

ANEXO I
FORMATO DEL PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA

Homoclave del formato CEMER-PMR-001	Fecha de publicación del formato en el POE
--	---

I. Datos Generales

Nombre de la institución	Secretaría de Turismo			
Nombre del Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	Arq. Omar Govea Hernández			
Cargo	Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria			
Periodo de implementación del Programa de Mejora Regulatoria	Del:	01/01/2025	Al:	31/12/2025

II. Introducción

El Registro Estatal de Turismo se puso en marcha desde el año 2022, con un cierre de 605 empresas inscritas; el año 2023 cerró con la emisión de 2043 constancias, un incremento del 238%, y del 25 enero del 2024 a la fecha, se han emitido 2170 constancias de inscripción, que equivalen al 6% de incremento con respecto al año pasado.

Como parte de la evaluación de la implementación del Registro Estatal de Turismo, en 2022 se aplicó una encuesta de satisfacción de uso de la plataforma para el registro, en la que más del 77% la evaluó como un proceso muy sencillo de registro y satisfactorio. Como parte de las acciones de mejora de la plataforma, en enero del 2024 se realizó el lanzamiento de la nueva plataforma, buscando que el sistema fuera más intuitivo, accesible y facilite la administración de los negocios, así como el desarrollo de nuevas funcionalidades para proporcionar ayuda a los prestadores de servicios turísticos y mayores niveles en la seguridad de la información, resultando con el 94% de satisfacción de los usuarios.

Actualmente el Registro Estatal de Turismo forma parte del programa para la Implementación de Mejora Regulatoria en el Estado de Quintana Roo para el desarrollo de la Ventanilla única de trámites digitales, presidido por la OCDE en colaboración con CEMER.

III. Objetivos del programa

1. El Programa de Mejora Regulatoria 2025 aplicará para el trámite de Inscripción y refrendo al Registro Estatal de Turismo de Quintana Roo (RETUR-Q), con el objetivo de contar con un sistema que integre procesos simplificados, más amigables e intuitivos para el usuario o prestador de servicios turísticos, reduciendo los tiempos de captura de datos, validación y emisión de la constancia.
2. Promover la competitividad, el ordenamiento y el desarrollo del sector turístico mediante la implementación de políticas y medidas que fomenten la inversión, la innovación, la calidad y la diversificación de los productos y servicios turísticos.

IV. Diagnóstico

El Reglamento de la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo publicado el 03 de agosto del 2022 (versión vigente), en su capítulo XVI, hace referencia a la Plataforma Estatal de Servicios Turísticos, nombre que anteriormente se encontraba en la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo. En la versión vigente de esta Ley, publicada el pasado 05 de marzo del 2024, se cambia el nombre de la Plataforma por el Registro Estatal de Turismo, nombre común conocido en el sector turístico, por lo que es indispensable que se actualice en dicho instrumento normativo.

La actualización de la plataforma se llevó a cabo en enero del 2024, considerando que el sistema es más intuitivo y accesible, cuenta con nuevas funcionalidades para facilitar la administración, registro y seguimiento de los negocios; además de los medios de contacto para la atención a dudas, cuenta con un chatbot y una mesa de ayuda para proporcionar ayuda a los prestadores de servicios turísticos, y cuenta con mayores niveles de seguridad en la información, con respecto a la primera versión de la plataforma. Por lo anterior, la plataforma está actualizada con mejores cambios y es muy amigable para el público en general.

Actualmente se cuenta con interoperabilidad con SAT-Q para la validación de las licencias de funcionamiento estatal, así mismo, se cuenta con el catálogo oficial de los prestadores de servicios turísticos y se ha habilitado el geportal, actualizados en tiempo real, para la consulta pública.

V. Orden de prioridades

Regulaciones	Trámites y servicios
1. Elaboración y publicación de la Convocatoria de inscripción y refrendo al RETUR-Q 2025	1. Simplificación del trámite Registro Estatal de Turismo de Quintana Roo (RETUR-Q)

VI. Plan de acción

VI.a Mejora de la regulación

Nombre de la regulación	Convocatoria de inscripción y refrendo al RETUR-Q 2025				
Homoclave o ID en el catálogo Nacional/Estatal	162747	Clasificación:	Convocatoria		
Unidad Administrativa responsable	Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la información Pública y Protección de Datos Personales y Archivo				
Tipo de propuesta	Reformar				
Acciones de mejora específica	Meta	Indicador de cumplimiento	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Reforma de la Convocatoria de inscripción y refrendo al RETUR-Q 2025.	Reforma de la Convocatoria de inscripción y refrendo al RETUR-Q 2025.	Porcentaje de cumplimiento en la reforma publicada de la Convocatoria de inscripción y refrendo al RETUR-Q 2025 (Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas) *100	Lic. Alejandro de Jesús Mora Castillo, Director Jurídico y Enlace de la Unidad de Transparencia, Acceso a la información Pública y Protección de Datos Personales y Coordinador de Archivos	10/01/2025	28/02/2025

Cronograma de actividades													
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag o	Se p	Oc t	No v	Di c
1	Elaboración de la propuesta de la Convocatoria de inscripción y refrendo al RETUR-Q 2025	X											
2	Revisión de la Convocatoria de inscripción y refrendo al RETUR-Q 2025	X											
3	Diseño e imagen de la Convocatoria de inscripción y refrendo al RETUR-Q 2025	X											
4	Publicación de la Reforma Convocatoria de inscripción y refrendo al RETUR-Q 2025, en el Periódico Oficial.	X	X										
5	Inscripción de la Convocatoria de la inscripción y refrendo al RETUR-Q 2025, en el CNARTyS		X										

VI.b Simplificación de trámites y servicios					
Nombre del trámite o servicio	Registro Estatal de Turismo de Quintana Roo (RETUR-Q)				
Homoclave en el catálogo Nacional/Estatal	SEDETUR-2022-1803-002-A; SEDETUR-2022-1803-002-C	Clasificación:	Trámite		
Unidad Administrativa responsable	Dirección de Programas Especiales Zona Norte				
Tipo de propuesta	B. Modificación				
Acciones de Simplificación Específica	Meta	Indicador de cumplimiento	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Simplificación del proceso para el trámite del Refrendo e inscripción del Registro Estatal de Turismo de Quintana Roo (RETUR-Q); modalidad establecimientos (SEDETUR-2022-1803-002-A)	Contar con un proceso simplificado para el trámite del Registro Estatal de Turismo de Quintana Roo (RETUR-Q); modalidad establecimientos.	Porcentaje de cumplimiento en la Simplificación del proceso para el trámite del refrendo e inscripción del Registro Estatal de Turismo de Quintana Roo (RETUR-Q); modalidad establecimientos. (Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas) *100	Mtra. Ana María Mac Gregor Valdés, Directora de Programas Especiales Zona Norte	01/01/2025	31/12/2025

Acciones de Simplificación Específica	Meta	Indicador de cumplimiento	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Simplificación del proceso para el trámite del Refrendo e inscripción del Registro Estatal de Turismo de Quintana Roo (RETUR-Q); modalidad servicios (SEDETUR-2022-1803-002-C) ..	Contar con un proceso simplificado para el trámite del Registro Estatal de Turismo de Quintana Roo (RETUR-Q). modalidad servicios.	Porcentaje de cumplimiento en la Simplificación del proceso para el trámite del refrendo e inscripción del Registro Estatal de Turismo de Quintana Roo (RETUR-Q); modalidad servicios. (Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas) *100	Mtra. Ana María Mac Gregor Valdés, Directora de Programas Especiales Zona Norte	01/01/2025	31/12/2025

Cronograma de actividades

No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Realizar el mapeo del trámite para identificar los requisitos y procesos que se pueden simplificar. Modalidad Establecimientos y modalidad Servicios.	X	X	X	X								
2	Diseño de los trámites con los requisitos y procesos simplificados.			X	X	X	X	X					
3	Documentar y validar la ficha de los trámites.					X	X	X					
4	Digitalizar la simplificación del proceso de los trámites 2026, en la plataforma del Sistema RETUR-Q.								X	X	X	X	
5	Diseño y actualización de la Convocatoria de inscripción y refrendo al RETUR-Q 2026.										X	X	X

VII. Propuestas y recomendaciones de la Autoridad de Mejora Regulatoria

VIII. Respuesta del Sujeto Obligado a las propuestas y recomendaciones

IX. Apartado de Firmas

 Mtra. Ana María Mac Gregor Valdés Directora de Programas Especiales Zona Norte	 Arq. Omar Covea Hernández Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria	 Lic. Bernardo Cueto Riestra Secretario de Turismo
--	---	---