



RENOVAMOS PARA CRECER
SOLIDARIDAD
GOBIERNO MUNICIPAL • 2021 - 2024

SECRETARÍA DE TURISMO

"2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia
Laboral en el Estado de Quintana Roo"

INFORME DE ACTIVIDADES DE LA SECRETARÍA DE TURISMO

PRIMER TRIMESTRE ENERO-MARZO EJERCICIO FISCAL 2022

**FECHA DE ELABORACIÓN:
05 DE ABRIL DEL 2022**



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



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

Diversificación de la oferta turística

Unidad Administrativa:	Dirección de Operaciones y Capacitación Turística
Línea de acción PMD:	4.I.10. Generar un calendario permanente actualizado de eventos recurrentes y esporádicos, así como un directorio oficial de proveedores de servicios turísticos, categorizado de manera que facilite la exploración de la oferta comercial disponible.
Periodo que se informa:	Del 01 de enero al 31 de marzo del 2022

Objetivo: Contar con información disponible y actualizada de eventos, festivales multiculturales, productos turísticos, y de proveedores de servicios turísticos existentes en el Municipio.

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

Resultados: Durante el trimestre no se programan acciones ni se reportan avances. Sin embargo se establece que las actividades que se llevaran a cabo para poner a disposición la información y ampliar las opciones de la oferta que se ofrece a los turistas son:

- Actualización de la Base de Proveedores Turísticos
- Elaboración del calendario de festivales multiculturales y eventos
- Publicación de la Base de Proveedores Turísticos y calendario de festivales multiculturales y eventos

Cabe aclarar que, las acciones se estarán reportando como productos terminados, es por ello que a pesar que en el trimestre se empezó a trabajar en ellas, no se reportan como avance.

• **Actualización de la Base de Proveedores Turísticos**

Durante el mes de marzo se inició con la revisión y actualización de la base de datos de la Base de Proveedores Turísticos de Playa del Carmen y sus alrededores, verificando a través de llamadas telefónicas, cuáles están en operando y sustituyendo los datos que están en desuso.

Al corte del trimestre, se tiene un total de 677 proveedores turísticos, divididos en las siguientes categorías:

CATEGORÍA	CANTIDAD
Spa´s y masajes	44
Buceo/Pesca	38
Hoteles (centro)	165
Centros recreativos	15
Hostales	18
Arrendadoras de autos y bicicletas	41
Agencias de viaje	83



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



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



"2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo"



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

Hoteles playa (Playa del Carmen, Playacar, Puerto Aveniruras, Xpu-Ha, Akumal, Kantenah)	107
Restaurantes	51
Discotecas y bares	56
Supermercados	21
Iglesias	20
Cenotes	18
Total	677

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

OTRAS ACCIONES:

Durante el trimestre se llevaron a cabo otras acciones para impulsar nuevos productos y servicios turísticos del destino, en la cual la Secretaría de Turismo fungió como enlace ante las instancias correspondientes, y también brindó orientación a los productores o prestadores de servicios turísticos.

- **Start Up City**

El Start Up City es un programa o plataforma que impulsa el emprendimiento a través de acompañamiento y asesorías a productores y pequeñas empresas, para internacionalizar sus productos o servicios. La Secretaría funge como enlace en el Municipio de Solidaridad, y está colaborando en proponer los proyectos que considera deben de subirse a la plataforma.

Por tal motivo se realizaron en el trimestre una serie de reuniones virtuales con los fundadores del programa, y se entrevistaron con emprendedores del Municipio para subirlos a la plataforma.

El 24 y 25 de enero, la entonces Coordinadora de la Secretaria de Turismo, C. Rocío Ocampo, se reunió con el Lic Citli Vera, Director de Industria y Comercio del Ayuntamiento, con Raquel Alcocer Quiam, Directora General de "Playamiel", y con Emilio Vázquez García Director del proyecto de Ajedrez Maya, para conocer los productos de ambos empresarios y apoyar su comercialización a nivel internacional. Como resultado de la reunión, la Secretaría de Turismo, acuerda presentar las propuestas al Start Up City para incluirlo como miembro del programa.

El 27 de enero, la C. Rocío Ocampo, sostuvo una reunión en video conferencia con el fundador de Global Start Up City, Arturo Villar Menéndez, en la cual propuso la adhesión del proyecto de Ajedrez Maya y Playamiel como nuevos integrantes a la plataforma que se trabaja de manera conjunta con la Secretaría de Turismo.

En reuniones posteriores durante los meses de febrero y marzo, con el fundador de Global StartUp Cities, Arturo Villar Menéndez, se proporcionó a ambas empresas todo el perfil de proyecto, y se dio seguimiento únicamente a Ajedrés Maya para que pueda integrarse.



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

También se habló sobre los lineamientos en el manejo de la información de las redes sociales de la Secretaría de Turismo, que se irá generando, respecto a los integrantes del proyecto, durante la veda electoral de los próximos meses.

Asimismo, se acordó trabajar en la convocatoria para buscar PYMES que requieran apoyo para su comercialización.

El 7 de marzo se realizó una reunión de intervención de Starts Up City, con el fundador y los emprendedores integrados, en la cual se propuso la realización de un evento de juegos de mesa donde resalte el ajedrez, como juego principal, para el cual se elaboren piezas gigantes en colaboración de hoteles como patrocinadores. También se propuso que se realice en conmemoración del Día del padre, 18 de junio, como fecha tentativa.

- **Turismo social para la creación de una cultura turística**

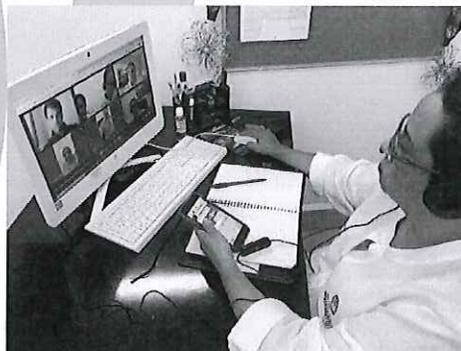
Con el propósito de retomar los acuerdos y el trabajo colaborativo con el Grupo Xcaret, el 3 de marzo se lleva una reunión con Emelia Limón, del área de Ventas del Grupo Xcaret, para dar continuidad a los recorridos sociales en beneficio de los niños de la población vulnerable del municipio, ahora dentro del programa denominado “Rincones de Playa”. Como resultado de la reunión se menciona que es necesario renovar el convenio entre las dos entidades y se turna la petición al área jurídica del Grupo Xcaret para dar seguimiento al tema.

Asimismo, se tuvo un acercamiento con Aktun Chen y Kantunchí el 8 de marzo, para presentarles el proyecto y solicitar su apoyo en patrocinio para recibir a los niños en sus parques. Como resultado, se acuerda que, una vez que la Secretaría de Turismo tenga un cronograma estructurado de los recorridos, solicite vía oficio a ambos parques el apoyo y ellos darán respuesta de acuerdo a su disponibilidad.

Además de dar la oportunidad a población vulnerable de acceder a los sitios turísticos del municipio, el programa “Rincones de Playa” pretende fomentar una cultura turística para que desde una edad temprana, la población se concientice de la importancia del turismo para el destino, y la responsabilidad que conlleva.

Evidencias:

Reunión virtual de Start Up City




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



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



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

Realización de eventos para la diversificación de atractivos turísticos

Unidad Administrativa:	Dirección de Operaciones y Capacitación Turística
Línea de acción PMD:	4.I.10. Generar un calendario permanente actualizado de eventos recurrentes y esporádicos, así como un directorio oficial de proveedores de servicios turísticos, categorizado de manera que facilite la exploración de la oferta comercial disponible.
Periodo que se informa:	Del 01 de enero al 31 de marzo del 2022

Objetivo: Facilitar la realización de eventos culturales (festivales multiculturales), que difundan las tradiciones de las comunidades locales y residentes, o eventos deportivos, que sean atractivos para los turistas y generen una mayor afluencia, a través del apoyo en la coordinación y logística de los mismos.

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

Resultados: Se llevó a cabo 1 eventos para la diversificación de producto.

Eventos realizados: 1, “Rosca de Reyes 2022”.

Afluencia aproximada: 4,640 de visitantes y locales.

Otras propuestas de eventos en el destino trabajadas: 2 (Gran Fondo World Tour 2022 y Festival del Agave)

El 6 de enero se realizó el evento de “Rosca de Reyes 2022”, coordinado por la Secretaría de Turismo y la Dirección de Operaciones y Capacitación Turística, que tuvo un acto protocolario de inicio en Parque Fundadores con la presencia de la Presidenta Municipal y otras autoridades municipales y estatales.

El objetivo del evento fue rescatar las tradiciones de nuestro país. Se contó con un total de 232 metros de rosca, distribuidos en tres puntos sobre la 5ta Avenida, el cual fue repartido a un aproximado de 4,640 de visitantes y locales que se encontraban transitando por dicha avenida. Los puntos de partida de rosca fueron:

- 1) Parque Fundadores
- 2) Entre las calles 8 y 10 sobre la Quinta avenida.
- 3) Entre las calles 28 y 30 sobre la Quinta avenida.



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



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



OTRAS ACCIONES:

- **Gran Fondo World Tour 2022**

El Gran Fondo World Tour 2022 es un evento deportivo de ciclismo a través de varios continentes y destinos reconocidos a nivel mundial.

El 08 de febrero el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, Lic. Carlos Jiménez, junto con la entonces coordinadora técnica, C. Roció Ocampo Colmenares, participaron en una reunión virtual de trabajo con el CEO y organizador del Gran Fondo World Tour 2022, el señor Jerome Alton Ortega, para presentar el proyecto y platicar sobre su realización en el destino. También participaron otros funcionarios del H. Ayuntamiento

A petición de la Lic. Samara Angulo Sala, se acuerda llevar a cabo la firma de una carta compromiso entre el Municipio de Solidaridad y los organizadores del evento, donde se menciona cuáles son los compromisos de ambas partes para que, a través del Municipio se pueda promocionar el evento, por lo que los organizadores enviarán la solicitud.

Se acuerda que el evento se realizará en Playa del Carmen en el mes de noviembre del presente año, aún con las fechas exactas por confirmar y también se acordó realizar reuniones mensuales con todos los involucrados para el seguimiento de la organización del evento.

Posteriormente se llevaron a cabo otras reuniones virtuales los días 16 y 25 de marzo, para dar seguimiento a la logística del evento. En las reuniones también se acordó que el señor José Luis Argüelles González, del área de espectáculos y actividades recreativas del Municipio, trazará la ruta para el recorrido y presentará la propuesta.

Derivado de las reuniones, el Municipio recibió la carta compromiso dirigida a la Lic. Roxana Lilí Campos Miranda, y fue turnada a la Lic. Evelyn Escalante Rivero, para su revisión, por lo que hasta el momento se está en espera del visto bueno de dicha área.

- **Celebración del Día de San Patricio**

Con motivo de conmemorar el Día de San Patricio, de Irlanda, en coordinación con la Embajada del mencionado país, debido a que es una festividad de la comunidad estadounidense, principal mercado turístico de nuestro destino, la Secretaría de Turismo realizó las gestiones necesarias para la festividad.





"2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia
Laboral en el Estado de Quintana Roo"

Se enviaron las solicitudes para que se pusieran luces verdes en el Palacio Municipal y en el Portal Maya, así como se solicitó el apoyo a la Dirección de Comercio para que los artesanos y asistentes del evento se vistan de verde. La conmemoración tendría lugar el 17 de marzo en la explanada 28 de julio, sin embargo, se canceló a petición de la Embajada de Irlanda en apoyo a Ucrania por la guerra que está viviendo.

- **Feria del Agave**

El 10 de enero el director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez Jiménez, y la Titular de la Secretaría de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala, sostuvieron una reunión de trabajo con el C. Arturo Rendón, del comité organizador de la Festival del Agave 2022, quien presentó la propuesta y se platicó de la posibilidad de llevarlo a cabo en el destino a lo largo de la 5a Avenida.

El Festival del Agave 2022 es una exposición cultural y gastronómica que resalta los productos provenientes del agave, como el mezcal y el tequila, bebidas típicas de México, para darlos a conocer a los turistas extranjeros.

Como resultado de la reunión se acordó hacer una revisión de los requisitos y permisos que se necesitan para realizar el evento, y acordar una segunda reunión.

- **Festival gastronómico Taste of the Mexican Caribbean**

El 15 de marzo, la Secretaria de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala, asistió a la reunión del Comité de Fomento a la Gastronomía de Quintana Roo, que coordina SEDETUR, en la cual se habló de la participación como Estado, en el 1er Festival Taste of the Mexican Caribbean que se llevará a cabo el 29 y 30 de abril en Puerto Juárez, Quintana Roo. En la reunión participaron los titulares de las oficinas de Turismo de los demás Municipios del Estado, así como del sector privado.

Uno de los objetivos de este festival es dar a conocer al público en general, todo el arte de la cocina típica peninsular, artesanía de la región e que impulsar los productos de la marca "Hecho en Quintana Roo".

Como resultado de la reunión la Secretaria de Turismo organizará y coordinará una comitiva con expertos en el ramo gastronómico para participar como Municipio en el festival.



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



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



"2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo"

El 22 de marzo, la titular de la Secretaría de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala, se reunió con el señor Manuel García Maldonado, de la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC), con el Chef Roberto Reta Rodríguez, con Joshedad Martínez Vera, de la Secretaría de Desarrollo Económico y Atracción de Inversiones (SEDEAI), y con la Directora de Operaciones y Capacitación Turística, Rocío Ocampo, para presentar el proyecto del festival gastronómico, "Taste of the Mexican Caribbean", que se llevará a cabo en Puerto Juárez, Cancún, el próximo 29 y 30 de abril de 2022.

La presencia de Solidaridad en el evento pretende promover la gastronomía peculiar del destino y los productos de la marca "Hecho en Playa", así como de los atractivos turísticos.

Evidencias:

Reunión de trabajo para participación en el Taste of the Mexican Caribbean



Evento Rosca de Reyes



Handwritten signature in blue ink.



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



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

Handwritten signature in blue ink.



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

Cursos de capacitación al sector turístico

Unidad Administrativa:	Dirección de Operaciones y Capacitación Turística
Línea de acción PMD:	4.I.10. Generar un calendario permanente actualizado de eventos recurrentes y esporádicos, así como un directorio oficial de proveedores de servicios turísticos, categorizado de manera que facilite la exploración de la oferta comercial disponible.
Periodo que se informa:	Del 01 de enero al 31 de marzo del 2022

Objetivo: Contribuir 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, mediante la coordinación de cursos y talleres de capacitación.

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

Resultados:

Total de cursos coordinados: 2

Nombre de los cursos:

“El turismo y la sustentabilidad”

“Código de conducta nacional para niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo y difusores por una niñez feliz”.

Total de beneficiados: 61 representantes de diversos sectores.

PERSONAL BENEFICIADO	
Hombres	27
Mujeres	34
TOTAL	61

- Curso “El turismo y la sustentabilidad”

El 25 de enero se llevó a cabo el curso de capacitación, “El turismo y la sustentabilidad“, impartido por la Jefa en Modernización a MiPymes Turísticas de SEDETUR, la Lic. Xóchitl López Sansores.

La capacitación se realizó en el Salón Oval del nuevo Palacio Municipal, y fue dirigida a prestadores de servicios turísticos y al personal de la Secretaría de Turismo y del Centro de Atención y Protección al Turista, asistiendo un total de 19 personas, de las cuales se destaca principalmente la presencia del personal del sector hotelero.



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



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



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia
Laboral en el Estado de Quintana Roo”

- **Curso “Código de conducta nacional para niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo y difusores por una niñez feliz”**

El 23 marzo se impartió el curso “Código de conducta nacional para niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo y difusores por una niñez feliz” impartido por la Lic. Xóchitl López de SEDETUR y la Lic. Adriana Cázales, Directora General del DIF Municipal.

En la capacitación se sensibilizó a los asistentes sobre la situación de trata de personas, principalmente de niñas, niños y adolescentes que existe en el destino, y se alentó a que las empresas adopten el Código de Conducta, como parte de su responsabilidad social para combatir dicha problemática. Asimismo, se les explicó el proceso a seguir para obtener esta insignia.

La capacitación tuvo lugar en el Salón Oval del nuevo Palacio Municipal con una duración total de 3 horas.

Se contó con una asistencia de 42 personas, en la cual participaron personal de diversas dependencias municipales involucradas con la atención al turista, personal de hoteles, parques temáticos, CANACO, CANIRAC, Colegio de Arquitectos, entre los principales.

OTRAS ACCIONES:

- **Gestiones para nuevos cursos de capacitación**

Durante el trimestre se realizaron acercamientos con otras áreas del Municipio y con el sector privado para gestionar nuevas capacitaciones que beneficien a los trabajadores del sector turístico.

El 28 de enero, la entonces Coordinadora de la Secretaría de Turismo, Rocío Ocampo, y personal de la Dirección de Operaciones y Capacitación Turística, sostuvieron una reunión de trabajo con el profesor Javier Basurto, Director de Educación, Desarrollo Humano y Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento, para platicar sobre la posibilidad del trabajo colaborativo en la creación de un programas de capacitación del sector turístico de nuestro destino, y tener el apoyo de dicha Dirección para conseguir capacitadores. Como resultado de la reunión se acuerda que la Secretaría de Turismo elaborará un programa de capacitaciones apoyándose del presupuesto de la Regiduría de Turismo, y el Director acuerda valorar las propuestas de capacitadores.



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



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



"2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia
Laboral en el Estado de Quintana Roo"

- **Curso "Vendedor Experto"**

Después de las gestiones realizadas entre la Directora de Operaciones y Capacitación Turística, y Emelia Limón, del área de Ventas del Grupo Xcaret, el 24 de marzo se acuerda llevar a cabo el curso "Vendedor Experto", que será impartido por personal del Grupo el día 4 de abril de 2022 en sus oficinas. El curso pretende proporcionar información actualizada de los parques con los que cuenta el Grupo Xcaret, además de compartir algunos consejos de difusión de atractivos turísticos, y beneficiará a 8 personas de la Secretaría de Turismo.

- **Visitas de inspección a parques**

Como parte de adquirir conocimiento de los atractivos turísticos del Municipio se realizaron las gestiones correspondientes con Emelia Limón, del área de ventas del Grupo Xcaret, para realizar una visita de familiarización en sus parques.

Por lo que se logró que se realizaran 3 visitas de familiarización a los parques de Xavage, Xpror y Xenses, siendo los días de los recorridos 4 de febrero, 16 y 18 de marzo, en los cuales asistieron 11 personas de la Secretaría de Turismo.

- **Participación como ponentes en temas turísticos**

Con el tema: "Características y potencialidades del Municipio de Solidaridad como destino turístico con vocación internacional", el 25 de febrero, la Lic. Diana Dzul, como personal del despacho de la Secretaría de Turismo, participó como ponente en el IV Encuentro Nacional de Autoridades del Bicentenario. En el tema se habló de las bondades de Playa del Carmen como destino, y de los beneficios y responsabilidades que este tipo de relaciones internacionales conllevan al destino.

Dicho acto fue convocado por la Secretaría Regional de la Asociación de Municipalidades de Arequipa, AMPE, la Municipalidad Distrital de Castilla y el Consejo Nacional de Regidores de Perú, CONAREP. Siendo Solidaridad el único Municipio de México invitado a participar.



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



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



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

Evidencias:

Cursos de capacitación



C. Rocío Ocampo Colmenares
 Directora de Operaciones y
 Capacitación Turística

Lic. Samaria Angulo Sala
 Secretaria de Turismo

Elaboró: Diana Judit Dzul / Técnico Especializado



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



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



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

Creación de contenidos

Unidad Administrativa:	Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción
Línea de acción PMD:	4.I.9. Propiciar el desarrollo de rutas turísticas y gastronómicas digitales, en las que se informe a los visitantes de los atractivos, actividades y servicios que ofrece la zona, ligados a reservaciones y acceso a servicios turísticos que beneficien no solo a las grandes cadenas, sino también a pequeñas empresas y proveedores especializados.
Periodo que se informa:	Del 01 de enero al 31 de marzo del 2022

Objetivo: Generar información atractiva, concisa y accesible que sea útil a los turistas y visitantes durante su estancia en el destino, la cual se les dará a conocer a través de su difusión mediante los diversos canales de comunicación; así como generar información que permita a la Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción, y a la Secretaría de Turismo alcanzar sus objetivos de manera eficiente.

Población objetivo: Los turistas, visitantes y proveedores turísticos de Playa del Carmen y los demás destinos del municipio de Solidaridad.

Resultado:

Total de contenidos creados: 75.

Durante el trimestre se trabajó en crear diseños y contenidos que permitieron a los visitantes conocer la información los diversos canales digitales de comunicación que son gestionados por la Secretaría de Turismo, a través de la Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción. Estos diseños se elaboraron con el fin de que el turista conozca algunos consejos de seguridad para su estancia en el destino y las celebraciones del país como cultura general. Algunos de los diseños que se elaboraron son:

- Efemérides del mes de febrero del 2022.
- Efemérides del mes de marzo del 2022.
- Diseño Poster Día de Reyes
- 3 Diseños Lonas Día de Reyes
- 1 Diseño Post Día de Reyes
- 5 Diseños Medidas Covid español
- 5 Diseños Medidas Covid inglés
- 6 Guías Prácticas CAPTA español
- 6 Guías Prácticas CAPTA inglés
- 4 Infografías Tips vacaciones seguras en español
- 4 Infografías Tips vacaciones seguras en inglés
- Banner Seguridad Pública con número de emergencia para la Guía Turística español
- Banner Seguridad Pública con número de emergencia para la Guía Turística inglés
- Diseño Infografía Guía Turística Digital QR tamaño carta.
- Diseño e-mailing QR Guía Turística Digital.
- Diseño de pantalla para Aeropuerto Internacional de Cancún QR Guía Turística Digital



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



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

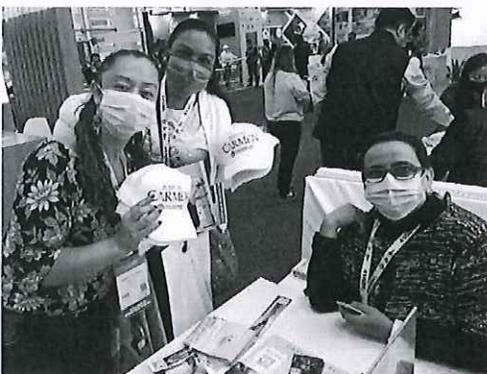
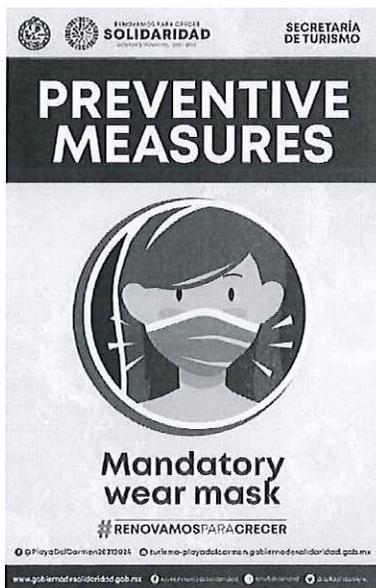
- Diseño de pantalla para ADO Guía Turística Digital QR.
- Diseño de banner Catálogo en PRODUCTOS.

Además, se crearon diseños para el material promocional que se llevó a la feria turística de ANATO 2022, celebrada en Colombia del 23 al 25 de febrero del 2022, para dar a conocer a los asistentes de dicho evento, los atractivos turísticos con los que cuenta nuestro destino, y los productos artesanales que se elaboran. Los diseños creados para tal fin fueron:

- Cuadríptico con mapa turístico de la ubicación de Playa del Carmen dentro el Caribe Mexicano y anuncios promocionales.
- Tarjetas de Presentación con QR de la Guía Turística.
- Diseño para impresión en bolsas ecológicas para promocionar el destino.
- Diseño de imagen para Imanes
- Diseño de imagen para Separadores
- Diseños de imagen para Playeras
- Diseños de imagen para Gorras

También se trabajó en el rediseño de todo el microsítio para adaptarlo a los lineamientos marcados por Ley con motivo de la veda electoral, y en el diseño de señalética dentro de las oficinas de la Secretaría de Turismo para una mejor operatividad.

Evidencias:





“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

Creación de canales digitales de comunicación

Unidad Administrativa:	Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción
Línea de acción PMD:	4.I.9. Propiciar el desarrollo de rutas turísticas y gastronómicas digitales, en las que se informe a los visitantes de los atractivos, actividades y servicios que ofrece la zona, ligados a reservaciones y acceso a servicios turísticos que beneficien no solo a las grandes cadenas, sino también a pequeñas empresas y proveedores especializados.
Periodo que se informa:	Del 01 de enero al 31 de marzo del 2022

Objetivo: Diversificar los medios digitales a través de los cuales se difunde la información de la promoción de Playa del Carmen como destino turístico, que permitan impactar a los usuarios de manera masiva.

Población objetivo: Los turistas, visitantes y proveedores turísticos de Playa del Carmen y los demás destinos del municipio de Solidaridad.

Resultado:

Canales digitales de comunicación creados: 2



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



<i>CANAL CREADO</i>	<i>IMPACTO GENERADO</i>
<i>Pantallas en aeropuerto Internacional de Cancún</i>	<i>73,000 personas diarias</i>
<i>Plataforma easymailing</i>	<i>227 cuentas de correo</i>

**H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
DIRECCIÓN DE MERCADOTECNIA
TURÍSTICA Y PROMOCIÓN • Pantallas en aeropuerto Internacional de Cancún.
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024**

Con la firma del convenio de colaboración entre el Municipio de Solidaridad y Aeropuertos del Sureste (ASUR), como resultado de las gestiones realizadas a través de la Titular de la Secretaría de Turismo, la Lic. Samaria Angulo Sala, se logró que el aeropuerto otorgara al Municipio el uso de alrededor de 200 pantallas dentro de sus corredores y salas de espera para difundir información del destino.

Por lo que, a partir del 20 de febrero, el QR de la Guía Turística de Playa del Carmen estuvo disponible en las pantallas de ASUR. De esta manera se impactó a 73,000 personas al día, que son la afluencia diaria aproximada del aeropuerto, por lo que desde su llegada a Quintana Roo, el turista tuvo presente la marca Playa del Carmen, así como también tuvo a su disposición la información de los atractivos y actividades en el destino.

Cabe recalcar que es la primera vez que ASUR abre espacio al Municipio de Solidaridad para promocionar al destino.



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

- **Plataforma easymailing**

La plataforma easymailing es una herramienta automatizada para el email marketing a través de cuentas de correo electrónico con un alcance masivo.

En aprovechamiento de esta herramienta tecnológica, y después de crear una base de datos de los contactos con diversos proveedores turísticos que se hicieron gracias a la asistencia a las ferias turísticas internacionales de ANATO, en Colombia, y de FITUR, en España, se creó una campaña de promoción de email marketing.

La campaña de promoción turística digital se realizó del 14 al 18 de marzo afectando a más de 227 cuentas de correos de proveedores turísticos como tours operadores, mayoristas, agencias de viajes y guías profesionales.

En esta campaña se les hizo llegar la información del QR de la Guía Turística de Playa del Carmen y los contactos de la Secretaría de Turismo.



OTRAS ACCIONES:

- **Pantallas en unidades de ADO**

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

Durante el trimestre también se empezaron las gestiones para llevar a acuerdo con, por lo que se realizaron dos reuniones de trabajo.

El 9 de febrero el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, Carlos Jiménez, y la titular de la Secretaría de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala, sostuvieron una reunión de trabajo con la Gerente Comercial de Autobuses de Oriente (Mobility ADO) en Playa del Carmen, Lic. Lourdes Jiménez Rojo, para plantearle la propuesta del trabajo colaborativo para impulsar estrategias de promoción del destino. Se habló de la posibilidad de publicar y distribuir el QR de la Guía Turística en las instalaciones de la terminal y en las unidades del ADO, para que los usuarios, en especial los visitantes y turistas tengan información del destino, así como de sus atractivos y servicios. En la reunión también estuvo presente la Primera Regidora de la Comisión Edilicia de Turismo, Lic. Anaiza Quian Medina. Se acordó realizar una segunda reunión de trabajo para darle seguimiento a los temas.

En una reunión posterior, el día 22 de marzo, se reúnen nuevamente a titular de la Secretaría de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala y el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, Carlos Jiménez, con Lourdes Jiménez Rojo, y en esta ocasión acompañada por la Gerente de Mercadotecnia del mismo grupo, Estefanía Martínez para trabajar en el tema del convenio de colaboración entre la Secretaría de Turismo y la empresa de ADO, que determine los lineamientos para publicar en sus pantallas el Código QR de la Guía Turística.



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



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

Resultado de la reunión se acordó que la Secretaría de Turismo proporcionaría el material digital para promocionar el QR en las pantallas de las terminales de los estados de Campeche, Yucatán y Quintana Roo, asimismo, el departamento jurídico del grupo ADO trabajará en un documento de convenio de intercambio promocional.

- **Totems publicitarios**

El 24 de enero el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez, realizó un recorrido por la 5a avenida y calles adyacentes para ubicar e identificar los “tótems publicitarios con el logotipo del municipio (administración anterior), con el objetivo es darles mejor uso para la promoción y difusión de información útil para nuestros visitantes.

El 25 de enero, el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez, sostuvo una reunión de trabajo con el director de Desarrollo Urbano y Fisonomía del H. Ayuntamiento, Arq. Arturo Regalado, para tratar el tema de los “tótems” ubicados en diversos puntos de la 5ª avenida, calle 10 y calles adyacentes. Como resultado de la reunión, el arquitecto se compromete en investigar quién está administrando actualmente los totems para ver la posibilidad de asignarlos a la Secretaría de Turismo.

Evidencias:

QR en pantallas del aeropuerto



Recorrido para verificación de totems publicitarios



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



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

Actualización de los medios digitales

Unidad Administrativa:	Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción
Línea de acción PMD:	4.I.9. Propiciar el desarrollo de rutas turísticas y gastronómicas digitales, en las que se informe a los visitantes de los atractivos, actividades y servicios que ofrece la zona, ligados a reservaciones y acceso a servicios turísticos que beneficien no solo a las grandes cadenas, sino también a pequeñas empresas y proveedores especializados.
Periodo que se informa:	Del 01 de enero al 31 de marzo del 2022

Objetivo: Compartir información de interés para los turistas, visitantes y locales, que provenga de diversas fuentes, a través de los canales digitales que gestiona la Secretaría de Turismo.

Población objetivo: Los turistas, visitantes y proveedores turísticos de Playa del Carmen y los demás destinos del municipio de Solidaridad.

Resultado:

Total de medios actualizados: 3 (Facebook, youtube, Guía Turística)



Facebook	Youtube	Guía Turística	TOTAL
44	16	40	100

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

• **Actualización de redes sociales**

Se realizó la actualización de contenido de las redes sociales de la Secretaría de Turismo, compartiendo información vigente de los eventos en el destino, y de información útil para los visitantes del destino.

Se actualizó la cuenta de Facebook y la cuenta de youtube con información generada por la propia Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción, y con información proveniente de otras cuentas de redes sociales de organismos, instituciones y otras dependencias del gobierno municipal y estatal que publiquen información relevante para el sector turístico.

En la cuenta de Facebook se hicieron 44 actualizaciones, mientras que en youtube se hicieron 16 actualizaciones.

A continuación, se presenta el impacto de las publicaciones de la cuenta de Facebook durante el trimestre enero-marzo 2022:



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Publicaciones	20	24	18	62
Personas alcanzadas	18,753	8,597	14,751	42,101
Total de seguidores (acumulativo)	835	869	1020	1020
Visitas a la página	418	246	320	984



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

• **Actualización de la Guía Turística**

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

Se realizaron las gestiones con Imagen Institucional, Comunicación Social y Tecnologías para la actualización y diseño de contenido gráfico y audiovisual para el micrositio de la Guía Turística, debido a que las áreas antes mencionadas tienen que diseñar y aprobar los contenidos, además de afectar la red social.

Se realizó un total de 40 actualizaciones en el sitio de la Guía Turística. Entre las más relevantes del trimestre se encuentran:

- Se actualizó la sección “Eventos” con las actividades que nos hicieron llegar distintas direcciones del H. Ayuntamiento.
- En la sección “Servicios” se incluyó información de ferries, la ubicación en google maps de las compañías que los administran y del muelle.
- La publicación de un video de promoción de las actividades programadas del Instituto Municipal de la Cultura y las Artes (IMCAS).

Una vez creada la sección de eventos fue aprovechada para publicar los eventos culturales y deportivos que se realizarían en el destino. Este tipo de difusión se hizo a solicitud de los organizadores de los mismos eventos que pidieron apoyo al municipio y a la Secretaría de Turismo.



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

Los contenidos de los eventos que se compartieron en el trimestre son:

- Cartel promocional de la función de box a celebrarse en la unidad deportiva Polyforum el próximo 25 de febrero de 2022.
- Flyer del evento internacional Americas Qualifier for the Men’s World Championship U-23: clasificatorio al mundial en Phuket, Tailandia, 2022.

El contenido de los eventos difundidos en la Guía Turística, pueden encontrarse a través del siguiente link:

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

Evidencias:

Actualización de la Guía Turística



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

Actualización de la cuenta de Facebook





“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

Participación en ferias turísticas

Unidad Administrativa:	Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción
Línea de acción PMD:	4.I.12. Impulsar, en colaboración con el sector turístico, el desarrollo de campañas de promoción para reactivar la llegada de visitantes a Solidaridad.
Periodo que se informa:	Del 01 de enero al 31 de marzo del 2022

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 y mantener su posicionamiento como destino, a través de la presencia de la Secretaría de Turismo como representante del Municipio, en ferias turísticas.

Población objetivo: Proveedores de servicios turísticos del Municipio de Solidaridad.

Resultado: *En este trimestre se reporta la participación en 2 ferias turísticas internacionales.*

- FITUR, España.
- ANATO, Colombia.
- Citas de negocios: más de 207



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

- FITUR, España.

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

Como estrategia de promoción turística la Secretaria de Turismo en compañía de la Presidenta Municipal, la Lic. Roxana Lilí Campos Miranda, participan en la Feria Internacional de Turismo (FITUR) en su 42 edición, que se llevó a cabo en Madrid, España del 19 al 23 de enero del 2022.

Fitur es el punto internacional de encuentro y de negocios para los profesionales del sector turístico.

De acuerdo a datos de la Directora de FITUR, en esta edición se concentró a más de 110,000 visitantes, 80,000 de ellos profesionales y además generó un impacto económico de más de 150 millones de euros (El Debate, 2022).

Resultados:

Durante el evento, la comitiva del Municipio de Solidaridad, participó en el acto inaugural de la Feria, así como en la inauguración del Pabellón Caribe Mexicano, del cual Playa del Carmen forma parte, en compañía de autoridades Estatales y Federales, llevados a cabo el 19 de enero.

En el stand asignado a Playa del Carmen, se atendió más de 70 citas de negocios, conformados por agencias de viajes, tour operadores, ministros de otros países, medios de comunicación, representantes de plataformas digitales, entre los principales. Asimismo, se concretaron citas para la Presidenta Municipal con inversionistas españoles, promotores de eventos con la



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

finalidad de buscar alternativas que aminoren las temporadas bajas, y de atraer a turistas con tendencias sustentables que permitan la renovación del destino.

Durante los días en los que el evento estuvo abierto al público en general, del 22 al 23 de enero, el stand de Playa del Carmen recibió un aproximado de 1000 personas, interesadas en considerar al destino para sus próximas vacaciones.

El 20 de enero, en el marco de FITUR, el Gobierno del Estado de Quintana Roo entregó al Municipio, los resultados del Taller de Implementación del Plan Maestro de Turismo Sustentable Quintana Roo 2030, la cual permite sumar acciones con los tres niveles de gobierno para hacer del turismo una actividad incluyente, responsable y sustentable.

Más de 70 citas de negocios

1000 visitas al stand

Comitiva municipal de
4 funcionarios



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

• ANATO, Colombia.

Playa del Carmen, participo por primera vez en el evento conocido como Vitrina Turística ANATO, celebrada en Bogotá, Colombia del 23 al 25 de febrero en su Edición 41, 2022. Al evento asistieron la Lic. Samaria Angulo Sala, Secretaria de Turismo, en compañía de Rocío Ocampo Colmenares, Directora de Operaciones y Capacitación Turística, y Carlos Jiménez Jiménez, Director de Mercadotecnia Turística y Promoción.

Esta participación fue importante considerando que Colombia se ha convertido en el segundo país emisor de turistas para el destino, después de Estado Unidos, por lo que lograr mayores vínculos para facilitar y mantener este flujo turístico es primordial.

La Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo – ANATO, es el organizador de la Vitrina Turística, el evento que desde 1982 se ha ido consolidando como el evento más importante del turismo en Colombia.

La versión número 41 de la Vitrina Turística y contó con la participación de diversos países, todos los departamentos de Colombia y diversos países, registrando más de 27.000 ingresos en tres días de negocios, destacando la calidad de los profesionales asistentes.

Resultados:

Se lograron 137 citas de negocios, de los 41 que se habían solicitado, lo importante de esto, es que, fueron con invitados profesionales de turismo, pues el evento no fue abierto al público en general.



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

Profesionales de turismo: Agencias Mayoristas/ Tour operadores, Minoristas, DMC's, Receptivos, Guías de Turismo así como Agentes de Viajes free lance. Y los principales temas de interés de los que se pidió información a la Secretaría de Turismo fueron: Hoteles en Riviera Maya y Playa del Carmen, todo incluido como pequeños receptivos, atractivos nuevos, zonas arqueológicas, cenotes, segmento de luna de miel y sobre todo un mayor interés en el mercado de Grupos e Incentivos para promocionar en la Riviera Maya.

La comitiva de Solidaridad, llevó a cabo 3 reuniones de Intercambio cultural, comercial y turístico con Municipios y Alcaldías de Colombia, los cuales fueron: Alcaldía municipal de Nobsa, Alcaldía municipal de SUCRE, y Departamento de Santander.

Asimismo, se visitó el pabellón de las autoridades de Bogotá, en donde se platicó con la Directora del Instituto Distrital de Turismo, Karen Fajardo, para tratar temas sobre seguridad de playas, el Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA), ciclovías y movilidad, rutas turísticas, y la afectación del sargazo entre otros. Se acordó trabajar para poder llevar a cabo intercambios en estos temas y en aquellos en los que puedan coadyuvar ambos gobiernos.

En el stand del Caribe Mexicano se recibió la visita de Paula Cortes Calle, Presidenta de ANATO y se abordó el tema del crecimiento del mercado colombiano en materia de turismo al país, y la importancia de la Vitrina Turística y la participación en el mismo.

La comitiva de Solidaridad se entrevistó con el Director Ejecutivo Nacional de ANATO, el señor Julián torres Sarria, para gestionar que en las próximas ediciones de este evento, Playa del Carmen pueda tener mayor promoción y presencia por parte de ellos como organizadores. Como resultado, se acordó llevar a cabo, los primeros contactos en septiembre de este año, para ver todo lo concerniente a ANATO 2023.

Como conclusión de la participación en ANATO 2022, se determinó que el interés de visitar nuestro municipio por parte de los actores del turismo colombiano nos hará buscar una mejor participación del sector turístico de Solidaridad en la próxima Vitrina y sobre todo generar mayor y mejor promoción para este mercado.



Más de 137 citas de negocios

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

Profesionales de turismo
Agencias Mayoristas/
Tour operadores, Minoristas,
DMC's, Receptivos, Guías de
Turismo así como Agentes de
Viajes free lance

4 reuniones con autorirades
de gobierno de Colombia.

Comitiva municipal de 3
funcionarios





OTRAS ACCIONES:

Durante el trimestre se llevaron a cabo diversas acciones para la participación de la Secretaría en otros eventos internacionales, así como para la optimización de diversas estrategias que aportan a la promoción turística del destino.

• **IV Pabellón Cultural y Turístico México-Francia 2022.**

El 17 de enero se llevó a cabo una reunión con los directivos y organizadores del IV Pabellón Cultural y Turístico México-Francia 2022, en la que se dio seguimiento a la participación de Solidaridad en el evento que se llevará a cabo en París, Francia, y los preparativos para la edición 2023 a celebrarse en China. Los temas que se trataron en la reunión fueron:

- Administrar y organizar las audiciones para llevar al evento México-Francia 2022 un grupo de 200 personas entre artistas y bailarines, las audiciones se llevarán a cabo en Francia.
- Apoyo de la Secretaría de Salud con las vacunas requerida para facilitar acceso a organizadores, docentes e invitados de varios países.
- Gestionar los sellos diplomáticos para suministrar el traslado de cosas comerciales.
- Revisar y recibir los requerimientos y procesos para asistir a los eventos IV Pabellón Cultural y Turístico México-Francia 2022 y Rumbo a China 2023.
- Organización la logística para la realización de la promoción que se le dará a Playa del Carmen rumbo a China 2023 que será Sede del evento.



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

• **Patrocinio para material promocional**

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

En enero se realizaron acciones para solicitar la colaboración del sector empresarial, en el patrocinio de material de promoción a usarse en la participación en eventos turísticos nacionales e internacionales.

El 10 de febrero, el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez Jiménez, junto con el coordinador general de CAPTA, Lic. Wesley Peniche, sostuvieron una reunión de trabajo con el Director General del parque natural Aktun-chen, el Lic. Lorenzo Ancona, con el objetivo de buscar alianzas y patrocinio para los materiales de promoción a utilizarse en los próximos eventos de ferias y tianguis.

Como resultado de la reunión se acordó el patrocinio de 2000 flyers con publicidad y el QR de la Guía Turística de Playa del Carmen, que se distribuyó en ANATO, Colombia.



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia
Laboral en el Estado de Quintana Roo”

- **Gestiones para filmación en destino**

Resultados:

- 2 filmaciones de una casa productora internacional
- Se entabló pláticas con una casa productora nacional para una próxima filmación.

Las filmaciones en Playa del Carmen, realizadas por casas productores de otras partes del país y del mundo, son una manera de impulsar la promoción del destino, por lo que como Secretaría de Turismo, tomamos colaboración en esta acción, al atender las solicitudes de estas casas productoras y apoyarlos en las gestiones necesarias para llevar a cabo las filmaciones.

El 14 de enero se concluyó la gestión necesaria en Secretaría General del Ayuntamiento de Solidaridad para Producciones Audiovisuales Leopard USA, LTD y se entregó oficio a la misma, donde se autoriza la realización de diversas grabaciones de video en el municipio. En dicha producción de corte inmobiliario, se hará mención de nuestro destino turístico promocionándose dentro de los Estados Unidos de Norte América.

El 11 de marzo la casa productora, Leopard USA, LTD, de la ciudad de Nueva York, Estados Unidos, solicitó nuevamente apoyo para realizar una segunda filmación. Por lo que la Dirección de Mercadotecnia y Promoción Turística gestionaron los permisos y facilidades necesarias para la realización del programa House Hunter Internacional, brindándole la respectiva atención y seguimiento para tal efecto. Cabe destacar que en esta producción se promocionará nuestro destino turístico citándolo como un destino de clase mundial. La cadena donde se transmitirá este programa es, “Home & Gardening Televisión”, (HGTV) cuya audiencia se calcula en un millón y medio de espectadores, tan solo en los Estados Unidos. La producción está dirigida a público entre 24 y 64 años de edad.

El 30 de marzo, los titulares de la Dirección de Operaciones y Capacitación Turística, C. Rocío Ocampo, y de Mercadotecnia Turística y Promoción, Carlos Jiménez, se reunieron de manera virtual con la C. Perla Avendaño, Directora de Promoción de la Secretaría de Turismo del Estado (SEDETUR) y la C. Norma Rodríguez, de la casa productora, RW Productions con sede en Ciudad de México, para tratar el tema de apoyo por parte de la Secretaría de Turismo Municipal, en las facilidades necesarias para la grabación de un reality show en diversas locaciones de Playa del Carmen. Como resultado de la reunión se acordó que la casa productora se pondrá en contacto directo con la Secretaría de Turismo Municipal para enviar las especificaciones del proyecto.



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



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

• **Monitoreo de medios de comunicación**

Resultados:

- Monitoreos realizados: 39.
- Fuentes revisadas: 25 fuentes aproximadamente por semana.

Con el propósito de conocer la imagen que el destino está teniendo ante el mundo y el país, la Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción llevó a cabo un monitoreo de noticias relevantes para el sector turístico y para el Municipio, el cual concentra información de fuentes periodísticas tanto a nivel local, como nacional e internacional.

Esta acción también es útil para la promoción del destino, pues de acuerdo a la información que se vaya encontrando en el monitoreo, se determina lo que se necesita trabajar en la imagen del destino y que serán tomadas en cuenta en la elaboración de las estrategias de promoción.

Dicho monitoreo se realizó 3 veces a la semana, y las fuentes revisadas fueron:

1.-Noticaribe	14.- Quequi
2.- PORESTO!	15.- 24 Horas Quintana Roo
3.- Diario de Quintana Roo	16.- Diario Imagen Quintana Roo
4.- La pancarta de Quintana Roo	17.- Destinos. El Universal, CDMX
5.- El punto sobre la i	18.- Hosteltur; España
6.- Nitu, Noticias de la Industria Turística	19.- Publimetro, CDMX
7.- Reportur US. USA.	20.- Reforma. CDMX
8.- Reportur MX. CDMX	21.- La Verdad
9.- Noticias Quintana Roo	22.- Palco Noticias
10.- Noticias de la Industria Turística	23.- Noticias Cancún
11.- Noticias de la Industria Turística	24.- Turquesa News
12.- Luces del Siglo	25.- La Prensa, CDMX
13.- Sol de Quintana Roo	



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

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
SECRETARÍA DE TURISMO
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024

Evidencias:

Participación en FITUR, España





“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

Participación en ANATO, Colombia



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

Filmación en destino



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





“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

Impulso y promoción a productos turísticos alternativos

Unidad Administrativa:	Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción
Línea de acción PMD:	4.I.9. Propiciar el desarrollo de rutas turísticas y gastronómicas digitales, en las que se informe a los visitantes de los atractivos, actividades y servicios que ofrece la zona, ligados a reservaciones y acceso a servicios turísticos que beneficien no solo a las grandes cadenas, sino también a pequeñas empresas y proveedores especializados.
Periodo que se informa:	Del 01 de enero al 31 de marzo del 2022

Objetivo: Lograr que los productos turísticos de turismo alternativo que existen en el Municipio de Solidaridad, se fortalezcan y sean reconocidos dentro del catálogo de atractivos del destino, a través del apoyo en temas de promoción y de vinculación con otros actores que se sumen al proyecto.

Población objetivo: Proveedores de servicios turísticos del Municipio de Solidaridad.

Resultado:

Durante el trimestre se trabajó con 2 proyectos:

“Ruta de Murales”.

“Punta Laguna”.

- **Turismo Cultural Ruta de Murales**

Con el propósito de potencializar el arte urbano, como los murales que se encuentran en diversos puntos de la ciudad, el 23 de marzo se sostuvo una reunión de trabajo con el representante del Centro Cultural “El Hongo”, Gregorio Aguilera Gutiérrez, para considerar la posibilidad de crear entre la Secretaría de Turismo y la citada organización, la ruta de los murales en la colonia El Ejido de Playa del Carmen, ya que se cuenta con más de 50 obras en el perímetro.

Cabe destacar que el proyecto de la Ruta de los Murales, que coordina el Centro Cultural El Hongo, pertenece al proyecto denominado “Barrio Cultural”, a la que también pertenecen “Parque La Ceiba, Restaurante Evass, entre los principales.

Como resultado de la reunión, se acuerda que el Centro Cultural entregará el logotipo del proyecto denominado “Barrio Cultural” a la Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción, para dar seguimiento al tema de promoción. Con esta acción se daría un gran impulso al turismo cultural en el destino.



**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**



- **Turismo rural en Punta Laguna**

El 10 de febrero la entonces Coordinadora técnica de la Secretaría de Turismo, Rocío Ocampo, sostuvo una reunión de trabajo con el C. Hermelindo Be Cituk, titular de la Unidad de Asuntos Indígenas y Pueblos Originarios, para platicar sobre la posibilidad de organizar una visita de inspección al santuario “Punta Laguna”, con el propósito de conocer el lugar, y analizar la posibilidad de fortalecerlo para ofrecerlo a nuestros visitantes un nuevo producto de turismo rural.

El 24 de febrero, el coordinador general del Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA) y personal de la Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción, realizaron un recorrido en el área natural protegida Uts K ' Uch Keech, mejor conocida como “Punta Laguna”, reserva también del mono araña, en representación de la Lic. Samaria Angulo Sala. El objetivo de dicho recorrido fue conocer las condiciones en las que opera el santuario así como las condiciones en las que viven sus pobladores. Se pretende brindar el apoyo necesario a esa comunidad, que según datos estadísticos, pertenece al municipio de Solidaridad así como el poder impulsar y promover el santuario como una nueva oferta turística para nuestros visitantes. En el recorrido estuvo presente también, titular de la Unidad de Asuntos Indígenas y Pueblos Originarios, C. Hermelindo Be Cituk.

Como resultado de la visita, la Secretaría de Turismo levantó una ficha técnica que incluye información de calidad del camino para acceder, distancias y tiempo de llegada saliendo de Playa del Carmen, tipo de transporte que llega actualmente, si trabaja con algún touroperador, horarios de operación, infraestructura con la que cuenta, capacidad del lugar, listado de carencias.

Por parte de la Secretaría de Turismo se acordó promocionar el lugar en los canales digitales que maneja y se acordó realizar una segunda visita para hacer el levantamiento de imágenes y video.



**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**



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

Evidencia:

Visita a Punta Laguna



Con Gregorio Aguilera “Ruta de Murales”



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

C. Carlos Jiménez Jiménez
Directora de Mercadotecnia
Turística y Promoción



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

Lic. Samaria Angulo Sala
Secretaria de Turismo

Elaboró: Diana Judit Dzul / Técnico Especializado



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

“VINCULACIÓN INTERINSTITUCIONAL”

Unidad Administrativa:	Despacho de la Secretaría de Turismo
Línea de acción PMD:	4.I.13 Coordinar la vinculación interinstitucional con actores involucrados del ámbito turístico, académico, económico y/o cultural, para lograr un beneficio que permee a todos los sectores sociales dentro del municipio, así como a los visitantes nacionales y extranjeros.
Periodo que se informa:	Del 01 de enero al 31 de marzo del 2022

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

Población objetivo: Proveedores turísticos y a turistas.

Resultados:

Se lleva a cabo la Instalación y la Primera Sesión del Consejo Consultivo de Turismo.

Sesiones realizadas: 1

Integrada por: 35 miembros y 10 Comisiones.

- **Consejo Consultivo de Turismo**

El 18 de febrero se llevó a cabo la Instalación y Primera Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo de Turismo, administración 2021-2024, que fue presidida por la Lic. Roxana Lilí Campos Miranda, Presidenta Municipal, y por reglamento, Presidenta del Consejo.

El evento fue coordinado por la Secretaría de Turismo, en la cual la Lic. Samaria Angulo Sala fungió como Secretaria Técnica del Consejo.

El Consejo Consultivo de Turismo es un órgano de consulta mixto, sociedad y gobierno, compuesto por expertos en todas las áreas del turismo y, que tiene como finalidad, brindar asesoría y apoyo técnico a nuestro gobierno en esta actividad, columna vertebral de nuestra economía.

Tomaron protesta como miembros del Consejo 35 personas, entre representantes del gobierno municipal y estatal, así como representantes de los sectores, sociales, privado y académico.





“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia
Laboral en el Estado de Quintana Roo”

En la sesión se aprobaron 10 comisiones que atenderán temas relevantes del sector, y los miembros que conformarán a cada una. Asimismo, se acuerda que se activarán mesas de trabajo para que las comisiones inicien sus trabajos. Las comisiones conformadas son:

- Hotelería;
- Seguridad al turista;
- Planeación, crecimiento y desarrollo urbano;
- Enriquecimiento de la oferta y promoción de los productos y servicios turísticos municipales;
- Para la mejora del servicio y la promoción de una Cultura Turística;
- Mejora regulatoria y normatividad a favor del sector turístico;
- Turismo social;
- Turismo sustentable;
- Gastronomía;
- De trabajo digno, e incluyente.



OTRAS ACCIONES:

- **Fortalecimiento de estrategias para brindar seguridad al turista.**

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

Se llevaron a cabo reuniones con diversos actores para establecer un trabajo colaborativo en la construcción de estrategias que brinden mayor seguridad al turista, a través del intercambio de conocimientos, elaboración de protocolos de actuación, etc.

El 25 enero la Titular de la Secretaría de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala y el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez Jiménez, sostuvieron una reunión con el Secretario de Seguridad Pública y Tránsito, el Comandante Raúl Alberto Tassinari, para tratar el tema de la información sobre seguridad que se incluirá en la guía turística de Playa del Carmen, con el fin de brindar recomendaciones a los turistas para una estancia segura y para evitar infracciones.

El 3 de febrero se participa en la presentación virtual del proyecto de la Embajada Canadiense en México, el cual consiste en un Taller de capacitación enfocado al personal que brinda atención al Turista. Donde se dará a conocer los protocolos para la Asistencia diplomática a la ciudadanía Británica y Canadiense. En la misma reunión se extiende la invitación a los 7 módulos de 8 horas el día 10 marzo 2022 en Cancún.

El 10 marzo personal del Despacho asistió al taller “Capacitación para personas formadoras en materia de detección, intervención y asistencia a víctimas y sobrevivientes de violencia sexual”, llevado a cabo en el Complejo de Seguridad C5 de la ciudad de Cancún y encabezado por el Gobernador del Estado, Carlos Joaquín González. Al taller asistió el Embajador de Canadá en México, Excmo. Sr. Graeme C. Clark, el cónsul y gerente de operaciones consulares de la embajada británica en México, Grace Chun, y el Sr. Kristian Hölge,



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia
Laboral en el Estado de Quintana Roo”

representante de la oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el delito (UNODC) en México. El objetivo del taller fue facilitar la atención, actuación y canalización de casos de violencia contra turistas. Después del taller se dio un recorrido a 5 de los más importantes Tour Operator mayoristas de la región por las instalaciones del C5 (West jet Holidays, Sunwing Vacations, Tui, Transar Travel: traffic tours y Air Canada Vacatios).

El 17 marzo, la titular de la Secretaría de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala y personal de las Direcciones de Mercadotecnia Turística y Promoción, y de Operaciones y Capacitación Turística, así como de la coordinación de CAPTA, asisten a la conferencia, “Comunicaciones Hostiles”, impartida por el C. Carlos Seoane Noroña, Director General de Seoane Consulting Group. El objetivo de la conferencia fue conocer todas las herramientas de protección cibernética y no caer en ningún tipo de fraudes o extorsiones, las cuales estamos expuestos todos los días mediante el uso diario de dispositivos digitales personales o laborales.

- **Firma de carta intención de colaboración con el Municipio de Zitácuaro, Michoacán**

Después de las gestiones realizadas por la Secretaria de Turismo, el 11 de marzo se logra la Firma de la carta de intención de colaboración entre el Municipio de Zitácuaro, Michoacán, representado por el Lic. Juan Antonio Ixtláhuac Orihuela, Presidente Municipal, y el Municipio de Solidaridad, Quintana Roo, representado por la Lic. Roxana Lilí Campos Miranda, Presidenta Municipal.

Esta firma se realiza con el propósito de sentar las bases para trabajar de la mano, con el intercambio de estrategias que nutrirán diversos temas, entre ellos el turismo. Después de este evento se acordó realizar una agenda de reuniones para empezar a trazar estrategias de temas puntuales, entre ellas, el turismo.

- **Colaboración en campaña contra las drogas.**

El 29 marzo la titular de la Secretaría de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala y el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, Carlos Jiménez Jiménez asistieron a la mesa de trabajo convocada por la Directora de Salud Física y Mental, Dra. Cecilia Castro Jiménez, para participar en la planeación de una campaña contra las adicciones, misma que aplicaría tanto para la población local como para su difusión al turismo.

Como resultado se acordó que se esperaba que el gobierno estatal lance su campaña el 1 de abril sobre el mismo tema, para revisarla y ver de que manera se utilizaría y cómo se sumaría el Municipio. Se programó una segunda reunión de trabajo para el día 5 de abril.


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



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

- **Colaboración para la actualización de Reglamento de Turismo del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo.**

La Secretaría de Turismo apoya a la Primera Regiduría de la Comisión Edilicia de Turismo con la actualización del Reglamento de Turismo del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo. Por lo que el 14 de febrero el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción de la Secretaría de Turismo, C. Carlos Jiménez, junto con la Titular de la Secretaría de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala, sostuvieron una reunión de trabajo con el Lic. Froylan Omaña Catzin, asesor de la Comisión Edilicia de Turismo, para hablar sobre el apoyo de la Secretaría en la revisión de los temas que incluirá el Reglamento de Turismo del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo en su actualización, para que cumpla con las actualizaciones de las disposiciones jurídicas estatales y federales de turismo.

- **Gestiones para la firma de Convenio con Aeropuertos del Sureste (ASUR)**

Gracias a las gestiones y constantes pláticas realizadas por la Secretaria de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala, con Gonzalo Alejandro Rosell Ramírez, Gerente de Relaciones Interinstitucionales, de Aeropuertos del Sureste (ASUR), se logró por primera vez, la firma de convenio de ésta importante empresa con el Municipio de Solidaridad en el que se establece acuerdos de cooperación en la promoción del destino.

La firma se realizó el 19 de febrero por parte de la Lic. Roxana Lili Campos Miranda, Presidenta del Municipio de Solidaridad, y de Ing. Carlos Trueba Coll, Representante Legal de Aeropuertos del Sureste (ASUR).



Evidencias:

Firma de carta de intención de colaboración con el Municipio de Zitácuaro, Michoacán.



Instalación y Primera Sesión del Consejo Consultivo de Turismo



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



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

“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:	4.I.15 Fortalecer el Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA) del municipio, propiciando un servicio integral personalizado, de atención y orientación a los turistas nacionales y extranjeros, en coordinación con los tres órdenes de gobierno.
Periodo que se informa:	Del 01 de enero al 31 de marzo del 2022

Objetivo: Brindar atención a los visitantes nacionales y extranjeros que requieren de algún tipo de información o soliciten apoyo por alguna incidencia presentada en el destino durante su estancia.

Población objetivo: Turistas nacionales e internacionales

Resultados:

RESULTADOS DE ENERO A MARZO DEL 2022	
Total de personas atendidas:	402
Turistas nacionales	60
Turistas extranjeros	342
Mujeres	206
Hombres	196
TEMAS	
Información turística	293
Casos de incidencias mayores	109



H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
SECRETARÍA DE TURISMO
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2022

Se brindó apoyo y orientación gratuita y bilingüe, a los turistas nacionales y extranjeros que se contactaron vía telefónica al (984) 877 3050 Ext. 10117 o (984) 116 0430, o que acudieron a las instalaciones del CAPTA o los módulos de información turística ubicados en Av. CTM con carretera Federal y en la 5ta Av. Con Constituyentes, 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.

Las dependencias a las que se canalizaron según tipo de incidencia mayor atendida son:

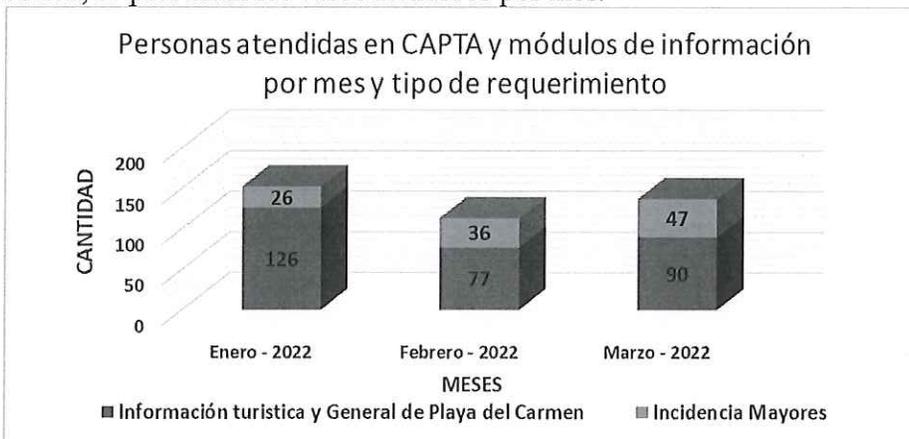
- Policía Turística
- Fiscalía General del Estado de Quintana Roo
- Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal
- Policía Municipal Preventiva
- Asuntos Internacionales
- Consulados
- Policía de Tránsito Municipal
- Emergencias
- Profeco



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

Asimismo, se proporcionó información turística de Solidaridad y de Quintana Roo a quienes lo requirieron.

A continuación, se presentan los casos atendidos por mes.



De los casos de incidencia mayor, los principales temas por los cuales llegaron los turistas son: robo, extravío y fraude.



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

Evidencias:

Por el momento no se cuenta con evidencias fotográficas disponibles debido a que no ha sido autorizado por los usuarios la toma de fotografías, sin embargo, se puede verificar la actividad en la Bitácora de registro de atenciones elaboradas y resguardadas por el Centro de Atención Y Protección a Turistas (CAPTA), la cual por contener datos personales no puede difundirse su contenido.



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

“ACCIONES PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL A TURISTAS”

Unidad Administrativa:	Despacho de la Secretaría de Turismo
Línea de acción PMD:	4.I.15 Fortalecer el Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA) del municipio, propiciando un servicio integral personalizado, de atención y orientación a los turistas nacionales y extranjeros, en coordinación con los tres órdenes de gobierno.
Periodo que se informa:	Del 01 de enero al 31 de marzo del 2022

Objetivo: Mejorar los procesos y las estrategias de atención al turista a través de la implementación de acciones que permitan el trabajo en conjunto con otras instancias y la profesionalización del personal.

Población objetivo: Turistas nacionales e internacionales

Resultados:

Durante este trimestre no se programan ni se reportan avances, no obstante, se establece que las acciones para la atención integral al turista que se estarán desarrollando son:

- *La integración física de instancias de atención al turista en el edificio de CAPTA.*
- *Las reuniones interinstitucionales.*
- *La vinculación con otros actores de atención al turista.*
- *La capacitación del personal de atención.*
- *Mejorar y promover la imagen de CAPTA.*

OTRAS ACCIONES:

- **Acondicionamiento de los módulos de información turística.**

El 25 y 27 de enero se realizó recorrido para verificar las condiciones físicas de los módulos de información turística que coordina la Secretaría de Turismo para ver la posibilidad de reubicarlos para su operación en Av Juárez y 5ta Avenida.

Los módulos que se visitaron son:

- Módulo GMB, ubicado en Av. Constituyentes con 5ta Avenida.
- Módulo de la explanada 28 de julio.

Los módulos se encontraron en un estado deteriorado en pintura, sin techo, sin piso dañado, puertas y chapas inservibles e inseguras, Instalaciones eléctricas con daño total, por lo tanto, no está operable para su traslado.

Asimismo, se realizó un recorrido por el Parque Fundadores y sus alrededores para analizar otras opciones para la instalación del módulo de información. Entre estas opciones se identificó un módulo sin operar en el parque Fundadores perteneciente al Municipio, por lo que se determinó que se iniciarían las gestiones ante Oficialía Mayor, que es el área correspondiente, para solicitar su ocupación.



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



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia
Laboral en el Estado de Quintana Roo”

El 8 de marzo, la Directora de Operaciones y Capacitación Turística, Rocío Ocampo, y el Coordinador del CAPTA, Wesley Peniche Rosado, se reunieron con Emelia Limón, del Grupo Xcaret, con el objetivo de solicitar material de promoción actualizado de todas las actividades que realiza el Grupo Xcaret en sus parques y tours, para equipar el nuevo módulo de información turística que se instalará en Parque Fundadores y en las oficinas de CAPTA.

Posteriormente, el 10 de marzo el Grupo Xcaret entregó en las oficinas de la Secretaría de Turismo, el material y mobiliario solicitado, que consta de lo siguiente: 1 mueble para folletos, 6 bastidores promocionales, 1 mampara, 4 folleteros de escritorio y 1000 folletos.

- **Difusión de los servicios de CAPTA**

Durante el trimestre se realizaron diversos recorridos para entregar a los prestadores de servicios turísticos material impreso con el QR del a Guía Turística que conduce a una sección del CAPTA. Esta actividad se lleva a cabo con el objetivo de hacer un vínculo con los prestadores y darles a conocer al CAPTA y los servicios informativos y de orientación que ofrece a los turistas, para que ellos a su vez transmitan la información a los visitantes y turistas. El material fue entregado a hoteles, restaurantes, terminales de transporte colectivo, a la Clínica del Sindicato de Taxistas Lázaro Cárdenas del Río, y otros proveedores de servicios turísticos que se encuentran en la Quinta Avenida y en el primer cuadro de la ciudad. Durante el trimestre se realizaron 45 recorridos y se entregaron 45 impresos.

- **Encuesta de percepción de la imagen de Playa del Carmen**

Durante el trimestre se realizó el levantamiento de la Encuesta de Percepción de la imagen de Playa del Carmen, dirigido a comerciantes de la Quinta Avenida, para conocer cómo los turistas están percibiendo al destino, y también cómo los mismos comerciantes, desde su punto de vista de locales, lo perciben.

Con un total de 5 encuestas aplicadas, 3 dirigido a locatarios y 2 directamente a los turistas. Como resultado, los principales temas mencionados con los que los encuestados asocian al destino fueron: inseguridad, muchos vendedores ambulantes, falta de botes de basura en la zona turística, y sargazo.



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



“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia
Laboral en el Estado de Quintana Roo”

- **Capacitación del personal de CAPTA**

Se informa que a pesar de que en el trimestre no se gestionaron capacitaciones para el personal, se asistió a las capacitaciones organizadas por otras áreas a las cual CAPTA fue invitado. Por tanto, personal de CAPTA asistió a los siguientes:

*Conferencia magistral “Comunicaciones Hostiles”, coordinado por la Secretaría de Relaciones Públicas (04 de marzo).

*Código de conducta nacional para niñas, niños y adolescentes en el sector de viajes y Turismo, Coordinado por la Dirección de Operaciones y Capacitación Turística (23 de marzo).

Personal de CAPTA que asistió a la capacitación: 5 personas

- **Reunión directores de los CAPTA del país**

Durante el trimestre, el Coordinador del CAPTA, Lic. Wesley Peniche Rosado en compañía de la Secretaria de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala, llevaron a cabo reuniones con los Directores de los CAPTAS que existen en el país, con el propósito de hacer un acercamiento y sumarse a la agenda de trabajo de los CAPTAS.

El 4 de febrero se realizó una reunión virtual con los directores de CAPTA del país, en la cual se presentaron los nuevos titulares del CAPTA Acapulco, Lic. Alejandro Inzunza, y de Playa del Carmen, Lic. Wesley Peniche Rosado. Asimismo, se eligió, mediante votación, el destino en la cual se llevará a cabo la 3er Convención Nacional de CAPTAS 2022, quedando como cede Tampico, Tamaulipas.

El 29 de marzo se realizó una reunión virtual con el Lic. Alejandro Inzunza, quién es el Director de CAPTA Acapulco. En la reunión de trabajo el Lic, Inzunza dio a conocer los avances y acciones que están realizando, y se intercambió estrategias que ayude a mejorar la operación del CAPTA Solidaridad. Los principales acuerdos resultantes de la reunión fueron: se acuerda que aprovechando la visita al Tianguis Turístico de México 2022 a celebrarse en Acapulco en el mes de mayo, se programará una visita al CAPTA Acapulco para que la Presidenta Municipal de Solidaridad y la comitiva de la Secretaría de Turismo conozcan sus funciones, integración y operatividad; también se acordó obtener los fundamentos teóricos de CAPTA Acapulco Para compartirlos con el Municipio de Solidaridad.



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



"2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo"

Evidencias:

Reunión con Director de CAPTA Acapulco



Difusión de servicios de CAPTA



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

Lic. Samaria Angulo Sala
Secretaria de Turismo

Elaboró: Diana Judit Dzul / Técnico Especializado