



RENOVAMOS PARA CRECER
SOLIDARIDAD
GOBIERNO MUNICIPAL • 2021 - 2024

SECRETARÍA
DE TURISMO

INFORME DE ACTIVIDADES DE LA SECRETARÍA DE TURISMO

CUARTO TRIMESTRE OCTUBRE-DICIEMBRE

EJERCICIO FISCAL 2021

FECHA DE ELABORACIÓN: 05 DE ENERO DEL 2022



H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
SECRETARÍA DE TURISMO
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024



“PROYECTOS COORDINADOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA TURÍSTICA EN EL MUNICIPIO”	
Unidad Administrativa:	Despacho de la Secretaría de Turismo
Línea de acción PMD:	2.1.18. Promover acciones para la planeación y el financiamiento de proyectos para el desarrollo turístico sustentable.
Periodo que se informa:	Del 01 de julio al 31 de diciembre del 2021. (semestral)

Objetivo: Potenciar la actividad turística y el uso sostenible de los recursos culturales y naturales en el destino a través del trabajo coordinado de proyectos turísticos que el Gobierno de Solidaridad está implementando a través de la Secretaría de Turismo, con la colaboración de diferentes actores del sector y de la sociedad civil.

Población objetivo: Sector turístico y turistas del Municipio de Solidaridad

Resultados: Durante el segundo semestre del 2021 se trabajó en **3 proyectos adicionales** primordiales para consolidar la actividad turística del municipio, y se dio seguimiento al proyecto para fortalecer el CAPTA:

- 1.- Reactivación de la Guía Turística. (Se anexa información en el informe de la Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción)
- 2.- Fortalecimiento del Subcomité Sectorial de Turismo (se anexa la información en la hoja 4).
- 3.- Reactivación del Consejo Consultivo de Turismo.
- 4.- Fortalecimiento del “Centro de Atención y Protección al Turista, CAPTA” (Se anexa información en las páginas 21, 22 y 23 de este reporte).

- Reactivación del Consejo Consultivo de Turismo

Con el propósito de adecuar el Reglamento del Consejo Consultivo de Turismo a las disposiciones jurídicas en la materia, en colaboración con la Regidora de Turismo, Lic Anaiza Quian Medina, se hace la revisión del Reglamento cuya última reforma data del 2014. Asimismo se revisan las propuestas hechas por el Síndico Municipal y por el Consejo Coordinador Empresarial.

La nueva versión fue aprobada en la Sexta Sesión Ordinaria de Cabildo del Honorable Ayuntamiento de Solidaridad, el día 23 de diciembre del 2021, dando como resultado un Reglamento con:

Enfoque con equidad de género.

Alineación a la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo y su Reglamento.

Esta acción sienta las bases para fortalecer este órgano de consulta y gobernanza participativa, que se encargará de vigilar la Implementación del Plan Maestro Sustentable 2030, de acuerdo a lo establecido por las disposiciones estatales en materia turística.



“VÍNCULO CON GRUPO DE ACTORES DEL DESTINO PARA LA REALIZACIÓN DE PROYECTOS”	
Unidad Administrativa:	Despacho de la Secretaría de Turismo
Línea de acción PMD:	2.1.18. Promover acciones para la planeación y el financiamiento de proyectos para el desarrollo turístico sustentable.
Periodo que se informa:	Del 01 de octubre al 31 de diciembre del 2021.

Objetivo: Trabajar de manera coordinada entre diversos actores del destino involucrados en la actividad turística y el gobierno municipal, a través de la Secretaría de Turismo, con el fin de fortalecer el desarrollo del turismo en el Municipio y la región.

Población objetivo: Actores que participan en el desarrollo de la actividad turística.

Resultados:

Grupo de actores contactados:	1 (sector educativo)
Grupo de actores que se reforzaron:	4 (sociedad civil, empresarios del sector turístico, directivos de asociaciones, funcionarios de turismo)
Listado de actores contactados por grupo:	17

En este trimestre se tuvo una importante vinculación con los 4 grupos de actores involucrados en el fortalecimiento del desarrollo turístico, previamente establecidos y contactados. Cabe aclarar que debido al cambio de administración, en este trimestre se reforzaron vínculos con actores que ya se había tenido un acercamiento en la administración anterior.

Listado de actores contactados por grupo:

Sociedad civil	<ul style="list-style-type: none"> • Centro Cultural el Hongo
Empresarios del Sector turístico	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo Xcaret • Empresa Grupo Atracción • Alltournative • Kantun Chi • Club de Playa Mimitas • Aeropuertos del Sureste (ASUR) • Empresa Marketing México • Grupo Costamed
Directivos de Asociaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Asociación de Hoteles de la Riviera Maya • Asociación de Pequeños Hoteles del Centro de Playa del Carmen • Sociedad Cooperativa Pesquera Xaman Há
Funcionarios de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo del Estado (SEDETUR) • Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo (CPTQ)
Sector educativo	<ul style="list-style-type: none"> • Universidad Vizcaya • Universidad Tecnológica de la Riviera Maya (UTRM) • Instituto de Capacitación Turística (ICAT)



H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
SECRETARÍA DE TURISMO
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024



- 1era Reunión de Trabajo con Autoridades de SEDETUR y secretarios y Directores de Turismo.

El 28 de octubre, en las oficinas de SEDETUR, se llevó a cabo la 1era Reunión de Trabajo con Autoridades de SEDETUR y Secretarios y Directores de Turismo de los demás Municipios del Estado, donde la Secretaría de Turismo del Estado presentó las perspectivas del sector, el plan maestro de turismo sustentable Q. Roo 2030 y los proyectos prioritarios, con el fin de trabajar en conjunto a favor del turismo en el estado. La Secretaria de Turismo de Solidaridad, adquiere el compromiso de la colaboración y de sumarse a las acciones para implementar los proyectos estatales a nivel municipal. Asimismo, acuerda organizar el Taller de Implementación del Plan Maestro de Turismo Sustentable 2030, en el que se involucre a los diversos actores del destino.

- Subcomité Sectorial De Turismo, COPLADEMUN

El 29 de octubre, se llevó a cabo la Instalación y Primera Sesión Ordinaria del Subcomité Sectorial de Turismo de Solidaridad, COPLADEMUN que tuvo lugar en el salón Oval del Nuevo Palacio Municipal, con la presencia de representantes del sector privado, instituciones educativas y sociedad civil, y en el cual se presentó el plan de trabajo de la Secretaría de Turismo.

Se logra consolidar la estructura de trabajo del Subcomité Sectorial de Turismo conformado por **21 miembros** representantes de diversos sectores, se presenta y aprueba el **Plan de Trabajo** y el **Calendario de Sesiones** de los meses restantes del 2021.

El 15 de diciembre, se llevó a cabo la "Segunda Sesión Ordinaria del Subcomité Sectorial de Turismo del Comité de Planeación para el Desarrollo del Municipio de Solidaridad (COPLADEMUN), Administración 2021 – 2024", que tuvo lugar en el Salón Oval del Nuevo Palacio Municipal, en el cual se revisaron las líneas de acción propuestas para el Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Como resultado, los representantes de diferentes sectores definieron los **principales temas de atención en el sector turístico**, los cuales solicitaron sean incluidos en el Plan Municipal de Desarrollo.

Asimismo, se logra el compromiso de SEDETUR para **replicar sus programas estatales** a nivel municipal, que agilicen la implementación del Plan Maestro de Turismo Sustentable 2030 (PMTS) en el municipio.

Sesiones realizadas: **3**
Miembros integrados: **19**





Evidencias:

Reunión con Grupo Xcaret



Reunión de trabajo con Asociación de Hoteles



Reunión de trabajo con el CPTQ



1ra Reunión con autoridades de SEDETUR



Segunda Sesión Ordinaria del Subcomité Sectorial de Turismo



**H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
SECRETARÍA DE TURISMO
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024**



“VINCULACIÓN CON INSTANCIAS DE ATENCIÓN AL TURISTA PARA INTEGRARSE AL TRABAJO COORDINADO CON EL CAPTA”	
Unidad Administrativa:	Despacho de la Secretaría de Turismo
Línea de acción PMD:	2.1.17. Crear y atender al turista en el Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA)
Periodo que se informa:	Del 01 de octubre al 31 de diciembre del 2021.

Objetivo: Trabajar de forma coordinada entre el CAPTA y las dependencias de los tres niveles de gobierno para atender de manera integral las distintas problemáticas de los turistas nacionales e internacionales.

Población objetivo: Instancias de atención al turista

Resultados:

Instancias de atención al turista integradas	6
	Fiscalía General del Estado de Quintana Roo Dirección de Derechos Humanos Dirección de Atención al Migrante Policía Turística Ministerios Público Dirección de Salud Física y Mental

El 15 de octubre se reúnen en las instalaciones del CAPTA, la Secretaria de Turismo y el Comandante Gerardo Arzate, Director de la Policía Turística, en donde se determinó de común acuerdo establecer **estrategias de cooperación** para brindar una atención eficiente a los turistas que lo requieran.

El 9 de noviembre, se llevó a cabo la reunión entre la Secretaria de Turismo de Solidaridad y el vice Fiscal del Estado. Como resultado, se determina trabajar de manera coordinada para establecer una **unidad de atención de la Fiscalía General del Estado** en las oficinas del CAPTA, que permita dar atención primordial al turismo.

Resalta la visita de supervisión al CAPTA que realizaron el 30 de diciembre la Maestra Roxana Lili Campos Mirando, presidenta municipal en compañía del Fiscal del Estado. En su recorrido apreciaron el trabajo de reorganización de esta área e hicieron valiosos comentarios para incrementar su eficiencia. Con la Fiscalía del Estado se ha establecido un vínculo de trabajo cercano a fin de lograr que los visitantes que lo requieran, sean atendidos con celeridad y resultados. Esto sin duda alguna, contribuye a mejorar la percepción de los viajeros sobre el destino, al tiempo que mejora la seguridad del municipio.

El 14 de diciembre se realizó la primera reunión entre la Secretaría de Turismo y la Asociación de Hoteles del Centro de Playa del Carmen, donde se presentaron **las herramientas con las que**



cuenta el Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA). Como resultado, se identificaron las principales necesidades que afectan a este sector y las propuestas de solución.

Principales necesidades: Seguridad en primer término, seguido de planteamientos para mejorar la iluminación de calles y espacios públicos; pintar y remodelar parques, mejorar el servicio de recoja de basura, continuar con el ordenamiento del comercio ambulante, entre las más importantes, son las propuestas recibidas que se procesarán en colaboración con las áreas responsables de la administración pública.

Evidencias:

Visita de la Presidenta Municipal y el Fiscal General del Estado.



Reunión con la Asociación de Hoteles del Centro de Playa del Carmen



**H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
 SECRETARÍA DE TURISMO
 PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
 2021 - 2024**

Reunión con Director de Policía Turística





“OTRAS ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA (CAPTA)”	
Unidad Administrativa:	Despacho de la Secretaría de Turismo
Línea de acción PMD:	2.1.17. Crear y atender al turista en el Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA)
Periodo que se informa:	Del 01 de octubre al 31 de diciembre del 2021.

Objetivo: Implementar material y herramientas que contribuyan a un mejor servicio y atención a los turistas y visitantes del CAPTA.

Población Objetivo: Visitantes y población en general

Resultados: 4 acciones realizadas para fortalecer la atención y seguridad de nuestros turistas y visitantes.

- Campaña de difusión.

Durante el mes de diciembre se realizó una campaña de difusión a cargo del Coordinador de CAPTA, Lic Wesley Peniche, junto con personal de la Secretaría de Turismo, en la cual se hizo entrega de carteles informativos a locatarios de la Quinta Avenida y a hoteles del centro, sobre la App Guest Assist y de los servicios de CAPTA, que son herramientas ideales para auxiliar y orientar a los visitantes de nuestro polo turístico.

Se repartieron 110 carteles a hoteles, restaurantes y comercios turísticos.

Establecimientos beneficiados: 110

- Sección de CAPTA en Guía Turística.

Se adicionó la **sección de CAPTA en el sitio web de la Guía Turística**, asimismo se incluye información sobre medidas preventivas y las acciones que los turistas deben evitar para no ser infraccionados.

- Capacitación de personal para brindar mejor atención e información al turista.

Durante el trimestre, el personal de CAPTA recibió diversas capacitaciones que les brindaron las herramientas para mejorar las habilidades y la calidad en la atención a turistas que lleguen a las oficinas, entre estas están los temas de anticorrupción, derechos humanos de personas migrantes, relaciones humanas y manejo de conflictos, y comunicación asertiva. Asimismo, de temas referentes a información turística, sobre cavernas y cuevas, actualización de los servicios que ofrecen los parques turísticos, para lo cual se contó con el apoyo del Grupo Xcaret, Alltournative, Ecoparque Kantun-Chi.

Personal capacitado: 5

Cursos tomados: 5



- 1ra Reunión Interinstitucional.

El 11 de noviembre se realizó la 1a Reunión Interinstitucional con diversas autoridades del municipio para tratar temas de protección al turista. Como resultado de la reunión, se fortalecen los lazos interinstitucionales y se asignarán **enlaces en cada una de las áreas** para fortalecer CAPTA.

Asimismo, se determinó la necesidad de contar con protocolos de atención bien definidos y promover información en temas de prevención de delitos. Asimismo, se acordó que cada institución enviaría información para enriquecer los **protocolos de atención** y la información que se publica a través de la página del capta.

Asistencia:	15 representantes de dependencias
Listado de dependencias:	Instituto de las Mujeres DIF Secretaría de Justicia Social y Participación Ciudadana Dirección de Salud Física y Mental Secretaría de Seguridad Pública Policía Turística Secretaría General Dirección de Atención al Migrante Asuntos Nacionales e Internacionales Derechos Humanos 1ra Regiduría Dirección General del Hospital General Dirección de Atención al Turista, SEDETUR Justicia Cívica y Convivencia Humana



**H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
SECRETARÍA DE TURISMO
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024**



Evidencias:

Medidas preventivas en la sección de CAPTA



Actualización de información turística



1ra Reunión Interinstitucional



H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
SECRETARÍA DE TURISMO
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024



“ATENCIÓN A TURISTAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA (CAPTA)”	
Unidad Administrativa:	Despacho de la Secretaría de Turismo
Línea de acción PMD:	2.1.17. Crear y atender al turista en el Centro de Atención y Proyección al Turista (CAPTA)
Periodo que se informa:	Del 01 de julio al 31 de diciembre del 2021 (semestral)

Objetivo: Brindar atención a los visitantes nacionales y extranjeros que solicitan apoyo por alguna problemática durante su estancia en nuestro destino o requieren de algún tipo de información.

Población objetivo: Turistas nacionales e internacionales

Resultados:

RESULTADOS DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2021

Total de personas atendidas:	553
Turistas nacionales	209
Turistas extranjeros	344
Mujeres	264
Hombres	289

TEMAS

Información turística	451
Casos de incidencias mayores	102



H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
SECRETARÍA DE TURISMO
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024

Se brindó apoyo y orientación gratuita y bilingüe, a los turistas nacionales y extranjeros que se contactaron vía telefónica o que acudieron a las instalaciones del CAPTA o al módulo de información turística de la Secretaría de Turismo, y en los casos necesarios, se canalizaron a las dependencias correspondientes, de los tres niveles de gobierno para su pronto auxilio. Asimismo, se proporcionó información turística de Solidaridad y de Quintana Roo a quienes lo requirieron.

A continuación, se presentan los casos atendidos por mes, tomando en cuenta que la operación de las oficinas del CAPTA se vio afectada por el cambio de administración. La nueva administración recibió un CAPTA inoperante por falta de una estructura definida del personal y porque las instalaciones no estaban adecuadas para recibir a los turistas en el lugar.





Asimismo, se atendieron casos de incidencias mayores que requirieron de un acompañamiento más completo y por lo tanto se necesitó dedicarle varios días para dar solución. Tal fue el caso del apoyo brindado del 4 al 8 de diciembre a una estadounidense detenida con comportamiento agresivo y diagnosticada con enfermedades mentales, en donde actuaron en coordinación el CAPTA, jueces cívicos, Dirección de Salud, Instituto de las Mujeres Geavig, DIF, Seguridad Pública, Derechos Humanos, la Dirección de Asuntos Nacionales e Internacionales, y el consulado estadounidense; hasta que sus familiares llegaron al destino para hacerse cargo de ella.

Evidencias:




Lic. Samaria Angulo Sala
Secretaría de Turismo

Elaboró: Lic. Diana Judit Dzul Huchín/ Técnico Especializado



H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
SECRETARÍA DE TURISMO
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024



"ACTIVIDADES PARA LA PROMOCIÓN DEL DESTINO"	
Unidad Administrativa:	Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción
Línea de acción PMD:	2.1.15 Diversificar y promocionar los atractivos turísticos del municipio implementando acciones que fomenten la participación de los sectores público, social y privado.
Periodo que se informa:	Del: 01 de octubre al 31 de diciembre del 2021.

Objetivo: Dar a conocer a nivel nacional e internacional a Playa del Carmen y sus atributos turísticos, con el fin de incentivar el flujo de visitantes en el destino.

Población objetivo: Proveedores de bienes y servicios turísticos, visitantes nacionales y extranjeros.

Resultados:

En este mes se reportan 1 actividades programadas: Tianguis turístico 2021. Además de trabajar en 10 acciones adicionales que abonan a la promoción de destino.

- PARTICIPACIÓN EN EL TIÁNGUIS TURÍSTICO 2021

La Secretaria de Turismo, en compañía de su coordinadora y sus directores, asistieron al Tianguis Turístico de México edición 45, 2021 que se celebró en la ciudad de Mérida en las fechas del 16 al 19 de noviembre, el cual es el evento más importante de turismo en el país.

La participación al evento tuvo como objetivo promocionar el destino además de establecer relaciones con compradores, otros expositores del sector y autoridades en el ramo, de diversas partes del país, fortaleciendo vínculos para potenciar la actividad turística del municipio.

Resultados:

Para el pabellón del Caribe Mexicano se llevaron a cabo más de 3000 citas de negocio con 42 expositores, siendo el destino que más citas llevo a Cabo Cancún, seguido por Playa del Carmen. Estas estrategias de promoción conjunta como Pabellón impulsan el turismo para la temporada 2021-2022 con el propósito de alcanzar más de 12 millones de turistas en el estado, al cierre del 2022.

La comitiva Municipal estuvo representando a Playa dentro del pabellón del Caribe Mexicano y durante los días del evento se atendieron:



H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
SECRETARÍA DE TURISMO
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024



Más de 61 citas de negocios

37 visitas de tour operadores al stand

12 entrevistas a medios de comunicación

11 reuniones con autoridades de gobierno

Participación en la grabación de un video

Comitiva municipal de 5 funcionarios

Con la participación del municipio se apoyó en temas de promoción a proveedores independientes, así como a los pequeños hoteles del centro, quienes no pudieron asistir al evento.

También con la distribución del catálogo de productos artesanales que se elaboran en el municipio con la marca Hecho en Playa del Carmen, se abre una ventana de oportunidades para un nuevo producto turístico enfocado al turismo comunitario, Asimismo, se fortalecen los vínculos de trabajo con los municipios de Tulum, Holbox, Isla Mujeres, y Cozumel.

Las citas de negocios que se atendieron durante el Tianguis, son los siguientes:

Empresa/ Institución	Giro	País/Región
Visitas Maestras	Agencia	Bélgica
OMT	Mayorista	Guatemala
Tour Diez Travel SI	Agencia	España
Triyolo Eurocar	Rent A Car	Quintana Roo
The Journey Group	Agencia	E.U.A
Badi Inversiones	Agencia	El Salvador
Nuevo Servicio Viajes	Agencia	Guatemala
Global	Mayorista	Colombia
Riesgos Y Seguros	Proveedor	Aguascalientes
Vakaciona	Agencia	Cd. México
Guía Turística	Guía	Guatemala
Balderrama Hotel	Hotel	Chihuahua
Les Maisons Du Voyage	Agencia	Francia
D Tour Travel	Agencia	México
Travel Trend	Agencia	Holanda
Grupo Origen	Publicidad	Quintana Roo
Thai L Gam	Grupos	Quintana Roo





RENOVAMOS PARA CRECER
SOLIDARIDAD
GOBIERNO MUNICIPAL · 2021 - 2024

SECRETARÍA
DE TURISMO



H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
SECRETARÍA DE TURISMO
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO

Ocean Tours	Tours	Quintana Roo
Planet Tours	Agencia	El Salvador
Air Guey	Agencia	Hidalgo
Mx Grupo	Operadora	México
Pabellón De Guanajuato	Gobierno Turismo	Guanajuato
Pabellón De Zacatecas	Gobierno Turismo	Zacatecas
Pabellón De Sonora	Gobierno Turismo	Sonora
Ayuntamiento	Gobierno Turismo	Chiapas
Medios Comunicación	Prensa	
Regina Travel	Agencia	Torreón
Viajes D Angeles	Autobuses	Torreón
Med Solution	Medical Rent	Solidaridad
Ouring Coach	Grupos	Cancún
India Plaza S.A. De C.V.	Comercio	Cancún
Travel Place	Agencia	Guatemala
Lacavi Digital	Publicidad	Cd. México
Gen Notmusa	Editorial	Cd. México
Asociación De Hoteles	Hoteles	Tepic
Mex Cellence Travel	Agencia	Cd. México
Dolce	Publicidad	Mérida
Jooyly	Agencia	Querétaro
Rey Ca Viajes	Agencia	S.L. Potosí
Viajes Aventura	Agencia	Mérida
Dualia.Es	Traducción	España
Viajes El Corte Ingles	Agencia	Cd. México
Sdt Travel	Agencia	Cancún
The Travel Planners	Agencia	India
Turismo Jericó	Agencia	Colombia
Parque Nacional	Tour	Colima
Líder Maya	Instituto	Yucatán
Parnassus Ventas	Corporativo	Cancún
Abreu	Operador T.	Portugal
Grupo Thompson	Hoteles	Playa Del C.
Pabellón Tamaulipas	Gobierno Turismo	Tamaulipas
Pabellón Jalisco	Gobierno Turismo	Jalisco
Stand Sombrerete Zacateca	Gobierno Turismo	Zacatecas
Medios Comunicación	Prensa	
CPTQ	Gobierno Turismo	Quintana Roo
Transportadora	Turismo	Chiapas
Las Guacamayas	Ecoparque	Chiapas
God Pv Operadora	Mayorista	Puerto Vallarta



H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
DIRECCIÓN DE MERCADOTECNIA
TURÍSTICA Y PROMOCIÓN
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024



Amphibian	Agencia	Veracruz	2021 - 2024
El Souvenir	Editorial	Cd. México	
Siente Oaxaca	Agencia	Oaxaca	
Miras	Software	Edo. México	
Readers Digest	Publicidad	Cd. México	
Top Yucatán	Publicidad	Yucatán	
Flag Holidays	Agencia	India	
México Planners	Agencia	Cancún	
Ir Viajes Y Tours	Agencia	Cancún	
Tu Maya	Agencia	Chetumal	
Imacop Tour	Agencia	Zapopan Jal.	
People	Publicidad	España	
Trotatoursim	Agencia	E.U.A.	
Municipio, Stand Manzanillo	Economía	Manzanillo	
Gobierno Estatal, Pabellón Tabasco	Gobierno Turismo	Tabasco	
Canacinttra	Cámara	Xalapa	
Stand Zempoala	Gobierno Turismo	Zemp. Hidalgo	
Medios Comunicación	Radio		



- Campaña comercial turística.

El 19 de octubre, se llevó a cabo la reunión de trabajo con la Lic. Ilgen Colin, para la realización de una campaña comercial turística de nuestro destino, en el cual se concretó la elaboración de un **video de bienvenida para redes sociales y un folleto promocional** que se usó para presentar en el tianguis turístico de Mérida en Noviembre 2021.

En el siguiente link se encuentra el video promocional, en el cual la presidenta municipal da la bienvenida: <https://turismo-playadelcarmen.gobiernodesolidaridad.gob.mx/>

- Promoción en aeropuertos.

El 7 de diciembre, la Secretaria de Turismo, en compañía de la Presidenta Municipal y la Regidora de Turismo, mantuvieron una reunión de trabajo con autoridades de ASUR, en el que se logra la firma de un convenio para promocionar el destino de manera conjunta, y se acuerda que la **Guía Turística aparezca en las pantallas dentro de los aeropuertos** que maneja dicha empresa.

- Asistencia al Travel Mart 2021

Se asistió al Travel Mart 2021 celebrado el 18 de octubre en Cancún, en el cual se logró la **presencia de Playa del Carmen como destino turístico líder** en el Caribe Mexicano, en importantes eventos para el sector, como éste, recordando que es el espacio de intercambio

[Handwritten signatures]



comercial turístico más importante del Caribe.

H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
DIRECCIÓN DE MERCADOTECNIA
TURÍSTICA Y PROMOCIÓN
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024

- Taller Story Telling

El 28 de octubre, se participó en el taller de Story Telling con autoridades del CPTQ, en el cual se acordó el trabajo en conjunto para desarrollar estrategias para fortalecer la marca PLAYA DEL CARMEN.

- Start up cities

El 4 de noviembre, se sostuvo una reunión de trabajo con los desarrolladores de Global Start Up Cities, con el objetivo de que Playa del Carmen y el Municipio tengan la posibilidad de ser parte de esta comunidad, en la cual se abre paso a una ventana muy grande al tema comercial de emprendimiento. Como resultado, se proponen las estrategias a seguir para la integración y para el plan de trabajo 2022. El tema central es de apoyo a nuevos emprendedores, así como a PYMES para poder internacionalizar sus productos o servicios.

- IV Pabellón Cultural y Turístico México - Reino Unido – Francia

El 22 de noviembre, se asiste a la presentación del proyecto del IV Pabellón Cultural y Turístico México - Reino Unido – Francia, y mesa de trabajo para dar seguimiento a la organización del evento que tendrá lugar en Julio de 2022 en Londres y Paris. La reunión se llevó a cabo en el IMCAS. Con estas acciones se pretende fomentar la diversificación de la oferta turística y la desestacionalización de la demanda.

- Entrevistas

Se realizaron entrevistas a diversos medios, en donde se dieron a conocer las condiciones actuales del sector turístico, y las estrategias del gobierno municipal para consolidar el turismo y la recuperación económica del destino.

Entre las principales entrevistas el 14 de noviembre se atendió a la televisora de TV Azteca, en la cual se habló sobre la participación que el Municipio tendría a través de la Secretaría de Turismo, en el Tianguis Turístico edición 2021, a celebrarse en Mérida, Yucatán; y al medio "Marcxix Noticias" donde trató temas como ocupación hotelera en el destino, Covid-Ómicron, beneficio del Tren Maya, entre otros.

- Aplicación móvil

El 6 de diciembre, se establece la primera reunión con Lic Juan José Peralta, director de la empresa ADD MKT, Marketing & Desarrollo de Software, en la cual se propuso crear una aplicación móvil de promoción del destino. Se acuerda valorar las opciones para dar seguimiento al tema



RENOVAMOS PARA CRECER
SOLIDARIDAD
GOBIERNO MUNICIPAL - 2021 - 2024

SECRETARÍA
DE TURISMO



H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
SECRETARÍA DE TURISMO
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024

- Creación de página web y de cuentas en redes sociales

Con el propósito de difundir información relevante del destino, y proporcionar información útil al turista para su estancia, se creó la página de la Secretaría de Turismo Solidaridad en Facebook y youtube.

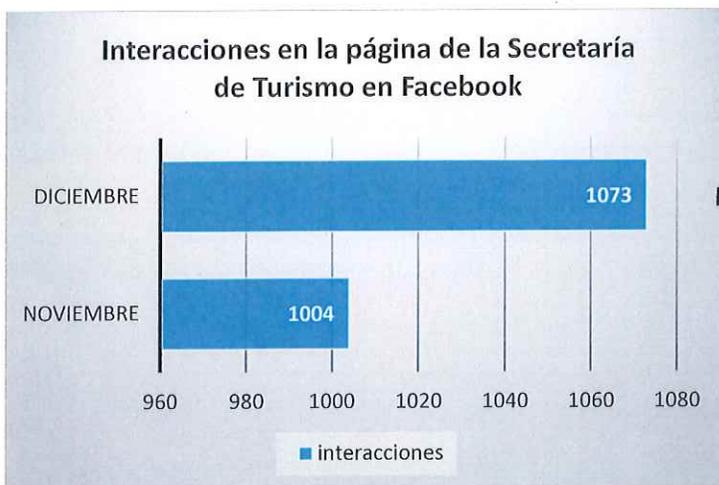
<https://www.facebook.com/PlayaDelCarmen20212024/>

<https://www.youtube.com/channel/UCwcJYNlYsT-GII4OFsczLDQ/videos>

- Generación de contenidos para redes sociales y páginas web

Se crearon diversos contenidos para alimentar las redes sociales y la página de la Secretaría de Turismo, que ayuden a mantener vigente la información sobre las actividades y eventos, así como de los recursos naturales del destino, que se difunde a través de estos medios.

	Noviembre	Diciembre
Interacciones	1004	1073
Publicaciones	15	12



H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
DIRECCIÓN DE MERCADOTECNIA
TURÍSTICA Y PROMOCIÓN
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024

También se difundieron los videos promocionales Vive Playa del Carmen, Atracciones Playa del Carmen y Cenotes Playa del Carmen, a través de la plataforma de youtube, los cuales se encuentran en los siguientes links:

<https://youtu.be/sOFyz7JScu4>

<https://youtu.be/yi86fNi-BrM>

https://youtu.be/z55_PA09-yk



- Creación de la Guía Turística y Código QR

Se creó la Guía Turística, que concentra información de las principales actividades y atractivos turísticos del destino, además de proporcionar información relevante para el turista durante su estancia en el destino.

Con fines promocionales, se creó el Código QR, que facilita el acceso a la Guía Turística y que permite trabajar la promoción del destino de manera digital. Esta herramienta fue utilizada durante la participación en el Tianguis Turístico 2021.

Los siguientes links corresponden a la Guía Turística tanto en su versión en español y en inglés:

<https://turismo-playadelcarmen.gobiernodesolidaridad.gob.mx>

<https://turismo-playadelcarmen.gobiernodesolidaridad.gob.mx/main>

La Guía ha sido enriquecida con la aportación de contenido de varias instancias, como por ejemplo, la Policía Turística, CAPTA; y de la información recabada del gremio restaurantero, de hospedaje y de otros proveedores turísticos.

Evidencias:

Código QR/guía Turística



Reunión con autoridades de ASUR



Tianguis Turístico



[Handwritten signatures]



"EVENTOS PARA LA DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA"	
Unidad Administrativa:	Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción
Línea de acción PMD:	2.1.15 Diversificar y promocionar los atractivos turísticos del municipio implementando acciones que fomenten la participación de los sectores público, social y privado.
Periodo que se informa:	Del: 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021.

Objetivo: Crear nuevos productos y atractivos turísticos; así como fortalecer los ya existentes con el fin de generar una mayor afluencia de visitantes.

Población objetivo: Proveedores de bienes y servicios turísticos, visitantes nacionales y extranjeros.

Resultados: En este trimestre se llevaron a cabo 2 eventos para la diversificación de productos: Riviera Maya Jazz Festival 2021

"Altar de muertos, una tradición muy mexicana"

- "Altar de muertos, una tradición muy mexicana"

Con el objetivo de preservar nuestras tradiciones y difundirlas a los visitantes, para celebrar el Día de Muertos, se realizó la exposición de altares en la 5ta Avenida denominado "Altar de muertos, una tradición muy mexicana" que tuvo lugar del 29 de octubre al 2 de noviembre, el cual contó con la participación de empresarios de la 5ta avenida y zona turística, a través de una convocatoria dirigida. Se contó con la participación de 17 locatarios de la 5ta Avenida, por lo cual se hizo un recorrido para visitarlos, así como de otorgarles un reconocimiento por su participación, por parte del Gobierno Municipal.

Participantes: **17 locatarios**

Afluencia turística aproximada generada: **50 mil personas.**

- Riviera Maya Jazz Festival 2021

En coordinación con los organizadores, la Secretaría de Turismo apoyó en temas de logística y una campaña promocional para el Riviera Maya Jazz Festival 2021 celebrado del 25 al 27 en Playa del Carmen el cual contó con la participación de artistas de talla internacional. Se crearon contenidos, flyers, y la información fue difundida a través de la página de la Guía Turística y las redes sociales de la Secretaría de Turismo, asimismo se hizo llegar a la Secretaría de Turismo del Estado para su difusión.

Parte del evento, consistió en un desfile sobre la 5ta Avenida.

Afluencia turística aproximada generada en 5ta Avenida: **30 mil personas**



Otras acciones:

- Generación de eventos turísticos

En busca de generar eventos turísticos de primera clase, que incremente el flujo de turistas en el destino, la Lic. Samaria Angulo Sala Secretaria de Turismo y sus Directores, llevan a cabo un acercamiento con los organizadores del Festival de Música Electrónica (15 de octubre), con la Asociación de Charros de la Riviera Maya (19 de octubre), con representantes del proyectodel Maratón Playa del Carmen, con organizadores el festival de música electrónica denominado "La Noche Blanca", con la empresa "Coordinación y Logística del Caribe" para la realización de eventos multiculturales en el destino, y con promotores del evento deportivo Tour Mundial de Gran Fondo (15 de diciembre).

- Turismo médico

Apostando a la consolidación del turismo médico en el destino, el 15 de octubre se llevó a cabo una reunión con la empresa COSTAMED, con el propósito de trabajo en conjunto para fortalecer este tipo de turismo, en el cual Playa del Carmen sea reconocido por los servicios y tratamientos médicos que brinda. Cómo resultado se acuerda revisar las acciones que se implementarían en conjunto.

Evidencias:

Reunión para festival música electrónica



Reunión con Asociación de charros




**H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
DIRECCIÓN DE MERCADOTECNIA
TURÍSTICA Y PROMOCIÓN
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024**



**H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
SECRETARÍA DE TURISMO
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024**



RENOVAMOS PARA CRECER
SOLIDARIDAD
GOBIERNO MUNICIPAL • 2021 - 2024

SECRETARÍA
DE TURISMO

Reunión con COSTAMED



Elaboró: Diana Judit Dzul Huchín, Técnico Especializado.

C. Carlos Jiménez Jiménez
Director de Mercadotecnia Turística y Promoción



**H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
SECRETARÍA DE TURISMO
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024**



**H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
DIRECCIÓN DE MERCADOTECNIA
TURÍSTICA Y PROMOCIÓN
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024**



"CURSOS DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA"	
Unidad Administrativa:	Dirección de Operaciones y Capacitación Turística
Línea de acción PMD:	2.1.14. Promover la profesionalización en el sector turístico para mejorar la calidad y competitividad en la prestación de servicios y la toma de decisiones.
Periodo que se informa:	Del: 01 de octubre al 31 de diciembre del 2021.

Objetivo: Este programa se refiere a todos los cursos, talleres, capacitaciones y los demás rubros que contribuyan a la profesionalización de las personas que laboran en el sector turístico, así como a la ciudadanía interesada y vinculada a la actividad turística en nuestro Municipio, y en el Estado de Quintana Roo. A la fecha, hemos obtenido importantes resultados en cuanto a la calidad de los contenidos, el número de participantes y en los niveles de satisfacción.

Población objetivo: Personas que laboran en el sector turístico y población en general del Municipio de Solidaridad

Resultados:

Total de cursos impartidos: 1

Total de participantes: 40 representantes de diversos sectores.

Nombre de los cursos: "Taller de implementación del Plan Maestro de Turismo Sustentable"

H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
SECRETARÍA DE TURISMO
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024

NOTA ACLARATORIA: Con motivo del inicio de la Administración 2021-2024, fue necesario trabajar primeramente en el acercamiento y establecer relaciones con diversas instancias para llegar a acuerdos de colaboración en conjunto para la capacitación y profesionalización del sector. Asimismo, nos percatamos que la administración anterior, no contaba con un calendario preestablecido de cursos programado, por lo que dicha situación imposibilitó llevar a cabo los 4 cursos y capacitaciones programadas para el trimestre a reportar.

De igual manera, la administración anterior no cumplió con las metas establecidas en sus trimestres correspondientes, pues de 14 cursos programados solo realizaron 8, afectando el cumplimiento general del indicador.

- TALLER DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN MAESTRO DE TURISMO SUSTENTABLE

La secretaria de Turismo encabezó el primer taller para la implementación del Plan Maestro de Turismo Sustentable en Destinos del Caribe Mexicano (PMTS), Quintana Roo 2030, con la coordinación de la Secretaría de Turismo del Estado (SEDETUR), realizado el 9 de diciembre. En el cual se contó con la asistencia de más de 40 personas, representantes de instancias de gobierno municipal y estatal, así como de la sociedad civil, instituciones educativas y sector privado. Como resultado se elaboró un diagnóstico participativo para la identificación de factores y actividades potenciales que impactan en la competitividad turística de Playa del Carmen y de Puerto Aventuras, principales centros urbanos y turísticos de Solidaridad.



RENOVAMOS PARA CRECER
SOLIDARIDAD
 GOBIERNO MUNICIPAL • 2021 - 2024

SECRETARÍA
 DE TURISMO



H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
 DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y
 CAPACITACIÓN TURÍSTICA
 PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
 2021 - 2024

- Alianzas para la profesionalización del sector turístico

Se impartió una ponencia dentro del Congreso Internacional de Turismo, organizado por la escuela profesional de turismo y hotelería de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú, con el tema "Desarrollo de experiencias turísticas". Donde se destacó la elaboración de paquetes o servicios turísticos resaltando los aspectos culturales, rurales, sostenibles y sobre todo que nos dejen experiencias o vivencias del Destino Playa del Carmen.

Acercamientos con la Universidad Vizcaya, la Coordinación del Empleo, la Dirección de Capacitación y Cultura Turística de SEDETUR, y otras empresas particulares; con el objetivo de realizar convenios en favor de la capacitación laboral y la obtención de certificaciones para los trabajadores del sector turístico del municipio, así como de incluir temas de imagen turística del destino y las buenas prácticas.

Evidencias:



H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
 SECRETARÍA DE TURISMO
 PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
 2021 - 2024

Handwritten signature

Handwritten signature



“RECORRIDOS VIVAMOS XAMAN HA”	
Unidad Administrativa:	Dirección de Operaciones y Capacitación Turística
Línea de acción PMD:	2.1.14. Promover la profesionalización en el sector turístico para mejorar la calidad y competitividad en la prestación de servicios y la toma de decisiones.
Periodo que se informa:	Del: 01 de octubre al 31 de diciembre del 2021.

Objetivo: Crear conciencia de la importancia de la actividad turística del municipio y el cuidado de los recursos naturales y culturales, mediante la facilitación del acceso de la población en situación de vulnerabilidad, principalmente niños y adolescentes, a parques y lugares turísticos del municipio de Solidaridad.

Población objetivo: Población del municipio de Solidaridad, dando énfasis especial a niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad.

Resultados:

Durante este trimestre no se llevaron actividades referentes al indicador, debido a que se dio prioridad al cuidado y protección de los menores y sus familias ante la pandemia por COVID-19. Además de considerar que la mayoría de los padres de familia trabajan en el sector turístico por lo que se encuentran más expuestos a contagiarse, y que con los menores de edad es complicado que cumplan de manera estricta con las medidas sanitarias.

Se acordó valorar para el siguiente año, retomar este tipo de programas en beneficio de la población del municipio.

Elaboró: Diana Judit Dzul Huchín, Técnico Especializado.



H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
SECRETARÍA DE TURISMO
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024

C. Fernando Muñoz Calero
 Director de Operaciones y
 Capacitación Turística



H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y
CAPACITACIÓN TURÍSTICA
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024