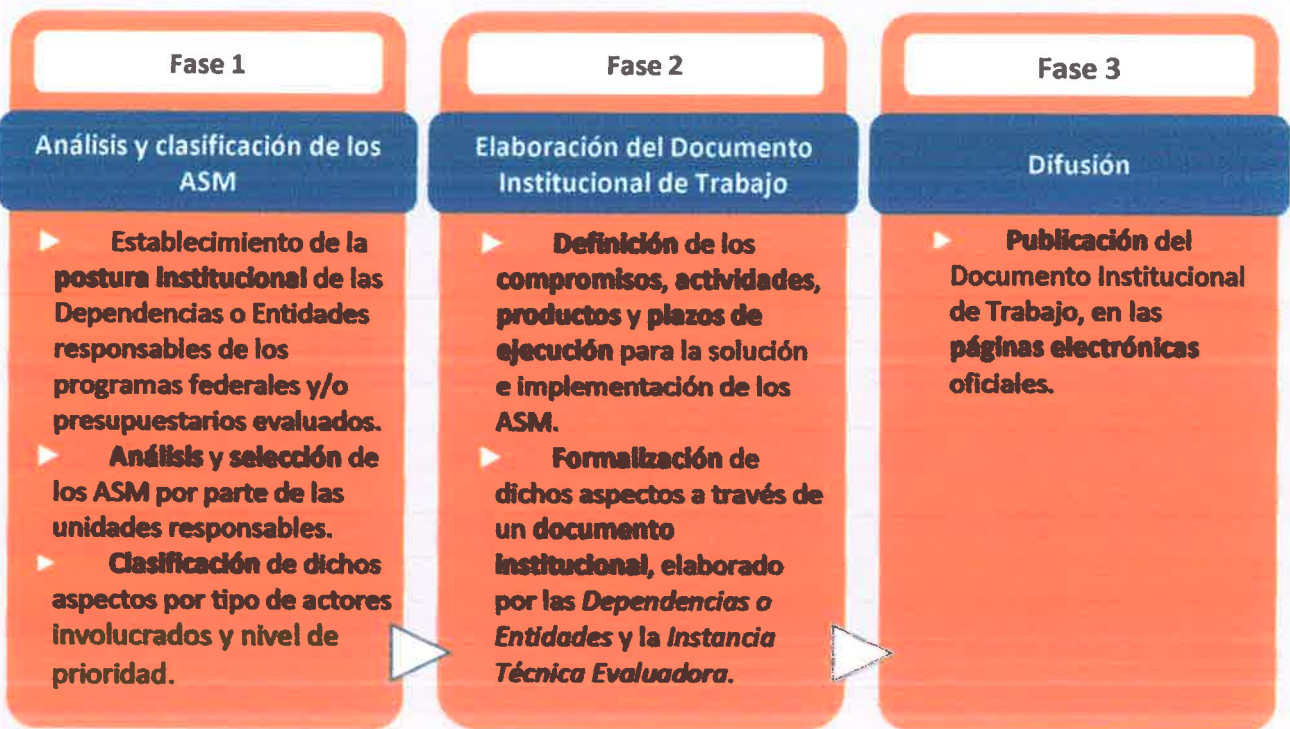


## Documento Institucional de Trabajo

para el seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de la evaluación externa del programa presupuestario E050 – Mejora de la calidad turística

- Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 85 fracción I, 110, 111 segundo párrafo de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 54 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental; 49 de la Ley de Coordinación Fiscal; 15 fracción IV y XI, y 37 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación; en los que se establece que el ejercicio de los recursos de los fondos de aportaciones y demás recursos federales que sean transferidos a las entidades federativas, deben ser evaluados por la instancia técnica de evaluación o por organismos independientes especializados en la materia; la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla, a través de la Dirección de Evaluación adscrita a la Subsecretaría de Planeación, en el marco de las atribuciones conferidas a dicha Unidad Administrativa en los artículos, 35 fracción LXXXVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla; 5 fracciones I y IX; 49 fracciones XXXII y XXXIII y 53 fracciones II, X, XI, XIV y XV del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas y Administración, coordinó y supervisó la Evaluación de Indicadores del programa presupuestario E050- Mejora de la calidad turística correspondiente al ejercicio fiscal 2013, realizada por la empresa consultora Tecnología Social para el Desarrollo (TECSO) S.A. de C.V.
- Asimismo, de conformidad con lo establecido en los artículos 5 fracción I y IX, 113 fracciones V y VIII, 114 fracciones VIII y IX de la Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Puebla, 35 fracción LXXXVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla, 53 fracción IV del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas y Administración, las Dependencias y Entidades deben dar seguimiento a las recomendaciones derivadas de las evaluaciones realizadas a los programas presupuestarios a su cargo.
- En este contexto, la Dirección de Evaluación estableció el **Proceso de Seguimiento a los ASM 2015**, el cual fue diseñado con base en la metodología empleada a nivel federal por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) para este mismo fin. Dicho proceso tiene como propósito establecer el mecanismo oficial con el cual las evaluaciones realizadas retroalimenten el ciclo presupuestario hacia la mejora continua y contempla las siguientes fases:

Proceso de Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora 2015



- Derivado de lo anterior, la Dirección de Evaluación de la Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Finanzas y Administración, elaboró el presente Documento Institucional de Trabajo, en el cual se formaliza la **Postura Institucional** y el **compromiso de implementación de los Aspectos Susceptibles de Mejora** identificados en la Evaluación de Indicadores efectuada en 2014 al PP E050.
- La Titular de la Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, de la Secretaría de Turismo, dará seguimiento a las acciones para solventar los elementos que se describen en los **Anexos I y II**, referentes al programa presupuestario **E050-Mejora de la calidad turística**. Dichas acciones corresponden con la aceptación de 4 de las 7 recomendaciones que fueron analizadas y clasificadas por la Unidad Administrativa antes mencionada.
- La **fecha de término** para la implementación de los ASM referentes al diseño del programa presupuestario E050, será a más tardar el quince de noviembre del año en curso en correspondencia con la entrega de la iniciativa de Ley de Egresos del Estado por parte del Ejecutivo del Congreso, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 50 fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.

*Proceso de Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora 2015*

- La **evidencia** que permitirá verificar la implementación de los ASM al diseño del programa presupuestario será el anexo de “Desagregación Programática” de la Iniciativa de Ley de Egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2016.
- La **fecha de término** y la **evidencia** de aquellos ASM diferentes al diseño del programa presupuestario serán definidas en el proceso de seguimiento a los ASM 2016.



**MARIA AUXILIO JOSEFINA TORRES ABLANEDO**  
**DIRECTORA DE DESARROLLO DE EMPRESAS**  
**TURÍSTICAS DE LA SECRETARÍA DE TURISMO**



**LUIS DAVID GUZMÁN ALANIS**  
**DIRECTOR DE EVALUACIÓN DE LA SECRETARÍA**  
**DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN**

Proceso de Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora 2015

**Anexo I:**

E050-Mejora de la calidad turística

No.	Tema de Evaluación	Aspectos Susceptibles de Mejora	Nivel de Prioridad		Posición Institucional de la Dependencia o Entidad	Clasificación	Área(s) Responsable(s)
1	Lógica Vertical	El problema que resuelve el programa presupuestario no puede ser planteado como: "la ausencia de programas" por lo que se recomienda verificar la redacción del problema planteado. (Ver Anexo II)	a) ¿Es viable la implementación del ASM?	Sí	Se tomará en consideración la recomendación para la redacción del árbol de problemas del PP para el proceso 2016.	Específico, Institucional	Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, de la Secretaría de Turismo
			b) ¿La Dependencia o Entidad, acepta el ASM o recomendación?	Sí			
2	Lógica Vertical	El árbol de problemas y el árbol de objetivos, presentan imprecisiones conceptuales que afectan directamente las relaciones de causalidad lógicas que deben contener estos elementos de planeación, por lo que se sugiere fortalecer la estructura lógica del árbol del problema, así como verificar que su traducción al árbol de objetivos y a la MIR no altere dichas relaciones de causalidad. (Ver Anexo II)	a) ¿Es viable la implementación del ASM?	Sí	Se tomará en consideración la recomendación para la construcción del Marco Lógico (árbol de problemas, árbol de soluciones y MIR) del PP para el proceso 2016.	Específico, Institucional	Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, de la Secretaría de Turismo
			b) ¿La Dependencia o Entidad, acepta el ASM o recomendación?	Sí			
3	Lógica Horizontal	Se observó una débil vinculación entre el resumen narrativo y el indicador en los diferentes niveles de la MIR. (Ver Anexo II)	a) ¿Es viable la implementación del ASM?	Sí	Se tomará en consideración la recomendación para la construcción o adopción de los indicadores correspondientes al PP para el proceso 2016.	Específico, Institucional	Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, de la Secretaría de Turismo
			b) ¿La Dependencia o Entidad, acepta el ASM o recomendación?	Sí			
4	Lógica Horizontal	Para los indicadores estratégicos (Fin y Propósito) se presentan variables en términos absolutos por lo que se sugiere seguir las recomendaciones técnicas que emite la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para cumplir con los elementos mínimos requeridos en la construcción de la MIR. Esto debido a que el método de cálculo debe contar con expresiones matemáticas, así como dos variables para su cálculo. (Ver Anexo II)	a) ¿Es viable la implementación del ASM?	Sí	Se tomará en consideración la recomendación para la construcción o adopción de los indicadores correspondientes al PP para el proceso 2016.	Específico, Institucional	Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, de la Secretaría de Turismo
			b) ¿La Dependencia o Entidad, acepta el ASM o recomendación?	Sí			

Proceso de Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora 2015

**Anexo II:**

**MIR del PP E050: Mejora de la calidad turística 2013 y 2015**

(Niveles Fin, Propósito y Componentes)

POBLACIÓN OBJETIVO	
2013	2015
Unidades económicas en el subsector de servicios de alojamiento temporal y preparación de alimentos y bebidas en el municipio de Puebla.	Empresas del sector turístico en Puebla con bajos niveles de competitividad.

ÁRBOL DEL PROBLEMA		ÁRBOL DE SOLUCIONES/OBJETIVOS		MIR (RESUMEN NARRATIVO / INDICADOR)	
EFECTOS		FINES		FIN	
2013	2015	2013	2015	2013	2015
Los atractivos turísticos poblanos no cuentan con la infraestructura, calidad y promoción debida para su difusión.	Las empresas no cuentan con estándares que fomenten la calidad en el servicio.	Promocionar los atractivos turísticos poblanos mediante el desarrollo de productos turísticos, un sistema integral de calidad e información y la difusión de los mismos.	Impulsar un sistema de buenas prácticas turísticas con certificaciones estatales.	Contribuir a la promoción de los atractivos turísticos poblanos mediante el desarrollo de productos turísticos, un sistema de calidad e información y la difusión de los mismos. (Derrama económica)	Contribuir al aumento de la afluencia de visitantes en la entidad, mediante el trabajo de los tres niveles de gobierno de forma conjunta, para fusionar planes y proyectos que impulsen a Puebla nacional e internacionalmente. (Afluencia de visitantes)

PROBLEMA CENTRAL		SOLUCIÓN		PROPÓSITO	
2013	2015	2013	2015	2013	2015
Los servicios que ofrecen las empresas del sector turístico carecen de la calidad y profesionalización necesaria.	Las empresas del sector turístico en Puebla interesadas en procesos de certificación constantemente carecen de capacitación y profesionalización, situación que afecta gravemente su competitividad.	Mejorar la calidad de los servicios que ofrecen las empresas del sector turístico.	Mejorar la calidad de los servicios que ofrecen las empresas del sector turístico que se verá reflejado en un incremento de su nivel de competitividad.	Las empresas del sector turístico mejoran la calidad de sus servicios. (Afluencia de visitantes)	Las empresas del sector turístico en Puebla con bajos niveles de competitividad, se benefician del aumento en la ocupación hotelera derivado de la mejora en la calidad de los servicios turísticos. (Ocupación hotelera)

Proceso de Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora 2015

**Anexo II (continuación)**

**MIR del PP E050: Mejora de la calidad turística**

(Niveles Fin, Propósito y Componentes)

ÁRBOL DEL PROBLEMA		ÁRBOL DE SOLUCIONES/OBJETIVOS		MIR (RESUMEN NARRATIVO / INDICADOR)	
CAUSAS (1°NIVEL)		MEDIOS (1°NIVEL)		COMPONENTES	
2013	2015	2013	2015	2013	2015
* Estrategias débiles para la mejora sustancial de la oferta hotelera en los municipios con vocación turística.	1. Información turística desactualizada.	Estrategias para la mejora sustancial de la oferta hotelera en los municipios con vocación turística.	Generar sistemas de información para la atención al turista, antes, durante y después de sus viajes con información actualizada.	Estrategias para la mejora sustancial de la oferta hotelera en los municipios con vocación turística desarrolladas. (Ocupación hotelera)	1. Sistema de calidad turística para el estado, implementado. (Número de acciones del sistema de calidad turística para el estado de Puebla)
* Escasa potencialización de la atraktividad turística del estado de Puebla.	2. Disminución de la afluencia turística del estado.	Potencializar la atraktividad turística de los municipios del estado.	Desarrollar estrategias para la mejora sustancial de la oferta hotelera en los municipios con vocación turística.	Atraktividad turística de los municipios del estado de Puebla, potencializada. (Porcentaje de atraktividad del estado de Puebla)	2. Supervisión de comités de pueblos mágicos realizada (Porcentaje de supervisiones de los comités de pueblos mágicos)
* Escasez de programas de capacitación y certificación.	3. Falta de procesos estandarizados y controlables de los servicios turísticos de estado.	Impulsar programas de capacitación y certificación.	Elaborar un programa integral de capacitación y competitividad turística.	Programas de capacitación y certificación impulsados. (Variación porcentual de empresas participando en esquemas de certificación)	Oferta hotelera en los pueblos mágicos incrementada (Variación porcentual de la oferta hotelera en los pueblos mágicos)

7

*[Handwritten signature]*