



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

Acta de la Cuarta Sesión Ordinaria del Subcomité Sectorial de Turismo del Comité de Planeación para el Desarrollo del Municipio de Solidaridad (COPLADEMUN), Administración 2021-2024

En el Salón Galerías del Instituto Municipal de la Cultura y las Artes de Solidaridad (IMCAS), en la ciudad de Playa del Carmen, Municipio de Solidaridad Quintana Roo, siendo las 10:15 horas del día martes 23 de agosto del 2022, se reunieron la **licenciada Samaria Angulo Sala**, Secretaria de Turismo y Coordinadora del Subcomité Sectorial de Turismo, con el ciudadano **Carlos Jiménez Jiménez**, Director de Mercadotecnia Turística y Promoción y Secretario del Subcomité, con representantes de las dependencias de gobierno estatal y municipal, del sector privado y de la sociedad civil para celebrar la Cuarta Sesión Ordinaria del Subcomité Sectorial de Turismo del Comité de Planeación para el Desarrollo del Municipio de Solidaridad, (COPLADEMUN).

La sesión inicia con la bienvenida a los integrantes presentes, así como al **C. Florencio Amador Gutiérrez Guigui**, Director del Instituto del Deporte de Solidaridad, y al **Lic. Gabriel Quian Moo** en representación de la Mtra. Yara Briceño Chablé, Secretaria de Planeación y Evaluación, invitados especiales, y seguidamente se aborda el primer punto del orden del día que corresponde al pase de lista de las y los ciudadanos que integran el Subcomité, primero mencionando a los integrantes por parte del gobierno y seguidamente a los invitados permanentes pertenecientes a los sectores social y privado, recordando que todos son miembros numerarios del Subcomité y la presencia de la mayoría genera el quórum legal para sesionar.

Al pase de lista estuvieron presentes:

1. **Lic. Samaria Angulo Sala**, secretaria de turismo municipal y coordinadora del subcomité sectorial de turismo del COPLADEMUN de Solidaridad.
2. **C. Carlos Jiménez Jiménez**, Director de Mercadotecnia Turística y Promoción, y Secretario Técnico del Subcomité Sectorial de Turismo.
3. **Ing. Jorge Luis Borroto Alfonso**, Director General del Instituto Municipal de la Cultura y las Artes de Solidaridad (IMCAS) y vocal del Subcomité Sectorial de Turismo.
4. **Mtra. María de Lourdes Vázquez Ocampo**, Directora de ZOFEMAT y vocal del Subcomité Sectorial de Turismo.
5. **Cmte. Osiris de Jesús Ceballos Díaz**, Director de la Policía Turística y vocal del Subcomité Sectorial de Turismo.
6. **Arq. Sergio Vásquez Vásquez** en representación del Mtro. Bernardo Cueto Riestra, Secretario de Turismo del Estado (SEDETUR), e invitado permanente.
7. **Lic. Carlos Bálderas Elorza** en representación del Lic. Tarek Mattar Moguel, Rector de la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya, e invitado permanente.
8. **Lic. Fabiola Vélez López**, Presidenta del Comité de Pequeños Hoteles y Turismo del Centro de Playa del Carmen A.C. e invitada permanente.

Con 5 del total de los integrantes del Subcomité Sectorial de Turismo con voz y voto, la **Lic. Samaria Angulo Sala**, y como segundo punto del orden del día, declara el quórum legal para sesionar por lo que siendo las 10:27 horas del día martes 23 de agosto del 2022 se inician los trabajos de la Cuarta Sesión Ordinaria del Subcomité Sectorial de Turismo.

Como tercer punto de la sesión, se lee y aprueba por unanimidad el orden del día a través de una votación económica.

El cuarto punto del orden del día correspondió a la toma de protesta del **C. Florencio Amador Gutiérrez Guigui**, Director del Instituto del Deporte de Solidaridad, como integrante vocal del Subcomité Sectorial de Turismo con derecho a voz y voto.



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

El quinto punto del orden del día fue la presentación de los avances y las acciones realizadas para el cumplimiento del Programa Sectorial de Competitividad, Sustentabilidad y Renovación Turística 2022-2024. -----

En este momento de la sesión se retira la **Mtra. María de Lourdes Vázquez Ocampo**, Directora de ZOFEMAT, quedando en su representación la **Biol. Claudia Hernández Pancarte**. -----

La presentación estuvo a cargo de la **Lic. Diana Judit Dzul Huchín**, quien comenzó recordando que el Programa Sectorial fue aprobado en mayo del 2022 y cuenta con cinco ejes temáticos y 31 líneas de acción. Se hizo una alineación de las acciones realizadas por la Secretaría de Turismo con las líneas de acción del Programa Sectorial, con lo que actualmente se cuenta con un 71% de cobertura en las líneas. En la presentación se mencionaron los avances por cada línea de acción de los 5 ejes temáticos, asimismo se mencionaron las acciones que ya se empezaron a realizar y que sumarán a cada línea de acción. (SE ANEXA PRESENTACIÓN) ----

Durante la presentación la **Lic Samaria Angulo Sala** toma la palabra para comentar la importancia del QR como herramienta de promoción, y del impacto que ha tenido en todos los eventos donde participa la Secretaría de Turismo, y en los canales de comunicación donde se encuentra, principalmente en las pantallas del aeropuerto y en las terminales del ADO. -----

Por su parte el **C. Carlos Jiménez Jiménez**, comenta la Secretaría de Turismo tiene la disposición de trabajar en colaboración con el sector privado en temas de promoción, y sobre todo apoyar a quienes no pueden asistir a las ferias turísticas para promocionarse. También comentó que a partir del convenio de colaboración firmada entre el municipio y la empresa Ultramar, se está viendo la posibilidad de difundir el QR en sus pantallas, cuenta con espacios abiertos en la radio e invitó a los presentes a aprovecharlos. -----

La **Lic Samaria Angulo Sala**, hace énfasis que estos espacios son productos de las alianzas que se ha hecho gracias a las gestiones de la **Lic. Roxana Lili Campos Miranda**, Presidenta Municipal y la Secretaría de Turismo. -----

El **C. Carlos Jiménez Jiménez** menciona del Gran Fondo World Tour, como el próximo evento deportivo a nivel mundial que se llevará a cabo en Playa del Carmen, y del impacto que tendrá para el sector turístico, en donde la Secretaría de Turismo tiene el papel de vincular a los organizadores con el sector privado para sus requerimientos de hospedajes y servicios turísticos. -----

El **C. Carlos Jiménez Jiménez**, comenta que el fortalecimiento de los productos turísticos Uxuxubí, Punta Laguna y el Barrio Cultural, atienden a la necesidad de brindar alternativas a los turistas ante la problemática de sargazo que ha afectado las playas, y que estos productos requieren formalizarse para garantizar seguridad, pues desde hace varios años han estado operando. Para este tema el apoyo técnico de SEDETUR es relevante -----

La **Lic. Samaria Angulo Sala** hace énfasis en que realmente la Secretaría de Turismo ha estado cumpliendo con sus metas, y dentro de ellas se encuentra el fortalecimiento del Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA), por lo que se está trabajando en sumar otras dependencias involucradas en la atención al turista para brindar una atención integral y más eficiente, se ha sumado la Fiscalía del Estado de Quintana Roo con una oficina de atención a turistas, y se están realizando las gestiones para lograr la presencia de una oficina resolutoria de la PROFECO en el CAPTA, esto atendiendo a las situaciones de fraude que afecta a los turistas al adquirir servicios turísticos. Y pide al Director del IMCAS su apoyo para lograr que el proyecto del Barrio cultural sea un hecho. -----

El **Ing. Jorge Luis Borroto Alfonso**, menciona que es importante la generación de otras alternativas de productos turísticos y que en el IMCAS están apostando por una consolidación de la oferta cultural. Pone en la mesa la feria de la plaza 28 de Julio, que diversifica la actividad cultural, turística y comercial. La cultura tiene una aportación social y turística. -----

La **Lic. Samaria Angulo Sala** menciona que respecto a la Guía Turística no es meter a cualquier empresa turística, pues muchos de ellos no están de manera formal y ni siquiera están dado de alta en el Registro Nacional de Turismo, y se requiere dar seguridad al turista pues los fraudes están a la orden del día. -----



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

La **Biol. Claudia Hernández Pancarte**, toma la palabra y comenta sobre las actividades que Zofemat está llevando a cabo en el Parque Fundadores, como mejorar la imagen de esa zona, y pide apoyo a la Policía Turística para hacer más recorridos en esa zona y haya menos incidencias. También están en pláticas con Ultramar para mejorar la imagen en la zona del muelle. -----

El **C. Carlos Jiménez Jiménez**, menciona que están próximos a realizarse el Segundo Festival Gastronómico del Caribe Mexicano, el Gran Fondo World Tour y el Festival de Jazz de la Riviera Maya, que están de cara al turismo y se van a promocionar. -----

La **Lic. Samaria Angulo Sala**, menciona que el Municipio de Solidaridad ganó la sede del Segundo Festival Gastronómico del Caribe Mexicano, teniendo ventaja de un voto sobre el Municipio de Puerto Morelos. -----

Toma la palabra el **C. Florencio Amador Gutiérrez Guigui**, menciona que en Solidaridad el turismo deportivo va de la mano por naturaleza. Solidaridad tiene mucha actividad hablando de turismo deportivo, y al respecto vienen varios eventos como el Campeonato Nacional Paralímpico, el Campeonato de fútbol callejero, una función de lucha libre en el marco del aniversario 30 de la Triple A, una función de box profesional de carácter regional, un campeonato nacional de pelota mesoamericana, y el equipo de fútbol Interplaya también trae un calendario de actividades en el que trabajan de la mano con los hoteles. En turismo deportivo estamos activados como municipio, trabajando en coordinación con las diferentes dependencias. -----

La **Lic. Samaria Angulo Sala** solicita que mantengan informada a la Secretaría de Turismo de estos eventos para generar ese vínculo entre los organizadores del evento y los hoteles, a manera de que se genere un beneficio a los locales, y de que se pueda lograr que los hoteles ofrezcan un tipo de descuento a quienes vienen por parte del evento, además de brindar seguridad a los visitantes en el servicio que contratan. -----

El **C. Carlos Jiménez Jiménez**, menciona que como Dirección de Mercadotecnia y Promoción tener el conocimiento de los eventos que se lleven a cabo en el destino es relevante para poder difundirlos a través de las redes de la Secretaría de Turismo y en la Guía Turística en su apartado de eventos, por lo que solicita al Directos del IMCAS y al Director del Instituto de Deportes, que le hagan llegar sus respectivos calendarios de eventos. -----

El **C. Carlos Jiménez Jiménez** también menciona que se ha llevado a cabo reuniones con el Alcalde de Puerto Aventuras como autoridad para el impulso turístico de la Alcaldía, y tomando en cuenta que Punta Laguna y Uxuxubí forman parte de la misma. -----

El **Arq. Sergio Vásquez Vásquez** menciona que desde SEDETUR están trabajando en hacer un programa de ordenamiento turístico territorial en todo el estado en donde se requiere la participación del Consejo Consultivo de Turismo, por lo que solicita que la Secretaría de Turismo de Solidaridad conocer el estado del Consejo Consultivo de Turismo del Municipio de Solidaridad, quién la preside, quienes lo conforman y si ya existe un acta levantada de las sesiones. -----

La **Lic Samaria Angulo Sala** menciona que el Consejo Consultivo de Turismo es presidido por la Presidenta Municipal, lo conforman 35 miembros de los diversos sectores sociales en donde la sociedad civil ha sido muy participativa, y que también se han realizado mesas de trabajo con las comisiones que componen el Consejo en donde han surgido varios acuerdos y propuestas a las que se le ha dado seguimiento. -----

La **Lic Samaria Angulo Sala** menciona que respecto al tema de colocar botes de basura en la Quinta Avenida, en pláticas con el Director de Servicios Públicos, el Lic. Benny Millán Parra, se ha comentado que no habrán sobre la avenida, sin embargo se colocaran en las calles aledañas, la idea es también que los restaurantes se hagan responsables de mantener limpio su área. Además se les mandará nuevamente a los prestadores de servicios turísticos los horarios y las rutas para la recoja de basura. -----

Continuando con el orden del día, el siguiente punto correspondió a los asuntos generales, el cual no contó con ninguna participación. -----

Continuando con el último punto de la sesión, se da lugar a la clausura de la sesión. -----




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

Siendo las 11:43 horas del mismo martes 23 de agosto del 2022, la licenciada Samaria Angulo Sala, da por concluido los trabajos de la Cuarta Sesión Ordinaria del Subcomité Sectorial de Turismo del Comité de Planeación para el Desarrollo del Municipio de Solidaridad (COPLADEMUN), para el periodo 2021-2024. -----



Lic. Samaria Angulo Sala
**Coordinadora del Subcomité Sectorial
de Turismo**




C. Carlos Jiménez Jiménez
**Secretario Técnico del Subcomité
Sectorial de Turismo**



Mtra. María de Lourdes Vázquez Ocampo
Vocal




Ing. Jorge Luis Borroto Alfonso
Vocal




Cnte. Osiris de Jesús Ceballos Díaz
Vocal




C. Florencio Amador Gutiérrez Guigui
Vocal




Arq. Sergio Vásquez Vásquez, en
representación de Mtro. Andrés Aguilar
Becerril
Invitado permanente




Lic. Carlos Balderas Elorza
representación de Lic. Tarek Mattar
Moguel
Invitado permanente

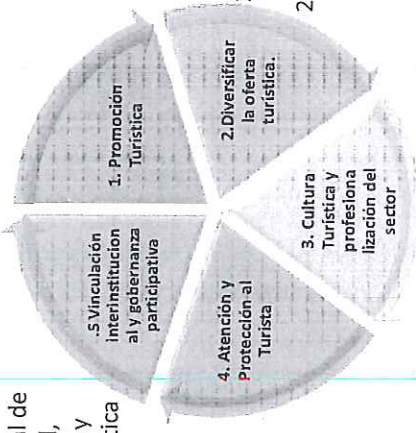


Lic. Fabiola Vélez López
Invitada permanente


Programa Sectorial de Competitividad, Sustentabilidad y Renovación Turística 2022-2024
Informe de avances
 H. Ayuntamiento de Solidaridad 2021-2024,
 Secretaría Municipal de Turismo.
 18 de agosto, 2022


HONORABLE AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD ADMINISTRACIÓN 2021-2024

PROGRAMA SECTORIAL DE COMPETITIVIDAD, SUSTENTABILIDAD Y RENOVACIÓN TURÍSTICA
SUBCOMITÉ SECTORIAL DE TURISMO

Ejes temáticos del Programa Sectorial de Competitividad, Sustentabilidad y Renovación Turística 2022-2024



1. Promoción Turística
 2. Diversificar 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.
 Avance:
 22 de 31 líneas (71%).


PLAYA DEL CARMEN
1. Promoción Turística

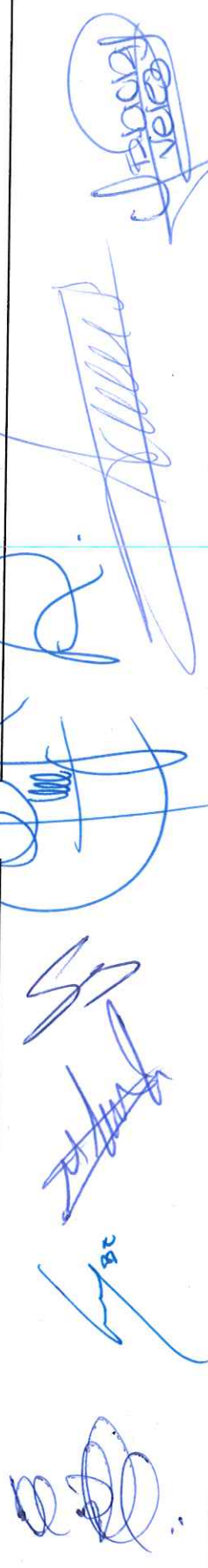
Línea de Acción 1.1.1. Impulsar la Guía Turística como la principal herramienta digital de promoción de Playa del Carmen-Riviera Maya.

Guía Turística:

- Creación del QR.
- Actualización de contenido: más de 117 actualizaciones de contenido.
- Principal herramienta de promoción en las ferias turísticas y eventos en los que participa la Secretaría de Turismo.



Versión en español: <https://turismo.solidaridad.gob.mx/>
 Versión en inglés: <https://tourismobayofcarmen.gob.mx/main>



Línea de Acción 1.1.2. Colaborar con el sector privado en temas de patrocinio y generación de nuevos canales para la promoción de la marca Playa del Carmen.

Canales de comunicación creados:

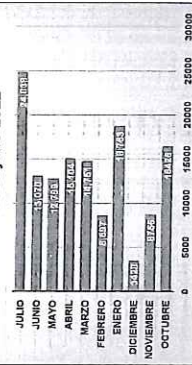
- Guía Turística (Código QR)
- Página de Facebook
- Página de Youtube
- Plataforma emailing
- Pantallas del ADO (se trabaja en el convenio)
- Pantallas del aeropuerto de Cancún.
- Espacios en programas de radio "Pata de Perro" y "Monitor Latino".



Alcance de publicaciones en Facebook:

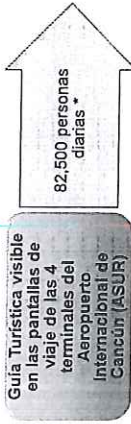
Alcance de Facebook	TOTAL
Publicaciones	225
Personas alcanzadas	136,522
Seguidores (acumulativo)	1,5 mil seguidores
Visitas orgánicas a la página	11,530

Personas alcanzadas octubre 2021-julio 2022



Pantallas en aeropuerto de Cancún:

Gestiones para firma de Convenio con Aeropuerto del Sureste (19 de febrero).



* Estimación propia con datos de Aereosurcos del Sureste (ASUR) <http://www.asur.com.mx/es/informacion/asur/que-es-asur.html>

Línea de Acción 1.1.3. Generar contenido de promoción y de información que sea útil a los turistas y visitantes durante su estancia en el destino y para promocionar la marca en eventos turísticos internacionales.

Creación de contenidos

- 200 contenidos creados.
- Se trata de información gráfica distribuida en los canales digitales de la Secretaría de Turismo.
- Difunden: consejos de seguridad a turistas y visitantes, eventos, atractivos turísticos, celebraciones locales y de las comunidades extranjeras residentes, principalmente.



Línea de Acción 1.2.1. Fomentar la colaboración con el sector privado en temas de patrocinio e intercambio de material promocional para la participación en eventos turísticos.

Patrocinio de material promocional

En coordinación con la Secretaría de Asesores Técnicos, se elabora un convenio marco que respalde legalmente los acuerdos de intercambio promocional con las empresas.

Empresas contactadas	5 empresas
Material recibido	2000 flyers y 100 identificadores de maletas



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature that appears to be 'Francisco J. Rivera' and other initials like 'SC' and '30'.

Línea de Acción 1.2.2. Lograr convenios de colaboración de intercambio promocional entre las organizaciones, empresas o representantes de gobiernos que participan en los eventos turísticos.

Tianguis Turístico de México. Mérida, Noviembre, 2021



- + 61 citas de negocios
- Grabación de video promocional del destino
- Equipo encabezado por la C. Presidenta Municipal
- 12 entrevistas en medios de comunicación
- 41 reuniones con autoridades para intercambios y promociones
- 37 visitas de tour operadores al stand.

Feria Internacional Turística (FITUR), España Enero, 2022



- + 70 citas de negocios
- 1000 visitas al stand
- Comitiva municipal (Presidenta y 2 personas)
- 49 visitas de tour operadores
- 16 entre vistas
- 8 citas con autoridades de gobierno

Resultados:

- Gran Fondo World Tour Nov 2022. Promoción a través del turismo deportivo (ciclismo).
- Startup City. Formación de emprendedores turísticos.
- Reconocimiento de la Asociación de Inversionistas Hoteles (INVEROTEL) a la recuperación de la 5ta Avenida por el gobierno actual.
- SEDETUR entrega resultados del Taller de Implementación del Plan Maestro de Turismo Sostenible.

ANATO, Colombia Febrero, 2022



- + 137 citas de negocios
- 7 reuniones con autoridades y 2 con organizadores del evento
- Comitiva municipal de 3 personas
- 118 visitas de tour operadores
- 2 entre vistas
- 1 video promocional (Pabellón Caribe Mexicano)

Resultados:

- Promoción directa de Playa del Carmen-Riviera Maya, en Colombia, tercer país que más turistas nos aporta.

Tianguis Turístico de México. Acapulco, Mayo, 2022



- 102 citas de negocios
- Visitas al stand
- Comitiva municipal (Presidenta y 2 personas)
- 16 reuniones con tour operadores
- 11 entre vistas
- 8 citas con autoridades de gobierno

Resultados:

- Recorrido a las instalaciones de CAPTA Acapulco.
- Distribución del QR de la Guía Turística.
- La Asociación de Hoteles y Moles de la República Mexicana, entre a la Presidenta Municipal el paquete de cursos de capacitación para el sector turístico de seguridad.
- Pláticas con líneas aéreas (Viva aerobias y Volotea) para promoción del destino en sus unidades.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature that appears to be 'Riviera Maya' and another that says 'Riviera Maya' in a circular stamp.




2. Diversificación de la oferta turística

2.1.1 Proporcionar acompañamiento al desarrollo de productos emergentes y orientación para obtener asesorías técnicas y opciones de financiamiento para su consolidación.

Impulso y promoción de productos turísticos alternativos.

3 productos a impulsar:



<p>Punta Laguna</p> <p>Área Natural Protegida, reserva del mono araña, recorridos de canoa por la laguna, rappel en cenote, tirolesa, ceremonia maya de purificación, sitio arqueológico</p>	<p>Uxuxubí</p> <p>Santuario del cocodrilo moreletii, Senderismo, tirolesa, campamento, nado en cenote, observación de cocodrilos, paseos en laguna, Aforo: 200 personas/día/máximo</p>
<p>Barrio cultural</p> <p>Se cuenta con más de 50 murales en el perímetro (colonia Ejido)</p>	

A través del Programa de Atención a Solicitudes de Fortalecimiento de Proyectos Turísticos (PROASTUR), se les brinda asesorías para que cumplan con los requisitos para ser considerados productos turísticos. El 17 y 18 de agosto del 2022, personal de SEDETUR realizó una visita de inspección y levantamiento de información a los sitios, que permita brindar mecanismos de mejora para su óptima operatividad.

2.1.3. Impulsar la gastronomía como un producto turístico internacional caracterizado por su autenticidad y variedad.


1er Festival Gastronómico del Caribe Mexicano

- 24 y 25 de junio, 2022 en Puerto Juárez, Benito Juárez.
- Aforo: 600 personas (stand Playa del Carmen)
- Venta: 300 paltillos.

2do Festival Gastronómico del Caribe Mexicano.


- Próxima sede: Playa del Carmen
- Fecha: Septiembre (del 16 al 18 por definir).

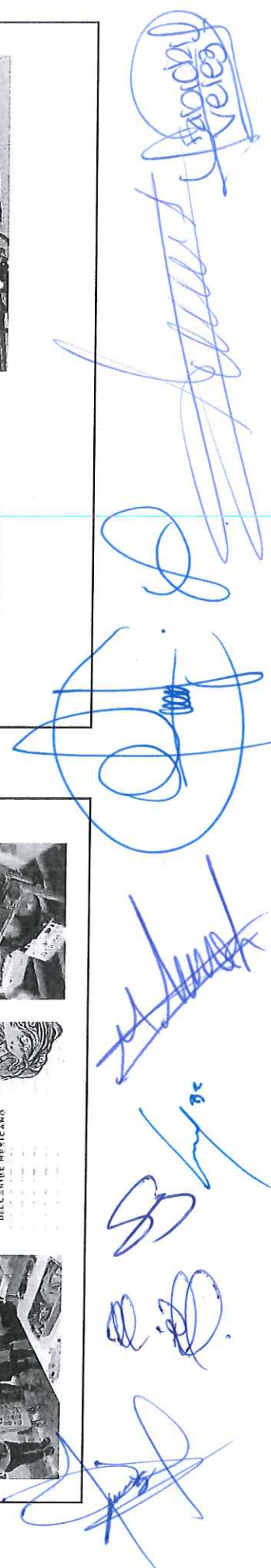


2.1.4. Impulsar eventos deportivos de talla internacional como un atractivo para generar flujo turístico en el Municipio.

Gran Fondo World Tour 2022

- Playa del Carmen, Noviembre 2022
- Evento deportivo de ciclismo a través de varios continentes y destinos reconocidos a nivel mundial.
- Se está trabajando en la elaboración de una carta compromiso.





2.1.5. Fomentar la actividad turística en Puerto Aventuras.



- Se lleva han llevado a cabo diversas reuniones con el Alcalde de Puerto Aventuras, C. Gilberto Gómez, para identificar los atractivos con los que cuenta la alcaldía, que puedan ser potenciados como productos turísticos.

2.2.2. Elaborar y mantener actualizado el directorio oficial de prestadores de servicios turísticos del Municipio.

Actualización de base de datos de proveedores turísticos.

- Contacto directo con proveedores para actualizar la base de datos .
- Se complementa con información de las Cámaras y del padrón de ingresos.
- Próximamente se establecerá el Registro Estatal de Turismo de Quintana Roo (RETUR-Q).

CATEGORIA	CANTIDAD
Spa's y masajes	33
Buque/Pesca	32
Hoteles (centro) condos	148
Centros recreativos	10
Hostales	15
Arendadoras de autos y bicicletas	21
Agencias de viaje	48
Hoteles playa (Playa del Carmen, Playacar, Puerto Aventuras, Xpu-Ha, Akumal, Kantenah)	91
Restaurantes	139
Discotecas y bares	56
Supermercados	21
Iglesias	20
Cenales	20
Proveedores de tours	30
TOTAL	684



PUERTO AVENTURAS
CARMEN

3. Cultura turística y profesionalización del sector.

3.1.2 Implementar un programa de capacitación continua con lineamientos sustentables, dirigida a los trabajadores del sector turístico.

Cursos de capacitación

Cursos: 8
Beneficiarios: 367

- "Taller de implementación del Plan Maestro de Turismo Sustentable"
- "El turismo y la sustentabilidad"
- "Código de conducta nacional para niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo y difusores por una niñez feliz"
- "Protocolos de prevención y actuación ante fenómenos hidrometeorológicos"
- "Protocolos de prevención y actuación ante fenómenos hidrometeorológicos; guest assist y guest localer"
- Capacitación a autoridades de Australia
- Capacitación a personal de Zótemal
- "Turismo incluyente"



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature that appears to be 'J. P. ...' and another that says '367'.

3.2.1 Implementar el programa Rincones de Playa, con recorridos que faciliten el acceso de la comunidad a los atractivos turísticos del municipio y fortalezcan la identidad.

Rincones de Playa

Turismo social en beneficio de niñas y niños cuyas familias no tienen posibilidad de acceso a actividades turísticas.

- Visita a Aktunchen Park y a Delphinus.
- Recorridos: 2
- Beneficiados: 34



GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
SECRETARÍA DE SOLIDARIDAD
GOBIERNO MUNICIPAL DE CARMEN

4. Atención y protección al Turista

4.1.1. Fortalecer el Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA)

Integración del Módulo de Atención a Turistas de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo (13 mayo de 2022).

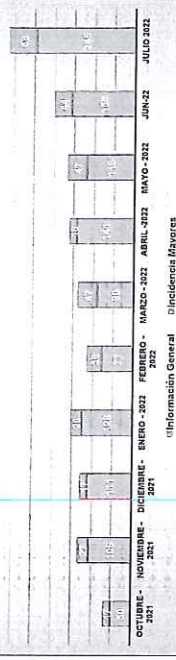
3RA Convención Nacional de CAPTAS (15 al 18 de junio de 2022).

Incorporación de la sección de CAPTA en la Guía Turística.



Turistas atendidos en el CAPTA

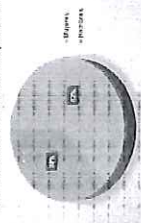
Turistas atendidos en CAPTA por tipo de solicitud
Octubre 2021 - Junio 2022



Turistas atendidos en CAPTA por nacionalidad



Turistas atendidos en CAPTA por sexo



Total de personas atendidas: 1567
Información general: 1220
Incidentes mayores: 347

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature that appears to be 'Abel Vives'.

Turistas atendidos en el CAPTA

Personas atendidas en CAPTA por tipo de incidencia octubre 2021-agosto 2022 (5 principales incidencias)

Alteración del orden/retenición	Abuso de autoridad	FRAUDE	EXTRAVÍO	ROBO
6	9	37	75	244

4.1.4. Difundir a los turistas información para la prevención de delitos en el destino.

Difusión en Guía Turística y redes sociales: (inglés y español):

1. Guía práctica en caso de robo o extravío.
2. Guía práctica en caso de abuso de autoridad.
3. Guía práctica en caso de delitos sexuales.
4. Guía práctica en caso de fraudes: ventas de tours, venta o renta de inmuebles.
5. Guía práctica en caso de lesiones o agresiones al turista.
6. Evita estas acciones, podrías incurrir en una infracción (1).
7. Evita estas acciones, podrías incurrir en una infracción (2).
8. Prevención para tu vehículo.

KEEPING YOUR CAR AND VALUABLES SAFE TIPS TO PREVENT CAR THEFT

9111 Chief Assistant

"La prevención la hacemos todos"

4.1.5. Difundir los servicios que presta el CAPTA a los prestadores de servicios turísticos.

Campañas de difusión a través de:

- Entrega de QR.
- Capacitaciones.
- Entrevistas en radio.
- Participación en eventos.

4.1.6. Capacitar al personal en temas de atención a incidencias mayores.

Los cursos a los que el personal de CAPTA asistió son los siguientes:

Temas	Total beneficiados	Mujeres	Hombres
Anticoncepción	5	3	2
Derechos humanos de personas migrantes	5	3	2
Relaciones humanas y manejo de conflictos	5	3	2
Comunicación asertiva.	5	3	2
Código de conducta nacional para niñas, niños y adolescentes en el sector de viajes y Turismo	5	3	2

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature that appears to be 'Cecilia Velazquez'.

4.1.7. Fortalecer la red de apoyo interinstitucional de atención a turistas.

1ª RA Reunión Interinstitucional
(11 de noviembre, 2020)



2da RA Reunión Interinstitucional
(6 de abril, 2022)



4.2.1. Mejorar la imagen de los módulos de información turística.

Pintura y rotulación.

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.



4.2.2. Mantener al personal actualizado sobre los productos y servicios turísticos que se ofrecen en el destino.

Conocer los productos y servicios turísticos para servir mejor...

- Visita de proveedores turísticos (Xcaret, Aktunché, Kantunchi)
- Fam trips a parques ecoturísticos.
- Capacitación "Cultura turística".
- Recorridos por la zona turística del centro.



5. Vinculación Interinstitucional y Gobernanza Participativa



GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
SOLIDARIDAD
SECRETARÍA DE TURISMO
PUNTA DEL
CARMEN

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller ones.

Handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge'.

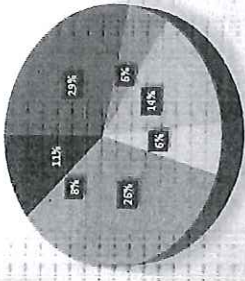
5.1.1. Fortalecer el Consejo Consultivo de Turismo involucrando activamente diversos representantes de los sectores sociales.

Reactivación del Consejo Consultivo de Turismo

- Actualización de Reglamento (Aprobado el 23 de diciembre del 2021).
- Instalación y la Primera Sesión Ordinaria. Integrada por: 35 miembros y 10 Comisiones.



Integración del Consejo Consultivo de Turismo



- Autoridades municipales
- Autoridades estatales
- Sector empresarial
- Instituciones educativas
- Asociaciones civiles
- Sindicatos
- Asociaciones y Cámaras empresariales

5.1.2. Promover el trabajo activo de las Comisiones del Consejo Consultivo de Turismo para elaborar el plan de trabajo anual del Consejo, y dar seguimiento a los acuerdos logrados.

Mesas de Trabajo del Consejo Consultivo de Turismo

COMISIÓN	FECHA	INTEGRANTES	ACUERDOS
Hoteles	1-abril-2022	9	4
Seguridad al turista	1-abril-2022	8	8
Planación, 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



5.1.3. Fomentar la participación de los diversos actores turísticos para proponer actualizaciones de la normatividad municipal de acuerdo a las necesidades reales del sector y que vayan alineados a los diversos instrumentos estatales nacionales e internacionales vigentes.

Comisión de Turismo Sustentable



Surge la necesidad de actualizar el reglamento de cobro de residuos sólidos en el Municipio.

En representación de la Secretaría de Turismo, la Lic Diana Dzul se reunió con la Lic. Noemí Orozco Márquez, Subdirectora de Normatividad y Saneamiento, de la Secretaría de Servicios Públicos, quien coordina el proyecto de actualización de reglamento, y a quien se le expuso las inquietudes del sector referente al tema (13 de julio).



PLAYA DEL CARMEN

GRACIAS!

Handwritten signatures and scribbles in blue ink at the bottom of the page.

Handwritten signatures and scribbles in blue ink at the top of the page.