

HONORABLE AYUNTAMIENTO DE  
SOLIDARIDAD  
ADMINISTRACIÓN 2021-2024



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

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

INTEGRANTES DEL SUBCOMITÉ SECTORIAL DE  
TURISMO DEL COMITÉ DE PLANEACIÓN PARA EL  
DESARROLLO MUNICIPAL DE SOLIDARIDAD,  
QUINTANA ROO

**ADMINISTRACIÓN 2021-2024**

Lic. Samaria Angulo Sala  
**Coordinador del Subcomité Sectorial De Turismo**

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

Lic. Nellyadi Anaiza Quian Medina  
**Presidente de la Comisión Edilicia de Turismo**  
**vocal del Subcomité Sectorial de Turismo**

Mtra. María de Lourdes Vázquez Ocampo  
**Vocal del Subcomité Sectorial de Turismo**

Lic. Juan Daniel Soto Gómez  
**Vocal del Subcomité Sectorial de Turismo**

Ing. Jorge Luis Borroto Alfonso  
**Vocal del Subcomité Sectorial de Turismo**

Lic. Leticia Chaverri Pérez  
**Vocal del Subcomité Sectorial de Turismo**

# ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| Presentación .....                                     | 4  |
| Introducción .....                                     | 5  |
| Antecedentes .....                                     | 6  |
| Marco Jurídico.....                                    | 8  |
| Diagnóstico.....                                       | 10 |
| Contexto .....   | 16 |
| Misión.....  | 22 |
| Visión .....   | 22 |
| Políticas .....  | 23 |
| Apartado Estratégico .....                             | 24 |
| Indicadores y Metas .....                              | 29 |
| Bases para su coordinación y concertación.....         | 32 |
| Control, Seguimiento, Evaluación y Actualización ..... | 34 |
| Mecanismos de Financiamiento .....                     | 35 |
| Referencias .....                                      | 36 |

## PRESENTACIÓN

La creación de Programa Sectorial de Competitividad, Sustentabilidad y Renovación Turística, es una herramienta estructurada para el mejoramiento de los servicios y productos turísticos del municipio, así como de control en la ejecución de los programas que se propongan.

En este documento, podemos encontrar proyectos de desarrollo turístico sustentable y un método de trabajo coordinado con los diferentes sectores que intervienen de manera directa en el desarrollo del municipio.

El objetivo principal del presente es integrar ideas posibles de desarrollo turístico en hechos medibles capaces de impactar positivamente en el crecimiento ordenado de esta actividad en Solidaridad, y hacerlo con un carácter incluyente de todos los sectores.

El crecimiento ordenado de playa del Carmen es una tarea que necesita de la aportación de todos los actores de la actividad turística del municipio y organizarlo es una parte fundamental para poder concretar todas las metas establecidas.

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

## INTRODUCCIÓN

La gobernanza participativa representa un método innovador y amigable para la formación de políticas públicas. En desarrollo turístico, resulta en ideas que impactan de manera puntual en las problemáticas del desarrollo turístico ya que al permitir puntos de vista objetivos y soluciones efectivas a temas de dominio, generan mucho impacto social y económico en el municipio de Solidaridad. El desarrollo turístico del Municipio de Solidaridad necesita de ideas y soluciones conjuntas de los diferentes sectores que lo conforman.

El sector privado como lo son las asociaciones de hoteleros, cámaras de empresarios, colegios de arquitectos, resultan ser un punto de vista medular de los problemas o soluciones que pudiera el municipio enfrentar, por su parte las aportaciones de las instancias educativas representan en su mayoría la parte metódica y profesional de la realización de objetivos alcanzables y medibles.

El sector público conjuga y materializa las ideas de las distintas instituciones y personalidades que aportan ideas personales y objetivas del desarrollo turístico y que redundan en mejores oportunidades para el fortalecimiento del turismo dentro del estado y sobre todo en el municipio de Solidaridad. El desarrollo turístico representa una de las principales fuentes de ingresos en el país, y concretamente en Quintana Roo, y conducirlo con éxito y sostenibilidad es la tarea de todos los partícipes del mismo.

Por otra parte, el desarrollo turístico sustentable es una de las herramientas preponderantes dentro de la administración pública, ya que puede materializar proyectos en beneficio de Solidaridad en el presente, y escalar metas cada vez más ambiciosas en el futuro combinando infraestructura, cultura y turismo.

*[Handwritten signature in blue ink]*

*[Large handwritten scribble in black ink]*

*[Handwritten signature in blue ink]*  
*[Handwritten asterisk symbol]*

*[Handwritten signature in blue ink]*  
*[Handwritten signature in blue ink]*

*[Large handwritten scribble in black ink]*  
*[Handwritten signature in blue ink]*  
*[Handwritten signature in blue ink]*

## ANTECEDENTES

La elaboración de este documento se sustenta con los trabajos previos que la Secretaría de Turismo ha coordinado con la participación de los representantes de la sociedad civil, el sector privado y académico.

- Subcomité Sectorial de Turismo.

Primeramente, a través del Subcomité Sectorial de Turismo, en su Primera y Segunda Sesión realizadas el 29 de octubre y 15 de diciembre del 2021 respectivamente, en las cuales se trabajó en la recopilación de propuestas de acuerdo a las necesidades del sector, y que sirvieron de insumo para la elaboración del Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. De manera particular, es necesario recordar que el Subcomité Sectorial de Turismo es un órgano de trabajo del COPLADEMUN encargado de analizar la problemática que se observa en el sector, analizar las propuestas de inversión en su ámbito de competencia, plantear alternativas de solución y elaborar los respectivos programas de trabajo anuales, y fue instalado el 29 de octubre del 2022 para cumplir con sus encomiendas.

- Taller de Implementación del Plan Maestro de Turismo Sustentable.

Por otro lado, teniendo en cuenta las necesidades de la actividad turística, como una actividad que necesita desarrollarse con principio sustentables atendiendo los Objetivos de Desarrollo Sostenible para lograr un beneficio equilibrado en los aspectos ambientales, sociales y económicos de las regiones en donde se lleva a cabo, se realizó el primer taller para la implementación del Plan Maestro de Turismo Sustentable en Destinos del Caribe Mexicano (PMTS), Quintana Roo 2030, con la coordinación de la Secretaría de Turismo del Municipio de Solidaridad y la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo (SEDETUR), realizado el 9 de diciembre de 2021. En el cual se contó con la asistencia de más de 40 personas, representantes de instancias de gobierno municipal y estatal, así como de la sociedad civil, instituciones educativas y sector privado. Como resultado se elaboró un diagnóstico participativo para la identificación de factores y actividades potenciales que impactan en la competitividad turística de Playa del Carmen y de Puerto Aventuras, principales centros urbanos y turísticos de Solidaridad.

- Consejo Consultivo de Turismo y las Mesas de Trabajo.

Por otro lado, el Consejo Consultivo de Turismo es un órgano de consulta interinstitucional y plural que brinda asesoría y apoyo técnico en la actividad turística y tiene por objeto coordinar, proponer y formular las estrategias y acciones de la Administración Pública Municipal con el fin de lograr un desarrollo integral de la actividad turística en el municipio. El Consejo Consultivo de Turismo de Solidaridad se constituye de representantes del gobierno municipal y estatal, del sector privado, de las instituciones educativas y de la sociedad civil, y fue instalado el 18 de febrero del 2022 para la actual administración y llevó a cabo su Primera Sesión Ordinaria el mismo día.

El Consejo Consultivo está formado por 10 comisiones de acuerdo a diferentes rubros de la actividad turística, los cuales son foros participativos y de consulta para análisis, estudio y proposición de soluciones sobre asuntos específicos.

Durante el mes de abril, de 2022, se llevó a cabo la Primera Mesas de Trabajo para las Comisiones de:

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

En las cuales, el gobierno municipal presentó a los integrantes los temas en los que está trabajando de acuerdo al objetivo de cada Comisión, y en consenso con los integrantes se propusieron los principales temas que ocupan al sector para formar parte de la Agenda de Trabajo del Consejo Consultivo de Turismo y de la Secretaría de Turismo del Municipio de Solidaridad, mismos que son considerados en el presente Programa Sectorial de Turismo.

## MARCO JURÍDICO

El marco jurídico a considerar para el Programa Sectorial de Turismo es el siguiente:

### Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Planeación Federal.
- Ley General de Desarrollo Social.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Turismo.
- Reglamento de la Ley General de Turismo.
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

### Estatal.

- Constitución Política del Estado de Quintana Roo.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Turismo del estado de Quintana Roo.
- Plan Estatal de Desarrollo de Quintana Roo 2016-2022.

### Municipal.

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo.
- Reglamento de Planeación para el Desarrollo del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo.
- Reglamento Interior del Comité de Planeación para el Desarrollo del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo.
- Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024.
- Reglamento de Turismo del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo.
- Reglamento Interior del Consejo Consultivo de Turismo del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo.
- Reglamento de Corredores Peatonales, Biológicos, Andadores Viales del Centro Turístico y del Primer Cuadro de Playa del Carmen, Municipio de Solidaridad.
- Reglamento para la Regulación de la Promoción del Sistema de Tiempo Compartido en el Municipio de Solidaridad, Quintana Roo.
- Reglamento de la Zona Peatonal del Centro Turístico de Playa del Carmen Municipio de Solidaridad.



**Alineación a instrumentos nacionales y estatales.**

El Programa Sectorial de Turismo también se alinea a través de sus objetivos con otros instrumentos nacionales y estatales que son fundamentales para la gestión del turismo:



*[Handwritten signatures and marks in blue and black ink, including a large signature at the top right and several smaller ones below.]*

## DIAGNÓSTICO

En tema de turismo, Quintana Roo ha mantenido un liderazgo indiscutible a nivel nacional desde hace varios años. Desde el 2014 Quintana Roo superó a la Ciudad de México en cuanto a llegadas de turistas (Compendio Estadístico del Turismo en México 2020). Para el 2019 la cifra de turistas que llegaron al estado ascendió a 17,125,344 mientras que en la Ciudad de México fue de 11,331,505 turistas. Para el 2021 el estado cerró el año con una afluencia de 13,530,307 turistas y una derrama económica de \$10,806.67 millones de dólares.

| Afluencia de Visitantes al Estado |                   |                   |               |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|---------------|
| Visitantes                        | 2020              | 2021              | Variación (%) |
| Turistas                          | 8,830,917         | 13,530,307        | 53.2%         |
| Crucelistas                       | 1,881,556         | 1,278,852         | -32.0%        |
| México-Belice                     | 207,083           | 14,613            | -92.9%        |
| <b>Total</b>                      | <b>10,919,556</b> | <b>14,823,772</b> | <b>35.8%</b>  |

Fuente: Elaboración propia con base en datos de los "Indicadores Turísticos" de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo.

Quintana Roo mantiene el primer lugar, entre las 32 entidades federativas, con el porcentaje más alto de flujo de pasajeros aéreos internacionales del país (33% en 2020), así como el porcentaje del sector turístico en el PIB estatal (22% en 2020), según datos del IMCO (2021).

Consecuentemente, la principal actividad económica del municipio es la turística, y Playa del Carmen como parte de los destinos turísticos que conforman la Riviera Maya, también se ha posicionado a nivel nacional y mundial convirtiéndose en uno de los principales destinos del estado.

Esto se debe en gran medida a las riquezas naturales del municipio que en conjunto con la oferta provista por los municipios adyacentes ofrece una creciente y variada gama de experiencias al turismo internacional y doméstico, aunque con un claro predominio de servicios asociados a las actividades de sol y playa.

Asimismo, un elemento fundamental es su cercanía con los aeropuertos y puertos más concurridos en el país, teniendo en cuenta que el Estado de Quintana Roo es el principal destino turístico por vía aérea y por cruceros del país, según la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), ya que cuenta con dos aeropuertos con vuelos internacionales, uno ubicado en la Ciudad de Cancún y el otro en la Isla de Cozumel; y, de acuerdo con la Secretaría de Turismo Federal (SECTUR), durante el 2020 el aeropuerto Internacional de Cancún, fue el aeropuerto que recibió mayor número de llegadas de visitantes internacionales en el país representando el 46.8% del total de visitantes, por encima del aeropuerto de la Cd. de México que representa un 19.5%. Por otro lado, con relación a los principales puertos que reciben mayor número de pasajeros en crucero en México, destacan en primer lugar la Isla de Cozumel y en segundo lugar Mahahual, ambos puertos ubicados en el territorio quintanarroense. Playa del Carmen se encuentra a 45 minutos aproximadamente del

aeropuerto Internacional de Cancún y a 40 minutos aproximadamente de la Isla de Cozumel, esto facilita el arribo y afluencia de turistas tanto nacionales como extranjeros al municipio.

Según la Secretaría de Turismo del Estado, la infraestructura hotelera en Quintana Roo a mediados del 2021, fue de 1,192 hoteles y 115,192 habitaciones, de las cuales 283 hoteles se ubican en Solidaridad representando 42,591 habitaciones. Esto posiciona a Solidaridad con el mayor número de hoteles y cuartos de hospedaje en el estado de Quintana Roo, representando el 37% del total de cuartos del estado, y el 83.5% del destino considerado como Riviera Maya. En el 2019, la Riviera Maya tuvo la mayor ocupación con 80% superando a los demás destinos del estado, hecho que se repitió en 2020 y 2021 a pesar de las afectaciones de la pandemia, con una ocupación de 30.2% y 75.8% respectivamente.

Asimismo, la Riviera Maya representó el destino con mayor derrama económica en el estado, cerrando el 2021 con \$4,615.61 millones de dólares, con una variación del 68.1% respecto al 2020.

De acuerdo a la Secretaría de Turismo del Estado, con relación el arribo de turistas a la Riviera Maya y al Estado de Quintana Roo, los principales países de origen en el 2019 fueron Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Colombia, Argentina, mientras que para el 2020 fueron Estados Unidos, Canadá, Colombia, Brasil y Argentina, y en el 2021 fueron Estados Unidos, Canadá, Colombia, Reino Unido y Argentina.

No solo se cuenta con una diversidad de nacionalidades en los turistas que visitan el Estado y por ende al municipio; cabe mencionar también que, de acuerdo al Instituto Nacional de Migración, en lo que respecta a la ciudad de Playa del Carmen cohabitan 87 nacionalidades.

Las actividades turísticas mueven la economía en diversos lugares del mundo, a su vez, pueden ser un factor de cambio social y ambiental de gran impacto si estos son planteados de manera estratégica y sostenible.

### Diversificación de la oferta

La localidad Playa del Carmen del municipio de Solidaridad es reconocido como un destino cosmopolita, con opciones de diversión para gustos diversos.

Playa del Carmen cuenta con uno de sus atractivos más representativos que es la Quinta Avenida, donde los turistas encuentran hoteles, restaurantes, bares, galerías de arte y todo tipo de servicios. Además, cuenta con mucha variedad de tipos de hospedaje, desde hostales y hoteles boutique, hasta grandes hoteles pertenecientes a cadenas de lujo. Playa del Carmen se ha caracterizado por atraer turismo de alto poder adquisitivo.

Adicionalmente, el municipio de Solidaridad cuenta con numerosos cenotes, algunas de las playas más atractivas del Caribe, y alberga varios parques acuáticos y de diversiones reconocidos internacionalmente, que representan un centro de atracción de turismo importante. Con los destinos turísticos cercanos comparte aspectos como la herencia de la cultura maya y el atractivo natural.

De acuerdo al “Reporte de actividades sobre el Taller de Implementación del Plan Maestro de Turismo Sustentable 2030” realizado para Playa del Carmen, a través de la coordinación de SEDETUR y la Secretaría de Turismo del Municipio, se obtuvo que en Paya del Carmen se reconoce el potencial para desarrollar al menos ocho de las 12 actividades o experiencias descritas en el Plan Maestro, destacando las actividades relacionadas con eventos empresariales, el turismo deportivo, el wellness, bodas, luna de miel, naturaleza y ecoturismo, náutico de bajo calado y sol y playa.

Asimismo, existen en el Municipio comunidades rurales, como Uxuxubí, y Punta Laguna, que han optado por subsistir por medio de la actividad turística como un atractivo para el turismo rural, los cuales pueden ser de gran potencial para la diversificación de producto en el destino, sin embargo, son comunidades que no cuentan con recursos económicos propios y requieren de apoyo técnico y asesoría para fortalecerse como producto turístico.

Por lo tanto, vale la pena fortalecer los productos turísticos, el cuidar la biodiversidad y las riquezas naturales y culturales con que cuenta el destino para diversificar la oferta turística del municipio de manera sustentable que conserven las decenas de cenotes, cavernas, arrecifes, playas y parques que genera la gran oportunidad de desarrollo social, cultural y económico con armonía.

### Pandemia de COVID-19

La pandemia de COVID-19 vivida que tuvo su mayor impacto en el 2020, vino a afectar de manera significativa la economía del Municipio, pues como se sabe uno de los sectores más afectados por la pandemia fue el turístico.

Al cierre de 2020, la Riviera Maya y Cancún habían recibido más de 3 millones de turistas, en tantos que Isla Mujeres registró la visita de más de 600 mil, y Cozumel más de 400 mil. Las cifras al cierre de 2019, previo a la afectación derivada de la contingencia por COVID-19, eran más favorables para la Riviera Maya: 6.5 millones de turistas recibidos, en contraste con 6 millones en Cancún y más de 900 mil turistas en Cozumel y otros tanto en Isla Mujeres.

Desde inicios de la implementación de las medidas sanitarias por parte del gobierno para frenar la pandemia, dados a mediados de marzo del 2020, la afluencia turística bajó de manera drástica, reflejando su ocupación hotelera más baja en Riviera Maya en el mes de mayo con una ocupación promedio del 2.5%, afectando a diversos sectores del municipio que se benefician de esta actividad directa e indirectamente, siendo la población más vulnerable las pequeñas empresas y los trabajadores del sector.

Aunado a lo anterior, la pandemia afectó directamente a los trabajadores del sector turístico como consecuencia del incremento en el desempleo por cierre de hoteles Como referencia la Asociación de Hoteles de la Riviera Maya estimó que al 12 de abril del 2020 el 95% de la oferta hotelera del destino habría cerrado sus puertas. Implicando una pérdida de 142,000 empleos directos e indirectos tan solo en el sector hotelero del Municipio de Solidaridad (dato estimado por Grupo Milenio Cancún, 2020).

## Promoción del destino.

La marca denominada Riviera Maya, el cual abarca los municipios de Solidaridad y Tulum, ha tomado gran auge a nivel nacional e internacional, sin embargo, Playa del Carmen como destino, se ha encontrado en la sombra de esta marca por muchos años.

Esta situación nos redirecciona a trabajar en el posicionamiento como destino turístico y a fortalecer la marca Playa del Carmen a nivel mundial, con un arduo esfuerzo coordinado de los diversos actores.

Posicionar la marca Playa del Carmen, significa tener una identidad y un reconocimiento a nivel internacional, que trae consigo beneficios propios para el destino, para los prestadores de servicios independientes y para la población en general que están directa o indirectamente relacionados con sector turístico. Entre estos beneficios una mayor derrama económica y una mejor calidad de vida para sus habitantes.

Actualmente se puede considerar que las grandes empresas y cadenas de hoteles tienen sus propias estrategias para impulsar el turismo a beneficio solamente de su empresa, pero no existe una visión holística como parte de un destino, que les permita trabajar de manera conjunta con otros actores del mismo. Asimismo, las micro y mediana empresas turísticas se enfrenta a la falta de recursos económicos y humanos para poder promocionarse y atraer nuevos clientes.

La participación en ferias turísticas nacionales e internacionales juegan un papel importante ya que son espacios de encuentro de alcance internacional que permiten la promoción y posicionamiento del destino en mercados internacionales, además de generar oportunidades de negocio. La participación del municipio en estas ferias ha disminuido por falta de presupuesto. En el año 2019, la entonces Dirección de Turismo participó en 2 ferias (FITUR en España y Tianguis Turístico en Acapulco) de las 5 programadas para dicho año, debido a la falta de presupuesto; y en el 2020, se participó en 1 feria (FITUR en España) ya que el presupuesto fue canalizado a atender la emergencia sanitaria por COVID-19, y asimismo, se suspendieron las ferias por ser eventos masivos. En el 2021 se participó nuevamente en la Feria de FITUR en España.

Las plataformas digitales hoy en día tienen una influencia importante en la promoción, ya que por medio de ellos se difunden las actividades que se realiza en el sector turístico, pero se requieren aliados a nivel nacional e internacional para fortalecer la promoción del destino.

## Gobernanza y vinculación interinstitucional

La participación de los actores desde cada una de sus trincheras, es de vital importancia, por lo que existe la necesidad de acciones de concientización y vinculación a cada uno de los actores para un esfuerzo coordinado.

Esta desvinculación también afecta el flujo de información relevante para la industria turística entre los diversos actores, como ejemplo, el desconocimiento del universo de los proveedores turísticos que participan en el destino, a pesar de que la información sí es producida. Por otro lado,

las universidades y otros centros de investigación como las asociaciones civiles, producen información relevante de la situación de la actividad turística, que no es aprovechada por el gobierno y grandes empresas para una planeación adecuada de proyectos para el desarrollo del turismo a largo plazo. En el caso del gobierno, debido a que los periodos de administración son cortos y se necesita de proyectos donde los resultados sean visibles en ese plazo.

Actualmente la Secretaría de Turismo se encuentra trabajando activamente con el Consejo Consultivo de Turismo del Municipio de Solidaridad, el cual coordina, y que se define como un órgano de consulta conformado por la sociedad civil y el gobierno que tiene como finalidad brindar asesoría y apoyo técnico al gobierno en la toma de decisiones para una mejor gestión turística. El Consejo de la presente administración, está integrado por representantes de Universidades, Cámaras Empresariales, Asociaciones civiles, ambientalistas, representantes del gobierno estatal y municipal.

### Profesionalización del sector turístico y atención al turista

Para el sector turístico es imprescindible brindar una atención de excelencia al turista, logrando satisfacción en el turista y, por ende, transmitir una buena imagen como destino. Durante las encuestas aplicadas por la Dirección de Turismo para el proyecto Perfil del Turista de Playa del Carmen en 2019, el 20% de los turistas encuestados mencionó que lo que menos le gustó del destino fueron los vendedores de tours por tener una actitud acosadora y poco amable; mientras que el 15% mencionó que lo que menos le gustó fue el servicio en el transporte (taxi).

Hay que tener en cuenta que, sobre la población ocupada en este sector hotelero, en Solidaridad, se generan cerca de 46 mil empleos atribuibles directamente a esta industria. Se cuenta con 1,376 empleados en el nivel de Comité Ejecutivo o Directivo, que representan el 3% del total; 6,897 empleados en mandos intermedios con el 15% y finalmente 37,605 empleados de base, que significan el 82% del total. De los empleados que trabajan en hoteles, el 1% son analfabetos y el 89% cuentan con estudios básicos de Primaria y Secundaria, en tanto que un 4% son técnicos en turismo; otro 4% estudiaron la preparatoria y únicamente el 2% cuenta con estudios de nivel Superior (Grupo Milenio Cancún, 2019)

Se tiene entonces que, la mayoría de la población ocupada en el sector hotelero son empleados con una escasa preparación profesional en el ámbito, sin educación media superior o superior concluida satisfactoriamente, lo que da como consecuencia la persistencia de la rotación de personal en cortos periodos de tiempo. La brecha que existe entre la población ocupada en los hoteles, centros educativos y de formación en el municipio, que ofrecen una preparación en el sector hotelero, así como las crecientes necesidades de instrumentos alternativos de profesionalización para los empleados del sector turístico, en virtud del bajo nivel de conocimientos de la gente de nuevo ingreso y junto a la creciente demanda de personal debido al desarrollo de nuevos hoteles, son aspectos que requieren atención inmediata.

El sector turístico, es el sector donde mayor rotación existe en comparación de otros sectores. Las estadísticas hablan de que durante el año 2019 en Solidaridad se repusieron 15,844 puestos de

trabajo, de los cuales 186 fueron miembros de los Comités Ejecutivos, equivalente al 1.17% del total; 1,129 personas en los niveles de mandos intermedios, que representa el 7.13% y, lo más sobresaliente, 14,529 trabajadores del nivel básico de las organizaciones son recontratados anualmente, lo que significa el 91.7% del total. (Grupo Milenio Cancún, 2019).

Por otro lado, se suma el alto índice de inmigración a Playa del Carmen, desde diferentes estados de la República como de otros países, en busca de fuentes de trabajo principalmente en el sector turístico, sin tener una formación previa para emplearse en el mismo. La migración hacia el municipio derivado de la actividad turística y las fuentes de empleo que origina es constante, su magnitud es tal que actualmente el 61% de la población que radica en Solidaridad proviene de otro estado de la República, siendo principalmente originaria de Chiapas, Tabasco, Yucatán, Veracruz y la Ciudad de México (Censo de Población y vivienda 2020, COMUPO). Destaca que la principal causa de migración hacia nuestro municipio es el trabajo con un 59.4% (Panorama Sociodemográfico de Quintana Roo 2020).

Una estrategia puesta en marcha para el fortalecimiento de los empleados de este sector es la profesionalización a través de capacitaciones. El constante crecimiento turístico, y la urgente reactivación de este sector, hacen palpables la necesidad de capacitación. Respecto a estas alternativas de profesionalización, la Secretaría de Turismo ha estado implementando cursos y talleres sobre nuevas prácticas en el turismo ante la nueva normalidad, la calidad en el servicio, la economía circular aplicado en el sector turístico, la importancia de la participación de todos los actores para contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y por ende, la consolidación del turismo en el Municipio; como resultados recientes se tiene que durante el trimestre julio-septiembre del 2020, debido a la pandemia se han creado capacitaciones por webinars para que el regreso al trabajo en el sector turístico sea más productivo y estén más preparados. Durante el mes de octubre del 2020, la Secretaría de Turismo llegó a su meta anual de 12 cursos impartidos, formando a más de 800 personas, sin embargo, se ha visto en la necesidad de doblegar esfuerzos ya que hay una gran demanda por parte de diversos sectores que influyen en la actividad turística, en este sentido, al finalizar el año se tendrá un resultado superior a la meta anual programada. Estas capacitaciones se consideran medidas de apoyo para que el personal actual y futuro (con la reactivación de las fuentes de trabajo) del sector turístico, esté más preparado, con mayor información y más conocimientos. Incrementar la productividad, significa educar constantemente para mejorar la calidad del servicio que ofrece nuestra gente, con la consecuente elevación de su ingreso y de su nivel de vida.

La industria turística requiere entrar en un proceso constante de innovación para mantener su nivel como destino mundial. Y se ha identificado que de manera paralela han surgido muchos jóvenes emprendedores con productos innovadores a aplicarse en el sector, sin embargo hace falta crear espacios de oportunidad en donde ambas partes puedan vincularse. En 2019 la Dirección General de Turismo llevó a cabo el proyecto INNOVATUR el cual creó este espacio. Se inscribieron alrededor de 50 emprendedores con sus proyectos, se seleccionó a 10 ganadores quienes tuvieron la oportunidad de tener un encuentro con empresarios e inversionistas.

## CONTEXTO

El sector terciario, al cual pertenece la actividad turística, genera un impacto mayor en la sociedad que otros sectores, y Playa del Carmen, y en general el Estado de Quintana Roo, son muestra de ello.

El sector turístico de Playa del Carmen y del Municipio de Solidaridad enfrenta nuevos retos para reposicionarse y mantenerse como un destino turístico competitivo de prestigio mundial, generados por las secuelas de la pandemia por COVID-19 y en cumplimiento de las exigencias establecidas en la Agenda 2030, a través del Plan Maestro de Turismo Sustentable 2030 de Quintana Roo para desarrollar un turismo que además de generar mayores flujos turísticos, empleos y derrama económica, también tenga la capacidad de generar prosperidad y desarrollo sustentable.

Derivado de lo anterior, se elabora el presente Programa Sectorial de Turismo Competitividad, Sustentabilidad y Renovación Turística, el cual representa el trabajo coordinado con el Gobierno del Estado, y con los sectores privado y social para dar atención a las necesidades y retos que enfrenta el sector turístico en el municipio de Solidaridad.

La alineación de este Programa con otros instrumentos internacionales, nacionales, estatales y municipales es relevante para lograr una sinergia en todos los niveles y áreas de gobierno, que permita el desarrollo de políticas públicas complementarias y congruentes en beneficio del desarrollo del Municipio.

Esta alineación también permite el cumplimiento de las metas propuestas a través de la replicación y adaptación de las políticas de acción y estrategias establecidas en instrumentos de alcance internacional, nacional y estatal.

Dada la relevancia, la alineación del Programa Sectorial de Competitividad, Sustentabilidad y Renovación Turística, obedece a los siguientes instrumentos:

- Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024 (PMD).
- Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 (PED).
- Plan Nacional de Desarrollo 2018-2024 (PND).



**Alineación del Programa Sectorial a Instrumentos de Planeación Estratégica**

| Tema  | Política de Acción                     | Eje PMD  | Programa PED                                   | Eje PED   | Eje PND        |
|---|--|--|--|---|----------------|
| Promoción Turística                                       | I.<br>Turismo Competitivo y de Calidad | 4.<br>Competitividad Turística y Desarrollo Económico Sostenible | 5.<br>Diversificación y Desarrollo del Turismo | 1.<br>Desarrollo y diversificación económica con oportunidades para todos | 2.<br>Economía |
| Diversificación de la Oferta Turística                    |  |  |  |   |                |
| Cultura Turística y Profesionalización del Sector         |  |  |  |   |                |
| Atención y Protección al Turista                          |  |  |  |   |                |
| Vinculación Interinstitucional y Gobernanza Participativa |  |  |  |   |                |

*[Handwritten signature and scribbles in blue ink on the right side of the table]*

**Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2021-2024.**

El Programa Sectorial de Competitividad, Sustentabilidad y Renovación Turística da cumplimiento a la línea de acción 2. “Desarrollar un plan sectorial de turismo sostenible, a partir de un diagnóstico en la materia, con objetivos, programas a corto, mediano y largo plazo, indicadores medibles y verificables; con políticas públicas que consideren, de manera transversal, las concurrencias del turismo con otros temas. Se considerará, en el mismo, el modelo de desarrollo turístico previsto en el Plan Maestro de Turismo Sustentable del Gobierno del Estado”, de la Política de Acción I. Turismo Competitivo y de Calidad, del Eje 4. Competitividad Turística y Desarrollo Económico Sostenible, del Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024.

*[Handwritten signature and scribbles in blue ink on the right side of the text block]*

Considerando que el Programa Sectorial propone una estructura diferente al eje y líneas de acción del Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024, a continuación, se presenta la alineación con dicho documento municipal, que permite respaldar las acciones propuestas en el presente programa:


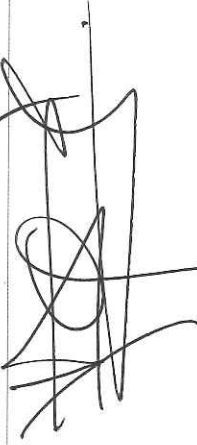
**Alineación del Programa Sectorial con los compromisos del Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024**

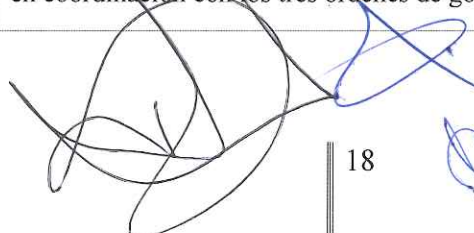

| Tema Programa Sectorial | Estrategias Programa Sectorial   | Líneas de acción del PMD 2021-2024   |
|-------------------------|--|--|
| 1. Promoción Turística  | 1.1 Aprovechar las herramientas y plataformas digitales en la promoción del destino. | 12. Impulsar, en colaboración con el sector turístico, el desarrollo de campañas de promoción para reactivar la llegada de visitantes a Solidaridad. |
|                         | 1.2 Generar beneficios de los diferentes eventos turísticos.                         |  |

*[Handwritten signature and scribbles in blue ink on the right side of the table]*

*[Large handwritten signature and scribbles in blue ink at the bottom of the page]*

| Tema Programa Sectorial                              | Estrategias Programa Sectorial  | Líneas de acción del PMD 2021-2024   |
|--|---|--|
| 2. Diversificación de la Oferta Turística            | 2.1 Impulsar los productos turísticos emergentes con lineamientos sustentables.   | 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.   |
|  | 2.2 Renovar y consolidar los productos turísticos existentes bajo los lineamientos de desarrollo sustentable.   | 4. Trabajar en conjunto con el Consejo Consultivo de Turismo, un programa de mejora de la imagen urbana y los servicios en la Quinta Avenida, como elemento diferenciador de la oferta turística del municipio.<br>5. Implementar, en conjunto con el sector empresarial y la comunidad local, el establecimiento de un estilo distintivo en fachadas, iluminación, señalización y urbanización de la zona turística de Playa del Carmen.<br>10. Generar un calendario permanentemente 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 correspondiente. |
| 3. Cultura Turística y Profesionalización del Sector | 3.1 Fortalecer la capacitación en el sector turístico para incrementar los estándares de calidad en la prestación de servicios y promover su mejora continua.   | 11. Fomentar la participación de establecimientos turísticos en programas de certificación que apoyen la cobertura de estándares de servicio y atención requeridos para el sector, en el contexto de post pandemia.<br>14. Promover la capacitación constante y continua del personal involucrado en el sector turístico del municipio, para elevar la calidad del servicio ofrecido a nuestros visitantes.  |
|  | 3.2 Promover la cultura turística para fortalecer el sentido de pertenencia de la comunidad y concientizar sobre la importancia de la actividad turística en el municipio.                                |  |
| 4. Atención y Protección al Turista                  | 4.1 Brindar una atención integral que garantice una estancia segura a los turistas y visitantes del destino, a través del trabajo coordinado del Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA) y las | 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.   |

| Tema Programa Sectorial                                      | Estrategias Programa Sectorial  | Líneas de acción del PMD 2021-2024   |
|--|---|--|
|  | <p>dependencias de los tres niveles de gobierno.</p> <p>4.2 Proporcionar a los visitantes información oficial y actualizada de los productos y servicios turísticos que se ofrecen en el destino.</p> |  |
| 5. Vinculación Interinstitucional y Gobernanza Participativa | 5.1 Involucrar a diversos representantes del gobierno municipal, iniciativa privada y sociedad civil para que participen activamente en la toma de decisiones para la gestión y promoción turística.  | <p>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.</p> <p>7. Promover la mejora en la imagen turística del municipio mediante el establecimiento de esquemas de colaboración público-privada para la limpieza de las playas con tecnologías eficientes, lugares de concentración y accesos bien planeados, y economías de escala en el transporte y disposición final del sargazo recogido.</p> <p>3. Asegurar que la regulación del desarrollo urbano tome en consideración los objetivos de largo plazo en materia turística.</p> <p>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.</p> |

### Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La Agenda 2030, aprobada en el 2015, representa un esfuerzo global para un desarrollo sostenible, en el que participan activamente 193 Estados miembros que la adoptaron. La Agenda 2030 y sus 17 ODS plantean una visión a largo plazo y transformadora para una sostenibilidad económica, social y ambiental.

La Organización de las Naciones Unidas, reconoce al turismo como un importante elemento para lograr el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Es destacable que, en 3 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se plantearon metas específicas que son aplicables a la actividad turística:

**Objetivo 8. Trabajo decente y crecimiento económico.** Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

**Objetivo 12. Producción y consumo responsable.** Garantizar modalidades de consumo y producción sostenible.

**Objetivo 14. Vida submarina.** Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.

A pesar de ello, debido a su potencialidad, el turismo contribuye a los 17 ODS ya que su alcance es amplio. En lo particular, el Programa Sectorial de Competitividad, Sustentabilidad y Renovación Turística, se alinea con los ODS de la siguiente manera:

**Alineación del Programa Sectorial a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

| Tema                                    | ODS   | Meta ODS  |
|---|---|---|
| Promoción Turística                     | 8. Trabajo decente y crecimiento económico.<br><br>12. Producción y consumo responsable.<br><br>17. Alianzas para lograr los objetivos. | <b>8.9</b> Para 2030, elaborar y poner en práctica política encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.<br><br><b>12.b</b> Elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.<br><br><b>17.11</b> Aumentar significativamente las exportaciones de los países en desarrollo, en particular con miras a duplicar la participación de los países menos adelantados en las exportaciones mundiales de aquí a 2020. |
| Diversificación de la Oferta Turística. | 6. Agua limpia y saneamiento.<br><br>12. Producción y consumo responsable.<br><br>14. Vida submarina.                                   | <b>6.6</b> De aquí a 2020, proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos<br><br><b>12.2</b> De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.<br><br><b>14.7</b> De aquí a 2030, aumentar los beneficios económicos que los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países menos adelantados obtienen del uso sostenible de los recursos marinos, en particular mediante la gestión sostenible de la pesca, la acuicultura y el turismo.   |

| Tema  | ODS   | Meta ODS   |
|---|---|--|
| Cultura Turística y Profesionalización del Sector         | <p>8. Trabajo decente y crecimiento económico</p> <p>11. Ciudades y comunidades sustentables</p> <p>12. Producción y consumo responsable.</p> | <p><b>8.9</b> Para 2030, elaborar y poner en práctica política encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.</p> <p><b>11.4</b> Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo</p> <p><b>12.8</b> De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.</p> |
| Atención y Protección al Turista                          | 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.  | <p><b>16.1</b> Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo.</p> <p><b>16.5</b> Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.</p> <p><b>16.a</b> Fortalecer las instituciones nacionales pertinentes, incluso mediante la cooperación internacional, para crear a todos los niveles, particularmente en los países en desarrollo, la capacidad de prevenir la violencia y combatir el terrorismo y la delincuencia</p>         |
| Vinculación Interinstitucional y Gobernanza Participativa | 17. Alianzas para lograr los objetivos  | <b>17.17</b> Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas   |

*Handwritten signature in blue ink.*

*Large handwritten signature in black ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*

*Handwritten initials 'cy' in blue ink.*

*Handwritten signature in black ink.*

*Large handwritten signature in black ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*

## MISIÓN

Crear vínculos de desarrollo participativo con el objeto de consolidar proyectos de desarrollo y diversificación del turismo, con participación, enfoque y dinamismo, pero sobre todo profesionalismo. Generando en ellos experiencias únicas, fomentando también un desarrollo sustentable de la actividad turística como fuente generadora de empleos, identidad y oportunidades de crecimiento para las y los solidarenses.

## VISIÓN

Solidaridad es posicionado como el destino más importante de Quintana Roo y el principal de América Latina con una gobernanza participativa para el desarrollo de un municipio, que utiliza al máximo los recursos que a su vez se traducen en derrama económica continua y constante. Mediante una diversificada, equilibrada y sustentable oferta turística que garantiza la preservación de sus recursos naturales y culturales que, aunada al capital humano certificado, el uso de los medios de comunicación e información y las herramientas tecnológicas para su marketing, lo han convertido en una potencia turística, que día con día se renueva para un crecimiento en beneficio de las y los solidarenses.

Sobal  
Hagos

## POLÍTICAS

Para la realización de los proyectos de desarrollo de la Secretaría de Turismo se proponen las siguientes políticas de desarrollo turístico:

- Una política que fortalezca la oferta turística de la entidad, incrementando la competitividad del destino mediante la capacitación del capital humano y la certificación con estándares de calidad nacional e internacional.
- Impulsar una política que fortalezca la promoción turística de la entidad, implementando estrategias para consolidar al Municipio y como un multiproducto turístico en las principales ferias turísticas nacionales e internacionales.
- Fortalecer una política que permita el desarrollo de productos turísticos de diversos segmentos como el turismo de naturaleza, el turismo rural el deportivo, salud, así como realizar estudios y análisis de mercados para definir las características y estrategias de comercialización más adecuadas.
- Implementar una política turística que garantice la sustentabilidad natural, social y económica del Municipio de Solidaridad.
- Fortalecer una política que nos permita trabajar en concurrencia con los tres órdenes de gobierno y la iniciativa privada con el fin de garantizar la seguridad de nuestros visitantes.
- Una política que promueva el crecimiento de la oferta turística y el desarrollo sustentable del Municipio.
- Fortalecer una política que fomente la innovación y el uso de las nuevas tecnologías en el desarrollo de la actividad turística del Municipio.

## APARTADO ESTRATÉGICO

### Tema 1. Promoción Turística.

#### Dependencias Ejecutoras:

- Secretaría de Turismo

#### Objetivo:

Dar a conocer a nivel nacional e internacional los atributos turísticos con los que cuenta el municipio para mantener el reconocimiento de la marca Playa del Carmen como un destino turístico de clase mundial.

#### Estrategia 1.1:

Aprovechar las herramientas y plataformas digitales en la promoción del destino.

#### Líneas de Acción:

- 1.1.1 Impulsar la Guía Turística como una herramienta digital para la promoción turística del destino.
- 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.
- 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.

#### Estrategia 1.2:

Generar beneficios de los diferentes eventos turísticos nacionales e internacionales a los que se asiste.

#### Líneas 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.
- 1.2.2 Lograr convenios de colaboración de intercambio promocional entre las organizaciones, empresas, o representantes de gobierno que participan en los eventos turísticos.



## Tema 2. Diversificación de la Oferta Turística.

### Dependencias Ejecutoras:

- Secretaría de Turismo.
- Instituto del Deporte del Municipio de Solidaridad.
- Instituto Municipal de la Cultura y las Artes del Municipio de Solidaridad.
- Tesorería Municipal.
- Secretaría de Desarrollo Económico y de Atracción de Inversiones.

### Objetivo:

Fortalecer la oferta turística del municipio de Solidaridad, desarrollando y consolidando productos turísticos que permitan rescatar la cultura local y preservar los recursos naturales, y que a su vez permitan el desarrollo de las comunidades.

### Estrategia 2.1:

Impulsar los productos turísticos emergentes con lineamientos sustentables.

### Líneas de Acción:

- 2.1.1 Proporcionar acompañamiento al desarrollo de productos emergentes y orientación para obtener asesorías técnicas y opciones de financiamiento para su consolidación.
- 2.1.2 Promover el fortalecimiento de las cadenas productivas locales y su vinculación con el sector.
- 2.1.3 Impulsar la gastronomía como un producto turístico internacional caracterizado por su autenticidad y variedad.
- 2.1.4 Impulsar los eventos deportivos de talla internacional como un atractivo para generar flujo turístico en el Municipio.
- 2.1.5 Fomentar la actividad turística en Puerto Aventuras.

### Estrategia 2.2:

Renovar y consolidar los productos turísticos existentes bajo los lineamientos de desarrollo sustentable.

### Líneas de Acción:

- 2.2.1 Fortalecer y actualizar el marco normativo del sector turístico en el que se incluya la regulación de los diversos productos y servicios de la oferta turística.
- 2.2.2 Elaborar y mantener actualizado el directorio oficial de prestadores de servicios turísticos del Municipio.
- 2.2.3 Elaborar un catálogo de la oferta turística disponible en el Municipio.
- 2.2.4 Elaborar y mantener actualizado el calendario de eventos recurrentes y esporádicos en el Municipio.

- 2.2.5 Impulsar el aprovechamiento sustentable y mejora de la infraestructura de zonas públicas (parques, ciclovías, plazas) para fines turísticos.

### Tema 3. Cultura Turística y Profesionalización del Sector.

#### Dependencias Ejecutoras:

- Secretaría de Turismo.

#### Objetivo:

Impulsar la profesionalización en el sector turístico para la mejora continua en los estándares de calidad y de competitividad, promoviendo en todo momento el desarrollo sustentable del destino turístico.

#### Estrategia 3.1:

Fortalecer la capacitación en el sector turístico para incrementar los estándares de calidad en la prestación de servicios y promover su mejora continua.

#### Líneas de Acción:

- 3.1.1 Determinar las necesidades de profesionalización del sector turístico.
- 3.1.2 Implementar un programa de capacitación continua con lineamientos sustentables, dirigida a los trabajadores del sector turístico.
- 3.1.3 Promover la certificación de prestadores de servicios turísticos con estándares nacionales e internacionales.
- 3.1.4 Colaborar con las instituciones educativas para trabajar de manera coordinada la difusión en temas de sustentabilidad.

#### Estrategia 3.2:

Promover la cultura turística para fortalecer el sentido de pertenencia de la comunidad y concientizar sobre la importancia de la actividad turística en el municipio.

#### Líneas de Acción:

- 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.

*Escobedo*

*Cy*

## Tema 4. Atención y Protección al Turista.

### Dependencias Ejecutoras:

- Secretaría de Turismo.
- Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal.
- Secretaría General del Ayuntamiento.
- Instituto Municipal de las Mujeres.

### Objetivo:

Impulsar estrategias para la mejora en la atención, información, seguridad y apoyo al turista durante su estancia en el destino a través de la coordinación entre los tres niveles de gobierno.

### Estrategia 4.1:

Brindar una atención integral que garantice una estancia segura a los turistas y visitantes del destino, a través del trabajo coordinado del Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA) y las dependencias de los tres niveles de gobierno.

### Líneas de Acción:

- 4.1.1 Fortalecer el Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA).
- 4.1.2 Elaborar protocolos de actuación y atención en casos de incidencia.
- 4.1.3 Fomentar prácticas de prevención de delitos contra los turistas, entre los prestados de servicios turísticos.
- 4.1.4 Difundir a los turistas información para la prevención de delitos en el destino.
- 4.1.5 Difundir los servicios que presta el CAPTA a los prestadores de servicios turísticos.
- 4.1.6 Capacitar al personal en temas de atención a incidencias específicas.
- 4.1.7 Fortalecer la red de apoyo interinstitucional de atención a turistas.

### Estrategia 4.2:

Proporcionar a los visitantes información oficial y actualizada de los productos y servicios turísticos que se ofrecen en el destino.

### Líneas de Acción:

- 4.2.1 Mejorar la imagen de los módulos de información turística.
- 4.2.2 Mantener al personal actualizado sobre los productos y servicios turísticos que se ofrecen en el destino.

## Tema 5. Vinculación Interinstitucional y Gobernanza Participativa.

### Dependencias Ejecutoras:

- Secretaría de Turismo.
- Tesorería Municipal.
- Secretaría de Desarrollo Económico y de Atracción de Inversiones.

### Objetivo:

Trabajar de manera coordinada entre gobierno municipal, iniciativa privada, sociedad civil e instituciones educativas del destino involucrados en la actividad turística para potenciar la actividad turística y el uso sostenible de los recursos, en donde la coordinación sea la base para lograr un beneficio que permee a todos los sectores sociales dentro del municipio.

### Estrategia 5.1:

Involucrar a diversos representantes del gobierno municipal, iniciativa privada y sociedad civil para que participen activamente en la toma de decisiones para la gestión y promoción turística.

### Líneas de Acción:




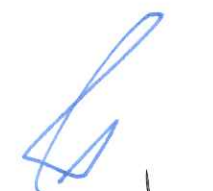
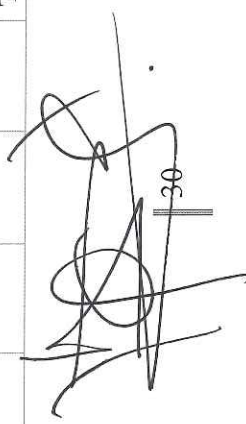

- 5.1.1 Fortalecer el Consejo Consultivo de Turismo involucrando activamente diversos representantes de los sectores sociales.
- 5.1.2 Promover el trabajo activo de las Comisiones del Consejo Consultivo de Turismo para elaborar el plan de trabajo anual del Consejo, y dar seguimiento a los acuerdos logrados.
- 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.
- 5.1.4 Promover el trabajo colaborativo de los diversos actores involucrados en la actividad turística en el mejoramiento de la imagen turística del municipio ante la situación del sargazo.
- 5.1.5 Impulsar el trabajo coordinado con sindicatos, cámaras y asociaciones para generar las condiciones para que las y los trabajadores del sector cuenten con un trabajo digno con un enfoque de equidad que les permita alcanzar mayores oportunidades de vida, desarrollo y bienestar.

# INDICADORES Y METAS

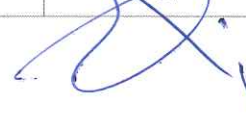





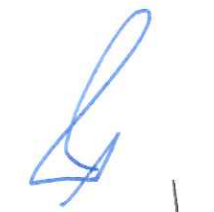
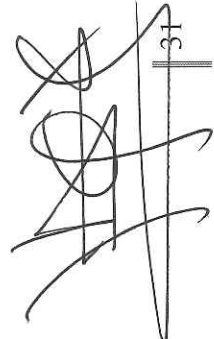

| Indicadores y Metas del Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024 |                                     |   |   |   |   |
|--|-------------------------------------|---|---|---|---|
| Eje de Desarrollo  | Política de Acción                  | Objetivo  | Estrategia  | Indicador   | Meta 2021-2024  |
| 4. Competitividad Turística y Desarrollo Económico Sostenible  | I. Turismo competitivo y de calidad | Fomentar el desarrollo del sector turístico para que Solidaridad se mantenga como un destino líder en materia de turismo sustentable a nivel mundial. | Trabajar de la mano con el sector turístico en el municipio para mantener y realzar el atractivo turístico del municipio, y continuar atrayendo inversiones nuevas compatibles con la vocación turística del municipio. | Tasa de variación de la llegada de turistas a la entidad. | 10%   |
|  |                                     |   |   |   | "Indicadores turísticos" de la secretaría de turismo del estado de Quintana Roo (SEDETUR). Anual. Disponible en la página oficial de SEDETUR en estadísticas: <a href="https://qroo.gob.mx/sede tur/indicadoresturísticos">https://qroo.gob.mx/sede tur/indicadoresturísticos</a> |

**Indicadores y Metas del Programa Sectorial de Competitividad, Sustentabilidad y Renovación Turística**

| Tema  | Objetivo   | Estrategia   | Indicador                                     | Unidad de Medida                  | Línea Base | Meta |       |      | Medio de Verificación  |
|---|--|--|---|-----------------------------------|------------|------|-------|------|--|
|   |  |  |   |                                   |            | 2022 | 2023  | 2024 |  |
| Promoción Turística                               | Dar a conocer a nivel nacional e internacional los atributos turísticos con los que cuenta el municipio para mantener el reconocimiento de la marca Playa del Carmen como un destino turístico de clase mundial                                    | Aprovechar las herramientas y plataformas digitales en la promoción del destino  | Porcentaje de canales de promoción creados    | Porcentaje (canales)              | 0          | 100% | 0     | 0    | Dominios o cuentas registradas en las diversas plataformas de las redes sociales administradas por la Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción |
|   |  |  |   |                                   |            | (3)  |       |      |  |
|   |  |  |   |                                   |            |      |       |      |  |
| Diversificación de la Oferta Turística            | Fortalecer la oferta turística del municipio de Solidaridad, desarrollando y consolidando productos turísticos que permitan rescatar la cultura local y preservar los recursos naturales, y que a su vez permitan el desarrollo de las comunidades | Generar beneficios de los diferentes eventos turísticos nacionales e internacionales a los que se asiste   | Número de acuerdos generados                  | Acuerdos                          | 0          | 1    | 0     | 0    | Reportes Ejecutivos elaborados y resguardados por cada Dirección cada vez que se participa en una feria turística.                                     |
|   |  |  |   |                                   |            |      |       |      |  |
|   |  |  |   |                                   |            |      |       |      |  |
| Cultura Turística y Profesionalización del Sector | Fortalecer la oferta turística del municipio de Solidaridad, desarrollando y consolidando productos turísticos que permitan rescatar la cultura local y preservar los recursos naturales, y que a su vez permitan el desarrollo de las comunidades | Impulsar los productos turísticos emergentes con lineamientos sustentables   | Porcentaje de productos turísticos impulsados | Porcentaje (productos turísticos) | 0          | 100% | 100%  | 100% | Informes Trimestrales de Actividades elaborados y resguardados por la Secretaría de Turismo en archivo digital "Reportes Trimestrales"                 |
|   |  |  |   |                                   |            | (1)  | (2)   | (2)  |  |
|   |  |  |   |                                   |            |      |       |      |  |
| Cultura Turística y Profesionalización del Sector | Renovar y consolidar los productos turísticos existentes bajo los lineamientos de desarrollo sustentable   | Renovar y consolidar los productos turísticos existentes bajo los lineamientos de desarrollo sustentable   | Número de catálogos generados                 | Catálogo                          | 0          | 1    | 1     | 1    | Catálogo de Servicios y Proveedores Turísticos del Municipio de Solidaridad  |
|   |  |  |   |                                   |            |      |       |      |  |
|   |  |  |   |                                   |            |      |       |      |  |
| Cultura Turística y Profesionalización del Sector | Impulsar la profesionalización en el sector turístico para la mejora continua en los estándares de calidad y de  | Fortalecer la capacitación en el sector turístico para incrementar los estándares de calidad en la prestación de servicios y promover su mejora continua | Porcentaje de capacitaciones impartidas       | Porcentaje (capacitaciones)       | 45%        | 75%  | 87.5% | 100% | Listas asistencia en expedientes digitales "Cursos de Capacitación" elaborados por curso, en la Dirección de Operaciones y Capacitación Turística.     |
|   |  |  |   |                                   |            | (12) | (14)  | (16) |  |
|   |  |  |   |                                   |            |      |       |      |  |

|   |  |  |   |                               |       |           |           |           |  |
|---|--|--|---|-------------------------------|-------|-----------|-----------|-----------|--|
|   | competitividad, promoviendo en todo momento el desarrollo sustentable del destino turístico  | Promover la cultura turística para fortalecer el sentido de pertenencia de la comunidad y concientizar sobre la importancia de la actividad turística en el municipio  | Porcentaje de recorridos realizados             | Porcentaje (recorridos)       | 70%   | 100% (16) | 100% (18) | 100% (18) | Expedientes digitales "Rincones de Playa" archivados por mes en la Dirección de Operaciones y Capacitación Turística.  |
| Atención y Protección al Turista                          | Impulsar estrategias para la mejora en la atención, información, seguridad y apoyo al turista durante su estancia en el destino a través de la coordinación entre los tres niveles de gobierno | Brindar una atención integral que garantice una estancia segura a los turistas y visitantes del destino, a través del trabajo coordinado del Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA) y las dependencias de los tres niveles de gobierno<br>Proporcionar a los visitantes información oficial y actualizada de los productos y servicios turísticos que se ofrecen en el destino | Porcentaje de solicitudes de turistas atendidas | Porcentaje                    | 70.17 | 100%      | 100%      | 100%      | Bitácora de Registro de Atención elaborada y resguardada de manera física por el Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA)                                    |
| Vinculación interinstitucional y gobernanza participativa | Trabajar de manera coordinada entre gobierno municipal, iniciativa privada, sociedad civil e instituciones educativas del destino involucrados en la actividad turística                       | Involucrar a diversos representantes del gobierno municipal, iniciativa privada y sociedad civil para que participen activamente en la toma de decisiones para la gestión y promoción turística.   | Porcentaje de Mesas de Trabajo                  | Porcentaje (mesas de trabajo) | 0     | 100% (2)  | 100% (2)  | 100% (2)  | Actas elaboradas y resguardadas por la Secretaría de Turismo de manera digital en la carpeta "Mesas de Trabajo del Consejo Consultivo de Turismo" de manera semestral. |

## BASES PARA SU COORDINACIÓN Y CONCERTACIÓN

En el ámbito de su competencia, la Secretaría de Turismo de Solidaridad genera coordinadamente proyectos alineados a los planes nacionales, estatales y municipales con el objeto y consigna de poder llevar a cabo un desarrollo ordenado y sustentable del Municipio de Solidaridad en materia turística.

Se ha realizado de manera coordinada con los diferentes sectores empresariales, educativos, entre otros, una planeación debidamente sustentada con propuestas alcanzables, y a su vez se ha recibido la asesoría técnica necesaria en la formulación, instrumentación, control, seguimiento, evaluación y actualización.

Este Programa Sectorial tendrá como responsables de su cumplimiento e implementación a los siguientes actores dentro de la Administración Pública Municipal:

- **Secretaría de Turismo**, quien es la instancia de la Administración Pública encargada de conducir la actividad turística del Municipio.
- **Instituto Municipal del Deporte** que, de acuerdo a su alcance y a través de sus vínculos y financiamiento, fomentará las actividades deportivas como una actividad que genera mayores flujos en el Municipio.
- **Instituto Municipal de la Cultura y las Artes de Solidaridad**, que de acuerdo a sus facultades, impulsará las actividades culturales y el rescate de las costumbres y tradiciones de la región como un atractivo turístico.
- **Tesorería Municipal**, a través de la ZOFEMAT, siendo el área que regula las actividades turísticas que se lleven a cabo en la zona federal marítima, y que se encarga del programa de limpieza de playas y recoja de sargazo.
- **Secretaría de Desarrollo Económico y de Atracción de Inversiones**, que es un aliado para el impulso de nuevos proyectos en cuanto a opciones de financiamiento, y que a través de su Coordinación del Trabajo y Promoción del Empleo se fomenta el empleo digno y de calidad para el sector turístico.
- **Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal**, a través de su Dirección de Policía Turística trabajan en coordinación para brindar protección y seguridad a los visitantes.
- **Secretaría General**, a través de la Dirección de Asuntos Nacionales e Internacionales y de la Unidad de Atención al Migrante se brinda atención oportuna a los turistas que hayan tenido alguna incidencia en el destino.
- **Regiduría de la Comisión Edilicia de Turismo**, que promueve la regulación de la actividad turística.

La concertación para el logro de resultados convoca a trabajar de manera coordinada a la sociedad civil organizada y los sectores privados que intervienen en la actividad turística, así



como a las Cámaras de Comercio, las Asociaciones de Hoteles, Instituciones educativas, entre otros.

Los instrumentos que se proponen para lograr una coordinación y concertación eficiente en la implementación del presente Programa son:

- Convenios de Colaboración con los Gobiernos Federal, Estatal y Municipal;
- Convenios de Colaboración entre el Gobierno del Estado y el Gobierno de uno o varios Municipios de otros Estados;
- Convenios de Colaboración entre dos o varios Gobiernos Municipales del Estado;
- Convenios de Colaboración entre el Gobierno Municipal y el Gobierno de uno o varios Municipios de otros Estados.
- Convenios de Colaboración entre el Gobierno Municipal y los particulares;
- Convenios de Colaboración entre el Gobierno Municipal y organismos, instituciones y representantes del sector social; Convenios de Colaboración entre el Gobierno Municipal y organismos, instituciones y representantes del sector privado;
- Convenios de Colaboración entre el Gobierno Municipal y los particulares;
- Convenios de Colaboración entre el Gobierno Municipal y organismos, instituciones y representantes del sector social;
- Convenios de colaboración celebrados entre la Secretaría de Turismo y las Confederaciones, Cámaras y otras agrupaciones sindicales, para la capacitación, formación, certificación y actualización profesional de sus miembros;
- Convenios de colaboración celebrados entre la Secretaría de Turismo y empresas turísticas privadas, en busca de fomentar una mejor gestión del turismo;
- Convenios de colaboración celebrados entre la Secretaría de Turismo y asociaciones deportivas, sociales y culturales nacionales e internacionales, con fines de promoción y diversificación turística; y
- Convenio de colaboración celebrado entre la Secretaría de Turismo y distintas organizaciones con el fin de promocionar los principales atractivos turísticos del Caribe Mexicano.

## CONTROL, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El Programa Sectorial de *Competitividad, Sustentabilidad y Renovación Turística* se integra por compromisos, objetivos, estrategias y líneas de acción, que regirán el trabajo de la Secretaría de Turismo del Municipio, el Subcomité Sectorial de Turismo del COPLADEMUN y el Consejo Consultivo de Turismo.

La instrumentación del mismo estará sujeto a procesos de control, seguimiento, evaluación y actualización. El seguimiento y evaluación del Programa Sectorial será conforme a las políticas de evaluación que se definan por la Secretaría de Planeación y Evaluación, el COPLADEMUN y por este Subcomité Sectorial.

Las actividades de control mediante las cuales se podrá llevar el seguimiento y cumplimiento de las líneas de acción son:

- Diseño de indicadores de desempeño para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas de los proyectos que se deriven de este programa;
- Mecanismos para el acompañamiento y retroalimentación a líderes y equipos de proyecto o programas sobre sus procesos de gestión;
- A través de las Sesiones del Subcomité Sectorial de Turismo se informará de manera anual los avances del Programa Sectorial.

Con respecto a la actualización del presente documento, se considerará lo establecido en el artículo 114 de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo, donde se refiere que este proceso se realizará en el Segundo Semestre del Segundo Año de la Gestión Administrativa y en el Último Semestre del Tercer año de la Gestión Administrativa.

## MECANISMOS DE FINANCIAMIENTO

Los mecanismos de financiamiento nos permiten materializar todas aquellas propuestas que surgen de las mesas de trabajo y son variados ya que podemos encontrarlos tanto en el sector público como en la iniciativa privada, a través de aportaciones o asignaciones puntuales para el desarrollo de actividades en pro del mejoramiento del desarrollo turístico de nuestro municipio.

Primordialmente, el presente programa sectorial de *Competitividad, Sustentabilidad Y Renovación Turística* se financiará con recurso fiscales asignados a tanto a los Programas Presupuestarios de la Secretaría de Turismo, como a los proyectos presupuestarios de las áreas administrativas de las Dependencias y Organismos Descentralizados involucrados en la implementación del presente documento. Cabe mencionar que esta asignación de recursos, se realizará bajo el Presupuesto de Egresos del H. Ayuntamiento de Solidaridad.

No obstante, no se descarta otras fuentes de financiamiento, tales como:

- Patrocinios del Sector Empresarial, a través de las de empresas privadas en el gremio, para la capacitación del personal en materia turística.
- Proyectos con recursos Estatales, destinados para el mejoramiento de la infraestructura turística.

## REFERENCIAS

ONU. (s/f). La Agenda para el Desarrollo Sostenible. ONU.

Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo SEDETUR. "Indicadores turísticos"

Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo SEDETUR. (2021). Plan Maestro de Turismo Sustentable 2030 Quintana Roo.

Gobierno de Solidaridad. Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024.

INEGI. Censo de Población y vivienda 2020.

INEGI. Panorama Sociodemográfico de Quintana Roo 2020.

Gobierno del Estado de Quintana Roo. Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022.

Gobierno del Estado de Quintana Roo. Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo 2016-2022.

Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo SEDETUR. (2021). Reporte de actividades sobre el Taller de implementación del Plan Maestro de Turismo Sustentable Quintana Roo 2030.