

## 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: 2024

#### MML-01 Definición del Problema

Motivos de creación:

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

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

**Elaboró**

**Revisó**

**Autorizó**

<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO:</b>	<b>E004 - Prestación de Servicios Turísticos</b>
<b>EJERCICIO FISCAL:</b>	<b>2024</b>

<b>MML-01</b>	<b>Definición del Problema</b>
---------------	--------------------------------

<b>Diagnóstico:</b>	<p>Hoy en día, nuestro Estado es reconocido como una potencia turística líder a nivel nacional e internacional. Los datos oficiales de la Secretaría de Turismo (<a href="https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/Indicador-Tur-EneDic-2022.pdf">https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/Indicador-Tur-EneDic-2022.pdf</a>) indican que al cierre de 2022 se registró un movimiento superior a los 31,380,000 pasajeros en los 3 aeropuertos internacionales de la entidad, una afluencia superior a los 19,680,000 turistas, 4 millones 903 mil cruceristas (incluye pasajeros y tripulación) y una derrama económica de más de 19 mil millones de dólares, tan solo por concepto de turistas en los destinos. La infraestructura hotelera del Estado contó con 1,331 hoteles y 127,399 cuartos, destacando los municipios de Solidaridad con 44,917 cuartos, Benito Juárez con 43,109 cuartos y Tulum con 10,981 cuartos. Al cierre de 2022, nuestros principales mercados fueron Estados Unidos, con un 37.01% del total, seguido del mercado nacional con el 35.97%, Canadá con el 6.48%, Reino Unido con el 2.91%, Colombia, con el 2.75%, Argentina con el 1.24% y España con el 1.19%. Como resultado del modelo de desarrollo turístico que ha prevalecido en el Estado bajo el modelo de sol y playa, la zona norte ha concentrado las grandes inversiones públicas y privadas, y con ello se ha generado una disparidad entre en desarrollo del norte del Estado con la zona centro y sur. Al cierre del 2022, los destinos turísticos de la Riviera Maya y Cancún fueron los que alcanzaron la mayor afluencia de turistas en el Estado, con más de 7,932,000 y 6,786,000 turistas respectivamente, si ponemos en perspectiva este dato, solamente estos dos destinos representan el 74.78% del total de la afluencia de turistas en el Estado. En infraestructura hotelera, la Riviera Maya y Cancún, con 44 mil 917 cuartos y 43 mil 109 cuartos respectivamente, concentran el 69.09% de los cuartos de hotel del Estado. Los datos oficiales de la Secretaría de Turismo (<a href="https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/Indicador-Tur-EneDic-2020.pdf">https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/Indicador-Tur-EneDic-2020.pdf</a>) indican que antes del año 2020, la afluencia turística en los destinos turísticos del Caribe Mexicano mantenía un ritmo de crecimiento constante; 2019 cerró con una afluencia turística superior a los 16 millones 753 mil turistas en todos los destinos del Estado, lo que se consideraba el mejor año en la historia del Caribe Mexicano. El año 2020 inició con muy buenos números para los meses de enero y febrero; no obstante, nos enfrentamos a un gran desafío causado por la pandemia de COVID-19. Con el cierre de las fronteras internacionales y de las actividades no esenciales, el Estado registró una contracción del 47.3% en la afluencia de turistas, cerrando el año con más de 8 millones 830 mil en todos los destinos del Estado, efecto superior al causado por el impacto del huracán Wilma en 2005 o por la recesión económica internacional de los años 2008-2009, cuando se presentó en nuestro país la pandemia por el virus A-H1N1, conocida como la gripe porcina. No obstante, es importante mencionar que, si bien la afectación al Caribe Mexicano no tuvo precedente, fue mucho menor a la que se registró a nivel global, que fue del -74%. La fortaleza de nuestros destinos, aunado a las políticas implementadas por las autoridades para mantener nuestras fronteras y destinos turísticos abiertos, la recuperación del Caribe Mexicano inició en el segundo semestre de 2020 y se incrementó durante 2021. Los datos oficiales de la Secretaría de Turismo (<a href="https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/Indicador-Tur-EneDic-2021.pdf">https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/Indicador-Tur-EneDic-2021.pdf</a>) indican que se registró una afluencia superior a los 13 millones 530 mil turistas, lo que significó una contracción de 19.2% comparado con 2019. Al cierre de 2022, el Caribe Mexicano recibió a más de 19 millones 680 mil turistas, lo que representó un incremento del 17.5% en comparación con la afluencia de turistas en 2019. Es innegable el éxito turístico que se ha alcanzado en Quintana Roo. Sin embargo, este éxito no nos exime de los efectos negativos que esta actividad trae consigo, los cuales cada vez son más palpables en el medio ambiente y en la calidad de vida de sus habitantes. El modelo de desarrollo turístico tradicional de sol y playa genera diversos efectos en nuestro Estado como: la desigualdad del desarrollo entre las regiones norte, centro y sur, la dependencia a una sola actividad económica, la precarización de las condiciones de vida debido a que la inmigración ha sobrepasado la capacidad de dotación de servicios e infraestructura básica, la degradación ambiental producto del crecimiento urbano-turístico, la falta de atención y regulación para establecer capacidades de carga o el cambio de uso de suelo sin tomar en cuenta una visión integral de desarrollo urbano sustentable y la vulnerabilidades que afectan al Estado, Los destinos turísticos de Quintana Roo, a pesar de ser exitosos, en el mediano y largo plazo se enfrentan a una serie de dificultades que amenazan su competitividad, esto se debe en gran medida a un desequilibrio muy marcado en el desarrollo turístico entre las regiones del estado, esto motivado por una limitada e insuficiente capacitación de prestadores de servicios turísticos, servicios turísticos de baja calidad, por no contar con indicadores turísticos suficientes para la adecuada toma de decisiones, por no garantizar la seguridad de nuestros turistas y por no promover la sustentabilidad de nuestros destinos. Como se establecen en las cifras presentadas anteriormente, la afluencia turística está muy concentrada en la zona norte, lo que genera una sobre demanda de recursos naturales y humanos. La demanda de capacitación y certificación entre los prestadores de servicios turísticos es mayoritaria en la zona norte del estado y es demandada principalmente en el sector hotelero. Al no contar con un diagnóstico, un catálogo adecuado de las necesidades de capacitación, y no celebrar convenios de vinculación suficientes con las instancias educativas de los niveles medio y superior que ofrecen las carreras vinculadas al sector turístico, nos enfrentamos a un escenario en el cual seremos incapaces de brindar una suficiente capacitación a prestadores de servicios turísticos. Se requiere hacer un mayor esfuerzo de manera coordinada a favor de los estudiantes de las áreas de turismo y que el perfil de los egresados responda de manera adecuada a las necesidades del sector. Si tenemos estimaciones erróneas de indicadores de la actividad turística, la información del sector no es difundida, es de poca utilidad y obsoleta, estaremos en un escenario en el cual nuestra generación de indicadores turísticos será limitada y en un marco de gobernanza, es importante fortalecer la generación de indicadores y profundizar el conocimiento de nuestra actividad turística, para apoyar a los tomadores de decisiones. A pesar que nuestros destinos turísticos son considerados seguros a nivel nacional e internacional, se requiere fortalecer las acciones encaminadas a desarrollar herramientas tecnológicas y humanas a favor de la seguridad física y patrimonial de nuestros visitantes, por ello la Secretaría de Turismo ha implementado el Programa de Atención al Turista. Mediante el Guest Assist se proporciona asistencia, orientación y seguimiento a los turistas nacionales y extranjeros que visitan el Estado de Quintana Roo, ante cualquier situación de emergencia y/o de reclamo, que afecten tanto su integridad física como sus bienes personales. Se brinda atención personalizada y coordinada con las autoridades de los tres órdenes de gobierno, sociedad civil e iniciativa privada, con la finalidad de proporcionar al turista una experiencia agradable en nuestros destinos. Con el Guest Locator podemos saber el estatus de ubicación y situación que guardan aquellos turistas y visitantes que durante su visita a Quintana Roo, son sorprendidos por el impacto de algún fenómeno hidrometeorológico o contingencia derivada del mismo durante la temporada de huracanes. Otro elemento importante a considerar para seguir siendo un destino turístico competitivo, es hacer eficiente la vinculación de las empresas turística con las consultoras en distintivos de sustentabilidad, en muchos casos las empresas no se enteran de la existencia de estas certificaciones por que no se realizan acciones de promoción del Distintivo S, Sustentabilidad y no pueden implementar buenas prácticas que son exitosas en otros destinos y/o países.</p>
---------------------	---

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

**Director de Planeación y Política Turística**

**Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico**

**Secretario de Turismo**

**Elaboró**

**Revisó**

**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: 2024

### MML-01 Definición del Problema

¿Qué problema es el que origina el programa?:	Los destinos turísticos de Quintana Roo, a pesar de ser exitosos, en el mediano y largo plazo se enfrentan a una serie de dificultades que amenazan su competitividad. Esto se debe en gran medida a un desequilibrio muy marcado en el desarrollo turístico entre las regiones del estado, motivado por una limitada e insuficiente capacitación de prestadores de servicios turísticos, calidad en los servicios turísticos, no contar con indicadores turísticos suficientes para la adecuada toma de decisiones, no garantizar la seguridad de nuestros turistas y por no promover la sustentabilidad de nuestros destinos.
¿Cuál es la magnitud del problema?:	En el mediano y largo plazo esta problemática amenaza 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 sustentable 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.
Mecanismos de Focalización:	En este nuevo programa de desarrollo nos enfocamos a buscar los mecanismos para hacer que los recursos que generan los turistas permeen hacia todas las comunidades rurales del estado, generando mayores ingresos y beneficios que mejoren la calidad de vida de las familias quintanarroenses. 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 partícipe 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 razón de las buenas prácticas y operación bajo criterios globales de sustentabilidad.
Población de Referencia (Universo):	1, 857,985 Habitantes de Quintana Roo. Fuente: INEGI. Censo de Población 2020. <a href="https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/poblacion/">https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/poblacion/</a>
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: <a href="https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/">https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/</a>
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: <a href="https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/">https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/</a>
Liga de Acceso:	<a href="https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/poblacion/">https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/poblacion/</a> <a href="https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/">https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/</a> <a href="https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/Indicador-Tur-EneDic-2022.pdf">https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/Indicador-Tur-EneDic-2022.pdf</a> <a href="https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/Indicador-Tur-EneDic-2020.pdf">https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/Indicador-Tur-EneDic-2020.pdf</a> <a href="https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/Indicador-Tur-EneDic-2021.pdf">https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/Indicador-Tur-EneDic-2021.pdf</a>

### 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?
Prestadores de Servicios Turísticos	Mejorar sus condiciones de vida	Derecho a un empleo digno y remuneración económica	Población Económicamente Activa

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

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?
Dependencias de Gobierno de los tres ordenes	Trabajar de manera coordinada para el desarrollo turístico del Estado	Presentar propuestas de trabajo	Los habitantes de Q. Roo
Auditoria Superior del Estado	Evaluación de los Programas de Trabajo de las Dependencias	Presentar para su evaluación el desempeño y cumplimiento los Programas Presupuestarios	La ciudadanía
Turistas que visitan Q. Roo	Destinos turísticos seguros	Atención a turistas a través de las herramientas disponibles	Turistas nacionales e internacionales
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	Población Económicamente Activa y los habitantes del estado.
Grupos Ecologistas	La conservación de los recursos naturales	Que se garantice la conservación de los recursos naturales en el estado	Comunidades rurales del estado
Grupos ejidales	Desarrollo económico	Derecho a empleos dignos, remuneración económica y conservación de sus recursos bioculturales	Las comunidades y/o grupos ejidales
Instancias Certificadoras	Certificar a las empresas prestadoras de servicios turísticos	Brindar las facilidades para que tengan un buen y óptimo desempeño de sus funciones	Empresas y/o prestadores de servicios turísticos
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	Turistas
Asociaciones de Hoteles	Mantener estrecha colaboración con el gobierno del estado	Brindar y recibir información necesaria y útil para ambos	Empresarios, habitantes de Q. Roo, Prestadores de servicios turísticos

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

**Elaboró**

**Revisó**

**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: 2024

#### MML-02

#### Análisis del Problema (Árbol de Problemas)

##### EFFECTO SUPERIOR

Decremento de la calidad de vida de la Población Económicamente Activa dedicada al sector Turístico, debido al decremento de la afluencia turística motivada por la limitada y/o deficiente atención, prestación de servicios turísticos de calidad que se brindan a nuestros turistas.

##### EFFECTO DIRECTO

ED1 - Los prestadores de servicios turísticos están mal capacitados y brindan una atención deficiente a los turistas

##### EFFECTO INDIRECTO

EI1.1 - Desconocimiento de las necesidades de capacitación en temas turísticos en beneficio del sector

##### EFFECTO INDIRECTO

EI1.2 - No se cuenta en el sector turístico y el académico con un catalogo de temas que vincule a ambos sectores

##### EFFECTO INDIRECTO

EI1.3 - No existen sinergias entre los sectores turístico y académico que potencien el desarrollo de la actividad turística

##### EFFECTO DIRECTO

ED2 - Baja competitividad del destino al no contar con prestadores de servicios certificados y con distintivos de calidad

##### EFFECTO INDIRECTO

EI2.1 - Los prestadores de servicios turísticos desconocen los tipos de certificaciones de calidad que promociona la Secretaria de Turismo

##### EFFECTO INDIRECTO

EI2.2 - No existe relación entre las empresas turísticas y los consultores que hacen la certificación en temas de Calidad Turística

##### EFFECTO INDIRECTO

EI2.3 - Los prestadores de servicios turísticos no saben a quien recurrir para que los asesore y acompañe en la gestión que hacen para obtener distintivos de calidad

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

Autorizó

**EFFECTO DIRECTO**

ED3 - Información deficiente para la toma de decisiones en el sector turístico

**EFFECTO INDIRECTO**

EI3.1 - La información estadística disponible no es confiable ya que no esta actualizada

**EFFECTO INDIRECTO**

EI3.2 - No se conoce la información estadística del sector turístico ya que hay manera de obtenerla

**EFFECTO INDIRECTO**

EI3.3 - La información turística disponible en los indicadores turísticos carece de confiabilidad y no puede ser utilizada

**EFFECTO DIRECTO**

ED4 - Turistas insatisfechos que no pretenden regresar a los destinos turísticos del Caribe Mexicano.

**EFFECTO INDIRECTO**

EI4.1 - Los turistas que se encuentran en una situación vulnerable reciben una mala atención por parte de prestadores de servicios turísticos mal capacitados.

**EFFECTO INDIRECTO**

EI4.2 - Los turistas que solicitan ayuda no son atendidos en el Contact Center

**EFFECTO INDIRECTO**

EI4.3 - Los turistas no conocen y no saben a donde deben recurrir cuando se encuentran en una situación de emergencia en los destinos turísticos del estado.

**EFFECTO DIRECTO**

ED5 - No se promueve la conservación y practicas sustentables de los recursos bioculturales de los destinos turísticos

**EFFECTO INDIRECTO**

EI5.1 - Desconocimiento de la existencia de este tipo de certificaciones enfocados a la sustentabilidad

**EFFECTO INDIRECTO**

EI5.2 - No se conoce en que consiste este distintivo

**EFFECTO INDIRECTO**

EI5.3 - No existe relación entre las empresas turísticas y los consultores que hacen la certificación en temas de sustentabilidad

**PROBLEMA CENTRAL**

Los destinos turísticos de Quintana Roo, a pesar de ser exitosos, en el mediano y largo plazo se enfrentan a una serie de dificultades que amenazan su competitividad, esto se debe en gran medida a un desequilibrio muy marcado en el desarrollo turístico entre las regiones del estado, esto motivado por una limitada e insuficiente prestación de servicios turísticos de calidad como, la capacitación de prestadores de servicios turísticos, servicios turísticos de baja calidad, no contar con indicadores turísticos suficientes para la adecuada toma de decisiones, no garantizar la seguridad de nuestros turistas y por no promover la sustentabilidad de nuestros destinos.

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

**Elaboró**

**Revisó**

**Autorizó**

**CAUSA DIRECTA**

CD1 - Insuficiente capacitación a prestadores de servicios

**CAUSA INDIRECTA**

CI1.1 - Insuficientes diagnósticos de necesidades de capacitación en temas turísticos

**CAUSA INDIRECTA**

CI1.2 - Insuficientes catálogos de cursos con temas turísticos

**CAUSA INDIRECTA**

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

**CAUSA DIRECTA**

CD2 - Insuficientes distintivos de calidad turística

**CAUSA INDIRECTA**

CI2.1 - Insuficiente promoción de estándares de calidad

**CAUSA INDIRECTA**

CI2.2 - vinculación insuficiente de empresas turísticas con consultores

**CAUSA INDIRECTA**

CI2.3 - Insuficiente asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de calidad y segmentos especializados

**CAUSA DIRECTA**

CD3 - Limitada generación de Indicadores turísticos

**CAUSA INDIRECTA**

CI3.1 - Sistema de Información Turística obsoleto

**CAUSA INDIRECTA**

CI3.2 - La información del sector turístico no es difundida, es limitada y de poca utilidad para los tomadores de decisiones.

**CAUSA INDIRECTA**

CI3.3 - Estimaciones erróneas de indicadores de la actividad turística

**CAUSA DIRECTA**

CD4 - Insuficientes acciones para brindar seguridad a nuestros visitantes

**CAUSA INDIRECTA**

CI4.1 - Prestadores Servicios Turísticos poco Capacitados en temas de seguridad y de atención al turista

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

**Director de Planeación y Política Turística**

**Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico**

**Secretario de Turismo**

**Elaboró**

**Revisó**

**Autorizó**

**CAUSA INDIRECTA**

CI4.2 - Deficiente Operación del Contact Center

**CAUSA INDIRECTA**

CI4.3 - Deficiente difusión de la Plataforma Guest Assist

**CAUSA DIRECTA**

CD5 - Insuficientes distintivos de sustentabilidad turística

**CAUSA INDIRECTA**

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

**CAUSA INDIRECTA**

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

**CAUSA INDIRECTA**

CI5.3 - Deficiente vinculación de empresas turísticas con consultores

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

**Director de Planeación y Política Turística**

**Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico**

**Secretario de Turismo**

**Elaboró**

**Revisó**

**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: 2024

#### 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 motivada por la excelente atención y prestación de servicios turísticos de calidad que se brindan a nuestros turistas.

##### FIN DIRECTO

FD1 - Los prestadores de servicios turísticos están bien capacitados y brindan una atención de alta calidad a los turistas

##### FIN INDIRECTO

F11.1 - se tiene conocimiento de las necesidades de capacitación en temas turísticos en beneficio del sector

##### FIN INDIRECTO

F11.2 - Se cuenta con un catalogo de temas que vincula a los sectores turístico y el académico

##### FIN INDIRECTO

F11.3 - Existen sinergias entre los sectores turístico y académico que potencian el desarrollo de la actividad turística en el estado

##### FIN DIRECTO

FD2 - Alta competitividad del destino al contar con prestadores de servicios certificados y con distintivos de calidad alcanzados

##### FIN INDIRECTO

F12.1 - Los prestadores de servicios turísticos conocen los tipos de certificaciones de calidad que promociona la Secretaria de Turismo y se interesan por obtenerlos

##### FIN INDIRECTO

F12.2 - Existe relación entre las empresas turísticas y los consultores que hacen la certificación en temas de Calidad Turística

##### FIN INDIRECTO

F12.3 - Los prestadores de servicios turísticos reciben asesorías y se les acompaña en su gestión para obtener distintivos de calidad

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

**Elaboró**

**Revisó**

**Autorizó**

**FIN DIRECTO**

FD3 - Información de calidad para la acertada toma de decisiones en el sector turístico

**FIN INDIRECTO**

FI3.1 - La información estadística disponible es confiable y esta actualizada

**FIN INDIRECTO**

FI3.2 - Se conoce la información estadística del sector turístico ya que es accesible para quien quiera consultarla

**FIN INDIRECTO**

FI3.3 - La información turística disponible en los indicadores turísticos es confiable y puede ser utilizada

**FIN DIRECTO**

FD4 - Turistas satisfechos que regresan y recomiendan a los destinos turísticos del Caribe Mexicano.

**FIN INDIRECTO**

FI4.1 - Los turistas que se encuentran en una situación vulnerable reciben una adecuada atención por parte de prestadores de servicios turísticos que están bien capacitados.

**FIN INDIRECTO**

FI4.2 - Los turistas que solicitan ayuda son atendidos de manera inmediata en el Contact Center

**FIN INDIRECTO**

FI4.3 - Los turistas saben que hacer y a donde deben recurrir cuando se encuentran en una situación de emergencia en los destinos turísticos del estado.

**FIN DIRECTO**

FD5 - Se promueve la conservación y practicas sustentables de los recursos bioculturales de los destinos turísticos

**FIN INDIRECTO**

FI5.1 - Se tiene conocimiento de la existencia de este tipo de certificaciones enfocados a la sustentabilidad

**FIN INDIRECTO**

FI5.2 - Se tiene conocimiento en que consiste este distintivo

**FIN INDIRECTO**

FI5.3 - Existe relación entre las empresas turísticas y los consultores que hacen la certificación en temas de sustentabilidad

**OBJETIVO CENTRAL**

Los destinos turísticos de Quintana Roo en el mediano y largo plazo incrementan su competitividad turística al equilibrar el desarrollo turístico entre las regiones norte, centro y sur mediante la implementación servicios turísticos de calidad, bajo un nuevo modelo de turismo sustentable que respeta las particularidades de cada destino y fomenta la prestación de servicios turísticos de calidad.

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

**Director de Planeación y Política Turística**

**Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico**

**Secretario de Turismo**

**Elaboró**

**Revisó**

**Autorizó**

**MEDIO DIRECTO**

MD1 - Suficiente capacitación a prestadores de servicios

**MEDIO INDIRECTO**

MI1.1 - Suficientes diagnósticos de necesidades de capacitación en temas turísticos

**MEDIO INDIRECTO**

MI1.2 - Suficientes catálogos de cursos con temas turísticos

**MEDIO INDIRECTO**

MI1.3 - Suficientes Convenios de vinculación para la capacitación en Temas Turísticos

**MEDIO DIRECTO**

MD2 - Suficientes distintivos de calidad turística

**MEDIO INDIRECTO**

MI2.1 - Suficiente promoción de estándares de calidad

**MEDIO INDIRECTO**

MI2.2 - Suficiente vinculación de empresas turísticas con consultores.

**MEDIO INDIRECTO**

MI2.3 - Suficiente asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de calidad y segmentos especializados

**MEDIO DIRECTO**

MD3 - Suficiente generación de Indicadores turísticos

**MEDIO INDIRECTO**

MI3.1 - Sistema de Información Turística Actualizado

**MEDIO INDIRECTO**

MI3.2 - La información del sector turístico es difundida, completa y de gran utilidad para los tomadores de decisiones.

**MEDIO INDIRECTO**

MI3.3 - Estimaciones acertadas de indicadores de la actividad turística

**MEDIO DIRECTO**

MD4 - Suficientes acciones para Brindar seguridad a nuestros visitantes

**MEDIO INDIRECTO**

MI4.1 - Prestadores Servicios Turísticos altamente Capacitados en temas de seguridad y atención al turista

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

**Director de Planeación y Política Turística**

**Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico**

**Secretario de Turismo**

**Elaboró**

**Revisó**

**Autorizó**

**MEDIO INDIRECTO**

MI4.2 - Eficiente Operación del Contact Center

**MEDIO INDIRECTO**

MI4.3 - Suficiente difusión de la Plataforma Guest Assist

**MEDIO DIRECTO**

MD5 - Suficientes distintivos de sustentabilidad turística

**MEDIO INDIRECTO**

MI5.1 - Eficiente Promoción del distintivo S, garantía de sustentabilidad

**MEDIO INDIRECTO**

MI5.2 - Suficiente asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad

**MEDIO INDIRECTO**

MI5.3 - Eficiente vinculación de empresas turísticas con consultores

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

**Director de Planeación y Política Turística**

**Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico**

**Secretario de Turismo**

**Elaboró**

**Revisó**

**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:	2024

<b>MML-04</b>	<b>Selección de Alternativas</b>
---------------	----------------------------------

<b>Objetivo del Programa Presupuestario:</b>	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)		
Suficientes distintivos de sustentabilidad turística			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	90	1
Suficiente capacitación a prestadores de servicios			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	90	2
Suficientes distintivos de calidad turística			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	90	3
Suficiente generación de Indicadores turísticos			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	90	4
Suficientes acciones para Brindar seguridad a nuestros visitantes			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	90	5
Prestadores Servicios Turísticos altamente Capacitados en temas de seguridad y atención al turista			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	6

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

Autorizó

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)		
Sistema de Información Turística Actualizado			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	7
Suficiente asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de calidad y segmentos especializados			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	8
Estimaciones acertadas de indicadores de la actividad turística			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	9
Suficiente promoción de estándares de calidad			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	10
Eficiente Operación del Contact Center			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	11
Suficiente difusión de la Plataforma Guest Assist			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	12
Suficientes diagnósticos de necesidades de capacitación en temas turísticos			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	13
Suficientes catálogos de cursos con temas turísticos			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	14
Suficientes Convenios de vinculación para la capacitación en Temas Turísticos			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	15
Eficiente Promoción del distintivo S, garantía de sustentabilidad			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		45	16

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

**Elaboró**

**Revisó**

**Autorizó**

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)		
Suficiente asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<b>45</b>	<b>17</b>
Eficiente vinculación de empresas turísticas con consultores	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<b>2</b>	<b>18</b>
Suficiente vinculación de empresas turísticas con consultores.	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<b>2</b>	<b>19</b>
La información del sector turístico es difundida, completa y de gran utilidad para los tomadores de decisiones.	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<b>2</b>	<b>20</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

**Elaboró**

**Revisó**

**Autorizó**

## 1108 - Secretaría de Turismo

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

<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO:</b>	E004 - Prestación de Servicios Turísticos
<b>EJERCICIO FISCAL:</b>	2024

<b>MML-05</b>	<b>Estructura Analítica por Programa Presupuestario</b>
---------------	---

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 al decremento de la afluencia turística motivada por la limitada y/o deficiente atención, prestación de servicios turísticos de calidad que se brindan a nuestros turistas.	FINES Incremento de la calidad de vida de la Población Económicamente Activa dedicada al sector Turístico, debido al incremento de la afluencia turística motivada por la excelente atención y prestación de servicios turísticos de calidad que se brindan a nuestros turistas.	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.	Incrementar el Porcentaje de Derrama Económica por Turismo Alcanzada
1 Los prestadores de servicios turísticos están mal capacitados y brindan una atención deficiente a los turistas	1 Los prestadores de servicios turísticos están bien capacitados y brindan una atención de alta calidad a los turistas			Contar con una mayor cantidad de Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados.
1.1 Desconocimiento de las necesidades de capacitación en temas turísticos en beneficio del sector	1.1 se tiene conocimiento de las necesidades de capacitación en temas turísticos en beneficio del sector			Brindar mayores oportunidades laborales
1.2 No se cuenta en el sector turístico y el académico con un catalogo de temas que vincule a ambos sectores	1.2 Se cuenta con un catalogo de temas que vincula a los sectores turístico y el académico			Incrementar la competitividad del destino Caribe Mexicano
1.3 No existen sinergias entre los sectores turístico y académico que potencien el desarrollo de la actividad turística	1.3 Existen sinergias entre los sectores turístico y académico que potencian el desarrollo de la actividad turística en el estado			Trabajo eficiente de los prestadores de servicios turísticos
2 Baja competitividad del destino al no contar con prestadores de servicios certificados y con distintivos de calidad	2 Alta competitividad del destino al contar con prestadores de servicios certificados y con distintivos de calidad alcanzados			Acertada toma de decisiones
2.1 Los prestadores de servicios turísticos desconocen los tipos de certificaciones de calidad que promociona la Secretaría de Turismo	2.1 Los prestadores de servicios turísticos conocen los tipos de certificaciones de calidad que promociona la Secretaría de Turismo y se interesan por obtenerlos			Políticas Publicas eficientes
2.2 No existe relación entre las empresas turísticas y los consultores que hacen la certificación en temas de Calidad Turística	2.2 Existe relación entre las empresas turísticas y los consultores que hacen la certificación en temas de Calidad Turística			Satisfacción de los Turistas

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

Autorizó

Estructura Analítica del Programa Presupuestario		Lógica Vertical MIR de Programa Presupuestario		Resultado Clave
Problemática	Solución	Nivel	Resumen Narrativo	Factor Relevante
2.3 Los prestadores de servicios turísticos no saben a quien recurrir para que los asesore y acompañe en la gestión que hacen para obtener distintivos de calidad	2.3 Los prestadores de servicios turísticos reciben asesorías y se les acompaña en su gestión para obtener distintivos de calidad			Buena imagen de los destinos turísticos de Q. Roo
3 Información deficiente para la toma de decisiones en el sector turístico	3 Información de calidad para la acertada toma de decisiones en el sector turístico			Conservación de los recursos bioculturales
3.1 La información estadística disponible no es confiable ya que no esta actualizada	3.1 La información estadística disponible es confiable y esta actualizada			Uso adecuado de los recursos naturales
<b>PROBLEMA</b> Los destinos turísticos de Quintana Roo, a pesar de ser exitosos, en el mediano y largo plazo se enfrentan a una serie de dificultades que amenazan su competitividad, esto se debe en gran medida a un desequilibrio muy marcado en el desarrollo turístico entre las regiones del estado, esto motivado por un limitada e insuficiente prestación de servicios turísticos de calidad como, la capacitación de prestadores de servicios turísticos, servicios turísticos de baja calidad, no contar con indicadores turísticos suficientes para la adecuada toma de decisiones, no garantizar la seguridad de nuestros turistas y por no promover la sustentabilidad de nuestros destinos.	<b>OBJETIVO</b> Los destinos turísticos de Quintana Roo en el mediano y largo plazo incrementan su competitividad turística al equilibrar el desarrollo turístico entre las regiones norte, centro y sur mediante la implementación de servicios turísticos de calidad, bajo un nuevo modelo de turismo sustentable que respeta las particularidades de cada destino y fomenta la prestación de servicios turísticos de calidad.	Propósito	P - Los destinos turísticos del Caribe Mexicano 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.	Porcentaje de Afluencia Turística Alcanzada
<b>CAUSAS DIRECTAS</b> 1 Insuficiente capacitación a prestadores de servicios	<b>MEDIOS DIRECTOS</b> 1 Suficiente capacitación a prestadores de servicios	Componente	C01 - Prestadores Servicios Turísticos Capacitados	Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados.
2 Insuficientes distintivos de calidad turística	2 Suficientes distintivos de calidad turística	Componente	C02 - Distintivos de Calidad Turística Alcanzados	Distintivos de Calidad Turística alcanzados por las unidades económicas o empresas turísticas
3 Limitada generación de Indicadores turísticos	3 Suficiente generación de Indicadores turísticos	Componente	C03 - Indicadores de la Actividad Turística Publicados	Publicación de los Indicadores de la Actividad Turística alcanzada
4 Insuficientes acciones para brindar seguridad a nuestros visitantes	4 Suficientes acciones para Brindar seguridad a nuestros visitantes	Componente	C04 - Atención prestada a turistas	Atención a turistas a través de las herramientas disponibles
5 Insuficientes distintivos de sustentabilidad turística	5 Suficientes distintivos de sustentabilidad turística	Componente	C05 - Distintivos de Sustentabilidad Turística Alcanzados	contar con más Distintivos de Sustentabilidad alcanzados
<b>CAUSAS INDIRECTAS</b> 1.1 Insuficientes diagnósticos de necesidades de capacitación en temas turísticos	<b>MEDIOS INDIRECTOS</b> 1.1 Suficientes diagnósticos de necesidades de capacitación en temas turísticos	Actividad	C01.A01 - Realizar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en Temas Turísticos	Contar con el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en temas turísticos realizado
1.2 Insuficientes catálogos de cursos con temas turísticos	1.2 Suficientes catálogos de cursos con temas turísticos	Actividad	C01.A02 - Elaboración del Catálogo de Cursos de Capacitación en Temas Turísticos	Elaborar el Catálogo de Cursos de Capacitación en Temas Turísticos
1.3 Insuficientes Convenios de vinculación para la capacitación en Temas Turísticos	1.3 Suficientes Convenios de vinculación para la capacitación en Temas Turísticos	Actividad	C01.A03 - Celebrar Convenios de vinculación para la capacitación en Temas Turísticos	Firma de Convenios de vinculación para la capacitación en Temas Turísticos
2.1 Insuficiente promoción de estándares de calidad	2.1 Suficiente promoción de estándares de calidad	Actividad	C01.A04 - Impartición de Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos	Impartir Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos
2.2 vinculación insuficiente de empresas turísticas con consultores	2.2 Suficiente vinculación de empresas turísticas con consultores.	Actividad	C02.A01 - Promoción de estándares de calidad y segmento especializado a empresas prestadoras de servicios turísticos	Promover estándares de calidad y segmento especializado a empresas prestadoras de servicios turísticos

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

Autorizó



Estructura Analítica del Programa Presupuestario		Lógica Vertical MIR de Programa Presupuestario		Resultado Clave
Problemática	Solución	Nivel	Resumen Narrativo	Factor Relevante
2.3 Insuficiente asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de calidad y segmentos especializados	2.3 Suficiente asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de calidad y segmentos especializados	Actividad	C02.A02 - Brindar asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de calidad y segmentos especializados	Otorgar asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de calidad
3.1 Sistema de Información Turística obsoleto	3.1 Sistema de Información Turística Actualizado	Actividad	C03.A01 - Actualizaciones al Sistema de Información Turística de Quintana Roo	Contar con Información turística Actualizada
3.2 La información del sector turístico no es difundida, es limitada y de poca utilidad para los tomadores de decisiones.	3.2 La información del sector turístico es difundida, completa y de gran utilidad para los tomadores de decisiones.	Actividad	C03.A02 - Estimación de indicadores de la actividad turística	Contar con estimaciones turísticas acertadas
3.3 Estimaciones erróneas de indicadores de la actividad turística	3.3 Estimaciones acertadas de indicadores de la actividad turística	Actividad	C04.A01 - Capacitar a Prestadores Servicios Turísticos en temas de seguridad y atención al turista	Mas Prestadores Servicios Turísticos capacitados en temas de seguridad y atención al turista
4.1 Prestadores Servicios Turísticos poco Capacitados en temas de seguridad y de atención al turista	4.1 Prestadores Servicios Turísticos altamente Capacitados en temas de seguridad y atención al turista	Actividad	C04.A02 - Operación del Contact Center	Eficiente operación del Contact Center
4.2 Deficiente Operación del Contact Center	4.2 Eficiente Operación del Contact Center	Actividad	C04.A03 - Acciones de difusión de la Plataforma Guest Assist Realizadas	Difundir la Plataforma Guest Assist
4.3 Deficiente difusión de la Plataforma Guest Assist	4.3 Suficiente difusión de la Plataforma Guest Assist	Actividad	C05.A01 - Promoción del distintivo S	Mayor Promoción de Distintivos S
5.1 Deficiente Promoción del distintivo S, garantía de sustentabilidad	5.1 Eficiente Promoción del distintivo S, garantía de sustentabilidad	Actividad	C05.A02 - Brindar asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad	Asesorar y acompañar a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad
3.2 No se conoce la información estadística del sector turístico ya que hay manera de obtenerla	3.2 Se conoce la información estadística del sector turístico ya que es accesible para quien quiera consultarla			
3.3 La información turística disponible en los indicadores turísticos carece de confiabilidad y no puede ser utilizada	3.3 La información turística disponible en los indicadores turísticos es confiable y puede ser utilizada			
4 Turistas insatisfechos que no pretenden regresar a los destinos turísticos del Caribe Mexicano.	4 Turistas satisfechos que regresan y recomiendan a los destinos turísticos del Caribe Mexicano.			
4.1 Los turistas que se encuentran en una situación vulnerable reciben una mala atención por parte de prestadores de servicios turísticos mal capacitados.	4.1 Los turistas que se encuentran en una situación vulnerable reciben una adecuada atención por parte de prestadores de servicios turísticos que están bien capacitados.			
4.2 Los turistas que solicitan ayuda no son atendidos en el Contact Center	4.2 Los turistas que solicitan ayuda son atendidos de manera inmediata en el Contact Center			
4.3 Los turistas no conocen y no saben a donde deben recurrir cuándo se encuentran en una situación de emergencia en los destinos turísticos del estado.	4.3 Los turistas saben que hacer y a donde deben recurrir cuándo se encuentran en una situación de emergencia en los destinos turísticos del estado.			
5 No se promueve la conservación y practicas sustentables de los recursos bioculturales de los destinos turísticos	5 Se promueve la conservación y practicas sustentables de los recursos bioculturales de los destinos turísticos			
5.1 Desconocimiento de la existencia de este tipo de certificaciones enfocados a la sustentabilidad	5.1 Se tiene conocimiento de la existencia de este tipo de certificaciones enfocados a la sustentabilidad			
5.2 No se conoce en que consiste este distintivo	5.2 Se tiene conocimiento en que consiste este distintivo			

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

Autorizó

Estructura Analítica del Programa Presupuestario		Lógica Vertical MIR de Programa Presupuestario		Resultado Clave
Problemática	Solución	Nivel	Resumen Narrativo	Factor Relevante
5.3 No existe relación entre las empresas turísticas y los consultores que hacen la certificación en temas de sustentabilidad	5.3 Existe relación entre las empresas turísticas y los consultores que hacen la certificación en temas de sustentabilidad			
5.2 Insuficiente asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad	5.2 Suficiente asesoría y acompañamiento a los prestadores turísticos para la obtención de distintivos de sustentabilidad			
5.3 Deficiente vinculación de empresas turísticas con consultores	5.3 Eficiente vinculación de empresas turísticas con consultores			

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

**Elaboró**

**Revisó**

**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: 2024

#### 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 biocultural, 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	Sectorial	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 bioculturales, 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

<b>Finalidad:</b>	3 - Desarrollo Económico	<b>Función:</b>	37 - Turismo
-------------------	--------------------------	-----------------	--------------

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

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 - Derrama Económica por Turismo	Indicadores SEDETUR <a href="https://qroo.gob.mx/sedetur/indicadores-turisticos">https://qroo.gob.mx/sedetur/indicadores-turisticos</a>  Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR. Link: <a href="https://sedeturqroo.gob.mx/siturlq/">https://sedeturqroo.gob.mx/siturlq/</a>	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 destinos turísticos del Caribe Mexicano 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.	0107IE1 - Afluencia de Turistas	Expediente de la afluencia turística alcanzada. Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR. Link: <a href="https://sedeturqroo.gob.mx/siturlq/">https://sedeturqroo.gob.mx/siturlq/</a>  Dirección de Planeación y Política Turística, Link: <a href="https://sedeturqroo.gob.mx/siturlq/">https://sedeturqroo.gob.mx/siturlq/</a>	Los visitantes eligen visitar el Caribe Mexicano al ser un destino altamente competitivo
Componente	C01 - Prestadores Servicios Turísticos Capacitados	1 - Porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados.	Expediente de Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, SEDETUR. Frecuencia de Medición trimestral <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>  Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria , <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>	El personal del sector turístico se interesa en capacitarse y se le brindan las facilidades para hacerlo
Actividad	C01.A02 - Elaboración del Catálogo de Cursos de Capacitación en Temas Turísticos	C1A2 - Porcentaje del Catálogo de cursos de capacitación en temas turísticos elaborado	Expediente Catálogo de Cursos de Capacitación en Temas Turísticos, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, SEDETUR. Frecuencia de Medición semestral <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>  Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>	Se cuenta con toda la información necesaria para poder elaborar el Catálogo de Cursos de Capacitación en Temas Turísticos

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

Autorizó



Formato 4 x 4

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad	C01.A03 - Celebrar Convenios de vinculación para la capacitación en Temas Turísticos	C1A3 - Porcentaje de Convenios de vinculación para la capacitación en temas turísticos celebrados	Expediente Convenios de vinculación para la capacitación en temas turísticos, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR. Frecuencia de Medición semestral <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>  Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria	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 de Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR. Frecuencia de Medición mensual <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>  Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>	Los cursos que se ofertan son de interés de los prestadores de servicios turísticos y se le brindan facilidades para capacitarse.
Actividad	C01.A01 - Realizar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en Temas Turísticos	C1A1 - Porcentaje del diagnóstico de necesidades de capacitación en temas turísticos realizado	Expediente Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en temas turísticos, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, SEDETUR. Frecuencia de Medición semestral <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>  Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>	Las instancias educativas aceptan trabajar de manera coordinada con la Secretaría de Turismo para la elaboración del diagnóstico
Componente	C02 - Distintivos de Calidad Turística Alcanzados	2 - Porcentaje de Distintivos de Calidad Turística alcanzados por las unidades económicas o empresas turísticas	Expediente de Distintivos / Sellos, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria de la SEDETUR, frecuencia mensual. <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>  Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>	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 empresas prestadoras de servicios turísticos realizadas	Expediente Pláticas Informativas, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria de la SEDETUR, frecuencia trimestral. <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>  Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>	Los prestadores de servicios turísticos se interesan, asisten y participan en las pláticas informativas.

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

Autorizó

Formato 4 x 4

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad	C02.A02 - Brindar asesoría 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 asesorías a prestadores turísticos brindadas, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria de la SEDETUR, frecuencia trimestral. <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>  Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>	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 realizada	Expediente de publicaciones de indicadores turísticos, Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR. Frecuencia de Medición mensual <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>  Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR, <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>	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 del Sistema de Información Turística de Quintana Roo, Dirección de Planeación y Política Turística (SEDETUR) <a href="https://sedeturqroo.gob.mx/siturq/index.php">https://sedeturqroo.gob.mx/siturq/index.php</a> . Frecuencia de Medición semestral  Dirección de Planeación y Política Turística, <a href="https://sedeturqroo.gob.mx/siturq/index.php">https://sedeturqroo.gob.mx/siturq/index.php</a> .  Dirección de Planeación y Política Turística, <a href="https://sedeturqroo.gob.mx/siturq/index.php">https://sedeturqroo.gob.mx/siturq/index.php</a> .	El Sistema de Información Turística de Quintana Roo (SITUR-Q) se encuentra operando y se cuenta con los insumos necesarios para su actualización.
Actividad	C03.A02 - Estimación de indicadores de la actividad turística	C3A2 - Porcentaje de Bases de Datos con Información Estadística del Sector Turístico Actualizadas	Expediente de Bases de Datos con Información Estadística del Sector Turístico, Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR. Frecuencia de Medición semestral <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>  Dirección de Planeación y Política Turística, <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>	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 de Atención al Turista, Dirección de Atención al Turista de la SEDETUR. Frecuencia de Medición semestral <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>  Dirección de Atención al Turista, <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>	Los turistas presentan sus quejas, denuncias y/o reclamaciones ante la SEDETUR, en caso de presentarse alguna circunstancia que los afecte.

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

Autorizó

**Formato 4 x 4**

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad	C04.A01 - Capacitar 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 de Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados en temas de seguridad y atención al turista, Dirección de Atención al Turista, SEDETUR. Frecuencia de Medición semestral <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>  Dirección de Atención al Turista. <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>	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 turnadas y/o atendidas en el Contact Center	Expediente de llamadas atendidas del Contact Center, Dirección de Atención al Turista de la SEDETUR. Frecuencia de Medición trimestral <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>  Dirección de Atención al Turista. <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>	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	C04.A03 - Acciones de difusión de la Plataforma Guest Assist Realizadas	C4A3 - Porcentaje de acciones de difusión de la Plataforma Guest Assist Realizadas	Expediente acciones de difusión de la Plataforma Guest Assist, Dirección de Atención al Turista Zona Norte de la SEDETUR. Frecuencia de Medición mensual <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>  Dirección de Atención al Turista Zona Norte, <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>	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 de Distintivos de Sustentabilidad, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, SEDETUR. Frecuencia de Medición trimestral <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>  Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>	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 Pláticas Informativas para promocionar el Distintivo S realizadas, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria de la SEDETUR, frecuencia trimestral. <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>  Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>	Los prestadores de servicios y comunidad turística se interesan, asisten y participan en las pláticas informativas que les permita obtener su Distintivo S.

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

**Director de Planeación y Política Turística**

**Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico**

**Secretario de Turismo**

**Elaboró**

**Revisó**

**Autorizó**

**Formato 4 x 4**

<b>Nivel</b>	<b>Resumen Narrativo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medio de Verificación</b>	<b>Supuesto</b>
Actividad	C05.A02 - Brindar 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 asesorías brindadas a prestadores turísticos, Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria de la SEDETUR, frecuencia trimestral. <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>  Dirección de Capacitación, Cultura Turística y Mejora Regulatoria, <a href="http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres">http://qroo.gob.mx/sedetur/evidencias-sippres</a>	Los prestadores de servicios turísticos solicitan asesoría y/o acompañamiento para obtener Distintivos de Sustentabilidad

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

**Director de Planeación y Política Turística**

**Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico**

**Secretario de Turismo**

**Elaboró**

**Revisó**

**Autorizó**

## 1108 - Secretaría de Turismo

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

<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO:</b>	E004 - Prestación de Servicios Turísticos
<b>EJERCICIO FISCAL:</b>	2024

<b>MML-07</b>	<b>Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)</b>
---------------	---

Método CREMAA	
<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>	2111108108-2408 - Dirección de Planeación y Política Turística
<b>NIVEL:</b>	FIN
<b>RESUMEN NARRATIVO:</b>	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.
<b>INDICADOR:</b>	PED1411 - Derrama Económica por Turismo
<b>FÓRMULA:</b>	((Derrama económica generada por la Afluencia de Turistas en el estado de Quintana Roo en el año T/ Derrama económica generada por la Afluencia de turística en el estado de Quintana Roo en el año T-1) 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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?	✓			
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>100.00</b>			

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

**Elaboró**

**Revisó**

**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: 2024

**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 destinos turísticos del Caribe Mexicano 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.

INDICADOR: 0107IE1 - Afluencia de Turistas

FÓRMULA:  $(\text{Porcentaje de afluencia alcanzado de turistas en el estado de Quintana Roo en el año X} / \text{Porcentaje de afluencia esperado de turistas en el estado de Quintana Roo en el año X}) \times 100$

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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?	✓			
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				<b>100.00</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

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: 2024

**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 Servicios Turísticos Capacitados

INDICADOR: 1 - Porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados.

FÓRMULA: (Número de Prestadores Servicios Turísticos capacitados / Total de Prestadores de servicios turísticos potenciales en una primera etapa) 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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?	✓			
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				<b>100.00</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

**Elaboró**

**Revisó**

**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: 2024

**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 - Realizar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en Temas Turísticos

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

FÓRMULA:  $(\text{Número de Diagnósticos de Necesidades de Capacitación en Temas Turísticos realizados} / \text{Total de Diagnósticos de Necesidades de Capacitación en Temas Turísticos propuestos}) \times 100$

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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?	✓			
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				<b>100.00</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

**Elaboró**

**Revisó**

**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: 2024

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

FÓRMULA: (Número de Catálogos de cursos de capacitación en temas turísticos elaborados / Total de Catálogos de cursos de capacitación en temas turísticos propuestos) 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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?		✗		El indicador no cuenta con línea base ya que es la primera medición del mismo
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				<b>87.50</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

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: 2024

**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 - Celebrar 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 / Total de Convenios de vinculación para la capacitación en temas turísticos gestionados) 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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?		✗		El indicador no cuenta con línea base ya que es la primera medición del mismo
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				<b>87.50</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

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: 2024

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

FÓRMULA: (Número de Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos Impartidos / Total Cursos de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos) 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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?		✗		El indicador no cuenta con línea base ya que es la primera medición del mismo
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				<b>87.50</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

**Elaboró**

**Revisó**

**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: 2024

**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:  $(\text{Número de Distintivos de Calidad Turística alcanzados por las unidades económicas o empresas turísticas} / \text{Total de Distintivos de Calidad Turística solicitados por las unidades económicas o empresas turísticas}) \times 100$

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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?	✓			
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				<b>100.00</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

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: 2024

#### 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

FÓRMULA: (Número de Pláticas Informativas empresas prestadoras de servicios turísticos realizadas / Total de Pláticas Informativas empresas prestadoras de servicios turísticos programadas) 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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?		✗		El indicador no cuenta con línea base ya que es la primera medición del mismo
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				<b>87.50</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

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: 2024

**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 - Brindar asesoría 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 / Total de asesorías a prestadores turísticos para obtener sus distintivos de calidad programadas) x100

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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?		✗		El indicador no cuenta con línea base ya que es la primera medición del mismo
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				<b>87.50</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

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: 2024

**MML-07**

**Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)**

#### Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 2111108108-2408 - 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:  $(\text{Número de Publicaciones de Indicadores de la Actividad Turística realizadas} / \text{Total de Publicaciones de Indicadores de la Actividad Turística esperadas}) \times 100$

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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?	✓			
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				<b>100.00</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

**Elaboró**

**Revisó**

**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: 2024

**MML-07**

**Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)**

#### Método CREMAA

UNIDAD RESPONSABLE: 2111108108-2408 - 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: (Número de actualizaciones realizadas al Sistema de Información Turística de Quintana Roo / Total de actualizaciones al Sistema de Información Turística de Quintana Roo programadas) x100

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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?		✗		El indicador no cuenta con línea base ya que es la primera medición del mismo
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				<b>87.50</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

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: 2024

**MML-07**

**Cédula de Evaluación Programática de Indicadores (Método CREMAA)**

#### Método CREMAA

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

NIVEL: ACTIVIDAD

RESUMEN NARRATIVO: F.P.C03.A02 - Estimación de indicadores de la actividad turística

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

FÓRMULA:  $(\text{Número de Bases de Datos con Información Estadística del Sector Turístico actualizadas} / \text{Total de Bases de Datos con Información Estadística del Sector Turístico}) \times 100$

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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?	✓			
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				<b>100.00</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

**Elaboró**

**Revisó**

**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: 2024

**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.C04 - Atención prestada a turistas

INDICADOR: C4 - 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/ Total de Solicitudes de acompañamiento recibidas de turistas en la SEDETUR) 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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?	✓			
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				<b>100.00</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

**Elaboró**

**Revisó**

**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: 2024

**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.C04.A01 - Capacitar a Prestadores Servicios Turísticos en temas de seguridad y atención al turista

INDICADOR: C4A1 - Porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados en temas de seguridad y atención al turista

FÓRMULA: (Número de Prestadores de Servicios Turísticos Capacitados en temas de seguridad y atención al turista / Total de Prestadores de Servicios Turísticos que solicitan capacitación en temas de seguridad y atención al turista) x100

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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?		✗		El indicador no cuenta con línea base ya que es la primera medición del mismo
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				<b>87.50</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

**Elaboró**

**Revisó**

**Autorizó**

## 1108 - Secretaría de Turismo

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

<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO:</b>	E004 - Prestación de Servicios Turísticos
<b>EJERCICIO FISCAL:</b>	2024

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

Método CREMAA	
<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>	2111108108-1426 - Dirección de Atención al Turista Zona Norte
<b>NIVEL:</b>	ACTIVIDAD
<b>RESUMEN NARRATIVO:</b>	F.P.C04.A02 - Operación del Contact Center
<b>INDICADOR:</b>	C4A2 - Porcentaje mínimo de llamadas de atención al Turista turnadas y/o atendidas en el Contact Center
<b>FÓRMULA:</b>	(Número mínimo de llamadas de atención al Turista turnadas y/o atendidas en el Contact Center / Total de llamadas al Contact Center) 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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?	✓			
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				<b>100.00</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

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: 2024

**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.C04.A03 - Acciones de difusión de la Plataforma Guest Assist Realizadas

INDICADOR: C4A3 - Porcentaje de acciones de difusión de la Plataforma Guest Assist Realizadas

FÓRMULA:  $(\text{Número de acciones de difusión de la Plataforma Guest Assist realizadas} / \text{Total de acciones de difusión de la Plataforma Guest Assist}) \times 100$

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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?	✓			
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				<b>100.00</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

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: 2024

**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.C05 - Distintivos de Sustentabilidad Turística Alcanzados

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

FÓRMULA:  $(\text{Número de Distintivos de Sustentabilidad alcanzados por las unidades económicas o empresas turísticas} / \text{Total de Distintivos de Sustentabilidad solicitados por las unidades económicas o empresas turísticas}) \times 100$

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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?	✓			
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				<b>100.00</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

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: 2024

**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.C05.A01 - Promoción del distintivo S

INDICADOR: C5A1 - Porcentaje de Platicas Informativas para promocionar el Distintivo S realizadas

FÓRMULA: (Número de Platicas Informativas para promocionar el Distintivo S, realizadas / Total de Platicas Informativas para promocionar el Distintivo S programadas) 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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?		✗		El indicador no cuenta con línea base ya que es la primera medición del mismo
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				<b>87.50</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

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: 2024

**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.C05.A02 - Brindar 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: (Número de asesorías brindadas a prestadores turísticos para obtener sus distintivos de sustentabilidad / Total de asesorías a prestadores turísticos para obtener sus distintivos de sustentabilidad programadas) x100

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?	✓			
02 - ¿Los elementos que integran el indicador son consistentes entre sí?	✓			
03 - ¿Es claro?		✗		El indicador no cuenta con línea base ya que es la primera medición del mismo
04 - ¿Es relevante?	✓			
05 - ¿Es económico?	✓			
06 - ¿Es monitoreable?	✓			
07 - ¿Es adecuado?	✓			
08 - ¿Tiene aporte marginal?	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				<b>87.50</b>

Lcdo. Sergio Israel Padilla Castillejos

Arq. Omar Govea Hernandez

Lcdo. Bernardo Cueto Riestra

Director de Planeación y Política Turística

Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico

Secretario de Turismo

Elaboró

Revisó

Autorizó