



RENOVAMOS PARA CRECER  
**SOLIDARIDAD**  
GOBIERNO MUNICIPAL - 2021 - 2024

# INFORME DE ACTIVIDADES DE LA SECRETARÍA DE TURISMO

## TERCER TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE EJERCICIO FISCAL 2021

FECHA DE ELABORACIÓN: 05 DE OCTUBRE DEL 2021



<b>“VÍNCULO CON GRUPO DE ACTORES DEL DESTINO PARA LA REALIZACIÓN DE PROYECTOS”</b>	
<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Despacho de la Secretaría de Turismo</b>
<b>Línea de acción PMD:</b>	2.1.18. Promover acciones para la planeación y el financiamiento de proyectos para el desarrollo turístico sustentable.
<b>Periodo que se informa:</b>	Del 01 de julio al 30 de septiembre del 2021.

**Objetivo:** Trabajar de manera coordinada entre diversos actores del destino involucrados en la actividad turística y el gobierno municipal, a través de la Secretaría de Turismo, con el fin de fortalecer el desarrollo del turismo en el Municipio y la región.

**Población objetivo:** Actores que participan en el desarrollo de la actividad turística.

**Resultados:** en este trimestre se tuvo una importante vinculación con los 4 grupos de actores involucrados en el fortalecimiento del desarrollo turístico, previamente establecidos.

Cabe aclarar que esta acción se enriqueció con la integración de actores de talla mundial que en un futuro cercano pudieran detonar el desarrollo de Playa del Carmen.

Grupo de actores contactados: 0

Listado de nuevos actores contactados por grupo:

Sociedad civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Alliance Aviation”, parte del grupo SACH Aviación.</li> </ul>
Empresarios del Sector turístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sr. Matthías Weiler, experto en Ventas y Mercadeo de Productos de Wetteronline.</li> <li>• Sr. Ekkehard A. Schaefer, director general de American Tours</li> <li>• Sras. Martina Beeken, directora para el Caribe y Latinoamérica y Monika Kosin, de la tour-operadora Der Touristik.</li> <li>• Sr. Oliver Feess, Senior Manager de Planeación de Condor Airlines.</li> </ul>
Directivos de Asociaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lic. Rodrigo Sagastegui, presidente de la “comunidad nómada digital” en Playa del Carmen.</li> </ul>
Funcionarios de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sra. Cecilia Villanueva, cónsul general de México en Frankfurt y el Sr. Eduardo Ruíz, cónsul adjunto.</li> </ul>



## Resultados:

Fecha: 28 de julio 2021

Se sostiene una reunión con Sra. Cecilia Villanueva, cónsul general de México en Frankfurt y con el Sr. Eduardo Ruíz, cónsul adjunto. Nos informan de algunas de las actividades promocionales que realizan para los destinos turísticos de México, así como su disposición para apoyarnos en promover Playa del Carmen. Nos proponen llevar a cabo la Semana de la Gastronomía Frankfurt-Playa del Carmen, en coordinación con hoteles de ambos destinos. Nos hacen un resumen de un evento similar que realizaron en Los Cabos, con mucho éxito. Aceptaron apoyarnos con reuniones de trabajo con actores clave del turismo alemán hacia el Caribe Mexicano a nuestra petición las citas se llevarían a cabo en las oficinas del Consulado.

Fecha: 30 de Julio 2021. Nos reunimos con el Sr. Mathtías Weiler, Wetteronline, experto en Ventas y Mercadeo de Productos. La empresa que representa se dedica a presentar el "estado del tiempo" todos los días y en diferentes horarios, a través de medios sociales. Su mercado cautivo ronda los 18 millones de personas diarias. Nos hizo una presentación de la plataforma, su forma de operar, estadísticas y alcances en la penetración de mercados. Nos sugiere participar colocando anuncios, imágenes y videos durante la exposición del estado del tiempo dirigido a potenciales visitantes a Playa del Carmen. Acordamos enviarle material promocional en alemán e invitar al sector turístico a incorporarse a un eventual proyecto promocional de nuestro destino turístico.

Fecha: 02 de agosto 2021.

Nos reunimos con el Sr. Ekkehard A. Schaefer, director general de American Tours, tour operadora de viajes a México, especializada en la Riviera Maya. Promotores del Caribe por más de dos décadas. Curiosamente Playa del Carmen no estaba en su catálogo de promoción. Se acordó, a raíz de esta reunión, incluir el destino y que les enviaríamos a la brevedad, información en alemán para que pudieran enriquecer su oferta. Presentamos el proyecto: "Multidestinos", mismo que les pareció factible y comercializable. Acordamos enviarle información más detallada del proyecto y trabajar en un plan de acción conjunto para lanzar este producto para la próxima temporada invernal diciembre 2021- abril 2022.

Fecha: 03 de agosto 2021.

Nos reunimos con las Sras. Martina Beeken, directora para el Caribe y Latinoamérica y Monika Kosin, encargada de negocios de la misma región, de la empresa Der Touristik, una de las tour-operadoras más importantes del Norte de Europa y de Alemania. Esta compañía envía alrededor de 50 mil turistas anualmente a la Riviera Maya. Manejan una fundación internacional que financia y apoya proyectos educativos relacionados con el



medio ambiente en países de economía emergente. Dimos a conocer el Proyecto Hotel-Escuela y les interesó para presentarlo a los integrantes de dicha fundación a fin de obtener financiamiento.

Fecha: 03 de agosto 2021.

Nos reunimos con el Sr. Oliver Feess, Senior Manager de Planeación de Condor Airlines. Aerolínea alemana establecida en 1955 con base en el aeropuerto de Frankfurt. Condor ofrece vuelos a destinos de ocio y opera regularmente a lugares como Cancún y el Caribe. Acordamos que esta Secretaría de Turismo, enviaría material publicitario en alemán, para promover Playa del Carmen en sus vuelos hacia Cancún.

Fecha: 04 de agosto 2021.

Reunión de trabajo con la cónsul general Cecilia Villanueva y el cónsul adjunto Eduardo Ruiz Mazón para hacer un resumen de la semana de trabajo.

Hablamos sobre la idea de promocionar la semana de la gastronomía Frankfurt–Playa del Carmen. El evento consiste en mostrar la gastronomía local de Playa del Carmen en un hotel en Frankfurt y viceversa haciendo un intercambio de promoción con prensa, radio y televisión.

Nosotros debemos conseguir un hotel o cadena patrocinadora del evento y el consulado consigue al hotel patrocinador en Frankfurt. Y nos ofreció hacerse cargo de los permisos para poder llevar los ingredientes necesarios para la semana de la exposición gastronómica. Sugirieron que ellos podrían invitar a Condor Airlines como patrocinador del evento.

Fecha: 17 de agosto del 2021; Playa del Carmen, Q. Roo.

En reunión de trabajo con el Lic. Rodrigo Sagastegui presidente de la comunidad nómada digital, que tiene su sede en Playa del Carmen, el tema fue la organización de la primera reunión internacional de nómadas digitales que tendrá lugar el próximo año en Playa del Carmen.

Fecha: 20 de agosto 2021. Lugar: Carretera federal Playa del Carmen. La Lic. Patricia Medina Zamora, Titular de la Secretaria de Turismo, participa en la inauguración de la escuela de Aviación, "Alliance Aviation", parte del grupo SACH Aviación; que impartirá las carreras de piloto privado, piloto comercial, sobrecargo, oficial de operaciones y técnico en mantenimiento.



Reunión con Lic. Rodrigo Sagastegui- "Comunidad nómada digital"



"Alliance Aviation" parte del Grupo SACH Aviation



Reunión con "Der Touristik"



Reunión con "American tours"



Reunión con "Der Touristik"



Reunión con la cónsul general de México en Frankfurt



<b>“VINCULACIÓN CON INSTANCIAS DE ATENCIÓN AL TURISTA PARA INTEGRARSE AL TRABAJO COORDINADO CON EL CAPTA”</b>	
<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Despacho de la Secretaría de Turismo</b>
<b>Línea de acción PMD:</b>	2.1.17. Crear y atender al turista en el Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA)
<b>Periodo que se informa:</b>	Del 01 de julio al 30 de septiembre del 2021.

**Objetivo:** Trabajar de forma coordinada entre el CAPTA y las dependencias de los tres niveles de gobierno para atender de manera integral las distintas problemáticas de los turistas nacionales e internacionales.

**Población objetivo:** Instancias de atención al turista

**Resultados:** Durante este trimestre no se tuvo vinculación con nuevas instancias. Mantuvimos la comunicación con las dependencias con las que hemos venido trabajando, relacionadas con la atención a las diversas problemáticas que día a día se atienden en el Centro de Atención y Protección al Turista, a cargo del personal asignado. Quienes escucharon, atendieron y canalizaron a las personas inmersas en alguna situación de emergencia: robo o extravío, pérdida de documentos, etc.

Se trabajó en estrecha vinculación con la Fiscalía General del Estado (Playa del Carmen), Oficinas de Migración, Seguridad Pública, Secretaría de Justicia Cívica y Convivencia Humana. Cabe destacar, el trabajo coordinado con las oficinas consulares en Playa del Carmen, especialmente, con el consulado de Argentina y de los Estados Unidos, debido al importante flujo en nuestro municipio, tanto de turistas como de residentes de dichos países.





**“OTRAS ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA (CAPTA)”**

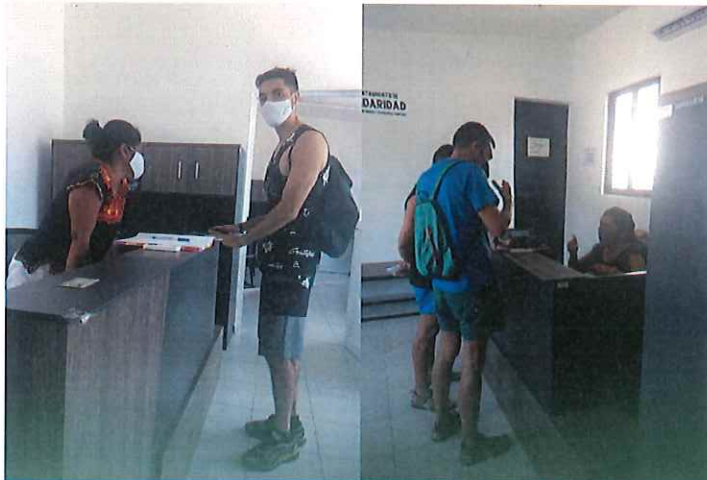
<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Despacho de la Secretaría de Turismo</b>
<b>Línea de acción PMD:</b>	2.1.17. Crear y atender al turista en el Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA)
<b>Periodo que se informa:</b>	Del 01 de julio al 30 de septiembre del 2021.

**Objetivo:** Implementar material y herramientas que contribuyan a un mejor servicio y atención a los turistas y visitantes del CAPTA.

**Población Objetivo:** Visitantes y población en general

**Resultados:** 2 acciones realizadas para fortalecer la atención y seguridad de nuestros turistas y visitantes.

Durante todo el mes de julio, el personal asignado al CAPTA, difundió entre los visitantes del Centro de Atención y Protección al Turista, el material de apoyo para la atención al turista, especialmente las cinco “Guías prácticas en caso de robo, abuso de autoridad, delitos sexuales, fraudes y lesiones al turista” y los Códigos QR que proporcionan información turística y recomendaciones de seguridad para los visitantes.







Fecha: 17 de agosto del 2021

La secretaria de turismo, Lic. Patricia Medina Zamora, en grabación del video para alertar de la proximidad de la tormenta "Grace" a ciudadanos y visitantes en la versión en inglés, el cual tuvo una amplia difusión en las redes sociales del H. Ayuntamiento.



Código QR para CAPTA



Video ante el paso de tormenta "Grace"

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

Elaboró: Lic. María Ceh Chulim/ Coordinadora de área



<b>“ACTIVIDADES PARA LA PROMOCIÓN DEL DESTINO”</b>	
<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción</b>
<b>Línea de acción PMD:</b>	2.1.15 Diversificar y promocionar los atractivos turísticos del municipio implementando acciones que fomenten la participación de los sectores público, social y privado.
<b>Periodo que se informa:</b>	Del: 01 de julio al 30 de septiembre del 2021.

**Objetivo:** Dar a conocer a nivel nacional e internacional a Playa del Carmen y sus atributos turísticos, con el fin de incentivar el flujo de visitantes en el destino.

**Población objetivo:** Proveedores de bienes y servicios turísticos, visitantes nacionales y extranjeros.

**Resultados:**

En este mes no se reportan actividades programadas, sin embargo se trabajó en otras 3 acciones que abonan al tema:

- ✓ Participación en la revista México Turismo Sustentable.
- ✓ Mapa Turístico.
- ✓ Campaña turística: “Playa del Carmen mucho más que un paraíso”.

- Participación en la revista México Turismo Sustentable

Dando seguimiento a la participación de Playa del Carmen como destino turístico en la revista México Turismo Sustentable en su edición especial Riviera Maya 2021, durante el mes de julio, se crearon los diseños que aparecerían en la revista. En este mismo periodo también se trabajó en la revisión de los textos generados para la publicación y en la selección de fotografías de acuerdo a los lineamientos que marca la editorial de la revista para los artículos que difunde.

Después de una ardua revisión y modificación de contenidos, finalmente, a mediados de septiembre, la editorial hace llegar de manera digital, la versión final de la revista, en donde Playa del Carmen destaca en la portada inicial de la revista, y asimismo se publica un artículo sobre el destino, su historia y sus bellezas naturales y culturales.

De igual manera se promociona al destino, como un destino de talla internacional y seguro para los viajeros extranjeros ya que cuenta con varios lugares con el certificado



“Save Travels”, otorgado por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo, como medida de seguridad ante la pandemia por COVID-19.

➤ Mapa Turístico

El Mapa Turístico es un proyecto para facilitar el tránsito de los turistas en Playa del Carmen, mostrando el centro de la ciudad y la ubicación de los principales puntos de servicios turísticos e interés para el turista; asimismo proporciona información complementaria de sugerencias a considerar durante la visita, e información de prestadores de servicios en el destino. Por lo que durante el mes de julio se trabajó en el diseño del mapa y en el contenido que se incluirá.

➤ Campaña turística: “Playa del Carmen, mucho más que un paraíso”.

Como parte de la campaña “Playa del Carmen, mucho más que un paraíso”, se elaboraron diseños con contenido de los principales atractivos naturales y culturales del destino, los cuales se pretende sean colocados a lo largo de la Quinta Avenida, que es el principal lugar por donde transitan los turistas.

Estos diseños cuentan con un código QR que, al ser escaneado, direcciona a los usuarios al video promocional oficial de la campaña: “Playa del Carmen, mucho más que un paraíso”. El uso del código QR permite ser compartido de persona a persona, por lo que la promoción se da de manera inmediata y tiene mayor alcance, incluso a nivel internacional, por el tipo de turistas que visitan el destino.

Asimismo, el código QR se incluyó en la revista México Turismo Sustentable con el propósito de llegar a más personas, en donde durante su edición especial del 2021, la revista contiene un artículo sobre Playa del Carmen como destino.

Cabe destacar que el video de la campaña, se elaboró con el propósito de reactivar la actividad turística después de la pandemia por COVID-19, por lo que transmite un sentimiento de esperanza y ánimo, además que muestra las bondades con las que cuenta el destino.



**Evidencias:**


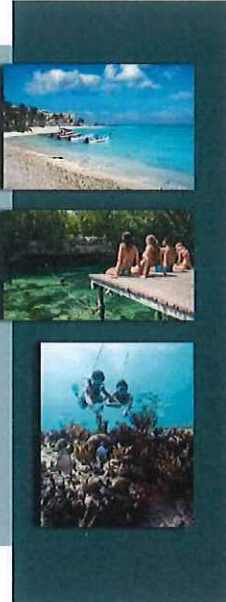


**PROTECCIÓN AL TURISTA**  
 El gobierno municipal, que promueve la creación de una zona turística, tiene en cuenta la seguridad de los turistas. Para ello, se ha establecido una coordinación con el área de turismo, el área de seguridad, el área de salud, el área de cultura y el área de deportes, para garantizar la seguridad de los turistas en Playa del Carmen. El Centro de Atención y Protección al Turista (CAPAT) brinda la atención de emergencia a los turistas, de manera inmediata, en cualquier momento del día y noche, así como en los días de festividad y días de descanso de los trabajadores, y brinda asistencia a los turistas en caso de emergencias y situaciones de riesgo, que se manejan de manera inmediata con el municipio de Solidaridad, Gobierno de Playa del Carmen.

**SERVICIOS QUE OFERCE AL TURISTA NACIONAL Y EXTRANJERO:**

- Proporcionar ayuda, asistencia e información.
- Cuidar a las distintas dependencias y responder de manera oportuna.
- Canalizar a los turistas extranjeros a sus consulados o embajadas respectivas.
- Brindar apoyo y orientación en situaciones de emergencia, contingencias y/o desastres naturales.

Un caso de emergencia, asistencia o atención de emergencia, puede ser reportado al número de atención al turista, 984 877 3050, o al correo electrónico: [sectur@gobiernosolidaridad.gob.mx](mailto:sectur@gobiernosolidaridad.gob.mx). El número de atención al turista, 984 877 3050, también puede ser reportado al número de atención al turista, 984 877 3050.



<b>“EVENTOS PARA LA DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA”</b>	
<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción</b>
<b>Línea de acción PMD:</b>	2.1.15 Diversificar y promocionar los atractivos turísticos del municipio implementando acciones que fomenten la participación de los sectores público, social y privado.
<b>Periodo que se informa:</b>	Del: 01 de julio al 30 de septiembre de 2021.

**Objetivo:** Crear nuevos productos y atractivos turísticos; así como fortalecer los ya existentes con el fin de generar una mayor afluencia de visitantes.

**Población objetivo:** Proveedores de bienes y servicios turísticos, visitantes nacionales y extranjeros.

**Resultados:** En este trimestre no se llevaron a cabo eventos para la diversificación de la oferta turística, ni actividades que abonen al tema. Debido a que nos encontrábamos en semáforo epidemiológico color naranja en la zona norte del estado motivo por el cual se evitaron los eventos masivos.

**Elaboró:** Diana Judit Dzul Huchín, Técnico Especializado.

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



"CURSOS DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA"	
<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Dirección de Operaciones y Capacitación Turística</b>
<b>Línea de acción PMD:</b>	2.1.14. Promover la profesionalización en el sector turístico para mejorar la calidad y competitividad en la prestación de servicios y la toma de decisiones.
<b>Periodo que se informa:</b>	Del: 01 de julio al 30 de septiembre del 2021.

**Objetivo:** Este programa se refiere a todos los cursos, talleres, capacitaciones y los demás rubros que contribuyan a la profesionalización de las personas que laboran en el sector turístico, así como a la ciudadanía interesada y vinculada a la actividad turística en nuestro Municipio, y en el Estado de Quintana Roo. A la fecha, hemos obtenido importantes resultados en cuanto a la calidad de los contenidos, el número de participantes y en los niveles de satisfacción.

**Población objetivo:** Personas que laboran en el sector turístico y población en general del Municipio de Solidaridad

**Resultados:**

Total de cursos impartidos: 3

Total de participantes: 59 empresarios y emprendedores del sector turístico.

Nombre de los cursos: "Procesos de innovación aplicados al turismo"

"Herramientas para un turismo siempre vigente"

"Elementos para generar un producto turístico inteligente"

Total de reuniones con actores del turismo en Solidaridad: 1

Empresa: Alianzas sostenibles

En el presente trimestre, se continuado trabajando para consolidar los objetivos, obteniendo importantes resultados en los temas de vinculación con el sector educativo a fin de ofrecer contenidos de calidad para los trabajadores del sector turístico y la población en general, v además de aumentar el número de participantes en cada curso o taller y obtener mejores niveles de satisfacción en nuestros participantes.

El 26 de agosto se lleva a cabo una reunión virtual con la empresa Alianzas Sostenibles en la cual participaron el Ing. Sergio Barceló y la Mtra. Ruth Carrillo, con el objetivo de platicar



y organizar el contenido de los siguientes cursos de capacitación: El principal requerimiento fue que estuvieran enfocados a dar respuesta a las nuevas tendencias internacionales en el sector turístico.

Se llevaron a cabo 3 cursos de capacitación durante las fechas 6,8 y 10 de septiembre del 2021 impartidos por la Mtra. Ruth Carrillo, de la empresa Alianzas Sostenibles, de manera virtual a través de la plataforma zoom, y en la cual se contó con la asistencia de estudiantes, profesionales de turismo, colaboradores de dependencias estatales de turismo, y académicos.

### Evidencias:





"RECORRIDOS VIVAMOS XAMAN HA"	
<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Dirección de Operaciones y Capacitación Turística</b>
<b>Línea de acción PMD:</b>	2.1.14. Promover la profesionalización en el sector turístico para mejorar la calidad y competitividad en la prestación de servicios y la toma de decisiones.
<b>Periodo que se informa:</b>	Del: 01 de julio al 30 de septiembre del 2021.

**Objetivo:** Crear conciencia de la importancia de la actividad turística del municipio y el cuidado de los recursos naturales y culturales, mediante la facilitación del acceso de la población en situación de vulnerabilidad, principalmente niños y adolescentes, a parques y lugares turísticos del municipio de Solidaridad.

**Población objetivo:** Población del municipio de Solidaridad, dando énfasis especial a niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad.

**Resultados:**

Número de recorridos: 4

Total de beneficiados: 120 niñas y niños  
(Edades comprendidas: entre 9 a 17 años)

Total, de mujeres: 58

Total, de hombres: 62

Colonias beneficiadas: 25

Lugar visitado: Parque Xcaret ubicado en la Riviera Maya.

Durante este trimestre solo se llevaron a cabo recorridos al parque Xcaret, forman parte del Programa: **"Vivamos Xaman- Há: el turismo es para todos"**.

Los días 17 y 24 de septiembre se realizaron un total de 4 excursiones al Parque "Xcaret", conformado por grupos de niños y adolescentes acompañados por adultos y padres de familia que son los responsables del orden, cuidado y buen comportamiento.

Dichos recorridos, totalmente gratuitos, comprenden una **visita educativa y recreativa** a cargo del staff y guías certificados de dicho parque.

A continuación, se desglosa las principales colonias del Municipio de Solidaridad beneficiadas con el programa:





**Programa “Vivamos Xaman Há: El turismo es para todos”**

Colonias participantes	Beneficiados
Villas del Sol	29
Colosio	12
Pescadores	10
Ejido	10
Centro	8
Bella Vista	8
Villamar	7
Guadalupana	7
Otras	29
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>



---

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

**Elaboró:** Diana Dzul Huchín/ Técnico Especializado de la Secretaría de Turismo.