

1108 - Secretaría de Turismo

PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

Programa Presupuestario

Programa Presupuestario:	E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico Sustentable	Unidad Responsable:	1108-2205 - Subsecretaría de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria
---------------------------------	---	----------------------------	--

Alineación al Plan Estatal de Desarrollo (P.E.D.)

Eje	Programa del P.E.D.	Objetivo	Estrategia
1 - Desarrollo y Diversificación Económica con Oportunidades para todos	Diversificación y Desarrollo del Turismo	1-05 - 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	1-05-01 - Impulsar la actividad turística mediante el fomento de las inversiones, el desarrollo y modernización de la infraestructura, la mejora en la calidad de la prestación de servicios, la atención al turista, el mejoramiento del marco regulatorio y la diversificación a través de la puesta en valor del patrimonio cultural y natural del estado.

Alineación al Programa de Desarrollo (P.D.)

Programa de Desarrollo	Tipo de P.D.	Tema	Objetivo	Estrategia
04 - Actualización del Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo.	Sectorial	Diversificación y Desarrollo del Turismo	04-01 - 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 como la gestión de empresas turísticas para brindar mejores servicios turísticos a nuestros visitantes mediante el uso de herramientas tecnológicas.	04-01-01 - 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.

Alineación Funcional

Finalidad:	3 - Desarrollo Económico	Función:	37 - Turismo
-------------------	--------------------------	-----------------	--------------

Formato 4 x 4

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio 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 sustentable del Turismo.	PED511 - Porcentaje de Afluencia Turística Alcanzada	SECTUR Dirección de Planeación y Política Turística, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	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 incrementa su competitividad turística mediante el fortalecimiento de su oferta para la satisfacción de los turistas	0401IO1 - Tasa de retorno de turistas al Caribe Mexicano alcanzado	Expediente Perfil del Turista, Dirección de Planeación y Política Turística, frecuencia de medición anual. http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Planeación y Política Turística, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Los visitantes eligen regresar al Caribe Mexicano al ser un destino altamente competitivo
Componente	C04 - Información estadística del sector turístico estatal difundida.	C4 - Porcentaje de avance en la difusión de los Indicadores de la Actividad Turística alcanzada	Expediente de indicadores turísticos, Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR. Frecuencia de Medición mensual http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Las fuentes primarias de información publican los datos en tiempo y forma
Actividad	C04.A01 - Estimación de indicadores de la actividad turística	C4A1 - Porcentaje de Bases de Datos con Información Estadística del Sector Turístico Actualizadas	Expediente de indicadores turísticos, Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR. Frecuencia de Medición semestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Planeación y Política Turística, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Se cuenta con toda la información que generan las instancias primarias que son necesaria para aplicar la metodología.
Actividad	C04.A02 - Recopilación de datos Turísticos de fuentes primarias	C4A2 - Porcentaje de Bases de Datos Turísticos Actualizadas	Expediente de indicadores turísticos, Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR. Frecuencia de Medición mensual http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Planeación y Política Turística, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Las fuentes generadoras de Información comparten en tiempo y forma los datos de la actividad turística del estado.
Actividad	C04.A03 - Actualización del catálogo de fuentes primarias del sector turístico	C4A3 - Porcentaje del Catálogo de fuentes de información primarias del sector turístico actualizado	Catálogo de fuentes de información primarias del sector turístico, Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR. Frecuencia de Medición semestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Planeación y Política Turística, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Las fuentes primarias generadoras de información son confiables

Formato 4 x 4

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Componente	C05 - Asesoría financiera y operativa a empresas y/o emprendimientos brindada.	C5 - Porcentaje de empresas y/o emprendimientos turísticos que han recibido asesoría	Expediente de asesorías, Dirección de Fomento a la Inversión, SEDETUR. Frecuencia de Medición trimestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Fomento a la Inversión, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Las empresas y/o emprendimientos se interesan en recibir información referente a Fuentes de Financiamiento y operación en el estado.
Actividad	C05.A01 - Creación del micrositio Impulso al Financiamiento de Proyectos y MIPyMES	C5A1 - Porcentaje del Micrositio Financiamiento de Proyectos y MIPyMES Turísticos creado y actualizado	Expediente del Micrositio Financiamiento de Proyectos y MIPyMES. Dirección de Fomento a la Inversión, SEDETUR. Frecuencia de Medición semestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Fomento a la Inversión, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Se cuenta con las herramientas necesarias para la creación del micrositio
Actividad	C05.A02 - Actualización de los Instrumentos Financieros y Empresariales.	C5A2 - Porcentaje de Instrumentos financieros y empresariales Turísticos actualizados	Expediente de Instrumentos financieros y empresariales, Dirección de Fomento a la Inversión, SEDETUR. Frecuencia de Medición trimestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Fomento a la Inversión, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Las instituciones financieras actualizan sus catálogos de productos para ofertar a los interesados.
Actividad	C05.A03 - Realización de Eventos Turísticos para Promocionar Productos Financieros y Asistencia Técnica	C5A3 - Porcentaje de Eventos Turísticos para Promocionar Productos Financieros y Asistencia Técnica realizados	Expediente de evidencias de Eventos para Promocionar Productos Financieros y Asistencia Técnica, Dirección de Fomento a la Inversión, SEDETUR. Frecuencia de Medición semestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Fomento a la Inversión, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Existe sincronía entre los actores del sector turístico e instituciones para impulsar eventos para difundir la oferta de productos financieros y/o Asistencia Técnica
Componente	C06 - Programa de Atención a Solicitudes de Fortalecimiento de Proyectos Turísticos (PROASTUR Bienestar) implementado	C6 - Porcentaje de empresas turísticas beneficiadas con el PROASTUR Bienestar	Expediente del PROASTUR Bienestar, Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos, SEDETUR. Frecuencia de Medición trimestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Los habitantes de las zonas potenciales, preferentemente de turismo rural, solicitan el apoyo de la SEDETUR para fortalecer sus proyectos turísticos
Actividad	C06.A01 - Implementación del Plan de Acción para cada caso apoyado del Programa PROASTUR Bienestar	C6A1 - Porcentaje de Implementación del Plan de Acción del PROASTUR Bienestar	Expediente del Plan de Acción para cada caso Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos, SEDETUR. Frecuencia de Medición trimestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	La implementación del plan de acción se lleva a cabo cuando los interesados asumen sus responsabilidades y se comunican de manera adecuada

Formato 4 x 4

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad	C06.A02 - Realización de Visitas de Campo e Integración del Reporte Técnico del Programa PROASTUR Bienestar	C6A2 - Porcentaje de visitas de campo y Reportes Técnicos del Programa PROASTUR Bienestar realizados	Expediente de Visitas de campo y Reportes Técnicos, Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos, SEDETUR. Frecuencia de Medición trimestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Los interesados brindan las facilidades para que se realicen las visitas de campo y reportes técnicos.
Actividad	C06.A03 - Difusión del Programa de Atención a Solicitudes de Fortalecimiento de Proyectos Turísticos, PROASTUR Bienestar	C6A3 - Porcentaje de difusión del Programa de Atención a Solicitudes de Fortalecimiento de Proyectos Turísticos, PROASTUR Bienestar realizado	Expediente de Difusión del PROASTUR Bienestar, Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos, SEDETUR. Frecuencia de Medición trimestral, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Los interesados conocen el PROASTUR Bienestar y presentan sus solicitudes para fortalecer sus Proyectos Turísticos
Componente	C03 - Personal de Servicios Turísticos Capacitados	C3 - Porcentaje de Personal de Servicios Turísticos Capacitados.	Expediente de Personal de Servicios Turísticos Capacitados, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR. Frecuencia de Medición trimestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Capacitación y Cultura Turística, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	El personal del sector turístico público-privado se interesa en capacitarse y se le brindan las facilidades para hacerlo
Actividad	C03.A01 - Integración del Programa Anual de Capacitación	C3A1 - Porcentaje del Programa Anual de Capacitación Turística Integrado	Expediente del Programa Anual de Capacitación, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR. Frecuencia de Medición semestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Capacitación y Cultura Turística, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Las instancias involucradas presentan su programación de trabajo anual en tiempo y forma
Actividad	C03.A02 - Emisión de Convocatorias para Oferta de Capacitación	C3A2 - Porcentaje de Convocatorias que ofertan Cursos de Capacitación turística emitidas	Expediente de Convocatorias, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR. Frecuencia de Medición trimestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Capacitación y Cultura Turística, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Existen las condiciones técnicas y económicas que permitan la emisión de las convocatorias para oferta de capacitación.
Actividad	C03.A03 - Impartición de Cursos de Capacitación Turística	C3A3 - Porcentaje de Cursos de Capacitación Turística Impartidos	Expediente de Cursos de Capacitación Turística, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR. Frecuencia de Medición trimestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Capacitación y Cultura Turística, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Los cursos que se ofertan son de interés de los prestadores de servicios turísticos

Formato 4 x 4

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Componente	C07 - Impulso y promoción turística a Segmentos Estratégicos realizada	C7 - Porcentaje de acciones de promoción e impulso de diferentes segmentos turísticos realizados	Expediente de acciones de promoción e impulso de diferentes segmentos turísticos, Subsecretaría de Promoción y Operación de la SEDETUR. Frecuencia de Medición Semestral. http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Subsecretaría de Promoción y Operación de la SEDETUR. http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Los destinos turísticos de Quintana Roo cuentan con la infraestructura y son atractivos para realizar eventos de turismo médico, de reuniones, deportivo y de otros segmentos
Actividad	C07.A01 - Apoyo y participación institucional en ferias y eventos turísticos	C7A1 - Porcentaje de ferias y eventos turísticos en los que se apoya y participa institucionalmente	Expediente de Ferias y Eventos Institucionales, Dirección de Promoción Turística de la SEDETUR. Frecuencia de Medición trimestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Promoción Turística de la SEDETUR. http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	El sector turístico de Quintana Roo recibe invitaciones para participar en las principales ferias turísticas nacionales e internacionales.
Actividad	C07.A02 - Generación de contenidos turísticos digitales	C7A2 - Porcentaje de Contenidos Turísticos Digitales realizados	Expediente de Contenidos Digitales, Dirección de Mercadotecnia de la SEDETUR. Frecuencia de Medición mensual. http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Mercadotecnia de la SEDETUR. http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Se cuenta con las herramientas tecnológicas para generar contenidos digitales
Actividad	C07.A03 - Elaboración de Gacetas Informativas Turísticas	C7A3 - Porcentaje de Gacetas Informativas Turísticas Publicadas	Expediente de Gacetas Informativas, Dirección de Relaciones Públicas de la SEDETUR. Frecuencia de Medición mensual. http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Relaciones Públicas de la SEDETUR. http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	A los actores del sector turismo les interesa la información de las principales acciones que se llevan a cabo.
Actividad	C07.A04 - Elaboración de material publicitario de los atractivos y productos Turísticos del Caribe Mexicano.	C7A4 - Porcentaje de Diseños Publicitarios Digitales elaborados	Expediente de Diseños Publicitarios Digitales, Dirección de Diseño e Imagen de la SEDETUR. Frecuencia de Medición mensual http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Diseño e Imagen de la SEDETUR. http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Los actores del sector turístico promocionan la Marca Caribe Mexicano con diseños digitales de productos y destinos turísticos
Componente	C08 - Implementación de la Estrategia de Sustentabilidad Turística	C8 - Porcentaje de la Estrategia de Sustentabilidad Turística Implementada	Expediente de la Estrategia de Sustentabilidad Turística, Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico de la SEDETUR. Frecuencia de Medición semestral. http://qroo.gob.mx/sexdetur/evidencias-sippres Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico de la SEDETUR. http://qroo.gob.mx/sexdetur/evidencias-sippres	Existen las condiciones para que las estrategias sean ejecutadas de acuerdo a lo establecido por los tomadores de decisiones.

Formato 4 x 4

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad	C08.A01 - Programa Local de Ordenamiento Turístico Territorial, PLOTT desarrollado	C8A1 - Porcentaje de Acciones del Programa Local de Ordenamiento Turístico Territorial, PLOTT implementadas	Expediente del Programa Local de Ordenamiento Turístico Territorial, PLOTT, Dirección de Ordenamiento Turístico Sustentable Zona Norte de la SEDETUR. Frecuencia de Medición Trimestral. http://qroo.gob.mx/sexdetur/evidencias-sippres Dirección de Ordenamiento Turístico Sustentable Zona Norte de la SEDETUR. http://qroo.gob.mx/sexdetur/evidencias-sippres	Los tres ordenes de gobierno y la sociedad civil trabajan de manera coordinada en el desarrollo del Programa Local de Ordenamiento Turístico Territorial, PLOTT
Actividad	C08.A02 - Publicar contenido audiovisual utilizando el hashtag #DeAquíSoyen en las plataformas de redes sociales (Facebook, Twitter, Tiktok, Instagram, y Threads) administradas por la Secretaría de Turismo de Quintana Roo.	C8A2 - Porcentaje de publicaciones de contenido audiovisual utilizando el hashtag #DeAquíSoyen en las plataformas de redes sociales de la Sedetur.	Expediente de publicaciones de contenido audiovisual utilizando el hashtag #DeAquíSoyen en las plataformas de redes sociales de la Sedetur, Dirección de Mercadotecnia de la SEDETUR. Frecuencia de Medición mensual http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Mercadotecnia de la SEDETUR. http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Existe disponibilidad de contenido acorde a la temática de la publicación.
Actividad	C08.A03 - Acciones de difusión de la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos (RETUR-Q) Realizadas	C8A3 - Porcentaje de Acciones de difusión de la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos (RETUR-Q) Realizadas	Expediente de acciones de difusión de la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos (RETUR-Q) Dirección de Programas Especiales, SEDETUR. Frecuencia de Medición mensual http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Programas Especiales, SEDETUR. http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Los prestadores de servicios turísticos conocen las obligaciones y beneficios de estar inscrito en la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos (RETUR-Q).
Actividad	C08.A04 - Programa Estatal de Turismo Rural y Comunitario desarrollado.	C8A4 - Porcentaje de Acciones del Programa Estatal de Turismo Rural y Comunitario implementadas	Expediente del Programa Estatal de Turismo Rural y Comunitario, Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico, SEDETUR. Frecuencia de Medición semestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico, SEDETUR. http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Las autoridades de los tres ordenes de gobierno y representantes de las zonas potenciales se interesan en participar en el Programa Estatal de Turismo Rural y Comunitario
Componente	C01 - Obras de Infraestructura y equipamiento turístico impulsados	COMPO1 - Porcentaje obras de Infraestructura y equipamiento turístico impulsadas.	Expediente de Obras de Infraestructura Turística y Equipamiento de la Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística de la SEDETUR. Frecuencia de Medición Semestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística. http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Existe coordinación entre los tres ordenes de gobierno para presentar y la disponibilidad de los recursos para el impulso de los proyectos.

Formato 4 x 4

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad	C01.A01 - Integración de Expedientes Técnicos de Proyectos Turísticos	C1A1 - Porcentaje de Expedientes Técnicos de Proyectos Turísticos Integrados	Expedientes Técnicos de Proyectos, Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, SEDETUR. Frecuencia de Medición semestral Link: http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Existe el interés y factibilidad de las instancias correspondientes, para desarrollar Expedientes Técnicos de Proyectos.
Actividad	C01.A02 - Presentación y Aprobación en Subcomité de la Cartera de Proyectos de Infraestructura Turística	C1A2 - Porcentaje de la Cartera de Proyectos Turísticos Integrada	Expediente de la Cartera de Proyectos Turísticos, Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística de la SEDETUR. Frecuencia de Medición semestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística de la SEDETUR, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Existe coordinación entre los tres órdenes de gobierno, iniciativa privada y sociedad civil organizada, para aprobar la Cartera de Proyectos Turísticos que se proponen.
Actividad	C01.A03 - Requisición de las propuestas o necesidades de Infraestructura Turística a los HH. Ayuntamientos	C1A3 - Porcentaje de solicitudes de Propuestas de Infraestructura Turística a los HH. Ayuntamientos realizadas	Expediente de solicitudes de Propuestas de Infraestructura Turística a los HH. Ayuntamientos, Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, SEDETUR. Frecuencia de Medición semestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Existe el interés por parte de los HH. Ayuntamientos y envían sus propuestas de necesidades de Infraestructura
Componente	C02 - Atención prestada a turistas	Componente2 - Porcentaje mínimo alcanzado de atención a turistas a través de las herramientas disponibles	Expediente de Atención al Turista, Dirección de Atención al Turista de la SEDETUR. Frecuencia de Medición semestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Atención al Turista de la SEDETUR, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	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	C02.A03 - Estrategia de Protección al Consumidor	C2A3 - Porcentaje de registro de posibles fraudes	Expediente del Registro de Fraudes, Dirección de Atención al Turista Zona Norte de la SEDETUR. Frecuencia de Medición semestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Atención al Turista Zona Norte de la SEDETUR. http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Los visitantes atienden las recomendaciones para prevenir el delito de fraude en los destinos turísticos de Quintana Roo
Actividad	C02.A01 - Operación del Contact Center	C2A1 - Porcentaje mínimo de llamadas de atención al Turista turnadas y/o atendidas en el Contact Center	Expediente de llamadas atendidas del Contact Center, Dirección de Atención al Turista de la SEDETUR. Frecuencia de Medición semestral http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Atención al Turista de la SEDETUR. http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Los visitantes utilizan el Contact Center para solicitar atención inmediata y de manera eficiente en caso de algún incidente en los destinos turísticos del Estado

Formato 4 x 4

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad	C02.A02 - Acciones de difusión de la Plataforma Guest Assist Realizadas	C2A2 - Porcentaje de acciones de difusión de la Plataforma Guest Assist Realizadas	Expediente acciones de difusión de la Plataforma Guest Assist, Dirección de Atención al Turista Zona Norte de la SEDETUR. Frecuencia de Medición mensual http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres Dirección de Atención al Turista Zona Norte, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Los visitantes cuentan con información y saben que existe la herramienta Plataforma Guest Assist que sirve de apoyo en caso de requerir los servicios que ofrece durante su estancia en los destinos turísticos de Quintana Roo