

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO	
PROGRAMA PRESUPUESTARIO:	E004 - Prestación de Servicios Turísticos
EJERCICIO FISCAL:	2025
MML-01 Definición del Problema	
Motivos de creación:	• Creación del PED y PD • Actualización del PED y PD, o • Creación de Institución
Diagnóstico:	Con base en datos proporcionados por diversas encuestas hoteleras, direcciones de turismo municipales, el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo y la Unidad de Política Migratoria, se puede afirmar que el estado de Quintana Roo es líder turístico nacional e internacional. Entre junio de 2023 y julio de 2024, Quintana Roo recibió 28 millones 755 mil visitantes (23 millones 568 mil turistas, 6 millones 616 mil cruceristas y 571 mil 529 que ingresaron por la frontera entre México y Belice), que generaron una demanda económica de \$28 mil 972 millones de dólares. La infraestructura hotelera del estado comprende 1 mil 428 centros de hospedaje con 143 mil 31 habitaciones, destacando Solidaridad y Benito Juárez como los municipios con mayor capacidad hotelera. A pesar del éxito turístico, el modelo de desarrollo centrado en sol y playa ha generado una marcada disparidad entre el norte y el sur del estado. Esta concentración de inversiones en la zona norte ha provocado una sobre demanda de recursos naturales y humanos, evidenciada por las altas tasas de ocupación hotelera en destinos como Costa Mujeres (8.2%), Isla Mujeres (7.5%), Cancún (76.3%) y Riviera Maya (73.6%), en contraste con Chetumal en el sur (50.1%). En 2023, los destinos turísticos del Caribe Mexicano alcanzaron un promedio de ocupación anual del 76.4 por ciento, 16.8 puntos por arriba de la media nacional. El rápido crecimiento del sector turístico ha generado deficiencias públicas que afectan tanto a los prestadores de servicios como a los visitantes. Estas incluyen: capacitación insuficiente del personal, servicios de baja calidad, falta de indicadores turísticos precisos para la toma de decisiones, problemas de seguridad para los turistas y una limitada promoción de la sustentabilidad en los destinos. La profesionalización del recurso humano emerge como una demanda permanente, principalmente en la zona norte y en el sector hotelero. Sin embargo, la falta de un diagnóstico adecuado de las necesidades de capacitación y la escasez de convenios con instituciones educativas dificultan la formación de personal calificado que responda a las demandas del sector. Adicionalmente, la generación limitada de indicaciones turísticas más complejas obstaculiza la toma de decisiones informadas. Aunque Quintana Roo es considerado un destino seguro, es imperativo fortalecer las medidas de seguridad para proteger la integridad física y patrimonial de los visitantes. La Secretaría de Turismo ha implementado programas como Guest Assist y Guest Locator para mejorar la atención y seguridad de los turistas. La sustentabilidad emerge como otro desafío crucial. La falta de promoción efectiva de certificaciones como el Destino S impide que muchas empresas implementen prácticas sostenibles exitosas. Es fundamental fortalecer la vinculación entre empresas turísticas y consultoras en sustentabilidad para mantener la competitividad del destino a largo plazo. Estos problemas, si no se abordan adecuadamente, podrían comprometer la posición de liderazgo de Quintana Roo en el sector turístico. Es esencial un enfoque integral que equilibre el desarrollo económico con la sustentabilidad ambiental y social, garantizando la calidad de los servicios y la satisfacción de los visitantes en todos los destinos del estado.
¿Qué problema es el que origina el programa?:	Los prestadores de servicios turísticos carecen de capacidad de atención ante la creciente afluencia turística, limitando la competitividad del sector turístico de Quintana Roo.
¿Cuál es la magnitud del problema?:	Con datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) correspondiente al Segundo Trimestre de 2023, en Quintana Roo contamos con 362,594 personas que se dedican al comercio, restaurantes y servicios de alojamiento, lo cual resulta insuficiente para atender a más de 21 millones 84 mil 829 turistas, con estas cifras es necesario fortalecer e incrementar los programas de capacitación y certificación de prestadores de servicios turísticos, de atención al turista, generación de indicaciones que monitorean de manera eficiente la dinámica de la actividad turística, y acciones de promoción de la sustentabilidad turística estatal, ya que la demanda de servicios vinculados al sector turístico ha presentado una demanda creciente y sostenida de estos servicios, de no poner atención en estos temas, en el corto y mediano plazo se verá afectada la competitividad y el desarrollo de la actividad turística de Quintana Roo.
¿Cuál es la necesidad por satisfacer en la población objetivo/área de enfoque?:	Equilibrar el desarrollo turístico entre las regiones norte, centro y sur, mediante la implementación de un nuevo modelo de turismo sostenible que respete las particularidades de cada destino y fortalezca la toma de decisiones, la atención que se brinda a nuestros visitantes, y la prestación de servicios turísticos de calidad debidamente certificados.

Ldo. Sergio Israel Padilla Castañeda

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. César Rosas Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Fernando Cueto Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-01 Definición del Problema

Mecanismos de focalización:

Para la selección de los mecanismos de focalización, se consideró a la población económicamente activa del estado, con datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) Quintana Roo correspondiente al Segundo Trimestre de 2023, se cuenta con un universo de 994 mil 829 personas que podrían ser empleadas en el sector turístico. En este programa de desarrollo nos enfocamos a buscar los mecanismos para hacer que los recursos que generan los turistas permanezcan en todas las comunidades rurales del estado, generando mayores ingresos y beneficios que mejoren la calidad de vida de los habitantes quintaneroenses. En el primer mecanismo se busca emplear a la población económicamente activa de las comunidades en empresas turísticas, para ello se impulsa la capacitación y certificación de los prestadores de servicios turísticos a la vez que se mejora la calidad del servicio. Se fortalecerá la generación de indicadores de la actividad turística de los destinos del Caribe Mexicano para mejorar su conocimiento y puedan ser usados en la toma de decisiones. Como las actualizaciones al Sistema de Información Turística de Quintana Roo (SITUR-Q). Se implementarán acciones coordinadas que fortalezcan la seguridad física y patrimonial de las personas visitantes y la población en general, atendiendo las solicitudes de acompañamiento por parte de los turistas durante su estancia en los destinos del estado. Se impulsarán acciones para hacer partícipes a todo el sector en el conocimiento y la conservación de los recursos bioculturales y la adopción de prácticas sustentables en los destinos turísticos del Caribe Mexicano. Se motivará a los prestadores de servicios turísticos para que puedan obtener Distintivos de Sustentabilidad a través de las buenas prácticas y operación bajo criterios globales de sustentabilidad.

Población de Referencia (Universal):

1, 857,965 Habitantes de Quintana Roo. Fuente: INEGI, Censo de Población 2020.
<https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/gpo/poblacion/>

Población Potencial:

994, 829. Población Económicamente Activa de Quintana Roo. Fuente: Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) Quintana Roo correspondiente al Segundo Trimestre de 2023. La información de la ENOE puede consultarse en la siguiente página:
<https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/>

Población Objetivo:

362,694 personas que se dedican al comercio, restaurantes y servicios de alojamiento. Fuente: Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) Quintana Roo correspondiente al Segundo Trimestre de 2023. La información de la ENOE puede consultarse en la siguiente página:
<https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/>

Link de Acceso:

<https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/gpo/poblacion/>
<https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/>
<https://redeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/indicador-Tur-EnoE04-2023.pdf>
<https://redeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/indicador-Tur-EnoE04-2020.pdf>
<https://redeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/indicador-Tur-EnoE04-2021.pdf>

Identificación de Involucrados

Identificación ¿Quiénes son? ¿Cómo se llaman?	Expectativas ¿Qué buscan? ¿Qué esperan?	Obligaciones ¿Qué derechos tienen? ¿Qué obligaciones tenemos?	Priorizaciones ¿Quiénes son los más importantes?
Secretaría de Turismo	Impulsar el desarrollo turístico del estado	Conducir y establecer los criterios y políticas para la promoción y desarrollo de la actividad turística del Estado	8
Grupos Ecológicos	La conservación de los recursos naturales	Que se garantice la conservación de los recursos naturales en el estado	4
Grupos Ejidales	Desarrollo económico	Derecho a empleos dignos, remuneración económica y conservación de sus recursos bioculturales	3
Instancias Certificadoras	Certificar a las empresas prestadoras de servicios turísticos	Brindar las facilidades para que tengan un buen y óptimo desempeño de sus funciones	7

Ldo. Sergio Israel Peña Castañón

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Gerardo Flores Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Bernabé Cevallos Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

Identificación de Involucrados

Identificación ¿Quiénes son? ¿Cómo se llaman?	Expectativas ¿Qué buscan? ¿Qué esperan?	Obligaciones ¿Qué derechos tienen? ¿Qué obligaciones tenemos?	Priorizaciones ¿Quiénes son los más importantes?
Cuerpos Consulares	Mantener estrecha colaboración con el gobierno del estado	Brindar la información necesaria y útil a los cuerpos consulares acreditados en el estado de Quintana Roo	6
Asociaciones de Hoteles	Mantener estrecha colaboración con el gobierno del estado	Brindar y recibir información necesaria y útil para ambos	5
Prestadores de Servicios Turísticos	Mejorar sus condiciones de vida	Derecho a un empleo digno y remuneración económica	1
Dependencias de Gobierno de los tres órdenes	Trabajar de manera coordinada para el desarrollo turístico del Estado	Presentar propuestas de trabajo	9
Auditoría Superior del Estado	Evaluación de los Programas de Trabajo de las Dependencias	Presentar para su evaluación el desempeño y cumplimiento los Programas Presupuestarios	10
Turistas que visitan Q. Roo	Destinos turísticos seguros	Atención a turistas a través de las herramientas disponibles	2

Dr. Sergio Israel Padilla Cosío Mejías
Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Javier Hernández
Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Fernando Cosío Rincón
Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-02

Análisis del Problema (Árbol de Problemas)

EFFECTO SUPERIOR

Disminución de la calidad de vida de la Población Económicamente Activa dedicada al Sector Turístico, debido a la disminución de la afluencia turística y la derrama económica.

EFFECTO DIRECTO

ED1 - Destinos poco atractivos para la atracción de inversionistas.

EFFECTO INDIRECTO

EI1.1 - Decremento Económico de Quintana Roo.

EFFECTO DIRECTO

ED2 - Destinos turísticos menos competitivos ante la zona del Caribe.

EFFECTO INDIRECTO

EI2.1 - La imagen de los destinos turísticos de Quintana Roo se conoce por ser de mala calidad.

PROBLEMA CENTRAL

Los prestadores de servicios turísticos carecen de capacidad de atención ante la creciente afluencia turística, limitando la competitividad del sector turístico de Quintana Roo.

CAUSA DIRECTA

CD1 - Baja profesionalización de los prestadores de servicios turísticos.

CAUSA INDIRECTA

CI1.1 - Diagnósticos de necesidades de capacitación en temas turísticos insuficientes.

CAUSA INDIRECTA

CI1.2 - Catálogo de cursos con temas turísticos insuficientes.

CAUSA INDIRECTA

CI1.3 - Convenios de vinculación para la capacitación en Temas Turísticos Insuficientes.

Lolo Sergio Iván Padilla Castillo

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Germán Guezo Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria

Revisó

Lolo Fernando Cueto Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

CAUSA INDIRECTA

C1.4 - Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos insuficientes.

CAUSA DIRECTA

CD2 - Incumplimiento de los estándares de atención, hospitalidad y operación turística

CAUSA INDIRECTA

C2.1 - Promoción de estándares de calidad insuficientes

CAUSA INDIRECTA

C2.2 - Vinculación de empresas turísticas con comensurales insuficiente

CAUSA INDIRECTA

C2.3 - Asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de certificaciones de calidad y segmentos especializados insuficiente

CAUSA DIRECTA

CD3 - Desconocimiento de la demanda turística para la toma de decisiones estratégicas

CAUSA INDIRECTA

C3.1 - Sistema de Información Turística obsoleto

CAUSA INDIRECTA

C3.2 - Difusión de la información del sector turístico insuficiente

CAUSA INDIRECTA

C3.3 - Estimaciones de indicadores de la actividad turística erróneas

CAUSA DIRECTA

CD4 - Ineficiente gestión de riesgos para el turista

CAUSA INDIRECTA

C4.1 - Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos en temas de seguridad y de atención al turista insuficiente

CAUSA INDIRECTA

C4.2 - Operación del Contact Center deficiente

CAUSA INDIRECTA

C4.3 - Difusión de la Plataforma Qwest Assist insuficiente

Lic. Sergio Israel Padilla Castañeda

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Govea Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria

Revisó

Lic. Bernardo Cuervo Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

CAUSA DIRECTA

CD5 - Mala prácticas ambientales en el sector turístico

CAUSA INDIRECTA

CI5.1 - Promoción del distintivo S, garantía de sustentabilidad deficiente

CAUSA INDIRECTA

CI5.2 - Asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad insuficiente

CAUSA INDIRECTA

CI5.3 - Vinculación de empresas turísticas con consultores deficiente

Lcda. Sergio Israel Padilla Castañeda

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Lcda. Gloria Gómez Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria

Revisó

Lcdo. Bernardo Cuello Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-03

Definición del Objetivo (Árbol de Objetivos)

FIN SUPERIOR

Incremento de la calidad de vida de la Población Económicamente Activa dedicada al sector turístico, debido al incremento de la afluencia turística y la demanda económica.

FIN DIRECTO

FD1 - Destinos turísticos atractivos para los inversionistas

FIN INDIRECTO

RI1.1 - Crecimiento económico del Estado

FIN DIRECTO

FD2 - Destinos turísticos altamente competitivos en la zona del Caribe

FIN INDIRECTO

RI2.1 - Consolidación de la imagen de Quintana Roo como destino de calidad

OBJETIVO CENTRAL

Los prestadores de servicios turísticos amplían sus capacidades de atención ante la creciente afluencia turística, incrementando la competitividad del sector turístico de Quintana Roo.

MEDIO DIRECTO

MD1 - Profesionalización de los prestadores de servicios turísticos

MEDIO INDIRECTO

MI1.1 - Integrar diagnósticos para conocer las necesidades de capacitación para el mercado laboral

MEDIO INDIRECTO

MI1.2 - Ampliar el abanico de opciones para ofrecer cursos de capacitación en temas turísticos

MEDIO INDIRECTO

MI1.3 - Incrementar el alcance para la capacitación en Temáticas Turísticas al integrar nuevos centros educativos.

Lcd. Sergio Israel Peña Castañeda

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Cruz Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria

Revisó

Lcd. Fernando Cueto Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

MEDIO INDIRECTO

MI1.4 - Incrementar la capacidad instalada para impartir Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos

MEDIO DIRECTO

MD2 - Mejoramiento en la calidad del servicio

MEDIO INDIRECTO

MI2.1 - Incrementar los estándares calidad de los servicios turísticos que se prestan en los destinos de Quintana Roo

MEDIO INDIRECTO

MI2.2 - Incrementar la capacidad instalada para que más empresas se puedan vincular con consorcios.

MEDIO INDIRECTO

MI2.3 - Incrementar la capacidad para ofrecer asesoría y acompañamiento para que los prestadores turísticos obtengan distintivos de calidad y segmentos especializados

MEDIO DIRECTO

MD3 - Centralización y estandarización de datos para la toma de decisiones estratégicas

MEDIO INDIRECTO

MI3.1 - Incrementar la capacidad para la disposición de información turística actualizada

MEDIO INDIRECTO

MI3.2 - Incrementar la capacidad de difusión de información relevante del sector turístico que sea de utilidad para los tomadores de decisiones

MEDIO INDIRECTO

MI3.3 - Incrementar el nivel de actividad de las estimaciones de los indicadores de la actividad turística

MEDIO DIRECTO

MD4 - Optimizar los protocolos de riesgo para la seguridad del turista

MEDIO INDIRECTO

MI4.1 - Incrementar la capacidad instalada para capacitar a Prestadores Servicios Turísticos en temas de seguridad y atención al turista

MEDIO INDIRECTO

MI4.2 - Incrementar la capacidad y Eficientar la Operación del Contact Center

MEDIO INDIRECTO

MI4.3 - Incrementar la capacidad de difusión de la Plataforma Guest Assist

Lic. Sergio Israel Padilla Castañeda

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Gómez Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria

Revisó

Lic. Bernardo Corzo Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

MEDIO DIRECTO

M05 - Implementación de prácticas responsables que minimicen el impacto ambiental en el sector turístico

MEDIO INDIRECTO

M05.1 - Incrementar la capacidad instalada para la eficiente Promoción del distintivo S, garantía de sustentabilidad

MEDIO INDIRECTO

M05.2 - Incrementar la capacidad instalada para brindar asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad

MEDIO INDIRECTO

M05.3 - Incrementar la capacidad instalada para la vinculación de empresas turísticas con consultoras

Ldo. Sergio Isael Pochá Castañón
Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Carlos Ochoa Hernández
Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Bartolomé Cueto Riestra
Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO	
PROGRAMA PRESUPUESTARIO:	8004 - Prestación de Servicios Turísticos
EJERCICIO FISCAL:	2025
MML-04	Selección de Alternativas
Objetivo del Programa Presupuestario:	Los destinos turísticos de Quintana Roo en el mediano y largo plazo incrementan su competitividad turística al brindar servicios turísticos de calidad debidamente certificados, atención al turista e información turística de calidad para la adecuada toma de decisiones en el sector.

NOTA: El análisis de alternativas será a partir de los medios establecidos en el árbol de objetivos

Identificación y Análisis de Alternativas de Solución

Descripción de la Alternativa	Probabilidad			Impacto			Calificación de la Alternativa	Prioridad
1 - Profesionalización de los prestadores de servicios turísticos.			☒			☒	90	1
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		
1.1 - Integrar diagnósticos para conocer las necesidades de capacitación para el mercado laboral			☒		☒		45	1.1
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		
1.2 - Ampliar el abanico de opciones para ofrecer cursos de capacitación en temas turísticos			☒		☒		45	1.2
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		
1.3 - Incrementar el alcance para la capacitación en Temas Turísticos al integrar a nuevos centros educativos.			☒		☒		45	1.3
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		
1.4 - Incrementar la capacidad instalada para impartir Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos.	☒			☒			2	1.4
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		
2 - Mejoramiento en la calidad del servicio			☒			☒	90	2
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		

Ldo. Sergio Israel Padilla Castañeda

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Ldo. Omar González Hernández

Subsecretaría de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Bernardo Queiro Riestra

Secretaría de Turismo

Autorizó

NOTA: El análisis de alternativas será a partir de los niveles establecidos en el árbol de objetivos.

Identificación y Análisis de Alternativas de Solución

Descripción de la Alternativa	Probabilidad			Impacto			Calificación de la Alternativa	Prioridad
2.1 - Incrementar los estándares calidad de los servicios turísticos que se prestan en los destinos de Quintana Roo	☐	☐	☒	☐	☒	☐	45	2.1
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		
2.3 - Incrementar la capacidad para ofrecer asesoría y acompañamiento para que los prestadores turísticos obtengan distintivos de calidad y segmentos especializados	☐	☐	☒	☐	☒	☐	45	2.2
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		
2.2 - Incrementar la capacidad instalada para que más empresas se puedan vincular con consultorios.	☒	☐	☐	☒	☐	☐	2	2.3
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		
3 - Centralización y estandarización de datos para la toma de decisiones estratégicas	☐	☐	☒	☐	☐	☒	90	3
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		
3.1 - Incrementar la capacidad para la disposición de información turística actualizada	☐	☐	☒	☐	☒	☐	45	3.1
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		
3.3 - Incrementar el nivel de seriedad de las estimaciones de los indicadores de la actividad turística	☐	☐	☒	☐	☒	☐	45	3.2
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		
3.2 - Incrementar la capacidad de difusión de información relevante del sector turístico que sea de utilidad para los tomadores de decisiones.	☒	☐	☐	☒	☐	☐	2	3.3
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		
4 - Optimizar los protocolos de riesgo para la seguridad del turista	☐	☐	☒	☐	☐	☒	90	4
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		
4.1 - Incrementar la capacidad instalada para capacitar a Prestadores Servicios Turísticos en temas de seguridad y atención al turista	☐	☐	☒	☐	☒	☐	45	4.1
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		
4.2 - Incrementar la capacidad y Eficientar la Operación del Contact Center	☐	☐	☒	☐	☒	☐	45	4.2
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		

Ldo. Sergio Israel Padilla Castillo

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. César Govea Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Bernardo Cuello Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

NOTA: El análisis de alternativas será a partir de los medios establecidos en el plan de objetivos.

Identificación y Análisis de Alternativas de Solución

Descripción de la Alternativa	Probabilidad			Impacto			Calificación de la Alternativa	Prioridad
4.3 - Incrementar la capacidad de difusión de la Plataforma Qareet Assist	☐	☐	☒	☐	☒	☐	45	4.3
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		
5 - Implementación de prácticas responsables que minimicen el impacto ambiental en el sector turístico	☐	☐	☒	☐	☐	☒	90	5
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		
5.1 - Incrementar la capacidad instalada para la Eficiente Promoción del distintivo S, garantía de sustentabilidad	☐	☐	☒	☐	☒	☐	45	5.1
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		
5.2 - Incrementar la capacidad instalada para brindar asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad	☐	☐	☒	☐	☒	☐	45	5.2
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		
5.3 - Incrementar la capacidad instalada para la vinculación de empresas turísticas con consumidores	☒	☐	☐	☒	☐	☐	2	5.3
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Baja (2)	Medio (5)	Alto (10)		

Ldo. Sergio Israel Padilla Cordero
Director de Planeación y Política Turística
Elaboró

Dr. Omar Pineda Hernández
Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria
Revisó

Ldo. Fernando Cuello Riosha
Secretario de Turismo
Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-05

Estructura Analítica por Programa Presupuestario

Estructura Analítica del Programa Presupuestario		Lógica Vertical MIR de Programa Presupuestario		Resultado Clave
Problemática	Solución	Nivel	Resumen Narrativo	Factor Relevante
EFFECTOS Decremento de la calidad de vida de la Población Económicamente Activa dedicada al Sector Turístico, debido a la disminución de la afluencia turística y la demanda económica.	FINES Incremento de la calidad de vida de la Población Económicamente Activa dedicada al sector Turístico, debido al incremento de la afluencia turística y la demanda económica.	Fin	F - Contribuir al desarrollo y crecimiento de la principal actividad económica del estado, mediante el incremento de la competitividad de los destinos turísticos del Caribe Mexicano, posicionando sus marcas destino en forma innovadora y diferenciada, el impulso de un desarrollo turístico sustentable que conserve y ponga en valor su riqueza biocultural, que coadyuve en el bienestar económico y social de las comunidades locales y que brinde seguridad y certezas a sus visitantes e inversionistas.	Incrementar el Porcentaje de Demanda Económica por Turismo Avanzada
PROBLEMA Los prestadores de servicios turísticos carecen de capacidad de atención ante la creciente afluencia turística, limitando la competitividad del sector turístico de Quintana Roo.	OBJETIVO Los prestadores de servicios turísticos amplían sus capacidades de atención ante la creciente afluencia turística, incrementando la competitividad del sector turístico de Quintana Roo.	Propósito	P - Los trabajadores del sector turístico en Quintana Roo, particularmente aquellos dedicados al comercio, restaurantes y servicios de alojamiento, cuentan con oportunidades laborales y de desarrollo profesional debido a la alta competitividad del modelo turístico actual frente a los nuevos retos globales y necesidades locales. Esta situación se debe a múltiples factores: la suficiente capacitación de los prestadores de servicios turísticos, que resulta en altos niveles de calidad en la atención al cliente; al contar con indicadores turísticos precisos y actualizados, lo cual facilita la toma de decisiones estratégicas efectivas; la probada capacidad para garantizar la seguridad integral de los visitantes, mejorando la percepción y experiencia del destino; y la eficiente promoción e implementación de prácticas sustentables en los destinos turísticos, incrementando su viabilidad a largo plazo y su atractivo para un mercado cada vez más consciente del impacto ambiental.	Los prestadores de servicios turísticos amplían sus capacidades de atención ante la creciente afluencia turística, incrementando la competitividad del sector turístico de Quintana Roo.
CAUSAS DIRECTAS 1 Baja profesionalización de los prestadores de servicios turísticos	MEDIOS DIRECTOS 1 Profesionalización de los prestadores de servicios turísticos	Componente	C01 - Prestadores Servicios Turísticos Capacitados	Incrementar la Profesionalización de los prestadores de servicios turísticos
2 Incumplimiento de los estándares de atención, hospitalidad y operación turística	2 Mejoramiento en la calidad del servicio	Componente	C02 - Distintivos de Calidad Turística Avanzados	Incrementar el número de prestadores de servicios turísticos con distintivos de calidad.

Ldo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Rojas Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Fernando Cueto Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

Estructura Analítica del Programa Presupuestario		Lógica Vertical MIR de Programa Presupuestario		Resultado Clave
Problemática	Solución	Nivel	Resumen Narrativo	Factor Relevante
3 Desconocimiento de la demanda turística para la toma de decisiones estratégicas	3 Centralización y estandarización de datos para la toma de decisiones estratégicas	Componente	C03 - Indicadores de la Actividad Turística Publicados	Incrementar la capacidad de publicación de indicadores turísticos
4 Ineficiente gestión de riesgos para el turista	4 Optimizar los protocolos de riesgo para la seguridad del turista	Componente	C04 - Atención prestada a turistas	Mejores niveles de satisfacción y seguridad de los turistas en el estado
5 Malas prácticas ambientales en el sector turístico	5 Implementación de prácticas responsables que minimicen el impacto ambiental en el sector turístico	Componente	C05 - Distintivos de Sustentabilidad Turística Alcanzados	Incrementar el número de empresas con certificaciones de sustentabilidad
CAUSAS INDIRECTAS	MEDIOS INDIRECTOS:	Actividad		
1.1 Diagnósticos de necesidades de capacitación en temas turísticos insuficientes	1.1 Integrar diagnósticos para conocer las necesidades de capacitación para el mercado laboral	Actividad	C01.A01 - Elaboración del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en Temas Turísticos	Conocer las necesidades de capacitación en el sector turístico
1.2 Catálogos de cursos con temas turísticos insuficientes	1.2 Ampliar el abanico de opciones para ofrecer cursos de capacitación en temas turísticos	Actividad	C01.A02 - Elaboración del Catálogo de Cursos de Capacitación en Temas Turísticos	Contar con opciones para ofertar cursos de capacitación
1.3 Convenios de vinculación para la capacitación en Temas Turísticos insuficientes	1.3 Incrementar el alcance para la capacitación en Temas Turísticos al integrar a nuevos centros educativos.	Actividad	C01.A03 - Celebración de Convenios de vinculación para la capacitación en Temas Turísticos	Incrementar el número de instituciones que puedan trabajar con la secretaría para ofrecer capacitación
1.4 Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos insuficientes	1.4 Incrementar la capacidad instalada para impartir Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos	Actividad	C01.A04 - Impartición de Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos	Incrementar el número de prestadores de servicios turísticos capacitados en temas turísticos
2.1 Promoción de estándares de calidad insuficientes	2.1 Incrementar los estándares calidad de los servicios turísticos que se prestan en los destinos de Quintana Roo	Actividad	C02.A01 - Promoción de estándares de calidad y segmento especializado a empresas prestadoras de servicios turísticos	Incrementar la calidad de los servicios turísticos
2.2 Vinculación de empresas turísticas con consultores insuficiente	2.2 Incrementar la capacidad instalada para que más empresas se puedan vincular con consultores.	Actividad	C02.A02 - Impartición de asesorías y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de calidad y segmentos especializados	Incrementar la capacidad de brindar asesoría y acompañamiento a prestadores de servicios turísticos
2.3 Asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de calidad y segmentos especializados insuficiente	2.3 Incrementar la capacidad para ofrecer asesoría y acompañamiento para que los prestadores turísticos obtengan distintivos de calidad y segmentos especializados	Actividad	C03.A01 - Actualización al Sistema de Información Turística de Quintana Roo	Incrementar la capacidad técnica del Sistema de Información Turística de Quintana Roo (SITUR-Q)
3.1 Sistema de Información Turística obsoleto	3.1 Incrementar la capacidad para la disposición de información turística actualizada	Actividad	C03.A02 - Estimación de indicadores de la actividad turística	Incrementar la confiabilidad de las estadísticas turísticas del estado
3.2 Difusión de la información del sector turístico insuficiente	3.2 Incrementar la capacidad de difusión de información relevante del sector turístico que sea de utilidad para los tomadores de decisiones.	Actividad	C04.A01 - Capacitación a Prestadores Servicios Turísticos en temas de Seguridad y Atención al Turista	Incrementar la calidad de la atención a nuestros turistas durante su estancia en los destinos de Q. Roo
3.3 Estimaciones de indicadores de la actividad turística erróneas	3.3 Incrementar el nivel de asertividad de las estimaciones de los indicadores de la actividad turística	Actividad	C04.A02 - Operación del Contact Center	Incrementar la capacidad de atención telefónica a los turistas durante su visita en Q. Roo
4.1 Capacitación a Prestadores Servicios Turísticos en temas de seguridad y de atención al turista insuficiente	4.1 Incrementar la capacidad instalada para capacitar a Prestadores Servicios Turísticos en temas de seguridad y atención al turista	Actividad	C04.A03 - Implementación de Acciones de Difusión de la Plataforma Guest Assist	Incrementar la difusión de la Plataforma Guest Assist para que más turistas la conozcan
4.2 Operación del Contact Center deficiente	4.2 Incrementar la capacidad y Eficiencia la Operación del Contact Center	Actividad	C05.A01 - Promoción del distintivo S	Incrementar el número de empresas certificadas en distintivos de sustentabilidad en el estado
4.3 Difusión de la Plataforma Guest Assist insuficiente	4.3 Incrementar la capacidad de difusión de la Plataforma Guest Assist	Actividad	C05.A02 - Impartición de asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad	Incrementar la capacidad para brindar asesoría y acompañamiento a prestadores de servicios que quieran obtener sus distintivos de sustentabilidad

Ldo. Sergio Israel Redón Castillejos

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Rojas Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Gerardo Cueto Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

Estructura Analítica del Programa Presupuestario		Lógica Vertical MIR de Programa Presupuestario		Resultado Clave
Problemática	Solución	Nivel	Resumen Narrativo	Factor Relevante
5.1 Promoción del distintivo S, garantía de sustentabilidad deficiente	5.1 Incrementar la capacidad instalada para la Eficiente Promoción del distintivo S, garantía de sustentabilidad			
5.2 Asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad insuficiente	5.2 Incrementar la capacidad instalada para brindar asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad			
5.3 Vinculación de empresas turísticas con consultores deficiente	5.3 Incrementar la capacidad instalada para la vinculación de empresas turísticas con consultores			

Ldo. Sergio Ariel Padilla Castillejos

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Govea Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Bernardino Costa Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-06

Matriz de Indicadores para Resultados

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

Eje	Programa del P.E.D.	Objetivo	Estrategia
03 - DESARROLLO ECONÓMICO INCLUSIVO	Turismo Sustentable.	03-14 - Incrementar la competitividad de los destinos turísticos del Caribe Mexicano posicionando sus marcas destino en forma innovadora y diferenciada, impulsando un desarrollo turístico sustentable que conserve y ponga en valor su riqueza bio cultural, que coadyuve en el bienestar económico y social de las comunidades locales y que brinde seguridad y certeza a sus visitantes e inversionistas.	03-14-01 - Impulsar en el Caribe Mexicano la diversificación e innovación en el desarrollo de productos turísticos sustentables, dotando a nuestros destinos de infraestructura y equipamiento turístico, incrementando la calidad de nuestros servicios e incorporando a nuestras comunidades rurales a la actividad, actualizando el marco legal para que responda al contexto actual, involucrando a todos los actores del sector en la toma de decisiones, trabajando para garantizar la protección al turista y la correcta atención a contingencias, instrumentamos una promoción eficaz, brindamos más y mejores experiencias, fortalecemos nuestra conectividad y nuestras marcas destino con inteligencia, fomentando un crecimiento ordenado, trabajo digno, bienestar social y consumo responsable, contribuyendo también a la solución de desafíos comunes y compromisos globales.

Alineación al Programa de Desarrollo (P.D.)

Programa de Desarrollo	Tipo de P.D.	Tema	Objetivo	Estrategia
09 - PROGRAMA SECTORIAL DE DESARROLLO ECONÓMICO INTEGRAL	Secundario	Turismo Sustentable	09-07 - Incrementar la competitividad turística del Caribe Mexicano mediante la creación y ejecución de políticas públicas que diversifiquen, desarrollen y promuevan la actividad bajo criterios de sustentabilidad, que garanticen la conservación de los recursos bio culturales, la seguridad de nuestros visitantes y la inclusión de todos los sectores, y que sus resultados beneficien a todas las regiones del estado, generando condiciones de bienestar para la sociedad.	09-07-01 - Impulsar un modelo de desarrollo turístico sustentable que fortalezca la actividad en el Caribe Mexicano desarrollando y consolidando segmentos, productos, servicios e infraestructura turística de calidad en las distintas zonas de Quintana Roo, que coadyuve a reducir los impactos negativos y a actualizar el marco normativo, que garantice la seguridad y protección integral de nuestros visitantes y de nuestros destinos ante las contingencias, que genere información sobre el sector, que impulse la promoción del Caribe Mexicano al interior y exterior de nuestro país como un actor un referente en el mercado turístico y que genere condiciones de bienestar para la sociedad.

Alineación Funcional

Finalidad: 3 - Desarrollo Económico

Función: 37 - Turismo

Ldo. Sergio Ismael Padilla Castillejos

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Oscar Rojas Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Samuel Gueto Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

Misión				
Conducir y establecer los criterios y políticas para la promoción y desarrollo de la actividad turística del Estado con la participación de las diferentes instancias de gobierno y sectores privados, mediante la realización de actividades de planeación, capacitación turística, vigilancia de la operación de los servicios turísticos y protección turística.				
Visión				
Fomentar la promoción y desarrollo turístico en el Estado, dentro de un marco de desarrollo ordenado y de certidumbre entre todos los agentes involucrados en la actividad turística.				
Objeto del Ente				
Que la Secretaría de Turismo, conforme a las atribuciones que la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado le confiere y de acuerdo a las estrategias y acciones previstas en dicho instrumento, esta Secretaría viene impulsando la conducción, supervisión y difusión de la política de desarrollo, capacitación y promoción de la actividad turística, así como consolidando y regulando los servicios regionales de ese sector prioritario para el desarrollo económico del Estado. (Reglamento Interior Fracción IV)				
Formato 4 x 4				
Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Fin	F - Contribuir al desarrollo y crecimiento de la principal actividad económica del estado, mediante el incremento de la competitividad de los destinos turísticos del Caribe Mexicano, posicionando sus marcas destino en forma innovadora y diferenciada, el impulso de un desarrollo turístico sustentable que conserve y ponga en valor su riqueza biocultural, que coadyuve en el bienestar económico y social de las comunidades locales y que brinde seguridad y certeza a sus visitantes e inversionistas.	PED1411 - Demanda Económica por Turismo	Indicador Anual de la Demanda Económica, Dirección de Planeación y Política Turística Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR. https://situr.gob.mx/ Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR Liga: https://situr.gob.mx/indicadores-turisticos	Los doce destinos turísticos del Caribe Mexicano cuentan con las condiciones sociales, económicas, climáticas, de salud y de seguridad, así como con la conectividad necesaria, para que el desarrollo de la actividad turística pueda darse en forma adecuada.
Propósito	P - Los trabajadores del sector turístico en Quintana Roo, pertenecientes aquellos dedicados al comercio, restaurantes y servicios de alojamiento, cuentan con oportunidades laborales y de desarrollo profesional debido a la alta competitividad del modelo turístico actual frente a los nuevos retos globales y necesidades locales. Esta situación se debe a múltiples factores: la suficiente capacitación de los prestadores de servicios turísticos, que resulta en altos niveles de calidad en la atención al cliente; al contar con indicadores turísticos precisos y actualizados, lo cual facilita la toma de decisiones estratégicas efectivas; la probada capacidad para garantizar la seguridad integral de los visitantes, mejorando la percepción y experiencia del destino; y la eficiente promoción e implementación de prácticas sustentables en los destinos turísticos, incrementando su viabilidad a largo plazo y su atractivo para un mercado cada vez más consciente del impacto ambiental.	0107IE1 - Afluencia de Turistas	Expediente Anual de la afluencia turística alcanzada, Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR. Link: https://situr.gob.mx/indicadores-turisticos Dirección de Planeación y Política Turística Link: https://situr.gob.mx/indicadores-turisticos	Los visitantes eligen visitar al Caribe Mexicano al ser un destino altamente competitivo
Componente	C01 - Prestadores Servicios Turísticos Capacitados	1 - Porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados.	Expediente trimestral, Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, SEDETUR. Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, http://qroo.gob.mx/secretaria/evidencias-sippres	El personal del sector turístico se interesa en capacitarse y se le brindan las facilidades para hacerlo

Ldo. Sergio Israel Padilla Castillos

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Oscar Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Eduardo Cuello Rastro

Secretario de Turismo

Autorizó

Formato 4 x 4

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad	C01.A02 - Elaboración del Catálogo de Cursos de Capacitación en Temáticas Turísticas.	C1A2 - Porcentaje del Catálogo de cursos de capacitación en temáticas turísticas elaborado.	Expediente semestral, Catálogo de Cursos de Capacitación en Temáticas Turísticas, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, SEDETUR. Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, http://qroo.gob.mx/secretaria/videncias-sippres	Se cuenta con toda la información necesaria para poder elaborar el Catálogo de Cursos de Capacitación en Temáticas Turísticas.
Actividad	C01.A03 - Celebración de Convenios de vinculación para la capacitación en Temáticas Turísticas.	C1A3 - Porcentaje de Convenios de vinculación para la capacitación en temáticas turísticas celebrados.	Expediente semestral, Convenios de vinculación para la capacitación en temáticas turísticas, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR. Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, http://qroo.gob.mx/secretaria/videncias-sippres	Las instancias educativas aceptan celebrar convenios de vinculación con el sector turístico.
Actividad	C01.A04 - Impartición de Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos.	C1A4 - Porcentaje de Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos impartidos.	Expediente mensual, Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR. Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, http://qroo.gob.mx/secretaria/videncias-sippres	Los cursos que se ofertan son de interés de los prestadores de servicios turísticos y se le brindan facilidades para capacitarse.
Actividad	C01.A01 - Elaboración del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en Temáticas Turísticas.	C1A1 - Porcentaje del diagnóstico de necesidades de capacitación en temáticas turísticas realizado.	Expediente semestral, Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en temáticas turísticas, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, SEDETUR. Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, http://qroo.gob.mx/secretaria/videncias-sippres	Las instancias educativas envían sus propuestas de capacitación en materia turística.
Componente	C02 - Distintivos de Calidad Turística Alcanzados.	2 - Porcentaje de Distintivos de Calidad Turística alcanzados por las unidades económicas o empresas turísticas.	Expediente mensual, Distintivos / Sellos, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria de la SEDETUR. Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, http://qroo.gob.mx/secretaria/videncias-sippres	Existe el interés de los prestadores de servicios turísticos por obtener los distintivos de calidad.
Actividad	C02.A01 - Promoción de estándares de calidad y segmento especializado a empresas prestadoras de servicios turísticos.	C2A1 - Porcentaje de Pláticas Informativas a empresas prestadoras de servicios turísticos realizadas.	Expediente trimestral, Pláticas Informativas, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria de la SEDETUR. Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, http://qroo.gob.mx/secretaria/videncias-sippres	Los prestadores de servicios turísticos se interesan, asisten y participan en las pláticas informativas.

Ldo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Guzmán Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Bernardo Cueto Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

Formato 4 x 4				
Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad	C02.A02 - Impartición de asesorías y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de calidad y segmentos especializados	C2A2 - Porcentaje de asesorías brindadas a prestadores turísticos para obtener sus distintivos de calidad	Expediente trimestral, Asesorías a prestadores turísticos brindadas, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria de la SEDETUR, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Los prestadores de servicios turísticos solicitan asesoría y/o acompañamiento para obtener Distintivos de Calidad.
Componente	C03 - Indicadores de la Actividad Turística Publicados	3 - Porcentaje de avance en la publicación de los Indicadores de la Actividad Turística realizados	Expediente mensual, Publicaciones de Indicadores Turísticos, Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR, Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Las fuentes primarias de información publican los datos en tiempo y forma
Actividad	C03.A01 - Actualizaciones al Sistema de Información Turística de Quintana Roo	C3A1 - Porcentaje de actualizaciones realizadas al Sistema de Información Turística de Quintana Roo	Expediente semestral, Sistema de Información Turística de Quintana Roo, Dirección de Planeación y Política Turística (SEDETUR) Dirección de Planeación y Política Turística, https://sedeturqroo.gob.mx/sitio/index.php	La empresa que desarrolló el sistema realiza el mantenimiento y la actualización correspondiente
Actividad	C03.A02 - Estimación de indicadores de la actividad turística	C3A2 - Porcentaje de Bases de Datos con Información Estadística del Sector Turístico Actualizadas	Expediente semestral, Bases de Datos con Información Estadística del Sector Turístico, Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR, Dirección de Planeación y Política Turística, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Se cuenta con toda la información que generan las instancias primarias que son necesaria para aplicar la metodología.
Componente	C04 - Atención prestada a turistas	C4 - Porcentaje mínimo alcanzado de atención a turistas a través de las herramientas disponibles	Expediente semestral, Atención al Turista, Dirección de Atención al Turista de la SEDETUR, Dirección de Atención al Turista, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Los turistas presentan sus quejas, denuncias y/o reclamaciones ante la SEDETUR, en caso de presentarse alguna circunstancia que los afecte.
Actividad	C04.A01 - Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos en temas de Seguridad y Atención al Turista	C4A1 - Porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados en temas de seguridad y atención al turista	Expediente semestral, Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados en temas de seguridad y atención al turista, Dirección de Atención al Turista, SEDETUR, Dirección de Atención al Turista, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	El personal del sector turístico público-privado se interesa en capacitarse y se le brindan las facilidades para hacerlo
Actividad	C04.A02 - Operación del Contact Center	C4A2 - Porcentaje mínimo de llamadas de atención al turista atendidas en el Contact Center	Expediente trimestral, Llamadas Atendidas del Contact Center, Dirección de Atención al Turista de la SEDETUR, Dirección de Atención al Turista, http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres	Los visitantes utilizan el Contact Center para solicitar atención inmediata y de manera eficiente en caso de algún incidente en los destinos turísticos del Estado

Ldo. Sergio Israel Padilla Castañeda

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. César Carlos Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Bernardo Cueto Riera

Secretario de Turismo

Autorizó

Formato 4 x 4				
Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad	C04.A03 - Implementación de Acciones de Difusión de la Plataforma Guest Assist	C4A3 - Porcentaje de acciones de difusión de la Plataforma Guest Assist Realizadas	Expediente mensual, Acciones de Difusión de la Plataforma Guest Assist, Dirección de Atención al Turista Zona Norte de la SEDETUR. Dirección de Atención al Turista Zona Norte, http://qroo.gob.mx/sedetur/evvidencias-sipres	Los medios de difusión colaboran para transmitir la información a los turistas que visitan nuestros destinos.
Componente	C05 - Distintivos de Sustentabilidad Turística Alcanzados	C5 - Porcentaje de Distintivos de Sustentabilidad alcanzados por las unidades económicas o empresas turísticas	Expediente trimestral, Distintivos de Sustentabilidad, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, SEDETUR. Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, http://qroo.gob.mx/sedetur/evvidencias-sipres	Las empresas prestadoras de servicios turísticos se interesan en certificarse en materia de sustentabilidad.
Actividad	C05.A01 - Promoción del distintivo S	C5A1 - Porcentaje de Pláticas Informativas para promocionar el Distintivo S realizadas	Expediente trimestral, Pláticas Informativas para Promocionar el Distintivo S realizadas, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria de la SEDETUR. Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria http://qroo.gob.mx/sedetur/evvidencias-sipres	Los prestadores de servicios y comunidad turística se interesan, asisten y participan en las pláticas informativas que les permita obtener su Distintivo S.
Actividad	C05.A02 - Impartición de asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad	C5A2 - Porcentaje de asesorías brindadas a prestadores turísticos para obtener sus distintivos de sustentabilidad	Expediente trimestral, Asesorías Brindadas a Prestadores Turísticos, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria de la SEDETUR. Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, http://qroo.gob.mx/sedetur/evvidencias-sipres	Los prestadores de servicios turísticos solicitan asesoría y/o acompañamiento para obtener Distintivos de Sustentabilidad

Ldo. Sergio Israel Pineda Castañeda

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. César Oscar Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Bernardo Cebal Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 2111106105-2408 - Dirección de Planeación y Política Turística

NIVEL: FIN

RESUMEN NARRATIVO: F - Contribuir al desarrollo y crecimiento de la principal actividad económica del estado, mediante el incremento de la competitividad de los destinos turísticos del Caribe Mexicano, posicionando sus marcas destino en forma innovadora y diferenciada, el impulso de un desarrollo turístico sustentable que conserve y ponga en valor su riqueza biocultural, que coadyuve en el bienestar económico y social de las comunidades locales y que brinde seguridad y certaza a sus visitantes e inversionistas.

INDICADOR: PED1411 - Demanda Económica por Turismo

FÓRMULA: $((\text{Demanda económica generada por la Afluencia de Turistas en el estado de Quintana Roo en el año T}) / \text{Demanda económica generada por la Afluencia de turística en el estado de Quintana Roo en el año T-1}) \times 100$

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	SI	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	☒			SI, mantienen relación
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	☒			SI, son consistentes
03 - ¿Es claro?		☒		Falta realizar las correcciones desde el Sistema de Planeación Estratégica a cargo del COPLADE
04 - ¿Es relevante?	☒			El indicador proporciona información sobre el cumplimiento del programa
05 - ¿Es económico?	☒			Su medición no genera costos altos
06 - ¿Es monitoreable?	☒			Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información
07 - ¿Es adecuado?	☒			Cuenta con bases suficientes para su medición, no es complicado, menos difícil
08 - ¿Tiene aporte marginal?	☒			Nos proporciona más información que otros indicadores contemplados
CALIFICACIÓN	87.50			

Ldo. Sergio Israel Peña Castañeda
Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Govea Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Ricardo Cuervo Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 2111100108-2408 - Dirección de Planeación y Política Turística

NIVEL: PROPOSITO

RESUMEN NARRATIVO:

F.P. - Los trabajadores del sector turístico en Quintana Roo, particularmente aquellos dedicados al comercio, restaurantes y servicios de alojamiento, cuentan con oportunidades laborales y de desarrollo profesional debido a la alta competitividad del modelo turístico actual frente a los nuevos retos globales y necesidades locales. Esta situación se debe a múltiples factores: la suficiente capacitación de los prestadores de servicios turísticos, que resulta en altos niveles de calidad en la atención al cliente; el contar con indicadores turísticos precisos y actualizados, lo cual facilita la toma de decisiones estratégicas efectivas; la probada capacidad para garantizar la seguridad integral de los visitantes, mejorando la percepción y experiencia del destino; y la eficiente promoción e implementación de prácticas sostenibles en los destinos turísticos, incrementando su viabilidad a largo plazo y su atractivo para un mercado cada vez más consciente del impacto ambiental.

INDICADOR: 0107IE1 - Afluencia de Turistas

FÓRMULA: ((Afluencia de turistas alcanzada en el estado de Quintana Roo en el año T) / Afluencia de turistas alcanzada en el Estado de Quintana Roo en el año T-1) x 100

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Si	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			Si
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			Si
03 - ¿Es claro?		✗		Falta resaltar las correcciones desde el Sistema de Planeación Estratégica a cargo del COPLADE
04 - ¿Es relevante?	✓			El indicador proporciona información sobre el cumplimiento del programa
05 - ¿Es económico?	✓			Su medición no genera costos altos
06 - ¿Es medible?	✓			Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información
07 - ¿Es adecuada?	✓			Cuerda con bases suficientes para su medición, no es complicado, menos difícil
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			Nos proporciona más información que otros indicadores contemplados
CALIFICACIÓN				87.50

Ldo. Sergio Israel Padilla Cordero

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Rojas Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Bernardo Cordero Riebra

Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E904 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 2111100105-2414 - Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria

NIVEL: COMPONENTE

RESUMEN NARRATIVO: F.P.C01 - Prestadores Servicios Turísticos Capacitados

INDICADOR: 1 - Porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados

FÓRMULA: $\frac{\text{Número de Prestadores Servicios Turísticos capacitados en el periodo } t}{\text{Total de Prestadores de servicios turísticos potenciales en el periodo } t} \times 100$

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Si	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	☒	☐	☐	Si
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	☒	☐	☐	Si
03 - ¿Es claro?	☒	☐	☐	El nombre del indicador es auto explicativo porque especifica que se mide un porcentaje y expresa las variables que se establecen en el método de cálculo.
04 - ¿Es relevante?	☒	☐	☐	El indicador proporciona información sobre el cumplimiento del programa
05 - ¿Es económico?	☒	☐	☐	Se medición no genera costos altos
06 - ¿Es medible?	☒	☐	☐	Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información
07 - ¿Es adecuada?	☒	☐	☐	Cuenta con bases suficientes para su medición, no es complicado, menos difícil
08 - ¿Tiene aporte marginal?	☒	☐	☐	No proporciona más información que otros indicadores contemplados
CALIFICACIÓN	100.00			

Ldo. Sergio Israel Padilla Castillejo

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. César David Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Bernardo Cuervo Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E804 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 2111108108-2414 - Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria

NIVEL: ACTIVIDAD

RESUMEN NARRATIVO: F.P.C01.A01 - Elaboración del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en Temáticas Turísticas

INDICADOR: C1A1 - Porcentaje del diagnóstico de necesidades de capacitación en temas turísticos realizado

FORMULA:
$$\left(\frac{\text{Número de Diagnósticos de Necesidades de Capacitación en Temáticas Turísticas realizados en el periodo 1}}{\text{Total de Diagnósticos de Necesidades de Capacitación en Temáticas Turísticas solicitados en el periodo 1}} \right) \times 100$$

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Si	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			Si
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			Si
03 - ¿Es claro?	✓			El nombre del indicador es auto explicativo porque especifica que se mide un porcentaje y expresa las variables que se establecen en el método de cálculo.
04 - ¿Es relevante?	✓			El indicador proporciona información sobre el cumplimiento del programa
05 - ¿Es económica?	✓			Su medición no genera costos altos
06 - ¿Es medible?	✓			Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información
07 - ¿Es adecuado?	✓			Cuenta con bases suficientes para su medición, no es complicado, menos difícil
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			No proporciona más información que otros indicadores contemplados
CALIFICACIÓN	100.00			

Ldo. Sergio Israel Padilla Castañeda
Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Oray Govea Hernández
Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Bernardo Guezo Riestra
Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 211106108-2414 - Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria

NIVEL: ACTIVIDAD

RESUMEN NARRATIVO: F.P.C01.A02 - Elaboración del Catálogo de Cursos de Capacitación en Temas Turísticos

INDICADOR: C1A2 - Porcentaje del Catálogo de cursos de capacitación en temas turísticos elaborado

FÓRMULA: $(\text{Número de Catálogos de cursos de capacitación en temas turísticos elaborados en el periodo 1} / \text{Total de Catálogos de cursos de capacitación en temas turísticos solicitados en el periodo 1}) \times 100$

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Si	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			Si
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			Si
03 - ¿Es claro?		✗		El indicador no cuenta con línea base ya que es la primera medición del mismo
04 - ¿Es relevante?	✓			El indicador proporciona información sobre el cumplimiento del programa
05 - ¿Es económica?	✓			Se medición no genera costos altos
06 - ¿Es medible?	✓			Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información
07 - ¿Es adecuado?	✓			Cuenta con bases suficientes para su medición, no es complicado, menos difícil
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			No proporciona más información que otros indicadores contemplados
CALIFICACIÓN	87.50			

Ldo. Sergio Iván Farfán Castillejos
Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Jorge Hernández
Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Gerardo Cuello Riestra
Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO	
PROGRAMA PRESUPUESTARIO:	E064 - Prestación de Servicios Turísticos
EJERCICIO FISCAL:	2025

MML-07	Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)
--------	--

Método CREMAA	
UNIDAD RESPONSABLE:	2111108108-2414 - Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria
NIVEL:	ACTIVIDAD
RESUMEN NARRATIVO:	F.P.C01.A03 - Celebración de Convenios de vinculación para la capacitación en Temas Turísticos
INDICADOR:	C1A3 - Porcentaje de Convenios de vinculación para la capacitación en temas turísticos celebrados
FÓRMULA:	(Número de Convenios de vinculación para la capacitación en temas turísticos celebrados en el periodo t/ Total de Convenios de vinculación para la capacitación en temas turísticos solicitados en el periodo t) x 100

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Si	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			Si
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			Si
03 - ¿Es claro?		✗		El indicador no cuenta con línea base ya que es la primera medición del mismo.
04 - ¿Es relevante?	✓			El indicador proporciona información sobre el cumplimiento del programa
05 - ¿Es económico?	✓			Su medición no genera costos altos
06 - ¿Es medible?	✓			Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información
07 - ¿Es adecuado?	✓			Cuenta con bases suficientes para su medición, no es complicado, menos difícil
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			Nos proporciona más información que otros indicadores contemplados
CALIFICACIÓN	87.50			

Ldo. Sergio Israel Bedillo Cardenas

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Govea Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Bernardo Cuelo Rivera

Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 2111108105-2414 - Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria

NIVEL: ACTIVIDAD

RESUMEN NARRATIVO: F.P.C01.A04 - Impartición de Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos

INDICADOR: C1A4 - Porcentaje de Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos Impartidos

FÓRMULA: $(\text{Número de Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos Impartidos en el periodo} / \text{Total Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos solicitados en el periodo}) \times 100$

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Si	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	☒	☐	☐	Si
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	☒	☐	☐	Si
03 - ¿Es claro?	☐	☒	☐	El indicador no cuenta con línea base ya que es la primera medición del mismo
04 - ¿Es relevante?	☒	☐	☐	El indicador proporciona información sobre el cumplimiento del programa
05 - ¿Es económico?	☒	☐	☐	Su medición no genera costos altos
06 - ¿Es monitoreable?	☒	☐	☐	Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información
07 - ¿Es adecuado?	☒	☐	☐	Cuenta con bases suficientes para su medición, no es complicado, menos difícil
08 - ¿Tiene aporte marginal?	☒	☐	☐	No proporciona más información que otros indicadores contemplados
CALIFICACIÓN	87.50			

Ltj. Sergio Israel Peña Castillejos

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Gómez Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria

Revisó

Ltj. Bernardo Cueto Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 2111108108-2414 - Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria

NIVEL: COMPONENTE

RESUMEN NARRATIVO: F.P.C02 - Distintivos de Calidad Turística Alcanzados

INDICADOR: 2 - Porcentaje de Distintivos de Calidad Turística alcanzados por las unidades económicas o empresas turísticas

FÓRMULA: $\frac{\text{Número de Distintivos de Calidad Turística alcanzados por las unidades económicas o empresas turísticas en el periodo } t}{\text{Total de Distintivos de Calidad Turística solicitados por las unidades económicas o empresas turísticas en el periodo } t} \times 100$

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Si	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	☒			Si
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	☒			Si
03 - ¿Es claro?	☒			El nombre del indicador es auto explicativo porque especifica que se mide un porcentaje y expresa las variables que se establecen en el método de cálculo.
04 - ¿Es relevante?	☒			El indicador proporciona información sobre el cumplimiento del programa.
05 - ¿Es económico?	☒			Si medición no genera costos altos
06 - ¿Es monitoreable?	☒			Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información
07 - ¿Es adecuado?	☒			Cuenta con bases suficientes para su medición, no es complicado, menos difícil
08 - ¿Tiene aporte marginal?	☒			No proporciona más información que otros indicadores contemplados
CALIFICACIÓN	100.00			

Ldo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. César Gómez Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Fernando Cuervo Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 2111108108-2414 - Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria

NIVEL: ACTIVIDAD

RESUMEN NARRATIVO: F.P.C02.A01 - Promoción de estándares de calidad y segmento especializado a empresas prestadoras de servicios turísticos

INDICADOR: C2A1 - Porcentaje de Pláticas Informativas empresas prestadoras de servicios turísticos realizadas

FORMULA: $(\text{Número de Pláticas Informativas empresas prestadoras de servicios turísticos realizadas en el periodo 1} / \text{Total de Pláticas Informativas empresas prestadoras de servicios turísticos solicitadas en el periodo 1}) \times 100$

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Si	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			Si
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			Si
03 - ¿Es claro?		✗		El indicador no cuenta con línea base ya que es la primera medición del mismo
04 - ¿Es relevante?	✓			El indicador proporciona información sobre el cumplimiento del programa
05 - ¿Es económica?	✓			Su medición no genera costos altos
06 - ¿Es medible?	✓			Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información
07 - ¿Es adecuado?	✓			Cuenta con bases suficientes para su medición, no es complicado, menos difícil
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			Nos proporciona más información que otros indicadores contemplados
CALIFICACIÓN	87.50			

Ldo. Sergio Luis Padilla Castañeda

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Chávez Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Fernando Cusco Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO				
PROGRAMA PRESUPUESTARIO:	E094 - Prestación de Servicios Turísticos			
EJERCICIO FISCAL:	2025			
MML-07	Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)			
Método CREMAA				
UNIDAD RESPONSABLE:	2111108108-2414 - Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria			
NIVEL:	ACTIVIDAD			
RESUMEN NARRATIVO:	F.P.C02.A02 - Impartición de asesorías y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de calidad y segmentos especializados			
INDICADOR:	C2A2 - Porcentaje de asesorías brindadas a prestadores turísticos para obtener sus distintivos de calidad			
FÓRMULA:	(Número de asesorías a prestadores turísticos para obtener sus distintivos de calidad brindadas en el periodo t/ Total de asesorías a prestadores turísticos para obtener sus distintivos de calidad solicitadas en el periodo t) x100			
Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Si	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			Si
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			Si
03 - ¿Es claro?		✗		El indicador no cuenta con línea base ya que es la primera medición del mismo
04 - ¿Es relevante?	✓			El indicador proporcionará información sobre el cumplimiento del programa
05 - ¿Es económica?	✓			Su medición no genera costos altos
06 - ¿Es monitoreable?	✓			Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información
07 - ¿Es adecuado?	✓			Cuenta con bases suficientes para su medición, no es complicado, menos difícil
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			No proporciona más información que otros indicadores contemplados
CALIFICACIÓN	87.50			

Ldo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Gómez Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Bernardo Cuelu Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 2111106105-2406 - Dirección de Planeación y Política Turística

NIVEL: COMPONENTE

RESUMEN NARRATIVO: F.P.C03 - Indicadores de la Actividad Turística Publicados

INDICADOR: 3 - Porcentaje de avance en la publicación de los Indicadores de la Actividad Turística realizada

FÓRMULA: $\frac{\text{Número de Publicaciones de Indicadores de la Actividad Turística realizadas en el periodo T}}{\text{Total de Publicaciones de Indicadores de la Actividad Turística solicitadas en el periodo T}} \times 100$

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Si	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	☒	☐	☐	Si
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	☒	☐	☐	Si
03 - ¿Es claro?	☒	☐	☐	El nombre del indicador es auto explicativo porque especifica que se mide un porcentaje y expresa las variables que se establecen en el método de cálculo.
04 - ¿Es relevante?	☒	☐	☐	El indicador proporciona información sobre el cumplimiento del programa
05 - ¿Es económico?	☒	☐	☐	Su medición no genera costos altos
06 - ¿Es medible?	☒	☐	☐	Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información
07 - ¿Es adecuado?	☒	☐	☐	Cuenta con bases suficientes para su medición, no es complicado, menos difícil
08 - ¿Tiene aporte marginal?	☒	☐	☐	No proporciona más información que otros indicadores contemplados
CALIFICACIÓN	100.00			

Ldo. Sergio Isael Padilla Castillejos

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Govea Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Demario Queiro Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 2111108108-2108 - Dirección de Planeación y Política Turística

NIVEL: ACTIVIDAD

RESUMEN NARRATIVO: F.P.C03.A01 - Actualizaciones al Sistema de Información Turística de Quintana Roo

INDICADOR: C3A1 - Porcentaje de actualizaciones realizadas al Sistema de Información Turística de Quintana Roo

FÓRMULA: $(\text{Número de actualizaciones realizadas al Sistema de Información Turística de Quintana Roo en el periodo t} / \text{Total de actualizaciones al Sistema de Información Turística de Quintana Roo solicitadas en el periodo t}) \times 100$

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Si	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			Si
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			Si
03 - ¿Es claro?		✗		El indicador no cuenta con línea base ya que es la primera medición del mismo
04 - ¿Es relevante?	✓			El indicador proporciona información sobre el cumplimiento del programa
05 - ¿Es económico?	✓			Su medición no genera costos altos
06 - ¿Es monitoreable?	✓			Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información
07 - ¿Es adecuada?	✓			Cuenta con bases suficientes para su medición, no es complicado, ni es difícil
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			No proporciona más información que otros indicadores contemplados
CALIFICACIÓN	87.50			

Ldo. Sergio Aguirre Padilla Castillejos

Dirección de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Oscar Gómez Hernández

Subsecretaría de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Fernando Cordero Riestra

Secretaría de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 2111108108-2406 - Dirección de Planeación y Política Turística

NIVEL: ACTIVIDAD

RESUMEN NARRATIVO: F.P.003.A02 - Estimación de indicadores de la actividad turística

INDICADOR: C3A2 - Porcentaje de Bases de Datos con Información Estadística del Sector Turístico Actualizadas

FÓRMULA: $\frac{\text{Número de Bases de Datos con Información Estadística del Sector Turístico actualizadas en el periodo}}{\text{Total de Bases de Datos con Información Estadística del Sector Turístico en el periodo}} \times 100$

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Si	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	☒	☐	☐	Si
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	☒	☐	☐	Si
03 - ¿Es claro?	☒	☐	☐	El nombre del indicador es auto explicativo porque especifica que se mide un porcentaje y expresa las variables que se establecen en el método de cálculo.
04 - ¿Es relevante?	☒	☐	☐	El indicador proporciona información sobre el cumplimiento del programa.
05 - ¿Es económico?	☒	☐	☐	Su medición no genera costos altos.
06 - ¿Es monitoreable?	☒	☐	☐	Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información.
07 - ¿Es adecuado?	☒	☐	☐	Cuenta con bases suficientes para su medición, no es complicado, menos difícil.
08 - ¿Tiene aporte marginal?	☒	☐	☐	No proporciona más información que otros indicadores contemplados.
CALIFICACIÓN	100.00			

Ldo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Flores Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Enrique Cuello Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 211108108-1426 - Dirección de Atención al Turista Zona Norte

NIVEL: COMPONENTE

RESUMEN NARRATIVO: F.P.004 - Atención prestada a turistas

INDICADOR: C4 - Porcentaje mínimo alcanzado de atención a turistas a través de las herramientas disponibles

FÓRMULA:
$$\left(\frac{\text{Número mínimo de Solicitudes de acompañamiento a turistas atendidas a través de las herramientas disponibles en el periodo}}{\text{Total de Solicitudes de acompañamiento recibidas de turistas en la SEDETUR en el periodo}} \right) \times 100$$

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Si	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			Si
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			Si
03 - ¿Es claro?	✓			El nombre del indicador es auto explicativo porque especifica que se mide un porcentaje y expresa las variables que se establecen en el método de cálculo.
04 - ¿Es relevante?	✓			El indicador proporciona información sobre el cumplimiento del programa.
05 - ¿Es económico?	✓			Se medición no genera costos altos.
06 - ¿Es monitoreable?	✓			Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información.
07 - ¿Es adecuado?	✓			Cuenta con bases suficientes para su medición, no es complicado, menos difícil.
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			No proporciona más información que otros indicadores contemplados.
CALIFICACIÓN	100.00			

Ldo. Sergio Israel Pantoja Castañeda

Dirección de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Gómez Hernández

Subsecretaría de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Bernardo Cuervo Riestra

Secretaría de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 2111106108-1426 - Dirección de Atención al Turista Zona Norte

NIVEL: ACTIVIDAD

RESUMEN NARRATIVO: F.P. 004.A01 - Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos en temas de Seguridad y Atención al Turista

INDICADOR: 04A1 - Porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados en temas de seguridad y atención al turista

FÓRMULA: $\left(\frac{\text{Número de Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados en temas de seguridad y atención al turista en el periodo T}}{\text{Total de Prestadores de Servicios Turísticos que solicitan capacitación en temas de seguridad y atención al turista en el periodo T}} \right) \times 100$

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Si	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			Si
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			Si
03 - ¿Es claro?		✗		El indicador no cuenta con línea base ya que es la primera medición del mismo
04 - ¿Es relevante?	✓			El indicador proporciona información sobre el cumplimiento del programa
05 - ¿Es económico?	✓			Su medición no genera costos altos
06 - ¿Es medible?	✓			Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información
07 - ¿Es adecuado?	✓			Cuenta con bases suficientes para su medición, no es complejo, menos difícil
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			No proporciona más información que otros indicadores contemplados
CALIFICACIÓN	87.50			

Ldo. Sergio Israel Perilla Castillejos

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Oscar Ezequiel Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Gerardo Cueto Restre

Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E094 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 2111106106-1426 - Dirección de Atención al Turista Zona Norte

NIVEL: ACTIVIDAD

RESUMEN NARRATIVO: F.P.C04.A02 - Operación del Contact Center

INDICADOR: CKA2 - Porcentaje mínimo de llamadas de atención al Turista tomadas y/o atendidas en el Contact Center

FÓRMULA: $(\text{Número mínimo de llamadas de atención al Turista tomadas y/o atendidas en el Contact Center en el periodo } t / \text{Total de llamadas al Contact Center en el periodo } t) \times 100$

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Si	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	☒	☐	☐	Si
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	☒	☐	☐	Si
03 - ¿Es claro?	☒	☐	☐	El nombre del indicador es auto explicativo porque especifica que se mide un porcentaje y expresa las variables que se establecen en el método de cálculo.
04 - ¿Es relevante?	☒	☐	☐	El indicador proporciona información sobre el cumplimiento del programa
05 - ¿Es económico?	☒	☐	☐	Su medición no genera costos altos
06 - ¿Es medible?	☒	☐	☐	Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información
07 - ¿Es adecuado?	☒	☐	☐	Cuenta con bases suficientes para su medición, no es complicado, menos difícil
08 - ¿Tiene aporte marginal?	☒	☐	☐	Nos proporciona más información que otros indicadores contemplados
CALIFICACIÓN	100.00			

Ldo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Govea Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Bernardo Osorio Riestra

Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 211108108-1426 - Dirección de Atención al Turista Zona Norte

NIVEL: ACTIVIDAD

RESUMEN NARRATIVO: F.P.C04.A03 - Implementación de Acciones de Difusión de la Plataforma Guest Assist

INDICADOR: C04A3 - Porcentaje de acciones de difusión de la Plataforma Guest Assist Realizadas

FÓRMULA: $\frac{\text{Número de acciones de difusión de la Plataforma Guest Assist realizadas en el periodo } t}{\text{Total de acciones de difusión de la Plataforma Guest Assist solicitadas en el periodo } t} \times 100$

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Si	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	☒	☐	☐	Si
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	☒	☐	☐	Si
03 - ¿Es claro?	☒	☐	☐	El nombre del indicador es auto explicativo porque especifica que se mide un porcentaje y expresa las variables que se establecen en el método de cálculo.
04 - ¿Es relevante?	☒	☐	☐	El indicador proporciona información sobre el cumplimiento del programa
05 - ¿Es económico?	☒	☐	☐	Su medición no genera costos altos
06 - ¿Es medible?	☒	☐	☐	Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información
07 - ¿Es adecuado?	☒	☐	☐	Cuenta con bases suficientes para su medición, no es complicado, menos difícil
08 - ¿Tiene aporte marginal?	☒	☐	☐	No proporciona más información que otros indicadores contemplados
CALIFICACIÓN	100.00			

Ldo. Sergio Israel Pantoja Castillejos
Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Daniel Govea Hernández
Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Bernardo Cueto Rosales
Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 211108106-2414 - Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria

NIVEL: COMPONENTE

RESUMEN NARRATIVO: F.P.C05 - Distintivos de Sustentabilidad Turística Alcanzados

INDICADOR: C5 - Porcentaje de Distintivos de Sustentabilidad alcanzados por las unidades económicas o empresas turísticas

FÓRMULA: $\left(\frac{\text{Número de Distintivos de Sustentabilidad alcanzados por las unidades económicas o empresas turísticas}}{\text{Total de Distintivos de Sustentabilidad solicitados por las unidades económicas o empresas turísticas en el periodo I}} \right) \times 100$

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Si	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	☒	☐	☐	Si
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	☒	☐	☐	Si
03 - ¿Es claro?	☒	☐	☐	El nombre del indicador es auto explicativo porque especifica que se mide un porcentaje y expresa las variables que se establecen en el método de cálculo.
04 - ¿Es relevante?	☒	☐	☐	El indicador proporciona información sobre el cumplimiento del programa
05 - ¿Es económico?	☒	☐	☐	Su medición no genera costos altos
06 - ¿Es monitoreable?	☒	☐	☐	Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información
07 - ¿Es adecuado?	☒	☐	☐	Cuenta con bases suficientes para su medición, no es complicado, menos difícil
08 - ¿Tiene aporte marginal?	☒	☐	☐	No proporciona más información que otros indicadores contemplados
CALIFICACIÓN	100.00			

Ldo. Sergio Israel Peña Castillejos
Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Gómez Hernández
Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Benjamín Cuello Riestra
Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 2111108108-2414 - Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria

NIVEL: ACTIVIDAD

RESUMEN NARRATIVO: F.P.005.A01 - Promoción del Distrito S

INDICADOR: CSA1 - Porcentaje de Pláticas Informativas para promocionar el Distrito S realizadas

FÓRMULA: $(\text{Número de Pláticas Informativas para promocionar el Distrito S, realizadas en el periodo } t / \text{Total de Pláticas Informativas para promocionar el Distrito S solicitadas en el periodo } t) \times 100$

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Si	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	☒	☐	☐	Si
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	☒	☐	☐	Si
03 - ¿Es claro?	☐	☒	☐	El indicador no cuenta con línea base ya que es la primera medición del mismo
04 - ¿Es relevante?	☒	☐	☐	El indicador proporciona información sobre el cumplimiento del programa
05 - ¿Es económico?	☒	☐	☐	Su medición no genera costos altos
06 - ¿Es monitoreable?	☒	☐	☐	Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información
07 - ¿Es adecuado?	☒	☐	☐	Cuenta con bases suficientes para su medición, no es complicado, menos difícil
08 - ¿Tiene aporte marginal?	☒	☐	☐	Nos proporciona más información que otros indicadores contemplados
CALIFICACIÓN	87.50			

Ldo. Sergio Ismael Padilla Cisneros
Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar Gonsa Hernández
Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y
Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Bernardo Cordero Riestra
Secretario de Turismo

Autorizó

1108 - Secretaría de Turismo

MML-08 - REPORTE GENERAL DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E004 - Prestación de Servicios Turísticos

EJERCICIO FISCAL: 2025

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 2111108108-2414 - Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria

NIVEL: ACTIVIDAD

RESUMEN NARRATIVO: F.P.005.A02 - Impartición de asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad

INDICADOR: C5A2 - Porcentaje de asesorías brindadas a prestadores turísticos para obtener sus distintivos de sustentabilidad

FÓRMULA: $\frac{\text{Número de asesorías brindadas a prestadores turísticos para obtener sus distintivos de sustentabilidad en el periodo } t}{\text{Total de asesorías a prestadores turísticos para obtener sus distintivos de sustentabilidad solicitadas en el periodo } t} \times 100$

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Si	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	☒	☐	☐	Si
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	☒	☐	☐	Si
03 - ¿Es claro?	☐	☒	☐	El indicador no cuenta con línea base ya que es la primera medición del mismo
04 - ¿Es relevante?	☒	☐	☐	El indicador proporciona información sobre el cumplimiento del programa
05 - ¿Es económico?	☒	☐	☐	Su medición no genera costos altos
06 - ¿Es monitoreable?	☒	☐	☐	Se establece la frecuencia de medición y se sabe qué área es la responsable de la información
07 - ¿Es adecuado?	☒	☐	☐	Cuenta con bases suficientes para su medición, no es complicado, menos difícil
08 - ¿Tiene aporte marginal?	☒	☐	☐	No proporciona más información que otros indicadores contemplados
CALIFICACIÓN	87.50			

Ldo. Sergio Israel Padilla Castañeda
Director de Planeación y Política Turística

Elaboró

Dr. Omar García Hernández
Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria

Revisó

Ldo. Bernardo Cueto Rosales
Secretario de Turismo

Autorizó