perfectible, y se encuentra susceptible de modificaciones programáticas toda vez que así se le indique por observaciones de auditoría, evaluaciones de desempeño y revisiones de la Secretaría de Finanzas y Planeación, antes y durante el ejercicio fiscal del que se trate, así como también, cuando las condiciones del ente público responsable de dicha información programática requiera hacer modificaciones acorde sus necesidades institucionales, atendiendo a lo establecido en los Lineamientos para la Creación, Modificación y Cancelación de Programas Presupuestarios y para la Modificación del Metas del Gobierno del Estado de Quintana Roo.


LIC. MARISOL VANEGAS PÉREZ.
SECRETARÍA DE TURISMO.



168

IA DE TURISMO
ROO, MÉX

quintanaroo.gob.mx