



# INFORME DE ACTIVIDADES DE LA SECRETARÍA DE TURISMO

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

### EJERCICIO FISCAL 2022



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

FECHA DE ELABORACIÓN: 04 DE OCTUBRE DEL 2022



**Creación de contenidos**

Unidad Administrativa:	<b>Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción</b>
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 julio al 30 de septiembre 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 para canales digitales: 88.*

8	Página de facebook
80	Guía Turística

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.

De los contenidos creados, 8 fueron para la página de Facebook y 80 para la guía turística. Adicional a ello, se crearon 60 contenidos para promoción, los cuales son contenidos de presentaciones y videos que se diseñaron para ser usados como material en la participación de eventos, ferias turísticas y para dar a conocer el trabajo de la Secretaría de Turismo.

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



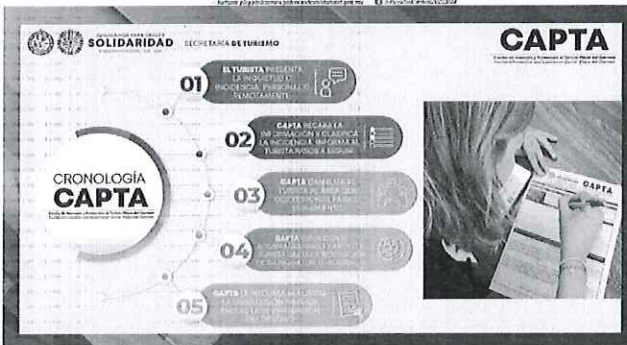


“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

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

- Presentación CAPTA.
- Información importante, toma precauciones para tu vuelo.
- Convocatoria para la Capacitación Guest Locator.
- Diseño y cotización de 5 materiales promocionales con el QR de la Guía Turística.
- 2 Diseños Banner Fiscalía y actualización para la Guía Turística.
- 7 Diseños promocionales para próximas ferias: Separador, bolsa, imán, llavero e identificadores de maletas.
- Diseño 1 Lona para Evento Día Mundial del Turismo.
- Diseño Sticker CAPTA para Sindicato de Taxistas, 300 stickers es la propuesta.
- Diseño 2 Carteles CAPTA Servicios.
- Diseño 1 Lona exterior CAPTA para módulos.
- Diagramación Sección CAPTA.
- Diseño Institucional Secretaría de Turismo.
- Diseño para imagen a transmitir en una Pantalla Promocional en ASUR (versión Portal Maya).

**Evidencias:**



*[Handwritten signature]*



**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**

*[Handwritten signature]*



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

**Creación de canales digitales de comunicación**

Unidad Administrativa:	<b>Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción</b>
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 julio al 30 de septiembre 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:**

*Canales digitales de comunicación creados: 1*

CANAL CREADO	IMPACTO GENERADO
Pantallas en terminales ADO	327, 000 pasajeros (promedio mensual)

- **Pantallas en terminales ADO**

Como resultado de los esfuerzos de la Secretaría de Turismo en trimestres anteriores, en apoyo de la Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción, se logra consolidar el intercambio comercial entre la empresa Mobility ADO y el Municipio de Solidaridad.

Este intercambio consiste en la Campaña Guía Turística en la que se visualiza el QR de la Guía a través de las pantallas de las Terminales ADO del Estado de Quintana Roo y Yucatán, con el propósito de darla a conocer a todos los viajeros y visitantes nacionales e internacionales que circulan por ambos estados. Las terminales ADO involucradas son: Cancún, Playa del Carmen, Tulum, Felipe Carrillo Puerto, Bacalar y Mérida.



**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”

OTRAS ACCIONES

- **Espacios en radio**

A través del trabajo coordinado entre la Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción y el sector de comunicaciones, se logró contar con un espacio dentro de la estación de radio Playa FM 103.1 MGH en el Programa Pata de Perro, que maneja un formato de revista, y en la cual la Secretaría de Turismo habla de las acciones que lleva a cabo para consolidar al destino a nivel internacional.

En el programa se asignó un espacio de media hora aproximadamente una vez a la semana, en la cual la Secretaría de Turismo ha invitado a participar a representantes de los diferentes proveedores de servicios turísticos que forman parte de la Guía Turística y a quienes han trabajado de manera colaborativa con la Secretaría.

Dicho programa cuenta con una audiencia de 25 a 30 mil radioescuchas y un alcance de Puerto Morelos hasta Akumal.

**Evidencias:**

Pantallas en terminales de ADO



Espacio en radio programa “Pata de Perro”



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:	<b>Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción</b>
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 julio al 30 de septiembre 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 al tanto de lo que el destino ofrece.

**Resultado:**

Total de medios actualizados: 5 (Facebook, youtube, Guía Turística, pantallas ADO, pantallas aeropuerto)

Facebook	Youtube	Guía Turística	Pantallas ADO	Pantallas aeropuerto	TOTAL ACTUALIZACIONES
71	1	23	1	1	97

• **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.



**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”

En la cuenta de Facebook se hicieron 71 actualizaciones, mientras que en youtube se hizo una actualización correspondiente a un video promocional.

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

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Publicaciones	33	20	17	70
Personas alcanzadas	25,109	10,659	19,397	55,165
Visitas a la página	6,947	5,843	1,370	14,160
Total de seguidores al cierre del trimestre (acumulativo)				1,812



• **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 micrositio de la Guía Turística, debido a que las áreas antes mencionadas tienen que diseñar y aprobar los contenidos, además de afectar la red social.

Se realizó un total de 23 actualizaciones en el sitio de la Guía Turística y 88 ajustes al diseño de la página, destacando para este trimestre, las siguientes:

- Actualización del banner de la guía turística digital, para que sea modificable.
- Actualización del banner de portada con motivo del mes patrio.
- Se incluye en la sección de eventos el cartel del programa La Plaza de Playa para el mes de septiembre alusivo al mes patrio.
- Se anexa el banner de la Fiscalía General del Estado en la sección del CAPTA.



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”

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

- **Actualización de pantallas de aeropuerto y ADO**

Debido a que lo que se visualiza en las pantallas del aeropuerto y del ADO es el QR de la Guía Turística, la actualización en éstas refiere al diseño de presentación.

**Evidencias:**

Actualización de la Guía Turística



Actualización de Facebook



*[Handwritten signature]*



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

*[Handwritten signature]*



**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:	<b>Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción</b>
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 julio al 30 de septiembre 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 de marketing para nuestro destino.

**Resultado:** *Durante este trimestre no se reporta la participación de la Secretaría de Turismo en ferias turísticas.*

OTRAS ACCIONES

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

En este trimestre se reporta actividades de promoción del destino mediante la participación en otros eventos turísticos.

A pesar de que no se reporta la participación directa de la Secretaría de Turismo, se apoyó a la representación del Municipio, a través del Teatro de la Ciudad, al evento internacional IV Pabellón Cultural y Turístico México- Reino Unido-Francia, el cual tuvo lugar del 29 de julio al 4 de agosto en las ciudades de Londres, Inglaterra, y París, Francia.

Por tal motivo, el 25 de julio, el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez Jiménez, y la Lic. Samaria Angulo Sala, Secretaría de Turismo, se reunieron con la Mtra. Rosa Elena Valdés Maestre, Directora del Teatro de la Ciudad para hacer la entrega de material de promoción así como material impreso con el QR de la Guía Turística para que sean entregados durante la visita que realizaría los días 1 y 2 de agosto a la ciudad de Londres, Inglaterra y a la ciudad de Paris, Francia el 5, 6, 7 y 9 del mismo mes, en el marco del IV Pabellón Cultural y Turístico México, Reino Unido – Francia.


**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”

El material entregado consta de 100 flyers promocionales con el QR de la Guía turística, un usb con 5 videos promocionales y 20 imanes con el QR.

- **XIII Congreso Nacional e Iberoamericano de Guías de Turistas.**

En el marco de la 5ta edición del Programa Estoy Contigo, el 1 de septiembre la titular de la dependencia, Lic. Samaria Angulo Sala, acompañada por el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez Jiménez y el Coordinador Operativo de la dependencia, C. William Pérez Rodríguez, atienden a representantes de la Asociación de Guías de Turistas Certificados de México (AGUITURMEX), para platicar de la promoción del destino en su próxima participación en el XIV Congreso Nacional e Iberoamericano, 2022, a realizarse en el estado de Sonora.

Dando seguimiento a previas reuniones, los integrantes de AGUITURMEX solicitan a la Secretaría de Turismo apoyo en material promocional para proponer a Playa del Carmen como sede para el siguiente Congreso edición 2023.

La Secretaría de Turismo acuerda platicar con la Presidenta Municipal dicha propuesta, y trabajar en el video que se presentaría en Sonora.

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

- **Promoción a través de entrevistas**

Entrevistas: 12



**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

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
02 de julio	Los pormenores del Festival Gastronómico del Caribe Mexicano y de la reciente capacitación sobre fenómenos hidrometeorológicos.	Programa de radio "Monitor Caribe"	Directora de Operaciones y Capacitación Turística, C. Rocío Ocampo Colmenares
03 de julio	El operativo de seguridad que se llevó a cabo en la ciudad por la temporada de vacaciones de verano, 2022, así como del servicio que brinda a la	Entrevista en programa de radio "Pata de perro"	Cmte. Gerardo Arzate, Director de la Policía Preventiva y el C. Carlos Jiménez Jiménez, Director de Mercadotecnia Turística y Promoción.



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

	ciudadanía y a los turistas a través del número #911		
06 de julio	Los atractivos con los que cuenta el parque Aktunchén	Entrevista en programa de radio “Pata de perro”	C. Lorenzo Ancona, Director General de Aktunchén, y Lic. Wesley Peniche, Coordinador del CAPTA.
13 de julio	La Guía Turística, de los premios World Travel Awards 2022”, y del proceso para votar por Playa del Carmen, como mejor destino de playa. Del a certificación DE Playa Pelícanos como la 4ta playa Blue Flag del destino.	Entrevista en programa de radio “Pata de perro”	Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez Jiménez. La Mtra. Lourdes Vázquez Ocampo, directora de ZOFEMAT.
27 de julio	La Guía Turística y sobre el EcoPark Kantun Chí.	Entrevista en programa de radio “Pata de perro”	Lic. Beatriz Torres, Gerente de Ventas y Relaciones Públicas del EcoPark Kantun Chi, y Lic. Wesley Peniche, Coordinador del CAPTA.
17 de agosto	Los productos turísticos emergentes del Municipio. Uxuxubí y Punta Laguna	Entrevista en programa de radio “Pata de perro”	Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez Jiménez.
24 de agosto	Los próximos eventos deportivos tanto de corte nacional como internacional a desarrollarse en Playa del Carmen, como parte de fomentar el deporte como atractivo turístico.	Entrevista en programa de radio “Pata de perro”	C. Alex Tun Lef, Director Deportivo del Instituto del Deporte en Solidaridad y Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez Jiménez.
26 de agosto	Las expectativas del periodo vacacional de verano y lo que se espera para el cierre del año	Entrevista en Programa Red Informativa, Estación Playa FM, 103.1 MHz	Lic. Samaria Angulo Sala, Secretaria de Turismo.
31 de agosto	La movilidad y tiempos de recorrido de los viajeros hacia el aeropuerto de Cancún, considerando las obras de remodelación de la carretera, y de la colaboración que sostiene con la Secretaría de Turismo para difundir la Guía Turística en las pantallas de las terminales	Entrevista en programa de radio “Pata de perro”	Lic. Lourdes Jiménez Rojo, Gerente Comercial de Mobility ADO en la Riviera Maya y y el C. Carlos Jiménez Jiménez, Director de Mercadotecnia Turística y Promoción.





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

<b>15 de septiembre</b>	De las actividades que realiza el del Instituto de la Cultura y las Artes de Solidaridad (IMCAS) como parte de fomentar la cultura como atractivo turístico.	Entrevista en programa de radio “Pata de perro”	C. Guadalupe Ceballos, Titular del área de comunicación del Instituto de la Cultura y las Artes de Solidaridad (IMCAS)
<b>22 de septiembre</b>	Las últimas estadísticas de ocupación en la pasada temporada vacacional de verano así como de los próximos eventos a realizar de la Secretaría de Turismo	Entrevista en Programa Red Informativa, Estación Playa FM, 103.1 MHz	Lic. Samaria Angulo Sala, Secretaría de Turismo.
<b>28 de septiembre</b>	Rally 2022, “Repensar el Turismo”, dentro del marco de la conmemoración del Día Mundial del Turismo.	Entrevista en programa de radio “Pata de perro”	la Directora de Vinculación y Turismo, Lic. Laura Elena Castresana Velasco, de la Universidad Riviera

• **Patrocinio para material promocional**

Empresas contactadas	1
Material recibido	Por determinar

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 03 de agosto, sumando esfuerzos para fortalecer la promoción de nuestro destino turístico, la Subdirectora de Mercadotecnia Turística y Promoción, Lic. Viviana Ruiz Ramírez se reunió con el Presidente de la Organización "Playa Pride", C. Jan Novak, para considerar la posibilidad de aportar diferentes patrocinios en material promocional. Como resultado de la reunión, el C. Jan Novak valorará el tipo de patrocinio a aportar a la Secretaría de Turismo.



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”

- **Promoción a través de las unidades móviles pertenecientes al Sindicato de Taxistas**

Resultado de las constantes reuniones entre la Secretaría de Turismo y el Sindicato de Taxistas Lázaro Cárdenas del Río, para lograr un trabajo colaborativo entre ambas organizaciones en favor de la promoción del destino y de brindar mayor seguridad a los turistas, así como fomentar una calidad en el servicio de transporte local, el 27 de septiembre, en el marco del Día Internacional de Turismo, se colocan calcomanías del QR la Guía Turística del destino Playa del Carmen, así como del Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA), y de la aplicación **taritaxi**.

<b>Unidades con calcomanías colocadas</b>	60 (30 taxis y 30 van de servicio foráneo).
---	---

El trabajo de promoción continuará con la rotulación de la propaganda hasta cubrir 2000 unidades del Sindicato Lázaro Cárdenas del Río.

El personal del sindicato hace referencia de que al menos en esa base de taxis y vans, transitan más de 40 mil personas, entre ciudadanos y turistas.

- **Gestiones para filmaciones en destino**

2 producciones realizadas
1 casa productora (Leopard USA, LTD)

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.

Durante este trimestre, a través de la Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción, se realizaron las gestiones correspondientes para la grabación del programa House Hunters International, de la casa productora Leopard USA, LTD, mediante la cual nuestro destino recibirá una valiosa promoción durante la emisión del programa.

Durante este periodo la casa productora realizó 2 producciones de su programa en locaciones de Playa del Carmen, una en el mes de julio y la otra en el mes de septiembre



**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”

Algunas de las locaciones utilizadas fueron el Restaurante Anafre, Cocina a la Leña & Vino y la Playa 88, entre otras locaciones.

• **Monitoreo de medios de comunicación**

Monitoreos realizados	42
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.

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	



**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”

**Evidencias:**

QR de la Guía Turística en taxis



Filmación del Programa House Hunters International



Entrevistas de radio



**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:	<b>Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción</b>
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 julio al 30 de septiembre 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 en brindar acompañamiento a los tres productos emergentes identificados previamente: “Barrio biocultural “Punta Laguna” y “Uxuxubi”.*

- **Seguimiento de productos emergentes dentro del Programa de Atención a Solicitudes de Fortalecimiento de Proyectos Turísticos (PROASTUR)**

El 11 de julio se llevó a cabo una reunión virtual acerca del Programa de Atención a Solicitudes de Fortalecimiento de Proyectos Turísticos (PROASTUR), en la cual estuvieron presentes Lic. Vanessa Córdoba, Lic. Paloma Escalante, Lic. Beatriz Alamilla Cruz, por parte de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo (SEDETUR); el C. Carlos Jiménez Jiménez, Directos de Mercadotecnia Turística y Promoción del Municipio; el C. Jorge Antonio Moo Ku, en representación del Ecoparque Uxuxubi; el C. Juan Pablo Cruz del Ecoparque Uxuxubi; el C. Hermelindo Be Cituk, Titular de la Unidad de Asuntos Indígenas del Municipio; el C. Gregorio Aguilera Gutiérrez y el C. David Garfias Martínez representantes del proyecto Ruta de Murales o Barrio Biocultural.



**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”

En la reunión, los representantes de SEDETUR, quienes están a cargo del programa, dieron a conocer los requisitos y beneficios que otorga el programa PROASTUR para los proyectos emergentes y explicaron los lineamientos a seguir para poder consolidar un producto turístico.

Como resultado de la reunión, los representantes de los tres proyectos, llenaron las solicitudes para ingresar al programa.

El 9 de agosto, como parte de los resultados obtenidos en las reuniones de trabajo del Consejo Consultivo de la Secretaría de Turismo, se reúnen para trabajar en temas de promoción turística para la Alcaldía de Puerto Aventuras, así como para temas relacionados a la promoción de los nuevos productos de los parques de Uxuxubi y Punta Laguna a través de SEDETUR del Estado, el Alcalde de Puerto Aventuras, C. Gilberto Gómez, y personal de la dirección de mercadotecnia turística y promoción y del despacho de la secretaría de turismo.

El 17 y 18 de agosto del 2022, personal de SEDETUR realizó una visita de inspección y levantamiento de información a los sitios que involucran los tres proyectos, que permita brindar mecanismos de mejora para su óptima operatividad.

- **Impulso de cenotes como atractivo turístico**

El 20 de septiembre, el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez Jiménez, acompañado por el C. Jorge Alfredo Maldonado, realizan levantamiento de imagen de los cenotes: Cristalino, Azul y Jardín del Edén en Playa del Carmen. Dicho material se utiliza para la continuar con la promoción del destino turístico en redes sociales.

Por otra parte se conversó con propietarios y encargados de los Cenotes y se hizo entrega de las carta - invitación para crear algún probable convenio de colaboración y/o patrocinio para su promoción en las ferias turísticas así como la publicación de sus materiales visuales en la Guía Turística de la Secretaría de Turismo. Las carta-invitación siguen en revisión, por lo cual aún seguimos a la espera de una respuesta por parte de los propietarios de los cenotes.



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



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



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

**Evidencia:**

Levantamiento de imágenes de cenotes



Visita de inspección de SEDETUR



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

C. Carlos Jiménez Jiménez  
Directora de Mercadotecnia  
Turística y Promoción

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

Lic. Samaria Angulo Sala  
Secretaria de Turismo

Elaboró: Diana Judit Dzul / Técnico Especializado



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

**Diversificación de la oferta turística**

Unidad Administrativa:	<b>Dirección de Operaciones y Capacitación Turística</b>
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 julio al 30 de septiembre 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:** *Publicación de base de datos de proveedores y calendario de festivales multiculturales y eventos con un alcance de superior a 550 personas.*

A través del mailing, se hace pública la base de datos de proveedores y calendario de festivales multiculturales, con el propósito de que esta información sea replicada a su vez por los mismos actores del sector turístico tantos a sus mismos empleados como a los turistas y clientes de sus establecimientos.

Cabe destacar que a pesar de que en el trimestre pasado se reportó la elaboración de ambos entregables, se mantiene un trabajo constante de actualización de información debido a que la misma es cambiante y no siempre se encuentra accesible.

**Otras acciones:**

- **Registro Estatal de Turismo**

Con el objetivo de regular y llevar un registro de los proveedores de servicios turísticos del Municipio, la Secretaría de Turismo, a través de la Dirección de Operaciones y Capacitación Turística, asiste a la presentación del Registro Estatal de Turismo (RETUR-Q), convocado por la Secretaría de Turismo del Estado (SEDETUR), la cual se realizó el 11 de agosto.



*[Handwritten signature]*



*[Handwritten signature]*

**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”

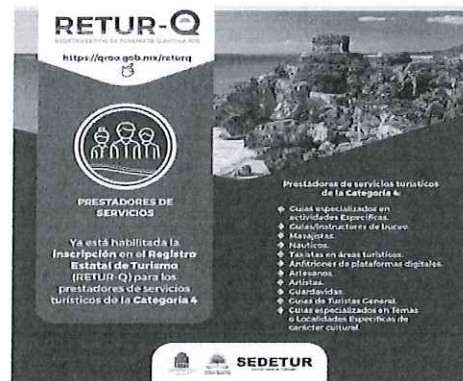
En la reunión se presentó la plataforma digital RETUR-Q para que todas las empresa turísticas, centros de hospedajes, transportadoras, centros de tour y todas las empresa que tienen que ver con turismo se registren en esta plataforma con la finalidad de tener mayor control con las empresas autorizadas y cuenten con todas los permisos y licencias para ofrecer servicios turísticos, siendo un tramite gratuito, anual, en línea y obligatorio ya que de no contar con ello, se estarán aplicando multas arriba de 5,000 pesos por omisión del mismo registro.

De esta manera, la Secretaría de Turismo se suma a las acciones para difundir entre los proveedores de servicios turísticos y a través de diversos medios, la inscripción al RETUR-Q. Esta acción será un instrumento de apoyo para robustecer el Catálogo de proveedores turísticos del municipio.

**Evidencias:**

Catálogo de proveedores turísticos

Convocatoria al Registro Estatal de Turismo



*[Handwritten signature]*



*[Handwritten signature]*

**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:	<b>Dirección de Operaciones y Capacitación Turística</b>
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 1 de julio al 30 de septiembre 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:**

<b>Eventos realizados</b>	<b>2</b>
<b>Aforo aproximado</b>	<b>305</b>

• **Día Internacional de Turismo**

En el marco del Día Internacional de Turismo, celebrado el 27 de septiembre, la Secretaría de Turismo, a través de la Dirección de Operaciones y Capacitación Turística, llevó a cabo el rally “Repensar el Turismo”, en colaboración con la Universidad Riviera.

El evento tuvo lugar en la explanada 28 de julio, como lugar de arranque, con 12 estaciones distribuidos a lo largo de la franja turística de la ciudad, en la cual los participantes realizaron diversas actividades.

El evento tuvo como objetivo promover el turismo con una visión compartida de un sector sostenible, inclusivo y resiliente, además de hacer conciencia respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y crear un mayor sentido de pertenencia como destino turístico; y tuvo como participantes estudiantes de la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya, Universidad Vizcaya y Universidad Riviera.

Aforo	290 personas entre estudiantes y público en general
-------	---



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

*[Handwritten signature]*

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

2021 - 2024

*[Handwritten signature]*



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

- **Fam Trip de Agentes de viajes de Alemania**

Con el propósito de posicionar la marca Playa del Carmen en el mercado europeo, la Secretaría de Turismo organiza una visita de reconocimiento a nuestro polo turístico con un grupo de agentes de viajes alemanes, encabezado por la compañía Duppe Touristic Services GMBH de Bergheim, Alemania, y el cual tuvo lugar del 16 al 20 de septiembre.

El grupo de 15 personas (4 hombres y 11 mujeres) arribó al destino el día 15 de septiembre, y comenzaron su itinerario con un Work Shop en el hotel Viva Wyndham en donde asistieron proveedores turísticos, representantes del Grupo Xcaret, de Cancún Adventure y de los parques Kantunchí y Alltournative.

Asimismo, durante su estancia en el destino, el grupo realizó excursiones como: Tulum Native Park, Cancun Adventure, a Xcaret y visitaron la empresa Pasión de Cacao en donde tuvieron una demostración acerca del proceso del cacao por el chef Roberto Reta, Director de Pasión de Cacao.

Como resultado del evento, la Secretaría de Turismo acuerda reunirse nuevamente con la compañía en el marco de la feria turística de Londres a celebrarse en noviembre, para determinar la viabilidad de realizar otro fam trip en nuestro destino con un número mayor de agentes de viaje alemanes o realizar una cena – presentación en la feria turística de Berlín en marzo del 2023.

**Otras acciones: Entrega de reconocimiento de la participación en el Primer Festival Gastronómico del Caribe Mexicano.**

Con motivo de la exitosa participación en el Primer Festival Gastronómico del Caribe Mexicano, el 26 de julio, la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo (SEDETUR), hizo la entrega de reconocimientos de manos del Mtro. Bernardo Cueto Riestra, Titular de la dependencia.

Se reconoció al Municipio de Solidaridad por su valiosa participación en el Primer Festival Gastronómico del Caribe Mexicano realizado el 24 y 25 de junio, a través de la Secretaría de Turismo y una comitiva representante del Municipio.

En representación de la Presidenta Municipal, asiste la Lic. Samaria Angulo Sala, Secretaria de Turismo, acompañada de Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez, y la Directora de Operaciones y Capacitación Turística, C. Rocío Ocampo Colmenares.



**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**



• **Feria Creativamente Riviera**

En colaboración con la Secretaría de Turismo, la Universidad Riviera llevará a cabo la Feria Creativamente Riviera en el mes de octubre, la cual es un evento académico que tiene como objetivo resaltar y promover el turismo con una visión compartida de un sector más sostenible, inclusivo y resiliente, además de concientizar en la importancia de temas como:

- Difusión y conservación del patrimonio cultural y natural.
- Mantener vivas las tradiciones, costumbres y creencias.
- Promover espacios para el desarrollo económico con productos y prácticas tradicionalmente innovadoras.

Para tal fin, en este trimestre se realizaron 3 reuniones de trabajo entre el personal de la Dirección de Operaciones y Capacitación Turística, encabezados por la C. Rocío Ocampo Colmenares, y personal de la Universidad Riviera, encabezados por la Mtra. Patricia Garza Cruz, Directora Académica de la Universidad y coordinadora de la Feria Creativamente Riviera.

Estas reuniones que tuvieron lugar los días 14 de julio, 16 de agosto y 9 de septiembre, tuvieron como propósito determinar el apoyo y cooperación que brindará la Secretaría de Turismo al evento.

Como resultado de las reuniones:

- Se delimitaron las responsabilidades.
- La Secretaría de Turismo trabajó en la creación de ficha técnica y se enumeraron las cartas y croquis que se necesitan para la solicitud de los permisos por parte del municipio y se hizo una inspección del lugar de los eventos.
- A través de la Secretaría se hará la vinculación con la Secretaría de Justicia Social y Participación Ciudadana, y con el Instituto Municipal de las Mujeres para sumarlos a dicho evento.

• **Segundo Festival Gastronómico**

Playa del Carmen ganó la sede para llevar a cabo el Segundo Festival Gastronómico del Caribe Mexicano, mediante la aprobación unánime del Comité Gastronómico que se llevó a cabo el 10 de agosto.



**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”

En seguimiento al tema, el 17 de agosto se lleva a cabo una reunión virtual con la Secretaría de Turismo del Estado (SEDETUR) para trabajar el tema de la logística.

El 30 de agosto se lleva a cabo un recorrido por la Plaza 28 de Julio, el cual es el lugar propuesto por el Municipio de Solidaridad, a través de la Secretaría de Turismo, para realizar el Segundo Festival Gastronómico del Caribe Mexicano. El recorrido tuvo como objetivo reconocer el lugar y determinar los requerimientos para el montaje, y estuvieron presentes la Lic Samaria Angulo Sala, Secretaria de Turismo; la C. Rocío Ocampo Colmenares, Directora de Operaciones y Capacitación Turística; el Lic. Alfonso Zúñiga y la Lic. Perla Avendaño, ambos de la Secretaría de Turismo del Estado (SEDETUR); el C. Santiago Chávez, Director de Gobierno del Municipio; el C. José Luis Argüelles González, Director de Espectáculos y Actividades Recreativas del Municipio; la Mtra. Diana Bueno de la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya; el Chef Roberto Reta, Director de Pasión de Cacao; el C. Manuel García, Director de CANIRAC; Lic. Yoshedad Martínez Vera, de la Secretaría de Desarrollo Económico y Atracción de Inversiones; el Ing. Jorge Luis Borroto Alfonso y el Lic. Felipe Campuzano, ambos del Instituto Municipal de la Cultura y las Artes de Solidaridad.

- **Festival de cine**

Otro de los eventos que se pretende aprovechar para impulsar la cultura como atractivo turístico es el Festival de Cine Cross Over.

Por lo que el 8 de septiembre se reúne la C. Rocío Ocampo Colmenares, Directora de Operaciones y Capacitación Turística con el C. Jorge Aguilar, representante del festival Cross Over, el C. Juan Humberto Novelo, Secretario General del Ayuntamiento, el Ing. Jorge Luis Borroto Alfonso, Director del Instituto Municipal de la Cultura y las Artes de Solidaridad, para tratar sobre la realización del evento en Playa del Carmen con fecha tentativa para el mes de julio del 2023 y de la participación del Municipio en el mismo.

Como resultado de la reunión:

- El Secretario General propuso una reunión con involucrados municipales para acordar el tipo de apoyo a brindar.
- Se pide a los organizadores que al momento de solicitar los apoyos tiene que presentar la constitución como patronato para justificar el apoyo en recursos.
- Los organizadores del evento presentarán dos alternativas de fecha para su realización.



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



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





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

**Evidencias:**

**1er Festival Gastronómico**



**Fam Trip**



**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”

**Cursos de capacitación al sector turístico**

Unidad Administrativa:	<b>Dirección de Operaciones y Capacitación Turística</b>
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 1 de julio al 30 de septiembre 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 6 capacitaciones.

Capitaciones impartidas:

- “Bases para el turismo incluyente”
- “Cultura turística y calidad en el servicio”
- “Repensar el Turismo”
- “Sensibilización de atención al turista del segmento LGBTTTIQ+”
- “Atención al cliente y calidad”



PERSONAL BENEFICIADO	
Hombres	82
Mujeres	130
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>



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

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

• **Curso “Bases para el turismo incluyente”**

El 25 de julio se llevó a cabo de manera virtual, el curso de capacitación “Bases para un turismo incluyente”, la cual fue impartido por la Lic. Eugenia Rodríguez, consultora de la Secretaría de Turismo Federal y Estatal, en relación al Turismo Incluyente.

El curso tuvo como objetivo sensibilizar sobre la importancia de brindar un servicio incluyente a las personas con discapacidad y dar a conocer las bases para la obtención del distintivo incluyente.

El curso de capacitación tuvo un alcance de un total de 36 personas beneficiadas, de las cuales 22 fueron mujeres y 14 fueron hombres. En ella participaron personal del hotel Catalonia Riviera Maya, Catalonia Playa Maroma, Centro de Atención y Protección al Turista



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

(CAPTA), Zona Federal Marítima (ZOFEMAT), Unidad de atención a personas con discapacidad y a personas de la tercera edad.

- **Curso “cultura turística y calidad en el servicio”**

El 9 de agosto se llevó a cabo el curso “Cultura turística y calidad en el servicio” impartido por la Lic. Xochitl López Sansores, Jefa de Modernización a MIPYMES turísticas zona norte, de la Secretaría de Turismo del Estado (SEDETUR) y tuvo lugar en el Salón Oval del Nuevo Palacio Municipal.

El objetivo del curso fue sensibilizar al prestador de servicios turísticos, la importancia que tiene el vincular la calidad de la vivienda turística con la calidad de vida de la comunidad receptora y los beneficios concretos que la actividad turística puede generar en el Estado.

El curso fue dirigido a todo el personal que brinde atención al turista o que se desempeñe en algún área de atención al público; y asistieron personal de la Secretaría de Turismo, del Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA), de la Dirección de la Zona Federal Marítima (ZOFEMAT), de la Policía Turística, de la Secretaría de Justicia Social y Participación Ciudadana, de la Secretaría de Desarrollo Económico y de Atracción de Inversiones, del DIF Municipal, de la Unidad de Mejora Regulatoria, y del sector turístico.

El curso tuvo un alcance de 39 personas capacitadas, de las cuales 11 fueron hombres y 28 fueron mujeres.

- **Curso “Sensibilización del segmento LGBTTTIQ+”**

El 17 de agosto se llevó a cabo de manera presencial, el curso “Sensibilización del segmento LGBTTTIQ+”, el cual fue dirigido al personal de la Secretaría de Turismo e impartido por personal de la Unidad de Diversidad Sexual del Municipio con el objetivo de sensibilizar sobre la problemática que enfrenta este sector en nuestro destino turístico.

El curso tuvo lugar en las oficinas de la Secretaría de Turismo con un alcance de 9 personas capacitadas, 6 mujeres y 3 hombres.

- **Curso Conferencia magistral “Repensar el turismo”**

En el marco del Día Internacional de Turismo, la Dirección de Operaciones y Capacitación Turística, Organizó y coordinó la conferencia magistral titulada “Repensar el turismo”, la cual fue impartida por Prof. Dr. Ludwig Ellenberg / Senior Experten Service.



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

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



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

El curso tuvo lugar de manera presencial el 26 de septiembre en el Auditorio Leona Vicario, ubicado en el Nuevo Palacio Municipal, y tuvo como objetivo concientizar a los estudiantes de la importancia de repensar tener un turismo más sostenible siguiendo los ODS de la agenda 2030.

El curso contó con un alcance de 112 personas capacitadas, de las cuales 45 fueron hombres y 67 fueron mujeres.

- **Curso “Sensibilización de atención al turista del segmento LGBTTTIQ+”**

La Dirección de Operaciones y Capacitación Turística a cargo de su Directora, C. María del Rocío Ocampo Colmenares, en coordinación con la Unidad de Diversidad Sexual del Ayuntamiento, imparten la capacitación "Sensibilización de Atención al Turista del Segmento LGBTTTIQ+", con el objetivo de hacer visible la actual problemática que atraviesa este segmento de la población en nuestro destino turístico, y de sensibilizar respecto al mismo, al personal que brinda atención al turista.

La capacitación fue dirigida a los informadores turísticos y al personal del Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA), y tuvo lugar el 28 de septiembre en las instalaciones del CAPTA de manera presencial.

El alcance de esta capacitación fue de 8 personas capacitadas, de las cuales 5 fueron hombre y 3 mujeres).

- **Curso “Atención al cliente y calidad en el Servicio”**

La Directora de Operaciones y Capacitación Turística, C. María del Rocío Ocampo Colmenares, imparte el curso capacitación en la calidad en el servicio y mejorar el servicio a clientes así como la cultura turística.

El curso fue impartido tanto en inglés como en español, a los informadores y personal del Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA). Y tuvo un alcance de 8 personas capacitadas, 4 mujeres y 4 hombres.

El curso tuvo lugar el 20 de septiembre en las instalaciones del CAPTA, y tuvo como objetivo brindar herramientas de mejora en la atención proporcionada a través de los Módulos de información turística y del CAPTA.



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



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



OTRAS ACCIONES:

- **Gestiones para nuevos cursos de capacitación**

El 8 de julio se lleva a cabo una reunión virtual en la cual estuvieron presentes la C. Roció Ocampo Colmenares, Directora de Operaciones y Capacitación Turística, en representación de la Secretaría de Turismo, así como representantes Cónsul estatal del Reino Unido, representantes de Canadá, representantes de la Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito (UNODC), Touroperadoras mayoristas, personal del gobierno estatal y del gobierno municipal.

En la reunión se intercambiaron estrategias e ideas para ofrecer el taller de sobrevivientes de violencia sexual y tener un mejor alcance. La reunión tuvo como resultado obtener mejores herramientas para impartir mejor y más clara información a todos los participantes, así como videos.

El 2 de septiembre personal de la Dirección de Operaciones y Capacitación Turística, llevó a cabo una reunión con la Lic. Cintia Romero Ramírez, Directora de Capacitación del Ayuntamiento, en la cual se abordó el tema de un trabajo colaborativo entre ambas dependencias para realizar capacitaciones dirigidas a personas tanto internas como externas al municipio y verificar los lineamientos para dicha colaboración. Se acuerda realizar una segunda reunión de trabajo para dar seguimiento al tema.

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

Población beneficiaria	20 menores de edad entre 8 y 17 años
Total hombres	9
Total mujeres	11

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 22 de julio se realiza el recorrido en el que se visitó las instalaciones de AktunchenPark.

En este recorrido se benefició a 20 niños y niñas de Solidaridad. En la visita a AktunchenPark se les dio una plática sobre los cenotes y su importancia en el ecosistema.



*[Handwritten Signature]*



*[Handwritten Signature]*

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

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



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

**Evidencias:**

**Cursos de capacitación**



**Recorrido “Rincones de Playa”**



*[Handwritten signature]*



**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**

**C. Rocío Ocampo Colmenares  
Directora de Operaciones y  
Capacitación Turística**

**Lic. Samaria Angulo Sala  
Secretaria de Turismo**

**Elaboró: Diana Judit Dzul / Técnico Especializado**



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

**“VINCULACIÓN INTERINSTITUCIONAL”**

Unidad Administrativa:	<b>Despacho de la Secretaría de Turismo</b>
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 julio al 30 de septiembre 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:** *Durante este trimestre no se reportan resultados por cuestiones de agenda de Presidencia Municipal, debido a que la Presidenta Lili Campos Miranda, funge como presidenta del Consejo Consultivo de Turismo. Además de que el trimestre se caracterizó por ser un periodo vacacional en el destino, con lo que varios de los actores no se encontraron disponibles.*

**OTRAS ACCIONES:**

La Secretaría de Turismo llevó a cabo otras acciones para fortalecer la vinculación interinstitucional con otros gobiernos municipales y dependencias de los tres niveles de gobierno, mismas que dieron origen a los proyectos y las gestiones para el logro de convenios que se describen más adelante.



**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:	<b>Despacho de la Secretaría de Turismo</b>
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 julio al 30 de septiembre 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*

- *Fortalecimiento jurídico del Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA)*
- *Reestructuración de la Secretaría de Turismo*
- *Creación de una App turística.*
- *Implementación de la corporación de servicios al turista  
Ángeles Verdes en el destino.*

A pesar de que durante este trimestre no se llevaron a cabo Sesión y Mesas de Trabajo del Consejo Consultivo de Turismo, se continuó trabajando con los diversos actores turísticos, generando nuevos proyectos para seguir fortaleciendo la gestión turística del destino.

• **Fortalecimiento jurídico del CAPTA**

Reconociendo que el tema del CAPTA, se limitaba como una función más del Despacho de la Secretaría de Turismo dentro del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Solidaridad, cuando realmente su peso como actor del destino es estratégico, durante este trimestre se empezó a trabajar en una propuesta para otorgarle la certeza jurídica que le permita pasar a ser una unidad administrativa y que respalde sus acciones.

Es por ello que actualmente, el Despacho de la Secretaría, se encuentra elaborando una propuesta con una estructura orgánica que incluye el personal requerido y las funciones que debe cumplir el CAPTA. La propuesta tomó como base la estructura y funciones de otros CAPTAs del país, a fin de considerar las tareas relevantes para una atención integral.



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”

Este proyecto será integrado al Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Solidaridad como una modificación al mismo.

En el marco de lo anterior, el 11 de agosto, la Lic. Samaria Angulo Sala, Secretaria de Turismo, junto con el Lic. William Pérez Rodríguez, Coordinador Operativo de la Secretaría, la Lic. Anaiza Quiam Medina, Primera Regidora y los demás regidores del Ayuntamiento que conforman la Comisión Edilicia de Turismo, realizaron un recorrido por las instalaciones del CAPTA, para conocer de manera directa las condiciones en las que se opera, el personal operativo y las herramientas con los que se cuenta, y las deficiencias que presenta, con el propósito de hacer diversas propuestas en Cabildo para su mejora.

Los regidores asistentes, conocieron los módulos de información turística y las instalaciones del CAPTA, y pudieron constatar su condición física, sus necesidades y sus requerimientos de operación.

- **Reestructuración de la Secretaría de Turismo.**

En el mismo sentido, durante este trimestre se empezó a trabajar en la reestructuración de la Secretaría de Turismo, debido a que a pesar de que desde el 2020 se creó la Secretaría, aún sigue funcionando como una Dirección de Área, debido a que su personal y su presupuesto aún no han sido aumentados.

El 11 de agosto, en el marco de la mesa de trabajo de la Comisión Edilicia de Turismo, de la cual forma parte la Secretaría de Turismo, convocada por la Primera Regidora, la Lic. Anaiza Quiam Medina, se determinó la importancia de consolidar el CAPTA y la Secretaría de Turismo desde su estructura, por lo que se trabajará en la propuesta de modificación de reglamento que de mayor respaldo jurídico a las atribuciones que requieren desarrollar, y en una propuesta de un organigrama que tenga la capacidad de cubrir esas atribuciones. Además de la Lic. Samaria Angulo Sala, Secretaria de Turismo, en la reunión también estuvieron presentes el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, el C. Carlos Jiménez Jiménez, y el Lic. Wesley Peniche Rosado, Titular del CAPTA.

En la propuesta, que se está trabajando en coordinación con la Primera Regiduría, se está considerando la creación de una nueva Dirección que supla las necesidades de generación de datos estadísticos y de creación de nuevos productos turísticos; y se plantea un incremento del 222% en la plantilla de la Secretaría, pasando de 18 a 40 puestos. Recordemos que actualmente la Secretaría cuenta con 4 personas comisionadas.

Al cierre de este trimestre, la propuesta ha sido entregada a la Primera Regiduría para que revise que se cumpla con la estructura jurídica que requiere una iniciativa de modificación de reglamento.





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

- **Creación de una App turística**

Gracias a las gestiones realizadas por la Secretaría de Turismo a través de sus Direcciones, surge como proyecto la creación de una App turística que concentrará información relevante y útil para los visitantes y turistas del destino y que podrá descargarse en cualquier teléfono celular.

La estructura de esta App será donada por el Municipio de Mazatlán, Sinaloa, mediante un convenio de donación, por lo que para ello se han mantenido reuniones constantes entre ambos Municipios a través de la Secretaría de Turismo de Solidaridad y el Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA) de Mazatlán.

Esta aplicación funcionará a través de módulos o secciones y estará a cargo del municipio de Solidaridad, sin embargo, será actualizada por cada uno de los interesados (otras dependencias o proveedores turísticos que quieran ingresar su información).

- **Implementación de la corporación de servicios al turista Ángeles Verdes en el destino.**

Este proyecto surgió debido a la necesidad de ampliar la atención que se le brinda a los turistas en el destino, por lo que la Secretaría de Turismo busca implementar una representación de la corporación de servicios al turista Ángeles Verdes dentro de las instalaciones del CAPTA.

La corporación de Ángeles Verdes, es un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Turismo Federal que brinda seguridad por los trayectos carreteros del país y además brinda apoyo a la población en caso de contingencia o desastres naturales.

Por tal motivo, el 21 de septiembre, la Secretaría de Turismo, la Lic. Samaria Angulo Sala, llevó a cabo una reunión con representantes de la Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes. En la reunión también estuvieron presentes el Titular del CAPTA, el Lic. Wesley Peniche Rosado, y el C. Carlos Jiménez Jiménez, Director de Mercadotecnia Turística y Promoción. Resultado de la reunión se realizó un recorrido por las instalaciones del CAPTA, en donde también se encuentra la Dirección de Asuntos Nacionales e Internacionales y el Módulo de la Fiscalía en Atención al Turista, con el propósito de valorar el espacio que la corporación requiere para instalarse.



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



**“SEGUIMIENTO DE ACUERDOS GENERADOS”**

Unidad Administrativa:	<b>Despacho de la Secretaría de Turismo</b>
Línea de acción PMD:	4.I.1 Fortalecer el Consejo Consultivo de Turismo, con la participación de representantes de los sectores empresarial y social, con miras a trabajar de manera coordinada en el desarrollo de una estrategia de gestión y promoción turística del destino.
Periodo que se informa:	Del 01 de julio al 30 de septiembre del 2022

**Objetivo:** Brindar atención oportuna a los requerimientos del sector turístico, de tal manera que el trabajo coordinado entre los actores facilite la detección y solución de necesidades dentro del sector.

**Descripción:** Se da seguimiento a los acuerdos generados durante las mesas de trabajo de las 10 Comisiones del Consejo Consultivo de Turismo, mediante solicitudes a través de oficios y de reuniones con los involucrados.

Se construyó una matriz de seguimiento con los acuerdos generados por comisión, en el que se registro cada una de las acciones realizadas para su seguimiento. Y adicionalmente, se creo una carpeta de evidencias organizada por comisión y por acuerdo, en la cual se anexaron las evidencias de los oficios enviados, correos, de reuniones, y de información proporcionada por otras instancias.

**Resultados:**

De los 39 acuerdos generados, se dio seguimiento al 100% durante este trimestre, y el 49% ya fueron completados.

La siguiente tabla presenta información sobre del seguimiento de acuerdos por cada Comisión:

COMISIÓN	ACUERDOS	COMPLETADOS
Hotelería	4	4
Seguridad al turista	6	3
Planeación, crecimiento y desarrollo urbano	4	4
Mejora regulatoria y normatividad a favor del sector turístico	4	4
Enriquecimiento de la oferta y promoción de los productos y servicios turísticos municipales	7	1
Gastronomía	2	0
Para la mejora del servicio y la promoción de una Cultura Turística	4	2



M. 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”

De trabajo digno, e incluyente	1	0
Turismo social	2	0
Turismo sustentable	5	1
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>19</b>

Es importante mencionar que como Secretaría de Turismo, fungimos como vínculo entre los diversos actores turísticos y gobierno, por lo que gran parte de los acuerdos no corresponden a las facultades de la Secretaría, sin embargo fueron canalizadas vía oficio, por lo tanto los acuerdos que aún no se han completado corresponden a las áreas a las que se turnó la solicitud.

NOTA ACLARATORIA: El total de acuerdos que se presentan en este reporte difiere al total de acuerdos reportados en el trimestre anterior, debido a que durante su seguimiento se hicieron ajustes de unificación por la similitud de los temas o de separación por hablar de dos temas diferentes

**Evidencias:**

A continuación, se presenta evidencia de algunas de las reuniones llevadas a cabo en seguimiento de los acuerdos.




**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”

**“GESTIONES DE CONVENIOS PARA INTERCAMBIOS DE PROMOCIÓN TURÍSTICA”**

Unidad Administrativa:	<b>Despacho de la Secretaría de Turismo</b>
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 julio al 30 de septiembre del 2022

**Objetivo:** Lograr el intercambio comercial y de promoción entre el Municipio y otras dependencias y organizaciones nacionales e internacionales.

**Descripción:** A través de la Secretaría de Turismo, se realizan diversas gestiones para lograr convenios con otros municipios nacionales y extranjeras, instancias de los tres órdenes de gobierno y empresas, que permitan la colaboración y el intercambio comercial y de promoción en beneficio de ambas partes.

**Resultado:** Durante este trimestre se realizaron gestiones para lograr los siguientes convenios con el Municipio de Solidaridad:

- Convenio con la ciudad de Bogotá, Colombia.
- Convenio con la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Convenio con Ángeles Verdes
- Convenio con el Municipio de Mazatlán, Sinaloa.
- Convenio con el Sindicato de Taxistas “Lázaro Cárdenas del Río”



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

• **Convenio con la ciudad de Bogotá, Colombia.**

El 29 de agosto, la Secretaría de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala se reunió de manera virtual con autoridades de Bogotá, Colombia para platicar sobre la posibilidad de firmar un convenio de colaboración que permita hacer un intercambio de información y asesoramiento sobre la certificación internacional de ciudad inteligente con la que cuenta la Ciudad de Bogotá.

Se acordó revisar la propuesta y consultar el área jurídica la posibilidad de que la Secretaria de Turismo pueda firmar el convenio de colaboración.

También estuvieron presentes en la reunión, la directora de Operaciones y Capacitación Turística, C. María del Rocío Ocampo Colmenares, y el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, el C. Carlos Jiménez Jiménez.



- **Convenio con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)**

En seguimiento a este tema que fue reportado en el trimestre anterior como un proyecto resultante de las mesas de trabajo, el 13 de septiembre la Lic. Samaria Angulo Sala, Secretaria de Turismo se reunió con el Delegado de la Procuraduría Federal del Consumidor en Quintana Roo, el C. Roberto Loya.

En la reunión se habló de la importancia de contar con una representación de la PROFECO en el destino ante los casos de fraude que sufren los turistas, así como de la necesidad del trabajo colaborativo con la Secretaría de Turismo a través del CAPTA.

En la reunión también estuvieron presentes el titular del CAPTA, Lic. Wesley Peniche Rosado, el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, C. Carlos Jiménez Jiménez y en representación de la 3ª Regiduría, el Lic. César Uuchi.

- **Convenio con la corporación de servicio al turista Ángeles Verdes.**

El 21 de septiembre, la Lic. Samaria Angulo Sala, Secretaria de Turismo, se reunió con representantes de la corporación de servicio al turista Ángeles Verdes.

En la reunión se planteó el trabajo colaborativo para ampliar la red de instancias de atención al turista en el municipio y de la existencia de una representación que se ubique dentro de las instalaciones del CAPTA, a través de la firma de un convenio entre el municipio y dicha corporación.

La reunión tuvo lugar en las instalaciones del CAPTA y estuvieron presentes el Titular del CAPTA, Lic. Wesley Peniche Rosado, y el Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, el C. Carlos Jiménez Jiménez.

Y se acordó que el personal de Ángeles Verdes hará llegar la petición a nivel federal, además de dar seguimiento a una segunda reunión y determinar las especificaciones que se requiere para la operatividad de su oficina.

- **Convenio con el Municipio de Mazatlán, Sinaloa.**

Debido a los acercamientos que se han mantenido con el Municipio de Mazatlán, Sinaloa durante este trimestre la Secretaría de Turismo realizó las gestiones necesarias para la firma de un convenio de donación de una App turística al CAPTA de Playa del Carmen,

Este convenio surge como resultado del acercamiento que se ha mantenido con Mazatlán debido a que ha brindado asesorías para un mejor funcionamiento del CAPTA de Playa del Carmen, y considerando que CAPTA Mazatlán ya cuenta con la estructura de la App.





Actualmente el convenio ya ha sido revisado y se le mandó a la Regidora de Turismo, la Lic. Anaiza Quiam Medina, para que lo presente al Cabildo para su aprobación.

- **Convenio con el Sindicato de Taxistas “Lázaro Cárdenas del Río”.**

A través de la Secretaría de Turismo se llevan a cabo los acercamientos pertinentes con el Sindicato de Taxistas “Lázaro Cárdenas del Río” para la firma de un convenio de colaboración en materia de promoción turística del destino.

Con este convenio se pretende promocionar la Guía Turística del Municipio a través de calcomanías con el QR en 2000 unidades de taxis y vans foráneas. Y por parte de la Secretaría también se promocionará la App de taxis en ferias y eventos a los que asista la dependencia, promoviendo así un transporte seguro para los turistas.

La firma de convenio estaba programada para el 27 de septiembre en el marco del Día Internacional de Turismo, sin embargo, por causas de fuerza mayor se pospone.

OTRAS ACCIONES:

Además de los ya mencionados, la Secretaría de Turismo apoyo para otras firmas de convenio con el Municipio, los cuales también albergan beneficios en materia turística. Con estas acciones se fortalecen los vínculos entre el estado y municipios para un trabajo colaborativo.

Una de ellas fue la firma de **convenio entre el Municipio de Solidaridad y la Secretaría de Turismo del Estado (SEDETUR)** que tuvo lugar el 28 de julio en el auditorio Leona Vicario, ubicado en el Nuevo Palacio Municipal, en la cual la Secretaria de Turismo acompañó a la Presidenta Municipal, la Lic. Roxana Lilí Campos Miranda, al Mtro. Bernardo Cueto Riestra, por parte de SEDETUR, y al Gobernador del Estado, el C.P. Carlos Joaquín González.

Otra de las firmas de convenio en las que la Secretaría de Turismo apoyó, fue la que tuvo lugar el 27 de septiembre en el Municipio de Cozumel. La titular de la Secretaría de Turismo, Lic. Samaria Angulo Sala, acompañó a la Presidenta Municipal, Mtra. Roxana Lili Campos Miranda, a la **firma de convenio de colaboración para la promoción turística entre el Municipio de Solidaridad y el Municipio de Cozumel** así como la difusión del Centro de Atención y Protección al Turista, CAPTA. Por parte de Cozumel, firmó el convenio la Presidenta Municipal, Lic. Juanita Obdulia Alonso Marrufo y el Ing. Badih Nahum Flores Director de Turismo y Desarrollo Económico de Cozumel como testigo; y por parte de Solidaridad firmó la Lic. Samaria Angulo como testigo.



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

**Evidencias:**

Firma de convenio entre los Municipios de Solidaridad y Cozumel.



Reunión con la corporación de atención al turista Ángeles Verdes.



Reunión con el Delegado de PROFECO en Quintana Roo.



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:	<b>Despacho de la Secretaría de Turismo</b>
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 julio al 30 de septiembre 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 TRIMESTRE JULIO - SEPTIEMBRE DEL 2022		ACUMULADO OCTUBRE 2021- SEPTIEMBRE 2022
<b>Total de personas atendidas:</b>	915	2169
<b>Turistas nacionales</b>	307	601
<b>Turistas extranjeros</b>	608	1568
<b>Mujeres</b>	450	1269
<b>Hombres</b>	465	900
TIPO DE REQUERIMIENTO		
<b>Información turística</b>	732	1707
<b>Casos de incidencias mayores</b>	183	462



**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

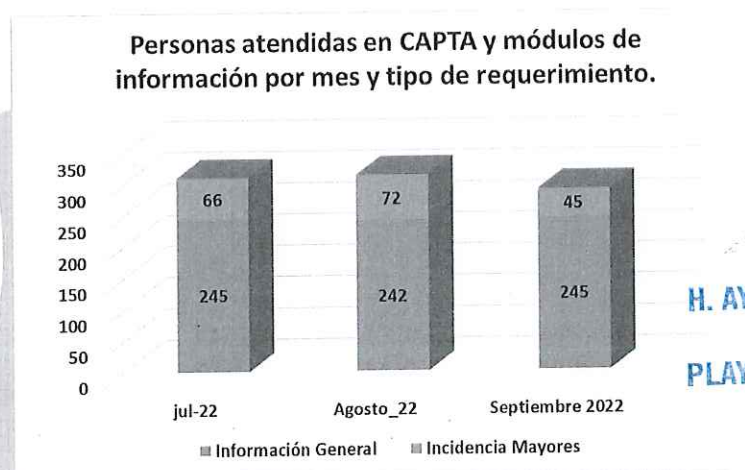


“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

De los casos de incidencia mayor, se reporta que al igual que el trimestre anterior, el robo, extravío y fraude, siguen siendo las principales causas por las cuales los turistas acuden al CAPTA en busca de apoyo.

TIPO DE INCIDENCIAS ATENDIDAS EN CAPTA DURANTE EL TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE 2022		ACUMULADO OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022
Robo	115	295
Extravío	36	74
Fraude	21	45
Abuso de Autoridad	2	9
Alteración del orden / Retención	0	6
Daños a propiedad	2	6
Delitos sexuales	1	4
Difamación / Abuso de confianza	0	3
Albergues / Asistencia	0	2
Asalto a turista	1	1
Fallecimiento	1	5
Infracción de transito	0	2
Acoso	1	2
Cobro excesivo/Falla cajero ATM	2	3
Delitos contra la salud	0	1
Maltrato Familiar a menor	0	1
Vandalismo	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>462</b>

A continuación, se presentan los casos atendidos por mes por tipo de requerimiento.

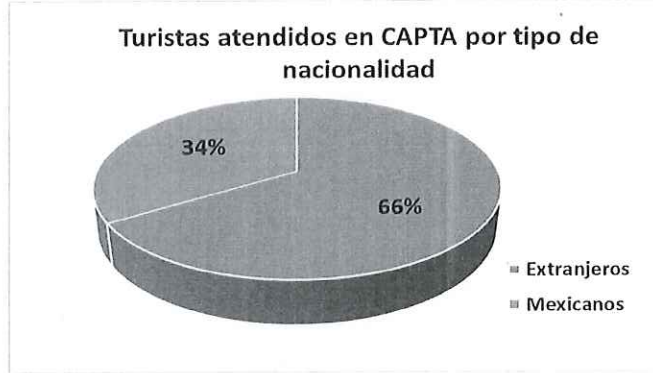


H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD  
SECRETARÍA DE TURISMO  
PLAYA DEL CARMEN, Q. ROO.  
2021 - 2024



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

Respecto a la nacionalidad de los turistas, el turista extranjero sigue siendo el que más se acerca al CAPTA para solicitar apoyo en caso de alguna incidencia.



**Evidencias:**




**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”

**“ACCIONES PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL A TURISTAS”**

Unidad Administrativa:	<b>Despacho de la Secretaría de Turismo</b>
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 julio al 30 de septiembre 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 órdenes 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 1 acción nueva realizada:*

- *Capacitación del personal de atención.*

Curso	Personal capacitado	Hombres	Mujeres
Sensibilización de atención al turista del segmento LGBTTTIQ+	5	2	3
Atención al cliente y calidad en el servicio.	6	3	3

• **Capacitación del personal de atención.**

En este trimestre, a través del CAPTA, se gestionaron 2 capacitaciones dirigidas al personal del CAPTA que permitieron dotarlos de conocimientos y otros tipos de herramientas para que la atención brindada vaya en función al tipo de turista y a la situación que se presente.

La primera capacitación “Sensibilización de atención al turista del segmento LGBTTTIQ+” se realizó el 28 de septiembre y fue impartida por la Unidad de Diversidad Sexual; y la segunda capacitación “Atención al cliente y calidad en el servicio” se realizó el 29 de septiembre impartida por la Dirección de Operaciones y Capacitación Turística. Ambas tuvieron lugar en las instalaciones del CAPTA.

De manera adicional, el personal de CAPTA, participó en otras capacitaciones impartidas por diversas áreas municipales y otras dependencias, las cuales fueron de utilidad al brindarles información para un desempeño eficiente de sus funciones:





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

Curso	Fecha	Beneficiados
Código de ética y conducta	13 y 18 de julio	5 personas (2 hombres, 3 mujeres)
Protocolo para atención	22 de julio	2 personas (1 hombre, 1 mujer)
Bases para el turismo incluyente	25 de julio	1 persona (1 hombre)
Guest Locator	27 de julio	1 persona (1 hombre)
Cultura turística y calidad en el servicio	9 de agosto	3 personas (2 hombres, 1 mujer)
Violencia hacia las mujeres, tipos y modalidades	15 de agosto	1 persona (1 hombre)



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

OTRAS ACCIONES:

Durante este trimestre se continuó trabajando en las siguientes acciones para el fortalecimiento del CAPTA, las cuales también fueron reportadas en el trimestre anterior:

- **Integración física de instancias de atención al turista en el edificio del CAPTA**

A través de las gestiones de la Secretaría de Turismo, la Lic. Samaria Angulo Sala, se continúa trabajando en la vinculación con dependencias federales de atención al turista, para lograr la integración de sus oficinas dentro del edificio del CAPTA. Entre estas dependencias se encuentra la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y los Ángeles Verdes pertenecientes a la Secretaría de Turismo Federal.

Estas acciones ya han sido descritas en apartados anteriores.

- **Vinculación con otros actores de atención al turista:**

Durante este trimestre, el Titular del CAPTA, el Lic. Wesley Peniche Rosado, mantuvo una reunión virtual con la Directora del CAPTA Mazatlán, la Lic. Astrid Macías, en la cual se habló de la creación de una APP para el CAPTA Playa del Carmen, que haría más accesible a los turistas los servicios de la dependencia y facilitaría el oportuno apoyo en casos de incidencia. Se pretende que a través del CAPTA Mazatlán se obtenga la asesoría para su creación, por lo cual se acuerda una próxima reunión para su seguimiento, en lo que ambas partes analizan la manera y las condiciones de su colaboración. La reunión tuvo lugar el 26 de julio, y también estuvieron presentes el C. Carlos Jiménez Jiménez y la Lic. Viviana Ruíz, Director y Subdirectora de Mercadotecnia Turística y Promoción, respectivamente.

El 27 de julio, el Titular del CAPTA, el Lic. Wesley Peniche Rosado se reunió con el encargado del Módulo de la Fiscalía en Atención al Turista, el Lic Christopher Sandoval, y la Directora de Asuntos Nacionales e Internacionales, la Lic. Isabelle Anne Sophie Cailloux, en relación a mejorar la coordinación entre las instancias al momento de atender y dar seguimiento a las incidencias presentadas por los turistas que los involucre; asimismo, esto ayudará a generar información estadística uniforme de las incidencias atendidas. El resultado



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

de esta actividad de coordinación entre las estancias está enfocada a brindar una mejor atención a los turistas en casos de incidencias.

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

Actividades para la mejora	1
Actividades de promoción	3

Durante este trimestre, el personal de CAPTA se dio a la tarea de entregar a los diversos proveedores turísticos ubicados en la zona turística del centro y de Playacar, flyer y posters con el Código QR de la Guía Turística y del CAPTA, así como información del Guest Assist y Guest Locator.

Como antecedente, las aplicaciones digitales del Guest Assist y Guest Locator, pertenecen al a Secretaría de Turismo del Estado (SEDETUR), sin embargo también son promovidas por la Secretaría de Turismo del Municipio, a través del CAPTA ya que facilitan el oportuno apoyo a los turistas en caso de incidencias.

Para esta tarea, se realizaron 3 recorridos, en las fechas 8 y 12 de julio y el 30 de agosto, en las cuales se visitaron un total de 15 establecimientos de proveedores turísticos:

- Hotel HulKu, con el gerente, José Manuel Pérez.
- Hotel Nautilus. Srita. Gabriela Real, Gerente.
- Hotel Plaza Centro. Sra. Elizabeth Santiago, recepción.
- Hotel Sahara. Srita. Alejandra Rubí, recepción.
- Hotel Maya Turquesa. Sr. José Villaruel.
- Bed and Breakfast Mi Cabaña
- Restaurante Chilito Rojo
- Hotel Marinelly
- Tienda de artesanías, La Bendición
- Taquilla Ultramar (Calle 3 Sur).
- Hotel Casa Melissa
- Joyería Diamonds Internacional
- Hotel Lunata
- Módulo CAPTA (5° Avenida con Ira Sur)
- Poste de la calle 3 Sur
- Restaurante Dick & Willis en parque Fundadores.



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

Con esta acción se dan a conocer las herramientas de información y asistencia al turista durante su visita en el destino con las que cuenta el Municipio de Solidaridad en coordinación con la Secretaría de Turismo del Estado (SEDETUR).

El 7 de septiembre, personal del CAPTA entregó a los Centros de Atención Inmediata (CAI) del Municipio, trípticos y calcomanías de la aplicación Guest Assit, y se explicó al personal, sobre esta herramienta para que también la den a conocer a los turistas que acuden a los CAI.



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

Los CAI a los que fue entregado dicho material, se encuentra en:

1. Parque fundadores con 5ta Avenida
2. Calle 14 con 5ta Avenida
3. Módulo GMB información turística en avenida constituyentes y la 5ta avenida.

Otra actividad de promoción de los servicios de CAPTA fue la asistencia del Titular de la dependencia, el Lic. Wesley Peniche Rosado, al programa de radio “Pata de Perro” en la estación FM103.1 el 27 de julio.

Otra de las acciones realizadas durante este trimestre para mejorar el servicio en el CAPTA y en los Módulos de Información Turística, fue el retiro de propaganda de tours en paredes y la colocación de la información de la Guía Turística, del QR y de los mapas turísticos oficiales de la Secretaría de Turismo, de manera visible a los turistas para brindar una imagen institucional de los Módulos. Con esta acción los turistas podrán acercarse con confianza, quitándose el temor de que se les va a vender algún tour. Los Módulos en los que se realizó esta acción son:

- Módulo 1ra sur con 5ta Avenida del Parque Fundadores,
- Módulo de la 5ta Avenida con Constituyentes del GMB,
- Caseta de Información con Federal.

#### Evidencias:



**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”

**“INTEGRACIÓN DE LAS COMUNIDADES TURÍSTICAS AL PDU”**

Unidad Administrativa:	<b>Despacho de la Secretaría de Turismo</b>
Línea de acción PMD:	4.I.3 Asegurar que la regulación del desarrollo urbano tome en consideración los objetivos de largo plazo en materia de turismo.
Periodo que se informa:	Del 01 de julio al 30 de septiembre del 2022

**Objetivo:** Asegurar que el desarrollo turístico del municipio sea ordenado y sustentable, incluyendo a las comunidades con potencial turístico.

**Descripción:**

Se solicita la integración de las comunidades de Uxuxubí y Punta Laguna al Programa de Desarrollo Urbano (PDU) de Puerto Aventuras.

**Resultados:**

En el marco de la actualización del Programa de Desarrollo Urbano de Puerto Aventuras, la Secretaría de Turismo solicitó a la Secretaría de Ordenamiento Territorial, a través del oficio con número MSOL/ST/0505/2022, que sean contempladas las comunidades de Uxuxubí y Punta Laguna.

Esta acción responde a la necesidad de que estas comunidades cuenten con los accesos, servicios e infraestructura necesaria para brindar un buen servicio a los visitantes y crear mejores condiciones de vida a sus habitantes como resultado de una actividad turística sustentable.

Además de que con esta acción se da atención a las estrategias recomendadas por el Plan Maestro de Turismo Sustentable 2030 para nuestro destino.

**Evidencias:** No se cuentan con evidencias de esta acción.

Lic. Samaria Angulo Sala  
Secretaria de Turismo



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

**Elaboró: Diana Judit Dzul / Técnico Especializado**