



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



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

SEGUNDO REPORTE TRIMESTRAL 1 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2022

EJERCICIO FISCAL 2022

FECHA DE ELABORACIÓN: 04 DE JULIO DEL 2022



“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 abril al 30 de junio 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.

Descripción: Se elaboran diseños con información gráfica relacionada con; mismos que son difundidos a través de diversos canales de comunicación.

Resultado:

Total de contenidos creados: 71.

Durante el trimestre se trabajó en crear diseños con información gráfica que permitieron alimentar con 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, eventos a realizarse en el destino, atractivos turísticos del lugar, y celebraciones locales y de las comunidades extranjeras residentes, como cultura general.

Algunos de los diseños que se elaboraron en el trimestre son:

- Se adaptaron 6 diseños de la campaña No Drugs de Comunicación Social del Edo. De Quintana Roo para Facebook.
- Diseño de un banner en la página de inicio de CAPTA con la información sobre módulos turísticos, sus horarios y su oficina central como parte del Plan Operativo de Semana Santa.
- Diseño de contenido promocional para Tianguis Turístico de México en Acapulco 2022 (llaveros, stickers, infografía de Playa del Carmen).
- Diseño de la presentación “Enriquecimiento de la oferta y promoción de los productos servicios turísticos municipales”,
- Diseño un anuncio de ZOFEMAT en relación con las playas Blue Flag.
- Diseño de un flyer promocional de Italia Racing para el Tianguis Turístico México 2022 Acapulco.
- Presentación para posibles patrocinios de promocionales.



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

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



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



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

- Diseño de imágenes para el Tianguis Turístico México 2022 Acapulco.
- Diseño de apartado interno “Destino Amigable” para la Comunidad LGBTTTIQ+, dentro del micro sitio Guía Turística.
- Diseño banner Destino Amigable Comunidad LGBTTTIG+, actualmente publicado en el micro sitio Guía Turística.
- Diseño y conceptualización de Presentación para Consulados de Australia y Nueva Zelanda en México.

Evidencias:



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"

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 abril al 30 de junio 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.

Descripción: La actividad hace referencia a hacer uso de diferentes medios digitales para tener diversos canales de difusión que permitan tener un mayor alcance de la información que la Secretaría de Turismo necesita dar a conocer a los turistas y visitantes del destino.

Resultado: Durante este trimestre no se programan ni se reportan avances, no obstante, se trabaja en otras acciones de gestión para la creación de canales digitales de comunicación.

OTRAS ACCIONES:

- **Pantallas del ADO**

En este trimestre se da seguimiento a las gestiones para lograr el convenio con la empresa ADO Mobility para que la Guía Turística aparezca en las pantallas de las terminales y de las unidades del ADO.

El 9 de febrero, la Secretaria de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala y el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, Lic. Carlos Jiménez Jiménez, tuvieron una reunión de trabajo con la Gerente Comercial de Autobuses de Oriente (ADO) en Playa del Carmen, la Lic. Lourdes Jiménez Rojo, en la cual también estuvo presente la Primera Regidora de la Comisión Edilicia de Turismo, la Lic. Anaiza Quian Medina para hablar sobre los detalles del convenio que dará lugar a este intercambio comercial y de marketing.

Al corte del trimestre el convenio aún se está trabajando por parte del área jurídica del Municipio.



**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"

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 abril al 30 de junio 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.

Descripción: a través de las redes sociales de Facebook y Youtube, y de canales de comunicación como la Guía Turística, de la Secretaría de Turismo, se comparte de manera constante información que permita a los turistas y a la comunidad en general, mantenerse tanto de lo que el destino ofrece.

Resultado:

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

Facebook	Youtube	Guía Turística	TOTAL ACTUALIZACIONES
75	0	35	110

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

• **Actualización de redes sociales**

Se realiza la actualización de contenido de las redes sociales de la Secretaría de Turismo, compartiendo información vigente de los eventos, 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 75 actualizaciones, mientras que en youtube no se hicieron actualizaciones.

NOTA: Cabe aclarar que estos números se deben al periodo de veda electoral que se tuvo durante los meses de abril y mayo.



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

A continuación, se presenta el impacto de las publicaciones de la cuenta de Facebook durante el trimestre abril-junio del 2022:

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Publicaciones	29	21	25	75
Personas alcanzadas	15,104	12,799	13,070	40,973
Visitas a la página	1,005	1,447	4,224	6,676
Total de seguidores al cierre del trimestre (acumulativo)				1,370



• **Actualización de la Guía Turística**

La Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción realizó las gestiones necesarias ante Imagen Institucional, Comunicación Social y Tecnologías para la actualización del microsítio 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 35 actualizaciones en el sitio de la Guía Turística, destacando para este trimestre, las siguientes:

- Se agrega el botón de “bodas” y “bienestar” en la página inicial, aunque aún se encuentra trabajando en la información que detallará este segmento.
- Se agrega un banner de “¿necesitas ayuda?” en la página principal que redirecciona a la información del CAPTA.
- Se agrega el botón de “Playa del Carmen destino amigable” con motivo del mes de la diversidad sexual.
- En la sección de eventos se agregó el cartel promocional de la presentación del Programa Municipal “La plaza de Playa”.

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”

Cabe destacar que la sección de “bodas” y “bienestar” se agrega debido a las necesidades que los mismos prestadores turísticos han detectado de acuerdo a los intereses que manifiestan los turistas.

Mientras que el banner que redirección al CAPTA, se agregó debido a las sugerencias de los actores en materia de seguridad al turista para que se transmita un mensaje claro y oportuno.

El contenido de la Guía Turística, pueden encontrarse a través del siguiente link:
<https://turismo-playadelcarmen.gobiernodesolidaridad.gob.mx/>

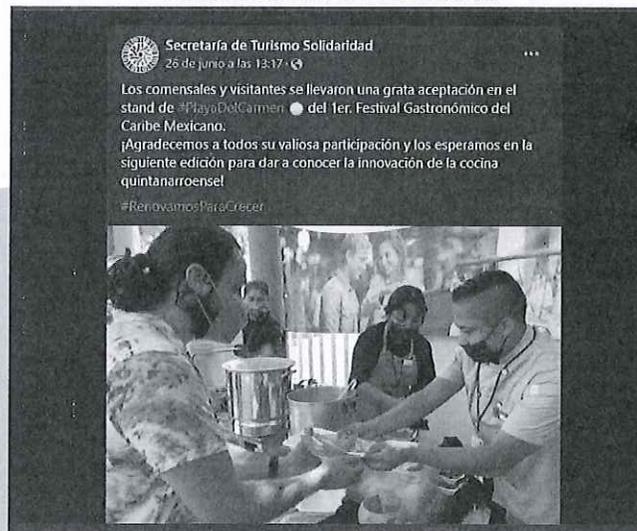
Evidencias:

Actualización de la Guía Turística




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

Actualización de Facebook



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”

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 abril al 30 de junio 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.

Descripción: Como estrategia de promoción se asiste a ferias y eventos nacionales e internacionales que reúnen a los principales actores en materia de turismo, en el que se hace un intercambio de experiencias y se logran acuerdos principalmente de índole comercial y marketing para nuestro destino.

Resultado: 1 participación (Tianguis Turístico de México 2022).

- Participación en el Tianguis Turístico de México

La Secretaria de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala, asistió en compañía del Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez, la Directora de Operaciones y Capacitación Turística, C. Roció Ocampo Colmenares, y el Coordinador del CAPTA, Lic. Wesley Peniche Rosado, a la edición número 46 del Tianguis Turístico México 2022, celebrada en Acapulco del 22 al 25 de mayo del 2022.

En la comitiva, también se contó con la presencia de la Presidenta Municipal, la Lic. Roxana Lilí Campos Miranda, C. Arnulfo Ascencio González, Director de Comunicación Social, la Lic. Cintia Melissa López Guzmán, Directora de Relaciones Públicas y el Lic. Raúl Alejandro Aguilar Acosta, Secretario de Desarrollo Económico y de Atracción de Inversiones.

El Tianguis Turístico de México es el evento más importante del sector turístico a nivel nacional, y en esta edición 46 se concretaron 64,950 citas de negocios, 7,663 más que en la edición pasada y se tuvo un volumen de transacciones de negocio estimada en 663 millones de pesos, de acuerdo a datos emitidos por el Secretario de Turismo de la federación, Miguel Torruco Márques. Asimismo, se contó con la participación de más de 600 expositores y más de 700 empresas.

En esta versión, mas 2500 visitantes profesionales del turismo hicieron acto de presencia en el pabellón del caribe mexicano, superando todas las expectativas. Lo más trascendental es la oportunidad de negocio que representa para todos los involucrados. Tanto empresas, como países que estuvieron presentes tienen, el día de hoy, la oportunidad de incrementar el flujo de turistas a sus destinos y con ello aumentar la derrama económica local.



**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”

Resultados:

En este contexto, Playa del Carmen, hizo presencia en el stand indicado para ello, dentro del pabellón del caribe mexicano y recibió a cientos de agencias, mayoristas, tours operadores y profesionales del turismo, interesados en nuestro destino.

Se lograron 102 citas de negocios, 11 entrevistas a medios de comunicación, 8 reuniones con autoridades de gobierno, 16 reuniones corporativas, y 1 recorrido a las instalaciones del CAPTA Acapulco. Las citas de negocios fueron con agencias de viajes, tours operadores, mayoristas, y guías independientes entre otros; todos ellos invitados profesionales, pues el evento no fue abierto al público en general.

Con los resultados obtenidos, se comprueba que nuestro destino, en particular Playa del Carmen, es uno de los más buscados y de interés para muchas agencias turísticas y mayoristas interesadas en traer, desde viajeros en solitario, turismo de boda, ecoturismo, hasta grupos de 200 o 300 personas. Así lo manifestaron la mayoría de estos empresarios, con los que tuvimos la interacción. El interés que tenían era en saber más información sobre los atractivos y atracciones que ofrecemos, así como de tarifas de hoteles, tiempo y tarifas de parques y ruinas mayas, tiempo de recorrido del aeropuerto hasta Playa del Carmen, cómo llegar y cómo desplazarse.

Al informarles y transmitirles nuestra preocupación por el bienestar de nuestros visitantes, y el trabajo que realizamos a través del Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA), quedaron más que cubiertas sus dudas en términos de seguridad.

Además, la presentación y entrega de nuestra guía turística en formato QR, les fue y les será a todos ellos de gran ayuda para poder ofrecer y vender nuestro destino. Se les autorizó poder viralizar el QR, y el contenido de foto y video entre sus clientes y con esto hacer mas entendible lo que ofrecemos como destino turístico y lo que es Playa del Carmen.

El último día se permitió el acceso a las universidades y publico en general, se entregó material promocional de Playa de Carmena a más de 250 personas.

Más de 102 citas de negocios

1 recorrido a las instalaciones del CAPTA Acapulco

8 reuniones con autoridades de gobierno.

16 reuniones corporativas.

11 entrevistas a medios de comunicación

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





OTRAS ACCIONES:

- **Promoción mediante la participación en otros eventos turísticos.**

1er. Festival Gastronómico del Caribe Mexicano

Con el propósito de aprovechar los eventos turísticos en los que asiste y participa la Secretaría de Turismo, para dar a conocer los atractivos turísticos que tenemos como destino, el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, el C. Carlos Jiménez Jiménez, asiste al 1er. Festival Gastronómico del Caribe Mexicano.

El evento tuvo lugar en Puerto Juárez, Quintana Roo, del 24 al 25 de junio 2022, y durante estos días se montó un stand con presencia de 9:00 a 20:00 hrs, donde se entregó a los asistentes material de promoción de Playa del Carmen, y el QR de la Guía Turística.

También se llevó a cabo la presentación del Municipio en el estrado principal, a cargo de la C. Rocío Ocampo Colmenares, en esta presentación se muestra a Solidaridad y sus atractivos turísticos, así como información general del destino.

Al evento asistieron turistas nacionales e internacionales, y población local de diversas partes del Estado de Quintana Roo.

XIII Congreso Nacional e Iberoamericano de Guías de Turistas.

El 10 de junio, el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, el C. Carlos Jiménez Jiménez, se reunió con C. Eduardo Reyes Tena, C. José Manuel Palafox Puc, C. Gilberto Cauil Che, C. Eder Palma Lázaro, quienes son integrantes de la Asociación de Guías de Turistas Certificados de México (AGUITURMEX), para platicar de temas de promoción del destino.

Los integrantes de la Asociación platicaron de su próximo evento anual “Congreso Iberoamericano de Guías de Turistas” que tendrá lugar en la ciudad de Hermosillo Sonora en el mes de noviembre. Asimismo, se habló de los apoyos viables para llevar a cabo la edición número XIV en Playa del Carmen en el 2023.

Se acuerda realizar una siguiente reunión para hacer entrega del material promocional de la Guía Turística para que se distribuya en el XIII Congreso.

Cabe destacar que AGUITURMEX cuenta con una representación en 26 estados de la república mexicana.



**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”

• **Promoción a través de entrevistas**

Entrevistas: 4

Durante el trimestre la Secretaría de Turismo fue invitada a diversas entrevistas en la radio para hablar de la promoción del destino.

FECHA	TEMAS PROMOCIONADOS	MEDIO	ASISTENTES
17 de junio	1er. Festival Gastronómico del Caribe Mexicano.	Programa “De persona a persona”, en radio Playa FM 103.1	Personal de la dirección de operaciones y capacitación turística y de la dirección de mercadotecnia turística y promoción, acompañados por el C. Manuel García, 11 resident de CANIRAC
22 de junio	Guía Turística de la Secretaría de Turismo y la importancia de que la conozcan nuestros visitantes	Noticias “Riviera Maya al Mundo”	El Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez Jiménez
22 de junio	Guía Turística de la Secretaría de Turismo. 1er. Festival Gastronómico del Caribe Mexicano.	Radio Playa FM, 103.1 Programa “Pata de Perro”	El coordinador de CAPTA, Lic. Wesley Antonio Peniche Rosado y el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez
24 de junio	Guía Turística Atractivos del destino	Por Esto	Directora de Operaciones y Capacitación Turística, C. Rocío Ocampo Colmenares.

• **Patrocinio para material promocional**

Empresas contactadas	4 empresas
Material recibido	1000 flyers y 100 identificadores de maletas

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

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

Asimismo, 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 13 de mayo la Subdirectora de Mercadotecnia Turística y Promoción, Lic. Viviana Ruíz, sostuvo una reunión de trabajo con la Directora de Eventos del hotel The Fives Downtown, C. Daniela Arvizu, para ampliar la información con respecto a posibles intercambios de promocionales para la difusión de la Guía Turística Digital: Playa del Carmen en Ferias Turísticas y su inclusión en la sección atracciones, entre otros temas de colaboración.

El 17 de mayo, la Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción recibe material de promoción patrocinado por la empresa Italia Racing, F1 Experience, para su distribución en



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

el Tianguis Turístico, México Acapulco, 2022, por parte de la C. Mayra Collazo, socia propietaria de la misma.

El 18 de mayo, como parte de las acciones de intercambio comercial previas al convenio de colaboración, la empresa ADO hace entrega de material promocional de Playa del Carmen para su distribución en el tianguis turístico de México 2022, en Acapulco.

El 18 de mayo, la Subdirectora de Mercadotecnia Turística y Promoción, Lic. Viviana Ruiz, sostuvo una reunión de trabajo con el C. Pablo Castillo, Gerente de Zona y el C. Iván Espinal, publicirrelacionista, ambos del Restaurante Montefuego, para ampliar la información con respecto a posibles intercambios de promocionales para la difusión de la Guía Turística Digital: Playa del Carmen en Ferias Turísticas y su inclusión en la sección gastronomía, entre otros temas de colaboración.

- **Gestiones para filmaciones en destino**

6 videoclips realizados
Gestiones de 2 casas productoras
1 reunión para vinculación



Las filmaciones en Playa del Carmen, realizadas por casas productoras 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 apoyarlas en las gestiones necesarias para llevar a cabo las filmaciones.

La Secretaría de Turismo gestiona trámites y anuencias para llevar a cabo filmaciones, de dos casas productoras: Casa Productora Nomads y Casa Productora Norteño Corona.

Asimismo, como parte de las gestiones para seguir impulsando este trabajo colaborativo de promoción, el 02 junio el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez, asistió a una reunión virtual de trabajo con el C. Paco Cossio y el C. Rodrigo Macín, productores de una serie televisiva. Participan también en la reunión autoridades de los diferentes municipios del Estado de Quintana Roo donde se realizarán las grabaciones. Playa del Carmen será parte de los escenarios de esta producción. Convoca la Lic. Perla Avendaño por parte de SEDETUR del Estado.

- **Monitoreo de medios de comunicación**

Monitoreos realizados	39
Fuentes revisadas	25 promedio 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.



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

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.- Publímetro, CDMX
7.- Reportur US. USA.	20.- Reforma. CDMX
8.- Reportur MX. CDMX	21.- La Verdad
9.- Novedades Quintana Roo	22.- Palco Noticias
10.- Infobae	23.- Noticias Cancún
11.- La Jornada Maya	24.- Turquesa News
12.- Luces del Siglo	25.- La Prensa, CDMX
13.- Sol de Quintana Roo	

Evidencias:



**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"

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 abril al 30 de junio 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.

Descripción: La Secretaría de Turismo realiza los vínculos con las instancias municipales, estatales y federales correspondientes y solicita su colaboración para realizar diagnósticos del status de los productos turísticos emergentes, y para asesoría técnica y de financiamiento que permita estructurar, consolidar y operar los productos.

Resultado:

Durante el trimestre se trabajó con 3 proyectos:

- "Ruta de Murales".
- "Punta Laguna".
- "Uxuxubí".

- Uxuxubí



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

17 abril el director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez Jiménez, se reúne con integrantes de la asociación civil Uxuxubi al Natural, con la intención de conocer sus atractivos y servicios que ofrecen al turismo y poder promocionar el lugar como una opción más para nuestros visitantes.

De la misma manera, se trató el tema de trabajar en conjunto el turismo social. En la reunión estuvieron presentes el señor Juan Pablo Cruz Morales y el señor Miguel Pani, Presidente y Secretario respectivamente de la asociación que opera Uxuxubí, así como habitantes de la comunidad.

El 9 de junio, la titular de la Secretaría de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala, sostuvo una reunión virtual de trabajo con el C. Omar Govea Hernández, Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico y otras autoridades de SEDETUR, acompañados por el Coordinador de CAPTA, Lic. Wesley Peniche, la Directora Operaciones y Capacitación Turística, C. Rocío Ocampo, el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez, la C. Diana Dzul y el C. William Rodríguez del Despacho de la Secretaría, para hablar sobre las necesidades de apoyar los productos emergentes con el propósito de diversificar la oferta

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"

turística, y solicitar a SEDETUR su apoyo técnico para impulsar los Ecoparques Punta Laguna y Uxuxubi al Natural.

Como resultado de la reunión, La Secretaría de Turismo hace la solicitud por oficio para que SEDETUR lo ingrese a su agenda de trabajo y programe una visita para hacer el levantamiento del diagnóstico.

- **Promoción de productos locales.**

El 21 de mayo, personal de la Secretaría de Turismo, asiste al Programa Municipal, De Mujer a Mujer organizado por el Instituto de las Mujeres de Solidaridad, que tuvo lugar el 21 de mayo en el Teatro de la Ciudad. En el lugar, el personal de la Secretaría se dio a la tarea de platicar con las emprendedoras para identificar las áreas de oportunidad que permitan apoyarlas con la promoción de sus productos.

Dando seguimiento al apoyo de las emprendedoras del Programa Mujer a Mujer del Instituto Municipal de las Mujeres, el 24 de mayo, la Subdirectora de Mercadotecnia Turística y Promoción, Lic. Viviana Ruiz, se reúne con mujeres emprendedoras de dicho programa con la intención de promocionar sus productos dentro de la Guía Turística y las redes sociales de la Secretaría de Turismo.

- **Ruta de los murales**

Playa del Carmen cuenta con más de mil murales elaborados por artistas locales e internacionales, que pueden ser aprovechados como un atractivo turístico. Por lo que se propone crear una ruta turística con servicios complementarios que permita recorrer los principales puntos de murales a través de diversos medios de transporte (bicicleta, auto particular, etc).

Durante el mes de abril, personal de la Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción, realizó recorridos para identificar la ubicación de los murales, Al día de hoy se han identificado 5 puntos principales donde se pueden encontrar alrededor de 10 murales en una misma ubicación.

Para el impulso de este producto emergente, también se le da seguimiento a través de la reunión con el Lic. Omar Govea Hernández, Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico SEDETUR, realizado el 9 de junio, junto con los temas de Uxuxubí y Punta Laguna.



**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”

Evidencia:

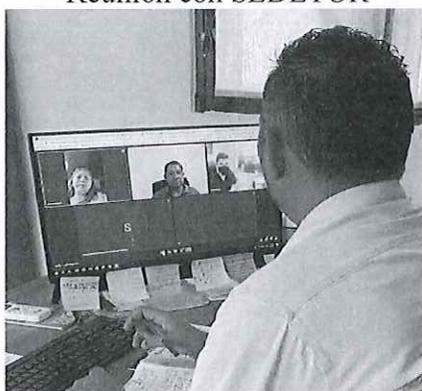
Comunidad de Uxuxubí



Recorrido para identificación de murales



Reunión con SEDETUR



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


C. Carlos Jiménez Jiménez
Directora de Mercadotecnia
Turística y Promoción


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”

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 abril al 30 de junio 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.

Descripción: La Dirección de Operaciones y Capacitación Turística recaba información de los prestadores turísticos que están vigentes y los clasifica de acuerdo a su tipo de giro dentro de una base de datos. Asimismo, crea un calendario con los principales eventos coordinados por la Secretaría de Turismo o donde participa en colaboración.

Resultados:

Se reporta que para este trimestre se realizaron las siguientes 2 acciones:

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

- Actualización de la Base de Proveedores Turísticos

Se culminó con la primera actualización del año de la Base de Proveedores Turísticos, que al corte del trimestre, se tuvo un total de 684 proveedores turísticos, dividido en las siguientes categorías:

CATEGORÍA	CANTIDAD
Spa's y masajes	33
Buceo/Pesca	32
Hoteles (centro) condos	148
Centros recreativos	10
Hostales	15
Arrendadoras de autos y bicicletas	21
Agencias de viaje	48
Hoteles playa (Playa del Carmen, Playacar, Puerto Avenruras, Xpu-Ha, Akumal, Kantenah)	91
Restaurantes	139
Discotecas y bares	56
Supermercados	21
Iglesias	20



**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”

Cenotes	20
Proveedores de tours	30
TOTAL	684

Cabe aclarar que la base aumentó en 7 prestadores respecto al trimestre pasado, debido a que conforme se fue contactando a los proveedores, se corroboraron los datos, se reclasificaron algunos proveedores y otros se eliminaron de la base al ya no estar operando.

- **Elaboración del calendario de festivales y eventos.**

En este trimestre se elaboró el Calendario de Eventos que contiene los eventos que la Secretaría de Turismo se plantea llevar a cabo.

El calendario se desglosa por mes, y al corte del trimestre tiene un total de 6, eventos, para lo que resta del año.

Cabe aclarar que el Calendario contiene información dinámica, es decir que se van sumando eventos o se van cancelando, por lo que requiere estarse actualizando. Por lo que para este primer ejercicio, se incluyeron los eventos de la Secretaría, posteriormente se estarán agregando eventos externos.

Evidencias: Por el momento no se cuenta con evidencias, sin embargo, se pretende difundir el calendario y la base de datos en el siguiente trimestre.



**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 de abril al 30 de junio 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.

Descripción: La Dirección de Operaciones y Capacitación Turística lleva a cabo eventos de índole cultural tanto bajo su propia coordinación, como en colaboración con otras organizaciones, en la que se incluyen actividades, concursos, degustaciones, o demostraciones que son atractivas a los turistas.



Resultados:

Eventos realizados	2
Aforo aproximado	2500



**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**

- Conejitos Soleados

El 24 de abril la Dirección de Operaciones y Capacitación Turística llevó a cabo el evento denominado “Conejitos solados” con motivo de la celebración el día de pascua.

Cabe aclarar que el evento fue patrocinado por el Colegio de Arquitectos y Regidores del Municipio, y tuvo lugar en el Parque Fundadores con un aforo aproximado de 200 personas.

En el evento se realizaron diferentes actividades como carrera de sacos, búsqueda de huevos y trivias en el cual participaron 100 menores de edad (44 mujeres y 56 hombres).

Como incentivo, se entregaron diferentes premios como nado con delfines y recorridos a parques temáticos, que fueron patrocinados por Dolphin Discovery, Dephinus, Aktunchen y Kantunchi.

Aforo	200 personas
Participantes	100 niños (44 mujeres, y 56 hombres)



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

• **Primer Festival Gastronómica del Caribe Mexicano**

Los días 24 y 25 de junio se llevó a cabo, en Puerto Juárez Municipio de Benito Juárez, el 1er Festival Gastronómico del Caribe Mexicano, y tuvo como objetivo impulsar la gastronomía y rescatar el uso de ingredientes locales y de la región.

El evento fue coordinado por la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo en colaboración con los Municipios que lo integran, entre ellos Solidaridad.

A través de la Secretaría de Turismo, se gestionó la participación del Municipio de Solidaridad y se contó con la colaboración de 3 restaurantes y de la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya quienes elaboraron platillos de su propia creación para degustación y venta. Asimismo, se contó con la participación de 4 artesanos quienes llevaron sus productos de la marca Hecho en Playa del Carmen. También se contó con la presencia del C. Manuel García Maldonado, Presidente de la CANIRAC.

La inauguración se realizó el día 24 a las 18:00hrs en la cual estuvieron autoridades locales y estatales, y el día 25 se contó con la asistencia de la Presidenta Municipal, la Lic. Roxana Lilí Campos Miranda.

El evento contó con una asistencia de 2300 personas, alcanzando las metas programadas por parte de los organizadores. Y se tuvo una venta de más de 1000 platillos durante los dos días.

Playa del Carmen, contó con un aforo de 600 personas con una venta de 300 platillo.

	Evento	Playa del Carmen
Aforo	2300 personas	600 personas
Ventas	1000 platillos	300 platillos

Evidencias:

Conejitos soleados.



1er Festival Gastronómico



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





"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 abril al 30 de junio 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.

Descripción: La Dirección de Operaciones y Capacitación programa y coordina cursos y talleres de capacitación dirigidos a los trabajadores del sector turístico, asimismo realiza las gestiones correspondientes y se coordina con otros organismos del sector y con los capacitadores, para llevarlas a cabo.

Resultados: Durante este trimestre se realizaron 4 capacitaciones.

PERSONAL BENEFICIADO	
Hombres	119
Mujeres	111
TOTAL	230



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

Taller "Protocolos de prevención y actuación ante fenómenos hidrometeorológicos "

El 16 de junio la Dirección de Operaciones y Capacitación Turística lleva a cabo el Taller "Protocolos de prevención y actuación ante fenómenos hidrometeorológicos "en el Hotel Catalonia Riviera Maya, del complejo turístico de Puerto Aventuras.

En la primera parte de la capacitación, personal de la Secretaría de Protección Civil, Prevención de Riesgos y Bomberos de Solidaridad explicó lo referente a la temporada de huracanes del 2022, y seguidamente el Coordinador Técnico del Despacho la Secretaría de Turismo, el Lic William Pérez Rodríguez cierra la capacitación con una explicación de los servicios del Centro de Atención y Protección al Turista, CAPTA, así como de toda la información que se puede encontrar en la Guía Turística a través del QR.

La capacitación fue dirigida al personal operativo del hotel y se contó con un aforo de 75 asistentes (41 hombres y 30 mujeres).

Al término de la capacitación se entregó el QR de la Guía Turística, al personal del hotel que coordinó la capacitación.



I. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
SECRETARÍA DE TURISMO • **Taller "Protocolos de prevención y actuación ante fenómenos hidrometeorológicos, guest assist y guest locator "**
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024

El 27 de junio se llevó a cabo el segundo taller en "Protocolos de prevención y actuación ante fenómenos hidrometeorológicos, guest assist y guest locator ", en el Auditorio Leona Vicario ubicado en el nuevo Palacio Municipal.

La capacitación fue dirigida a personal de los hoteles, iniciativa privada, proveedores turísticos y cónsules, y tuvo un aforo de 132 participantes (58 hombres y 74 mujeres).

El taller fue impartido por personal de la Secretaría de Turismo del Estado, la Lic Larissa Kreutz, Directora de Atención al Turista, quien hablo de las herramientas guest assist y guest locator; y por el Secretario de Protección Civil del Municipal, quien hablo de la temporada de huracanes del 2022.

El evento dio apertura con la intervención de la Secretaria de Turismo, Lic Samaria Angulo Sala, y de la Presidenta Municipal, Lic. Roxana Lilí Campos Miranda.

- **Capacitación a autoridades de Australia**

El 15 de junio la Directora de Operaciones y Capacitación Turística llevó a cabo una capacitación a las autoridades de Australia y Nueva Zelanda, que tuvo lugar en el Salón Rojo Gómez ubicado en el Palacio Municipal del centro.

La capacitación fue impartida en inglés por la Directora de Operaciones y Capacitación Turística, la C. Rocío Ocampo Colmenares, en el cual abordó temas para dar a conocer la atención y protección que se brindan a los turistas y residentes de Playa del Carmen, del guest assist y guest locator, de igual manera se revisaron los procedimientos a seguir en caso de alguna situación consular o de crisis, así como de información general de la Secretaría de Turismo y del CAPTA.

Se contó con un aforo de 17 personas (10 hombres y 7 mujeres).

- **Capacitación a personal de Zofemat**

La Dirección de Operaciones y Capacitación Turístico, organizó e impartió el curso Inducción al turismo y servicios de CAPTA, que tuvo lugar en Punta Esmeralda el 12 y 13 de abril.

La capacitación fue dirigida al personal informativo de ZOFEMAT que labora en las diferentes playas inclusivas 88, Xcalacoco y Punta Esmeralda; y asistieron 10 personas (informadores y supervisores).

Entre los temas tratados, se impartieron temas en calidad en el servicio por parte de personal de la misma Dirección. Asimismo, se contó con la asistencia del Coordinador de CAPTA, Lic. Wesley Peniche Rosado, quien les dio a conocer las funciones y servicios de CAPTA.



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



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**

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

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 20 de abril, la titular de la Secretaría de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala y los Directores de Operaciones y Capacitación Turística, la C. Rocío Ocampo, y de Mercadotecnia Turística y Promoción, el C. Carlos Jiménez, tuvieron una reunión de trabajo con integrantes de la Asociación Mexicana de Mujeres Empresarias, AMEXME.

Entre los temas tratados, se presentó la Guía Turista y de los servicios que presta el CAPTA, asimismo se habló de las necesidades de difundir estos temas, y en general de la capacitación en el sector. Se acuerda dar seguimiento a los temas de capacitación.

SEDETUR

Través de reuniones virtuales y llamadas telefónicas con el Director de Capacitación de SEDETUR, Fermín Carrillo, donde se gestionaron tres capacitaciones para el próximo trimestre.

1. Cultura turística y calidad en el servicio, presencial
2. Introducción de cómo obtener las diferentes certificaciones: M (moderniza), S (sustentabilidad), entre otros, mismos que se ofrecerán de manera virtual.
3. Webinar para la obtención de los “distintivo incluyente”.

UNIDAD DE LA DIVERSIDAD SEXUAL

Se tuvo una reunión con la titular de esta unidad, C. Junny López García, con la intención de apoyar a los diferentes programas o eventos que tienen, así como:

1. Pláticas de sensibilización en relación al turismo LGBTTTIQ+
2. Calidad en el servicio para este sector

También se logró trabajar en una carta de colaboración, con la Secretaria de Turismo de la CDMX, con la intención de apoyo a estos cursos de sensibilización, promoción, y gestión de productos turísticos para este segmento. La carta está en espera de recibir el VoBo de la Presidencia.

AHRM MANUALES DE CAPACITACIÓN

En el marco del Tianguis Turístico se logró la obtención de los Manuales de Capacitación que la Asociación de Hoteles de la Riviera Maya elaboró, con el propósito de tener protocolos de operación estandarizados en el sector turístico. Los manuales incluyen temario, horas, programas e incluso los certificados de cada capacitación.



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”

Después de varias pláticas entre la Secretaría de Turismo, a través de la Dirección de Operaciones y Capacitación Turística, y de la Asociación de Hoteles de la Riviera Maya, se logra la obtención de los manuales de capacitación para difundirlos entre el gremio turístico, incluyendo los proveedores turísticos en general.

- **Participación como ponentes en temas turísticos**

El 19 de mayo, la Titular de la Secretaría de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala, asiste en representación de la presidenta municipal, Mtra. Roxana Lili Campos Miranda, como invitada de honor, al foro: “El Turismo en México Después del Covid 19”, donde el tema central es el futuro del turismo en México, que recientemente se ha colocado en el puesto número uno a nivel mundial. Entre los panelistas se encuentran, C. Salvador Ornelas, presidente en Arriva Hospitality Group, C. Carlos Marín, director y fundador de Alltournative, C. Julián Smaldoni, director corporativo de hoteles de lujo SLS - Cancún. Convoca este evento la organización mundial, YPO (Young President’s Organization).

El 2 de junio, en el marco del Encuentro Internacional: “Voces para la Gobernanza e Integración en Iberoamérica desde el Municipio de Solidaridad, Quintana Roo, México”, que tuvo lugar en las instalaciones de la Universidad de Quintana Roo (UQROO). Personal de la Secretaría de Turismo impartió la conferencia denominada “Políticas Públicas de los Gobiernos Locales para el fortalecimiento del Turismo Sostenible mediante el diseño de experiencias turísticas”, dirigida a estudiantes y autoridades locales del Municipio de Solidaridad y de Municipio de Perú, con el objetivo de dar a conocer la importancia de la gestión turística dentro de la agenda de gobierno. Esta plática tuvo un aforo aproximado de 50 personas.

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

Población beneficiaria	14 menores de edad entre 11 y 14 años
Total hombres	4
Total mujeres	9

Con el propósito de dar continuidad a los recorridos sociales en beneficio de los niños de la población vulnerable del municipio, dentro del programa denominado “Rincones de Playa”, el 29 de abril se realiza el primer recorrido en el que se visitó las instalaciones de Delphinus, ubicado dentro de las instalaciones del parque Xcaret.

En este recorrido se benefició a 14 alumnos de una escuela de natación como incentivo a su esfuerzo y a su participación en competencias, representando al municipio de Solidaridad. En la visita al delfinario se les dio una plática sobre estos animales y se realizó una actividad de interacción con los mismos.

Es necesario recordar que, además de dar la oportunidad a población vulnerable de acceder a los sitios turísticos del municipio, el programa “Rincones de Playa” pretende fomentar una

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”

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:

Recorrido Rincones de Playa



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”

“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 abril al 30 de junio 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.

Descripción: La Secretaría de Turismo lleva a cabo Sesiones Ordinarias del Consejo Consultivo de Turismo del Municipio de Solidaridad donde se convocan a los diversos actores sociales, principalmente los involucrados en la actividad turística; asimismo realiza Mesas de Trabajo en la cual se reúnen los integrantes del Consejo por comisión, para tratar temas puntuales y trabajar en coordinación en estrategias para solucionar dichas situaciones.

Resultados:

2 Mesas de Trabajo	Primera Mesa de Trabajo del Consejo Consultivo de Turismo	6 reuniones
	Segunda Mesa de Trabajo del Consejo Consultivo de Turismo	4 reuniones

• **Primera Mesa de Trabajo del Consejo Consultivo de Turismo**

De 1 al 21 de abril del 2022 se llevó a cabo la Primera Mesa de Trabajo del Consejo Consultivo de Turismo, administración 2021-2024, y tuvo lugar en el Salón Galerías de las instalaciones del Instituto Municipal de la Cultura y las Artes de Solidaridad (IMCAS). La Primera Mesa correspondió a las comisiones de:

- Hotelería
- Seguridad al turista
- Planeación, crecimiento y desarrollo urbano
- Mejora regulatoria y normatividad a favor del sector turístico
- Enriquecimiento de la oferta y promoción de los productos y servicios turísticos municipales
- Gastronomía

Las reuniones fueron moderadas por la Lic. Samaria Angulo Sala, Secretaría de Turismo, y por cada sesión se presentó lo que en dicha materia está trabajando la Secretaría, para posteriormente abrir el diálogo en donde los integrantes de la mesa expusieron las principales



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”

problemáticas del sector respecto al tema. Para concluir cada sesión, se tomaron acuerdos en consenso, los cuales fueron rectificadas en una minuta por cada sesión.

El 2 de abril se reunió la Comisión de Hotelería y la Comisión de Seguridad Pública.

En la Comisión de Hotelería participaron: Lic. Samaria Angulo Sala, secretaria de Turismo de Solidaridad; C. Lic. Claudiano Quian Hernández, en representación de la Lic. Evelyn María del Pilar Escalante Rivero, Secretaría de Asesores Técnicos; Lic. Froylan Omaña Catzin, en representación de la C. Lic. Nellyadi Anaiza Quian Medina, Primera Regidora y presidenta de la Comisión Edilicia de Turismo; C. Manuel Paredes Mendoza, en representación de C. Antonio Chaves Palomo, presidente de la Asociación de Hoteles de la Riviera Maya; C. Javier López, en representación del C. Ramon Rosello Pons, director de la Asociación Internacional de Inversores Hoteleros, INVEROTEL; C. Andrea Lotito, Representación de los pequeños hoteles de la Asociación de Hoteles de la Riviera Maya; Lic. Maricarmen Justo, en representación de la Lic. Fabiola Vélez López, presidenta del Comité de Pequeños Hoteles y Turismo del Centro de Playa del Carmen A.C; C. Ricardo del Valle Prieto, en representación del señor Marc Pujol Folch, presidente de la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX) de la Riviera Maya; y Biol. Claudia Hernández Pancarte, en representación de la C. Mtra. María de Lourdes Vázquez Ocampo, directora de ZOFEMAT. Y se trataron temas como: la necesidad de regular las rentas vacacionales, la atención al problema de los altos niveles de ruido que afecta a los hoteles del centro de la ciudad, financiamiento para el tema de manejo y disposición del sargazo con soluciones a mediano y largo plazo, mejorar la imagen del primer cuadro de la ciudad, entre los principales.

En la Comisión de Seguridad al Turista, participaron: Lic. Samaria Angulo Sala, secretaria de Turismo de Solidaridad; Lic. Froylan Omaña Catzin, en representación de la C. Lic. Nellyadi Anaiza Quian Medina, Primera Regidora y presidenta de la Comisión Edilicia de Turismo; C. Manuel Paredes Mendoza, en representación del C. Antonio Chaves Palomo, presidente de la Asociación de Hoteles de la Riviera Maya; C. Lenin Amaro Betancourt, presidente del Consejo Coordinador Empresarial (CCE); C. Bruno de Almeida, en representación del C. Ing. Octavio Albores Sol, presidente de la Cámara Nacional de Comercio (CANACO); C. Manuel García Maldonado, en representación del C. Gerardo Adrián Valadés Victorio, presidente de CANIRAC Playa del Carmen; C. Cmte. Raúl Alberto Tassinari González, secretario de Seguridad Pública y Tránsito Municipal; y Lic. Wesley Peniche Rosado, Coordinador del Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA). Y los principales temas tratados fueron: Necesidad de una mayor difusión de los servicios del CAPTA, conocer los procedimientos que la Fiscalía del Estado está aplicando en temas de seguridad para el turista, robo a turistas en vehículos rentados.





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

El 7 de abril se reunieron la Comisión de Planeación, Crecimiento y Desarrollo Urbano, y la Comisión de Mejora Regulatoria y Normatividad a Favor del Sector Turístico.

En la Comisión de Planeación, Crecimiento y Desarrollo Urbano se reunieron: Lic. Samaria Angulo Sala, secretaria de Turismo de Solidaridad; Mtro. Alfredo Ruíz Constantino, en representación de la Ing. Teresita del Niño Jesús Flota Alcocer, Secretaria de Infraestructura y Obras Públicas; Lic. Gabriel Ronquillo, en representación de la Lic. Rocío Beltrán Sánchez, secretaria de Ordenamiento Territorial; Ing. Rodrigo Santoyo Rodríguez, en representación del Ing. Carlos Marín Morales, director de Alltournative; MBA. Lourdes Jiménez Rojo, Gerente Comercial de Riviera Maya de Mobility ADO; M.D.F. José Rubén Tamay Itzá, Tesorero Municipal; C. Lenin Amaro Betancourt, presidente del Consejo Coordinador Empresarial (CCE); Arq. Javier Pérez López, presidente del Colegio de Arquitectos A.C; Arq. Mónica Quiróz Luna del Consejo Coordinador Empresarial (CCE); Lic. Claudiano Quian Hernández, en representación de la Lic. Evelyn María del Pilar Escalante Rivero, Secretaría de Asesores Técnicos; Lic. Froylan Omaña Catzin, en representación de la Lic. Nellyadi Anaiza Quian Medina, Primera Regidora y presidenta de la Comisión Edilicia de Turismo. Los principales temas tratados fueron: Prever el incremento de la capacidad del relleno sanitario ante la proyección de crecimiento urbano, necesidad de conocer la actualización del Proyecto del Tren Maya debido a la modificación en el trazo del tramo 5 de la ruta que atravesará de Cancún a Tulum, prever el suministro de agua, electricidad y demás servicios básicos ante el crecimiento de la ciudad, entre los principales.

En la Comisión de Mejora Regulatoria y Normatividad a Favor del Sector Turístico, se reunieron: Lic. Samaria Angulo Sala, Secretaria de Turismo de Solidaridad; Mtra. Margarita Ubaldo Trapaga, en representación del Mtro. Adrián Pérez Vera, Síndico Municipal; Lic. Raúl Alejandro Aguilar Acosta, Secretario de Desarrollo Económico y de Atracción de Inversiones; C. Manuel Paredes Mendoza, en representación del C. Antonio Chaves Palomo, presidente de la Asociación de Hoteles de la Riviera Maya; C. Bruno de Almeida, en representación del C. Ing. Octavio Albores Sol, presidente de la Cámara Nacional de Comercio (CANACO); C. Gonzalo de la Peña Viderique, presidente de la Asociación de Seguridad Higiene y Protección civil A. C.; Lic. José Luis Hernández Barragán, Titular de la Unidad de Mejora Regulatoria; C. Lenin Amaro Betancourt, presidente del Consejo Coordinador Empresarial (CCE); Lic. Claudiano Quian Hernández, en representación de la Lic. Evelyn María del Pilar Escalante Rivero, Secretaria de Asesores Técnicos; Lic. Froylan Omaña Catzin, en representación de la Lic. Nellyadi Anaiza Quian Medina, Primera Regidora y presidenta de la Comisión Edilicia de Turismo. Y los temas que se trataron fueron: Regularización de las rentas vacacionales, Revisión de la aplicación de infracciones a los turistas, derivado del desconocimiento de los parquímetros en Playa del Carmen, entre los principales.





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

El 21 de abril tuvo lugar la reunión de la Comisión de Enriquecimiento de la oferta y promoción de productos y servicios turísticos municipales, y de la Comisión de Gastronomía.

La Comisión de Enriquecimiento de la oferta y promoción de productos y servicios turísticos municipales, reunió a: Lic. Samaria Angulo Sala, Secretaria de Turismo de Solidaridad; Lic. Claudiano Quiam Hernández, en representación de la C. Lic. Evelyn María del Pilar Escalante Rivero, Secretaría de Asesores Técnicos; Lic. Froylan Omaña Catzin, en representación de la Lic. Nellyadi Anaiza Quian Medina, Primera Regidora y presidenta de la Comisión Edilicia de Turismo; Mtro. Roberto Reta Rodríguez, Director de Pasión de Cacao; C. Manuel Paredes Mendoza en representación del C. Antonio Chaves Palomo, Presidente de la Asociación de Hoteles de la Riviera Maya; Dr. Luis Roberto Mantilla Sahagún, Rector de la Universidad Riviera; Lic. Liliana Bravo Mena, Presidenta de la Asociación Mexicana de Mujeres Empresarias (AMEXME); Lic. Fabiola Veléz López, Comité de Pequeños Hoteles y Turismo del Centro de Playa del Carmen A.C.; C. Lenin Amaro Betancourt, Presidente del Consejo Coordinador Empresarial (CCE); C. Gilberto Gómez Martínez, Delegado de Puerto Aventuras; Lic. Alma Elena Jiménez Ovando, Representante de la Alcaldía de Puerto Aventuras. Los temas tratados fueron: la necesidad de cursos de emprendimiento y de técnicas de desarrollo de productos turísticos para los productos emergentes ecoturísticos, culturales, comunitarios, gastronómicos; en Puerto Aventuras se requiere acciones concretas como muestras gastronómicas, festivales, eventos., para fomentar el turismo. Existe un cenote ubicado en la parte de la comunidad, pero se requiere apoyo para consolidarlo como un atractivo turístico; necesidad de anexar a la Guía Turística, los servicios de wedding planners ya que los turistas que llegan están buscando bodas express en el momento que se encuentran en el destino; la posibilidad de crear rutas gastronómicas con otros municipios del estado para complementar y enriquecer este tipo de producto; se requiere un censo de cuartos hoteleros, y en general de prestadores de servicios turísticos.

La Comisión de Gastronomía reunió a: Lic. Samaria Angulo Sala, Secretaria de Turismo de Solidaridad; Lic. Claudiano Quiam Hernández, en representación de la Lic. Evelyn María del Pilar Escalante Rivero, Secretaría de Asesores Técnicos; Lic. Nellyadi Anaiza Quian Medina, Primera Regidora y presidenta de la Comisión Edilicia de Turismo; Mtro. Roberto Reta Rodríguez, Director de Pasión de Cacao; Dr. Luis Roberto Mantilla Sahagún, Rector de la Universidad Riviera; Lic. Liliana Bravo Mena, Presidenta de la Asociación Mexicana de Mujeres Empresarias (AMEXME); C. Lenin Amaro Betancourt, Presidente del Consejo Coordinador Empresarial (CCE); Lic. Alma Elena Jiménez Ovando, representante de la Alcaldía de Puerto Aventuras; C. Manuel García Maldonado en representación del C. Gerardo Adrián Valadés Victorio, Presidente de la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC); Mtra. Neyfi Ivette Castillo Salgado en representación del Lic. Tarek Scandar Mattar Moguel, Rector de la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya (UTRM); Mtro. Andrés Aguilar Becerril en representación del Mtro. Bernardo Cueto Riestra, Secretario de Turismo del Estado de Quintana Roo (SEDETUR); Chef Hector Escobedo Cruz, Presidente de la Asociación de Chefs de la Riviera Maya; Lic.

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”

José Hugo Abundiz Márquez, Rector de la Universidad Vizcaya Campus Playa del Carmen. Los temas que se trataron fueron: impulso de la gastronomía del Municipio a través del Comité de Fomento a la Gastronomía en Quintana Roo, necesidad de reglamentar el tema de fomento gastronómico a nivel municipal, considerando que es un tema oficial de agenda del Gobierno del Estado; necesidad de fomentar a la gastronomía en temas de festivales en conjunto con CANIRAC y la Asociación de Chefs; el Comité de Fomento a la Gastronomía significa el desarrollo de una política económica a través de la puesta en valor de la gastronomía.

• **Segunda Mesa de Trabajo del Consejo Consultivo de Turismo**

Del 2 al 9 de junio del 2022, tuvo lugar la Segunda Mesa de Trabajo del Consejo Consultivo de Turismo en la misma sede que la Primera Mesa. En esta ocasión, las sesiones les correspondieron a las comisiones de:

- Para la mejora del servicio y la promoción de una Cultura Turística;
- De trabajo digno, e incluyente.
- Turismo social;
- Turismo sustentable;



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

2021 - 2024

Las sesiones de la Segunda Mesa de Trabajo siguieron la misma dinámica de la Primera Mesa.

Cabe resaltar que, siendo el Consejo Consultivo de Turismo, un órgano de consulta interinstitucional, los principales resultados que obtuvieron en cada sesión cumplieron con los principales objetivos: la participación ciudadana y la generación de acuerdos para un trabajo coordinado.

El 2 de junio se lleva a cabo la reunión de la Comisión de Trabajo Digno e Incluyente, y de la Comisión Para la mejora del servicio y la promoción de una Cultura Turística.

En la Comisión de Trabajo Digno e Incluyente se reunieron: Lic. Samaria Angulo Sala, Secretaria de Turismo de Solidaridad; C. Rocío Ocampo Colmenares, Directora de Operaciones y Capacitación Turística; Lic. Nellyadi Anaiza Quian Medina, Primera Regidora y presidenta de la Comisión Edilicia de Turismo; Lic. Alma Elena Jiménez Ovando, en representación de Representante de Lic. Gilberto Gómez Martínez, Alcalde de Puerto Aventuras; C. Diego Alcántara, Presidente de Turismo, en representación del C. Marc Pujol Folch, Presidente de la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX); C. Bruno de Almeida, en representación del Ing. Octavio Albores Sol, Presidente de la Cámara Nacional de Comercio (CANACO) Playa del Carmen; Mtro. Jorge Luis Rodríguez Maza, en representación del Lic. Tarek Scandar Mattar Moguel, Rector de la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya; Lic. Erica Celina Lobos, Representante de EarthCheck Latinoamérica. Los temas que se trataron fueron: la Secretaría de Turismo tiene como prioridad atender la capacitación en temas de prevención ante la temporada de huracanes; se requiere de capacitación en temas introductorios referentes a sustentabilidad para el sector turístico; las



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

universidades brindan apoyo a las empresas turísticas en la parte técnica de las posiciones de trabajo; importancia de socializar la NOM-247 de la Secretaría de Economía Federal, que rige temas y obligaciones en tema fiscal y penal aplicable a bienes inmuebles destinados a casa habitación; entre los principales.

El 9 de junio se reunieron la Comisión de Turismo Social y la Comisión de Turismo Sustentable.

En la reunión de Turismo Social participaron: la Lic. Samaria Angulo Sala, Secretaria de Turismo de Solidaridad; C. Rocío Ocampo Colmenares, Directora de Operaciones y Capacitación Turística; C. Carlos Jiménez Jiménez, Director de Mercadotecnia Turística y Promoción; C. Lic. Claudiano Quian Hernández, en representación de la Lic. Evelyn María del Pilar Escalante Rivero, Secretaría de Asesores Técnicos; C. Mónica Albonce Hernández, en representación de la Lic. Nellyadi Anaiza Quian Medina, Primera Regidora y presidenta de la Comisión Edilicia de Turismo; Lic. Alma Elena Jiménez Ovando, en representación de Representante de Lic. Gilberto Gómez Martínez, Alcalde de Puerto Aventuras; Dr. Carlos Contreras Mejorada, Secretario de Justicia Social y Participación Ciudadana; C. Alberto Bennevendo, en representación del Ing. Carlos Marín Morales, Director de Alltournative; C. Manuel García Maldoado, en representación del C. Gerardo Adrián Valadés Victorio, Presidente de CANIRAC Playa del Carmen. Los principales temas que tuvieron lugar son: Fortalecer el turismo local a través de campañas para solicitar a restaurantes, parques temáticos y demás empresas de servicios turísticos, descuentos para locales, que sean independientes al descuento de quintanarroense; necesario crear alianzas entre la gobierno y sector privado para el impulso del turismo social y local.

En la reunión de la Comisión de Turismo Sustentable participaron: Lic. Samaria Angulo Sala, Secretaria de Turismo de Solidaridad; C. Rocío Ocampo Colmenares, Directora de Operaciones y Capacitación Turística; C. Carlos Jiménez Jiménez, Director de Mercadotecnia Turística y Promoción; Lic. Claudiano Quian Hernández, en representación de la Lic. Evelyn María del Pilar Escalante Rivero, Secretaría de Asesores Técnicos; Lic. Nellyadi Anaiza Quian Medina, Primera Regidora y presidenta de la Comisión Edilicia de Turismo; Lic. Alma Elena Jiménez Ovando, en representación de Representante de Lic. Gilberto Gómez Martínez, Alcalde de Puerto Aventuras; LAE Otto Von Bertrab, Gerente General de Río Secreto; Lic. Daniela Jiménez Romero, En representación de Lic. Edgar Jair Salazar Juárez, Gerente de Sostenibilidad del Grupo Iberostar México; Lic. Daniela Hernández Álvarez, de Earth & Life University; Lic. Erica Celina Lobos, Representante de Earth Check Latinoamérica; C. Manuel García Maldonado, en representación del C. Gerardo Adrián Valadés Victorio, Presidente de CANIRAC Playa del Carmen; C. Alberto Bennevendo Talamás, en representación del Ing. Carlos Marín Morales, Director de Alltournative; Mtra. Ruth Carrillo Campos, Directora de Alianzas Sostenibles. Los temas que se trataron son: el Programa Sectorial de Turismo sienta las bases para desarrollar un turismo sustentable en el municipio que requiere de la participación de todos los actores de la sociedad para implementar las acciones correspondientes; es necesario atender dos temas en específico: la basura y garantizar la

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"

calidad del agua para uso recreativo; se requiere impulsar una campaña de identidad y de cuidado al lugar donde vivimos, dirigido a la ciudadanía; hace falta difusión de los programas de reciclaje y puntos de acopio; las empresas necesitan hacerse responsables de los empleados que traen de otros lugares, capacitándolos en buenas prácticas.

DATOS:

La siguiente tabla presenta información sobre la fecha de realización, el número de integrantes y el número de acuerdos generados por cada Comisión:

COMISIÓN	FECHA	INTEGRANTES	ACUERDOS
Hotelería	1-abril-2022	9	4
Seguridad al turista	1-abril-2022	8	8
Planeación, crecimiento y desarrollo urbano	7-abril-2022	11	3
Mejora regulatoria y normatividad a favor del sector turístico	7-abril-2022	9	5
Enriquecimiento de la oferta y promoción de los productos y servicios turísticos municipales	21-abril-2022	11	5
Gastronomía	21-abril-2022	13	3
Para la mejora del servicio y la promoción de una Cultura Turística	2-junio-2022	8	5
De trabajo digno, e incluyente	2-junio-2022	9	2
Turismo social	9-junio-2022	9	2
Turismo sustentable	9-junio-2022	13	5
TOTAL			42

Nota: los acuerdos generados y su seguimiento se reportan como actividad adicional más adelante.

OTRAS ACCIONES:

La Secretaría de Turismo llevó a cabo otras acciones para fortalecer la vinculación interinstitucional con otros gobiernos municipales y dependencias para fortalecer la vinculación interinstitucional.

- **Colaboración en campaña contra las drogas**

El 5 de abril la titular de la Secretaría de Turismo, la Lic. Samaria Angulo Sala, acompañada por el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, el C. Carlos Jiménez Jiménez, asisten a la Segunda Mesa de trabajo para la creación de la campaña contra las adicciones "Sé parte de la Solución".



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"

Dicha campaña es coordinada por la Dirección de Salud del Municipio, y es enfocada a la población local y al turismo del municipio; por lo tanto la participación de la Secretaría de Turismo es relevante para hacer llegar la información a todo el sector turístico.

- **Reunión virtual con autoridades de Bogotá**

El 18 abril la titular de la Secretaría de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala, sostuvo una reunión virtual de trabajo con autoridades de la ciudad de Bogotá, Colombia, en la cual se platicó del intercambio de buenas prácticas en la figura de fideicomiso para mitigación del impacto ambiental implementada en Playa del Carmen, la creación de vínculos de colaboración e intercambio de promoción turística, intercambio de experiencias en centros de atención al turista y seguridad turística, e intercambio de experiencias en temas de turismo deportivo.

Asimismo, la Secretaría de Turismo, como representante del gobierno municipal, fue invitada a participar en el próximo Congreso Iberoamericano de Turismo en Seguridad, que tendrá lugar en Colombia.

- **Participación en el taller virtual "Creación de Planes Locales de Turismo Cultural Sostenible e Inclusivo en la Ruta del Tren Maya"**

La Secretaria de Turismo, Lic. Angulo Sala, y la Técnico Especializada, Lic Diana Dzul, participaron en el taller virtual "Creación de Planes Locales de Turismo Cultural Sostenible e Inclusivo en la Ruta del Tren Maya" impartido por especialistas de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura con sede en México (UNESCO México) en coordinación con el Fondo Nacional de Fomento Turístico (FONATUR).

El taller se llevó a cabo en varias sesiones en la cual se involucraron a los municipios de los estados por donde pasará la ruta del Tren Maya, y tuvo como objetivo establecer, en los ámbitos municipales, estrategias de turismo cultural y natural en la ruta del Tren Maya y en el marco de los objetivos del desarrollo sostenible. Las sesiones se realizaron los días 4 y 26 de abril, 17 de mayo y 14 de junio del 2022.

En las sesiones se abordó sobre el resultado de los diversos talleres realizado con representantes de los diferentes niveles de gobierno en los estados que involucra la ruta del proyecto del Tren Maya; y derivado de ellas se realizó lo siguiente:

- Se revisó y se completó la información de los productos turísticos contenida en las fichas técnicas correspondientes al Municipio de Solidaridad.
- Se revisó y se hizo una retroalimentación de los avances del Plan de Turismo Sostenible Ruta del Tren Maya, que fue enviado por la UNESCO a los gobiernos municipales.



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

- **Reunión de trabajo con autoridades del estado de Morelia, Michoacán.**

Con el propósito de dar seguimiento a la propuesta de hermanamiento con el Municipio de Morelia, Michoacán, el 5 de abril y el 24 de mayo, se llevaron a cabo reuniones virtuales con los titulares de desarrollo económico, cultura y turismo del Municipio de Morelia.

En la reunión del 5 de abril, la Secretaría de Turismo propuso, entre varios temas, realizar una caravana a la ciudad de Morelia ofreciendo un desayuno - Networking con agencias de viaje, líneas aéreas, y diversos proveedores de servicios turísticos. Otra propuesta por parte de la Secretaría, fue la creación de una pequeña feria donde cada participante pueda presentar sus diferentes productos y/o servicios.

En la reunión del 24 de mayo los temas platicados en materia de turismo fueron sobre los tipos de turismo que maneja una ciudad como Morelia con 480 años de existencia, las rutas turísticas existentes, caravanas turísticas de intercambio de experiencias y marketing.

El hermanamiento entre el Municipio de Solidaridad y Morelia se estará trabajando a través de la Dirección de Asuntos Nacionales e Internacionales del Municipio de Solidaridad; y se estipuló un período no máximo a 2 meses para su firma.

- **Reunión con autoridades de Perú**

El 1 de junio, la titular de la Secretaría de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala, asiste a una reunión de trabajo con Asociaciones, Cámaras, Consejos y Colegios de Solidaridad con autoridades de Perú, con el objetivo de considerar posibles alcances de colaboración e inversiones en ese país. La reunión fue convocada por la Dirección de Asuntos Nacionales e Internacionales y Secretaría General del Municipio. Se pretende trabajar en el intercambio de estrategias de marketing, en materia turística para beneficio de ambos países, así como el intercambio de conocimientos y estrategias administrativas.

Evidencias:

Mesas de Trabajo 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”

“GENERACIÓN DE PROYECTOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA TURÍSTICA”

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 abril al 30 de junio del 2022

Objetivo: Atender las necesidades del sector y fortalecer la gestión de la actividad turística en el Municipio de Solidaridad, a través de los proyectos que resulten del trabajo colaborativo entre sectores.

Descripción: Se crean proyectos en favor del desarrollo turístico a partir del análisis de las inquietudes y necesidades de los principales actores del sector turístico.

Resultados:

Proyectos generados: 4

- Fomento del turismo en Puerto Aventuras.
- Creación del Comité Municipal para el fomento de la gastronomía.
- Implementación de una representación de PROFECO en el Municipio.
- Campaña de difusión de promociones para locales.

- **Creación del Comité Municipal para el fomento de la gastronomía**

Este proyecto surge tomando en cuenta que el fomento gastronómico es un tema oficial de agenda del Gobierno del Estado.

Como antecedente es importante mencionar que la Secretaría de Turismo del Estado (SEDETUR) creó el Comité de Fomento a la Gastronomía en Quintana Roo, integrado por representantes del gobierno y la sociedad civil; por lo cual, atendiendo la misma temática y los lineamientos estatales, surge la necesidad de reglamentar el tema de fomento gastronómico a nivel municipal a través de la creación de un Comité Municipal con fundamento legal, para crear los cimientos que trasciendan, independientemente de las administraciones, para el rescate del acervo culinario que identifica al destino y que impulse un nuevo segmento de mercado en el cual la gastronomía de Playa del Carmen sea un punto importante y de referencia.

El 21 de abril, la Secretaría de Turismo llevó a cabo una reunión en la que SEDETUR compartió información referente al Comité de Fomento a la Gastronomía en Quintana Roo y en la cual se hizo énfasis en sentar las bases del Comité Municipal, también se mencionó que el municipio de Cozumel ya se encuentra trabajando en una iniciativa.



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 1 de junio, la Secretaría de Turismo se puso en contacto con el Director de Turismo de Cozumel para solicitar que comparta al Municipio de Solidaridad la manera que está trabajando el tema. Se acordó programar una visita a Cozumel para dar seguimiento al tema.

- **Implementación de una representación de PROFECO en el Municipio**

Este proyecto surgió debido a la necesidad de contar en el Municipio con una oficina de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) que proteja los derechos de los turistas como consumidores, ante las situaciones que enfrentan algunos de ellos en temas de fraude, mal servicio y de cobros excesivos en los productos o servicios que adquieren. Y que se ven obligados a trasladarse a Cancún para levantar su denuncia, por lo que, ante la distancia y por no invertir tiempo de sus vacaciones en esta situación, solo se queda como una queja en las oficinas del CAPTA.

La Secretaría de Turismo está trabajando en la elaboración de un proyecto de integración de instituciones federales en el edificio del CAPTA para brindar una atención más eficiente, entre ellas, se integrará a la PROFECO.

- **Fomento del turismo en Puerto Aventuras.**

Como Secretaría de Turismo Municipal, es necesario lograr que el beneficio del turismo también sea para las demás comunidades del Municipio y no solo se concentre en Playa del Carmen. Es por ello que en las mesas de trabajo del Consejo Consultivo de Turismo se invitó al Alcalde de Puerto Aventuras, el C. Gilberto Gómez, Martínez, quien, debido a su exposición de motivos y petición, la Secretaría de Turismo se propone trabajar en este proyecto de fomento del turismo en dicha localidad.

De acuerdo a la reunión del 21 de abril, convocada por la Secretaría de Turismo y en la que estuvo presente el Alcalde de Puerto Aventuras, se determinó que el turismo se fomente a partir de la generación de eventos culturales, gastronómicos, deportivos, etc., ya que Puerto Aventuras solo cuenta con un cenote que puede potenciarse como un atractivo.

- **Campaña de difusión de promociones para locales.**

Este proyecto surge como resultado de la reunión del 9 de junio donde estuvieron presentes representantes de CANIRAC, Alltournative, la Primera Regiduría, de la Alcaldía de Puerto Aventuras, y de la Secretaría de Justicia Social y Participación Ciudadana; debido a la necesidad de que la población local se sienta parte del destino turístico, y que las bondades de Playa del Carmen no son solo para que disfruten los turistas. Además de que, creando un sentido de pertenencia al lugar, la ciudadanía cambiará su concepto del impacto del turismo para la localidad.

A pesar de que varias empresas cuentan con precios preferenciales para locales, éstos no son conocidos y aprovechados por la ciudadanía, por lo que la Secretaría de Turismo trabajará en



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"

coordinación con otras instancias para realizar una campaña de difusión de promociones para locales.

Para dar paso a este proyecto, la Secretaría de Turismo solicita a los proveedores de servicios turísticos, sus promociones para locales.

Evidencias:

No se cuenta con evidencias fotográficas de estas acciones.



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”

“PROGRAMA SECTORIAL DE COMPETITIVIDAD, SUSTENTABILIDAD Y RENOVACIÓN TURÍSTICA”

Unidad Administrativa:	Despacho de la Secretaría de Turismo
Línea de acción PMD:	4.I.2 Desarrollar un plan sectorial de turismo sostenible, a partir de un diagnóstico en la materia, con objetivos, programas a corto, mediano y largo plazo, indicadores medibles y verificables; con políticas públicas que consideren, de manera transversal, las concurrencias del turismo con otros temas. Se considerará, en el mismo, el modelo de desarrollo turístico previsto en el Plan Maestro de Turismo Sustentable del Gobierno del Estado.
Periodo que se informa:	Del 01 de abril al 30 de junio del 2022

Objetivo: Establecer las bases para la gestión y desarrollo de la actividad turística en el Municipio, de tal manera que marquen la pauta de los planes de trabajo de los diferentes actores del sector, para lograr los objetivos como Municipio y destino turístico, desde un enfoque sustentable.

Descripción: Se elaboró el primer Programa Sectorial de Turismo del Municipio de Solidaridad tomando como referencia los principios de turismo sustentable que establecen otros instrumentos de planeación en la materia y del Plan Maestro de Turismo Sustentable 2030 de Quintana Roo; así como de las necesidades que requiere como destino maduro como Playa del Carmen.

Resultados:

El Programa Sectorial de Competitividad, Sustentabilidad y Renovación Turística, se compone de:

5 temas principales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promoción Turística 2. Diversidad de la oferta turística. 3. Cultura turística y profesionalización del sector. 4. Atención y protección al turista. 5. Vinculación interinstitucional y gobernanza participativa. 	31 líneas de acción
---------------------	---	---------------------

Como antecedentes del Programa Sectorial, se encuentran los trabajos realizados del Subcomité Sectorial de Turismo, las Mesas de Trabajo del Consejo Consultivo de Turismo, y el Taller de implementación del Plan Maestro de Turismo Sustentable de Quintana Roo 2030, en el cual participaron representantes de los diversos actores turísticos, con propuestas para integrar en el Programa; por lo que el Programa integra las propuestas resultantes de los trabajos previos con los sectores privado, académico y de la sociedad civil.





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

- **Tercera Sesión Ordinaria del Subcomité Sectorial de Turismo del
COPLADEMUN**

El 11 de mayo se lleva a cabo la Tercera Sesión Ordinaria del Subcomité Sectorial de Turismo del Municipio de Solidaridad, coordinada por la Secretaria de Turismo de Solidaridad, la Lic. Samaria Angulo Sala, en la cual se presentó y revisó el Programa Sectorial de Competitividad, Sustentabilidad y Renovación Turística 2022-2022, y el cual fue aprobado por los integrantes del Subcomité.

Evidencias:

Tercera Sesión Ordinaria del Subcomité Sectorial de Turismo



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE
SOLIDARIDAD
ADMINISTRACIÓN 2021-2024



PROGRAMA SECTORIAL DE
COMPETITIVIDAD,
SUSTENTABILIDAD Y
RENOVACIÓN TURÍSTICA

SUBCOMITÉ SECTORIAL 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 abril al 30 de junio 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.

Descripción: Se brindó información, asistencia, apoyo y orientación gratuita y bilingüe, a los turistas nacionales y extranjeros que se contactaron vía telefónica al (984) 877 3050 Ext. 10117 o al (984) 116 0430, o que acudieron a las instalaciones del CAPTA o los módulos de información turística de la Secretaría de Turismo ubicados en Av. CTM con carretera Federal, en la 5ta Av. Con Constituyentes y en Parque Fundadores, y en los casos necesarios, se canalizaron a las dependencias correspondientes, de los tres niveles de gobierno para su pronto auxilio.

Resultados:

RESULTADOS DE ENERO A MARZO DEL 2022	
Total de personas atendidas:	524
Turistas nacionales	157
Turistas extranjeros	367
Mujeres	284
Hombres	240
TEMAS	
Información turística	415
Casos de incidencias mayores	109



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

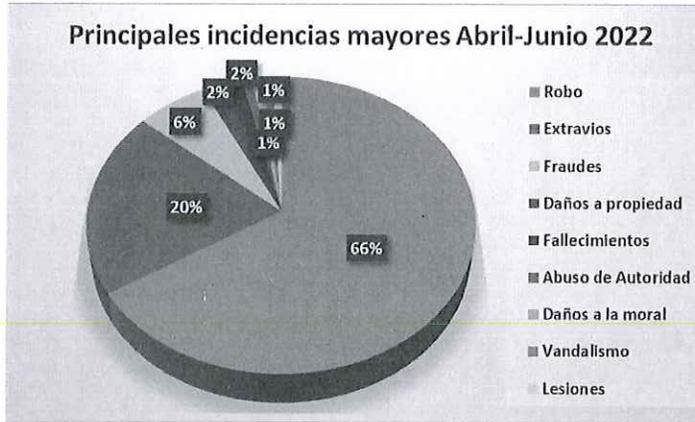
Las dependencias a las que se canalizaron según tipo de incidencia mayor atendida son:

- Fiscalía General del Estado de Quintana Roo
- Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal
- Dirección de Policía Municipal Preventiva
- Dirección de Policía Turística
- Dirección de Policía de Tránsito
- Dirección de Asuntos Nacionales e Internacionales y Enlace Consular Playa del Carmen
- Profeco



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

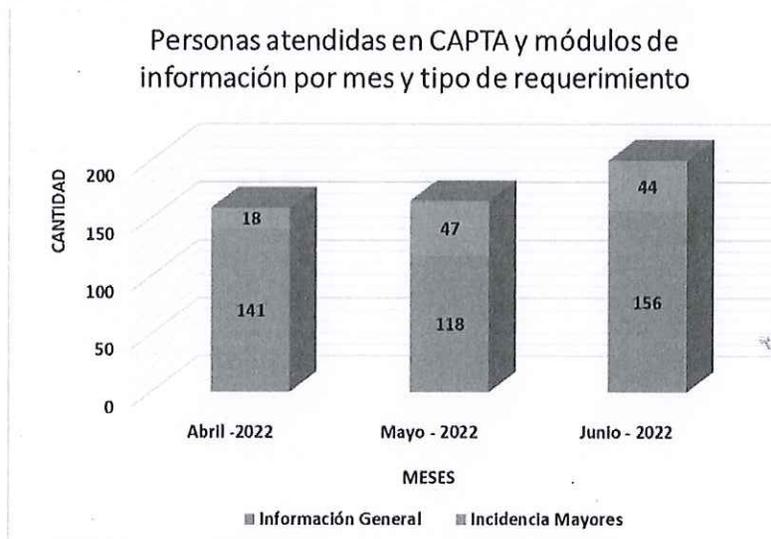
De los casos de incidencia mayor, los principales temas por los cuales llegaron los turistas son: robo, extravío y fraude.



2do Trimestre 2022	Tipo de incidencias
72	Robo
22	Extravíos
7	Fraudes
2	Daños a propiedad
2	Fallecimientos
1	Abuso de Autoridad
1	Daños a la moral
1	Vandalismo
1	Lesiones
109	TOTAL

A continuación, se presentan los casos atendidos por mes.

Atención por CAPTA y módulos	Abril -2022	Mayo - 2022	Junio - 2022	2do Trimestre 2022	Total Año 2022
CAPTA	61	83	88	232	553
GMB	38	14	21	73	84
Parque Fundadores (ParqueF)	42	44	50	136	136
Caseta	18	24	41	83	153
Total por módulos y mes:	159	165	200	524	926



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 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 abril al 30 de junio 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.

Descripción: Se establecieron contactos con varias instancias de los tres ordenes de gobierno para el intercambio de experiencias y conocimientos que brindaron las herramientas al CAPTA de Playa del Carmen para mejorar sus procesos, su imagen y su atención. Esto a través de reuniones y asistencia a eventos.

Resultados:

Durante este trimestre se reportan 4 acciones:

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

- **Integración física de instancias de atención al turista en el edificio del CAPTA: Inicio de operaciones del Módulo de la Fiscalía en Atención al Turista**

Instancias integradas	1
-----------------------	---

El 13 mayo, la titular de la Secretaría de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala, acompaña a la presidenta municipal, Mtra. Roxana Lilí Campos Miranda, a la firma de convenio de colaboración con la Fiscalía General de Justicia del Estado así como al inicio de operaciones del módulo de la Fiscalía del Ministerio Público en Atención al Turista. En presidium, acompañan, la primera regidora, Nellyadi Anaiza Quian, Mtro. Oscar Montes de Oca Rosales, Fiscal General del Estado de Quintana Roo, Cmte. Raúl Alberto Tassinari González, Secretario de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, Ing. Carlos Marín Morales, Director Alltournative, Mtro. Rodolfo del Ángel Campos, Sexto Regidor de la comisión de Seguridad Pública, Preventiva y Tránsito.

- **Segunda Reunión Interinstitucional**

El 6 abril se llevó a cabo la Segunda Reunión Interinstitucional, que fue coordinada por la Secretaria de Turismo, la Lic. Samaria Angulo Sala, y el Coordinador del CAPTA, el Lic Wesley Peniche Rosado.



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”

La reunión tuvo lugar en el Salón Oval del Nuevo Palacio Municipal y contó con la asistencia de representantes de instancias de gobierno municipal y estatal.

En la reunión se presentó los resultados de las acciones que el CAPTA ha realizado, y se habló de los principales retos que ha presentado para brindar una atención oportuna. Se reiteró la importancia de el trabajo coordinado entre los diferentes ordenes de gobierno y con las instituciones municipales.

- **Vinculación con otros actores de atención al turista:
TERCERA CONVENCION NACIONAL DE CAPTAS
VISITA CAPTA ACAPULCO**



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

Tercera Convención Nacional de CAPTAS

Del 15 al 18 de junio el Coordinador del CAPTA del Municipio de Solidaridad, Lic. Wesley Peniche Rosado y el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez Jiménez, asistieron a la 3ra. Convención Nacional de los Centros de Atención y Protección al Turista (CAPTA,) que tuvo lugar en Ciudad Madero, Tamaulipas.

En el evento acudieron autoridades de los tres órdenes de gobierno, y se contó con la representación de la Secretaría de Turismo Federal a través del Lic. Ramón Martínez Gasca, Director de Competitividad y Mercados.

Además del intercambio de experiencias, en la Convención se trataron temas de seguridad, mejores prácticas de atención y protección, así como ampliar el modelo CAPTA a más destinos turísticos del país. Entre los acuerdos generados, se habló del reforzamiento de los CAPTAS con dependencias federales y gestionar políticas internacionales para cada tipo de riesgo en cada destino, así como de continuar con programas de capacitación permanentes para una mejor profesionalización del equipo de CAPTA.

Visita CAPTA Acapulco

En el marco del Tianguis Turístico de México, celebrado en Acapulco Guerrero, el 24 de mayo el Director del Centro de Atención y Protección al Turista de Acapulco, C. Alejandro Inzunza Ramírez, recibió en sus instalaciones a los directores y coordinadores de otros Centros de Atención y Protección al Turista del país, como Playa del Carmen, Mazatlán, y Querétaro, Los Cabos, Tampico, así como al representante de la coordinación de turismo de la Secretaria de Turismo de Tlaxcala y Policía Turística de Acapulco.

En una productiva reunión se compartimos e intercambiamos información y experiencias favorables de cada uno de los CAPTAS con la finalidad de adaptarlas a las necesidades de cada municipio.

Y realizamos una mesa de trabajo para organizar la próxima Tercera Convención Nacional de CAPTAS en Tampico que se acuerda realizar en la fecha del 15 al 18 junio del 2022.



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

Coincidimos en que para todos y todas lo más importante es que las y los turistas disfruten con seguridad su estancia y siempre cuenten con el apoyo que necesiten en su visita a México.

- **Mejorar y promover la imagen de CAPTA.**

Actividades para la mejora	1
Actividades de promoción	3
Personas capacitadas	90



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

En temas de promoción de los servicios del CAPTA, se llevaron a cabo 3 pláticas de capacitación a un total de 90 personas.

El 12 y 13 de abril se realizó una capacitación hacia el equipo de personal informativo de ZOFEMAT en playa punta Esmeralda donde asistieron 10 personas (informadores y supervisores) que laboran en diferentes puntos de las playas 88, Xcalacoco y Punta Esmeralda. En la plática, se le dio a conocer las funciones de CAPTA, los horarios de los módulos de información turística, y también se les habló de la Guía Turística y del QR. Esta plática fue realizada debido al inicio del plan operativo de semana santa.

El 20 de abril, la titular de la Secretaría de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala y los Directores de Operaciones y Capacitación Turística, la C. Rocío Ocampo, y de Mercadotecnia Turística y Promoción, el C. Carlos Jiménez, tuvieron una reunión de trabajo con integrantes de la Asociación Mexicana de Mujeres Empresarias, AMEXME, para darles a conocer, entre otros temas, los servicios que ofrece el CAPTA con el propósito de hacer llegar la información a todas las agremiadas.

El 16 de junio dentro del marco del Taller "Protocolos de prevención y actuación ante fenómenos hidrometeorológicos" que tuvo lugar en el Hotel Catalonia Riviera Maya, del complejo turístico de Puerto Aventuras, el Coordinador del Despacho la Secretaría de Turismo, el Lic William Pérez Rodríguez imparte una explicación de los servicios del Centro de Atención y Protección al Turista, CAPTA, así como de toda la información que se puede encontrar en la Guía Turística a través del QR. La capacitación fue dirigida al personal operativo del hotel y se contó con un aforo de 75 asistentes (41 hombres y 30 mujeres).

Con el objetivo de mejorar la imagen de los módulos de atención al turista, y difundir los servicios que ofrece el Centro de Atención y Protección al Turista ante los turistas, el 25 de mayo se pintan y rotulan la Caseta ubicada en Avenida Constituyentes con Carretera Federal y GMB ubicado en Avenida Constituyentes con 5ta Avenida, y del Módulo Parque Fundadores ubicado en 5ta Avenida con calle 1, los cuales son módulos de información turística.



OTRAS ACCIONES:

- **Gestiones para integrar al CAPTA otras instancias de atención.**

El 28 de junio, la Secretaria de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala, y el Coordinador del CAPTA, Lic. Wesley Peniche Rosado, llevaron a cabo una reunión virtual con el Lic. Alejandro Zúñiga, de los Ángeles Verdes Federal, con el propósito de platicar la posibilidad de trabajar en colaboración para fortalecer los servicios del CAPTA.

Como resultado de la reunión se acordó que se va a firmar un convenio de colaboración mediante el cual se pretende traer una oficina de la PROFECO y de la policía cibernética o policía para fraudes cibernéticos, a través de la Secretaría de Turismo Federal por el conducto de ángeles verdes. Los Ángeles Verdes se comprometieron en hacer llegar el convenio al área jurídica del Municipio para su revisión.

Evidencias:

Inauguración del Módulo de la Fiscalía de Atención al Turista



Segunda Reunión Interinstitucional



Handwritten signature in blue ink.





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

Tercera Convención Nacional de CAPTAS



Lic. Samaria Angulo Sala
Secretaria de Turismo

Elaboró: Diana Judit Dzul / Técnico Especializado



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