



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 19 de Octubre de 2017

Tomo III

Número 113 Extraordinario

Novena Época

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

EDICION DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO

ÍNDICE

1.	ACUERDO Y PROGRAMA SECTORIAL DE EMPLEO Y JUSTICIA LABORAL. SEFIPLAN..-----PÁG.-2
2.	ACUERDO Y PROGRAMA SECTORIAL DE SALUD PÚBLICA. SEFIPLAN..-----PÁG.-102
3.	ACUERDO Y PROGRAMA SECTORIAL DE DIVERSIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO. SEFIPLAN..-----PÁG.-210
4.	ACUERDO Y PROGRAMA SECTORIAL DE GOBERNABILIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL. SEFIPLAN..-----PÁG.-327
5.	ACUERDO Y PROGRAMA SECTORIAL DE DESARROLLO AGROPECUARIO, RURAL Y PESCA. SEFIPLAN. - - - - - P Á G . - 4 4 4



GOBERNADOR PÚBLICO CARLOS MANUEL JOAQUÍN GONZÁLEZ, GOBERNADOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE ME CONFIERE EL ARTÍCULO 90 FRACCIONES III Y XX, EN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE ME IMPONE EL ARTÍCULO 91 FRACCIONES VI Y XIII DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 1, 2, 10, 11 Y 12 DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, ASÍ COMO LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 11, 73, 74, 124 Y 126 DE LA LEY DE PLANEACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO Y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 26 y la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo en su similar 9, 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.

- (1). Que con fecha 25 de enero de 2017, fue publicado en el **Periódico Oficial del Estado** el **Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022**, instrumento rector del proceso de planeación para el desarrollo del Estado que expresa claramente las prioridades, objetivos, estrategias y líneas generales de acción en materia política, ambiental, cultural, económica, social, indígena, educativa y deportiva del Estado.
- (2). Que con fecha 7 de julio del 2017, fue publicado en el **Periódico Oficial del Estado**, el acuerdo mediante el cual se da a conocer los subcomités regionales, sectoriales, institucionales y especiales y los programas regionales, sectoriales, institucionales y especiales derivados del **Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022**.
- (3). Que con fecha 7 de julio del 2017, mediante el oficio número SEDETUR/DS/406/2017, la Secretaría de Turismo, remite a la **Secretaría de Finanzas y Planeación**, el **Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo**, para su validación de compatibilidad con el **Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022**.
- (4). Que con fecha 31 de julio del 2017, mediante el oficio número SEFIPLAN/DS/SSP/000418/VII/2017, la Secretaría de Finanzas y Planeación pone a consideración del Gobernador del Estado, el Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo, para su aprobación.

Que en acato a lo dispuesto por los artículos 11, 73 fracción II y 74 de la **Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo**, y atento al hecho de que a las Dependencias y Entidades les corresponde la colaboración de los programas sectoriales, institucionales, regionales y especiales respectivamente.

Por lo antes expuesto y fundado, tengo a bien expedir el presente:

ACUERDO:

PRIMERO. Se aprueba en sus términos el Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo, emitido por la Secretaría de Turismo,



ya que se encuentra debidamente validada su compatibilidad con el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022.

SEGUNDO. Se ordena su remisión al **Congreso del Estado de Quintana Roo**, y su publicación en el **Periódico Oficial del Estado** para su debida publicidad y efectos legales para dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 11 y 74 de la **Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo**.

TERCERO. Se ordena a la **Secretaría de Turismo** que en cumplimiento de los principios de máxima publicidad y transparencia, publique el Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo en su sitio electrónico oficial (*portal web*) para debido conocimiento público. Así como, en el sitio electrónico oficial (*portal web*) de la **Secretaría de Finanzas y Planeación**, para publicar el Registro de Planes y Programas de Desarrollo del Estado de Quintana Roo.

CUARTO. Se instruye a los titulares de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal difundir por medios masivos de comunicación social, así como, supervisar la correcta aplicación del presente Acuerdo.

TRANSITORIOS

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

SEGUNDO. Se derogan todas las disposiciones reglamentarias o administrativas de igual o menor jerarquía que se opongan a lo establecido en este Acuerdo.

DADO EN LA RESIDENCIA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO, EN LA CIUDAD DE CHETUMAL, CAPITAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, A LOS TREINTA Y UN DÍAS DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL DIECISIETE.

GOBERNADOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO



C.P. CARLOS MANUEL JOAQUÍN GONZÁLEZ

SECRETARIO DE FINANZAS Y PLANEACIÓN

SECRETARIA DE TURISMO

C.P. y A. JUAN MELQUIADES VERGARA FERNANDEZ

LIC. MARISOL VANEGAS PÉREZ



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

PROGRAMA SECTORIAL DE DIVERSIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

[Handwritten signature]



CONTENIDO

I.	PRESENTACIÓN	3
II.	INTRODUCCIÓN	6
III	ANTECEDENTES	9
IV	MARCO JURÍDICO	14
V	DIAGNÓSTICO	18
VI	CONTEXTO	35
	Alineación del Programa con el Plan Nacional de Desarrollo, Programa Sectorial Federal y el PED 2016-2022	39
	Alineación Estructural PED-Programa Sectorial	41
VII	MISIÓN	74
VIII	VISIÓN	76
IX	POLÍTICAS	78
X	APARTADO ESTRATÉGICO	82
	Objetivos, estrategias y líneas de acción	83
XI	BASES PARA SU COORDINACIÓN Y CONCERTACIÓN	89
XII	CONTROL, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	94
XIII	MECANISMOS DE FINANCIAMIENTO	100
	ANEXOS	103
	Anexo 1. Fichas de Indicadores del PED	104
	Anexo 2. Fichas de Indicadores del Programa	105

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

CM



PRESENTACIÓN

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

3



I. PRESENTACIÓN

Quintana Roo es un estado joven que se encuentra inmerso en un proceso dinámico e intenso de cambios sociales, económicos y políticos en el cual surgen nuevos actores y situaciones que deben ser atendidos de manera integral a corto, mediano y largo plazo ya que representan nuevos retos para la sociedad y de los cuales el sector turístico no puede ser ajeno.

El presente Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo 2016-2022 es el resultado de un esfuerzo de cooperación, coordinación y diálogo entre diversos actores públicos, privados y sociales para lograr una mayor alineación, eficiencia y eficacia en beneficio de los habitantes del Estado de Quintana Roo.

Este Programa Sectorial se deriva del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 del estado de Quintana Roo, como un instrumento de planeación producto de un amplio y abierto ejercicio de participación social, en el cual se recibieron las ideas, sugerencias y conocimiento, y se plasmaron las bases para construir el Estado que queremos. Se integra por objetivos y políticas públicas relevantes. Incluye las metas y las acciones con las que los servidores públicos estaremos desempeñándonos de forma coordinada, sumando esfuerzos y compartiendo responsabilidades en la construcción de mejores condiciones que contribuyan a mejorar el nivel de vida para todas las familias quintanarroenses, pues la consigna de esta nueva administración es hacer frente a estos retos y oportunidades que demandan un trabajo coordinado y efectivo.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO



4



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Para la medición de los avances se establecen indicadores puntuales de resultados, que nos permitirán darle seguimiento al cumplimiento de las metas plasmadas, y, en su caso, hacer los cambios necesarios para asegurar su cumplimiento y éxito, ya que 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, la zona del Caribe y América Latina.

En la conformación del PED 2016-2022 y de este Programa Sectorial destaca la participación de empresarios, académicos, gobiernos municipales, legisladores locales, representantes sociales, estudiantes y organizaciones de la sociedad civil. Con la aportación de todos y cada uno de los participantes se sentaron las bases que guiarán el quehacer de la presente administración en busca de logros concretos, resultado de una planeación transversal que garantice mejores resultados y oportunidades, para que la oferta turística sea competitiva y con altos estándares de calidad.

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. Las metas que se establecen en el Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo 2016-2022, encabezado por la Secretaría de Turismo, tienen como marco de acción la aplicación los objetivos, estrategias y líneas de acción que aquí se presentan, buscando que el turismo sirva para brindar *Más y mejores oportunidades*.

Lcda. Marisol Vanegas Pérez

Secretaria de Turismo del Estado



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

quintanaroo.gob.mx

CM

5



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

INTRODUCCIÓN

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

6



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

II. INTRODUCCIÓN

Nuestro Estado es el principal destino turístico de sol y playa de América Latina. Al cierre de 2016 recibió una afluencia de 16 millones 65 mil 321 visitantes, los cuales generaron una derrama económica de más de 8 mil 602 millones de dólares (160 mil 685 millones de pesos, con un tipo de cambio promedio anual de 18.68 pesos por dólar¹).

Para el Gobierno del Estado, el sector turístico es prioritario. Es por ello que emprenderemos una serie de acciones encaminadas a incrementar de manera vigorosa la calidad de la infraestructura y los servicios turísticos que ofrecemos a nuestros visitantes.

El objetivo principal del presente Programa Sectorial es brindar una herramienta esencial para la planeación, programación y promoción del desarrollo de la actividad turística de Quintana Roo. El Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo 2016-2022 inicia con un diagnóstico general que nos permite conocer nuestro punto de partida, sobre una base normativa tomando en cuenta los antecedentes de la Secretaría de Turismo, la alineación al Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 y un diagnóstico turístico sobre aspectos determinados del Estado.

En el presente documento destacaremos la filosofía institucional de la Secretaría de Turismo, los valores, la visión, la política de calidad, la misión, los objetivos, las metas y los indicadores de

¹ Fuente: Indicadores Turísticos de la SEDETUR, enero – diciembre de 2016.



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO



resultados del sector para el período 2016-2022. Al final se precisan las políticas públicas que se aplicarán en materia turística en la Entidad.

De igual manera nos enfocaremos en los siguientes ejes temáticos: Ordenamiento Turístico, Fortalecimiento de la Oferta, Impulso a la Promoción, Diversificación, Sustentabilidad, Métrica e Indicadores, Concurrencia y Gabinete, Financiamiento e Inversión, e Innovación. En resumen, estas líneas describen los principios que se deben seguir para consolidar a Quintana Roo como un destino turístico de excelencia a nivel internacional.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

8



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

ANTECEDENTES

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

[Handwritten signature]

9



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

III. ANTECEDENTES

De acuerdo a la Organización Mundial de Turismo, esta actividad es un fenómeno social, económico y cultural que se caracteriza por personas que salen de sus lugares de origen motivados por la recreación y ocio principalmente, por periodos menores a un año, tiempo a lo largo del cual generan una derrama económica y beneficios para las comunidades receptoras de visitantes².

En los últimos años esta actividad ha sido importante a nivel mundial, ya que contribuye en la reactivación de las economías de los países en vías de desarrollo, ayudando a reducir los niveles de desempleo, pobreza y vulnerabilidad en regiones de Asia, el Pacífico y América.

El turismo se ha afianzado a través de los años como una actividad económica sumamente dinámica y de las más importantes a nivel nacional e internacional. Nuestro estado es un claro ejemplo del desarrollo y el crecimiento económico que se obtienen mediante la actividad turística, ya que el sector terciario genera un impacto económico mucho mayor en comparación con los otros sectores.

El turismo es un importante motor de progreso dada su naturaleza transversal; genera oportunidades de negocios para las micro, pequeñas y medianas empresas, crea encadenamientos productivos que gestan mayor valor agregado para el estado y sirve como una herramienta que contribuye a elevar el bienestar de las comunidades receptoras.

² Fuente: Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, publicado en el Periódico Oficial el 25 de enero de 2017. Tomo I, Número II extraordinario, Novena Época.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

10



Para nuestro país la actividad turística es trascendental ya que es uno de los sectores económicos más dinámicos. Al cierre de 2015, según datos del Sistema Integral de Información de Mercados Turísticos (SIITM), México se ubicó en el lugar número nueve a nivel mundial con un volumen de llegadas de visitantes internacionales de 32 millones, ocupando el segundo lugar a nivel América del Norte, por encima de Canadá, pero por debajo de Estados Unidos. Así mismo, facturó una derrama económica superior a los 17 mil millones de dólares.³

Nuestro estado cuenta con ventajas cualitativas y cuantitativas frente a los destinos turísticos de la zona del Caribe, que son nuestra principal competencia; la ubicación estratégica de Quintana Roo, la conectividad y un amplio inventario turístico ayudan a incrementar la competitividad de nuestros destinos.

Las nuevas tendencias de los mercados turísticos internacionales, la seguridad, la digitalización económica y la adaptación al cambio climático son algunos de los principales retos para el sector turístico. Es por ello que los quintanarroenses debemos ir preparándonos para afrontarlos de la mejor manera posible. Por esta razón, se han diseñado y están en proceso de ejecución políticas públicas innovadoras, integradas y activas, para incrementar la competitividad de los destinos del Caribe Mexicano.

Estas políticas públicas deben ser coherentes y estratégicas en el corto, mediano y largo plazo, buscando la colaboración de los actores públicos, privados y sociales, a la vez que manifiesten los cambios del mercado y la función de la actividad turística como herramienta de la diplomacia económica.

Actualmente las estrategias turísticas se enfocan principalmente en la diversificación y el desarrollo del producto; turismo rural, turismo gastronómico, grandes eventos, opciones de movilidad de tracción humana y competitividad, comodidad para viajar, una acogida amistosa y un entorno seguro para los viajeros, seguridad y protección fronteriza.⁴

³ Datos obtenidos del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, publicado en el Periódico Oficial el 25 de enero de 2017. Tomo I, Número II extraordinario, Novena Época. Sistema Integral de Información de Mercados Turísticos 2015.

⁴ Fuente: Tendencias y políticas de turismo de la OCDE 2016

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO





Los medios de transporte son indispensables para brindar una buena experiencia a los turistas. Se debe contar con una variedad de opciones de transporte y sistemas de transporte multimodal, tener acceso a los destinos y conexiones interregionales y locales de manera eficiente, contar con una adecuada información y señalización multilingüe, transferencia y almacenamiento de equipaje y la facilidad de acceso para viajeros con movilidad limitada. Aplicar nuevas herramientas tecnológicas y centros de interconectividad (hubs) multimodales, los cuales son áreas dentro de las cuales todas las actividades relativas al transporte, logística y la distribución de bienes, para el tránsito nacional o internacional, se realizan por varios operadores, y que pueden ser públicos o privados.

El uso de las plataformas par-a-par y de uso compartido está cambiando el mercado turístico y ofrecen nuevas opciones respecto a dónde hospedarse, qué hacer y cómo trasladarse. En este gobierno encontraremos la forma de aprovechar las oportunidades de estimular la innovación y apoyar la expansión y el desarrollo del turismo en su conjunto.

Debido al rápido crecimiento de la economía compartida, se ejerce presión a las políticas públicas existentes. Es por ello que se tiene considerado actualizar los marcos regulatorios para poder incluir actividades compartidas en el estado.

El Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo 2016-2022 se presenta en atención a 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 regularán el desempeño de las actividades del sector en la materia a tratar.

El Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 es el instrumento rector del proceso de planeación para el desarrollo del estado, el cual expresa las prioridades políticas, ambientales, culturales, económicas y sociales, promoviendo el desarrollo integral y la sustentabilidad para garantizar una mejor calidad de vida para los quintanarroenses. Es un instrumento que integra las Políticas Públicas del Ejecutivo Estatal en cinco ejes temáticos:

- 1) Desarrollo y Diversificación Económica con Oportunidades para Todos
- 2) Gobernabilidad, Seguridad y Estado de Derecho

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

12



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

3) Gobierno Moderno, Confiable y Cercano a la Gente

4) Desarrollo Social y Combate a la Desigualdad

5) Crecimiento Ordenado con Sustentabilidad Ambiental

El Eje Desarrollo y Diversificación Económica es el sustento del Presente Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo, el cual se compone de nueve ejes temáticos:

1. Ordenamiento Turístico
2. Fortalecimiento de la Oferta
3. Impulso a la Promoción
4. Diversificación
5. Sustentabilidad
6. Métrica e Indicadores
7. Concurrencia y Gabinete
8. Financiamiento e Inversión
9. Innovación

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

[Handwritten signature]

13



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

MARCO JURÍDICO

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

IV. MARCO JURÍDICO

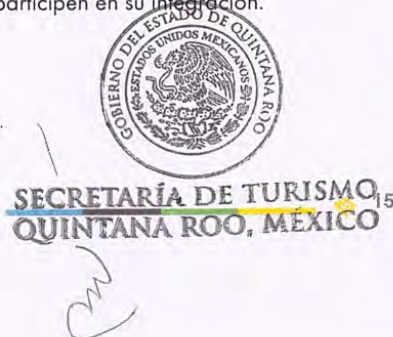
La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en su Artículo 25 que corresponde al Estado la conducción del desarrollo nacional que articule las políticas públicas y el Proyecto de Nación del Gobierno de la República. Asimismo, en su artículo 26, Apartado A se determina que el Estado 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.⁵

En el ámbito estatal, el proceso de concertación, integración, control y evaluación de los Programas de Desarrollo que derivan del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 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 el Artículo 12 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.

En 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.

⁵ Fuente: Programa Sectorial de Turismo 2013-2018, Diario Oficial, 13 de diciembre de 2013.

quintanaroo.gob.mx





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

En el Marco Jurídico a considerar están, entre otros:

Ámbito Federal:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Artículo 26)

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.

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

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

16



SEDETUR
SECRETARIA DE TURISMO

Ámbito Estatal:

Constitución Política del Estado de Quintana Roo (Artículo 9)

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo. (Artículos 23 y 49)

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)

Ley de Turismo del estado de Quintana Roo

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, MÉXICO

17



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

DIAGNÓSTICO

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

18



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

V. DIAGNÓSTICO

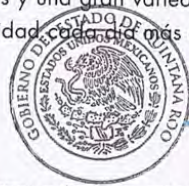
Hoy día Quintana Roo es el principal destino turístico de sol y playa de América Latina al recibir el mayor flujo de visitantes internacionales, quienes se concentran principalmente en los destinos de Cancún, Riviera Maya, Cozumel, Isla Mujeres, Tulum y Puerto Morelos. Sin embargo, hay oportunidades para poder diversificar nuestra línea de productos turísticos, ya que no se han explotado grandes riquezas históricas, culturales y naturales.

La oferta turística de nuestro estado se constituye en una actividad económica relevante y compleja, la cual interactúa con otras actividades también importantes. Ello requiere de una gran coordinación de acciones para que los visitantes se puedan desplazar por ella libremente, cumplir con su agenda de viaje, y retornar a su lugar de origen sin ningún contratiempo, generando buenos recuerdos de su viaje.

Para que los visitantes regresen satisfechos a sus lugares de origen y con una buena experiencia de viaje, debemos sincronizar acciones entre diversos actores y sectores relacionados con la actividad, tal es el caso de los tres órdenes de gobierno, los organismos y grupos empresariales y sociales representativos de las distintas ramas y especialidades del sector, las universidades, escuelas y centros de investigación y capacitación, y, muy particularmente, la ciudadanía en su aceptación y trato hacia el visitante.

Quintana Roo cuenta con un gran inventario de recursos con potencial turístico, con capacidad de generar beneficios económicos a diferentes niveles y en diferentes zonas y comunidades por toda la geografía estatal. El desarrollo de su infraestructura, la insuperable conectividad, los recursos humanos y servicios calificados y certificados y una gran variedad de atractivos para todos los tipos de visitantes y gustos hacen de esta una entidad cada vez más atractiva y competitiva. En los últimos

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

19



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

años nos hemos convertido en el destino favorito de la región del Caribe, gracias a nuestra privilegiada ubicación geográfica y a la riqueza natural, ya que contamos con ríos subterráneos, playas, arrecifes, lagunas, manglares, gastronomía, zonas arqueológicas, tradiciones y cultura viva. En los últimos seis años recibimos una afluencia de 83 millones 63 mil 490 visitantes, que generaron una derrama económica de más de 45 mil 702 millones de dólares, lo que viene a confirmar la preferencia de los mercados internacionales por nuestros destinos turísticos.

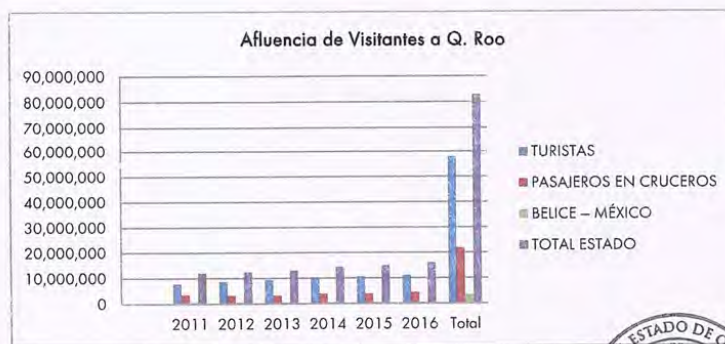
Afluencia de Visitantes en Q. Roo

CENTRO TURÍSTICO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total
TURISTAS	7,850,161	8,640,958	9,411,263	10,137,509	10,634,681	11,186,645	57,861,217
PASAJEROS EN CRUCEROS	3,490,937	3,171,296	3,146,316	3,821,533	3,829,987	4,310,310	21,770,379
BELICE – MÉXICO	627,951	618,402	550,659	538,209	528,979	567,694	3,431,894
TOTAL ESTADO	11,969,049	12,430,656	13,108,238	14,497,251	14,993,647	16,064,649	83,063,490

Datos corresponden al cierre de cada año.

FUENTE: Secretaría de Turismo - Dirección de Planeación y Desarrollo
Instituto Nacional de Migración, Administración Portuaria Integral de Quintana Roo, S.A. de C.V., Puerto Costa Maya.

Tabla 1



Gráfica 1

quintanaroo.gob.mx





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Derrama económica en Millones de Dólares							
DESTINO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total
ESTADO	\$5,811.07	\$6,789.44	\$7,577.92	\$8,258.90	8,662.30	8,602.48	45,702.11 MDD

NOTA: La derrama económica se capta en dólares.

FUENTE: Secretaría de Turismo. Dirección de Planeación y Desarrollo y Asociación de Hoteles de Cancún.

Tabla 2

El Gobierno Federal ha diseñado estrategias para mejorar y modernizar la infraestructura, las comunicaciones y transportes en el país, con el propósito de que nuestros visitantes puedan trasladarse vía terrestre de manera segura a los destinos de su elección. De la misma manera se están impulsando el desarrollo de nuevos circuitos y productos turísticos de naturaleza, cultural, gastronómicos y arqueológicos.

En Quintana Roo, mediante la alineación a la política turística nacional, se establecen planes programas y proyectos con metas concretas, lo cual ha favorecido al incremento de la calidad de los servicios y productos turísticos en los principales destinos del estado.

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.

Debemos aplicar estrategias que permitan a los visitantes tener una experiencia de viaje conveniente y cómoda, en la cual los organismos gubernamentales y las instancias de promoción/marketing trabajen de manera coordinada para crear y desarrollar infraestructura física de calidad, proveer de las herramientas necesarias a los visitantes de manera oportuna y precisa, para que puedan trasladarse vía terrestre por toda la geografía estatal de manera segura. Para ello se debe contar con una red carretera bien señalizada, paradores con mapas de sitio, acceso a puntos de internet mediante aplicaciones multilingües.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

21



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Nos preparamos para hacer frente a las nuevas tendencias económicas, como la economía compartida. Por esta razón debemos fortalecer nuestro marco operativo estratégico, adaptando nuestras políticas públicas y regulatorias, apoyando el intercambio de mejores prácticas y experiencias entre todos los niveles de gobierno y la industria turística.

Se debe poner especial interés en el desarrollo de campañas de promoción turística efectivas y particulares, para atraer la atención de los principales mercados emisores de turistas de Europa como España e Inglaterra, mercados emergentes como Sudamérica, China y Rusia, aunados a los mercados naturales como Estados Unidos y Canadá.

En la actualidad el turismo juega un rol activo en un mundo cada vez más globalizado. La interconectividad reduce las distancias y tiempos, lo que permite que haya una mayor movilidad de personas entre ciudades, países y continentes. Quintana Roo cuenta con una infraestructura de calidad mundial en este sentido, pues en el estado existen tres aeropuertos internacionales, siendo el aeropuerto de Cancún el primero en mayor número de llegadas de pasajeros internacionales en el país. Entre el segundo semestre de 2011 y el primer semestre de 2016, en el estado de Quintana Roo se realizaron 802 mil 65 operaciones aeroportuarias que movilizaron a 86 millones 584 mil 274 pasajeros.

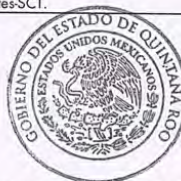
Operaciones Aeroportuarias en Q. Roo

TIPO DE VUELO	AÑOS					
	2011 - 2012	2012 - 2013	2013 - 2014	2014 - 2015	2015 - 2016	Total
NACIONAL	86,905	74,343	76,774	81,268	83,252	402,542
INTERNACIONAL	89,416	74,722	74,959	79,339	81,087	399,523
TOTAL ESTADO	176,321	149,065	151,733	160,607	164,339	802,065

a/ Incluye vuelos comerciales, Chárter y oficiales.

FUENTE: Secretaría de Turismo, Aeropuertos del Sureste-ASUR, Secretaría de Comunicaciones y Transportes-SCT.

Tabla 3



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

22

quintanaroo.gob.mx



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO



Gráfica 2

Movimiento de Pasajeros en Q. Roo

TIPO DE VUELO	2011 - 2012	2012 - 2013	2013 - 2014	2014 - 2015	2015 - 2016	Total
NACIONAL	5,308,859	5,057,732	5,485,446	5,628,320	5,980,465	27,460,822
INTERNACIONAL	12,462,435	10,484,963	11,214,952	11,496,268	13,464,834	59,123,452
TOTAL	17,771,294	15,542,695	16,700,398	17,124,588	19,445,299	86,584,274

FUENTE: Secretaría de Turismo, Aeropuertos del Sureste-ASUR, Secretaría de Comunicaciones y Transportes-SCT.

Tabla 4



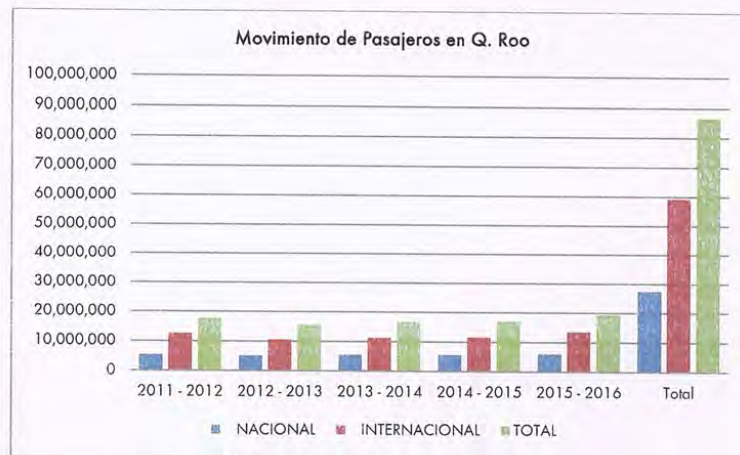
SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

quintanaroo.gob.mx





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO



Gráfica 3

En los últimos años el sector turístico comienza a manifestar cambios interesantes respecto a la preferencia por determinados destinos. La tendencia es hacer viajes cortos y de bajo costo, hacer uso de las nuevas tecnologías de la información a la hora de planear los viajes y la combinación de viajes de negocios con placer (bleisure). Este modelo se asocia a una falta de experiencias turísticas diferenciadas que generen un valor agregado para los destinos y por consecuencia se genere una mayor derrama económica. Tenemos grandes oportunidades para diversificar nuestra línea de productos turísticos desarrollando planes, programas y proyectos para fortalecer el sector en el mediano plazo, aumentando la afluencia turística y provocando desarrollo y bienestar para las comunidades locales receptoras de turismo.

El actual modelo turístico de Quintana Roo de sol y playa debe ser complementado. Contamos con áreas de oportunidad para el desarrollo de productos turísticos sustentables atractivos, como el turismo cultural, de aventura, negocios, salud, deportivo de lujo, entre otros. Sin embargo, aún tenemos una infraestructura en proceso de desarrollo y el capital humano con alta capacitación aún es insuficiente para brindar atención y servicios de calidad. La oferta hotelera de Quintana Roo ha crecido de manera constante en los últimos cinco años en 13 mil 719 nuevas habitaciones que se

quintanaroo.gob.mx

GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

concentran principalmente en los destinos consolidados de sol y playa. Al cierre de 2016 la oferta hotelera es de 97 mil 606 cuartos en 963 hoteles.

Establecimientos y Cuartos de Hospedaje

Municipio	Destino	Hoteles	Cuartos
Benito Juárez	Cancún	187	35,549
Puerto Morelos	Puerto Morelos	25	5,052
Isla Mujeres	Isla Mujeres	57	3,724
Cozumel	Cozumel	51	3,748
Solidaridad	Riviera Maya	267	38,135
Tulum		144	7,082
Lázaro Cárdenas	Holbox	39	651
	Kantunilkin	11	100
José María Morelos	José María Morelos	9	58
Felipe Carrillo Puerto	Felipe Carrillo Puerto	12	177
Bacalar	Bacalar	47	515
Othón P. Blanco	Chetumal	70	2,208
	Kohunlich	2	42
	Costa Maya - Mahahual	42	565
Estado		963	97,606

FUENTE: Elaboración propia con datos del Fideicomiso de la Riviera Maya, Asoc. de Hoteles de Cancún, Dirección de Turismo de Isla Mujeres, Asoc. de Hoteles de Cozumel, Asoc. de Hoteles de Chetumal, Secretaría de Turismo. Dirección de Planeación y Desarrollo.

Tabla 5



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

quintanaroo.gob.mx

25

CM



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Ocupación Hotelera al cierre de 2016

CENTRO TURÍSTICO	OCUPACIÓN %
CANCÚN	82.1
RIVIERA MAYA	82.1
COZUMEL	68.6
ISLA MUJERES	62.2
CHETUMAL	48.8

FUENTE: Elaboración propia con datos del Fideicomiso de la Riviera Maya, Asoc. de Hoteles de Cancún, Dirección de Turismo de Isla Mujeres, Asoc. de Hoteles de Cozumel, Asoc. de Hoteles de Chetumal, Secretaría de Turismo. Dirección de Planeación y Desarrollo.

Tabla 6

Las políticas públicas en años recientes se han enfocado al desarrollo de proyectos para el mejoramiento y equipamiento de la imagen urbana de los destinos, restándole importancia a la inversión en proyectos diferentes al segmento de sol y playa, lo cual genera que no haya una articulación de la cadena de valor que incentive el gasto promedio y una mejor distribución de los ingresos generados por la actividad turística en las comunidades receptoras.

En cuanto a la promoción turística, los recursos invertidos se enfocan principalmente en la atracción de los mercados considerados tradicionales para nuestro estado como los son Estados Unidos, Canadá y países europeos. Muestra de ello es que Estados Unidos sigue siendo el principal mercado emisor de turistas para el Caribe Mexicano, seguido de Canadá, Reino Unido, España y Argentina principalmente. Es importante mencionar que la estancia y la derrama que generan los turistas que llegan de Estados Unidos es menor en comparación con la estancia y gasto promedio que generan los turistas que provienen de mercados emergentes. Aunado a ello, no hemos sabido aprovechar el potencial que tiene el turismo doméstico, el cual representa el 80% de la demanda turística del país.⁶

⁶ Fuente: Programa Sectorial de Turismo 2013-2018



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Procedencia del Turismo Extranjero

PAÍSES	PORCENTAJE %
ESTADOS UNIDOS	56.5
CANADÁ	14.5
EUROPA	17.7
SUDAMERICA	8.9
OTROS	2.3

FUENTE: Elaboración propia con datos del Fideicomiso de la Riviera Maya, Asociación de Hoteles de Cancún, Secretaría de Turismo; Dirección de Planeación y Desarrollo. El período reportado es al cierre de 2016.

Tabla 7

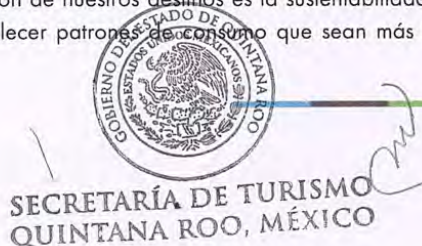
Mediante algunas estrategias del presente Programa Sectorial, desarrollaremos nuevos productos e intensificaremos las acciones de promoción hacia nuevos mercados, con campañas creativas y eficaces que den a conocer al mundo la gran diversidad de sensaciones y experiencias que se pueden experimentar y vivir en los diferentes destinos de Quintana Roo, sin dejar de atender al mercado americano.

En años recientes, con el cambio del perfil de los turistas y con el flujo de información de manera vertiginosa, mediante el uso de las redes sociales y las páginas web, es posible replicar de manera exponencial las experiencias que se pueden vivir en nuestros destinos. Estas herramientas son claves para fortalecer nuestra competitividad. Por ello desarrollaremos herramientas de innovación y tecnología enfocadas a mejorar los servicios turísticos de la entidad, pues la innovación es un componente esencial tanto para los destinos en proceso de desarrollo, así como para los destinos ya consolidados.

Para tener destinos competitivos debemos elevar la calidad y productividad del sector turístico, impulsar el desarrollo tecnológico, colaborar con las instituciones educativas de nivel superior y centros de investigación para fortalecer la capacitación, así como también impulsar esquemas de facilitación y agilización en la apertura de negocios del sector.

Uno de los principales retos en la gestión de nuestros destinos es la sustentabilidad, ya que la forma de operación actual requiere de establecer patrones de consumo que sean más limpios, seguros y

quintanaroo.gob.mx



27



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

responsables con el medio ambiente y con el entorno sociocultural, pues de no hacerlo se reduce la competitividad y se inhibe el crecimiento ordenado de la oferta.

La sustentabilidad de los destinos se compone de tres dimensiones: la económica, social y ambiental. Por ello debe ser tratada de manera transversal entre los tres órdenes de gobierno, dependencias y entidades, para evitar su deterioro y sacar el mayor provecho posible. La sustentabilidad económica debe buscar la generación de empleos de calidad para incrementar el estado de bienestar de las comunidades.

La actividad turística está estrechamente vinculada con el medio ambiente, lo cual la hace vulnerable a cualquier cambio o efecto climático, por lo que debemos realizar acciones que nos ayuden a minimizar los efectos generados por los residuos sólidos y las aguas residuales bajo un marco regulatorio moderno, que logre un equilibrio entre el desarrollo turístico y el bienestar social bajo objetivos claros que contengan y reduzcan los costos ambientales con una visión de mediano plazo.

Para seguir siendo competitivos, el sector turístico debe tener un desempeño más productivo y eficiente, contar con un marco institucional que impulse la productividad, la innovación y la creatividad, brinde certidumbre a los inversionistas, desarrolle infraestructura de calidad, con eficientes servicios de auxilio, logística y seguridad, servicios con altos estándares de calidad y certificación.

Quintana Roo ha venido fortaleciendo su oferta turística en el segmento de cruceros, pues el Estado recibe los mayores flujos de embarcaciones y cruceristas del país. Cozumel y Mahahual cuentan con la infraestructura necesaria para recibir embarcaciones de última generación y de grandes dimensiones.

Cozumel es uno de los puertos más importantes del mundo, y principal puerto turístico en México y la Zona del Caribe, ya que en 2016 anclaron 1 mil 116 cruceros con 3 millones 637 mil 321 pasajeros.⁷

Así, nuestro estado es un destino turístico en franca consolidación que mantiene una tendencia al alza en cuanto a la llegada de visitantes. Se destaca que hay destinos como la Riviera Maya que muestra

⁷ Fuente: APIQROO, <http://servicios.apiqroo.com.mx/estadistica/>

quintanaroo.gob.mx





SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

una especialización en cuanto a la llegada de un turismo internacional, mientras que los destinos del sur del estado son más frecuentados por visitantes regionales y nacionales. En lo que respecta a la llegada de turistas por mar y aire, los cruceros muestran presencia en dos destinos principales, Cozumel y Mahahual. Por su parte el principal acceso de visitantes por aire se observa en el Aeropuerto Internacional de Cancún.

Pasajeros Aeroportuarios 2016				
Aeropuerto	Llegadas	Salidas	Total	Participación
Cancún	10,174,525	10,895,092	21,069,617	96.8 %
Cozumel	244,441	249,923	494,364	2.3 %
Chetumal	102,022	99,789	201,811	0.9 %
Estado	10,520,988	11,244,804	21,765,792	100 %

Fuente: Elaboración Propia con datos de SECTUR- DATATUR

Tabla 8

Es importante destacar que existen factores externos o supuestos que pueden llegar a alterar la tendencia al alza en la llegada de visitantes; episodios que hemos presenciado en los últimos años como lo fue la epidemia del virus H1N1 en 2009 o el impacto de algún fenómeno hidrometeorológico en las costas del estado.

Sin embargo, aún existe una disparidad en el desarrollo regional.



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

quintanaroo.gob.mx

29



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Afluencia de Turistas al Estado		
Destino	Año 2016	Porcentaje
Cancún	4,761,482	42.56 %
Cozumel	719,046	6.42 %
Chetumal	480,384	4.29 %
Isla Mujeres	435,677	3.89 %
Riviera Maya	4,790,056	42.81 %
Estado	11,186,645	100 %

Fuente: Elaboración Propia con datos de SECTUR- DATATUR, Asociación de hoteles de Cancún, Fideicomiso Riviera Maya.

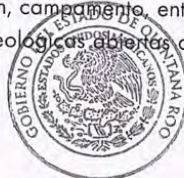
Tabla 9

La zona norte se ha especializado en un turismo masivo el cual gusta de los diversos servicios de entretenimiento que se ofrecen. Aparte de la zona de playas, que es de las más reconocidas 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.

La zona centro, en proceso de desarrollo, está comenzando a diversificar 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,

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

30



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Dzibanche, Kinichná y Kohunlich. Es importante mencionar que durante la presente administración, como una de las principales estrategias para el desarrollo de la zona sur, se trabajará para lograr la apertura de la zona arqueológica de Ichkabal, considerada una de las más importantes de la cultura maya en la región.

En la zona sur existen productos turísticos que están en proceso de desarrollo y consolidación; Mahahual y el Pueblo Mágico de Bacalar son sus principales destinos de referencia. Es importante mencionar que Chetumal, nuestra ciudad capital del estado, está en proceso de consolidación como un eje distribuidor de los visitantes nacionales e internacionales, y es punto de acceso al país por la frontera entre México y Belice.

El éxito de la actividad turística de nuestro estado es producto de la suma de experiencias que se llevan nuestros visitantes, aunado a una impresionante infraestructura hotelera de calidad para su satisfacción. Quintana Roo es un estado competitivo por su gente, su infraestructura y por sus planes de desarrollo a futuro.

Sin embargo, necesitamos mejorar nuestros 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 sectores que participan en la industria turística.

Se requieren esfuerzos para articular mejor la oferta, propiciando un mayor gasto del turista y, por consecuencia, una mayor derrama económica. La promoción se ha centrado en nuestros mercados naturales, por lo cual no se ha logrado tener un impacto en el mercado objetivo, integrado por los mercados emergentes y por los que cuentan con un mayor poder adquisitivo.

Por ello, mediante el presente Programa Sectorial buscamos generar en el estado un turismo sustentable, un turismo de mayor estancia que regrese la mayor cantidad de veces al destino. Si logramos cumplir con estos objetivos, estaremos contribuyendo a lograr la diversificación y el desarrollo del sector turístico generando beneficios que se traduzcan en más y mejores oportunidades para las familias quintanarroenses. Debemos seguir elevando la calidad de los servicios turísticos que se ofrecen a fin de generar mayor valor agregado y mejores precios para estos servicios, un ambiente favorable para hacer negocios, garantizar la seguridad de los visitantes, contar con un marco normativo moderno y adaptable a los nuevos tiempos y desarrollar destinos inteligentes que se

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

31



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

preocupen por conocer las necesidades de información y comunicación a través del uso de las nuevas tecnologías.

De acuerdo a Holder (1987), podemos decir que la actividad turística de Quintana Roo se acerca peligrosamente a la fase III, que hace referencia al tipo de turismo que está llegando a Quintana Roo, el cual se compone de un turismo de masa que cuenta con un bajo poder adquisitivo, lo cual es más bajo del que originalmente se contempló para nuestros destinos turísticos, principalmente en Cancún y la Riviera Maya. Nuestra capacidad para el manejo de los contaminantes comienza a ser rebasada, aunado a una limitada capacidad para ordenar la construcción de infraestructura hotelera que contribuye a deteriorar la flora y fauna de los destinos. De no implementar acciones correctivas se corre el riesgo de que nuestros turistas comiencen a desplazarnos como sus lugares preferidos.⁸

Cuadro 1. Resumen de problemas relevantes del sector/tema

Problemas	Causas probables
Problema 1 Existe una disparidad en el desarrollo turístico entre la zona norte, la zona centro y la zona sur	Causa 1 Políticas públicas que siguen privilegiando los resultados en posiciones de ranking como sinónimo de éxito.
	Causa 2 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.

⁸ Fuente de referencia: <http://www.gestiopolis.com/analisis-del-sector-turismo-en-quintana-roo-mexico-ensayo/> Análisis del sector turismo en Quintana Roo, México. Ensayo Francisco Huerta García, Economía 03.02.2015, 4 minutos de lectura hotelera y turismo, México

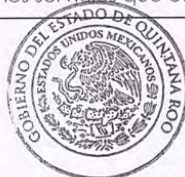




SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Problemas	Causas probables
	Causa 3. La zona norte del estado está mucho mejor interconectada al mundo debido a la gran cantidad de vuelos nacionales e internacionales que llegan al aeropuerto internacional de Cancún, a una mayor promoción y a la mayor calidad de los servicios turísticos y de atención a los turistas.
Problema 2 Pérdida de la competitividad de los destinos turísticos del Caribe Mexicano	Causa 1 Faltan mecanismos para asegurar la conservación de los recursos naturales.
	Causa 2 Pérdida acelerada de la cultura local e identidad no valorizada.
	Causa 3 Ineficacia del marco regulatorio, que le resta presencia al Estado para integrar a todos los actores del sector turístico.
	Causa 4 Incremento en la demanda de paquetes turísticos, por lo cual bajan los precios.
	Causa 5 Falta de capacidad para abastecer y suministrar insumos procedentes de la región, por lo que la mayor cantidad de los productos que consume el sector turístico deben ser importados de otros lugares del país y del extranjero.
	Causa 6 Las condiciones laborales muchas veces no corresponden a la calidad ofrecida, puesto que los sueldos son bajos en comparación con la calidad de los servicios que ofrecen

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

Handwritten signature

33



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Problemas	Causas probables
	Causa 7 Los destinos turísticos presentan muchas desigualdades económicas y sociales.

Fuente: Secretaria de Turismo



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

quintanaroo.gob.mx

34



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

CONTEXTO



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

quintanaroo.gob.mx

35



VI. CONTEXTO

En los últimos años, la actividad turística a nivel mundial ha estado muy activa, superando las expectativas de crecimiento a pesar de las dificultades económicas. De acuerdo con la OMT, de 2000 a 2012 el turismo creció a una tasa promedio anual de 3.6% en el mundo, generó 9 puntos del Producto Interno Bruto (PIB) mundial, uno de cada 10 empleos y participó con el 6% de las exportaciones mundiales. Nuestro país se ubicó en el lugar 9 del ranking internacional 2015, superado por Francia, Estados Unidos, China, España, Italia, Turquía, Alemania y Reino Unido, aunque, de acuerdo al Secretario General de la OMT, derivado del elevado crecimiento que ha tenido, México podría subir hasta dos posiciones en el ranking 2016.

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

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

36



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

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, comadrijas, 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 Contoy, Tulum, Arrecifes de Xcalak, Ottoch Ma'ax Yetel Kooh, Uaymil, Yumbalam, Baia'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, Xcacel - Xcacelito, Laguna Manatí, Laguna Colombia, Sistema Lagunar Chichankanab, Parque Lagunar Bacalar, Sistema Lagunar Chacmochoch, 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.⁹ Los tipos de vegetación que se encuentran en la entidad son: Bosque Tropical Perennifolio, Bosque Tropical Subcaducifolio, 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.

⁹ Fuente: Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas, Región Península de Yucatán y el Caribe Mexicano



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

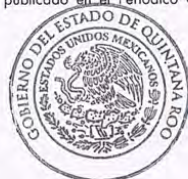
Quintana Roo es el principal receptor de turistas internacionales que arriban a México; es un destino atractivo para los flujos de migrantes por las oportunidades de empleo que brinda, tiene niveles bajos de marginación, los municipios de Benito Juárez y Solidaridad mantienen una tasa de crecimiento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

Existe un crecimiento asimétrico entre las regiones del centro y sur del estado con respecto a la zona norte, la cual ha experimentado un gran auge en su desarrollo motivado por la llegada de inversiones y empresas nacionales e internacionales orientadas al sector turístico, por lo cual cerca del 80% de la población económicamente activa está empleada en este sector.¹⁰

Con todos estos atributos, son muy alentadoras las expectativas económicas y sociales para nuestro estado. Por ello implementaremos estrategias y líneas de acción para garantizar un desarrollo sustentable de la actividad turística, en lo económico, natural y social en beneficio de las familias quintanarroenses.

¹⁰ Datos obtenidos del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, publicado en el Periódico Oficial el 25 de enero de 2017. Tomo I, Número II extraordinario, Novena Época.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

38



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

El presente documento se alinea a lo establecido en el Programa Nacional de Desarrollo, al Programa Sectorial de Turismo Federal y al Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, con el objetivo de generar sinergias que nos permitan alcanzar mejores resultados en beneficio de nuestro sector turístico.

Cuadro 2. Alineación a los Objetivos Nacionales y Estatales

Objetivos sectoriales del Programa	Objetivos del PED 2016-2022	Objetivos del Programa Sectorial de Turismo 2013-2018	Objetivos del PND 2013-2018
1. Impulsar el ordenamiento turístico del estado de Quintana Roo y garantizar la conservación de sus recursos naturales, culturales y sociales.	4. 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	Objetivo Sectorial 1. Transformar el sector turístico y fortalecer esquemas de colaboración y corresponsabilidad para aprovechar el potencial turístico.	Objetivo 4.11. Aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país.
2. Fortalecer la competitividad de la oferta turística estatal para incrementar los niveles de satisfacción de los visitantes en nuestros destinos.		Objetivo Sectorial 2. Fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística.	
3. Fortalecer la promoción turística de los destinos de Quintana Roo para contribuir a su desarrollo y crecimiento, incrementando el número de los visitantes nacionales e internacionales.		Objetivo Sectorial 4. Impulsar la promoción turística para contribuir a la diversificación de mercados y el desarrollo y crecimiento del sector.	
4. Fomentar la diversificación y el desarrollo de productos turísticos novedosos e integrales que se basen en el uso de las mejores prácticas a nivel internacional, para			

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

incrementar la permanencia de los visitantes en los destinos del estado.			
5. Fomentar el desarrollo sustentable de los destinos turísticos de Quintana Roo y contribuir a que los beneficios económicos y sociales impacten de manera positiva en las comunidades receptoras.		Objetivo Sectorial 5. Fomentar el desarrollo sustentable de los destinos turísticos y ampliar los beneficios sociales y económicos de las comunidades receptoras.	
6. Diseñar e implementar un sistema de información estadística integral que nos permita, mediante el uso de indicadores, definir las tendencias y prospectivas para la acertada toma de decisiones.		Objetivo Sectorial 1. Transformar el sector turístico y fortalecer esquemas de colaboración y corresponsabilidad para aprovechar el potencial turístico.	
7. Fortalecer los esquemas de colaboración y corresponsabilidad que permitan alinear la política turística en los tres órdenes de gobierno.			
8. Promover y facilitar el financiamiento y la inversión pública y privada en el estado de Quintana Roo, para proyectos que cuenten con potencial turístico.		Objetivo Sectorial 3. Facilitar el financiamiento y la inversión público - privada en proyectos con potencial turístico.	
9. Incrementar la capacidad institucional para simplificar y unificar trámites administrativos que faciliten la gestión de		Objetivo Sectorial 1. Transformar el sector turístico y fortalecer esquemas de colaboración y corresponsabilidad para	

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

40



empresas turísticas y brindar mejores servicios mediante el uso de herramientas tecnológicas		aprovechar el potencial turístico.	
--	--	------------------------------------	--

En el siguiente cuadro se presenta la alineación del Programa Estatal de Desarrollo 2016-2022 y los objetivos estratégicos del Programa Sectorial de Turismo.

Cuadro 3. Alineación Estructural PED-Programa Sectorial

Programa PED	Líneas de acción del PED	Objetivo estratégico del Programa derivado
Programa de Diversificación y Desarrollo del Turismo	10. Impulsar el principio de accesibilidad universal en todos los destinos turísticos de la entidad.	1. Impulsar el ordenamiento turístico del estado de Quintana Roo y garantizar la conservación de sus recursos naturales, culturales y sociales.
	32. Fortalecer el marco normativo de mejora regulatoria y facilitación turística, para mejorar la competitividad turística.	
	7. Diseñar e impulsar estrategias que mejoren la competitividad de los Pueblos Mágicos de Bacalar, Isla Mujeres y Tulum, así como realizar gestiones para la obtención de nuevas declaratorias. 9. Gestionar la apertura de nuevos vuelos en los aeropuertos de Cancún, Cozumel y Chetumal.	2. Fortalecer la competitividad de la oferta turística estatal para incrementar los niveles de satisfacción de los visitantes en nuestros destinos.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

	12. Poner en marcha un programa de capacitación a empresas y personas empleadas en el sector turístico para incrementar la calidad en la prestación de servicios y garantizar su mejora continua. 13. Impulsar la certificación de servicios turísticos, así como de establecimientos, con estándares de calidad nacionales e internacionales. 14. Establecer esquemas de colaboración con los sectores académico y empresarial, para mejorar los perfiles de egreso educativo y de ingreso laboral. 22. Diseñar un programa de cultura turística para su difusión en los sectores empresarial y educativo. 33. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.	
	24. Posicionar el Caribe Mexicano como una marca turística multiproducto y diversificado. 25. Participar en ferias y encuentros nacionales e internacionales de promoción turística. 26. Implementar estrategias	3. Fortalecer la promoción turística de los destinos de Quintana Roo para contribuir a su desarrollo y crecimiento, incrementando el número de los visitantes nacionales e internacionales.

quintanaroo.gob.mx

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

42



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

	de promoción, publicidad y relaciones públicas con base en las experiencias del viajero en el destino. 27. Desarrollar una estrategia de marketing digital que abarque todas las marcas y productos turísticos del estado. 28. Crear el Consejo Estatal de Promoción Turística con atención en cada una de las marcas y segmentos 29. Implementar una estrategia de promoción de las marcas y destinos del estado a través de intercambios comerciales.	
	3. Diseñar e implementar proyectos de desarrollo ecoturístico y de arqueología que sean estratégicos para la entidad. 17. Consolidar el turismo en sus diferentes líneas de producto e impulsar nuevas ofertas turísticas. 18. Promover a la entidad como un destino de turismo médico, de reuniones, deportivo y otros segmentos. 19. Impulsar la competitividad del sector de cruceros en Quintana Roo.	4. Fomentar la diversificación y el desarrollo de productos turísticos novedosos e integrales que se basen en el uso de las mejores prácticas a nivel internacional, para incrementar la permanencia de los visitantes en los destinos del estado.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

Handwritten signature

43



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

	21. Impulsar el programa Mundo Maya de México. 23. Impulsar en coordinación con los estados vecinos un producto turístico multidestino peninsular, que unifique esfuerzos y se consolide como un producto competitivo respecto al Caribe y que desarrolle conectividad aérea regional.	
	2. Diseñar e implementar el Plan Maestro de Turismo Sustentable. 16. Promover los productos elaborados por artesanos quintanarroenses en los destinos turísticos del estado. 20. Impulsar el programa Viajemos por Quintana Roo.	5. Fomentar el desarrollo sustentable de los destinos turísticos de Quintana Roo y contribuir a que los beneficios económicos y sociales impacten de manera positiva en las comunidades receptoras.
	8. Desarrollar un programa para la creación de un Centro de Investigación y Estadística que genere información y conocimiento en materia turística para facilitar la toma de decisiones. 15. Mantener actualizado el inventario turístico de Quintana Roo.	6. Diseñar e implementar un sistema de información estadística integral que nos permita mediante el uso de la métrica y los indicadores, definir las tendencias y prospectivas para la acertada toma de decisiones.
	1. Crear el Gabinete Turístico Estatal. 5. Promover el trabajo	7. Fortalecer los esquemas de colaboración y corresponsabilidad que permitan alinear la política

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

Handwritten signature

44



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

	conjunto de todos los sectores de la actividad turística y otorgar facilidades para su desarrollo. 11. Garantizar la seguridad del turista en coordinación con la Secretaría de Seguridad Pública y los gobiernos municipales.	turística en los tres órdenes de gobierno.
	4. Apoyar a los municipios en la gestión de fondos, elaboración de planes de turismo y demás actividades relacionadas. 6. Diseñar e implementar el programa integral de construcción, ampliación y modernización de infraestructura turística con apoyo del sector empresarial, en coordinación con instancias federales, así como establecer un fondo para la restitución de los recursos naturales utilizados en el desarrollo turístico.	8. Promover y facilitar el financiamiento y la inversión pública y privada en el estado de Quintana Roo, para proyectos que cuenten con potencial turístico.
	30. Desarrollar herramientas de innovación y tecnología enfocadas a mejorar los servicios turísticos de la entidad y promover la creación de destinos inteligentes. 31. Impulsar un sistema eficiente de información y atención del turista.	9. Incrementar la capacidad institucional para simplificar y unificar trámites administrativos que faciliten la gestión de empresas turísticas y brindar mejores servicios mediante el uso de herramientas tecnológicas.

Fuente: Secretaría de Turismo

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

[Handwritten signature]

45



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Cuadro 4. Indicadores y Metas del Programa establecidos en el PED 2016-2022

Indica dor PED	Fuen te	Unida d de Medid a	Línea Base	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Afluen cia Turístic a	SECT UR 2014	Visitan tes	2014 12,257, 870	16,595, 560	16,698, 561	17,123, 512	17,489, 120	17,834, 512	18,238, 712
Posición			Lugar 1	Lugar 1	Lugar 1	Lugar 1	Lugar 1	Lugar 1	Lugar 1

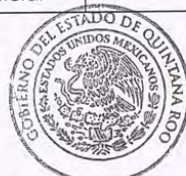
Fuente: Dirección de Planeación y Desarrollo. Proyecciones considerando un crecimiento anual del 2%, de acuerdo a la afluencia histórica.

Cuadro 5. Entregables y metas de las líneas de acción del PED

1. Crear el Gabinete Turístico Estatal.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:	1. Crear el Gabinete Turístico Estatal.		
Entregable:	Gabinete turístico estatal en funcionamiento	Unidad de Medida:	Gabinete
Descripción:	El indicador mide el funcionamiento del Gabinete Turístico Estatal, el cual se compone de un proceso integrado por cuatro fases que son <i>programar, hacer, verificar y mejorar</i> . A través de la instalación de dicho gabinete se promueve la participación de las diferentes dependencias gubernamentales, así como también otras entidades del sector, creando una vinculación de metas y objetivos comunes, enlazando acciones e invirtiendo mejor los recursos con las que cada una cuenta.		
Medio de verificación:	Publicación en el Periódico Oficial		

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

46



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Línea base:	0	Año de línea base:	2016		
Meta: 1 Gabinete Turístico creado					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
		1			
Proceso: 4 fases de gestión					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
Programar	Programar	Hacer	Hacer	Verificar	Mejorar

Fuente: Dirección Técnica

2. Diseñar e implementar el Plan Maestro de Turismo Sustentable.

Programa PED		Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:		1. Gestionar certificaciones con estándares de calidad nacional e internacional en materia de sustentabilidad.			
Entregable:		Certificaciones sustentabilidad	de	Unidad de Medida:	Empresas certificadas
Descripción:		Este indicador señala el número de empresas con certificaciones nacionales e internacionales relacionadas con la sustentabilidad.			
Medio de verificación:		Expediente de evidencias de la SEDETUR			
Línea base:		0	Año de línea base:	2016	
Meta: 125 Empresas Certificadas					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
20	25	20	20	25	15

Fuente: Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

CW

47



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

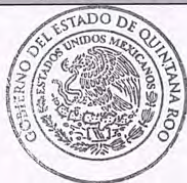
Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:	2. Diseñar e implementar el Plan Maestro de Turismo Sustentable.				
Entregable:	Plan Maestro de Turismo Sustentable	Unidad de Medida:	Porcentaje de cumplimiento		
Descripción:	Muestra el cumplimiento del Plan Maestro de Turismo Sustentable, guiando la actividad turística en base a este criterio. El Plan se compone de un proceso integrado por cuatro fases: <i>planear, hacer, verificar y mejorar.</i>				
Medio de verificación:	Expediente de evidencias de la SEDETUR				
Línea base:	0	Año de línea base:	2016		
Meta: 100% de cumplimiento					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
	10%	20%	25%	25%	20%
Proceso: 4 fases de gestión					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
Planear	Planear Hacer	Verificar Hacer	Mejorar Hacer	Mejorar Hacer	Verificar Hacer

Fuente: Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico.

3. Diseñar e implementar proyectos de desarrollo ecoturístico y de arqueología que sean estratégicos para la entidad.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo
Línea de acción:	1. Diseñar e implementar proyectos de desarrollo ecoturístico y de arqueología que sean estratégicos para la entidad.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

48



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Entregable:	Proyectos estratégicos diseñados/ impulsados	Unidad de Medida:	Proyecto		
Descripción:	Señala el número de proyectos ecoturísticos y/o arqueológicos diseñados / impulsados. Los cuales por su importancia son estratégicos para el estado.				
Medio de verificación:	Expediente de proyectos de la SEDETUR				
Línea base:	1	Año de línea base:	2016		
Meta: 6 Proyectos Estratégicos diseñados/impulsados					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	1	1	1	1	1

Fuente: Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico.

4. Apoyar a los municipios en la gestión de fondos, elaboración de planes de turismo y demás actividades relacionadas.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:	1. Apoyar a los municipios en la gestión de fondos.				
Entregable:	Proyectos municipales gestionados	Unidad de Medida:	Proyectos		
Descripción:	Este indicador evidencia 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:	Expedientes, minutas de trabajo, actas de reuniones				
Línea base:	0	Año de línea base:	2016		
Meta: 30 Proyectos municipales gestionados					

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

49



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

2017	2018	2019	2020	2021	2022
5	5	5	5	5	5

Fuente: Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico.

5. Promover el trabajo conjunto de todos los sectores de la actividad turística y otorgar facilidades para su desarrollo.

Programa PED		Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:		1. Impulsar acciones que permitan alinear las políticas públicas turísticas en los tres órdenes de gobierno.			
Entregable:		Reuniones de coordinación de los tres órdenes de gobierno	Unidad de Medida:		Porcentaje de cumplimiento de los acuerdos
Descripción:		Este indicador mide el porcentaje de cumplimiento de los acuerdos alcanzados en reuniones de coordinación para impulsar políticas para el desarrollo de la actividad turística del estado.			
Medio de verificación:		Expediente, Minutas, Actas de las Reuniones			
Línea base:		85%	Año de línea base:		2016
Meta: 85% anual					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
85%	85%	85%	85%	85%	85%

Fuente: Dirección de Planeación y Desarrollo Turístico.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:	2. Difundir la oferta de instrumentos financieros acordes a las necesidades del sector turístico.				

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

50



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Entregable:	Eventos de difusión de la oferta realizadas	Unidad de Medida:	Eventos		
Descripción:	Este indicador expresa el número de eventos de difusión de la oferta de instrumentos financieros realizadas en la entidad. Dichos eventos pueden ser talleres de capacitación, participación en ferias, exposiciones, reuniones con grupos de interesados u otros similares.				
Medio de verificación:	Expediente de eventos de difusión de la oferta				
Línea base:	1	Año de línea base:	2016		
Meta: 33 Eventos					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
6	6	6	6	6	3

Fuente: Dirección de Fomento a la Inversión y Vinculación Empresarial.

6. Diseñar e implementar el programa integral de construcción, ampliación y modernización de infraestructura turística con apoyo del sector empresarial, en coordinación con instancias federales, así como establecer un fondo para la restitución de los recursos naturales utilizados en el desarrollo turístico.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:	1. Crear el Programa Estatal de Infraestructura Turística.		
Entregable:	Programa Estatal de Infraestructura Turística	Unidad de Medida:	Programa creado
Descripción:	El indicador mide la creación del Programa Estatal de Infraestructura Turística, el cual establece las líneas a seguir para el desarrollo de obras de infraestructura turística y equipamiento, acordes a las necesidades de los destinos turísticos del estado.		
Medio de verificación:	Expediente del Programa Estatal		

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

51



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

		de Infraestructura Turística			
Línea base:	0		Año de línea base:	2016	
Meta: 1 Programa Estatal de Infraestructura Turística					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
	1				

Fuente: Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:	2. Fondo para infraestructura y restitución de los recursos naturales utilizados en turismo.				
Entregable:	Fondo para infraestructura y restitución de recursos naturales	Unidad de Medida:	Fondo		
Descripción:	Este indicador evidencia el esfuerzo para mantener el patrimonio natural base del producto turístico a través de un fondo para este fin y para infraestructura. Se compone de un proceso que está integrado por cuatro fases, desde su planeación, integración, verificación y acciones de mejora.				
Medio de verificación:	Expediente del Fondo para Infraestructura y Restitución de Recursos Naturales				
Línea base:	0	Año de línea base:	2016		
Meta: 1 Fondo creado					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
	1				

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

[Handwritten signature]

52


SEDETUR
 SECRETARÍA DE TURISMO

Proceso: 4 fases de gestión					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
Planear	Planear Hacer	Verificar	Mejorar	Mejorar	Mejorar

Fuente: Despacho de la C. Secretaría de Turismo.

7. Diseñar e impulsar estrategias que mejoren la competitividad de los Pueblos Mágicos de Bacalar, Isla Mujeres y Tulum, así como realizar gestiones para la obtención de nuevas declaratorias.

Programa PED		Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:		1. Promover y diseñar estrategias para mejorar la competitividad de los Pueblos Mágicos de Bacalar, Isla Mujeres y Tulum, así como realizar gestiones para la obtención de nuevas declaratorias.			
Entregable:		Expedientes de Ingreso y Permanencia en el Programa Pueblos Mágicos	Unidad de Medida:		Expediente
Descripción:		Señala la integración del expediente de ingreso y permanencia de cada Pueblo Mágico, de acuerdo con los Lineamientos Generales. El expediente de permanencia se compone de diez elementos, entre los que destacan financiamiento, normatividad, fortalecimiento e innovación del catálogo de productos, relaciones comerciales, entre otros. Es un proceso que se integra de cuatro fases: <i>planear, hacer, verificar y mejorar</i> .			
Medio de verificación:		Expedientes de Ingreso y Permanencia			
Línea base:		3	Año de línea base:		2016
Meta: 5 Expedientes					
2017	2018	2019	2020	2021	2022

quintanaroo.gob.mx


 SECRETARÍA DE TURISMO
 QUINTANA ROO, MÉXICO

53



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

3	4	5	5	5	5
Proceso: 4 fases de gestión					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
Planear	Hacer Mejorar Verificar	Hacer Mejorar Verificar	Mejorar Verificar	Mejorar Verificar	Mejorar Verificar

Fuente: Dirección de Gestión y Fomento de Destinos.

8. Desarrollar un programa para la creación de un Centro de Investigación y Estadística que genere información y conocimiento en materia turística para facilitar la toma de decisiones.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:	1. Desarrollar el Sistema Estatal de Estadística e Información Turística.				
Entregable:	Sistema Estatal de Estadística e Información Turística en Funcionamiento	Unidad de Medida:	Sistema		
Descripción:	Éste señala el funcionamiento del Sistema Estatal de Estadística e Información Turística, como la herramienta que generará información en materia turística para la toma de decisiones. Se compone de un proceso integrado de cuatro fases: <i>planear, hacer, verificar y mejorar.</i>				
Medio de verificación:	Expediente del Sistema Estatal de Estadística e Información Turística				
Línea base:	0	Año de línea base:	2016		
Meta: 1 Sistema					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
1					

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

[Handwritten signature]

54



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Proceso: 4 fases de gestión					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
Planear Hacer	Verificar	Mejorar	Mejorar	Mejorar	Mejorar

Fuente: Dirección de Planeación y Desarrollo.

9. Gestionar la apertura de nuevos vuelos en los aeropuertos de Cancún, Cozumel y Chetumal.

Programa PED		Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:		1. Gestionar la apertura de nuevos vuelos a destinos consolidados.			
Entregable:		Vuelos directos a destinos consolidados	Unidad de Medida:		Vuelos y/o frecuencias
Descripción:		El indicador determina el número absoluto de nuevos vuelos y/o frecuencias directos al Aeropuerto Internacional de Cancún. Muchos de estos nuevos vuelos se gestionan durante las ferias turísticas nacionales e internacionales a los que se asiste.			
Medio de verificación:		Informes de Gobierno, Expedientes de registros de nuevos vuelos.			
Línea base:		28 nuevos vuelos y/o frecuencias	Año de línea base:		2015
Meta: 90 nuevos vuelos y/o frecuencias					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
15	15	15	15	15	15

Fuente: Despacho de la C. Secretaría de Turismo.



quintanaroo.gob.mx

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

55


SEDETUR
 SECRETARÍA DE TURISMO

10. Impulsar el principio de accesibilidad universal en todos los destinos turísticos de la entidad.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:	1. Impulsar el principio de accesibilidad universal en todos los destinos turísticos de la entidad.				
Entregable:	Destinos con mejora de accesibilidad	Unidad de Medida:	Destinos		
Descripción:	Este indicador muestra el número de destinos turísticos de la entidad que cuentan con programas/acciones de accesibilidad, como por ejemplo playas incluyentes, con mobiliario y equipo para que todas las personas sin importar la discapacidad que tengan puedan disfrutar de los atractivos turísticos.				
Medio de verificación:	Expediente de evidencias de infraestructura turística				
Línea base:	0	Año de línea base:	2016		
Meta: 9 destinos con mejora de accesibilidad					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
2	2	2	1	1	1

Fuente: Dirección de Planeación Urbana Turística.

11. Garantizar la seguridad del turista en coordinación con la Secretaría de Seguridad Pública y los gobiernos municipales.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:	1. Elaborar y actualizar protocolos de atención a los turistas en caso de contingencias e impulsar su seguridad en coordinación con las autoridades competentes.				

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

CW

56


SEDETUR
 SECRETARÍA DE TURISMO

Entregable:	Protocolos con Comités Especializados	Unidad de Medida:	Protocolos		
Descripción:	El indicador muestra el número de protocolos implementados en coordinación con comités especializados en contingencias, huracanes y seguridad				
Medio de verificación:	Expediente, Minutas, Actas de las Reuniones				
Línea base:	0	Año de línea base:	2016		
Meta: 12 Protocolos					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
2	2	2	2	2	2

Fuente: Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico.

12. Poner en marcha un programa de capacitación a empresas y personas empleadas en el sector turístico para incrementar la calidad en la prestación de servicios y garantizar su mejora continua.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:	1. Capacitación para el fortalecimiento de la industria turística al incrementar su calidad y garantizar su mejora continua.		
Entregable:	Personal turístico capacitado	Unidad de Medida:	Personas capacitadas
Descripción:	El indicador muestra el número absoluto personas de la industria turística que ha recibido capacitación, por parte de acciones directas de SEDETUR		
Medio de verificación:	Expediente de evidencias de capacitación turística		

quintanaroo.gob.mx


 SECRETARÍA DE TURISMO
 QUINTANA ROO, MÉXICO

57


SEDETUR
 SECRETARÍA DE TURISMO

Línea base:		559 personas capacitadas	Año de línea base:		2016
Meta: 32 mil personas capacitadas					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
4000	5000	6000	6500	6500	4000

Fuente: Dirección de Capacitación y Cultura Turística

13. Impulsar la certificación de servicios turísticos, así como de establecimientos, con estándares de calidad nacionales e internacionales.

Programa PED		Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:		1. Implementar un sistema de verificación de los servicios turísticos en el estado.			
Entregable:		Verificaciones y registros en el RNT	Unidad de Medida:		Registros en el RNT
Descripción:		El indicador expresa número absoluto de prestadores de servicios turísticos verificados y registrados en el Registro Nacional de Turismo.			
Medio de verificación:		Expedientes de Verificación / Registro Nacional Turístico			
Línea base:		763	Año de línea base:		2016
Meta: 5000 Registros en el RNT					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
800	950	950	800	800	700

Fuente: Dirección de Capacitación y Cultura Turística.

quintanaroo.gob.mx


 SECRETARÍA DE TURISMO
 QUINTANA ROO, MÉXICO

58


SEDETUR
 SECRETARÍA DE TURISMO

14. Establecer esquemas de colaboración con los sectores académico y empresarial, para mejorar los perfiles de egreso educativo y de ingreso laboral.

Programa PED		Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:		1. Poner en marcha un programa de capacitación y cultura turística dirigido al sector educativo para mejorar los perfiles de egreso educativo y de ingreso laboral.			
Entregable:		Personas capacitadas	Unidad de Medida:		Personas capacitadas
Descripción:		El indicador muestra el número absoluto personas que ha recibido capacitación y se les ha proporcionado información de temas de cultura turística que los ayudan a mejorar sus perfiles académicos, mismos que les ayuden a mejorar sus oportunidades de ingreso al mercado laboral.			
Medio de verificación:		Expediente de evidencias de capacitación turística			
Línea base:		559 personas capacitadas	Año de línea base:		2016
Meta: 90 mil personas capacitadas					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
9,000	18,000	18,000	18,000	18,000	9,000

Fuente: Dirección de Capacitación y Cultura Turística.

15. Mantener actualizado el inventario turístico de Quintana Roo.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:	1. Mantener actualizado el inventario turístico de Quintana Roo.				
Entregable:	Inventario Turístico de Quintana Roo	Unidad de Medida:	Inventario		

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

Handwritten signature

59



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

	Quintana Roo		actualizado		
Descripción:	El indicador señala la disponibilidad de un inventario turístico de Quintana Roo actualizado anualmente.				
Medio de verificación:	Expediente del Inventario turístico de Q. Roo				
Línea base:	1	Año de línea base:	2016		
Meta: 1 Inventario actualizado por año					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	1	1	1	1	1

Fuente: Dirección Fomento a la Inversión y Vinculación Empresarial.

16. Promover los productos elaborados por artesanos quintanarroenses en los destinos turísticos del Estado.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:	1. Promover los productos elaborados por artesanos quintanarroenses en los destinos turísticos del Estado.		
Entregable:	Promoción de artesanías	Unidad de Medida:	Acciones de promoción
Descripción:	El indicador muestra el número de acciones de promoción de los productos elaborados por artesanos quintanarroenses en los destinos turísticos del estado, ya sea a través de la estrategia de marketing, presencia en ferias y/o eventos, y acciones similares.		
Medio de verificación:	Asistencia a ferias turísticas, Expedientes de Promoción de artesanías		
Línea base:	0	Año de línea base:	2016

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

60


SEDETUR
 SECRETARÍA DE TURISMO

Meta: 18 Acciones					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
3	3	3	3	3	3

Fuente: Dirección de Mercadotecnia.

17. Consolidar el turismo en sus diferentes líneas de producto e impulsar nuevas ofertas turísticas.

Programa PED		Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:		1. Promover y atraer inversión privada a los destinos turísticos.			
Entregable:		Inversión privada detectada		Unidad de Medida:	Millones de dólares
Descripción:		El indicador expresa el número absoluto, en millones de dólares, de la inversión privada detectada, en los destinos turísticos.			
Medio de verificación:		Informes de Gobierno, Expedientes de registros de Inversión Privada Detectada			
Línea base:		560.41MDD		Año de línea base:	2015
Meta: 3,500 Millones de dólares					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
600 MDD	600 MDD	600 MDD	600 MDD	600 MDD	500 MDD

Fuente: Dirección Fomento a la Inversión y Vinculación Empresarial.

Programa PED		Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:		2. Consolidar el turismo en sus diferentes líneas de producto e impulsar nuevas ofertas turísticas.			
Entregable:	Nuevas ofertas y/o rutas	Unidad de Medida:		Nuevas ofertas y/o	

quintanaroo.gob.mx


 SECRETARÍA DE TURISMO
 QUINTANA ROO, MÉXICO

61


SEDETUR
 SECRETARÍA DE TURISMO

	turísticas		rutas turísticas		
Descripción:	El indicador señala el número de nuevas ofertas y/o rutas turísticas ofertadas en la entidad. Estas nuevas ofertas son los productos turísticos que vienen a ampliar el inventario turístico de Quintana Roo.				
Medio de verificación:	Informes de Gobierno, Expedientes de desarrollo turístico.				
Línea base:	0	Año de línea base:	2016		
Meta: 12 Nuevas ofertas y /o rutas turísticas					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
2	2	2	2	2	2

Fuente: Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico.

18. Promover a la entidad como un destino de turismo médico, de reuniones, deportivo y otros segmentos.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:	1. Promover a la entidad como un destino de turismo médico, de reuniones, deportivo y otros segmentos.		
Entregable:	Impulso a diferentes segmentos turísticos	Unidad de Medida:	Eventos de diversos segmentos turísticos
Descripción:	El indicador señala el número de eventos destinados a incrementar el flujo de turismo de diferentes segmentos en el estado, tales como deportivos, culturales, gastronómicos, reuniones, congresos, convenciones, salud y bodas, entre otros.		
Medio de verificación:	Informes de Gobierno, Expedientes de impulso a sectores turísticos.		
Línea base:	6 acciones	Año de línea base:	2016

quintanaroo.gob.mx


 SECRETARÍA DE TURISMO
 QUINTANA ROO, MÉXICO

62



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Meta: 30 Eventos de impulso a diferentes segmentos					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
3	6	6	6	6	3

Fuente: Subsecretaría de Promoción.

19. Impulsar la competitividad del sector de cruceros en Quintana Roo.

Programa PED		Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:		1. Realizar gestiones que permitan ampliar la llegada de cruceros.			
Entregable:		Incremento del arribo de cruceristas		Unidad de Medida:	Tasa
Descripción:		El indicador se enfoca en mostrar la variación en el número de cruceristas que arriban a Quintana Roo. La línea base es mayor a la meta anual durante los próximos seis años, previendo alguna fluctuación derivado de factores externos.			
Medio de verificación:		Indicadores Turísticos de la SEDETUR			
Línea base:		12.6 %		Año de línea base:	2016
Meta: Incremento de cruceristas en un 30%					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
5 %	5 %	5 %	5 %	5 %	5 %

Fuente: Despacho de la C. Secretaría de Turismo.

20. Impulsar el programa Viajemos por Quintana Roo.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo
--------------	--

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

[Handwritten signature]

63



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Línea de acción:		1. Planear e implementar el programa Viajemos por Quintana Roo.			
Entregable:		Usuarios del programa		Unidad de Medida:	Usuarios
Descripción:		El indicador muestra el número de usuarios del programa "Viajemos por Quintana Roo" en el tiempo determinado. Este programa de apoyo al turismo social busca generar identidad y orgullo de pertenencia dentro de los habitantes del estado.			
Medio de verificación:		Registro de usuarios del Programa Viajemos por Quintana Roo			
Línea base:		0		Año de línea base:	2016
Meta: 105,000 usuarios del programa "Viajemos por Quintana Roo"					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
10,000	15,000	20,000	30,000	20,000	10,000

Fuente: Dirección de Mercadotecnia.

21. Impulsar el programa Mundo Maya de México.

Programa PED		Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo	
Línea de acción:		1. Impulsar el Programa Mundo Maya en el Estado.	
Entregable:	Tasa de incremento en zonas arqueológicas	Unidad de Medida:	Tasa
Descripción:	Este indicador evidencia el funcionamiento del Programa Mundo Maya en Quintana Roo. Este programa integra con, fines promocionales principalmente, a los países y entidades de la República Mexicana que comparten la cultura Maya. De su funcionamiento se espera un incremento en la afluencia a las zonas arqueológicas del estado.		
Medio de verificación:	Indicadores turísticos de la SEDETUR		

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

(Handwritten signature)

64


SEDETUR
 SECRETARÍA DE TURISMO

Línea base:	0	Año de línea base:	2016		
Meta: Incremento de afluencia a Zonas Arqueológicas en un 30%					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
5%	5%	5%	5%	5%	5%

Fuente: Despacho de la C. Secretaría de Turismo.

22. Diseñar un programa de cultura turística para su difusión en los sectores empresarial y educativo.

Programa PED		Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:		1. Diseñar un Programa de Cultura Turística para su difusión en los sectores empresarial y educativo.			
Entregable:		Programa de cultura turística	Unidad de Medida:	Programa	
Descripción:		Este indicador evidencia el funcionamiento del Programa de Cultura Turística. Se compone de un proceso integrado por cuatro fases de gestión: <i>planear, hacer, verificar y mejorar</i> . Este programa sirve de apoyo para los sectores educativos y de la iniciativa privada.			
Medio de verificación:		Expediente de evidencias de la Dirección de Capacitación Turística			
Línea base:		0	Año de línea base:	2016	
Meta: 1 Programa					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
	1				
Proceso: 4 fases de gestión					
2017	2018	2019	2020	2021	2022

quintanaroo.gob.mx


 SECRETARÍA DE TURISMO
 QUINTANA ROO, MÉXICO

65


SEDETUR
 SECRETARÍA DE TURISMO

Planear	Hacer	Verificar	Mejorar	Mejorar	Mejorar
---------	-------	-----------	---------	---------	---------

Fuente: Dirección de Capacitación y Cultura Turística.

23. Impulsar en coordinación con los estados vecinos un producto turístico multidestino peninsular, que unifique esfuerzos y se consolide como un producto respecto al Caribe y que desarrolle conectividad aérea regional.

Programa PED		Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo									
Línea de acción:		1. Gestionar la apertura de nuevos vuelos a destinos emergentes.									
Entregable:		Vuelos a destinos emergentes		Unidad de Medida:		Vuelos y/o frecuencias					
Descripción:		El indicador determina el número absoluto de nuevos vuelos a destinos emergentes, principalmente en el Aeropuerto Internacional de Chetumal y el Aeropuerto Internacional de Cozumel.									
Medio de verificación:		Expedientes, Informes de Gobierno									
Línea base:		0		Año de línea base:		2016					
Meta: 14 Nuevos vuelos y/o frecuencias											
2017		2018		2019		2020		2021		2022	
2		2		3		3		2		2	

Fuente: Despacho de la C. Secretaría de Turismo.

Programa PED	<i>Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo</i>				
Línea de acción:	2. Impulsar en coordinación con los estados vecinos un producto turístico multidestino peninsular, que unifique esfuerzos y se consolide como un producto competitivo respecto al Caribe y que desarrolle conectividad aérea regional				
Entregable:	Producto turístico multidestino peninsular	Unidad de Medida:	Producto turístico		

quintanaroo.gob.mx


 SECRETARÍA DE TURISMO
 QUINTANA ROO, MÉXICO

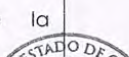
66


SEDETUR
 SECRETARÍA DE TURISMO

Descripción:		El indicador señala el funcionamiento del producto turístico multidestino peninsular. Se compone de un proceso integrado por cuatro fases de gestión: <i>planear, hacer, verificar y mejorar</i> .			
Medio de verificación:		Expediente de actividades del producto turístico multidestino peninsular			
Línea base:		0		Año de línea base:	2016
Meta: 1 Programa					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
		1			
Proceso: 4 fases de gestión					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
Planear	Planear	Hacer	Verificar Mejorar	Verificar Mejorar	Verificar Mejorar

Fuente: Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico.

24. Posicionar el Caribe Mexicano como una marca turística multiproducto y diversificado.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:	1. Posicionar el Caribe Mexicano como una marca turística multiproducto y diversificado.		
Entregable:	Diversificación de mercados internacionales	Unidad de Medida:	Turistas
Descripción:	El indicador mide incremento de turistas de nacionalidades distintas a la de Estados Unidos que llegan al estado vía aérea, mediante estrategias orientadas a estos destinos emergentes.		
Medio de verificación:	Indicadores Turísticos de la SEDETUR		

quintanaroo.gob.mx


 SECRETARÍA DE TURISMO
 QUINTANA ROO, MÉXICO

67


SEDETUR
 SECRETARÍA DE TURISMO

Línea base:	0	Año de línea base:	2015		
Meta: 460,000 Turistas					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
80,000	80,000	80,000	80,000	80,000	60,000

Fuente: Dirección de Promoción de la SEDETUR y Fideicomisos de Promoción.

25. Participar en ferias y encuentros nacionales e internacionales de promoción turística.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:	1. Participar en ferias y encuentros nacionales e internacionales de promoción turística.				
Entregable:	Participación en ferias turísticas nacionales e internacionales	Unidad de Medida:	Ferias		
Descripción:	Este indicador mide la participación de los destinos turísticos de Quintana Roo en las principales ferias turísticas nacionales e internacionales. La línea base es mayor a la meta anual, porque se toman en cuenta factores externos que pueden condicionar la participación de los destinos turísticos del estado en las mismas.				
Medio de verificación:	Informes de Gobierno				
Línea base:	13 ferias turísticas	Año de línea base:	2015		
Meta: 60 representaciones en Ferias Internacionales y Nacionales					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
10	10	10	10	10	10

Fuente: Dirección de Promoción de la SEDETUR y Fideicomisos de Promoción Turística.

quintanaroo.gob.mx


 SECRETARÍA DE TURISMO
 QUINTANA ROO, MÉXICO

68


SEDETUR
 SECRETARÍA DE TURISMO

26. Implementar estrategias de promoción, publicidad y relaciones públicas con base en las experiencias del viajero en el destino.

Programa PED		Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:		1. Desarrollar una estrategia de publicidad y relaciones públicas.			
Entregable:		Estrategia de Publicidad y Relaciones Públicas	Unidad de Medida:		Actores turísticos
Descripción:		El indicador muestra el funcionamiento de la estrategia de publicidad y relaciones públicas a través de una colaboración y acercamiento con empresas, asociaciones y prestadores de servicios para fortalecer el sector turístico.			
Medio de verificación:		Expediente de acciones de promoción, publicidad y relaciones públicas de la SEDETUR			
Línea base:		0	Año de línea base:		2016
Meta: 1000 Actores Turísticos					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
130	150	200	200	200	120

Fuente: Dirección de Relaciones Públicas.

27. Desarrollar una estrategia de marketing digital que abarque todas las marcas y productos turísticos del estado.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:	1. Desarrollar una estrategia de marketing digital que abarque todas las marcas y productos turísticos del estado.				
Entregable:	Comunidad digital	Unidad de Medida:	Tasa de crecimiento		

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

Handwritten signature

69



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Descripción:		El indicador muestra el funcionamiento de marketing digital que abarque todas las marcas y productos turísticos del estado. El marketing digital es la aplicación de las estrategias de comercialización llevadas a cabo en los medios digitales ante una comunidad en línea			
Medio de verificación:		Expediente de acciones de marketing digital y comunidad en línea de la SEDETUR			
Línea base:		1,581,065 personas		Año de línea base:	2017 (06)
Meta: 50% de incremento					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
5%	10%	10%	10%	10%	5%

Fuente: Dirección de Mercadotecnia.

28. Crear el Consejo Estatal de Promoción Turística con atención en cada una de las marcas y segmentos.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:	1. Crear el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo (CPTQ) con atención en cada una de las marcas y segmentos.				
Entregable:	Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo	Unidad de Medida:	de	Consejo de Promoción	
Descripción:	Indica la creación del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo (CPTQ), que agrupará a los Fideicomisos de Promoción de Cancún, la Riviera Maya y la Grand Costa Maya.				
Medio de verificación:	Decreto de Creación				
Línea base:	0		Año de línea base:	2016	

quintanaroo.gob.mx

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

70



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Meta: 1 Consejo de Promoción					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
1					

Fuente: Dirección de Asuntos Jurídicos y Enlace.

29. Implementar una estrategia de promoción de las marcas y destinos del estado a través de intercambios comerciales.

Programa PED		Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:		1. Implementar acciones de intercambio comercial y de experiencias con actores del sector.			
Entregable:		Interacciones entre proveedores de servicios turísticos y de apoyo, y usuarios del Programa VXQROO		Unidad de Medida: Proveedores de servicios turísticos y de apoyo	
Descripción:		Este indicador mide el número absoluto de interacciones promovidas por la Secretaría de Turismo entre los beneficiados del programa Viajemos por Quintana Roo y los proveedores de servicios turísticos, así generando intercambio comercial y experiencias entre los miembros del sector.			
Medio de verificación:		Expediente del Programa VXQROO.			
Línea base:		0		Año de línea base: 2016	
Meta: 720 Proveedores de Servicios y de Apoyo					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
120	120	120	120	120	120

Fuente: Dirección de Operación Turística.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

Handwritten signature

71


SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

30. Desarrollar herramientas de innovación y tecnología enfocadas a mejorar los servicios turísticos de la entidad y promover la creación de destinos inteligentes

Programa PED		Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo			
Línea de acción:		1. Desarrollar herramientas de innovación y tecnología enfocadas a mejorar los servicios turísticos de la entidad y promover la creación de destinos inteligentes.			
Entregable:		Destinos y sitios de interés turístico que cuentan herramientas tecnológicas para servicio turístico		Unidad de Medida: Herramienta tecnológica	
Descripción:		Este indicador muestra la cobertura de herramientas tecnológicas en los destinos y sitios de interés turístico.			
Medio de verificación:		Expediente y registro de la SEDETUR			
Línea base:		0		Año de línea base: 2016	
Meta: 11 destinos y sitios de interés turístico que cuentan con herramientas tecnológicas.					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
2	2	3	2	1	1

Fuente: Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico.

31. Impulsar un sistema eficiente de información y atención del turista.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo		
Línea de acción:	1. Impulsar esquemas de simplificación y agilización de trámites con el uso de TIC's.		
Entregable:	Procesos automatizados	Unidad de Medida:	Procesos
Descripción:	Este indicador muestra la proporción de los procesos que se automatizaron.		

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

72



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Medio de verificación:		Expediente de procesos automatizados			
Línea base:		0		Año de línea base:	2016
Meta: 5 Procesos Automatizados					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
2	2	1			

Fuente: Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

32. Fortalecer el marco normativo de mejora regulatoria y facilitación turística, para mejorar la competitividad turística.

Programa PED	Programa 4. Diversificación y Desarrollo del Turismo				
Línea de acción:	1. Impulsar la actualización y modificación del marco jurídico de la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo.				
Entregable:	Actualización del marco jurídico de la Ley de Turismo	Unidad de Medida:	Proyectos de Ley de Turismo		
Descripción:	El presente indicador expresa el número absoluto de proyectos de iniciativa presentados en relación a la Ley de Turismo del Estado.				
Medio de verificación:	Expediente de Proyectos para actualizar la Ley de Turismo				
Línea base:	1	Año de línea base:	2014		
Meta: 6 Proyectos para la actualización del marco jurídico de la Ley de Turismo					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	1	1	1	1	1

Fuente: Dirección de Asuntos Jurídicos y Enlace.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

[Handwritten signature]

73



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

MISIÓN

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO



Handwritten signature



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

VII. MISIÓN

Convertir a Quintana Roo en el principal destino turístico de América Latina y la zona del Caribe, mediante la planificación, promoción y coordinación de sus servicios y productos turísticos, en la cual se vinculen los sectores público, privado y social para satisfacer las necesidades y expectativas de los visitantes, generando experiencias únicas y fomentando un desarrollo sustentable de la actividad turística como fuente generadora de empleos y oportunidades de mejora económica para las familias quintanarroenses.



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

quintanaroo.gob.mx

75



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

VISIÓN

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

76

Handwritten signature



VIII. VISIÓN

Quintana Roo es un destino turístico maduro y competitivo que cuenta con una importante infraestructura que le permite estar al nivel de los principales destinos turísticos del orbe; se ha consolidado como el destino turístico predilecto de América Latina y la zona del Caribe. Cuenta con una oferta turística 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



77



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

POLÍTICAS

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO 78

Handwritten signature



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

IX. POLÍTICAS

Las políticas públicas que se ejecutarán para ayudar a la transformación del sector turístico en el estado de Quintana Roo son las siguientes:

- Fomentaremos el diseño de una política que garantice el ordenamiento turístico del estado de Quintana Roo como palanca para el desarrollo económico de la entidad. Trabajaremos de manera coordinada con los Diputados del Congreso Estatal y Federal.
- Una política que nos ayude a fortalecer la oferta turística de la entidad, mejorando la competitividad del destino mediante la capacitación del capital humano y la certificación con estándares de calidad nacional e internacional. Trabajaremos 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.
- Una política que impulse la promoción turística de la entidad, desarrollando estrategias de publicidad y relaciones públicas para posicionar al Caribe Mexicano como un multiproducto turístico en las ferias turísticas nacionales e internacionales, logrando resultados satisfactorios al trabajar de manera coordinada con la Secretaría de Turismo Federal, el Consejo de Promoción Turística de México y el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.
- Una política que contribuya a la diversificación turística del estado, para incrementar la llegada de visitantes nacionales e internacionales por aire, mar y tierra. Para lograr resultados positivos trabajaremos de manera coordinada con la Secretaría de Turismo Federal, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, la Administración Portuaria Integral de Quintana

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

79



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Roo, Aeropuertos y Servicios Auxiliares y Grupo Aeroportuario del Sureste, así como los gobiernos de Yucatán, Campeche, Tabasco y Chiapas, integrantes del Mundo Maya.

- Fomentar una política que permita el desarrollo de productos turísticos relacionados con el deporte, el segmento de salud, el turismo de naturaleza, el turismo rural, así como la realización de 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, la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte, la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, entre otros.
- Una política turística que garantice la sustentabilidad natural, social y económica del estado de Quintana Roo, trabajando coordinadamente con la Secretaría de Turismo Federal, la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Secretaría de Ecología y Medio Ambiente.
- Una política que nos ayude a evaluar el desempeño del sector turístico mediante el uso de la métrica e indicadores para la toma de decisiones. Así mismo se establecerá un grupo de trabajo con el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, INEGI, para generar la información de la actividad turística de Quintana Roo que se integrará a la Cuenta Satélite del Turismo.
- Una política de apertura que nos permita trabajar en concurrencia con los tres órdenes de gobierno y la iniciativa privada para activar protocolos en caso de contingencias, con el fin de garantizar la seguridad de nuestros visitantes. Para ello, nos coordinaremos con la Secretaría de Infraestructura y Transporte, la Secretaría de Turismo Federal y la Secretaría de Seguridad Pública.
- Una política para incentivar el financiamiento y la inversión privada en el sector turístico de la entidad, generando encadenamientos productivos, por lo que trabajaremos de manera coordinada con la Secretaría de Economía Federal, la Secretaría de Desarrollo Económico y la iniciativa privada.
- Se ejecutará una política que nos ayude a promover la participación de los prestadores de servicios turísticos, mediante la asesoría para la gestión de empresas y la búsqueda de fuentes

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

[Handwritten signature]

80



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

de financiamiento. Trabajaremos de manera coordinada con la Secretaría de Desarrollo Económico, la Secretaría del Trabajo y el Instituto Nacional del Emprendedor.

- Una política que garantice la realización de las acciones necesarias para promover la implementación y certificación de las empresas turísticas, así como la detección y difusión de las mejores prácticas implementadas para las MIPyMES turísticas. Para lograr resultados satisfactorios trabajaremos de manera coordinada con la Secretaría de Turismo Federal, la Secretaría de Desarrollo Económico y el Instituto Nacional del Emprendedor.
- Una política que fomente la innovación y el uso de las nuevas tecnologías para convertir los destinos turísticos del estado en Destinos Inteligentes. Trabajaremos de manera coordinada con la Coordinación Estatal de Informática, 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.



quintanaroo.gob.mx

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

81



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

APARTADO ESTRATÉGICO



quintanaroo.gob.mx

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MEXICO

82

Handwritten signature



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

X. APARTADO ESTRATÉGICO

OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN

Tema 1: Ordenamiento Turístico

Objetivo: Impulsar el ordenamiento turístico del estado de Quintana Roo para garantizar la conservación de los recursos naturales, culturales y sociales.

Estrategia: Impulsar una Agenda Legislativa que implemente instrumentos que garanticen el ordenamiento turístico del estado y la accesibilidad universal en todos los destinos turísticos.

Líneas de Acción:

1. Impulsar una Agenda Legislativa y regulatoria que ubique al turismo como palanca del desarrollo estatal.
2. Impulsar el principio de accesibilidad universal en todos los destinos turísticos de la entidad.
3. Implementar un sistema de verificación de los servicios turísticos en el estado.
4. Impulsar la actualización y modificación del marco jurídico de la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo.
5. Gestionar la implementación de instrumentos que garanticen el ordenamiento territorial turístico del estado.
6. Realizar el seguimiento de la recuperación de playas y manejo integral de la zona costera.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

83



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Tema 2: Fortalecimiento de la Oferta

Objetivo: Fortalecer la competitividad de la oferta turística estatal para incrementar los niveles de satisfacción de los visitantes en nuestros destinos.

Estrategia: Impulsar el fortalecimiento de la oferta turística mediante el desarrollo de esquemas de colaboración entre los actores que intervienen en el sector, con el fin de incrementar la competitividad de los destinos turísticos del estado.

Líneas de Acción:

1. Apoyo a los municipios en la elaboración de planes de turismo.
2. Crear el Programa Estatal de Infraestructura Turística.
3. Poner en marcha un programa de capacitación y cultura turística dirigido al sector educativo para mejorar los perfiles de egreso educativo y de ingreso laboral.
4. Propiciar la mejora continua de la oferta turística a través de esquemas de colaboración para el desarrollo de proyectos de gestión de certificaciones con estándares de calidad nacional e internacional.
5. Gestionar la apertura de nuevos vuelos a destinos consolidados.
6. Promover y diseñar estrategias para mejorar la competitividad de los Pueblos Mágicos de Bacalar, Isla Mujeres y Tulum, así como realizar gestiones para la obtención de nuevas declaratorias.
7. Capacitación para el fortalecimiento de la industria turística al incrementar su calidad y garantizar su mejora continua.
8. Diseñar un programa de cultura turística para su difusión en los sectores empresarial y educativo.

Tema 3: Impulso a la promoción

Objetivo: Incrementar la derrama económica que se genera en los destinos de Quintana Roo para contribuir a su desarrollo y crecimiento, mejorando las condiciones de los actores involucrados en el sector y los habitantes.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

84



Estrategia: Impulsar la promoción turística de los destinos del Caribe Mexicano como un multiproducto diversificado en las principales ferias turística nacionales e internacionales.

Líneas de Acción:

1. Promover y atraer inversión privada a los destinos turísticos.
2. Posicionar el Caribe Mexicano como una marca turística multiproducto y diversificado.
3. Desarrollar una estrategia de publicidad y relaciones públicas.
4. Participar en ferias y encuentros nacionales e internacionales de promoción turística.
5. Fomentar e impulsar el turismo nacional en los destinos del estado.
6. Crear el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo con Gerencia de Marcas (CPTQ).
7. Desarrollar una estrategia de marketing digital que abarque todas las marcas y productos turísticos del estado.
8. Implementar acciones de intercambio comercial y de experiencias con actores del sector.

Tema 4: Diversificación

Objetivo: Fomentar la diversificación y el desarrollo de productos turísticos novedosos e integrales que se basen en el uso de las mejores prácticas a nivel internacional para incrementar la permanencia de los visitantes en los destinos del estado.

Estrategia: Impulsar proyectos estratégicos de desarrollo ecoturístico, de arqueología y dirigidos a otros segmentos que nos permitan diversificar los productos turísticos del estado, en coordinación con las entidades vecinas, unificando esfuerzos para competir en la zona del Caribe.

Líneas de Acción:

1. Diseñar e impulsar proyectos de desarrollo ecoturístico y de arqueología que sean estratégicos para la entidad.
2. Gestionar la apertura de nuevos vuelos a destinos emergentes.
3. Realizar gestiones que permitan ampliar la llegada de cruceros.
4. Consolidar el turismo en sus diferentes líneas de producto e impulsar nuevas ofertas y rutas turísticas.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

5. Promover a la entidad como un destino de turismo médico, de reuniones, deportivo y otros segmentos.
6. Impulsar el Programa Mundo Maya en el estado.
7. Impulsar en coordinación con los estados vecinos un producto turístico multidesino peninsular que unifique esfuerzos y se consolide como un producto competitivo contra el Caribe y desarrolle conectividad aérea regional.

Tema 5: Sustentabilidad

Objetivo: Fomentar el desarrollo sustentable de los destinos turísticos de Quintana Roo y contribuir a que los beneficios económicos y sociales impacten de manera positiva en las comunidades receptoras.

Estrategia: Impulsar que las empresas y/o prestadores de servicios del estado obtengan certificaciones de sustentabilidad con estándares de calidad nacional e internacional.

Líneas de Acción:

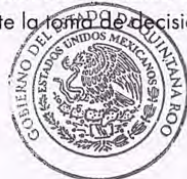
1. Gestionar certificaciones con estándares de calidad nacional e internacional en materia de sustentabilidad.
2. Diseñar e implementar el Plan Maestro de Turismo Sustentable.
3. Planear e implementar el programa Viajemos por Quintana Roo.
4. Impulsar programas y acciones enfocadas a buenas prácticas.
5. Promover los productos elaborados por artesanos quintanarroenses en los destinos turísticos del estado.

Tema 6: Métrica e Indicadores

Objetivo: Implementar un Centro de Investigación y Estadística que nos permita definir las tendencias y prospectivas para la acertada toma de decisiones.

Estrategia: Desarrollar el Sistema Estatal de Estadística e Información Turística, que nos permitan tener información de primera mano y facilite la toma de decisiones en materia turística.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

86



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Líneas de Acción:

1. Desarrollar el Sistema Estatal de Estadística e Información Turística.
2. Mantener actualizado el inventario turístico de Quintana Roo.
3. Optimizar y eficientar los procesos administrativos, jurídicos y técnicos.

Tema 7: Concurrencia y Gabinete

Objetivo: Fortalecer los esquemas de colaboración y corresponsabilidad que permitan alinear la política turística.

Estrategia: Llegar a acuerdos entre los actores del sector turístico, que impulsen políticas para el desarrollo de la actividad turística del estado.

Líneas de Acción:

1. Impulsar acciones que permitan alinear las políticas públicas turísticas en los tres órdenes de gobierno.
2. Crear el Gabinete Turístico Estatal.
3. Elaborar y actualizar protocolos de atención a los turistas en caso de contingencias e impulsar su seguridad en coordinación con las autoridades competentes.

Tema 8: Financiamiento e Inversión

Objetivo: Promover y facilitar el financiamiento y la inversión pública y privada en el estado de Quintana Roo, para proyectos que cuenten con potencial turístico.

Estrategia: Fomentar un mayor flujo de fuentes de financiamiento e inversión acordes a las necesidades del sector turístico del estado de Quintana Roo.

Líneas de Acción:

1. Apoyar a los municipios en la gestión de fondos.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

87



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

2. Apoyar en el trámite de fondos, capacitación y asesoría jurídica en la creación de nuevas empresas turísticas.
3. Fondo para infraestructura turística, para restituir el estado de los recursos naturales utilizados en turismo.
4. Difundir la oferta de instrumentos financieros acordes a las necesidades del sector turístico.

Tema 9: Innovación

Objetivo: Incrementar la capacidad institucional para simplificar y unificar trámites administrativos que faciliten la gestión de empresas turísticas y brindar mejores servicios turísticos mediante el uso de herramientas tecnológicas.

Estrategia: Fomentar el desarrollo de herramientas innovadoras y tecnológicas que nos permitan, de manera progresiva, la creación de destinos inteligentes en el estado.

Líneas de Acción:

1. Impulsar esquemas de simplificación y agilización de trámites con el uso de TIC's.
2. Desarrollar herramientas de innovación y tecnología enfocadas a mejorar los servicios turísticos de la entidad, impulsando el establecimiento de puntos de acceso a internet en todos los destinos turísticos y promoviendo la creación de destinos inteligentes.
3. Impulsar la innovación en el desarrollo de oferta, en las estrategias de promoción y en los sistemas de métrica e indicadores turísticos.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

Handwritten signature

88



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

BASES PARA SU COORDINACIÓN Y CONCERTACIÓN



quintanaroo.gob.mx

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

Handwritten signature

89



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

XI. BASES PARA SU COORDINACIÓN Y CONCERTACIÓN

Para garantizar la entrega de resultados positivos, trabajaremos de manera coordinada con los tres órdenes de gobierno, coadyuvando en el ámbito de nuestras respectivas jurisdicciones en el cumplimiento de los objetivos establecidos en los Planes Nacional, Estatal y Municipales para alinearlos de manera congruente y coordinada. Se hará una planeación a través de las propuestas de cada sector, se brindará la asesoría técnica necesaria en la formulación, instrumentación, control, seguimiento, evaluación y actualización de los Planes Estatal y Municipales y de sus respectivos programas.

A través del COPLADE se establecerán 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 en sus tres órdenes, 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. Entre éstas participan la Secretaría de Finanzas y Planeación, Secretaría de Desarrollo Económico, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda, Secretaría de Educación y Cultura, Secretaría de Seguridad Pública, Consejo Quintanarroense de Ciencia y Tecnología, Administración Portuaria Integral de Quintana Roo, 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

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

[Handwritten signature]

90



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

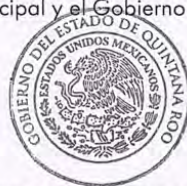
de Bacalar, Universidad Intercultural Maya, H. Ayuntamiento de Benito Juárez, H. Ayuntamiento de Solidaridad, H. Ayuntamiento de Tulum, H. Ayuntamiento de Cozumel, H. Ayuntamiento de Isla Mujeres, H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco, H. Ayuntamiento de Puerto Morelos, H. Ayuntamiento de Bacalar, H. Ayuntamiento de Felipe Carrillo Puerto, H. Ayuntamiento de José María Morelos, H. Ayuntamiento de Lázaro Cárdenas.

En cuanto a la concertación para el logro de resultados, trabajaremos de manera coordinada con la sociedad civil organizada y los sectores privados que intervienen en la actividad turística, como 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, Comité Pueblo Mágico de Bacalar, Isla Mujeres y Tulum, Fideicomisos de Promoción Turística del Estado de Quintana Roo, Aeropuerto Internacional de Cancún, Cozumel y Chetumal, Amigos de Sian Ka'an, SUSTENTUR, entre otros.

Los instrumentos que se utilizarán para lograr una perfecta coordinación en la planeación democrática son:

- I. Convenios entre los Gobiernos Federal, Estatal y Municipal;
- II. Convenios entre el Gobierno del Estado y la Federación;
- III. Convenios entre el Gobierno del Estado y el Gobierno de uno o varios Municipios;
- IV. Convenios entre el Gobierno del Estado y el Gobierno de uno o varios Estados;
- V. Convenios entre el Gobierno del Estado y el Gobierno de uno o varios Municipios de otros Estados;
- VI. Convenios entre el Gobierno Municipal y la Federación;
- VII. Convenios entre dos o varios Gobiernos Municipales del Estado;
- VIII. Convenios entre el Gobierno Municipal y el Gobierno de uno o varios Estados;
- IX. Convenios entre el Gobierno Municipal y el Gobierno de uno o varios Municipios de otros

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

[Handwritten signature]

91



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Estados.

Estos convenios se sustentan 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:

- I. Convenios entre el Gobierno del Estado y los particulares;
- II. Convenios entre el Gobierno del Estado y organismos, instituciones y representantes del sector social;
- III. Convenios entre el Gobierno del Estado y organismos, instituciones y representantes del sector privado;
- IV. Convenios entre el Gobierno Municipal y los particulares;
- V. Convenios entre el Gobierno Municipal y organismos, instituciones y representantes del sector social;
- VI. Convenios entre el Gobierno Municipal y organismos, instituciones y representantes del sector privado; y
- VII. 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, armonizar 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 buscar 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 vigentes los siguientes:

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

92



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

- Convenio de Coordinación en Materia de Reasignación de Recursos 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, para la transferencia de recursos presupuestarios federales a la entidad federativa.
- 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 Sur de Q. Roo.
- Convenios de colaboración celebrados entre la SEDETUR y otras dependencias del Gobierno del Estado para trabajar de manera transversal en el desarrollo y diseño de programas en beneficio de la sociedad quintanarroense.
- 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 H. Ayuntamientos del Estado para la implementación del Sistema Estatal de Localización de Turistas (Guest Locator), con el fin de saber la ubicación de los turistas en caso de ser impactados por algún fenómeno natural.
- Convenios de colaboración celebrados entre la Secretaría de Turismo e Instituciones de Educación Media Superior, para la realización de Servicios Sociales y Estadías Profesionales de los alumnos.
- 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.
- Convenios de colaboración celebrados entre la Secretaría de Turismo y asociaciones deportivas, sociales y culturales nacionales e internacionales, con fines de promoción turística.
- Convenio de colaboración celebrado entre la Secretaría de Turismo y distintas organizaciones con el fin de promocionar los principales atractivos turísticos del Caribe Mexicano.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

Handwritten signature

93



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

CONTROL, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN



quintanaroo.gob.mx

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

94



XII. CONTROL, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente Programa Sectorial está integrado por Estrategias, Líneas de Acción y proyectos operativos que guiarán el trabajo de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo durante la presente Administración 2016-2022. La instrumentación de éste estará sometido a procesos de control, seguimiento, evaluación y actualización.

Por ello, en el marco de sus atribuciones y responsabilidades, 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 (COPLADE) y la Unidad de Control y Evaluación a cargo de la Secretaría de la Gestión Pública, en estricto apego al Artículo 134 de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos que establece *"Los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados"*.

Con el uso de las nuevas tecnologías de información, que nos ayudan a sistematizar los datos correspondientes, se facilita 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 comprometidas.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

[Handwritten signature]

95



- Dar sustento a la toma de decisiones en materia de las políticas del sector.
- Orientar el proceso de mejora continua de las dependencias.
- Contar con información institucional para la generación del informe sectorial.
- Fortalecer la transparencia y el ejercicio de rendición de cuentas.

En cumplimiento cabal 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, podemos contar con:

- Sistemas de información confiables y oportunos.
- Procesos de autoevaluación o 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.
- 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.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

96



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Indicadores y Metas del Programa

Cuadro 6. Indicadores y Metas del Programa

Objetivo/ Estrategia	Indicador	Fuente	Unidad de Medida	Línea base (2016)	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Objetivo I Ordenamiento Turístico	Empresas turísticas verificadas y registradas en el RNT	Dirección de Capacitación y Cultura Turística, Registro Nacional de Turismo	Número absoluto	763 empresas en el RNT	800	950	950	800	800	700
Estrategia I	Proyectos de Iniciativa	Dirección de Asuntos Jurídicos y Enlace	Número absoluto	1 (2015)	1	1	1	1	1	1
Objetivo II, Fortalecimiento de la Oferta	Tarifa Promedio Estatal	Dirección de Planeación y Desarrollo Turístico	Pesos	3,480 pesos*	3,983.40 pesos*	4,230.30 pesos*	4,460.30 pesos*	4,510.42 pesos*	4,530.70 pesos*	4,600.40 pesos*
Estrategia II	Programas/Convenios de colaboración	Dirección de Capacitación y Cultura Turística	Número absoluto	N/A	10	11	12	11	10	10
Objetivo III, Impulso a la Promoción	Derrama Económica	Dirección de Planeación y Desarrollo	Millones de dólares	8,602.48 MDD	8,734.45 MDD*	8,856.77 MDD*	8,997.87 MDD*	9,225.16 MDD*	9,407.80 MDD*	9,592.22 MDD*
Estrategia III	Representación en Ferias turísticas nacionales e internacionales	Dirección de Promoción	Participación en ferias turísticas nacionales e internacionales	13 ferias	10	10	10	10	10	10
Objetivo IV, Diversificación	Índice de distribución de turistas entre destinos	Dirección de Planeación y Desarrollo	Índice Gini	0.581	0.574	0.574	0.568	0.561	0.555	0.551
			Cancún	4,761,482	4,893,788	4,992,451	5,134,090	5,270,456	5,402,371	5,578,925
			Cozumel	719,046	741,234	755,340	769,034	789,023	820,034	843,901
			Chetumal	480,384	489,789	497,300	503,456	570,341	610,050	693,462
			Isla Mujeres	435,677	489,231	502,451	578,923	626,471	678,920	700,345

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

97



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

				Riviera Maya	4,790,056	4,894,566	4,988,341	5,167,345	5,357,892	5,498,346	5,700,347
				Estado	11,186,645	11,508,608	11,735,883	12,152,848	12,614,183	13,009,721	13,516,980
Estrategia IV	Proyectos Estratégicos Diseñados o Impulsados	Dirección de Proyectos de Infraestructura, Dirección de Planeación y Desarrollo Turístico	Proyectos estratégicos diseñados/impulsados	1	1	1	1	1	1	1	1
Objetivo V. Sustentabilidad	Cumplimiento del Plan Maestro de Turismo Sustentable	Dirección de Planeación Urbana y Turística	Porcentaje	N/A		10%	20%	25%	25%	25%	20%
Estrategia V	Certificaciones de sustentabilidad	Subsecretaría de Planeación y Desarrollo	Número absoluto	N/A	20	25	20	20	20	25	15
Objetivo VI. Métrica e Indicadores	Centro de Investigación y Estadística	Dirección de Proyectos de Infraestructura, Dirección de Planeación y Desarrollo	Centro	N/A			1				
Estrategia VII	Sistema Estatal de Estadística e Información Turística funcionando	Dirección de Planeación y Desarrollo	Sistema Estatal de Estadística e Información	N/A	1						
Objetivo VII. Concurrencia y Gabinete	Gabinete Turístico Estatal en funcionamiento	Dirección Técnica	Gabinete Turístico	N/A			1				
Estrategia VII	Coordinación entre actores del sector	Dirección de Planeación y Desarrollo	Porcentaje de cumplimiento de acuerdos	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
Objetivo VIII. Financiamiento e Inversión	Inversión Privada delectada.	Dirección Fomento a la Inversión y Vinculación Empresarial	Millones de dólares	560 MDD (2015)	600	600	600	600	600	600	500
Estrategia VIII	Eventos de fomento a la inversión realizadas	Dirección Fomento a la Inversión y Vinculación Empresarial	Número absoluto	N/A	6	6	6	6	6	6	3
Objetivo IX. Innovación	Cobertura de servicios digitales básicos en destinos y	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Número absoluto	Sin datos	2	2	3	2		1	1

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

98



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

	puntos de interés turístico.									
Estrategia IX	Número de procesos automatizado s.	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Número absoluto	N/D	2	2	1			

Fuente: Secretaría de Turismo. Objetivos II*, III* y IV* son datos propios proyectados con cifras de Barómetro de Riviera Maya y Asociación de Hoteles de Cancún.



quintanaroo.gob.mx

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

99



MECANISMOS DE FINANCIAMIENTO



quintanaroo.gob.mx

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

100



XIII. MECANISMOS DE FINANCIAMIENTO

El financiamiento para el desarrollo del sector turístico reviste una gran 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.

- La construcción y dotación de infraestructura turística para los destinos del estado se financia por medio de la inversión de recursos públicos mediante el Convenio de Reasignación de Recursos entre el Gobierno Federal (SECTUR) y el Gobierno del Estado 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 impuesto del 3 por ciento al hospedaje, se genera una bolsa que se invierte en la promoción de los destinos turísticos del estado.
- Mediante recursos del Consejo de Promoción Turística de México (CPTM) se invierten recursos federales para la promoción de la marca Caribe Mexicano.
- Presupuesto de Egresos anual asignado a la Secretaría de Turismo por parte de la Secretaría de Finanzas y Planeación.
- Convenio de Coordinación para el Otorgamiento de un Subsidio en Materia de Desarrollo Turístico a Pueblos Mágicos y Destinos Prioritarios (PRODERMAGICO).

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

[Handwritten signature]

101



- 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.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

102



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

ANEXOS



quintanaroo.gob.mx

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

103



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 visitantes que arriban al estado de Quintana Roo en un año determinado.
Método de cálculo:	$(\text{Afluencia de turística en el estado de Quintana Roo en el año T} / \text{Afluencia de turística en el estado de Quintana Roo en el año X}) \times 100$
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Planeación y Desarrollo
Dimensión:	Eficacia
Referencias adicionales:	Las fuentes que proporcionan información son: SECTUR, Fideicomisos de Promoción, Asociaciones de Hoteles.

* Las cifras pueden presentar diferencias por redondeo

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO





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:	Empresas turísticas verificadas y registradas en el RNT
Objetivo	Impulsar el ordenamiento turístico del estado de Quintana Roo para garantizar la conservación de los recursos naturales, culturales y sociales.
Descripción:	El indicador muestra el número absoluto de empresas turísticas verificadas y registradas en el Registro Nacional Turístico como expresión de la mejora en el ordenamiento turístico.
Método de cálculo:	Valor como expresión absoluta
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Capacitación y Cultura Turística. Registro Nacional de Turismo.
Dimensión:	Eficacia

Elemento	Características
Indicador:	Proyectos de Iniciativa
Estrategia:	Impulsar de una Agenda Legislativa que implemente instrumentos que garanticen el ordenamiento turístico del estado y la accesibilidad universal en todos los destinos turísticos
Descripción:	Este indicador expresa el número absoluto de proyectos de iniciativas

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

[Handwritten signature]

105



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

	presentadas.
Método de cálculo:	Valor como expresión absoluta
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Asuntos Jurídicos y Enlace
Dimensión:	Eficiencia

Elemento	Características
Indicador:	Tarifa promedio estatal
Objetivo	Fortalecer la competitividad de la oferta turística estatal para incrementar los niveles de satisfacción de los visitantes en nuestros destinos.
Descripción:	Indica el valor medio de las tarifas a las cuales se vendieron las habitaciones de los centros de hospedaje en Quintana Roo como expresión de la calidad y fortalecimiento de la oferta.
Método de cálculo:	$TPE = \left[\frac{TPMD1 + TPD2 + TPDn}{nDE} \right]$ TPMD1: Tarifa promedio mensual destino número 1. TPMD2: Tarifa promedio mensual destino número 2. TPMDn: Tarifa promedio mensual destino número n. nDE: Número de destinos considerados. Por medio de una muestra que se aplica a los hoteles para saber sus tarifas por

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

[Handwritten signature]

106



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

	habitación (Tarifa promedio de habitación por destino).
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Planeación y Desarrollo de la SEDETUR
Dimensión:	Eficacia

Elemento	Características
Indicador:	Programas/Convenios de colaboración
Estrategia:	Impulsar el fortalecimiento de la oferta turística mediante el desarrollo de esquemas de colaboración entre los actores que intervienen en el sector con el fin de incrementar la competitividad de los destinos turísticos del estado.
Descripción:	El indicador señala el número absoluto de programas/convenios de colaboración celebrados para la mejora de la oferta turística.
Método de cálculo:	Valor como expresión absoluta
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Capacitación y Cultura Turística
Dimensión:	Eficiencia

Elemento	Características
Indicador:	Derrama Económica
Objetivo	Incrementar la derrama económica que se genera en los destinos de Quintana Roo para contribuir a su desarrollo y crecimiento, mejorando las condiciones de

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

107



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

	los actores involucrados en el sector y los habitantes.
Descripción:	Este indicador mide la derrama económica que genera el turismo en Quintana Roo en millones de dólares.
Método de cálculo:	Valor como expresión absoluta
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Planeación y Desarrollo
Dimensión:	Eficacia

Elemento	Características
Indicador:	Representación en ferias turísticas nacionales e internacionales
Estrategia:	Impulsar la promoción turística de los destinos del Caribe Mexicano como un multiproducto diversificado en las principales ferias turística nacionales e internacionales.
Descripción:	Expresa el número absoluto de ferias turísticas nacionales e internacionales en las que se participa.
Método de cálculo:	Valor como expresión absoluta
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Promoción
Dimensión:	Eficiencia

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

CM

108



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Elemento	Características
Indicador:	Índice de distribución de visitantes entre destinos
Objetivo	Fomentar la diversificación y el desarrollo de productos turísticos novedosos e integrales que se basen en el uso de las mejores prácticas a nivel internacional para incrementar la permanencia de los visitantes en los destinos del estado.
Descripción:	El indicador muestra la igualdad de la distribución de los turistas entre los principales destinos del estado.
Método de cálculo:	$C_G = \frac{\sum_{i=1}^{n-1} (p_i - q_i)}{\sum_{i=1}^{n-1} p_i}$ Se calcula con la fórmula de coeficiente de Gini IDVD: Índice de distribución de visitantes entre destinos. X_i: Número de llegada de turistas por destino. n_i: Número de destinos con ese número de llegadas turísticas.
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Planeación y Desarrollo
Dimensión:	Eficacia

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

109



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Elemento	Características
Indicador:	Proyectos Estratégicos Diseñados o Impulsados
Estrategia:	Impulsar proyectos estratégicos de desarrollo ecoturístico y de arqueología que nos permitan diversificar los productos turísticos del estado en coordinación con los estados vecinos unificando esfuerzos para competir en la zona del Caribe
Descripción:	Señala el número de proyectos ecoturísticos y/o arqueológicos diseñados o impulsados.
Método de cálculo:	Valor como expresión absoluta
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística Dirección de Planeación y Desarrollo
Dimensión:	Eficiencia

Elemento	Características
Indicador:	Cumplimiento del Plan Maestro de Turismo Sustentable
Objetivo	Fomentar el desarrollo sustentable de los destinos turísticos de Quintana Roo y contribuir a que los beneficios económicos y sociales impacten de manera positiva en las comunidades receptoras.
Descripción:	Muestra el cumplimiento del Plan Maestro de Turismo Sustentable
Método de cálculo:	Valor como expresión porcentual de cumplimiento
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Planeación Urbana y Turística. Dirección de Mercadotecnia. Dirección de Capacitación y Cultura Turística.

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

110



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Dimensión:	Eficacia
------------	----------

Elemento	Características
Indicador:	Certificaciones de sustentabilidad
Estrategia:	Impulsar que las empresas y/o prestadores de servicios del estado obtengan certificaciones de sustentabilidad con estándares de calidad nacional e internacional.
Descripción:	Muestra el número de empresas con certificaciones nacionales e internacionales relacionadas con la sustentabilidad.
Método de cálculo:	Valor como expresión absoluta
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Capacitación y Cultura Turística
Dimensión:	Eficiencia

Elemento	Características
Indicador:	Centro de Investigación y Estadística
Objetivo	Implementar un Centro de Investigación y Estadística que nos permita definir las tendencias y prospectivas para la acertada toma de decisiones.
Descripción:	El indicador muestra la creación del Centro de Investigación y Estadística
Método de cálculo:	Valor como expresión absoluta
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística Dirección de Planeación y Desarrollo

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

Handwritten signature

111



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Dimensión:	Eficacia
------------	----------

Elemento	Características
Indicador:	Sistema Estatal de Estadística e Información Turística funcionando
Estrategia:	Desarrollar el Sistema Estatal de Estadística e Información Turística, que nos permitan tener información de primera mano y facilite la toma de decisiones en materia turística.
Descripción:	Éste señala el funcionamiento del Sistema Estatal de Estadística e Información Turística
Método de cálculo:	Valor como expresión absoluta
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Planeación y Desarrollo Turístico.
Dimensión:	Eficacia

Elemento	Características
Indicador:	Gabinete Turístico Estatal en funcionamiento
Estrategia:	Fortalecer los esquemas de colaboración y corresponsabilidad que permitan alinear la política turística.
Descripción:	El indicador mide el funcionamiento del Gabinete Turístico Estatal.
Método de cálculo:	Valor como expresión absoluta
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección Técnica
Dimensión:	Eficacia

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

112



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Elemento	Características
Indicador:	Coordinación entre actores del sector
Estrategia:	Llegar a acuerdos entre los actores del sector turístico, que impulsen políticas para el desarrollo de la actividad turística del estado.
Descripción:	El indicador mide el porcentaje de cumplimiento de acuerdos de las reuniones de coordinación
Método de cálculo:	Valor como expresión porcentual de cumplimiento
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Planeación y Desarrollo
Dimensión:	Eficacia

Elemento	Características
Indicador:	Inversión privada detectada.
Objetivo	Promover y facilitar el financiamiento y la inversión pública y privada en el estado de Quintana Roo, para proyectos que cuenten con potencial turístico.
Descripción:	Este indicador evidencia la inversión privada turística detectada en la entidad
Método de cálculo:	Valor como expresión absoluta
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección Fomento a la Inversión y Vinculación Empresarial
Dimensión:	Eficacia

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

CM

113



Elemento	Características
Indicador:	Eventos de fomento a la inversión realizados
Estrategia:	Fomentar un mayor flujo de fuentes de financiamiento e inversión acordes a las necesidades del sector turístico del estado de Quintana Roo.
Descripción:	Este indicador expresa el número de eventos de fomento a la inversión realizados en la entidad.
Método de cálculo:	Valor como expresión absoluta
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección Fomento a la Inversión y Vinculación Empresarial
Dimensión:	Eficacia

Elemento	Características
Indicador:	Cobertura de servicios digitales básicos en destinos y puntos de interés turístico.
Objetivo	Incrementar la capacidad institucional para simplificar y unificar trámites administrativos que faciliten la gestión de empresas turísticas y brindar mejores servicios turísticos mediante el uso de herramientas tecnológicas.
Descripción:	Este indicador muestra el número absoluto de servicios digitales en los principales puntos de afluencia turística en los que se pueden usar dispositivos móviles como: teléfonos inteligentes, tabletas y otros.
Método de cálculo:	Expresión como número absoluto
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.
Dimensión:	Eficacia

quintanaroo.gob.mx



SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO

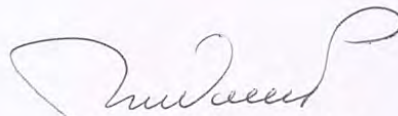
[Handwritten signature]

114



SEDETUR
SECRETARÍA DE TURISMO

Elemento	Características
Indicador:	Número de procesos automatizados.
Estrategia:	Fomentar el desarrollo de herramientas innovadoras y tecnológicas que nos permitan de manera progresiva la creación de destinos inteligentes en el estado.
Descripción:	Este indicador muestra el número absoluto de los procesos que se automatizaron.
Método de cálculo:	Expresión como valor absoluto.
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.
Dimensión:	Eficacia


Lcda. Marisol Vanegas Pérez

Secretaria de Turismo del Estado de Quintana Roo



quintanaroo.gob.mx

SECRETARÍA DE TURISMO
QUINTANA ROO, MÉXICO



115



PERIÓDICO OFICIAL



DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

DIRECTORIO

C.P. CARLOS MANUEL JOAQUÍN GONZÁLEZ
Gobernador Constitucional del Estado

FRANCISCO XAVIER LÓPEZ MENA
Secretario de Gobierno

M.EN D. JOSÉ ANTONIO BARÓN AGUILAR
Director

Publicado en la Dirección del Periódico Oficial