



**PROGRAMA SECTORIAL DE TURISMO DEL
ESTADO DE QUINTANA ROO
2005-2011**

Octubre de 2005

INTRODUCCIÓN

México es un país rico en recursos naturales y culturales, y conciente de su ventaja comparativa con otras Naciones, ha impulsado el desarrollo de centros de playa, los más demandados por visitantes tanto extranjeros como nacionales.

Desde 1974, al crearse FONATUR, dos han sido las líneas de acción en el País: por un lado, impulsar los destinos turísticos ya establecidos, y por otro crear nuevos centros turísticos integralmente planeados, como es el caso de Cancún, Quintana Roo.

La creación de estos nuevos destinos se justificó en el hecho de que se coadyuvaría e impulsaría para que se promovieran zonas económicamente atrasadas del País y con problemas de crecimiento.

Aunque el criterio que ha prevalecido en el País es el de atraer divisas, en Quintana Roo aspiramos a combinar el beneficio económico que se deriva de la captación económica de la actividad, vigilando las implicaciones sociales y culturales que conlleva la actividad turística.

Propiciar el desarrollo turístico y al mismo tiempo, proteger nuestros recursos naturales, es el principal reto que enfrenta el Estado de Quintana Roo.

La atracción que ejerce el Caribe Mexicano, importante zona de concentración de arrecifes coralinos y de gran diversidad de especies tropicales, conlleva a resolver dos aspectos importantes: por un lado, grandes intereses económicos que pugnan por un rápido y progresivo desarrollo urbano en el litoral, en un esquema tradicional (construcciones de hoteles verticales y edificios de inmuebles para segundas residencias en los frentes de playa), teniendo como resultado poca consideración al aspecto ambiental y la armonía del paisaje, además de la demanda acelerada de servicios públicos que, generalmente, rebasan la capacidad de atención por parte de los Gobiernos.

Por otro lado, intereses, aunque en menor cuantía, que quieren un desarrollo turístico con respeto a la naturaleza, protegiendo el entorno y el impacto social que conlleva la actividad turística.

El turismo en Quintana Roo, no es ajeno al interés mundial por proteger el medio ambiente que cobra auge en los años ochenta. Desde entonces, la planificación urbana incluye que el desarrollo urbano debe hacerse respetando el medio natural como base para lograr un desarrollo sostenido.

De los 11,122 kilómetros de litorales (INEGI 2003), que rodean el territorio mexicano, corresponden a Quintana Roo 580 kilómetros de playa, quedando aún gran cantidad de costa sin aprovechar.

No hemos logrado un aprovechamiento cabal del caribe mexicano y los litorales que le rodean. Las enormes riquezas subacuáticas, la flora y fauna que enmarcan las playas, ofrecen un enorme potencial de desarrollo para la actividad.

Se han creado y crecido comunidades cercanas a los centros de desarrollo turístico, propiciando que las que se encuentran más alejadas sean poco pobladas e incomunicadas entre sí.



Por otro lado, según datos de la Comisión Nacional Forestal, Quintana Roo conserva todavía el 70 por ciento de sus selvas, dentro de las que podemos encontrar gran número de vestigios de nuestra cultura maya, de la época de la Colonización española, un gran número de especies de flora y fauna característicos de la región, cenotes, lagunas, entre otros atractivos que podemos aprovechar con la participación de los habitantes de las comunidades rurales, de los prestadores de servicios y de las Autoridades de los tres niveles de Gobierno, para atraer nuevos mercados de turistas, y propiciar el desarrollo regional con beneficios para las poblaciones del interior, cuya principal fortaleza para el cuidado de la tierra es que son ellos mismos los propietarios.

El Turismo, como impulsor del desarrollo regional, obliga a las Autoridades que tienen que ver en la materia, a establecer mecanismos de coordinación que nos permitan aprovechar los esfuerzos de todos los involucrados en la actividad.

El Plan Estatal de Desarrollo, sector turismo, establece estrategias y líneas de acción que permitirán a Quintana Roo, promover el turismo como un derecho fundamental y como una forma de vida que fomente la riqueza para el individuo, para la familia, para la sociedad, para Quintana Roo, para nuestro México.

Los efectos positivos del turismo, colocan a la actividad no sólo como motor de la economía estatal, sino del País, y del Mundo.

El turismo puede generar beneficios para la vida, la cultura y la economía, para la sociedad en todos sus aspectos.

BENEFICIOS DEL TURISMO

- Es el primer sector de importaciones en el mundo y un factor importante en la balanza de pago de muchos países.
- Es un importante generador de empleo, da trabajo a millones de personas.
- Los puestos de trabajo y las empresas de turismo se crean normalmente en las regiones menos desarrolladas, lo que ayuda a equiparar las oportunidades económicas a lo largo y ancho del País, incentiva a los habitantes a permanecer en las zonas rurales, en lugar de emigrar a ciudades más pobladas.
- Los viajes y el turismo fomentan inversiones significativas en nuevas infraestructuras, muchas de las cuales ayudan a mejorar las condiciones de vida de los habitantes locales, al mismo tiempo que la de los turistas.
- La actividad turística proporciona a los gobiernos cientos de millones de dólares a través de impuestos.

NOTAS METODOLÓGICAS

Las expectativas 2005-2011 se estimaron realizando un cálculo exclusivamente matemático, calculando la tendencia estadística con base en los resultados históricos a partir del año 2000.

El turismo es una actividad internacional sumamente sensible que reacciona en forma amplificada ante cambios en la situación política y económica global, y le influyen directamente variables como terrorismo, desastres naturales, inseguridad, entre otros.

Se consideró la posibilidad de presentar diferentes escenarios introduciendo en los cálculos diferentes variables, lo cual se rechazó pues el proceso resultaba demasiado complicado debido a las características de las variables: el número de turistas, y por lo

tanto, ocupación y derrama tienen una comprobada correlación con factores fuera del control, no sólo de esta Secretaría, sino del mismo Gobierno.

Los instrumentos de planeación con los que contamos en el Estado ordenan el territorio y señalan el número máximo de habitaciones que se pueden desarrollar, pero es a final de cuentas la inversión privada quien decide dónde -dentro de los lineamientos- y sobre todo, cuándo y cuánto.

Las implicaciones que las decisiones de los inversionistas toman, generan una variedad de escenarios difíciles de estimar, pues repercuten directamente en el número de turistas, en la derrama económica, en los empleos generados y en la migración poblacional, con las consecuencias que esta a su vez tiene.

Si a esta variable, agregamos factores que se pueden influenciar o contrarrestar con labor de promoción turística, pero sobre las cuales no tenemos ninguna injerencia directa, como cambios de gobiernos, decisiones gubernamentales y políticas públicas de otros países, terrorismo, desastres naturales que afectan tanto a otros lugares del mundo como a nosotros mismos, la generación de una matriz de variables que influyen en las expectativas de nuestra principal actividad económica, con el fin de definir escenarios, se convierte en una labor muy complicada y demasiado especulativa.

Por ello, tomamos como base los resultados históricos, y generamos una tendencia, partiendo de los siguientes planteamientos:

En el caso de cruceros, la tendencia del mercado es de crecimiento, el número de arribos ha ido en aumento, los barcos se hacen cada vez más grandes, dándole cabida a una mayor cantidad de pasajeros, pero necesitan una infraestructura especial.

En el caso de Costa Maya, el muelle es de reciente creación y sus expectativas de crecimiento son a largo plazo.

En el caso de la Riviera Maya, la falta de infraestructura limita el crecimiento de este sector del turismo, por lo que se ha observado un decrecimiento, estimando que así continuará la situación por los próximos cinco años, con la anotación de que la tendencia cambiaría radicalmente de realizarse el Home Port.

En el caso de Cozumel, aunque el crecimiento ha sido irregular durante los últimos cinco años, se calculó la tendencia lineal y se verificó con la APIQRoo que existiera capacidad en la infraestructura para validar el resultado obtenido.

III.2.- Diversificación del Turismo

Entorno

El turismo se ha consolidado como el eje motor sobre el cual gira la economía del estado.

El aumento de la infraestructura hotelera permite que la Entidad tenga la mayor capacidad de alojamiento dentro de los destinos turísticos de México. La oferta hotelera de Quintana Roo equivale al 12% del total del país con 763 hoteles y 59 mil 497 cuartos, generándose un crecimiento del 58.60% y 51.20% respectivamente, durante los últimos seis años.

La ocupación hotelera fue de 78% durante el año 2004, lo que significa un incremento de siete puntos porcentuales con relación a hace seis años.

En el 2004, llegaron a Quintana Roo 10.8 millones de turistas y visitantes, de los cuales 3.5 millones fueron visitantes en cruceros, lo que representa el 46% del total de los turistas que por esta vía llegan a México.

El turismo arqueológico aumentó en un 49% con respecto al año 1998, registrando durante el 2004, un total de 1.5 millones de visitantes.

Durante el año 2004, México se situó en el octavo lugar mundial en afluencia con sus 20.6 millones de turistas internacionales. De esa cifra el 24% corresponde a Quintana Roo con cinco millones de turistas extranjeros, quienes generaron una derrama económica de \$4,138.57 millones de dólares. En el Estado se capta el 33% de las divisas que por concepto de turismo ingresan al país.

La Entidad cuenta con los aeropuertos internacionales de Chetumal, Cozumel y Cancún. El Aeropuerto de Cancún se ubica como el segundo con mayor número de operaciones en el país y el primero en vuelos internacionales. En el año 2004, Cancún registró 51 mil 303 operaciones aeroportuarias y una movilización de 4.9 millones de pasajeros.

De acuerdo con el informe "*Turismo: Panorama 2020*" de la Organización Mundial de Turismo, las perspectivas para esta actividad en las próximas dos décadas son muy favorables, estimando que para el año 2020, las visitas de turistas internacionales en el mundo se ubicarán por encima de 1,560 millones, en tanto que los ingresos turísticos alcanzarán los dos billones de dólares. Con ello las visitas de turistas internacionales observarán una tasa media de crecimiento anual del 4.1%, en tanto que los ingresos se incrementarán al 6.7% anual.

La situación en Quintana Roo, no será distinta. En los dos últimos años la actividad turística ha crecido más de un 10% anual. Esta tendencia se ajustará hacia un crecimiento del 5% anual para los próximos 6 años. La inversión privada en el sector continuará incrementándose. De acuerdo a lo establecido en los Programas de Ordenamiento Ecológicos Territoriales, en el Estado se pueden construir 141 mil



cuartos de hotel, lo que significa que a la fecha se ha cubierto el 42% de la capacidad permitida.

Quintana Roo presenta grandes retos en materia turística para los próximos seis años. Será necesario revisar los actuales modelos de desarrollo turístico para los distintos destinos del Estado, de tal forma que se apeguen estrictamente a los modelos de sustentabilidad ambiental. De igual manera, será necesario fomentar productos turísticos de alta especialización dirigidos hacia segmentos de mayor rentabilidad y equilibrar el desarrollo turístico de las regiones. Por último y como compromiso ineludible, es imprescindible incorporar a las comunidades indígenas a los beneficios que genera el turismo.

Visión 2011

Un Quintana Roo que mantiene su liderazgo nacional y en la región del Caribe, con base en la competitividad de todos los actores que participan en el sector y en la certidumbre que se ofrece a la inversión privada, la cual mantiene vigente la oferta turística mediante la generación de nuevos productos que atiendan a mercados y segmentos de mayor rentabilidad.

Objetivo Estratégico

Consolidar a Quintana Roo como un multidesestino turístico líder, con empresas altamente competitivas que ofertan productos de alta calidad, con pleno respeto a los entornos naturales, sociales y culturales, donde el Estado tiene el papel de facilitador para generar las condiciones favorables para la inversión privada.

Estrategias y Líneas de Acción

III.2.1.- Estrategia 1

TURISMO PRIORIDAD ESTATAL

Diseñar e impulsar una política de Estado en materia turística.

III.2.1.1.- Elaboración, consenso y difusión del Programa Sectorial de Turismo mediante la participación ciudadana.

III.2.1.1.1.- Llevar a cabo la celebración de diálogos ciudadanos en los ocho municipios del Estado para obtener opiniones de la ciudadanía sobre el Programa Sectorial y evaluar el cumplimiento del mismo.

III.2.1.1.2.- Celebrar reuniones con las autoridades de las dependencias y municipios del Estado para integrar acciones encaminadas a la participación de los diferentes actores del sector a través de lo establecido en el Programa Sectorial de Turismo y los programas operativos anuales, y propiciar el desarrollo equilibrado.

III.2.1.1.3.- Concensar con las áreas administrativas de la Secretaría Estatal de Turismo el Programa Sectorial, para integrar las propuestas al documento del programa operativo anual.



III.2.1.1.4.- Difundir el Programa Sectorial de Turismo por medio de campañas en medios electrónicos e impresos.

III.2.1.2.- Fortalecer la figura del Gabinete Turístico, a través de la Comisión Intersecretarial de Turismo.

III.2.1.2.1.- Participar en la Comisión Intersecretarial de Turismo a través de los acuerdos que se tomen en el Subcomité Sectorial de Turismo del Estado.

III.2.1.2.2.- La Secretaría Estatal de Turismo convocará a las Dependencias y entidades de la administración Pública Estatal cuando sea necesaria su intervención para solucionar asuntos de índole turística.

III.2.1.3.- Modernizar y profesionalizar la Administración Pública del Turismo y su marco normativo.

III.2.1.3.1.- Administrar con eficiencia y eficacia los recursos humanos, materiales y financieros de la Secretaría Estatal de Turismo.

III.2.1.3.2.- Establecer programas de verificación con las direcciones municipales para el cumplimiento de la legislación vigente en el Sector Turístico, con el objeto de reducir las quejas e inconformidades de los turistas que nos visitan en el Estado.

III.2.1.3.3.- Dotar de una plataforma tecnológica moderna a la Secretaría Estatal de Turismo que le permita automatizar los procesos administrativos que realiza.

III.2.1.3.4.- Mantener actualizados los Contratos de los Fideicomisos que se encuentren sectorializados a la Secretaría Estatal de Turismo, con base en las modificaciones que sufran las normas legales aplicables.

III.2.1.4.- Proporcionar asistencia técnica permanente a los municipios para la planeación turística y desarrollo de programas.

III.2.1.4.1.- Asistir a los municipios en la elaboración de sus programas de trabajo e inversión turística.

III.2.1.4.2.- Propiciar con los H. Ayuntamientos, dentro de los Consejos Consultivos Turísticos de los COPLADEMUN, las acciones de planeación dirigidas al turismo.

III.2.1.4.3.- Apoyar a los municipios a realizar programas que fomenten la cultura y economía de sus comunidades.

III.2.1.5.- Otorgar a la Secretaría de Turismo una mayor capacidad normativa y ejecutora.

III.2.1.5.1.- Proponer ante la Legislatura del H. Congreso del Estado, las actualizaciones constantes al marco jurídico que norma la actividad de la Secretaría Estatal de Turismo, a efecto de mantenerse en armonía con el marco jurídico Federal, y con las vinculadas al Sector turístico.

III.2.1.5.2.- Determinar la viabilidad de los proyectos turísticos de otras dependencias acordes al Plan Estatal de Desarrollo.

III.2.1.5.3.- La Secretaría Estatal de Turismo participará en calidad de Dependencia Normativa en los procesos de planeación, programación, ejecución y entrega de las acciones relacionadas con el Sector Turístico que ejecuten las Dependencias del Sector Público y en el caso de incumplimiento de los acuerdos de coordinación firmados con esas instancias, solicitará a las Autoridades facultadas aplicar las medidas correctivas que la Ley señale.

III.2.1.6.- Promover la participación activa del Estado en la toma de decisiones del país sobre temas de índole turística.

III.2.1.6.1.- Integrar al Estado a las estrategias de desarrollo de los programas del Sector Turístico Regional, Nacional e Internacional (Corredor Mesoamericano, Mundo Maya, Plan Puebla-Panamá, Gobernadores del Golfo).

III.2.1.7.- Generar información estadística confiable que permita medir el comportamiento de la actividad turística en el Estado.

III.2.1.7.1.- Crear un Centro Estratégico de Información Turística del Estado de Quintana Roo que permita facilitar la toma de decisiones, evaluar permanentemente los avances y estrategias de gestión y contribuir con ello, a elevar la competitividad del sector.

III.2.1.7.2.- Diseñar y mantener un programa de automatización para la generación de las estadísticas del Sector Turístico.

III.2.1.7.3.- Generar estudios de potencialidad turística de las regiones del Estado.

III.2.1.7.4.- Obtener a través del Programa "Atención Permanente al Turista", estadísticas que permitan medir la calidad de los servicios turísticos en el Estado.

III.2.1.7.5.- Crear y mantener actualizado el Registro Estatal de Turismo.

III.2.1.7.6.- Analizar la repercusión económica que se genera a través de las producciones audiovisuales de la industria filmica, y su repercusión directa como promoción turística mediante la difusión de las diferentes áreas de interés del Estado.

III.2.1.8.- Fortalecer el liderazgo turístico de Quintana Roo en los grupos e instancias regionales, nacionales e internacionales.

III.2.1.8.1.- Proponer planes, programas y acciones de carácter regional que propicien el desarrollo de la actividad turística de Quintana Roo, y su interrelación con los Estados y Países de la Región.

III.2.1.8.2.- Crear acuerdos de cooperación cinematográfica entre los Estados, que fortalezcan la industria en la región.

III.2.1.8.3.- Participar activamente en eventos de la Comisión Nacional de Filmaciones México, de la Asociación Internacional de Filmaciones, y aquellos que signifiquen importancia cinematográfica y audiovisual para el Estado.

III.2.1.8.4.- Contribuir en el desarrollo y creación de los planes de mercadotecnia enfocados al turismo de la Región.

III.2.2.- Estrategia 2

DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA

Fomentar la diversificación y especialización de la oferta turística del Estado, fortaleciendo una posición de liderazgo en segmentos de alta rentabilidad.

III.2.2.1.- Impulsar el establecimiento de nuevos desarrollos y productos turísticos dirigidos a segmentos de mayor rentabilidad que cumplan con: diversificar la oferta, respetar el medio ambiente y contribuir con el desarrollo equilibrado de las regiones del Estado.

III.2.2.1.1.- Fortalecer los sitios turísticos existentes mediante trabajos de coordinación entre los gobiernos Federal, Estatal y Municipal a través de acuerdos de colaboración que permitan el desarrollo sustentable.

III.2.2.1.2.- Dar seguimiento al desarrollo de proyectos y su ejecución, dirigidos al segmento de Ecoturismo, Turismo de Aventura y Turismo Rural.

III.2.2.1.3.- Participar activamente en los procesos de planeación para el desarrollo de nuevos productos turísticos.

III.2.2.2.- Fomentar la inversión privada en el sector turismo.

III.2.2.2.1.- Realizar propuestas ante la Legislatura del H. Congreso del Estado, para reformar las leyes vigentes, a efecto de adecuar la normatividad aplicable en materia fiscal y administrativa para dar certeza jurídica a los inversionistas que deseen invertir en proyectos turísticos en la Entidad.

III.2.2.2.2.- Proporcionar asesoría a los empresarios que tengan interés en invertir en la Entidad, con base en la legislación aplicable.

III.2.2.2.3.- Integrar la información básica que permita la toma de decisiones para el desarrollo de los sitios turísticos.



III.2.2.2.4.- Propiciar la participación de la Secretaría Estatal de Turismo en los comités técnicos establecidos para la elaboración y actualización de los Programa de Ordenamiento Ecológico Territorial, Planes de Manejo en Áreas Naturales Protegidas y Planes Desarrollo Urbano, para que en cada una de las regiones turísticas del estado se favorezcan condiciones que permitan el desarrollo de productos turísticos asociados a la vocación del destino en cuestión.

III.2.2.2.5.- La Secretaría Estatal de Turismo desarrollará un plan de Relaciones

Públicas para fortalecer la imagen de la Dependencia con los miembros del sector.

III.2.2.2.6.- Fomentar la inversión hacia el sector turístico, por medio de capital de la industria audiovisual.

III.2.2.2.7.- Diseñar y producir los catálogos de nuevos productos turísticos.

III.2.2.3.- Incrementar la oferta de atractivos culturales y naturales, mediante esquemas de coordinación con las instancias correspondientes.

III.2.2.3.1.- Propiciar convenios de inversión con los gobiernos Federal, Estatal y Municipal para la puesta en operación de los sitios históricos, naturales y culturales del Estado.

III.2.2.3.2.- Consolidar las relaciones gubernamentales, municipales y privadas para impulsar el turismo de aventura y naturaleza.

III.2.2.3.3.- Conformar archivos fotográficos digitales de los destinos turísticos del Estado para el diseño y producción de nuevos elementos publicitarios.

III.2.2.3.4.- Integrar la información referente a todos los productos turísticos del Estado para su inserción en medios publicitarios.

III.2.2.4.- Impulsar el desarrollo e incorporación de nuevos corredores turísticos, principalmente en regiones de alta presencia indígena.

III.2.2.4.1.- Identificar nuevos productos turísticos con base en contenidos históricos, naturales y culturales, privilegiando aquellas áreas con alta presencia de población indígena, respetando sus usos, tradiciones y costumbres.

III.2.2.4.2.- Promover a través de la industria fílmica y audiovisual los nuevos desarrollos turísticos en el Estado.

III.2.2.5.- Elaborar y validar en su caso, planes maestros de desarrollo turístico regionales, que establezcan los programas para incorporar a las comunidades marginadas a los beneficios del turismo.

III.2.2.5.1.- Coordinar con las autoridades del INAH, la CDI, la CONAFOR y de los H. Ayuntamientos las acciones y programas turísticos que fortalezcan el desarrollo económico de las zonas marginadas del Estado.

III.2.3.- Estrategia 3

INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA DE CALIDAD

Promover el desarrollo de infraestructura turística de calidad que incremente el valor agregado de los destinos turísticos del estado.

III.2.3.1.- Gestionar ante las instancias y niveles de gobierno correspondientes, la dotación de infraestructura de calidad para los destinos.

III.2.3.1.1.- Realizar un programa de evaluación de la infraestructura turística existente para determinar su estatus, y poder realizar acciones dirigidas a su mejoramiento, ampliación, mantenimiento y modificación.

III.2.3.1.2.- Determinar dentro del proceso de planeación, los requerimientos de dotación de infraestructura turística necesaria para su correcta operación.

III.2.3.1.3.- Dotar en toda la geografía Estatal a la Secretaría Estatal de Turismo de la infraestructura y equipamiento acorde a los servicios de calidad turística que ésta presta al sector.

III.2.3.1.4.- Proponer que las inversiones en infraestructura turística incluyan elementos que permitan su utilización por parte del turismo con capacidades diferentes.

III.2.3.1.5.- Establecer estrategias de coordinación y generación de escenarios de afectación y coordinar los criterios para la disposición de recursos para acciones que permitan la operación de infraestructura turística tanto pública como privada, por la afectación de fenómenos meteorológicos.

III.2.3.1.6.- Proponer la creación del Distintivo Estatal de Infraestructura Turística de Calidad que permita identificar a las obras que cumplen con el más alto estándar que aplique en la materia.

III.2.3.1.7.- Propiciar un programa de infraestructura turística que garantice la realización de obras con un nivel de calidad técnica y operativa.

III.2.3.2.- Diseñar e implementar programas dirigidos a mejorar la imagen urbana de los destinos y de las comunidades que se integren a circuitos turísticos.

III.2.3.2.1.- Propiciar la obtención de recursos provenientes de diversas instancias para facilitar a los H. Ayuntamientos la realización de sus programas de imagen urbana, priorizados en función del costo beneficio de la actividad turística.

III.2.3.2.2.- Crear e impulsar el Programa "Ciudades bonitas".



III.2.3.2.3.- Integrar programas de cultura turística que motiven a las comunidades a mantener en condiciones de calidad sus destinos turísticos.

III.2.3.3.- Motivar la generación de proyectos y su ejecución coordinada con la Federación, los ayuntamientos y los particulares, para la dotación de infraestructura de apoyo a las actividades relacionadas con el turismo.

III.2.3.3.1.- Establecer un inventario de proyectos de infraestructura turística federal, estatal, municipal, ejidal, comunitario, privado.

III.2.3.3.2.- Elaborar un programa de identificación, documentación e impulso de proyectos estratégicos, estatales, regionales, y locales.

III.2.3.3.3.- Realizar convenios con los gobiernos Federal, Estatal y Municipal para financiar la ejecución de las obras necesarias para la dotación de infraestructura de apoyo a las actividades relacionadas con el turismo.

III.2.3.4.- Incrementar la señalización turística urbana y carretera.

III.2.3.4.1.- Realizar un programa de señalización turística integral con base en un concepto de identificación del destino general y los particulares, que incluya el componente de actualización, rehabilitación y mantenimiento.

III.2.3.5.- Impulsar acciones que permitan el establecimiento de servicios turísticos de calidad en las zonas arqueológicas y áreas naturales protegidas del Estado.

III.2.3.5.1.- Elaborar un programa que garantice la operación de servicios turísticos de calidad en las zonas arqueológicas y áreas naturales protegidas.

III.2.3.5.2.- Gestionar ante las Autoridades responsables el mantenimiento, mejoramiento y construcción de servicios de calidad en las zonas arqueológicas y áreas naturales protegidas.

III.2.3.5.3.- Capacitar a servidores turísticos de áreas comerciales o paradores turísticos cercanos a centros arqueológicos de la Entidad y áreas naturales protegidas, con el fin de acrecentar sus conocimientos y de ofrecer servicios con la más alta calidad y calidez.

III.2.4.- Estrategia 4

DESTINOS TURÍSTICOS SUSTENTABLES

Propiciar el desarrollo sustentable de la actividad turística del Estado.

III.2.4.1.- Implementar en coordinación con los municipios, el Programa Agenda 21 en los destinos turísticos.

III.2.4.1.1.- Coordinar en conjunto con los municipios la Instalación del Comité Agenda 21 Local del Turismo en los municipios que hayan sido seleccionados por la SECTUR, así como programar las reuniones de seguimiento del Comité con la finalidad de



evaluar los logros obtenidos a través de las mismas para la toma de decisiones y/o acciones inmediatas.

III.2.4.2.- En coordinación con la Federación, impulsar el desarrollo de una política pública dirigida a conocer y proponer medidas preventivas y soluciones a la problemática de pérdida de playas en el Estado.

III.2.4.2.1.- Impulsar los estudios que nos permitan realizar programas de litorales para conservar las playas del Estado.

III.2.4.3.- Impulsar la realización del proyecto de Recuperación de Playas de Cancún, en coordinación con la Federación, el municipio y el sector privado.

III.2.4.3.1.- Coordinar y dar seguimiento al Fideicomiso de Playas de Cancún y realizar los trámites para su operación.

III.2.4.4.- Diseñar, implementar y dar seguimiento a los programas de fortalecimiento de los destinos turísticos.

III.2.4.4.1.- Ejecutar las acciones promocionales que permitan garantizar el fortalecimiento de los destinos turísticos.

III.2.4.4.2.-Incluir en los programas operativos las acciones, los presupuestos y las políticas públicas que propicien el fortalecimiento de los destinos turísticos.

III.2.4.4.3.- En coordinación con las Autoridades Municipales, y del sector educativo, implementar los diferentes planes y programas de capacitación especializada, con el fin de fortalecer la actividad turística.

III.2.4.4.4.- Realizar una campaña de cultura turística, a través de medios de comunicación impresos y electrónicos.

III.2.4.5.- Coordinar las acciones necesarias para llevar al cabo la recuperación ambiental del sistema Lagunar Bojórquez-Nichupté.

III.2.4.5.1.- Coadyuvar con los gobiernos federal, estatal y municipal en la obtención de financiamiento para instrumentar la recuperación del sistema lagunar Bojórquez-Nichupté.

III.2.5.- Estrategia 5

INCREMENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

Formación de capital humano competitivo como medio para elevar la calidad de los servicios turísticos.

III.2.5.1.- Desarrollar e implementar programas de formación y capacitación permanente de los recursos humanos del sector turístico, a través de una coordinación interinstitucional.



III.2.5.1.1.- Coordinar esfuerzos de capacitación con las Autoridades Municipales, y del sector educativo acreditadas, para formular y realizar programas de mejoramiento de los recursos humanos del Sector Turístico.

III.2.5.1.2.- Implementar Programas de Profesionalización basado en las Normas Técnicas de Competencia Laboral que garanticen la calidad en los servicios turísticos, con el apoyo de diversas instancias de Gobierno e Instituciones Educativas.

III.2.5.1.3.- Gestionar ante las diferentes instancias proveedoras de capacitación, acuerdos y convenios de colaboración para estructurar Planes de formación a fin de realizar un trabajo conjunto funcional y eficaz para el fortalecimiento de cuadros competitivos de mano de obra para el propio Sector Turístico.

III.2.5.1.4.- Difundir y coordinar los programas y talleres basados en Normas de Competencia Laboral que se apliquen en el estado, con la finalidad de orientar, especializar y profesionalizar al personal capacitador de los prestadores de servicios turísticos.

III.2.5.1.5.- Proponer la creación de un Distintivo Estatal para los prestadores del servicio público de transporte individual de pasajeros (taxis) para ser otorgado a quienes garanticen la calidad del servicio que prestan al turista, a través de una evaluación basada en normas técnicas de competencia laboral con el apoyo de las instituciones educativas del estado.

III.2.5.2.- Impulsar la realización de acciones dirigidas a la generación y a la difusión de la cultura turística.

III.2.5.2.1.- Coordinar programas de orientación, asesoramiento y estímulo para estudiantes de todos los niveles, con el objeto de que valoren la actividad turística y la oportunidad que ésta representa para el bienestar de la población.

III.2.5.2.2.- Realizar foros y talleres para difundir la normatividad, aplicable al Sector Turístico.

III.2.5.3.- Fomentar la formación de guías de turistas de acuerdo a las normas oficiales establecidas por el país.

III.2.5.3.1.- Contribuir con las Autoridades del sector educativo acreditadas, en el diseño y elaboración de programas para la formación de Guías de Turistas Generales y especializados, en coordinación con el área de Mejora Regulatoria de la Secretaría Estatal de Turismo, con base en la normatividad vigente.

III.2.5.3.2.- Promover los requisitos de las normas oficiales para la acreditación de Guías de Turistas.

III.2.5.3.3.- Coordinar con el INAH cursos de actualización y el desarrollo de los Guías de Turistas que mejoren la calidad y unifiquen la información que se promueve entre nuestros visitantes, relacionados con la cultura de nuestro País y del Estado.

III.2.5.3.4.- Promover entre las agencias de viajes y prestadores de servicios turísticos que contraten Guías de Turistas acreditados.

III.2.6.- Estrategia 6

FORTALECIMIENTO DE LA PROMOCIÓN TURÍSTICA

Fortalecer la promoción turística de los destinos en los mercados nacional e internacional, bajo la marca Caribe Mexicano.

III.2.6.1.- Diseñar y coordinar las políticas en materia de promoción turística, de acuerdo a la oferta de los destinos turísticos y a los segmentos y mercados más rentables.

III.2.6.1.1.- Coordinar con el Sector turístico el diseño de las políticas que en materia de promoción se determinen necesarias para cada destino turístico del Estado.

III.2.6.1.2.- Reposicionamiento de la Marca CARIBE MEXICANO.

III.2.6.2.- Promover la elaboración de estudios de análisis de la oferta y la demanda que oriente las decisiones en materia de promoción turística.

III.2.6.2.1.- Dentro del Centro Estratégico de Información Turística del Estado de Quintana Roo se realizarán estudios de la oferta y de la demanda actual del perfil del turista en destinos turísticos seleccionados.

III.2.6.3.- Elaborar un plan estratégico de mercadotecnia que agrupe a los destinos turísticos del Estado bajo la marca Caribe Mexicano, sin que estos pierdan su identidad.

III.2.6.3.1.- Programar un portal electrónico interactivo que permita promover los destinos turísticos en el Mundo, a través de Internet.

III.2.6.3.2.- Diseñar y producir el material promocional y publicitario enfocado a los destinos turísticos del Estado, para fortalecer los planes de mercadotecnia nacionales e internacionales bajo la marca Caribe Mexicano.

III.2.6.3.3.- Crear el Proyecto "SUR" Caribe Mexicano.

III.2.6.4.- Promover la celebración de alianzas estratégicas con empresas nacionales y extranjeras que permitan la promoción de nuestros destinos.

III.2.6.4.1.- Participar en los principales Eventos, Congresos y Festivales Turísticos Nacionales e Internacionales.

III.2.6.4.2.- Organizar en Coordinación con FPT de Cancún, CANIRAC, CPTM, AHQR y Empresarios el Festival Gastronómico del Caribe Mexicano.

III.2.6.4.3.- Promover la suma de estrategias de promoción turística incluyendo las propuestas por el Gobierno, los Fideicomisos de Promoción Turística y de los



organismos empresariales del Estado, con el objeto de aprovechar y eficientar los recursos humanos y económicos con que cuentan.

III.2.6.5.- Generar concurrencia de acciones y recursos con la Secretaría Federal de Turismo y con el Consejo de Promoción Turística de México, para fortalecer la promoción turística.

III.2.6.5.1.- Participar en el Programa Mundo Maya coordinado por la Secretaría Federal de Turismo, y los Estados de la República Mexicana que integran la Región.

III.2.6.5.2.- Gestionar conjuntamente con los Fideicomisos de Promoción Turística del Estado, campañas publicitarias y acciones promocionales cooperativas en el ámbito Nacional e Internacional, con el Consejo de Promoción Turística de México.

III.2.6.6.- Implementar acciones para fomentar el turismo social y doméstico.

III.2.6.6.1.- Propiciar eventos para viajes de familiarización de mayoristas, agencias de viajes, V. I. P. y prensa.

III.2.6.6.2.- Integrar calendario de eventos turísticos en el estado.

III.2.6.6.3.- Coordinar la vinculación de los programas de turismo social municipal en el marco de integración estatal.

III.2.7.- Estrategia 7

GARANTÍA A LA SEGURIDAD AL TURISTA

Impulsar la cobertura de los servicios de información, seguridad y asistencia a los turistas.

III.2.7.1.- Ampliar la coordinación con la federación y los municipios para la prestación al turista de servicios de seguridad y asistencia en las carreteras.

III.2.7.1.1.- Establecer convenios con la Federación para incrementar la nuevas rutas del servicio de las radiopatrullas del servicio turístico.

III.2.7.1.2.- Crear y operar un Comité de Emergencia para la prevención de desastres naturales.

III.2.7.2.- Participar de manera coordinada con los tres niveles de gobierno, para reforzar la vigilancia y los servicios de seguridad en los corredores y destinos turísticos.

III.2.7.2.1.- Fomentar la capacitación de la gente que participa directamente en la vigilancia y atención de la seguridad de los destinos turísticos, para la pronta atención de nuestros visitantes.

III.2.7.2.2.- Suscribir convenios con las Dependencias de los gobiernos Federal, Estatal y Municipal encargadas de prestar los servicios de seguridad pública y tránsito, para



que los programas de sus actividades incluyan apartados especiales de atención a los turistas, cuyas acciones les garanticen un eficiente auxilio.

III.2.7.2.3.- Impulsar y fortalecer los Sistemas Municipales de protección a los turistas en caso del impacto de fenómenos meteorológicos en los sitios turísticos.

III.2.7.3.- Promover la creación y participación en las agencias del Ministerio Público con personal especializado en la atención de delitos contra los turistas.

III.2.7.3.1.- Proponer la realización de Convenios de Coordinación con Instituciones Estatales y Federales encargadas de la procuración e impartición de Justicia en el Estado, con la finalidad de proporcionar capacitación a su personal para otorgar a los turistas debida atención cuando estos sean víctimas de algún delito.

III.2.7.4.- Promover el mejoramiento de los servicios de migración y de aduanas en los aeropuertos internacionales y puertos marítimos del Estado.

III.2.7.4.1.- Proponer la realización de Convenios de Coordinación con el Instituto Nacional de Migración, Aeropuertos y Puertos Marítimos del Estado para eficientar el servicio que esas instancias ofrecen al turista.

III.2.7.4.2.- Implementar Jornadas de Capacitación Integral a los funcionarios de primer contacto con turistas, que prestan sus servicios en las terminales aéreas, terrestres y marítimas.

III.2.7.5.- Proporcionar servicios de información para la orientación a los turistas y visitantes del Estado.

III.2.7.5.1.- Capacitar al personal que presta sus servicios en las corporaciones de auxilio turístico en los diferentes puntos turísticos de la entidad.

III.2.7.5.2.- Fortalecer la atención a los turistas en materia de recepcionar y tramitar las quejas que ellos presenten en los términos de la norma oficial mexicana.

III.2.7.5.3.- Proporcionar por medio de folletos, revistas, etc., información al turista.

III.2.8.- Estrategia 8

EMPRESAS TURÍSTICAS COMPETITIVAS

Fortalecer la modernización de las micros, pequeñas y medianas empresas turísticas, para tener empresas turísticas competitivas.

III.2.8.1.- Implementar programas para la mejora de la calidad en las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas.

III.2.8.1.1.- Promover el Programa de Calidad MODERNIZA.



III.2.8.2.- Impulsar la promoción de las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas que utilicen esquemas de capacitación y modernización empresarial.

III.2.8.2.1.- Coordinar con la Secretaría Federal de Turismo y organismos de Certificación nacionales e Internacionales, con la participación de los H. Ayuntamientos, la promoción para la aplicación de los cursos de inducción al sistema de calidad ISO 9001-2000, entre las empresas que están certificadas por el Programa "M".

III.2.8.2.2.- Promover programas de capacitación federales y estatales dirigidos a micro, pequeñas y medianas empresas de servicios turísticos.

III.2.8.3.- Difundir esquemas de financiamiento para Micros, Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas.

III.2.8.3.1.- Trabajar coordinadamente con la Secretaría de Economía, Secretaría de Desarrollo Económico, CONAFOR, CDI, FONAES, FIRCO, para el fortalecimiento y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas, así como de empresas cooperativas en zonas ejidales y en áreas naturales protegidas.

III.2.8.3.2.- Difundir y promover fuentes de financiamiento entre las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas.

III.2.8.4.- Impulsar acciones de facilitación turística que den certeza a la inversión y a la prestación de servicios en el sector.

III.2.8.4.1.- Asesorar a los prestadores de servicios turísticos en materia de normatividad aplicable en el Estado para el desempeño de sus funciones.

III.2.8.4.2.- Informar a los inversionistas de los indicadores de la actividad en el Estado, así como de los nichos de oportunidad para sus inversiones.

INDICADORES DE DESEMPEÑO

III.2.1.1.1.- Llevar a cabo la celebración de diálogos ciudadanos en los ocho municipios del Estado para obtener opiniones de la ciudadanía sobre el Programa Sectorial y evaluar el cumplimiento del mismo.

III.2.1.1.2.- Celebrar reuniones con las autoridades de las dependencias y municipios del Estado para integrar acciones encaminadas a la participación de los diferentes actores del sector a través de lo establecido en el Programa Sectorial de Turismo y los programas operativos anuales, y propiciar el desarrollo equilibrado.

III.2.1.1.3.- Concensar con las áreas administrativas de la Secretaría Estatal de Turismo el Programa Sectorial, para integrar las propuestas al documento del programa operativo anual.

III.2.1.2.2.- La Secretaria Estatal de Turismo convocará a las Dependencias y entidades de la administración Pública Estatal cuando sea necesaria su intervención para solucionar asuntos de índole turística.

III.2.1.4.2.- Propiciar con los H. Ayuntamientos, dentro de los Consejos Consultivos Turísticos de los COPLADEMUN, las acciones de planeación dirigidas al turismo.

III.2.1.6.1.- Integrar al Estado a las estrategias de desarrollo de los programas del Sector Turístico Regional, Nacional e Internacional (Corredor Mesoamericano, Mundo Maya, Plan Puebla-Panamá, Gobernadores del Golfo).

CONSENSO ENTRE LOS MIEMBROS DEL SECTOR TURISTICO	TOTAL DE PROPUESTAS DE LA SECRETARIA ESTATAL DE TURISMO	% DE PROPUESTAS APROBADAS POR EL SECTOR
	TOTAL DE PROPUESTAS APROBADAS POR LOS MIEMBROS DEL SECTOR TURISTICO	

III.2.1.2.1.- Participar en la Comisión Intersecretarial de Turismo a través de los acuerdos que se tomen en el Subcomité Sectorial de Turismo del Estado.

***NO CUENTA CON INDICADOR**

III.2.1.4.1.- Asistir a los municipios en la elaboración de sus programas de trabajo e inversión turística.

III.2.1.8.1.- Proponer planes, programas y acciones de carácter regional que propicien el desarrollo de la actividad turística de Quintana Roo, y su interrelación con los Estados y Países de la Región.

III.2.2.2.4.- Propiciar la participación de la Secretaría Estatal de Turismo en los comités técnicos establecidos para la elaboración y actualización de los Programa de Ordenamiento Ecológico Territorial, Planes de Manejo en Áreas Naturales Protegidas y Planes Desarrollo Urbano, para que en cada una de las regiones turísticas del estado se favorezcan condiciones que permitan el desarrollo de productos turísticos asociados a la vocación del destino en cuestión.

III.2.2.5.1.- Coordinar con las autoridades del INAH, la CDI, la CONAFOR y de los H. Ayuntamientos las acciones y programas turísticos que fortalezcan el desarrollo económico de las zonas marginadas del Estado.

III.2.4.1.1.- Coordinar en conjunto con los H. Ayuntamientos la Instalación del Comité Agenda 21 Local del Turismo en los municipios que hayan sido seleccionados por la SECTUR, así como programar las reuniones de seguimiento del Comité con la finalidad de evaluar los logros obtenidos a través de las mismas para la toma de decisiones y/o acciones inmediatas.

III.2.6.6.3.- Coordinar la vinculación de los programas de turismo social municipal en el marco de integración estatal.

PROPUESTAS EN MATERIA TURISTICA	TOTAL DE PROPUESTAS EMITIDAS POR DE LA SECRETARIA ESTATAL DE TURISMO	% DE PROPUESTAS EJECUTADAS
	TOTAL DE PROPUESTAS EJECUTADAS	

III.2.1.5.2.- Determinar la viabilidad de los proyectos turísticos de otras dependencias acordes al Plan Estatal de Desarrollo.

PROYECTOS EN MATERIA TURISTICA	TOTAL DE PROYECTOS PRESENTADOS	% DE PROYECTOS EVALUADOS
	TOTAL DE PROYECTOS EVALUADOS	

III.2.1.5.3.- La Secretaría Estatal de Turismo participará en calidad de Dependencia Normativa en los procesos de planeación, programación, ejecución y entrega de las acciones relacionadas con el Sector Turístico que ejecuten las Dependencias del Sector Público y en el caso de incumplimiento de los acuerdos de coordinación firmados con esas instancias, solicitará a las Autoridades facultadas aplicar las medidas correctivas que la Ley señale.



PROYECTOS RELACIONADOS CON EL SECTOR TURÍSTICO	TOTAL DE PROYECTOS NORMADOS POR SEDETUR	% DE PROYECTOS NORMADOS
	TOTAL DE PROYECTOS EJECUTADOS POR LAS DEPENDENCIAS	

III.2.2.1.1.- Fortalecer los sitios turísticos existentes mediante trabajos de coordinación entre gobierno Federal, Estatal y Municipal a través de acuerdos de colaboración que permitan el desarrollo sustentable.

III.2.2.3.2.- Consolidar las relaciones gubernamentales, municipales y privadas para impulsar el turismo de aventura y naturaleza.

ACUERDOS DE COORDINACIÓN PARA FORTALECER LOS SITIOS TURISTICOS EXISTENTES EN LOS MUNICIPIOS	NUMERO DE ACUERDOS ESTABLECIDOS	% DE ACUERDOS REALIZADOS
	8 MUNICIPIOS	

III.2.4.2.1.- Impulsar los estudios que nos permitan realizar programas de litorales para conservar las playas del Estado.

ESTUDIOS	ESTUDIOS PROPUESTOS POR SEDETUR	% DE ACUERDOS FEDERACIÓN, ESTADO, MUNICIPIO REALIZADOS
	ESTUDIOS REALIZADOS	

III.2.2.1.2.- Dar seguimiento al desarrollo de proyectos y su ejecución, dirigidos al segmento de Ecoturismo, Turismo de Aventura y Turismo Rural.

III.2.2.1.3.- Participar activamente en los procesos de planeación para el desarrollo de nuevos productos turísticos.

III.2.2.3.1.- Propiciar convenios de inversión con los gobiernos Federal, Estatal y Municipal para la puesta en operación de los sitios históricos, naturales y culturales del Estado.

PUESTA EN VALOR DE SITIOS HISTÓRICOS, NATURALES Y CULTURALES DEL ESTADO	PROYECTOS PRESENTADOS AUTORIZADOS	% DE OBTENCIÓN DE FINANCIAMIENTO
	PROYECTOS CON INVERSIÓN APROBADA	

III.2.3.1.1.- Realizar un programa de evaluación de la infraestructura turística existente para determinar su estatus, y poder realizar acciones dirigidas a su mejoramiento, ampliación, mantenimiento Y modificación.

III.2.3.1.2.- Determinar dentro del proceso de planeación, los requerimientos de dotación de infraestructura turística necesaria para su correcta operación.

III.2.3.2.1.- Propiciar la obtención de recursos provenientes de diversas instancias para facilitar a los H. Ayuntamientos la realización de sus programas de imagen urbana, priorizados en función del costo beneficio de la actividad turística.

ATENCIÓN A LA INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA ESTATAL	CANTIDAD DE SOLICITUDES ATENDIDAS	% DE CUMPLIMIENTO POR MEJORAS EN INFRAESTRUCTURA
	CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS	

III.2.3.3.3.- Realizar convenios con los gobiernos Federal, Estatal y Municipal para financiar la ejecución de las obras necesarias para la dotación de infraestructura de apoyo a las actividades relacionadas con el turismo.

III.2.4.5.1.- Coadyuvar con los gobiernos Federal, Estatal y Municipal en la obtención de financiamiento para instrumentar la recuperación del sistema lagunar Bojórquez-Nichupté.

CONVENIOS SUSCRITOS CON LOS GOBIERNOS FEDERAL, ESTATAL Y MUNICIPAL	TOTAL DE CONVENIOS REALIZADOS	% DE CONVENIOS SUSCRITOS PARA FINANCIAMIENTO
	TOTAL DE CONVENIOS PROPUESTOS	

III.2.3.4.1.- Realizar un programa de señalización turística integral con base en un concepto de identificación del destino general y los particulares, que incluya el componente de actualización, rehabilitación y mantenimiento.

SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA DEL ESTADO	TOTAL DE SEÑALES COLOCADAS	% DE ACTUALIZACIÓN, REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA
	TOTAL DE SEÑALES NECESARIAS DE ACUERDO AL ESTUDIO	

III.2.3.5.1.- Elaborar un programa que garantice la operación de servicios turísticos de calidad en las zonas arqueológicas y áreas naturales protegidas.

III.2.3.5.2.- Gestionar ante las Autoridades responsables el mantenimiento, mejoramiento y construcción de servicios de calidad en las zonas arqueológicas y áreas naturales protegidas.

ZONAS ARQUEOLÓGICAS Y AREAS NATURALES PROTEGIDAS QUE CUENTAN CON PROGRAMAS DE MANEJO	TOTAL DE ZONAS ARQUEOLÓGICAS Y AREAS NATURALES PROTEGIDAS CON INFRAESTRUCTURA TURISTICA	% DE COBERTURA ZONAS ARQUEOLÓGICAS Y AREAS NATURALES PROTEGIDAS CON INFRAESTRUCTURA TURISTICA
	NUMERO TOTAL DE ZONAS ARQUEOLÓGICAS Y AREAS NATURALES PROTEGIDAS EN OPERACIÓN	

III.2.8.3.1.- Trabajar coordinadamente con la Secretaría de Economía, Secretaría de Desarrollo Económico, CONAFOR, CDI, FONAES, FIRCO, para el fortalecimiento y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas, así como de empresas cooperativas en zonas ejidales y en áreas naturales protegidas.

FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO DE EMPRESAS TURISTICAS	TOTAL DE PROYECTOS PRESENTADOS	% DE PROYECTOS REALIZADOS
	TOTAL DE PROYECTOS AUTORIZADOS	

III.2.1.7.1.- Crear un Centro Estratégico de Información Turística del Estado de Quintana Roo que permita facilitar la toma de decisiones, evaluar permanentemente los avances y estrategias de gestión y contribuir con ello, a elevar la competitividad del sector.

CREACIÓN DEL CENTRO ESTRATÉGICO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL ESTADO	TOTAL DE INDICADORES DISPONIBLES	% DE COBERTURA DE INFORMACIÓN
	TOTAL DE INDICADORES SOLICITADOS	

III.2.1.7.3.- Generar estudios de potencialidad turística de las regiones del Estado.

III.2.2.2.3.- Integrar la información básica que permita la toma de decisiones para el desarrollo de los sitios turísticos.

III.2.2.4.1.- Identificar nuevos productos turísticos con base en contenidos históricos, naturales y culturales, privilegiando aquéllas áreas con alta presencia de población indígena, respetando sus usos, tradiciones y costumbres.



III.2.6.2.1.- Dentro del Centro Estratégico de Información Turística del Estado de Quintana Roo se realizarán estudios de la oferta y de la demanda actual del perfil del turista en destinos turísticos seleccionados.

COBERTURA DE ESTUDIOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA OFERTA TURISTICA	TOTAL DE ESTUDIOS REALIZADOS	% DE REALIZACIÓN DE ESTUDIOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA OFERTA TURISTICA
	TOTAL DE ESTUDIOS TURÍSTICOS VIABLES PROPUESTOS	

III.2.3.3.2.- Elaborar un programa de identificación, documentación e impulso de proyectos estratégicos, estatales, regionales, y locales.

PROYECTOS TURISTICOS ESTRATEGICOS	NUMERO DE PROYECTOS ESTRATEGICOS EVALUADOS E IMPULSADOS	% DE PROYECTOS TURISTICOS VIABLES
	NUMERO TOTAL DE PROYECTOS TURÍSTICOS CONSIDERADOS ESTRATEGICOS	

III.2.4.4.2.-Incluir en los programas operativos las acciones, los presupuestos y las políticas públicas que propicien el fortalecimiento de los destinos turísticos.

FORTALECIMIENTO DE LOS DESTINOS TURISTICOS	MONTO TOTAL DE INVERSIÓN EJECUTADA	% DE INVERSIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS DESTINOS TURISTICOS
	MONTO TOTAL DE INVERSIÓN SOLICITADA	

III.2.3.1.4.- Proponer que las inversiones en infraestructura turística incluyan elementos que permitan su utilización por parte del turismo con capacidades diferentes.

PROPUESTAS DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA CON ELEMENTOS DE APOYO	TOTAL DE PROYECTOS QUE INCLUYAN ELEMENTOS DE APOYO PARA DISCAPACITADOS	% DE INFRAESTRUCTURA QUE CUENTA CON ELEMENTOS DE APOYO PARA DISCAPACITADOS
	TOTAL DE PROYECTOS EN EL ESTADO	

III.2.8.4.2.- Informar a los inversionistas de los indicadores de la actividad en el Estado, así como de los nichos de oportunidad para sus inversiones.

INFORMACIÓN AL TURISTA	TOTAL DE CONSULTAS ATENDIDAS	% DE ATENCIÓN AL TURISTA
	TOTAL DE CONSULTAS	

III.2.1.7.4.- Obtener a través del Programa "Atención Permanente al Turista", estadísticas que permitan medir la calidad de los servicios turísticos en el Estado.

MEDICIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS	TOTAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS	% DE INCREMENTO O DISMINUCIÓN DE QUEJAS
	TOTAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS EL AÑO ANTERIOR	

III.2.3.2.3.- Integrar programas de cultura turística que motiven a las comunidades a mantener en condiciones de calidad sus destinos turísticos.

COBERTURA DE COMUNIDADES ATENDIDAS CON PROGRAMAS DE CULTURA TURÍSTICA	CANTIDAD DE COMUNIDADES ATENDIDAS	% DE COBERTURA DEL PROGRAMA DE CULTURA TURÍSTICA
	UNIVERSO DE COMUNIDADES POR ATENDER	

III.2.4.4.4.- Realizar una campaña de cultura turística, a través de medios de comunicación impresos y electrónicos.

IMPACTO DE LA CAMPAÑA DE CULTURA TURÍSTICA	TOTAL DE MENSAJES DIFUNDIDOS EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DEL ESTADO	% DE COBERTURA DE LA CAMPAÑA
	TOTAL DE MENSAJES PROGRAMADOS PARA TENER UNA COBERTURA DE TODO EL ESTADO	

III.2.3.5.3.- Capacitar a servidores turísticos de áreas comerciales o paradores turísticos cercanos a centros arqueológicos de la Entidad y áreas naturales protegidas,



con el fin de acrecentar sus conocimientos y de ofrecer servicios con la más alta calidad y calidez.

III.2.4.4.3.- En coordinación con las Autoridades Municipales, y del sector educativo, implementar los diferentes planes y programas de capacitación especializada, con el fin de fortalecer la actividad turística.

III.2.5.1.1.- Coordinar esfuerzos de capacitación con las Autoridades Municipales, y del sector educativo acreditadas, para formular y realizar programas de mejoramiento de los recursos humanos del Sector Turístico.

III.2.5.1.2.- Implementar Programas de Profesionalización basado en las Normas Técnicas de Competencia Laboral que garanticen la calidad en los servicios turísticos, con el apoyo de diversas instancias de Gobierno e Instituciones Educativas.

III.2.5.1.3.- Gestionar ante las diferentes instancias proveedoras de capacitación, acuerdos y convenios de colaboración para estructurar Planes de formación a fin de realizar un trabajo conjunto funcional y eficaz para el fortalecimiento de cuadros competitivos de mano de obra para el propio Sector Turístico.

III.2.5.1.4.- Difundir y coordinar los programas y talleres basados en Normas de Competencia Laboral que se apliquen en el Estado, con la finalidad de orientar, especializar y profesionalizar al personal capacitador de los prestadores de servicios turísticos.

III.2.5.1.5.- Proponer la creación de un Distintivo Estatal para los prestadores del servicio público de transporte individual de pasajeros (taxis) para ser otorgado a quienes garanticen la calidad del servicio que prestan al turista, a través de una evaluación basada en normas técnicas de competencia laboral con el apoyo de las instituciones educativas del estado.

III.2.5.3.1.- Contribuir con las Autoridades del sector educativo acreditadas, en el diseño y elaboración de programas para la formación de Guías de Turistas Generales y especializados, en coordinación con el área de Mejora Regulatoria de la Secretaría Estatal de Turismo, con base en la normatividad vigente.

III.2.7.4.2.- Implementar Jornadas de Capacitación Integral a los funcionarios de primer contacto con turistas, que prestan sus servicios en las terminales aéreas, terrestres y marítimas.

III.2.7.5.1.- Capacitar al personal que presta sus servicios en la corporaciones de auxilio turístico en los diferentes puntos turísticos de la entidad.

III.2.7.2.1.- Fomentar la capacitación de la gente que participa directamente en la vigilancia y atención de la seguridad de los destinos turísticos, para la pronta atención de nuestros visitantes.

PROGRAMAS DE CERTIFICACIÓN DE PRESTADORES DE	TOTAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS CERTIFICADOS	% DE PRESTADORES DE SERVICIOS EN EL
--	---	-------------------------------------

SERVICIOS TURÍSTICOS	TOTAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS CAPACITADOS	ESTADO CERTIFICADOS
----------------------	--	---------------------

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS	TOTAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS CAPACITADOS	% DE PRESTADORES DE SERVICIOS EN EL ESTADO CAPACITADOS
	TOTAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL ESTADO	

III.2.5.2.1.- Coordinar programas de orientación, asesoramiento y estímulo para estudiantes de todos los niveles, con el objeto de que valoren la actividad turística y la oportunidad que ésta representa para el bienestar de la población.

PROGRAMA DE CULTURA TURÍSTICA PARA ESTUDIANTES	TOTAL DE ESTUDIANTES PROMOVIDOS	% DE COBERTURA DEL UNIVERSO ESTUDIANTIL
	TOTAL DE ESTUDIANTES DEL ESTADO	

III.2.7.4.1.- Proponer la realización de Convenios de Coordinación con el Instituto Nacional de Migración, Aeropuertos y Puertos Marítimos del Estado para eficientar el servicio que esas instancias ofrecen al turista.

COBERTURA DE CONVENIOS DE COLABORACIÓN	TOTAL DE CONVENIOS SIGNADOS ENTRE LOS SECTORES VINCULADOS	% DE CONVENIOS REALIZADOS DE ACUERDO A LA META
	TOTAL DE PROPUESTAS PRESENTADAS PARA EL ANÁLISIS	

III.2.8.1.2.- Promover el Programa de Calidad MODERNIZA.

III.2.8.2.1.- Coordinar con la Secretaría Federal de Turismo y organismos de Certificación nacionales e Internacionales, con la participación de los H. Ayuntamientos, la promoción para la aplicación de los cursos de inducción al sistema de calidad ISO 9001-2000, entre las empresas que están certificadas por el Programa "M".

GRADO DE CERTIFICACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS	CANTIDAD DE EMPRESAS QUE PARTICIPAN EN PROGRAMAS DE CERTIFICACIÓN	% CERTIFICACIÓN A EMPRESAS TURÍSTICAS
	CANTIDAD DE EMPRESAS TURÍSTICAS ESTABLECIDAS EN EL ESTADO	

III.2.8.2.2.- Promover programas de capacitación federales y estatales dirigidos a micro, pequeñas y medianas empresas de servicios turísticos.

COBERTURA DE CAPACITACIÓN A MPYMES TURÍSTICAS	TOTAL DE EMPRESAS PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA	% DE EMPRESAS CAPACITADAS
	TOTAL DE MPYMES TURÍSTICAS EN EL ESTADO	

III.2.8.3.2.- Difundir y promover fuentes de financiamiento entre las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas.

COBERTURA DE PROMOCIÓN DE FUENTES DE FINANCIAMIENTO PARA MPYMES TURÍSTICAS	TOTAL DE EMPRESAS PROMOVIDAS	% DE EMPRESAS PROMOVIDAS DE ACUERDO AL UNIVERSO ESTATAL
	TOTAL DE MPYMES TURÍSTICAS EN EL ESTADO	

III.2.1.3.3.- Dotar de una plataforma tecnológica moderna a la Secretaría Estatal de Turismo que le permita automatizar los procesos administrativos que realiza.

PLATAFORMA INFORMÁTICA CONFORME A NUEVAS TECNOLOGÍAS	SITUACIÓN ALCANZADA	% DE AVANCE EN TECNOLOGÍAS INSTALADAS
	SITUACIÓN ÓPTIMA DE ACUERDO A ESTUDIO	

III.2.1.7.2.- Diseñar y mantener un programa de automatización para la generación de las estadísticas del Sector Turístico.

AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA SECRETARÍA	ACTIVIDADES AUTOMATIZADAS	% DE AVANCE EN IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS
	ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA AUTOMATIZACIÓN	

III.2.6.3.1.- Programar un portal electrónico interactivo que permita promover los destinos turísticos en el Mundo, a través de Internet.

PORTAL DE LA SECRETARÍA ESTATAL DE TURISMO	FASES CONCLUIDAS	% DE AVANCE EN ELABORACIÓN DE PÁGINA WEB
	FASES POR REALIZAR	

III.2.2.2.7.- Diseñar y producir los catálogos de nuevos productos turísticos.

DISEÑO Y PRODUCCIÓN DE CATALOGOS DE NUEVOS PRODUCTOS TURISTICOS	NUMERO DE CATALOGOS REALIZADOS	% DE CUMPLIMIENTO DE ELABORACIÓN DE CATALOGOS
	NUMERO DE CATALOGOS PROPUESTOS	

III.2.2.3.3.- Conformar archivos fotográficos digitales de los destinos turísticos del Estado para el diseño y producción de nuevos elementos publicitarios.

REALIZAR EL BANCO DE IMÁGENES DE LOS DESTINOS TURISTICOS DEL ESTADO	NUMERO DE SITIOS INCLUIDOS EN EL BANCO	% DE CUMPLIMIENTO DE ELABORACIÓN DEL BANCO DE IMAGENES
	NUMERO DE SITIOS EN EL ESTADO DE Q. ROO	

III.2.1.1.4.- Difundir el Programa Sectorial de Turismo por medio de campañas en medios electrónicos e impresos.

CAMPAÑA DE DIFUSIÓN DEL PROGRAMA SECTORIAL DE TURISMO	MENSAJES Y ACCIONES REALIZADAS	% DE DIFUSIÓN.
	MENSAJES Y ACCIONES PROGRAMADAS	

III.2.2.2.5.- La Secretaria Estatal de Turismo desarrollará un plan de Relaciones Públicas para fortalecer la imagen de la dependencia con los miembros del sector.

PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS	ACCIONES REALIZADAS	% DE AVANCE EN EL PLAN
	ACCIONES PLANEADAS	

III.2.6.6.1.- Propiciar eventos para viajes de familiarización de mayoristas, agencias de viajes, V. I. P. y prensa.

VIAJES DE FAMILIARIZACION	CANTIDAD DE VIAJES REALIZADOS	% DE VIAJES IMPLEMENTADOS
	CANTIDAD DE VIAJES PLANEADOS	

III.2.6.6.2.- Integrar calendario de eventos turísticos en el estado.

CALENDARIO DE EVENTOS TURÍSTICOS	EVENTOS REALIZADOS	% CUMPLIMIENTO DEL CALENDARIO
	EVENTOS PROGRAMADOS	

III.2.7.1.1.- Establecer convenios con la federación para incrementar las nuevas rutas de servicio de las radiopatrullas de servicio turístico.

CONVENIOS CON LA FEDERACIÓN	CONVENIOS SIGNADOS CON LA FEDERACIÓN	% DE CONVENIOS CONCRETADOS
	TOTAL DE CONVENIOS PROPUESTOS	

III. 2.7.1.2.- Crear y operar un Comité de Emergencia para la prevención de desastres naturales.

CREACIÓN Y OPERACIÓN	ACCIONES PREVENTIVAS REALIZADAS	% EFECTIVIDAD DEL COMITÉ
	ACCIONES PREVENTIVAS PROGRAMADAS	

III.2.7.2.3.- Impulsar y fortalecer los Sistemas Municipales de protección a los turistas en caso del impacto de fenómenos meteorológicos en los sitios turísticos.

SISTEMAS MUNICIPALES DE PROTECCIÓN	CONVENIOS PARA PROTECCIÓN A TURISTAS	% IMPULSO Y FORTALECIMIENTO DE LA PROTECCIÓN AL TURISTA
	8 MUNICIPIOS	

III.2.7.5.3.- Proporcionar por medio de folletos, revistas etc., información al turista.

DISTRIBUCIÓN DE INFORMACIÓN AL	TOTAL DE FOLLETERIA PROPORCIONADA A TURISTAS	% DE TURISTAS QUE RECIBIERÓN FOLLETERIA



TURISTA	TOTAL DE FOLLETERIA IMPRESA	
---------	-----------------------------	--

III.2.2.3.4.- Integrar la información referente a todos los productos turísticos del Estado para su inserción en medios publicitarios.

III.2.4.4.1.- Ejecutar las acciones promocionales que permitan garantizar el fortalecimiento de los destinos turísticos.

III.2.1.8.4.- Contribuir en el desarrollo y creación de los planes de mercadotecnia enfocados al turismo de la Región.

ACCIONES PROMOCIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS	TOTAL DE ACCIONES EJECUTADAS	% DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA
	TOTAL DE ACCIONES PROPUESTAS	

III.2.6.1.1.- Coordinar con el Sector turístico el diseño de las políticas que en materia de promoción se determinen necesarias para cada destino turístico del Estado.

III.2.6.1.2.- Reposicionamiento de la Marca CARIBE MEXICANO.

REPOSICIONAMIENTO DE LA MARCA	RESULTADO DEL ESTUDIO DE POSICIONAMIENTO DE LA MARCA CARIBE MEXICANO AL INICIO DEL AÑO 2007	% DE MEJORA EN EL POSICIONAMIENTO DE LA MARCA CARIBE MEXICANO
	RESULTADO DEL ESTUDIO DE POSICIONAMIENTO DE LA MARCA CARIBE MEXICANO AL INICIO DEL AÑO 2006	

III.2.6.3.2.- Diseñar y producir el material promocional y publicitario enfocado a los destinos turísticos del Estado, para fortalecer los planes de mercadotecnia nacionales e internacionales bajo la marca Caribe Mexicano.

DISEÑO E IMPRESIÓN DE MATERIAL PROMOCIONAL	TOTAL DE MATERIAL IMPRESO	% CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MATERIAL PROMOCIONAL
	TOTAL DE MATERIAL PROGRAMADO AL INICIO DEL AÑO	



III.2.6.3.3.- Crear el Proyecto "SUR" Caribe Mexicano.

PROYECTO "SUR CARIBE MEXICANO"	TOTAL DE ACCIONES REALIZADAS	% CUMPLIMIENTO DEL PROYECTO "SUR CARIBE MEXICANO"
	TOTAL DE ACCIONES PROGRAMADAS	

III.2.6.4.1.- Participar en los principales Eventos, Congresos y Festivales Turísticos Nacionales e Internacionales.

PARTICIPACIÓN EN PRINCIPALES EVENTOS, CONGRESOS Y FESTIVALES TURÍSTICOS NACIONALES E INTERNACIONALES.	TOTAL DE ASISTENCIA A EVENTOS	% DE CUMPLIMIENTO EN EL PROGRAMA DE EVENTOS
	TOTAL DE EVENTOS PROPUESTOS	

III.2.6.4.2.- Organizar en Coordinación con FPT de Cancún, CANIRAC, CPTM, AHQR y Empresarios el Festival Gastronómico del Caribe Mexicano.

ORGANIZACIÓN DEL FESTIVAL GASTRONÓMICO	TOTAL DE RESTAURANTES Y HOTELES PARTICIPANTES ASÍ COMO EVENTOS CONCRETADOS EN EL 2006	% DE CRECIMIENTO QUE SE LOGRA DENTRO DEL FESTIVAL GASTRONÓMICO
	TOTAL DE RESTAURANTES Y HOTELES PARTICIPANTES ASÍ COMO EVENTOS CONCRETADOS EN EL 2005	

III.2.6.5.1.- Participar en el Programa Mundo Maya coordinado por la Secretaría Federal de Turismo, y los Estados de la República Mexicana que integran la Región.

PARTICIPACIÓN EN EL PLAN DE PROMOCIÓN DEL PROGRAMA MUNDO MAYA	TOTAL DE ACTIVIDADES REALIZADAS PARA EL PROGRAMA MUNDO MAYA	% DE PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA
	TOTAL DE ACTIVIDADES PROPUESTAS POR EL PROGRAMA MUNDO MAYA	

III.2.6.5.2.- Gestionar conjuntamente con los Fideicomisos de Promoción Turística del Estado, campañas publicitarias y acciones promocionales cooperativas en el ámbito Nacional e Internacional, con el Consejo de Promoción Turística de México.

ACCIONES PROMOCIONALES COOPERATIVOS ENTRE LOS FIDEICOMISOS DE PROMOCIÓN TURÍSTICA EN EL ESTADO CON EL C. P. T. M.	TOTAL DE CONVENIOS FIRMADOS Y REALIZADOS	% DE CONVENIOS CONCRETADOS
	TOTAL DE CONVENIOS PROPUESTOS EN COOPERACIÓN CON EL C. P. T. M.	

III.2.6.6.3.- Coordinar la vinculación de los programas de turismo social municipal en el marco de integración estatal.

COORDINACIÓN DE LA VINCULACIÓN DE PROGRAMAS DE TURISMO SOCIAL MUNICIPAL	TOTAL DE ACCIONES PROMOCIONALES ACEPTADAS PARA LOS PROGRAMAS DE TURISMO SOCIAL MUNICIPAL	% ACCIONES PROMOCIONALES REALIZADAS POR ESTA DIRECCIÓN PARA LOS PROGRAMAS DE TURISMO SOCIAL
	TOTAL DE ACCIONES PROMOCIONALES PROPUESTAS PARA LOS PROGRAMAS DE TURISMO SOCIAL MUNICIPAL	

III.2.1.3.4.- Mantener actualizados los Contratos de los Fideicomisos que se encuentren sectorializados a la Secretaría Estatal de Turismo, con base en las modificaciones que sufran las normas legales aplicables.

REUNIONES CON CADA UNO DE LOS FIDEICOMISOS	TOTAL DE REUNIONES PROGRAMADAS POR FIDEICOMISO	% DE REUNIONES REALIZADAS DEL TOTAL DE PROGRAMADAS
	TOTAL DE REUNIONES REALIZADAS POR FIDEICOMISO	

III.2.1.5.1.- Proponer ante la Legislatura del H. Congreso del Estado, las actualizaciones constantes al marco jurídico que norma la actividad de la Secretaría Estatal de Turismo, a efecto de mantenerse en armonía con el marco jurídico Federal, y con las vinculadas al Sector turístico.



III.2.2.2.1.- Realizar propuestas ante la Legislatura del H. Congreso del Estado, para reformar las leyes vigentes, a efecto de adecuar la normatividad aplicable en materia fiscal y administrativa para dar certeza jurídica a los inversionistas que deseen invertir en proyectos turísticos en la Entidad.

INICIATIVAS DE LEY PROPUESTAS AL H. CONGRESO DEL ESTADO.	TOTAL DE INICIATIVAS REVISADAS, APROBADAS Y PUBLICADAS.	% DE INICIATIVAS DE LEY QUE FUERON PROPUESTAS RESULTARON APROBADAS Y PUBLICADAS.
	TOTAL DE INICIATIVAS PROPUESTAS.	

III.2.2.2.2.- Proporcionar asesoría a los empresarios que tengan interés en invertir en la Entidad, con base en la legislación aplicable.

GESTIONES	TOTAL DE GESTIONES REALIZADAS.	% DE GESTIONES DE QUE FUERON REALIZADAS DE LAS QUE FUERON SOLICITADAS.
	TOTAL DE GESTIONES SOLICITADAS	

III.2.7.3.1.- Proponer la realización de Convenios de Coordinación con Instituciones Estatales y Federales encargadas de la procuración e impartición de Justicia en el Estado, con la finalidad de proporcionar capacitación a su personal para otorgar a los turistas debida atención cuando estos sean víctimas de algún delito.

III.2.7.4.1.- Proponer la realización de Convenios de Coordinación con el Instituto Nacional de Migración, Aeropuertos y Puertos Marítimos del Estado para efficientar el servicio que esas instancias ofrecen al turista.

III.2.7.2.2.- Suscribir convenios con las Dependencias de los tres niveles de Gobierno encargadas de prestar los servicios de seguridad pública y tránsito, para que los programas de sus actividades incluyan apartados especiales de atención a los turistas, cuyas acciones les garanticen un eficiente auxilio.

PROYECTOS DE CONVENIOS	TOTAL DE PROYECTOS SUSCRITOS POR LAS PARTES	% DE PROYECTOS PROPUESTOS Y SUSCRITOS POR LAS PARTES.
	TOTAL DE PROYECTOS PROPUESTOS	

III.2.1.3.1.- Administrar con eficiencia y eficacia los recursos humanos, materiales y financieros de la Secretaría Estatal de Turismo.

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTAL	CANTIDAD DE RECURSOS EJERCIDOS AUTORIZADOS EN PROYECTOS Y PROCESOS	X %
	CANTIDAD DE RECURSOS PROGRAMADOS Y AUTORIZADOS PARA PROYECTOS	

III.2.3.1.3.- Dotar en toda la geografía Estatal a la Secretaría Estatal de Turismo de la infraestructura y equipamiento acorde a los servicios de calidad turística que ésta presta al sector.

MODERNIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LA SECRETARIA	PROYECTOS REALIZADOS	% DE INSTALACIONES DE CALIDAD
	PROYECTOS REQUERIDOS	

III.2.3.1.5.- Establecer estrategias de coordinación y generación de escenarios de afectación y coordinar los criterios para la disposición de recursos para acciones que permitan la operación de infraestructura turística tanto pública como privada, por la afectación de fenómenos meteorológicos.

ESTUDIO DE ESTRATEGIAS DE COORDINACIÓN Y ESCENARIOS DE AFECTACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PUBLICA Y PRIVADA	INVENTARIO DE INFRAESTRUCTURA SUSCEPTIBLE A AFECTACIÓN	% DE INFRAESTRUCTURA CON ESTRATEGIAS Y ESCENARIOS DE AFECTACIÓN
	TOTAL DE INFRAESTRUCTURA TURISTICA	

III.2.3.1.6.- Proponer la creación del Distintivo Estatal de Infraestructura Turística de Calidad que permita identificar a las obras que cumplen con el más alto estándar que aplique en la materia.

DISTINTIVO ESTATAL DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA DE CALIDAD	TOTAL DE ACCIONES REALIZADAS	% DE REALIZACIÓN DEL PROYECTO
	TOTAL DE ACCIONES PROGRAMADAS	

III.2.3.1.7.- Propiciar un programa de infraestructura turística que garantice la realización de obras con un nivel de calidad técnica y operativa.



PROGRAMA DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA DE CALIDAD TÉCNICA Y OPERATIVA	TOTAL DE ACCIONES REALIZADAS	% DE REALIZACIÓN DEL PROGRAMA
	TOTAL DE ACCIONES PROGRAMADAS	

III.2.3.2.2.- Crear e impulsar el Programa "Ciudades bonitas".

PROGRAMA CIUDADES BONITAS	CIUDADES DEL PROGRAMA CIUDADES BONITAS	% DE CIUDADES INCORPORADAS AL PROGRAMA CIUDADES BONITAS
	CIUDADES CANDIDATAS AL PROGRAMA CIUDADES BONITAS	

III.2.3.3.1.- Establecer un inventario de proyectos de infraestructura turística federales, estatales, municipales, ejidales, comunitarios, privados.

PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA	PROYECTOS INVENTARIADOS	% DE PROYECTOS EVALUADOS DEL INVENTARIO
	PROPUESTAS DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA	

III.2.3.3.2.- Elaborar un programa de identificación, documentación e impulso de proyectos estratégicos, estatales, regionales, y locales.

IMPULSO A PROYECTOS ESTRATÉGICOS	PROYECTOS ESTRATÉGICOS	% DE PROYECTOS IMPULSADOS
	PROYECTOS CONSIDERADOS ESTRATÉGICOS	

III.2.3.3.3.- Realizar convenios con los gobiernos Federal, Estatal y Municipal para financiar la ejecución de las obras necesarias para la dotación de infraestructura de apoyo a las actividades relacionadas con el turismo.



CONVENIOS PARA EL FINANCIAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA	ENTIDADES CON CONVENIO SUSCRITO	% DE ENTIDADES INCORPORADAS AL FINANCIAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA
	ENTIDADES DE FINANCIAMIENTO PARA INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA	

III.2.3.4.1.- Realizar un programa de señalización turística integral con base en un concepto de identificación del destino general y los particulares, que incluya el componente de actualización, rehabilitación y mantenimiento.

PROGRAMA DE SEÑALIZACIÓN	PROYECTOS DE SEÑALIZACIÓN	% DESTINOS CON PROYECTO DE SEÑALIZACIÓN
	DESTINOS DEL CARIBE MEXICANO	

III.2.3.5.1.- Elaborar un programa que garantice la operación de servicios turísticos de calidad en las zonas arqueológicas y áreas naturales protegidas.

PROGRAMA DE OPERACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ZONAS ARQUEOLÓGICAS Y ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS	PROGRAMA DE OPERACIÓN	% DE ZONAS ARQUEOLÓGICAS Y ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS CON PROGRAMA DE OPERACIÓN
	ZONAS ARQUEOLÓGICAS Y ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS	

III.2.3.5.2.- Gestionar ante las Autoridades responsables el mantenimiento, mejoramiento y construcción de servicios de calidad en las zonas arqueológicas y áreas naturales protegidas.

PROYECTO DE INFRAESTRUCTURA PARA ZONAS ARQUEOLÓGICAS Y ÁREAS NATURALES	PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA	% ZONAS ARQUEOLÓGICAS Y ÁREAS NATURALES CON PROYECTO DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA DE CALIDAD
	ZONAS ARQUEOLÓGICAS Y ÁREAS NATURALES EN OPERACIÓN Y CON VISITANTES	

III.2.1.4.3.- Apoyar a los municipios a realizar programas que fomenten la cultural y economía de sus comunidades.



III.2.1.7.6.-Analizar la repercusión económica que se genera a través de las producciones audiovisuales de la industria fílmica, y su repercusión directa como promoción turística mediante la difusión de las diferentes áreas de interés del Estado.

III.2.1.8.2.- Crear acuerdos de cooperación cinematográfica entre los Estados, que fortalezcan la industria en la región.

III.2.1.8.3.- Participar activamente en eventos de la Comisión Nacional de Filmaciones México, de la Asociación Internacional de Filmaciones, y aquellos que signifiquen importancia cinematográfica y audiovisual para el Estado.

III.2.2.2.6.- Fomentar la inversión hacia el sector turístico, por medio de capital de la industria audiovisual.

III.2.2.4.2.-Promover a través de la industria fílmica y audiovisual los nuevos desarrollos turísticos en el Estado.

III.2.6.3.2.- Diseñar y producir el material promocional y publicitario enfocado a los destinos turísticos del Estado, para fortalecer los planes de mercadotecnia nacionales e internacionales bajo la marca Caribe Mexicano.

DEMANDA SOLICITADA	ACCIONES EJECUTADAS	% DE ATENCIÓN DE DEMANDAS
	ACCIONES PROPUESTAS	

III.2.1.3.2.- Establecer programas de verificación con las direcciones municipales para el cumplimiento de la legislación vigente en el Sector Turístico, con el objeto de reducir las quejas e inconformidades de los turistas que nos visitan en el Estado.

PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN	PROGRAMAS ELABORADOS	% DE PROGRAMAS ESTABLECIDOS
	8 MUNICIPIOS	

III.2.1.7.5.- Crear y mantener actualizado el Registro Estatal de Turismo.

REGISTRO ESTATAL DE TURISMO	NUMERO DE EMPRESAS REGISTRADAS	% DE EMPRESAS REGISTRADAS
	$\frac{\text{NUMERO TOTAL DE EMPRESAS EN EL ESTADO}}{\text{NUMERO DE EMPRESAS REGISTRADAS}}$	

III.2.5.2.2.- Realizar foros y talleres para difundir la normatividad, aplicable al Sector Turístico.

FOROS Y TALLERES DE NORMATIVIDAD	FOROS Y TALLERES REALIZADOS	% DE DIFUSIÓN
	8 MUNICIPIOS	

III.2.5.3.2.-Promover los requisitos de las normas oficiales para la acreditación de Guías de Turistas.

PROMOVER LAS NORMAS OFICIALES	ACCIONES DE PROMOCIÓN	% DE CERTIFICACIÓN
	SOLICITUDES RECIBIDAS	

III.2.5.3.4.-Promover entre las agencias de viajes y prestadores de servicios turísticos que contraten Guías de Turistas acreditados.

CONTRATACIÓN DE GUIAS DE TURISTAS	GUIAS DE TURISTAS CERTIFICADOS	% CERTIFICACIÓN DE GUIAS DE TURISTAS
	GUIAS DE TURISTAS EXISTENTES	

III.2.7.5.2.- Fortalecer la atención a los turistas en materia de recepcionar y tramitar las quejas que ellos presenten en los términos de la norma oficial mexicana.

TRAMITE DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR TURISTAS	QUEJAS ATENDIDAS	% DE ATENCIÓN
	QUEJAS RECIBIDAS	

III.2.8.4.1.-Asesorar a los prestadores de servicios turísticos en materia de normatividad aplicable en el Estado para el desempeño de sus funciones.

ASESORIA A PRESTADORES DE SERVICIOS	ASESORIAS PROPORCIONADAS	% DE ATENCIÓN
	ASESORIAS SOLICITADAS	

III.2.4.3.1.- Coordinar y dar seguimiento al Fideicomiso de Playas de Cancún y realizar los trámites para su operación.



COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO	TOTAL DE ACCIONES REALIZADAS	% DE REALIZACIÓN DEL PROYECTO
	TOTAL DE ACCIONES PROGRAMADAS	

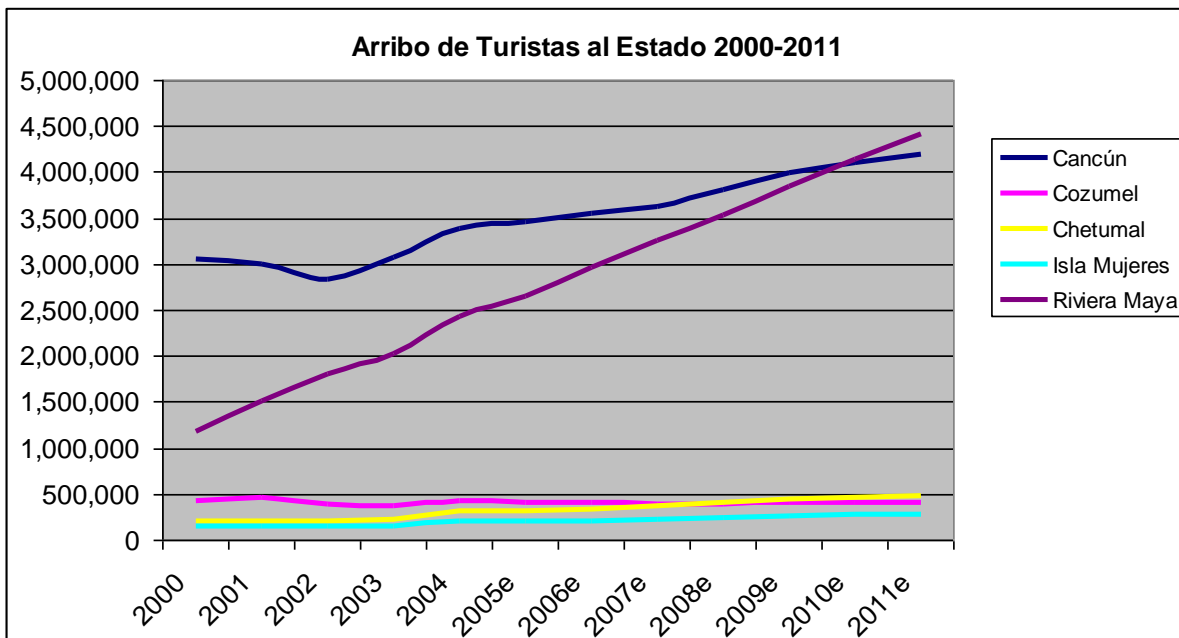


PERSPECTIVAS PARA EL TURISMO AL 2011

En el año 2000, el arribo de turistas a Quintana Roo fue de 5 millones, se estima que las visitas se incrementen hasta alcanzar los 9.7 millones para el 2011, es decir, un aumento del 94 por ciento.

ARRIBO DE TURISTAS

	Cancún	Cozumel	Chetumal	Isla Mujeres	Riviera Maya	Total Q. Roo
2000	3,045,682	421,541	207,582	144,793	1,184,249	5,003,847
2001	2,987,622	455,620	205,216	141,785	1,504,052	5,294,295
2002	2,827,406	383,676	204,371	141,548	1,793,864	5,350,865
2003	3,062,949	364,798	227,817	146,656	2,021,989	5,824,209
2004	3,375,597	418,598	312,924	200,542	2,418,623	6,726,284
2005e	3,455,733	400,865	318,445	196,444	2,643,363	7,014,850
2006e	3,556,397	410,965	336,147	205,925	2,954,431	7,463,865
2007e	3,618,277	392,821	361,887	218,486	3,247,785	7,839,256
2008e	3,803,816	389,942	398,714	237,147	3,536,831	8,366,450
2009e	3,988,694	404,125	433,528	254,655	3,833,313	8,914,315
2010e	4,093,955	404,963	460,231	268,443	4,133,021	9,360,612
2011e	4,194,412	395,267	479,505	276,141	4,410,408	9,755,733

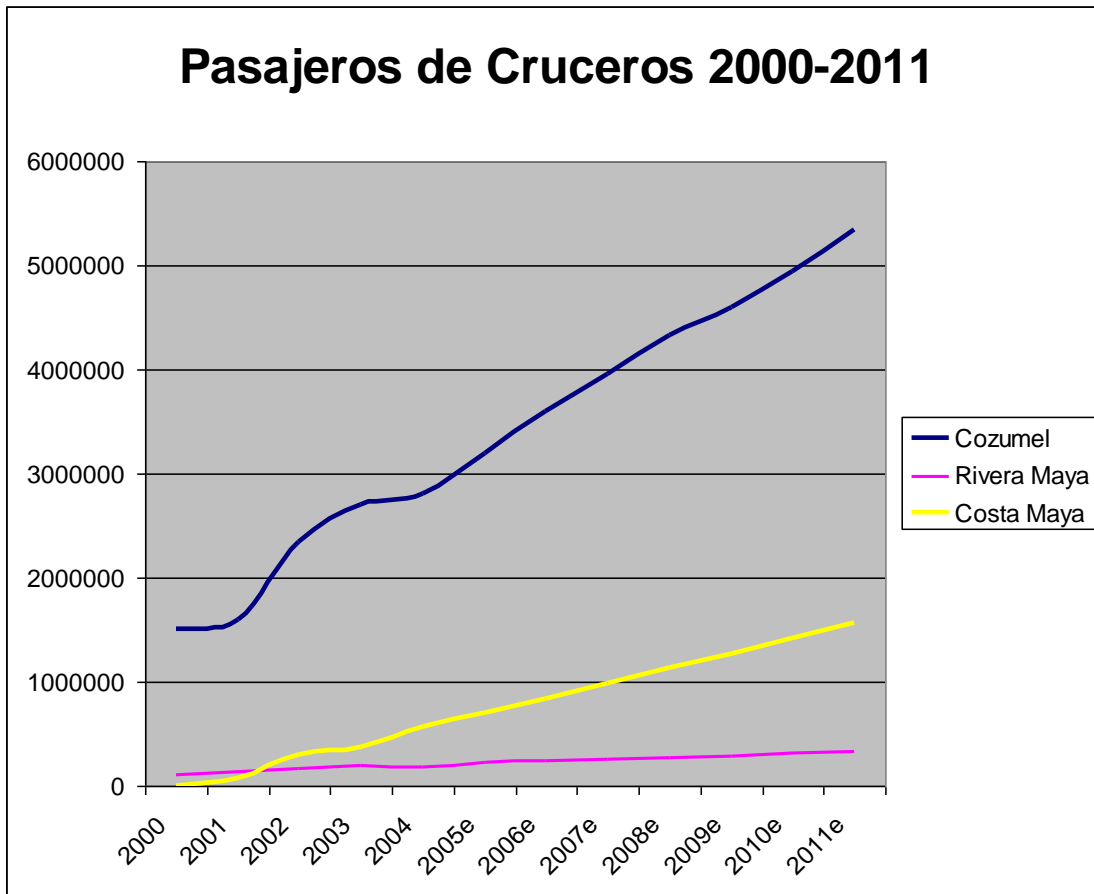


7.2 millones de visitantes, recorrerán aguas internacionales para conocer nuestros atractivos turísticos dentro de seis años.



Pasajeros de Cruceros

	Cozumel	Rivera Maya	Costa Maya	Total Q. Roo
2000	1502716	109769	0	1,612,485
2001	1594533	139658	75401	1,809,592
2002	2343135	165785	305776	2,814,696
2003	2708913	186606	375990	3,271,509
2004	2802039	176093	565223	3,543,355
2005e	3188989	219221	696662	4,104,872
2006e	3598687	233927	838808	4,671,422
2007e	3953534	253281	982322	5,189,137
2008e	4322573	269191	1135383	5,727,147
2009e	4591725	286501	1267890	6,146,116
2010e	4945787	306394	1423422	6,675,604
2011e	5337706	329334	1560477	7,227,516

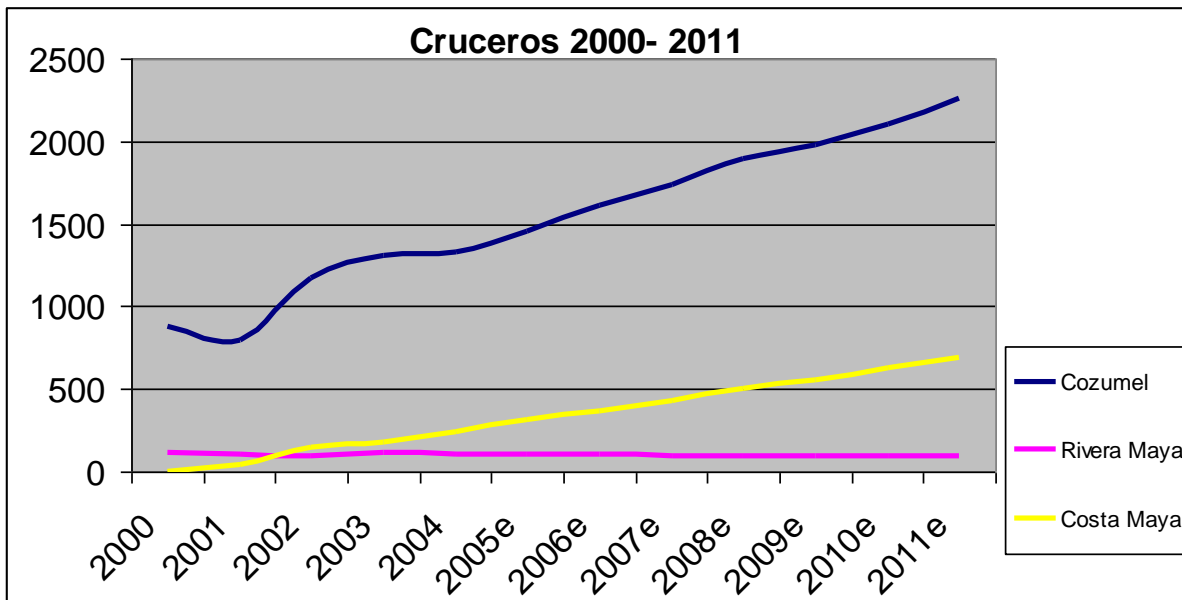


Recibiremos 3000 cruceros, un 200 por ciento más que los registrados durante el 2000.



CRUCEROS 2000 – 2011

	Cruceros			
	Cozumel	Rivera Maya	Costa Maya	Total Q. Roo
2000	883	119	0	1,002
2001	794	108	37	939
2002	1168	94	142	1,404
2003	1305	113	176	1,594
2004	1327	101	242	1,670
2005e	1449	105	310	1,864
2006e	1611	100	371	2,082
2007e	1742	98	434	2,273
2008e	1896	99	499	2,493
2009e	1977	99	556	2,631
2010e	2107	94	624	2,825
2011e	2256	94	686	3,036



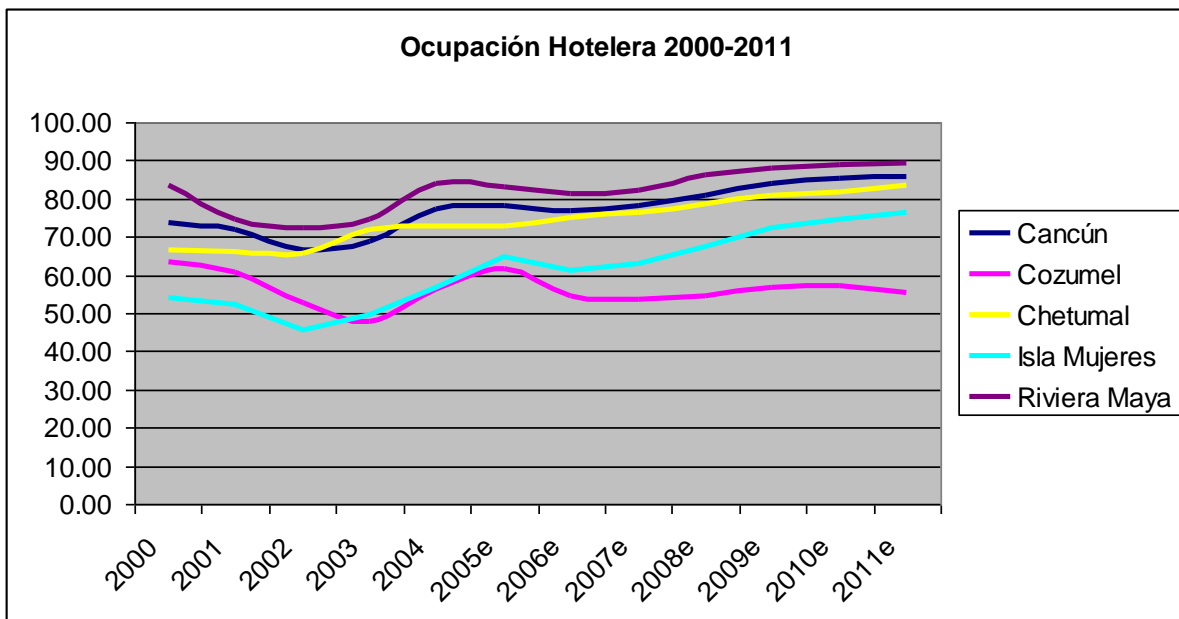
En el año 2011, deberemos atender a un total de 16.9 millones de turistas y visitantes que llegarán a Quintana Roo por mar, tierra y aire. Si seguimos trabajando para fortalecer a Quintana Roo en la actividad turística, la ocupación promedio estimada para el 2011 deberá llegar incrementarse por destino, como aquí se muestra: todos los destinos refieren aumento de ocupación, por ejemplo: Cancún, con el 73.59 de



ocupación en el 2000, deberá cerrar el 2011 con un 85.54 anual. Chetumal, pasar de un 66.66 por ciento en el 2000, a un 83.4 de ocupación promedio en el año 2011.

OCUPACIÓN PROMEDIO

	Cancún	Cozumel	Chetumal	Isla Mujeres	Riviera Maya
2000	73.59	63.49	66.66	54.11	83.44
2001	71.76	60.82	66.25	52.11	74.51
2002	66.48	52.68	65.47	45.51	72.33
2003	68.89	47.85	71.72	49.60	74.72
2004	77.35	56.33	72.76	56.90	83.84
2005e	78.01	61.57	72.79	64.83	82.98
2006e	76.81	54.33	74.92	61.05	81.45
2007e	77.99	53.54	76.53	63.11	82.25
2008e	80.82	54.61	78.75	67.49	85.97
2009e	83.86	56.58	80.65	72.23	88.16
2010e	85.08	57.08	81.52	74.65	89.03
2011e	85.54	55.23	83.40	76.39	89.16

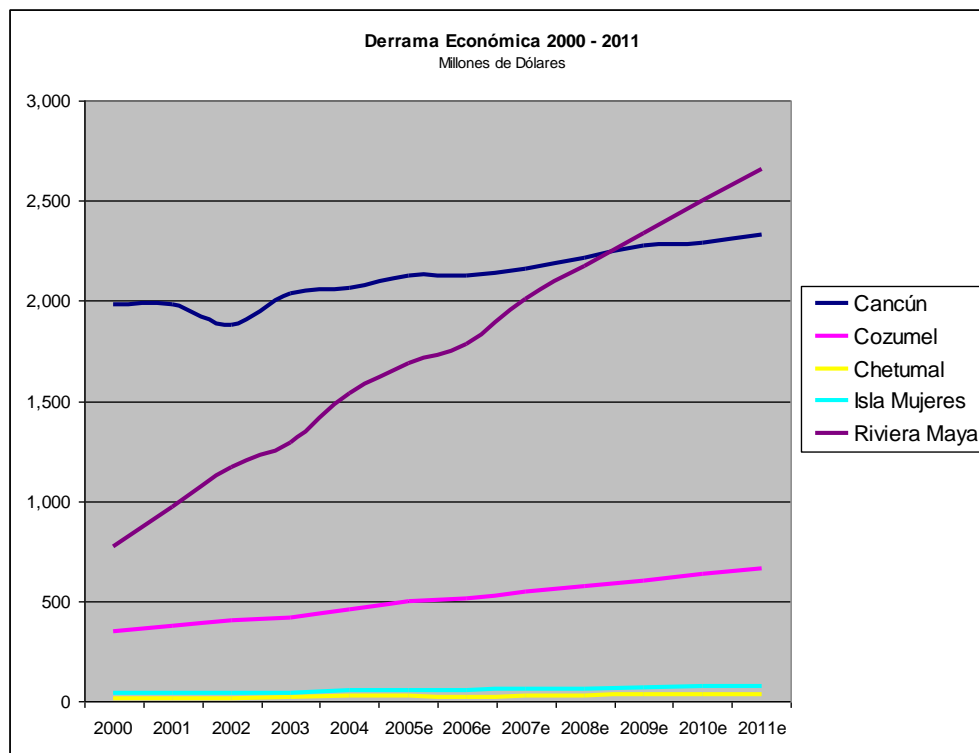


La derrama económica en dólares debe incrementarse en los próximos seis años en un 82 por ciento con relación a los 3,161 millones captados en el 2000.



DERRAMA ECONÓMICA ESTIMADA EN MILLONES DE DÓLARES

	Cancún	Cozumel	Chetumal	Isla Mujeres	Riviera Maya	Total Q. Roo
2000	1,980	350	16	40	775	3,161
2001	1,979	376	16	39	973	3,384
2002	1,879	404	16	38	1,165	3,503
2003	2,037	417	18	39	1,292	3,803
2004	2,064	455	25	53	1,541	4,138
2005e	2,127	498	26	55	1,690	4,396
2006e	2,126	516	23	56	1,784	4,505
2007e	2,159	544	27	59	2,008	4,797
2008e	2,213	574	30	64	2,170	5,052
2009e	2,273	605	32	69	2,334	5,313
2010e	2,291	637	33	73	2,503	5,537
2011e	2,331	664	34	75	2,656	5,760





La Secretaría Estatal de Turismo, con base en los lineamientos del plan estatal de desarrollo, se dio a la tarea de convocar a la participación de quienes integran el Subcomité Sectorial de Turismo en Quintana Roo, a través de cuatro mesas de trabajo: Capacitación, infraestructura, desarrollo y promoción.

Con base en el documento: Diversificación del Turismo, en el que se establece el Plan sectorial dentro del Plan Estatal de Desarrollo, se recibieron las propuestas para enriquecer el trabajo interno de la Secretaría e integrarlas a las estrategias y líneas de acción que conforman el plan estatal en materia turística.

Las participaciones fueron coincidentes para incrementar la afluencia turística, y aumentar al mismo tiempo la infraestructura para atender esa afluencia.

Para los turistas, se incluyen acciones que les brinden experiencias de calidad en entornos seguros y atractivos en el que puedan apreciar nuestra cultura.

El análisis en las mesas de trabajo concurre también en acciones que mejoren sustancialmente el nivel de vida de los habitantes, dando una mayor prosperidad y nuevas oportunidades laborales, sin que sufran explotación ni efectos perjudiciales en su calidad de vida, incluidas su cultura, sus creencias, sus tradiciones y su medio ambiente natural.

Todo ello apoyará al sector privado, en el logro de una rentabilidad a largo plazo; los representantes del sector manifestaron en las mesas de trabajo una mayor conciencia de su imagen empresarial, de la relación con sus trabajadores y de la importancia del cuidado del medio ambiente.

El programa del Plan Estatal de desarrollo turístico prevé que el crecimiento del turismo para los próximos años ofrezca excelentes oportunidades de extender la prosperidad, y prevenir las dificultades apreciables y amenazas potenciales para el medio ambiente y las comunidades locales.

Por otra parte, valora el papel que puede desempeñar el turismo en la lucha contra la pobreza.

Los trabajos que podamos realizar de aquí en adelante desde nuestras correspondientes responsabilidades, nos permitirá crear un entorno de sostenibilidad que aliente al sector privado, a los turistas y a otros agentes interesados en la actividad turística como el motor de un desarrollo sostenible para el Estado de Quintana Roo.

Fuentes:

- 1 Secretaría Estatal de Turismo en Quintana Roo
- 2 Organización Mundial del Turismo (OMT)
- 3 Administración Portuario Integral de Q. Roo (APIQROO)
- 4 Subcomité Sectorial de Turismo 2005-2011.