

1108 - Secretaría de Turismo

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

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: 2026

MML-01 Definición del Problema

Motivos de

creación:

- Creación del PED y PD
- Actualización del PED Y PD, o
- Creación de Institución

Diagnóstico:

Quintana Roo se posiciona como un destino turístico líder a nivel nacional e internacional, recibiendo durante 2024 una afluencia de más de 20 millones de turistas y generando una derrama económica significativa. Sin embargo, a pesar de este crecimiento, persisten deficiencias estructurales que comprometen la sostenibilidad y competitividad del sector turístico. El problema central identificado es la falta de profesionalización, seguridad y sustentabilidad en la operación turística de Quintana Roo, situación que impacta negativamente en la calidad del servicio, la experiencia del visitante, la gestión de riesgos y las prácticas ambientales, y que a su vez afecta la competitividad del destino. Este problema se explica por cuatro causas directas principales: La demanda de profesionalización de los prestadores de servicios turísticos, derivada principalmente de la falta de diagnósticos actualizados sobre las necesidades de formación y capacitación. La necesidad de una mayor cultura organizacional enfocada en la excelencia del servicio, así como oportunidades de atención al cliente en establecimientos turísticos. La necesidad de gestión de riesgos para el turista, causada por una falta de coordinación efectiva entre las autoridades locales, estatales y los prestadores de servicios turísticos. El uso indiscriminado de recursos naturales en zonas turísticas sin regulación ni control y la limitada promoción de certificaciones y estándares ambientales reconocidos. Como consecuencia, estos factores generan una serie de efectos negativos que incluyen la disminución de la calidad percibida por los turistas, el deterioro de la reputación internacional del destino, una mayor presión ambiental sobre los destinos altamente saturados del norte y, en conjunto, una reducción de la competitividad frente a otros destinos turísticos globales. Para garantizar la sostenibilidad, competitividad y equidad del turismo en Quintana Roo, es imprescindible implementar estrategias integrales que aborden estas causas estructurales, fomentando la profesionalización, mejorando la calidad del servicio, fortaleciendo la gestión de riesgos y promoviendo prácticas ambientales responsables.

¿Qué problema es el que origina el programa?:

Los trabajadores del sector turístico de Quintana Roo enfrentan una limitada participación en el desarrollo turístico estatal, debido a la insuficiente profesionalización, seguridad y sustentabilidad en la operación turística, que afecta su competitividad y equidad regional.

¿Cuál es la magnitud del problema?:

Aunque Quintana Roo es el principal destino turístico de México, con más de 20.9 millones de turistas recibidos en 2024 y una derrama económica de 19,573 millones de dólares, el modelo turístico presenta graves desequilibrios operativos y territoriales que afectan la participación de los trabajadores del sector en el desarrollo estatal. Falta de profesionalización del capital humano turístico, especialmente en el sector hotelero y en zonas de alta demanda. La insuficiente cultura organizacional enfocada en la excelencia del servicio, así como deficiencias en los protocolos de atención al cliente en establecimientos turísticos. Gestión de riesgos deficiente, que expone a los visitantes a situaciones inseguras. El uso indiscriminado de recursos naturales en zonas turísticas sin regulación ni control y la limitada promoción de certificaciones y estándares ambientales reconocidos. Estas condiciones no solo limitan la calidad del empleo turístico, sino que también reducen la competitividad del destino frente a otros mercados internacionales, deterioran la percepción del visitante y profundizan la exclusión de trabajadores y comunidades locales en los beneficios del turismo. La magnitud del problema exige una intervención estratégica que impulse la profesionalización del sector, fortalezca la gestión de la seguridad turística y promueva un modelo sostenible e inclusivo, con impacto en todo el territorio estatal.

¿Cuál es la necesidad por satisfacer en la población objetivo/área de enfoque?:

Se necesita fortalecer la profesionalización del capital humano, mejorar cultura organizacional enfocada en la excelencia del servicio, mejorar la gestión de riesgos en los destinos turísticos y promover prácticas sostenibles e inclusivas que permitan reducir el desequilibrio territorial en el desarrollo turístico. La ciudadanía, especialmente los trabajadores del sector turístico en regiones centro y sur, requiere acceso a formación especializada, condiciones laborales más equitativas y mayores oportunidades de participación en los beneficios económicos del turismo. El programa busca atender esta necesidad mediante la entrega de bienes y servicios públicos orientados a capacitación, gestión responsable y fomento de sostenibilidad, impulsando un modelo turístico que beneficie de manera más equitativa a todas las regiones y actores del estado.

Mecanismos de Focalización:

El programa está orientado a incrementar la competitividad turística de Quintana Roo, a través de la profesionalización del capital humano, la mejora de la operación turística y el impulso a la sostenibilidad. Para ello, se ha definido un proceso de focalización que considera tres niveles: población de referencia, población potencial y población objetivo. Prestadores de servicios turísticos (empleados, microempresarios, guías, personal hotelero y restaurantero) que no han tenido acceso a programas formativos, certificaciones de calidad o acompañamiento técnico en sostenibilidad.

Población de Referencia (Universo):

1, 857,985 Habitantes de Quintana Roo. Fuente: INEGI. Censo de Población 2020.

Población Potencial:

977 mil 122 personas. Población Económicamente Activa de Quintana Roo.

Población Objetivo:

383,635 personas que se dedican al comercio, restaurantes y servicios de alojamiento.

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: 2026

MML-01 Definición del Problema

Liga de Acceso:

<https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/poblacion/>
https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENOE/ENOE2024_12_QRoo.pdf
<https://siturq.gob.mx/como-vamos>

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 Ecologistas	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
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 laborales y económicas	Derecho a un empleo digno y remuneración económica	1
Dependencias de Gobierno de los tres ordenes	Trabajar de manera coordinada para el desarrollo turístico del Estado	Presentar propuestas de trabajo	9
Auditoria 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

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: 2026

MML-02

Análisis del Problema (Árbol de Problemas)

EFFECTO SUPERIOR

Disminución de la competitividad y reputación del destino turístico Quintana Roo en mercados nacionales e internacionales.

EFFECTO DIRECTO

ED1 - Disminución en la satisfacción de los turistas nacionales e internacionales

EFFECTO INDIRECTO

EI1.1 - Disminución de la competitividad y reputación del destino turístico Quintana Roo en mercados nacionales e internacionales

EFFECTO DIRECTO

ED2 - Baja demanda de servicios turísticos formales y certificados

EFFECTO INDIRECTO

EI2.1 - Menor demanda de servicios formales

EFFECTO DIRECTO

ED3 - Incremento en los riesgos y malas experiencias durante la estancia del visitante

EFFECTO INDIRECTO

EI3.1 - Debilitamiento del posicionamiento de Quintana Roo como destino turístico seguro y responsable

EFFECTO DIRECTO

ED4 - Aumento de prácticas turísticas que afectan negativamente el entorno natural

EFFECTO INDIRECTO

EI4.1 - Deterioro de los ecosistemas locales debido a malas prácticas ambientales sin control

PROBLEMA CENTRAL

Los trabajadores del sector turístico de Quintana Roo ofrecen un bajo nivel de calidad, seguridad y sostenibilidad en los servicios turísticos.

CAUSA DIRECTA

CD1 - Insuficiente profesionalización de los prestadores de servicios turísticos

CAUSA INDIRECTA

CI1.1 - Falta de estudios técnicos actualizados sobre brechas de capacitación en el sector turístico

CAUSA INDIRECTA

CI1.2 - Escasa elaboración y difusión de catálogos formativos en competencias turísticas clave

CAUSA INDIRECTA

CI1.3 - Falta de alianzas interinstitucionales para la formación de prestadores turísticos

CAUSA INDIRECTA

CI1.4 - Oferta limitada de programas de capacitación adaptados a las necesidades de los prestadores turísticos

CAUSA INDIRECTA

CI1.5 - Escasa programación de talleres formativos dirigidos a guías turísticos

CAUSA INDIRECTA

CI1.6 - Escasa incorporación de contenidos sobre protección de niñas, niños y adolescentes en programas de formación turística

CAUSA DIRECTA

CD2 - Deficiencias en los protocolos de atención al cliente en establecimientos turísticos

CAUSA INDIRECTA

CI2.1 - Escasa difusión institucional de los estándares de calidad turística entre prestadores de servicios

CAUSA INDIRECTA

CI2.2 - Escasa oferta de programas de asesoría técnica para la obtención de distintivos de calidad turística

CAUSA INDIRECTA

CI2.3 - Escasa inclusión de cocineras tradicionales en los sistemas formales de certificación laboral

CAUSA INDIRECTA

CI2.4 - Ausencia de mecanismos de incentivo para la implementación de buenas prácticas en cultura turística

CAUSA DIRECTA

CD3 - Ineficiente gestión de riesgos para el turista

CAUSA INDIRECTA

CI3.1 - Baja implementación de capacitaciones especializadas en protocolos de seguridad y atención al turista

CAUSA INDIRECTA

CI3.2 - Baja eficiencia operativa del centro de atención telefónica a turistas



CAUSA INDIRECTA

CI3.3 - Escasa visibilidad de la plataforma Guest Assist entre turistas y prestadores de servicios

CAUSA DIRECTA

CD4 - Uso indiscriminado de recursos naturales en zonas turísticas sin regulación ni control

CAUSA INDIRECTA

CI4.1 - Escasa difusión institucional del Distintivo S como herramienta de fomento a la sustentabilidad turística

CAUSA INDIRECTA

CI4.2 - Escasa oferta institucional de acompañamiento a prestadores turísticos en procesos de certificación sustentable

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: 2026

MML-03

Definición del Objetivo (Árbol de Objetivos)

FIN SUPERIOR

Incrementar la competitividad y fortalecer la reputación del destino turístico Quintana Roo en mercados nacionales e internacionales.

FIN DIRECTO

FD1 - Incrementar la satisfacción de los turistas nacionales e internacionales

FIN INDIRECTO

FI1.1 - Aumentar la competitividad y fortalecimiento de la reputación del destino turístico Quintana Roo en mercados nacionales e internacionales.

FIN DIRECTO

FD2 - Incrementar la demanda de servicios turísticos formales y certificados

FIN INDIRECTO

FI2.1 - Incrementar la demanda de servicios turísticos formales y regulados

FIN DIRECTO

FD3 - Reducción de riesgos y mejora en la experiencia de los turistas durante su estancia

FIN INDIRECTO

FI3.1 - Posicionamiento reforzado de Quintana Roo como un destino turístico seguro y responsable

FIN DIRECTO

FD4 - Implementación de prácticas turísticas responsables que protejan el entorno natural

FIN INDIRECTO

FI4.1 - Conservación activa de los ecosistemas locales mediante prácticas turísticas responsables

OBJETIVO CENTRAL

Los trabajadores del sector turístico de Quintana Roo ofrecen servicios turísticos con altos estándares de calidad, seguridad y sostenibilidad

MEDIO DIRECTO

MD1 - Profesionalización del capital humano turístico

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 Temas Turísticos al integrar a nuevos centros educativos.

MEDIO INDIRECTO

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

MEDIO INDIRECTO

MI1.5 - Incrementar el alcance para brindar platicas de actualización a guías de turístas

MEDIO INDIRECTO

MI1.6 - Incrementar la capacidad instalada para impartir platicas de sensibilización de protección de niñas, niños y adolescentes en el sector de viajes y turismo

MEDIO DIRECTO

MD2 - Mejora de la calidad en la atención al cliente

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 para ofrecer asesoría y acompañamiento para que los prestadores turísticos obtengan distintivos de calidad y segmentos especializados

MEDIO INDIRECTO

MI2.3 - Incrementar la capacidad instalada para que se puedan certificar en competencias a cocineras tradicionales

MEDIO INDIRECTO

MI2.4 - Incrementar la capacidad para la adopción de buenas practicas en cultura turística

MEDIO DIRECTO

MD3 - Fortalecimiento de la gestión de riesgos y protección del turista

MEDIO INDIRECTO

MI3.1 - Incrementar la capacidad instalada para capacitar a Prestadores Servicios Turísticos en temas de seguridad y atención al turista

MEDIO INDIRECTO

MI3.2 - Incrementar la capacidad y Eficientar la Operación del Contact Center



MEDIO INDIRECTO

MI3.3 - Incrementar la capacidad de difusión de la Plataforma Guest Assist

MEDIO DIRECTO

MD4 - Implementación de prácticas turísticas sostenibles y reguladas

MEDIO INDIRECTO

MI4.1 - Incrementar la capacidad instalada para la Eficiente Promoción del distintivo S, garantía de sustentabilidad

MEDIO INDIRECTO

MI4.2 - Incrementar la capacidad instalada para brindar asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad

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: 2026

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
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Bajo (2)	Medio (5)	Alto (10)		
1 - Profesionalización del capital humano turístico			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	90	1
1.1 - Integrar diagnósticos para conocer las necesidades de capacitación para el mercado laboral			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	1.1
1.2 - Ampliar el abanico de opciones para ofrecer cursos de capacitación en temas turísticos			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	1.2
1.3 - Incrementar el alcance para la capacitación en Temas Turísticos al integrar a nuevos centros educativos.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	1.3
1.4 - Incrementar la capacidad instalada para impartir Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	1.4
1.5 - Incrementar el alcance para brindar platicas de actualización a guías de turistas			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	1.5

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
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Bajo (2)	Medio (5)	Alto (10)		
1.6 - Incrementar la capacidad instalada para impartir platicas de sensibilización de protección de niñas, niños y adolescentes en el sector de viajes y turismo			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	1.6
2 - Mejora de la calidad en la atención al cliente			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	90	2
2.1 - Incrementar los estándares calidad de los servicios turísticos que se prestan en los destinos de Quintana Roo			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	2.1
2.2 - Incrementar la capacidad para ofrecer asesoría y acompañamiento para que los prestadores turísticos obtengan distintivos de calidad y segmentos especializados			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	2.2
2.3 - Incrementar la capacidad instalada para que se puedan certificar en competencias a cocineras tradicionales			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	2.3
2.4 - Incrementar la capacidad para la adopción de buenas practicas en cultura turistica			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	2.4
3 - Fortalecimiento de la gestión de riesgos y protección del turista			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	90	3
3.1 - Incrementar la capacidad instalada para capacitar a Prestadores Servicios Turísticos en temas de seguridad y atención al turista			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	3.1
3.2 - Incrementar la capacidad y Eficientar la Operación del Contact Center			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	3.2
3.3 - Incrementar la capacidad de difusión de la Plataforma Guest Assist			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	3.3

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
	Baja (1)	Media (5)	Alta (9)	Bajo (2)	Medio (5)	Alto (10)		
4 - Implementación de prácticas turísticas sostenibles y reguladas			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	90	4
4.1 - Incrementar la capacidad instalada para la Eficiente Promoción del distintivo S, garantía de sustentabilidad			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	4.1
4.2 - Incrementar la capacidad instalada para brindar asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	4.2

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: 2026

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 Disminución de la competitividad y reputación del destino turístico Quintana Roo en mercados nacionales e internacionales.	FINES Incrementar la competitividad y fortalecer la reputación del destino turístico Quintana Roo en mercados nacionales e internacionales.	Fin	F - Contribuir al incremento de la competitividad de los destinos turísticos del Caribe Mexicano ofreciendo servicios turísticos con altos estándares de calidad, seguridad y sostenibilidad	Incrementar el Porcentaje de Derrama Económica por Turismo Alcanzada
PROBLEMA Los trabajadores del sector turístico de Quintana Roo ofrecen un bajo nivel de calidad, seguridad y sostenibilidad en los servicios turísticos.	OBJETIVO Los trabajadores del sector turístico de Quintana Roo ofrecen servicios turísticos con altos estándares de calidad, seguridad y sostenibilidad	Propósito	P - Los trabajadores del sector turístico en Quintana Roo, incrementan sus oportunidades laborales y de desarrollo profesional como resultado del incremento en la satisfacción de turistas nacionales e internacionales.	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 CD1 Insuficiente profesionalización de los prestadores de servicios turísticos	MEDIOS DIRECTOS MD1 Profesionalización del capital humano turístico	Componente	C01 - Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados	Incrementar la Profesionalización de los prestadores de servicios turísticos
CD2 Deficiencias en los protocolos de atención al cliente en establecimientos turísticos	MD2 Mejora de la calidad en la atención al cliente	Componente	C02 - Distintivos de Calidad Turística Otorgados	Incrementar el número de prestadores de servicios turísticos con distintivos de calidad.
CD3 Ineficiente gestión de riesgos para el turista	MD3 Fortalecimiento de la gestión de riesgos y protección del turista	Componente	C03 - Atención prestada a turistas	Mejores niveles de satisfacción y seguridad de los turistas en el estado
CD4 Uso indiscriminado de recursos naturales en zonas turísticas sin regulación ni control	MD4 Implementación de prácticas turísticas sostenibles y reguladas	Componente	C04 - Distintivos de Sustentabilidad Turística otorgados	Incrementar el número de empresas con certificaciones de sustentabilidad
CAUSAS INDIRECTAS CI1.1 Falta de estudios técnicos actualizados sobre brechas de capacitación en el sector turístico	MEDIOS INDIRECTOS MI1.1 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
CI1.2 Escasa elaboración y difusión de catálogos formativos en competencias turísticas clave	MI1.2 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
CI1.3 Falta de alianzas interinstitucionales para la formación de prestadores turísticos	MI1.3 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 sedetur para ofrecer capacitación
CI1.4 Oferta limitada de programas de capacitación adaptados a las necesidades de los prestadores turísticos	MI1.4 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
CI1.5 Escasa programación de talleres formativos dirigidos a guías turísticos	MI1.5 Incrementar el alcance para brindar pláticas de actualización a guías de turistas	Actividad	C01.A05 - Implementación de pláticas de actualización de guías de turistas	Actualización de guías de turistas

Estructura Analítica del Programa Presupuestario		Lógica Vertical MIR de Programa Presupuestario		Resultado Clave
Problemática	Solución	Nivel	Resumen Narrativo	Factor Relevante
CI1.6 Escasa incorporación de contenidos sobre protección de niñas, niños y adolescentes en programas de formación turística	MI1.6 Incrementar la capacidad instalada para impartir platicas de sensibilización de protección de niñas, niños y adolescentes en el sector de viajes y turismo	Actividad	C01.A06 - Implementación de pláticas de sensibilización de protección de niñas, niños y adolescentes en el sector de viajes y turismo	Sensibilizar al sector de viajes y turismo sobre la protección de niñas, niños y adolescentes.
CI2.1 Escasa difusión institucional de los estándares de calidad turística entre prestadores de servicios	MI2.1 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
CI2.2 Escasa oferta de programas de asesoría técnica para la obtención de distintivos de calidad turística	MI2.2 Incrementar la capacidad para ofrecer asesoría y acompañamiento para que los prestadores turísticos obtengan distintivos de calidad y segmentos especializados	Actividad	C02.A02 - Impartición de asesorías y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de calidad y segmentos especializados	Incrementar la certificación de cocineras tradicionales
CI2.3 Escasa inclusión de cocineras tradicionales en los sistemas formales de certificación laboral	MI2.3 Incrementar la capacidad instalada para que se puedan certificar en competencias a cocineras tradicionales	Actividad	C02.A03 - Certificación de cocineras tradicionales en competencia gastronómica	Incrementar la capacidad para brindar asesoría y acompañamiento a prestadores de servicios que quieran obtener sus distintivos de calidad
CI2.4 Ausencia de mecanismos de incentivo para la implementación de buenas prácticas en cultura turística	MI2.4 Incrementar la capacidad para la adopción de buenas practicas en cultura turística	Actividad	C02.A04 - Promoción de buenas prácticas en cultura turística	Incrementar la adopción de buenas practicas en cultura turística
CI3.1 Baja implementación de capacitaciones especializadas en protocolos de seguridad y atención al turista	MI3.1 Incrementar la capacidad instalada para capacitar a Prestadores Servicios Turísticos en temas de seguridad y atención al turista	Actividad	C03.A01 - Capacitación a Prestadores Servicios Turísticos en temas de Seguridad y Atención al Turista	Incrementar la capacitación en temas de seguridad a turistas
CI3.2 Baja eficiencia operativa del centro de atención telefónica a turistas	MI3.2 Incrementar la capacidad y Eficientar la Operación del Contact Center	Actividad	C03.A02 - Operación del Contact Center	Incrementar la capacidad de operación del contact center
CI3.3 Escasa visibilidad de la plataforma Guest Assist entre turistas y prestadores de servicios	MI3.3 Incrementar la capacidad de difusión de la Plataforma Guest Assist	Actividad	C03.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
CI4.1 Escasa difusión institucional del Distintivo S como herramienta de fomento a la sustentabilidad turística	MI4.1 Incrementar la capacidad instalada para la Eficiente Promoción del distintivo S, garantía de sustentabilidad	Actividad	C04.A01 - Promoción del distintivo S	Incrementar el número de empresas certificadas en distintivos de sustentabilidad en el estado
CI4.2 Escasa oferta institucional de acompañamiento a prestadores turísticos en procesos de certificación sustentable	MI4.2 Incrementar la capacidad instalada para brindar asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad	Actividad	C04.A02 - Impartición de asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad	Incrementar el número de asesorías para la obtención de distintivos de sustentabilidad

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:	2026

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 - EJE 3: DESARROLLO ECONÓMICO INCLUSIVO.	TEMA 3.15 TURISMO SUSTENTABLE.	03-15 - 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 biocultural, que coadyuve en el bienestar económico y social de las comunidades locales y que brinde seguridad y certeza a sus visitantes e inversionistas, promoviendo al mismo tiempo políticas transversales de igualdad, solidaridad y equidad, con atención a todos los grupos.	03-15-01 - 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, a la vez que 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, apoyados en alianzas estratégicas con los actores del sector y en la implementación de nuevos modelos de gobernanza participativa, que integren principios de equidad, justicia social y solidaridad, asegurando la participación de todos en los beneficios del desarrollo turístico.

Alineación al Programa de Desarrollo (P.D.)

Programa de Desarrollo	Tipo de P.D.	Tema	Objetivo	Estrategia
09 - ACTUALIZACIÓN DEL PROGRAMA SECTORIAL DE DESARROLLO ECONÓMICO INTEGRAL	Sectorial	Turismo Sustentable	09-04 - 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 bioculturales, la seguridad de nuestros visitantes y la inclusión de políticas transversales así como de todos los sectores, y que sus resultados beneficien a todas las regiones del Estado, generando condiciones de bienestar para la sociedad.	09-04-01 - 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, mediante alianzas estratégicas y gobernanza participativa, genere condiciones de bienestar para la sociedad, a la vez que asegura la participación de todos en los beneficios de la actividad.

Alineación Funcional

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

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 incremento de la competitividad de los destinos turísticos del Caribe Mexicano ofreciendo servicios turísticos con altos estándares de calidad, seguridad y sostenibilidad	PEDO14I1 - Tasa de Variación de la Derrama Económica por Turismo	Indicador Anual de la Derrama Económica, Dirección de Planeación y Política Turística Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR. https://siturq.gob.mx/como-vamos Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR Liga: https://siturq.gob.mx/como-vamos	El entorno económico, político y social nacional e internacional se mantiene estable y favorable para la actividad turística en el Caribe Mexicano.
Propósito	P - Los trabajadores del sector turístico en Quintana Roo, incrementan sus oportunidades laborales y de desarrollo profesional como resultado del incremento en la satisfacción de turistas nacionales e internacionales.	0904IO4 - Escala / promedio de la Calificación de la Satisfacción del Turista	Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo Expediente anual Promedio de la calificación del nivel de Satisfacción de los Turistas en los destinos. Dirección de Planeación y Política Turística, https://siturq.gob.mx/como-vamos Dirección de Planeación y Política Turística Link: https://siturq.gob.mx/indicadores-turisticos https://siturq.gob.mx/como-vamos	Los visitantes eligen visitar el Caribe Mexicano al ser un destino altamente competitivo

Formato 4 x 4

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Componente	C03 - Atención prestada a turistas	1108E004C03 - 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 de la SEDETUR. https://sedetur.qroo.gob.mx/evidencias-sippres/	Los turistas presentan sus quejas, denuncias y/o reclamaciones ante la SEDETUR, en caso de presentarse alguna circunstancia que los afecte.
Actividad	C03.A01 - Capacitación a Prestadores Servicios Turísticos en temas de Seguridad y Atención al Turista	1108E004C03A01 - Número de Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados	Expediente semestral, Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados, Dirección de Atención al Turista de la SEDETUR. Dirección de Atención al Turista de la SEDETUR. https://sedetur.qroo.gob.mx/evidencias-sippres/	El personal del sector turístico público-privado se interesa en capacitarse y se le brindan las facilidades para hacerlo
Actividad	C03.A02 - Operación del Contact Center	1108E004C03A02 - Número de llamadas atendidas en el Contact Center	Expediente semestral, Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados, Dirección de Atención al Turista de la SEDETUR. Dirección de Atención al Turista de la SEDETUR. https://sedetur.qroo.gob.mx/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
Actividad	C03.A03 - Implementación de Acciones de Difusión de la Plataforma Guest Assist	1108E004C03A03 - Número 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, https://sedetur.qroo.gob.mx/evidencias-sippres/	Los medios de comunicación y canales digitales tienen cobertura y alcance adecuados en los principales destinos turísticos del Caribe Mexicano.
Componente	C04 - Distintivos de Sustentabilidad Turística otorgados	1108E004C04 - Porcentaje de Certificados de Sustentabilidad otorgados a las unidades económicas o empresas turísticas	Expediente trimestral, Certificados de Sustentabilidad, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, SEDETUR. Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, SEDETUR. https://sedetur.qroo.gob.mx/evidencias-sippres/	Las empresas prestadoras de servicios turísticos se interesan en certificarse en materia de sustentabilidad.

Formato 4 x 4

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad	C04.A01 - Promoción del distintivo S	1108E004C04A01 - Número de Platicas Informativas realizadas	Expediente semestral, Platicas 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 https://sedetur.qroo.gob.mx/evidencias-sippres/	Los prestadores de servicios y comunidad turística se interesan, asisten y participan en las pláticas informativas que les permita obtener su Distintivo S.
Actividad	C04.A02 - Impartición de asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad	1108E004C04A02 - Numero de asesorías brindadas	Expediente semestral, Asesorías Brindadas a Prestadores Turísticos, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria de la SEDETUR, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, https://sedetur.qroo.gob.mx/evidencias-sippres/	Los prestadores de servicios turísticos solicitan asesoría y/o acompañamiento para obtener Distintivos de Sustentabilidad
Componente	C01 - Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados	1108E004C01 - 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, https://sedetur.qroo.gob.mx/evidencias-sippres/	El personal del sector turístico se interesa en capacitarse y se le brindan las facilidades para hacerlo
Actividad	C01.A01 - Elaboración del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en Temas Turísticos	1108E004C01A01 - Número de diagnósticos realizados	Expediente anual, Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en temas turísticos, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, SEDETUR. Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, https://sedetur.qroo.gob.mx/evidencias-sippres/	Las instancias educativas envían sus propuestas de capacitación en materia turística.
Actividad	C01.A02 - Elaboración del Catálogo de Cursos de Capacitación en Temas Turísticos	1108E004C01A02 - Número de Catálogos elaborados	Expediente anual, Catálogo de Cursos de Capacitación en Temas Turísticos, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, SEDETUR. Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, https://sedetur.qroo.gob.mx/evidencias-sippres/	Las instituciones y expertos técnicos en turismo están disponibles y dispuestos a colaborar en la definición de los contenidos del catálogo.

Formato 4 x 4

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad	C01.A03 - Celebración de Convenios de vinculación para la capacitación en Temas Turísticos	1108E004C01A03 - Número de convenios celebrados	Expediente semestral, Convenios de vinculación para la capacitación en temas turísticos, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR. Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, https://sedetur.qroo.gob.mx/evidencias-sippres/	Las instancias correspondientes aceptan celebrar convenios de vinculación con el sector turístico
Actividad	C01.A04 - Impartición de Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos	1108E004C01A04 - Número de Cursos de 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, https://sedetur.qroo.gob.mx/evidencias-sippres/	Las empresas brindan facilidades a los prestadores de servicios turísticos para capacitarse
Actividad	C01.A05 - Implementación de pláticas de actualización de guías de turistas	1108E004C01A05 - Número de pláticas realizadas	Expediente mensual, Expediente de guías de turistas. Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR. Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, https://sedetur.qroo.gob.mx/evidencias-sippres/	Los actores del sector turístico y educativo tienen disposición y participan en las pláticas y actividades de sensibilización
Actividad	C01.A06 - Implementación de pláticas de sensibilización de protección de niñas, niños y adolescentes en el sector de viajes y turismo	1108E004C01A06 - Número de pláticas realizadas	Expediente mensual, Expediente de Protocolo Único. Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR. Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, https://sedetur.qroo.gob.mx/evidencias-sippres/	Los actores del sector turístico y educativo tienen disposición y participan en las pláticas y actividades de sensibilización
Componente	C02 - Distintivos de Calidad Turística Otorgados	1108E004C02 - Porcentaje de Certificaciones de Calidad Turística alcanzados por las unidades económicas o empresas turísticas	Expediente mensual, Certificaciones de Calidad Turística alcanzados, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria de la SEDETUR. Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, https://sedetur.qroo.gob.mx/evidencias-sippres/	Existe el interés de los prestadores de servicios turísticos por obtener los distintivos de calidad.

Formato 4 x 4

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad	C02.A01 - Promoción de estándares de calidad y segmento especializado a empresas prestadoras de servicios turísticos	1108E004C02A01 - Número de Pláticas Informativas realizadas	Expediente trimestral, Pláticas Informativas, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria de la SEDETUR Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, https://sedetur.qroo.gob.mx/evidencias-sippres/	Los prestadores de servicios turísticos se interesan, asisten y participan en las pláticas informativas.
Actividad	C02.A02 - Impartición de asesorías y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de calidad y segmentos especializados	1108E004C02A02 - Número de asesorías impartidas	Expediente semestral, Asesorías a prestadores turísticos brindadas, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria de la SEDETUR, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria https://sedetur.qroo.gob.mx/evidencias-sippres/	Los prestadores de servicios turísticos solicitan asesoría y/o acompañamiento para obtener Distintivos de Calidad.
Actividad	C02.A03 - Certificación de cocineras tradicionales en competencia gastronómica	1108E004C02A03 - Número de cocineras tradicionales certificadas	Expediente anual, cocineras tradicionales certificadas. Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria de la SEDETUR, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria de la SEDETUR, https://sedetur.qroo.gob.mx/evidencias-sippres/	Las cocineras tradicionales se interesan en certificarse y cumplen con los criterios técnicos requeridos para la certificación de competencias
Actividad	C02.A04 - Promoción de buenas prácticas en cultura turística	1108E004C02A04 - Número de constancias entregadas	Expediente semestral, Promoción de buenas prácticas. Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria de la SEDETUR, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria de la SEDETUR, https://sedetur.qroo.gob.mx/evidencias-sippres/	Los actores del sector turístico se interesan y participan en iniciativas que promuevan la mejora continua y la cultura de calidad turística

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:	2026

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

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE:	2111108108-2408 - Dirección de Planeación y Política Turística
NIVEL:	FIN
RESUMEN NARRATIVO:	F - Contribuir al incremento de la competitividad de los destinos turísticos del Caribe Mexicano ofreciendo servicios turísticos con altos estándares de calidad, seguridad y sostenibilidad
INDICADOR:	PEDO1411 - Tasa de Variación de la Derrama Económica por Turismo
FÓRMULA:	$[(\text{Derrama económica por turismo en el año X} - \text{Derrama económica por turismo en el año 2022}) / \text{Derrama económica por turismo en el año 2022}] * 100$

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?		✗		No, es su primer año de medición
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

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: 2026

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 2111108108-2408 - Dirección de Planeación y Política Turística

NIVEL: PROPOSITO

RESUMEN NARRATIVO: F.P - Los trabajadores del sector turístico en Quintana Roo, incrementan sus oportunidades laborales y de desarrollo profesional como resultado del incremento en la satisfacción de turistas nacionales e internacionales.

INDICADOR: 0904IO4 - Escala / promedio de la Calificación de la Satisfacción del Turista

FÓRMULA: Promedio anual de la calificación del nivel de Satisfacción de los Turistas en los destinos de Quintana Roo (por año)

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?	✓			Si, no es si primer año de medición
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				100.00

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:	2026

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.C01 - Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados
INDICADOR:	1108E004C01 - Porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados.
FÓRMULA:	(Número de Personas capacitadas en el periodo t/ Total de Personas potenciales para capacitar en el periodo t) x 100

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?	✓			El indicador cuenta con línea base y permite la 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				100.00



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: 2026

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 Temas Turísticos

INDICADOR: 1108E004C01A01 - Número de diagnósticos realizados

FÓRMULA: Número de diagnósticos realizados

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?	✓			Si, no es su primer año de medición
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				100.00

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: 2026

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.A02 - Elaboración del Catálogo de Cursos de Capacitación en Temas Turísticos

INDICADOR: 1108E004C01A02 - Número de Catálogos elaborados

FÓRMULA: Número de Catálogos elaborados

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?	✓			Si, no es su primer año de medición
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				100.00

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: 2026

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: 1108E004C01A03 - Número de convenios celebrados

FÓRMULA: Número de convenios celebrados

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?	✓			Si, no es su primer año de medición
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				100.00

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:	2026

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.A04 - Impartición de Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos
INDICADOR:	1108E004C01A04 - Número de Cursos de Impartidos
FÓRMULA:	Número de Cursos de Impartidos

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?	✓			Si, no es su primer año de medición
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				100.00

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:	2026

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.A05 - Implementación de pláticas de actualización de guías de turistas
INDICADOR:	1108E004C01A05 - Número de pláticas realizadas
FÓRMULA:	Número de pláticas realizadas

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?		✗		No, es su primer año de medición
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



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: 2026

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.A06 - Implementación de pláticas de sensibilización de protección de niñas, niños y adolescentes en el sector de viajes y turismo

INDICADOR: 1108E004C01A06 - Número de pláticas realizadas

FÓRMULA: Número de pláticas realizadas

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?		✗		No, es su primer año de medición
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

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: 2026

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 Otorgados

INDICADOR: 1108E004C02 - Porcentaje de Certificaciones de Calidad Turística alcanzados por las unidades económicas o empresas turísticas

FÓRMULA: (Número de Certificaciones de Calidad Turística alcanzados por las unidades económicas o empresas turísticas en el periodo t/ Total de Certificaciones de Calidad Turística solicitados por las unidades económicas o empresas turísticas en el periodo t) x 100

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?	✓			Si, no es su primer año de medición
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				100.00

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:	2026

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:	1108E004C02A01 - Número de Pláticas Informativas realizadas
FÓRMULA:	Número de Pláticas Informativas realizadas

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?	✓			Si, no es su primer año de medición
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				100.00



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: 2026

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: 1108E004C02A02 - Número de asesorías impartidas

FÓRMULA: Número de asesorías impartidas

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?	✓			Si, no es su primer año de medición
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				100.00

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: 2026

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.A03 - Certificación de cocineras tradicionales en competencia gastronómica

INDICADOR: 1108E004C02A03 - Número de cocineras tradicionales certificadas

FÓRMULA: Número de cocineras tradicionales certificadas

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?		✗		No, es su primer año de medición
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

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: 2026

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.A04 - Promoción de buenas prácticas en cultura turística

INDICADOR: 1108E004C02A04 - Número de constancias entregadas

FÓRMULA: Número de constancias entregadas

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?		✗		No, es su primer año de medición
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

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:	2026

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

Método CREMAA	
UNIDAD RESPONSABLE:	2111108108-1426 - Dirección de Atención al Turista Zona Norte
NIVEL:	COMPONENTE
RESUMEN NARRATIVO:	F.P.C03 - Atención prestada a turistas
INDICADOR:	1108E004C03 - Porcentaje mínimo alcanzado de atención a turistas a través de las herramientas disponibles
FÓRMULA:	(Número mínimo de Solicitudes de acompañamiento a turistas atendidas a través de las herramientas disponibles en el periodo t/ Total de Solicitudes de acompañamiento recibidas de turistas en la SEDETUR en el periodo t) x 100

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?	✓			Si, no es su primer año de medición
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				100.00



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:	2026

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

Método CREMAA	
UNIDAD RESPONSABLE:	2111108108-1426 - Dirección de Atención al Turista Zona Norte
NIVEL:	ACTIVIDAD
RESUMEN NARRATIVO:	F.P.C03.A01 - Capacitación a Prestadores Servicios Turísticos en temas de Seguridad y Atención al Turista
INDICADOR:	1108E004C03A01 - Número de Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados
FÓRMULA:	Número de Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?		✗		No, es su primer año de medición
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



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: 2026

MML-07

Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)

Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 2111108108-1426 - Dirección de Atención al Turista Zona Norte

NIVEL: ACTIVIDAD

RESUMEN NARRATIVO: F.P.C03.A02 - Operación del Contact Center

INDICADOR: 1108E004C03A02 - Número de llamadas atendidas en el Contac Center

FÓRMULA: Número de llamadas atendidas en el Contac Center

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?	✓			Si, no es su primer año de medición
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				100.00

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:	2026

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

Método CREMAA	
UNIDAD RESPONSABLE:	2111108108-1426 - Dirección de Atención al Turista Zona Norte
NIVEL:	ACTIVIDAD
RESUMEN NARRATIVO:	F.P.C03.A03 - Implementación de Acciones de Difusión de la Plataforma Guest Assist
INDICADOR:	1108E004C03A03 - Número de acciones de difusión de la Plataforma Guest Assist Realizadas
FÓRMULA:	Número de acciones de difusión de la Plataforma Guest Assist Realizadas

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?	✓			Si, no es su primer año de medición
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				100.00

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: 2026

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.C04 - Distintivos de Sustentabilidad Turística otorgados

INDICADOR: 1108E004C04 - Porcentaje de Certificados de Sustentabilidad otorgados a las unidades económicas o empresas turísticas

FÓRMULA: (Número de Certificados de Sustentabilidad otorgados a las unidades económicas o empresas turísticas en el periodo t / Total de Certificados de Sustentabilidad solicitados por las unidades económicas o empresas turísticas en el periodo t) x 100

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?		✗		No, es su primer año de medición
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

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:	2026

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.C04.A01 - Promoción del distintivo S
INDICADOR:	1108E004C04A01 - Número de Platicas Informativas realizadas
FÓRMULA:	Número de Platicas Informativas realizadas

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?	✓			Si, no es su primer año de medición
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				100.00

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:	2026

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.C04.A02 - Impartición de asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad
INDICADOR:	1108E004C04A02 - Numero de asesorías brindadas
FÓRMULA:	Numero de asesorías brindadas

Aspecto a Evaluar	Área de Oportunidad			Observaciones
	Sí	No	Parcial	
01 - ¿El objetivo o resumen narrativo mantiene relación con los elementos que integran el indicador?	✓			El Indicador medirá precisamente el cumplimiento de las metas programadas de las Unidades Responsables Sustantivas que se señalan en el Resumen Narrativo.
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			La semaforización del resultado en el Sistema SIPPRES, dará a conocer el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas.
03 - ¿Es claro?	✓			Si, no es su primer año de medición
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				100.00

