



# PROGRAMA DE ATENCIÓN AL TURISTA

# El porqué

- El turismo es una prioridad en el Estado.
- Quintana Roo capta anualmente el 35.4% de turistas internacionales y 34.1% de divisas por turismo del país.
- Los turistas reportan un índice de satisfacción del 95%, con 52% de turistas repetitivos.
- En el 2017, el Estado de Quintana Roo recibió 16 millones 911 mil 163 visitantes.
- La actividad turística puede ser severamente afectada por la falta de seguridad o la **percepción de inseguridad** en los destinos.

## Puntos de partida

- El turista no está familiarizado con la normatividad y procedimientos legales-administrativos en caso de presentarse una situación que afecte su integridad física o patrimonio.
- No existe un nodo digital con la información necesaria para la orientación de qué hacer en caso de emergencia.
- Al estar en un país extranjero, con barrera en el idioma y en una situación de emergencia, el turista puede sentir desconfianza o ser vulnerable.
- La situación anterior puede provocarle estrés y propiciar que sea víctima de abusos o corrupción.

Proporcionar **asistencia, orientación y seguimiento** a los turistas nacionales y extranjeros que visitan el Estado de Quintana Roo, ante cualquier **situación de emergencia y/o de reclamo**, que afecten tanto su integridad física como su patrimonio; mediante **atención personalizada y coordinada** con las autoridades de los tres órdenes de gobierno, sociedad civil e iniciativa privada, con la finalidad de proporcionar al turista una experiencia agradable en nuestros destinos.

## Objetivo

# Agentes de Atención al Turista

- Riviera Maya y Zona Norte del estado,
- Abogados y abogadas con cédula profesional.
- Asistencia necesaria en casos de emergencias como:
  - accidentes, enfermedades, desastres naturales; de atención a víctimas en los casos de robos, delitos sexuales, extorsiones y cualquier atentado a la integridad física.
- Orientación y seguimiento en las quejas y denuncias contra prestadores de servicios turísticos, fraudes cibernéticos, entre otros.
- Podrán ser sus apoderados legales ante las instancias administrativas, judiciales, ministeriales y cualquier otra autoridad encargada de impartir justicia.

# Call Center



GUEST ASSIST



Más  
Información

- Herramienta de comunicación directa y rápida.
- Llamadas gratuitas a través de la app Guest Assist.
- **24** horas del día – **7** días de la semana.
- Agentes bilingües (inglés).
- Atención coordinada con el 911.

- Servicio de Taxi gratuito para turistas entre Fiscalías en Cancún



QUINTANA ROO  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEDETUR**  
SECRETARÍA DE TURISMO

# GUEST ASSIST

# Características

- Disponible en los idiomas inglés y español.
- Accesible desde cualquier navegador web móvil y descargable para guardar en los Smartphone.
- Comunicación telefónica gratuita al Call Center de la SEDETUR, desde los Smartphone.
- Comunicación telefónica gratuita al 911 (Emergencias), 088 (Policía Federal) y 078 (Asistencia Vial), desde los Smartphone.
- Procedimientos legales-administrativos.

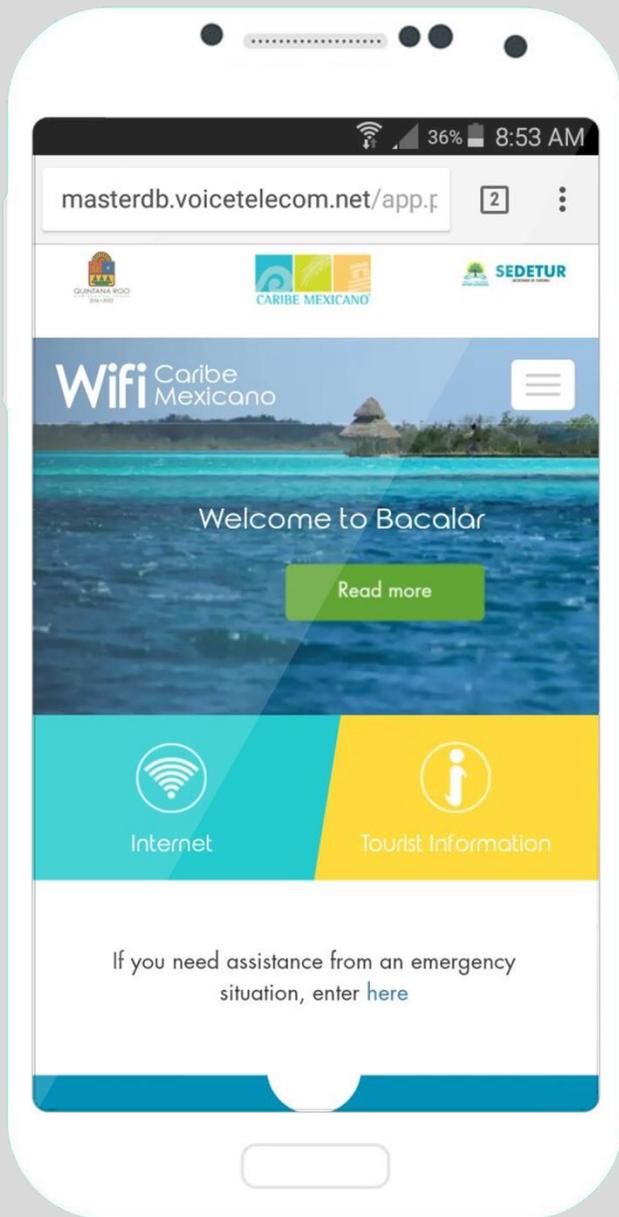
# Opciones generales de información

- Recomendaciones para viajar por Quintana Roo
- Extravío o robo de pasaporte
- Asesoría Jurídica
- Check In
- Tarjeta bancaria clonada
- Quejas contra prestadores de servicios turísticos
- Fraude cibernético
- Cuerpo consular y embajadas
- Asistencia en Carretera – 078
- Emergencias – 911
- Secuestro o extorsión – 088
- Atentado a la integridad física

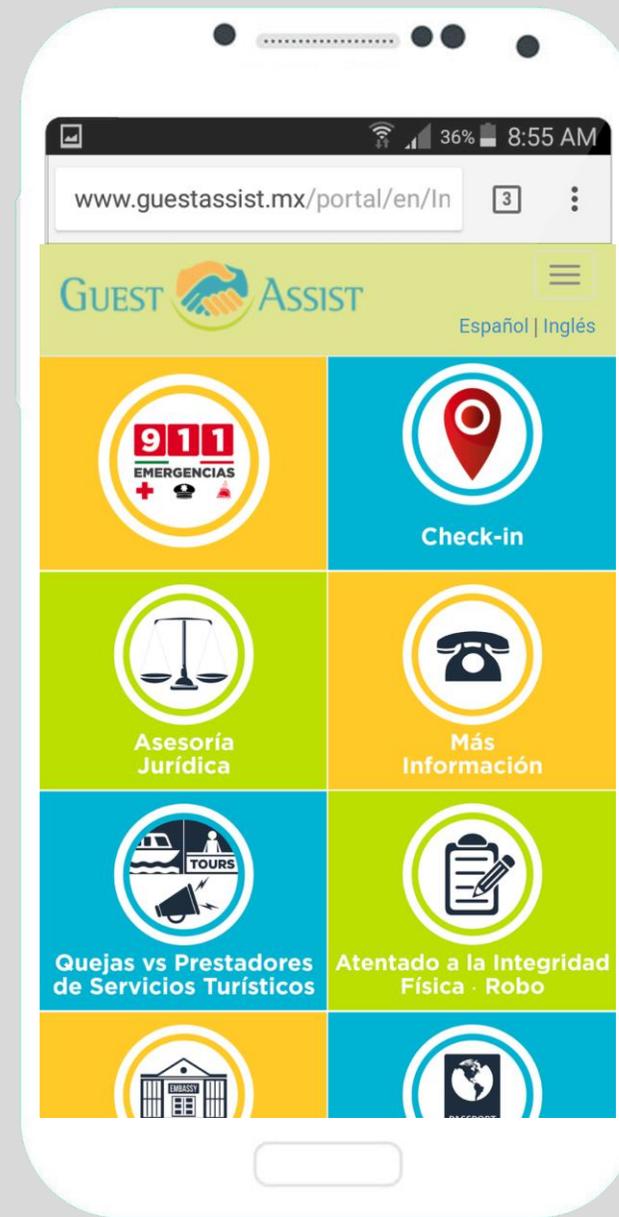
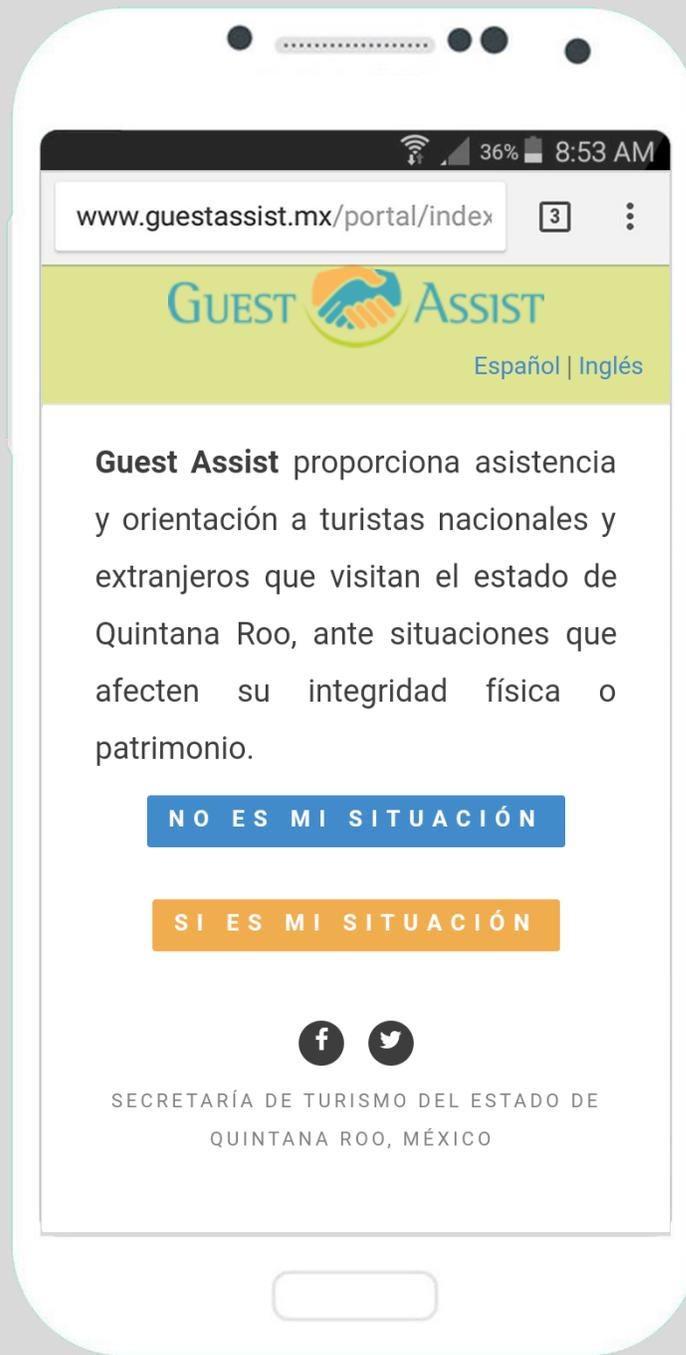




QUINTANA ROO  
GOBIERNO DEL ESTADO



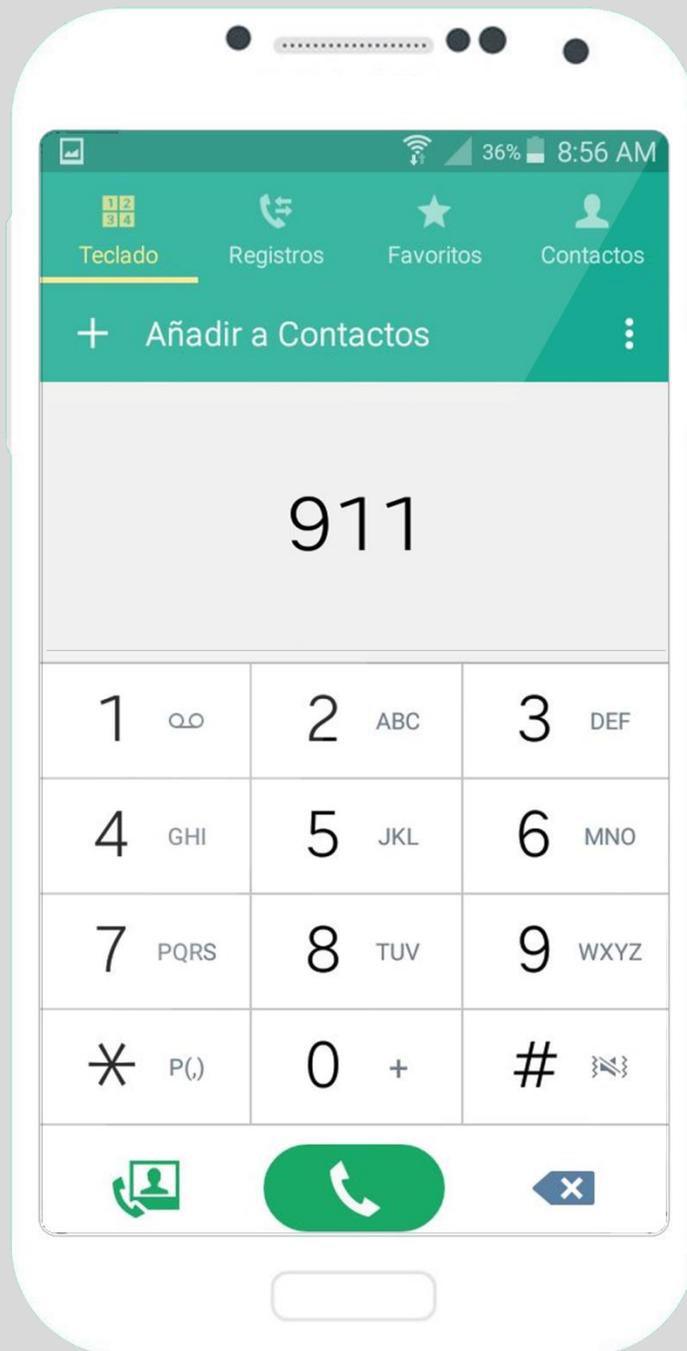
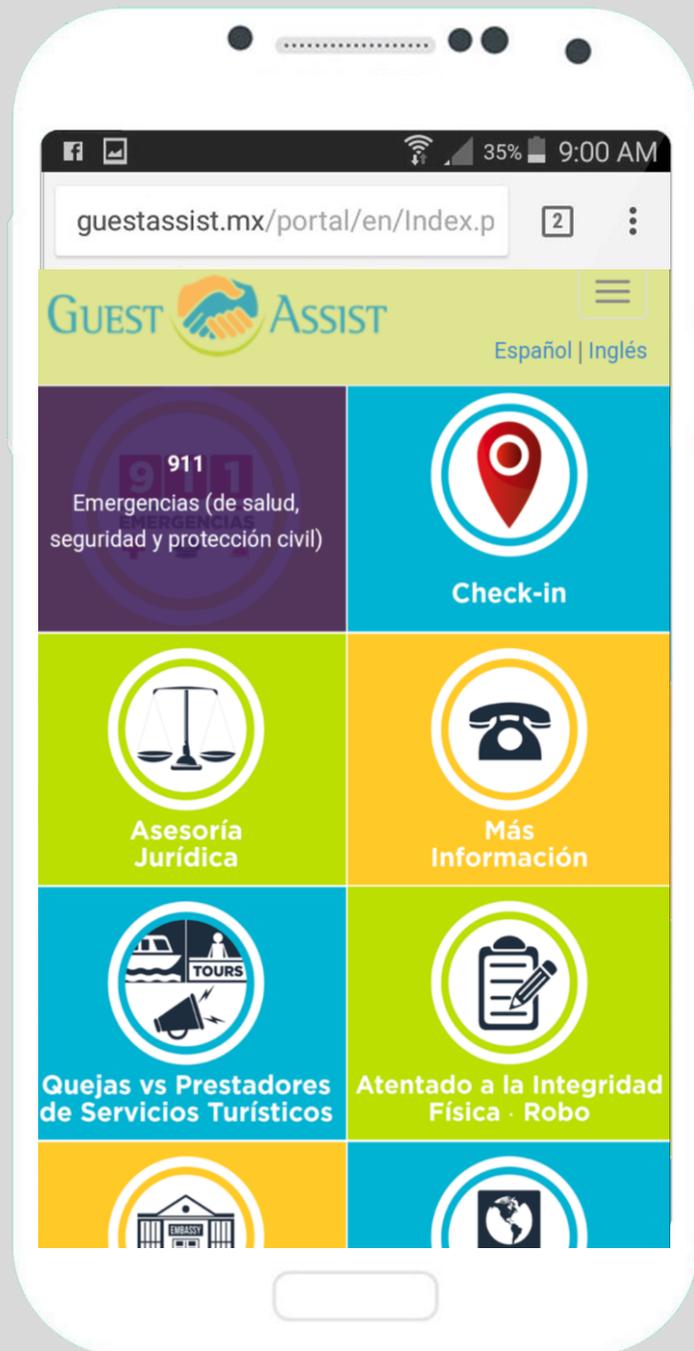
SEDETUR  
SECRETARÍA DE TURISMO





QUINTANA ROO  
GOBIERNO DEL ESTADO

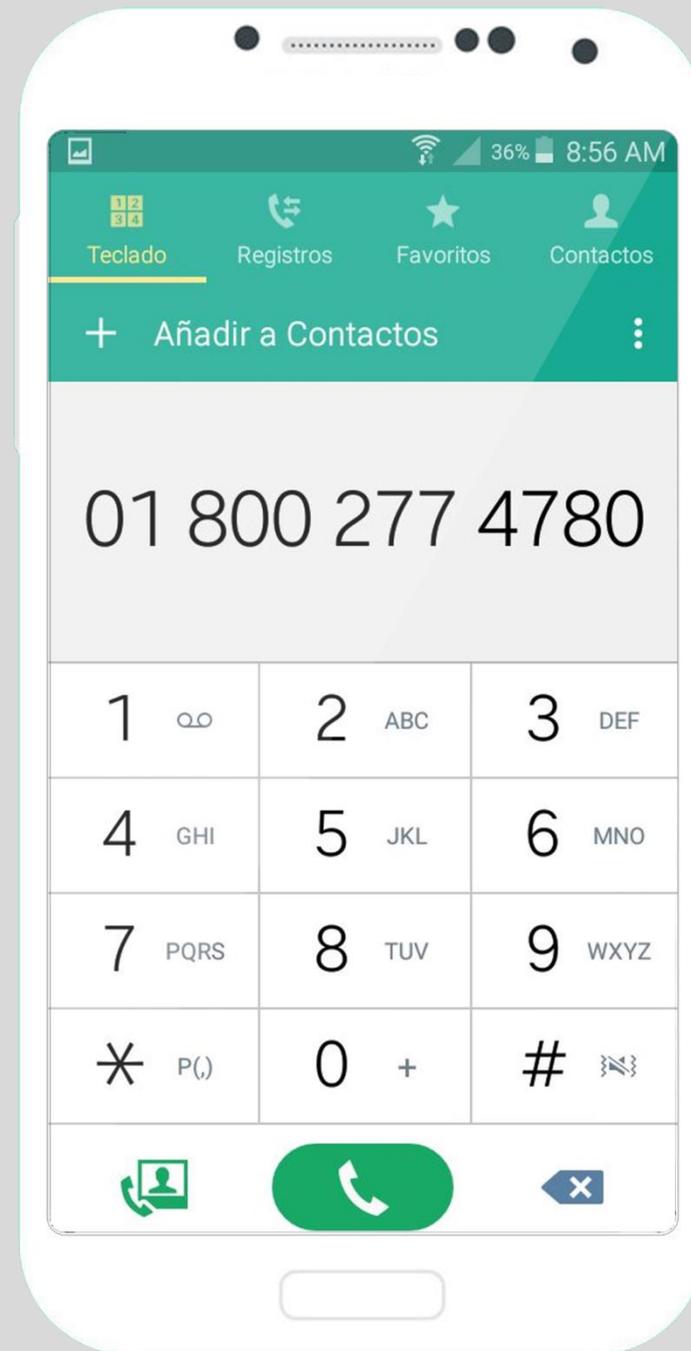
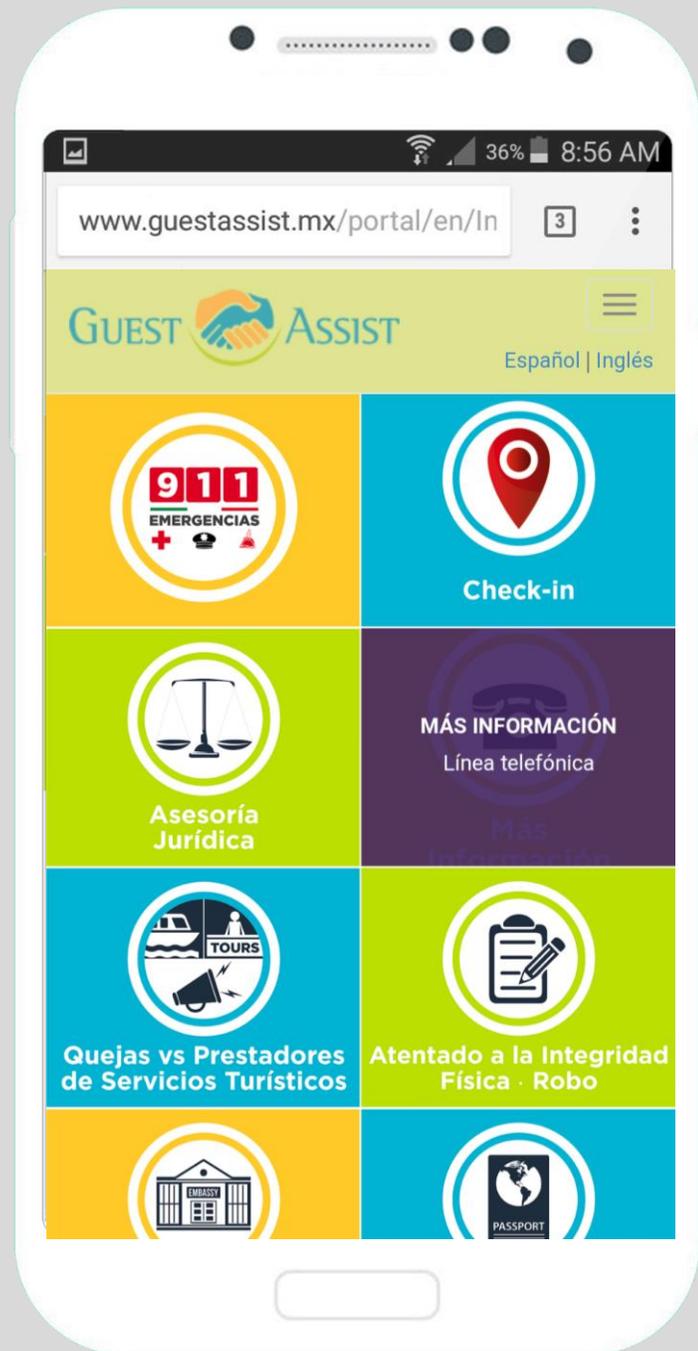
**SEDETUR**  
SECRETARÍA DE TURISMO





QUINTANA ROO  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEDETUR**  
SECRETARÍA DE TURISMO





QUINTANA ROO  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEDETUR**  
SECRETARÍA DE TURISMO

<http://guestassist.mx/>



**MTRA. LARISSA KREUTZ IMMICH**  
DIRECTORA DE ATENCIÓN AL TURISTA  
SECRETARÍA DE TURISMO DE QUINTANA ROO

Tel. (998) 881 9000 ext. 43652  
Cel. (998) 870 5562  
Email: larissaki.sedetur@gmail.com