



Subsecretaría de Planeación

Dirección de Evaluación

**Informe sobre la Evaluación de Consistencia
y Resultados del Programa Presupuestario
E-050 “Mejora de la Calidad Turística”**

Ejercicio Fiscal 2014

ÍNDICE

Introducción	1
Sección 1: Apartados de la Evaluación de Consistencia y Resultados	3
1.1 Diseño	6
1.2. Planeación y Orientación a Resultados	19
1.3. Cobertura y Focalización	28
1.4. Operación	31
1.5. Percepción de la Población Objetivo	48
1.6. Medición de Resultados	49
Sección 2: Hallazgos, recomendaciones y conclusiones	57
2.1. Hallazgos y Recomendaciones de la Evaluación	58
2.2. Análisis FODA	60
2.3. Tabla Resumen de la Evaluación.....	61
2.4. Conclusiones de la Evaluación	62
Sección 3: Anexos	63
3.1. Definición y Cuantificación de la Población.....	64
3.2. Cobertura del Programa	64
3.3. Indicadores del Programa Presupuestario	65
3.4. Propuesta Matriz de Indicadores para Resultados.....	67
3.5. Diagrama de Flujo	69
3.6. Gastos Desglosados del Programa.....	75
3.7. Contenido del Manual de Procedimientos	76

Introducción

1

De acuerdo con lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 108 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, los recursos públicos deberán administrarse con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, para satisfacer los objetivos a los que estén destinados. Por lo anterior, el gobierno del Estado de Puebla implementó el esquema del Presupuesto basado en Resultados (PbR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), con lo que se busca que los recursos públicos se asignen prioritariamente a los programas que generan más beneficios a la población y que se corrija el diseño de aquéllos que no están funcionando correctamente.

Los Programas Presupuestarios (PP), de acuerdo con la Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Puebla, son los instrumentos con los que se organizan, en forma representativa y homogénea, las actividades integradas y articuladas que proveen productos (bienes y servicios), tendientes a lograr un resultado y beneficio en una población, y se inscriben los objetivos que las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal (APE) pretenden alcanzar.

Derivado de lo anterior, la evaluación de dichos instrumentos cobran mayor importancia ya que dicho proceso permite identificar elementos para mejorar su gestión y resultados. En este contexto, la Dirección de Evaluación contempló en el Programa Anual de Evaluación para el ejercicio fiscal 2015, la Evaluación de Consistencia y Resultados (ECR) del programa presupuestario E050-Mejora de la Calidad Turística.

Es importante mencionar que con este análisis se dará continuidad a la evaluación de Indicadores¹ realizada en 2014 para estos mismos PP, debido a que la aplicación de este tipo de evaluaciones, de acuerdo con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, corresponde con la etapa de “consolidación” del “Ciclo de la Evaluación”².

La metodología empleada para realizar dicha evaluación fue tomada del Modelo vigente de Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados, emitido por el Consejo Nacional para la Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), y a través de 51 reactivos distribuidos en 6 apartados, se busca analizar sistemáticamente el diseño y desempeño global del programa, para mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados con base en la matriz de indicadores.

Esta evaluación se realizó mediante un análisis de gabinete empleando como insumo principal, las evidencias documentales proporcionados por la Dependencia y por las Unidades Administrativas relacionadas con los procesos de gestión del Programa Presupuestario, adscritas a la Secretaría de Finanzas y Administración; asimismo, se realizó investigación en los portales de internet del Gobierno del Estado de Puebla y sitios oficiales para el contraste de los datos relevantes de esta evaluación.

El presente informe consta de tres secciones, la primera contiene los 6 apartados de análisis de la ECR; la segunda sección muestra los principales hallazgos y recomendaciones de la evaluación y el resumen de las valoraciones para cada apartado; y en la tercera sección se muestran los anexos y la propuesta de MIR para el PP.

1. Estas evaluaciones tienen como propósito valorar los resultados de los programas y su aportación a los objetivos de la política pública estatal a través del análisis de sus indicadores generando propuestas de mejora para su desempeño; asimismo, en el documento de informe de resultados de dichas evaluaciones, se menciona que para dicha evaluación, se analizó la consistencia del diseño del Marco Lógico y la relevancia de los indicadores como instrumentos para la medición del logro de objetivos del programa presupuestario.

2. El ciclo de la evaluación se refiere a los tipos de evaluaciones sugeridas para cada etapa de vida del programa presupuestario. En la etapa de Surgimiento, se recomienda realizar evaluaciones de diseño; posteriormente en la etapa de consolidación, se pueden realizar evaluaciones de procesos, de consistencia y resultados o específica del desempeño; y finalmente en la etapa de madurez, es posible realizar evaluaciones de costo-efectividad así como evaluaciones de impacto. Este ciclo se puede consultar en el apartado “interactivo” del módulo del Sistema de Evaluación del Desempeño del Portal de Transparencia Presupuestaria en: <http://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/es/PTP/SED>.

Metodología

2

El objetivo general de este ejercicio fue evaluar el diseño del programa presupuestario E050: Mejora de la Calidad Turística para el Ejercicio Fiscal 2014, con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

En la siguiente tabla se muestran los 6 apartados de análisis, el número de reactivos que componen a cada uno y los objetivos específicos de cada apartado.

Nombre del apartado	Objetivos Específicos	Número de preguntas
1. Diseño	Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas estatales.	13
2. Planeación y orientación a resultados	Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.	9
3. Cobertura y Focalización	Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.	3
4. Operación	Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.	17
5. Percepción de la Población atendida	Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.	1
6. Medición de Resultados	Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.	8
Total		51

La presente evaluación se realizó a través de un análisis de gabinete con base en información proporcionada por la dependencia o entidad responsable del PP, así como información adicional que fue investigada por la instancia evaluadora a fin de justificar adecuadamente el análisis planteado en las 51 preguntas de la evaluación.

Del total de reactivos analizados, 35 tienen valoración cuantitativa y 16 son de respuesta abierta, por lo que dentro de las conclusiones, se presenta el promedio de las valoraciones cuantitativas para cada sección y el promedio general de la evaluación de acuerdo con la escala de valoración establecida por CONEVAL.



Sección 1

Apartados de la Evaluación de Consistencia y Resultados

Características del Programa

4

1.1 Nombre del Programa : Mejora de la Calidad Turística

1.2 Clave: E050

1.3 Dependencia Coordinadora: Secretaría de Turismo

1.4 Año de Inicio de Operación: 2012

2. Problema y/o necesidad que pretende atender

El programa presupuestario E050, cuenta con un documento denominado árbol de problema mediante el cual fue posible identificar el problema del programa, el cual expresa lo siguiente: “Las empresas del sector turístico en Puebla interesadas en procesos de certificación constantemente carecen de capacitación y profesionalización, situación que afecta gravemente su competitividad”.

3. Objetivos sectoriales, institucionales, estatales y/o nacionales a los que se vincula

La vinculación del programa con en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 se da a través de:

Meta nacional IV “México Próspero”

Objetivo 4.11 Aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país

Estrategia 4.11.1 Impulsar el ordenamiento y la transformación del sector turístico

Líneas de acción:

- ◆ Actualizar el marco normativo e institucional del sector turístico.
- ◆ Promover la concurrencia de las acciones gubernamentales de las entidades federativas en materia de turismo, con las del Gobierno Federal.
- ◆ Alinear la política turística de las entidades federativas a la Política Nacional Turística.
- ◆ Impulsar la transversalidad presupuestal y programática de las acciones gubernamentales, coordinándolas hacia los objetivos de la Política Nacional Turística

De la misma forma se vincula con la meta nacional

V “México con Responsabilidad Global”

Objetivo 5.2 Promover el valor de México en el mundo mediante la difusión económica, turística y cultural

Estrategia 5.2.1 Consolidar la red de representaciones de México en el exterior, como un instrumento eficaz de difusión y promoción económica, turística y cultural, coordinada y eficiente que derive en beneficios cuantificables para el país.

Líneas de acción:

- ◆ Promover, en países y sectores prioritarios, un renovado interés para convertir a México en país clave para el comercio, inversiones y turismo.
- ◆ Difundir los contenidos culturales y la imagen de México mediante actividades de gran impacto, así como a través de los portales de promoción.

- ◆ Desarrollar y coordinar una estrategia integral de promoción de México en el exterior, con la colaboración de otras dependencias y de actores locales influyentes, incluyendo a los no gubernamentales.

5

Respecto al Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2011-2017, el PP E050 se alinea de la siguiente manera:

Eje Rector 1: Más Empleo y Mayor Inversión.

Capítulo 1.3: Promoción de los Atractivos Turísticos Poblanos.

Objetivo 1: Incrementar la afluencia de visitantes.

Objetivo 2: Impulsar más y mejores servicios turísticos para elevar el nivel de competitividad del sector.

4. Descripción de los objetivos del programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece

En el árbol de objetivos del programa presupuestario E050 “Mejora de la Calidad Turística”, se identificó el objetivo del programa el cual expresa “Mejorar la calidad de los servicios que ofrecen las empresas del sector turístico que se vera reflejado en un incremento de su nivel de competitividad”. Dicho objetivo en la Matriz de Indicadores para Resultados se presenta con el Resumen Narrativo de nivel propósito y es: “Las empresas del sector turístico en Puebla interesadas en procesos de certificación se benefician con programas de capacitación a profesionales técnicos en materia de turismo con perfiles definidos por segmentos de operación”.

5. Identificación y cuantificación de las población potencial, objetivo y atendida

La Secretaría de Turismo, en su análisis de la población del Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística identifica las siguientes poblaciones:

Población	Definición	Cuantificación 2014
Potencial	Empresas del sector turístico en Puebla	1,752
Objetivo	Empresas del sector turístico en Puebla interesadas en procesos de certificación	215
Atendida	Empresas del sector turístico en Puebla certificadas	215

6. Estrategia de cobertura y mecanismos de focalización

No se cuenta con estrategia de cobertura.

7. Presupuesto aprobado:

\$ 3,523,182.00

7.1 Presupuesto ejercido:

\$ 4,244,971.30

8. Valoración del diseño del programa respecto a la atención del problema o necesidad

Diseño

6

1. ¿El problema y/o necesidad que pretende atender el programa está correctamente identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:

- ⇒ *El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.*
- ⇒ *Se define la población que tiene el problema o necesidad.*
- ⇒ *Se define el plazo para su revisión y su actualización.*

Respuesta : *Cerrada*

Valoración Cualitativa:

Criterio: *Positivo*

El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y el problema cuenta con dos las características establecidas en la pregunta.

Clasificación Ordinal: *3*

Derivado del análisis realizado en la evidencia documental de la Secretaría de Turismo, se observó en el formato "**Árbol del Problema**", del PP E050 el siguiente planteamiento: "Las empresas del sector turístico en Puebla interesadas en procesos de certificación, constantemente carecen de capacitación y profesionalización, situación que afecta gravemente su competitividad".

El problema central no se redactó como una necesidad sino como la carencia de un bien y/o servicio generado por alguna intervención pública, lo cual representa un elemento susceptible de ser mejorado.

Se observó que en la redacción del problema se incluye a la población objetivo la cual es definida y cuantificada en el formato *análisis de la población objetivo* y dicha información se puede visualizar en el anexo 1 Definición y Cuantificación de la Población.

Tanto el *Árbol de problema* como el *Análisis de la Población Objetivo* se actualizan de forma anual en la programación y presupuestación que se lleva a cabo mediante el Sistema de Programación y Presupuestación para Resultados (SPPR), este proceso lo lleva a cabo la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto de la Secretaría de Finanzas y Administración.

Fuentes:

- Formato Análisis de la Población Objetivo y Árbol del Problema, evidencia documental proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla.
- Sistema de Programación y Presupuestación para Resultados (SPPR)

Diseño

7

2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:

- ⇒ **Causas, efectos y características del problema.**
- ⇒ **Cuantificación, características y ubicación territorial de la población que presenta el problema.**
- ⇒ **El plazo para su revisión y su actualización.**

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Positivo**

El programa cuenta con un diagnóstico del problema, y con dos de las características establecidas en la pregunta.

Clasificación Ordinal: **3**

El Programa Presupuestario E-050 "Mejora de la Calidad Turística", a través del *Programa Sectorial de Turismo actualizado*, estableció un diagnóstico el cual a partir de la revisión de logros de 2011 a 2013, manifiesta la necesidad de mantener una mayor vinculación entre los tres órdenes de gobierno para el desarrollo de productos turísticos capacitando a los prestadores de servicios para mejorar su competitividad

De manera adicional, la Dependencia anualmente elabora el formato "**Árbol del Problema**" para definir y caracterizarla problemática que atiende el programa presupuestario E-050, dicha problemática se estructuró a partir de diferentes causas como son: servicios turísticos deficientes, información turista desactualizada, disminución de la afluencia turística, baja calidad del sistema de información turística, entre otras.

Se observó la oportunidad de robustecer la información diagnóstica, integrando la ubicación geográfica de la población que presenta el problema; esto permitirá focalizar de una mejor manera la intervención en materia de promoción turística.

Fuentes:

- Programa Sectorial de Turismo, consultado en la opción "Actualización de los Programas Sectorial" de la sección "Instrumentos de planeación" del apartado "Marco Programático Presupuestal" del portal Transparencia Fiscal del Gobierno del Estado: <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>
- Formato "Análisis de la Población Objetivo", evidencia proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto de la Secretaría de Finanzas y Administración

Diseño

8

3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?

La respuesta a esta pregunta deberá realizarse en función de los siguientes criterios:

Respuesta : Cerrada

Valoración Cualitativa:

Criterio: Positivo

El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y es consistente con el diagnóstico del problema.

Clasificación Ordinal: 2

De acuerdo con la información proporcionada por la Secretaría de Turismo en el *Cuestionario de Información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E-050*, se mencionó que la justificación empírica de la intervención se encuentra plasmada en el Plan Estatal de Desarrollo 2011-2017; dicha información caracteriza de manera general la problemática que el sector turístico del estado presentaba al inicio presente Administración.

Adicionalmente la Dependencia tiene identificados 67 municipios con vocación turística, que son definidos como aquellos que cuentan con recursos naturales, atractivos turísticos, patrimonio tangible e intangible, productos turísticos y una comunidad sensible a la recepción y atención de turistas y visitantes. Estos municipios fueron seleccionados mediante un diagnóstico generado con la recopilación de información y un inventario turístico.

Lo información estadística que aporta elementos para la planeación de la intervención gubernamental en materia de turismo, no obstante, se considera importante compilar toda la información específica de la problemática planteada en el PP y que la misma sea integrada al diagnóstico, asimismo, se sugiere documentar y tomar en consideración experiencias a nivel nacional e internacional sobre políticas públicas con el mismo enfoque hacia el sector turístico, lo cual robustece el diseño de este a partir de la reproducción de casos de éxito.

Fuentes:

- Cuestionario de Información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística evidencia documental proporcionada por la Secretaría de Turismo.
- Plan Estatal de Desarrollo 2011-2017: <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>

Diseño

9

4. El propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial o institucional considerando que:

- ⇒ *Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo.*
- ⇒ *El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna (s) de la (s) meta (s) de alguno (s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.*

Respuesta : *Cerrada*

Valoración Cualitativa:

Criterio: *Positivo*

El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo (s) del programa sectorial, especial o institucional, y es posible determinar vinculación con uno de los aspectos establecidos en la pregunta.

Clasificación Ordinal: *2*

En base al análisis realizado se pudo verificar que existe una relación entre el propósito establecido en la Matriz de Indicadores para Resultados del PP E050 y los objetivos del Programa Sectorial (PS) Actualizado. Lo anterior en virtud de que el propósito del PP enuncia lo siguiente: “Las empresas del sector turístico en Puebla interesadas en procesos de certificación se benefician con programas de capacitación a profesionales técnicos en materia de turismo con perfiles definidos por segmentos de operación”; por su parte, el objetivo número 2 del PS de la Secretaría de Turismo se establece “Impulsar más y mejores servicios turísticos para elevar el nivel de competitividad del sector”; este objetivo a su vez se desarrolla a partir de la estrategia 2.1 “Impulsar la integración de un sistema de calidad turística para el estado de Puebla”; asimismo se contemplan las siguientes líneas de acción:

- ◆ Impartir talleres, cursos, conferencias y pláticas, tendientes a elevar la competitividad del sector turístico.
- ◆ Implementar en forma anual, un programa de trabajo para el seguimiento, asesoramiento, acompañamiento y monitoreo a los Pueblos Mágicos del estado de Puebla.
- ◆ Gestionar certificaciones de calidad, en recintos y parques sectorizados
- ◆ Promover la profesionalización, promoción y retroalimentación de los servicios del turismo de reuniones, mediante la participación en asociaciones especializadas en el rubro.

De acuerdo con lo anterior se observa de manera implícita la alineación existente entre el propósito del PP y el objetivo 2 del PS, no obstante, dicha vinculación, debe establecerse de forma explícita en el apartado de “Alineación” del formato de MIR del PP que se publica como anexo de la Ley de Egresos del Estado.

Fuentes:

- Actualización del Programa Sectorial de la Secretaría de Turismo, disponible para su consulta en la sección “Actualización de programas sectoriales” del apartado “Marco Programático Presupuestal” del Portal de Transparencia del Gobierno del Estado: <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>
- Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Presupuestario E-050 “Mejora de la Calidad Turística” disponible para su consulta en la sección “Desagregación Programática 2014” del apartado “Marco Programático Presupuestal” del Portal de Transparencia del Gobierno del Estado: <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>

Diseño

10

5. ¿Con cuales objetivos, capítulos y ejes del Plan Estatal de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial relacionado con el programa?

⇒ **NO procede valoración Cuantitativa**

Respuesta : *Abierta*

Criterio: *Negativa/Positiva*

Clasificación Ordinal: *N/A*

Se observó la vinculación existente entre el Propósito del PP E050 y el objetivo número 2 del Programa Sectorial de Turismo que señala: "Impulsar más y mejores servicios turísticos para elevar la competitividad del sector"; dicho objetivo es retomado de manera textual del Eje Rector 1: Más Empleo y Mayor Inversión, capítulo 1.3: Promoción de los Atractivos Turísticos Poblanos" del Plan Estatal de Desarrollo Actualizado.

No obstante lo anterior, se reitera la falta de alineación explícita en el formato de MIR que se publica como Anexo de la Ley de Egresos del Estado, por lo que se sugiere incluir dicha información.

Fuentes:

- Actualización Plan Estatal de Desarrollo, disponible para su consulta en la opción "Plan Estatal de Desarrollo" de la sección "Instrumentos de Planeación" del apartado "Marco programático presupuestal" del Portal de Transparencia del Gobierno del Estado: <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>
- Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Presupuestario E-050 "Mejora de la Calidad Turística" disponible para su consulta en la sección "Desagregación Programática 2014" del apartado "Marco Programático Presupuestal" del Portal de Transparencia del Gobierno del Estado: <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>

6. ¿Con cuáles objetivos, estrategias y líneas de acción del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial relacionado con el programa?

⇒ **NO procede valoración Cuantitativa**

Respuesta : *Abierta*

Criterio: *Negativa/Positiva*

Clasificación Ordinal: *N/A*

En base al análisis realizado se observó vinculación entre el Plan Nacional de Desarrollo (PND) y el Objetivo Sectorial relacionado con el Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística.

La vinculación que se encontró con el PND fue la siguiente:

Meta nacional IV: México Prospero.

Objetivo 4.11: Aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país.

Estrategia 4.11.1: Impulsar el ordenamiento y la transformación del sector turístico.

Líneas de acción:

- ⇒ Actualizar el marco normativo e institucional del sector turístico.
- ⇒ Promover la concurrencia de las acciones gubernamentales de las entidades federativas en materia de turismo, con las del Gobierno Federal.
- ⇒ Alinear la política turística de las entidades federativas a la Política Nacional Turística.
- ⇒ Impulsar la transversalidad presupuestal y programática de las acciones gubernamentales, coordinándolas hacia los objetivos de la Política Nacional Turística

De la misma forma se puede vincular el objetivo del programa sectorial con:

Meta nacional V: México con Responsabilidad Global

Objetivo 5.2: Promover el valor de México en el mundo mediante la difusión económica, turística y cultural,

Estrategia 5.2.1: Consolidar la red de representaciones de México en el exterior, como un instrumento eficaz de difusión y promoción económica, turística y cultural, coordinada y eficiente que derive en beneficios cuantificables para el país.

Líneas de acción:

- ⇒ Promover, en países y sectores prioritarios, un renovado interés para convertir a México en país clave para el comercio, inversiones y turismo.
- ⇒ Difundir los contenidos culturales y la imagen de México mediante actividades de gran impacto, así como a través de los portales de promoción.
- ⇒ Desarrollar y coordinar una estrategia integral de promoción de México en el exterior, con la colaboración de otras dependencias y de actores locales influyentes, incluyendo a los no gubernamentales.

Fuentes:

- Plan Nacional de Desarrollo 2013—2018, disponible para su consulta en : <http://pnd.gob.mx/>
- Actualización Plan Estatal de Desarrollo, disponible para su consulta en la opción “Plan Estatal de Desarrollo” de la sección “Instrumentos de Planeación” del apartado “Marco programático presupuestal” del Portal de Transparencia del Gobierno del Estado: <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>

Diseño

12

7. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:

- ⇒ **Unidad de medida.**
- ⇒ **Están cuantificadas.**
- ⇒ **Metodología para su cuantificación y fuentes de información.**
- ⇒ **Se define un plazo para su revisión y actualización.**

Respuesta : Cerrada

Valoración Cualitativa:

Criterio: Positivo

El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y las definiciones cuentan con tres de las características establecidas.

Clasificación Ordinal: 3

En el formato denominado *Análisis de la Población Objetivo*, se definen las poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida, las cuales se establecen a partir de criterios de focalización, asimismo en dicho formato se cuantifican dichas poblaciones.

El *Análisis de la Población Objetivo* se actualiza anualmente durante el proceso de Programación y Presupuestación que coordina la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto de la Secretaría de Finanzas y Administración.

Se observa que las poblaciones cuentan con unidad de medida y se encuentran cuantificadas para el periodo que comprende de 2013 a 2016, (ver anexo 1 "Definición y Cuantificación de la Población Objetivo"), si bien el documento señalado aporta información importante, este no constituye una metodología en la que se defina la correcta adopción de criterios de focalización, así como el tipo de fuentes de información válidas para la cuantificación de cada población.

Fuentes:

- Formato "Análisis de la Población Objetivo", evidencia documental proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla.

Diseño

13

8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios y/o población atendida) que:

- ⇒ **Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo.**
- ⇒ **Incluya el tipo de apoyo otorgado.**
- ⇒ **Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.**
- ⇒ **Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización.**

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Positivo**

La información de los beneficiarios cuentan con una de las características establecidas.

Clasificación Ordinal: **1**

Se proyectó que los beneficiarios del programa para el ejercicio fiscal 2014 fueran 215 empresas del sector turístico en Puebla certificadas; dicha información proviene del formato denominado *Análisis de la Población Objetivo*, no obstante no fue posible identificar si la población objetivo se atendió a través de un proceso sistematizado y éste incluyó una clave única de identificación por beneficiario, lo cual representa un área de oportunidad para la Dependencia, puesto que a partir de un registro puntual de la población beneficiaria del PP, será posible implementar mecanismos para su depuración y actualización.

Fuentes:

- Formato "Análisis de la Población Objetivo", evidencia documental proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla.

Diseño

14

9. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la temporalidad de las mediciones.

⇒ **NO procede valoración Cuantitativa**

Respuesta : *Abierta*

Criterio: *Negativa/Positiva*

Clasificación Ordinal: *N/A*

De acuerdo con en el Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, la Dependencia recolecta información socioeconómica de los beneficiarios y dicha información es empleada para realizar el trámite de certificaciones e incorporación a programas federales y del Registro Nacional de Turismo.

En los procedimientos descritos en el manual antes mencionado, se observó que los beneficiarios del PP E050 pueden ser empresas prestadoras de servicios turísticos o Ayuntamientos promotores de localidades para obtener denominación de "Pueblo Mágico", por lo anterior, se observa que o la Población Objetivo presenta la oportunidad de ser definida con mayor apego a los procedimientos establecidos en el documento normativo administrativo de la Dirección responsable de ejercer los recursos del programa.

Fuentes:

- Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, Actualización, Abril de 2015. Documento proporcionado por la Dependencia como anexo al Cuestionario de Información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística.

Diseño

15

10. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

La respuesta a esta pregunta deberá realizarse en función de los siguientes criterios:

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Positivo**

Algunas de las Actividades y todos los Componentes de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.

Clasificación Ordinal: **2**

En el Manual de Procedimientos que proporcionó la Secretaría de Turismo se enlistan aquellos procesos relacionados con el PP E050 y son:

1. Asesoría y Capacitación del Programa Tesoros de México en hoteles y restaurantes
2. Proceso de Incorporación al Programa Pueblos Mágicos
3. Proceso de Permanencia del Programa Pueblos Mágicos
4. Facilitar Información de Fondos, Financiamientos, Normas Oficiales Mexicanas, Reglamento Interior de Trabajo y Certificaciones
5. Trámite del Registro Nacional de Turismo.

Tomando en consideración que el resumen narrativo de nivel propósito señala que el PP brindará capacitación y asesoría para lograr diversas certificaciones, es posible identificar que el Manual de Procedimientos desarrolla dicho propósito a través de los 5 procesos antes enunciados.

Asimismo, se puede identificar el resumen narrativo del componente 3 de la MIR y sus actividades debido a que se plantean cursos específicos y certificaciones para empresas prestadoras de servicios turísticos

Finalmente, no fue posible identificar las actividades del componente 1: “Sistemas de información para la atención al turista antes, durante y después de sus viajes con información actualizada, generados” ni del componente 2 Estrategias para la mejora sustancial de oferta hotelera en los municipios con vocación turística, elaborado” respectivamente”.

Fuentes:

- Procesos descritos en el Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas: de Asesoría y Capacitación del Programa Tesoros de México en hoteles y restaurantes; Proceso de Incorporación al Programa Pueblos Mágicos; Proceso de Permanencia del Programa Pueblos Mágicos; Facilitar Información de Fondos, Financiamientos, Normas Oficiales Mexicanas, Reglamento Interior de Trabajo y Certificaciones; Trámite del Registro Nacional de Turismo. Actualización Abril de 2015, Documento proporcionado como anexo del Cuestionario de Información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística.
- Matriz de Indicadores para Resultados 2014, evidencia proporcionada por la Dirección de Programación Seguimiento y Análisis del Gasto del a Secretaría de Finanzas y Administración

11. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

- ⇒ **Nombre.**
- ⇒ **Definición.**
- ⇒ **Método de cálculo.**
- ⇒ **Unidad de Medida.**
- ⇒ **Frecuencia de Medición.**
- ⇒ **Línea base.**
- ⇒ **Metas.**
- ⇒ **Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular ó nominal).**

Respuesta : Cerrada

Valoración Cualitativa:

Criterio: Positivo

Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Clasificación Ordinal: 4

En las fichas técnicas de los indicadores (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) no se identificó la definición o descripción del indicador, por lo que se recomienda que se integre en cada una de las fichas dicha información, a fin de establecer claramente lo que se pretende medir y la forma de interpretación del indicador.

Asimismo, en el formato de MIR del PP E050, se observó que se presenta la misma redacción en el método de cálculo y en la definición de los indicadores por lo que se recomienda consultar la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados que publica la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en la cual se define cada uno de los elementos básicos que identifican al indicador.

Los elementos básicos de todos los indicadores pueden consultarse en el *Anexo 3 Indicadores del Programa Presupuestario*. A partir de dicho anexo se observó que se cuenta con 7 de las 8 características establecidas en la pregunta lo que representa el 87.5%.

Fuentes:

- Fichas Técnicas de los Indicadores del Programa Presupuestario E50 Mejora de la Calidad Turística para el ejercicio fiscal 2014, consultadas en: <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>
- Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados que publica la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, consultada en: <http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/PEF/sed/Guia%20MIR.pdf>

12. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:

- ⇒ *Cuentan con unidad de medida.*
- ⇒ *Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.*
- ⇒ *Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.*

Respuesta : *Cerrada*

Valoración Cualitativa:

Criterio: *Positivo*

Más del 0% y hasta el 49% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Clasificación Ordinal: *1*

Todos los indicadores del PP, cuentan con Unidad de Medida, sin embargo, de los 11 indicadores contenidos en la MIR, solo 5 de ellos cuentan con información de avances al cierre del periodo, por lo cual, no es posible verificar el grado de orientación al impulso del desempeño. Asimismo, por la ausencia de información es posible inferir que las metas planteadas presentaron una factibilidad de logro muy baja.

Es importante mencionar que la Dependencia argumentó que las metas no se cumplieron debido a que dentro del convenio de coordinación para el otorgamiento de un subsidio¹ en materia de desarrollo turístico, se consideraron recursos únicamente para los siguientes proyectos:

1. Creación de sitios de interés turístico “Rescate de la Antigua Cárcel de San Javier para la integración del museo histórico militar en el centro histórico”, por un monto de 33 millones de pesos y;
2. Creación de sitios de interés turístico “La Constancia Museo de la Música 5° etapa casa de la música Viena”, por un monto de 37 millones de pesos. Este convenio fue celebrado entre el Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría de Turismo y el Estado Libre y Soberano de Puebla, para el ejercicio 2014.

1. Con fecha 24 de diciembre de 2013, en el Diario Oficial de la Federación, se publicaron las Reglas de Operación del Programa para el Desarrollo Regional Turístico Sustentable (PRODERETUS), en el cual no se contemplaron recursos para el Programa Integral de Competitividad y Capacitación Turística (PICCT) lo cual impidió realizar las acciones de capacitación y seguimiento al Programa Tesoros de México.

Fuentes:

- Fichas Técnicas de los Indicadores del Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística para el ejercicio fiscal 2014, consultadas en: <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>
- Cuestionario de Información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística.

13. ¿Con cuáles programas sectoriales, institucionales, especiales, municipales, estatales y/o federales y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

⇒ **NO procede valoración Cuantitativa**

Respuesta : *Abierta*

Criterio: *Negativa/Positiva*

Clasificación Ordinal: *N/A*

De acuerdo con el Cuestionario de información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del PP E050, se tiene conocimiento de la existencia de Programas complementarios los cuales son:

1. E048 Promoción y Publicidad Turística
2. E049 Productos Turísticos
3. Convenio de colaboración y coordinación para la ejecución de programas cooperativos en materia de promoción y publicidad turística.

El PP E048, contribuye a la potencialización de los atractivos turísticos, generando derrama económica en el Estado de Puebla beneficiando a los municipios en el Estado que son prioritarios en el desarrollo y promoción turística.

El PP E049 contribuye a impulsar el desarrollo de productos turísticos poniendo énfasis en el valor que le aporten al visitante, además del beneficio económico social y ambiental para cada de los destinos mediante nuevos modelos para el desarrollo de rutas e itinerarios.

Finalmente el Convenio de colaboración y coordinación para la ejecución de programas cooperativos en materia de promoción y publicidad turística, signado por Secretaría de Turismo del Estado de Puebla y El Consejo de Promoción Turística de México S. A. de C. V se buscará fomentar la participación de otros organismos públicos y privados, para incrementar sustancialmente la inversión en la materia. Para tal efecto buscaran incluir la participación de aquellos prestadores de servicios turísticos tales como hoteleros, administradores de tiempo compartido, agencias de viajes, restaurantes, empresas de servicios turísticos, etc.; así como de prestadores de servicios no turísticos que tengan interés de aportar y participar en la planeación y ejecución de los programas cooperativos que se implementen al amparo de dicho convenio.

Fuentes:

- Convenio de colaboración y coordinación para la ejecución de programas cooperativos en materia de promoción y publicidad turística, proporcionado por la Secretaría de Turismo como anexo del Cuestionario de Información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística.
- Matriz de Indicadores para Resultados de los PP E048, E049 y E050 , disponibles para su consulta en la sección "Desagregación Programática 2015" del apartado "Marco Programático Presupuestario" del Portal de Transparencia Fiscal del Gobierno del Estado: <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>

14. La Unidad Responsable del programa cuenta con un documento de planeación estratégica con las siguientes características:

- ⇒ *Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.*
- ⇒ *Contempla el mediano y/o largo plazo.*
- ⇒ *Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.*
- ⇒ *Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.*

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Positivo**

El documento de planeación estratégica tiene todas las características establecidas.

Clasificación Ordinal: **4**

La Secretaría Turismo, además del Plan Estatal de Desarrollo (PED), durante el ejercicio fiscal 2014, elaboró la actualización del Programa Sectorial (PS) de Turismo en el que se definen las estrategias y líneas de acción para para el logro de los objetivos planteados en el PED; dicho ejercicio de planeación se realizó en apego a los Lineamientos para la actualización de los instrumentos de planeación publicados en su momento en el portal del Comité Estatal de Información Estadística y Geográfica del Estado de Puebla: <http://www.coteigep.puebla.gob.mx/>

El horizonte de planeación planteado en dicho Programa Sectoriales de mediano plazo al considerar indicadores con metas para los años 2014, 2015 y 2016.

Finalmente, dicho instrumento de planeación establece parcialmente los resultados que quiere alcanzar el PP ya que uno de sus indicadores (ocupación hotelera) es empleado para medir el componente 2 del PP.

Fuentes:

- Actualización del Programa Sectorial de Turismo, consultado en la opción "Actualización de los Programas Sectorial" de la sección "Instrumentos de planeación" del apartado "Marco Programático Presupuestal" del portal Transparencia Fiscal del Gobierno del Estado: <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>
- Actualización Plan Estatal de Desarrollo, disponible para su consulta en la opción "Plan Estatal de Desarrollo" de la sección "Instrumentos de Planeación" del apartado "Marco programático presupuestal" del Portal de Transparencia del Gobierno del Estado: <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>

15. Se cuenta con un programa presupuestario anual para alcanzar sus objetivos que:

- ⇒ *Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.*
- ⇒ *Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.*
- ⇒ *Tienen establecidas sus metas.*
- ⇒ *Se revisan y actualizan.*

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Positivo**

El programa presupuestario anual tiene todas de las características establecidas.

Clasificación Ordinal: **4**

Sí se cuenta con un Programa Presupuestario Anual en el que se establecen objetivos e indicadores con metas anuales o trimestrales (según sea el caso) basándose en la Metodología de Marco Lógico.¹ La construcción del Programa Presupuestario se realiza a través de un Proceso de planeación que se encuentra institucionalizado ya que se realiza mediante el uso del Sistema de Programación y Presupuestación para Resultados y del Manual de Programación, los cuales establecen los lineamientos para dicho proceso.

Se asume que los documentos normativos son del conocimiento de los responsables del programa puesto que sus actualizaciones anuales se publican en los principales portales de internet.

1. La MML es una herramienta que facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución, monitoreo y evaluación de programas y proyectos y su uso permite presentar de forma sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad; identificar y definir los factores externos al programa que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos; evaluar el avance en la consecución de los objetivos así como examinar el desempeño del programa en todas sus etapas.

Fuentes:

- Manual de Programación para el Ejercicio Fiscal 2014 del Gobierno del Estado consultado en la sección de "Disposiciones para un Presupuesto Basado en Resultados" del apartado "Marco Programático Presupuestal" del Portal de Transparencia Fiscal del Gobierno del Estado : <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>
- Sistema de Programación y Presupuestación para Resultados : <https://presupuesto.puebla.gob.mx/sppr/>
- Portal del Presupuesto basado en Resultados: <http://pbr.puebla.gob.mx/>

16. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:

- ⇒ *De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.*
- ⇒ *De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.*
- ⇒ *Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.*
- ⇒ *De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación*

Respuesta : *Cerrada*

Valoración Cualitativa:

Criterio: *Positivo*

El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene tres de las características establecidas.

Clasificación Ordinal: *3*

Hasta el ejercicio Fiscal 2014 no se encontró evidencia de que el Programa Presupuestario (PP) E050 “Mejora de la Calidad Turística” empleara informes de evaluaciones externas para la toma de decisiones de mejora en el diseño y consistencia del mismo.

No obstante, es importante señalar que el PP E050 cuenta con un antecedente de evaluación realizada en 2014, misma que refiere al análisis de los indicadores de desempeño de dicho programa, el cual esta basado en verificar la consistencia y/o pertinencia del diseño de los mismos en relación a la Metodología del Marco Lógico. La información publicada de dicha evaluación es el Documento Institucional de Trabajo.

El Proceso de Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM)¹ que implementó la Dirección de Evaluación para la evaluación anteriormente señalada, derivó en el establecimiento de un *Documento Institucional de Trabajo*, en el cual se formaliza la postura institucional y el compromiso de implementación de los ASM para el ejercicio fiscal 2016.

1.El Proceso de Seguimiento a los ASM 2015 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: **“Análisis y Clasificación de los ASM” “Elaboración del Documento Institucional de Trabajo” y “Difusión”.**

Fuente:

- Documento Institucional de Trabajo para el Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de la Evaluación Externa del Programa Presupuestario E-050 “Mejora de la Calidad Turística”, publicada en: http://evaluacion.puebla.gob.mx/seed/asm_e050_turismo.php

17. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados acorde con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

La respuesta a esta pregunta deberá realizarse en función de los siguientes criterios:

Respuesta : *Cerrada* **Valoración Cualitativa:**

Criterio: *Positivo*

Clasificación Ordinal: *1*

Más del 0 y hasta el 49% del total de los ASM se han solventado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo institucionales

Cabe mencionar que hasta la realización del presente análisis, el Programa Presupuestario no contó con la evidencia documental que acredite el porcentaje de Aspectos Susceptibles de Mejora solventados, sin embargo en el *Documento Institucional de Trabajo*, derivado de la evaluación de indicadores del programa en 2014, la dependencia fijó una postura institucional, la cual corresponde a la aceptación de 4 de las 7 recomendaciones que fueron analizadas y clasificadas por la Unidad Administrativa responsable del programa.

En ese sentido, la incorporación de dichas recomendaciones y/o sugerencias se verán reflejadas el 15 de noviembre del año en curso en correspondencia con la entrega de la iniciativa de la Ley de Egresos del Estado, y la evidencia documental que permitirá verificar dicha implementación será el anexo de *Desagregación Programática* para el ejercicio fiscal 2016.

Fuente:

- Documento Institucional de Trabajo para el Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de la Evaluación Externa del Programa Presupuestario E-050 “Mejora de la Calidad Turística”, publicada en: http://evaluacion.puebla.gob.mx/seed/asm_e050_turismo.php

18. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los *Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Estatal* de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?

⇒ **NO procede valoración Cuantitativa**

Respuesta : *Abierta*

Criterio: *Negativa/Positiva*

Clasificación Ordinal: *N/A*

De acuerdo con el análisis planteado en los reactivos anteriores, en los cuales se determina la existencia de una evaluación al Programa Presupuestario, y el establecimiento de un Documento Institucional de Trabajo que incorpore los Aspectos Susceptibles de Mejora hasta 2015, hasta el momento de la evaluación no se contó con evidencia que acredite la incorporación de las sugerencias y/o recomendaciones derivadas de la evaluación.

Sin embargo, como se mencionó en el reactivo anterior, la incorporación de dichas recomendaciones y/o sugerencias se verán reflejadas con la entrega de la iniciativa de la Ley de Egresos del Estado, y la evidencia documental que permitirá verificar dicha implementación será el anexo de *Desagregación Programática* para el ejercicio fiscal 2016.

Fuente:

- Documento Institucional de Trabajo para el Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de la Evaluación Externa del Programa Presupuestario E-050 "Mejora de la Calidad Turística", publicada en: http://evaluacion.puebla.gob.mx/seed/asm_e050_turismo.php

19. ¿Qué recomendaciones de la (s) evaluación (es) externa (s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?

⇒ **NO procede valoración Cuantitativa**

Respuesta : *Abierta*

Criterio: *Negativa/Positiva*

Clasificación Ordinal: *N/A*

A partir del análisis realizado, se reviso el *Documento Institucional de Trabajo*, para el seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), derivados de la evaluación externa realizada en 2014 del Programa Presupuestario E050 "Mejora de la Calidad Turística", la Secretaría de Turismo fijó una postura institucional y el compromiso de implementación de 4 de 7 recomendaciones que fueron analizadas y clasificadas por la Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, las recomendaciones no han sido incorporadas debido a que la Dependencia cuenta con un plazo máximo hasta el 15 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.

Fuente:

- Documento Institucional de Trabajo para el Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de la Evaluación Externa del Programa Presupuestario E-050 "Mejora de la Calidad Turística", publicada en: http://evaluacion.puebla.gob.mx/seed/asm_e050_turismo.php

20. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?

⇒ **NO procede valoración Cuantitativa**

Respuesta : *Abierta*

Criterio: *Negativa/Positiva*

Clasificación Ordinal: *N/A*

Una evaluación estratégica diagnóstica y analiza una problemática pública, así como la respuesta gubernamental para atenderla. Esta evaluación aporta información valiosa para el diseño de políticas públicas por lo que sus principales usuarios son los tomadores de decisiones a nivel gerencial.

Los Programas Presupuestarios de la Secretaría de Turismo (E048, E049 Y E050) en algunos casos plantean poblaciones objetivo muy similares y las áreas de enfoque difieren de manera marginal, por lo que se considera importante someter a una evaluación estratégica a los Programas Presupuestarios de la Dependencia a fin de potenciar los esfuerzos que cada unidad responsable realiza individualmente.

Fuente:

- http://www.coneval.gob.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/Evaluacion_Procesos.aspx

21. El Programa recolecta información acerca de:

- ⇒ *La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.*
- ⇒ *Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo.*
- ⇒ *Las características socioeconómicas de sus beneficiarios.*
- ⇒ *Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.*

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Positivo**

El programa recolecta información acerca de dos de los aspectos establecidos.

Clasificación Ordinal: **2**

Se recolecta información respecto a la contribución a los objetivos del programa sectorial, debido a que el objetivo 2 es medido a partir del indicador del componente 2 del PP (Ocupación hotelera), dicha información se encuentra disponible en el apartado de "Indicadores de Resultados" del Tomo III de la Cuenta Pública 2014.

Por otra parte, dentro de 4to informe de Gobierno se hace referencia a diversos programas de Capacitación la para elevar la competitividad del sector turístico en la entidad no obstante no se realiza una vinculación explícita con el PP E050.

No obstante lo anterior, no es posible identificar características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.

Fuentes:

- Indicadores para Resultados del PP E050 disponibles para su consulta en la Sección de información programática del Tomo III de la Cuenta de la Hacienda Pública 2014: <http://cuentapublica.puebla.gob.mx/>
- Cuarto Informe de Gobierno, disponible para su consulta en la Sección Informes de Gobierno 2011/2017 del apartado "Rendición de Cuentas" del Portal de Transparencia Fiscal del Gobierno del Estado <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>

22. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

- ⇒ *Es oportuna.*
- ⇒ *Es confiable, es decir, está validada por quienes las integran.*
- ⇒ *Está sistematizada.*
- ⇒ *Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.*
- ⇒ *Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.*

Respuesta : Cerrada

Valoración Cualitativa:

Criterio: Positivo

Clasificación Ordinal: 4

La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas

La Secretaría de Finanzas y Administración (SFA) y la Secretaría de la Contraloría (SC), en el ámbito de sus respectivas competencias¹, son las encargadas de verificar los resultados del PP E050.

En ese contexto, la SFA, a través del Sistema de Monitoreo de Indicadores de Desempeño (SIMIDE)², monitoreó a través los indicadores estratégicos del PP E-050; (fin, propósito y los principales componentes). Lo anterior con base en el cálculo del nivel de cumplimiento de los avances con respecto a las metas planteadas.

Por otra parte, mediante el Sistema Estatal de Evaluación (SEE)³ que opera la Secretaría de la Contraloría, se dio seguimiento a los logros reportados de forma trimestral correspondiente a los indicadores de gestión (Componentes y Actividades) los resultados fueron publicados en la sección “Indicadores de Gestión” correspondiente al apartado de información que se integra por sujeto obligado (Secretaría de Turismo).

Cabe señalar, que dicha información es validada por las unidades responsables del PP, se encuentra sistematizada, y esta se actualiza de forma anual y trimestral según la frecuencia de medición de cada indicador.

Finalmente, la normativa que determina los resultados de las anteriores obligaciones y/o facultades se encuentra en el portal de transparencia del Gobierno del Estado, y, por ende se considera como un instrumento de dominio público y de fácil localización, no obstante, se recomienda que la dependencia publique sus indicadores de Fin y Propósito en el portal de Transparencia Fiscal en el apartado “Sistema Integral de Indicadores” .

1.La Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Puebla establece en su artículo 107 que la SFA será la instancia competente para diseñar, instrumentar y coordinar la operación del Sistema de Evaluación del Desempeño, y a la SC le corresponde la evaluación de la gestión a los Programas Presupuestarios de los Ejecutores de Gasto.

2. El SIMIDE es la herramienta informática que permite registrar, medir y analizar el cumplimiento de los avances físicos y financieros de los PP's, a fin de fortalecer la toma de decisiones presupuestarias en el marco del Presupuesto basado en Resultados-Sistema de Evaluación del Desempeño (PbR-SED).

3. El SEE es la herramienta informática que permite medir los logros alcanzados por el programa mediante los indicadores de componentes y actividades, dicho monitoreo se realiza de forma trimestral.

Fuentes:

- Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Puebla, consultado en: http://www.transparencia.puebla.gob.mx/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=99
- Portal del Sistema de Monitoreo de Indicadores de Desempeño (SIMIDE), consultado en: <https://presupuesto.puebla.gob.mx/simide>
- Portal del Sistema Estatal de Evaluación (SEE), consultado en: <http://contraloria.puebla.gob.mx/>
- Portal de Transparencia del Gobierno del Estado, consultado en: <http://transparencia.puebla.gob.mx/>

23. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:

- ⇒ *Incluye la definición de la población objetivo.*
- ⇒ *Especifica metas de cobertura anual.*
- ⇒ *Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.*
- ⇒ *Es congruente con el diseño del programa.*

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Negativo**

No se encontró evidencia documental en la cual se exprese la estrategia de cobertura para atender a la población.

Clasificación Ordinal: **0**

La estrategia de cobertura se refiere al diseño de un conjunto de acciones que delinee la trayectoria o evolución que el Programa Presupuestario (PP) tendrá hacia el objetivo de atender al total de la población objetivo.

Al respecto, no se encontró alguna evidencia sobre el diseño de dicha estrategia o el planteamiento de algún indicador que evidencie el avance gradual del PP con respecto a la población objetivo que el mismo plantea.

Por lo anterior se sugiere considerar para el PP un horizonte de vida que culmine con la atención de la población objetivo o de algún porcentaje importante de esta población ya que esta estrategia permitirá darle al programa una orientación a resultados.

Finalmente, es importante mencionar que una estrategia de cobertura parte de una definición adecuada de las poblaciones potencial, objetivo y atendida, por lo que el dicho proceso, para el caso del PP E050, representa una importante área de mejora.

Cobertura y Focalización

29

24. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

⇒ **NO procede valoración Cuantitativa**

Respuesta : *Abierta*

Criterio: *Negativa/Positiva*

Clasificación Ordinal: *N/A*

Respecto de los mecanismos que identifican a la población Objetivo, la Secretaría de Turismo utilizó criterios de Focalización para determinar el tipo de población elegible de atención, dichos criterios se encuentran establecidos en el documento metodológico denominado *Análisis de la Población Objetivo*, mismos que para el PP E050, hacen referencia a la relevancia regional, la población de referencia y la factibilidad de atención (ver anexo 1). Este análisis se integra de forma anual durante el proceso de programación que la Secretaría de Finanzas y Administración, en conjunto con las dependencias realiza para llevar a cabo la integración del Proyecto de Presupuesto de Egresos del ejercicio fiscal correspondiente.

Aunque el mecanismo antes mencionado permitió definir los conceptos poblacionales del programa, es importante someter a un verificación dicho proceso, puesto que como se ha mencionado anteriormente, se presenta una falta de correspondencia entre la población establecida en el formato antes mencionado y el Manual de Procedimientos puesto que en estos últimos, se identifica además de los prestadores de servicios turísticos, a gobiernos municipales como beneficiarios del PP.

Finalmente, al aplicar los criterios de focalización la cuantificación de las poblaciones objetivo y atendida es la misma para todos los años, por lo anterior se observa la oportunidad de verificar dichos criterios, lo cual es el punto de partida para el diseño y desarrollo de una estrategia de cobertura.

Fuentes:

- Formato "Análisis de la Población Objetivo", evidencia documental proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla.

Cobertura y Focalización

30

25. A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?

⇒ **NO procede valoración Cuantitativa**

Respuesta : *Abierta*

Criterio: *Negativa/Positiva*

Clasificación Ordinal: *N/A*

Se observó que para el ejercicio fiscal 2013 se atendió al 100% de la población objetivo, mientras que para el ejercicio 2014 se estimó atender exactamente el mismo porcentaje. El crecimiento estimado de la población atendida es del 7.5% anual, por lo que los datos de dicho formato responden a una progresión aritmética constante, lo cual se considera un aspecto susceptible de mejora para el ejercicio de planeación, estableciendo cifras oficiales y actualizadas en cuanto al comportamiento de cada población, las cuales sirvan de base para realizar estimaciones de atención con mayor soporte de información.

Esta información se presenta en el Anexo 2 del presente informe.

Fuente:

- "Análisis de la Población Objetivo", evidencia documental proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla.

Operación

31

26. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (Componentes), así como los procesos clave en la operación del programa.

⇒ **NO procede valoración Cuantitativa**

Respuesta : *Abierta*

Criterio: *Negativa/Positiva*

Clasificación Ordinal: *N/A*

De acuerdo con la información proporcionada por la Dependencia, se cuenta con un Manual de Procedimientos para el logro de los objetivos planteados en el Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística, en el cual se describen los siguientes procesos:

1. Asesoría y capacitación del Programa Tesoros de México en hoteles y restaurantes
2. Proceso de Incorporación al Programa Pueblos Mágicos
3. Proceso de Permanencia del Programa Pueblos Mágicos
4. Facilitar la información de fondos, financiamientos, normas oficiales mexicanas, reglamento interior de trabajo y certificaciones.
5. Procedimiento para el Trámite del Registro Nacional de Turismo.

Respecto a estos 5 procedimientos, en el anexo 4 del presente informe, se presentan los diagramas relacionados a los procesos clave del PP E050.

Fuente:

- Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, Actualización, Abril de 2015. Documento proporcionado por la Dependencia como anexo al Cuestionario de Información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística.

Operación

32

27. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)

La respuesta a esta pregunta deberá realizarse en función de los siguientes criterios:

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Positivo**

El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos, pero no las características de los solicitantes.

Clasificación Ordinal: **2**

De acuerdo con la información disponible, sí es posible conocer la demanda total de apoyos en materia de capacitación para la obtención de diversas certificaciones, de hecho, la población establecida como objetivo, es la demanda total de apoyos para el PP E050.

Se considera importante verificar la definición de la población objetivo, puesto que además de los prestadores de servicios turísticos, los gobiernos municipales demandan apoyo técnico y asesoría para el trámite de denominación de pueblo mágico.

Otro elemento que sugiere considerar a los gobiernos municipales dentro de la población objetivo, es el hecho de que de acuerdo con el inventario turístico, se conoce la demanda total de municipios que solicitan apoyo apoyos del PP E050, siendo los municipios considerados con "vocación turística". (67 municipios según la respuesta otorgada por la Dependencia en el Cuestionario de información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del PP E050)

Fuentes:

- Formato "Análisis de la Población Objetivo", evidencia documental proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla.
- Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, Actualización, Abril de 2015. Documento proporcionado por la Dependencia como anexo al Cuestionario de Información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística.

Operación

33

28. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:

- ⇒ *La respuesta a esta pregunta deberá realizarse en función de los siguientes criterios:*
- ⇒ *Corresponden a las características de la población objetivo.*
 - ⇒ *Existen formatos definidos.*
 - ⇒ *Están disponibles para la población objetivo.*
 - ⇒ *Están apegados al documento normativo del programa.*

Respuesta : *Cerrada*

Valoración Cualitativa:

Criterio: *Negativo*

El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo sin embargo NO se cuentan con alguna de las características descritas.

Clasificación Ordinal: *0*

El manual de procedimientos que la Dependencia ocupa para realizar las acciones del PP E050, corresponde parcialmente con la Población Objetivo establecida para el programa, puesto que dicha población objetivo no incluye gobiernos municipales; asimismo, dicho manual no presenta formatos de atención que puedan caracterizarse en cuanto a su disponibilidad o apego al documento normativo del programa.

Fuentes:

- Formato "Análisis de la Población Objetivo", evidencia documental proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla.

Operación

34

29. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:

- ⇒ *Son consistentes con las características de la población objetivo.*
- ⇒ *Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras*
- ⇒ *Están sistematizados.*
- ⇒ *Están difundidos públicamente.*

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Positivo**

Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen una de las características establecidas.

Clasificación Ordinal: **1**

Los procesos para dar atención a la población objetivo, se encuentran en el Manual de procedimientos. Dicho documento se encuentra publicado en el Portal de Transparencia del Gobierno del Estado, en el Apartado I: Marco Normativo eligiendo como "sujeto obligado" a la dependencia "Secretaría de Turismo", sin embargo el mismo no se encuentra actualizado, debido a que la versión entregada al equipo evaluador fue elaborada en Abril de 2015, mientras que la que se encuentra publicada es el Portal de Transparencia fue actualizada en Julio de 2012.

Fuentes:

- Formato "Análisis de la Población Objetivo", evidencia documental proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla.

Operación

35

30. Los procedimientos del programa para la selección de la población a atender (beneficiarios y/o proyectos) tienen las siguientes características:

- ⇒ *Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.*
- ⇒ *Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.*
- ⇒ *Están sistematizados.*
- ⇒ *Están difundidos públicamente.*

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Positivo**

Los procedimientos para la selección de la población atendida (beneficiarios y/o proyectos) tienen una de las características establecidas.

Clasificación Ordinal: **1**

La población objetivo es “empresas del sector turístico interesadas en procesos de certificación”, y para el ejercicio fiscal 2014 fueron 215 empresas; asimismo, la población atendida se definió como las “empresas del sector turístico en Puebla certificadas”, y se proyectó atender a las 215, lo anterior permite inferir que el único criterio de selección de empresas participantes en el programa, corresponde a la solicitud de dicho apoyo, asimismo este comportamiento es similar en el periodo de 2013 a 2016 de acuerdo con el formato de análisis de la población objetivo.

Por otra parte la Dependencia en el *Cuestionario de información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E056 Mejora de la Calidad Turística*, señaló que los criterios de elegibilidad son aquellos municipios que cuentan vocación turística (Zona o área geográfica que previo a un diagnóstico y recopilación de información, mediante un inventario turístico, se verifica que cuente con recursos naturales, atractivos turísticos, patrimonio tangible e intangible, productos turísticos y una comunidad sensible a la recepción y atención de turistas y visitantes).

Este procedimiento de selección, no corresponde con la población objetivo planteada para el PP, por lo tanto se sugiere en primera instancia verificar la definición de los conceptos poblacionales y posteriormente documentar si efectivamente, el único criterio de selección corresponde únicamente a la petición de apoyo por parte de las empresas del sector turístico.

Fuentes:

- Formato “Análisis de la Población Objetivo”, evidencia documental proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla.
- Cuestionario de Información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística evidencia documental proporcionada por la Secretaría de Turismo.
- Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, Actualización, Abril de 2015. Documento proporcionado por la Dependencia como anexo al Cuestionario de Información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística.

Operación

36

31. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de la población a atender y tienen las siguientes características:

- ⇒ *Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.*
- ⇒ *Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.*
- ⇒ *Están sistematizados.*
- ⇒ *Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios.*

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Positivo**

Los mecanismos para verificar la selección de la población a atender tienen una de las características establecidas.

Clasificación Ordinal: **1**

Como se ha mencionado anteriormente, se observó la oportunidad de verificar la definición de la población objetivo puesto que las evidencias muestran la posibilidad de incluir no solo a empresas del sector turístico, sino también a personal de los municipios con vocación turística en el estado.

Al margen de dicha recomendación, se ha observado que la Secretaría de Turismo elaboró Manuales de Procedimientos que al ser actualizados en su portal de Transparencia, permitirán dar cumplimiento a la normatividad en la materia.

De acuerdo con los artículos 25 y 26 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal, se establece la obligatoriedad de las Dependencias del Gobierno del Estado, sobre la emisión de sus manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento; asimismo, según el ACUERDO del Secretario de Desarrollo, Evaluación y Control de la Administración Pública, por el que establece los Lineamientos que deberán observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, para la Autorización, Modificación y Registro de su Estructura Orgánica, se establece un plazo para la actualización de los mismos.

Estos ordenamientos representan un acercamiento al diseño de un mecanismo generalizado en la APE para la verificación del procedimiento llevado a cabo para de selección de la población a atender y que aplica de manera particular al PP E056, sin embargo, solo puede considerarse como un punto de partida para el desarrollo de un mecanismo documentado con las características establecidas en el presente reactivo.

Fuentes:

- Acuerdo del Secretario de Desarrollo, Evaluación y Control de la Administración Pública, por el que establece los Lineamientos que deberán observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, para la Autorización, Modificación y Registro de su Estructura Orgánica, disponible para sus consulta en : <http://ojp.puebla.gob.mx/index.php/zoo-items-landing/item/lineamientos-para-la-autorizacion-modificacion-y-registro-de-su-estructura-organica>
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla, publicada el 14 de Marzo de 2014 disponible para su consulta en el portal de Transparencia del Gobierno del Estado: <http://transparencia.puebla.gob.mx/index.php?Itemid=8448>

32. Los procedimientos para otorgar los bienes y/o servicios a la población atendida tienen las siguientes características:

- ⇒ *Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.*
- ⇒ *Están sistematizados.*
- ⇒ *Están difundidos públicamente.*
- ⇒ *Están apegados al documento normativo del programa.*

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Positivo**

Los procedimientos para otorgar los bienes y/o servicios a la población atendida tienen dos de las características establecidas.

Clasificación Ordinal: **2**

Derivado del análisis realizado a la evidencia documental que proporcionó la Secretaría de Turismo se observó que los principales procedimientos del PP para otorgar los bienes o servicios a la población son utilizados por la instancia ejecutora, es decir, están estandarizados, sin embargo su actualización no se han difundido, ni se encuentran sistematizados lo cual representa un elemento susceptible de ser verificado para su mejora.

Los procedimientos vinculados a programas federales con Reglas de Operación se encuentran apegados a dichos documentos normativos.

Fuente:

- Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, Actualización, Abril de 2015. Documento proporcionado por la Dependencia como anexo al Cuestionario de Información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística.

Operación

38

33. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de bienes y servicios a la población atendida, tienen las siguientes características:

- ⇒ *Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.*
- ⇒ *Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.*
- ⇒ *Están sistematizados.*
- ⇒ *Son conocidos por operadores del programa.*

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Positivo**

Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen tres de las características establecidas.

Clasificación Ordinal: **3**

Respecto a los mecanismos que permitan verificar el procedimiento de entrega de bienes y servicios a la población atendida, se observó que la Secretaría de Turismo, a través Sistema Estatal de Evaluación (SEE), que opera la Secretaría de la Contraloría reporta los logros correspondientes a los indicadores de gestión (Componentes y Actividades) de la MIR del PP. Dicho reporte se realiza trimestralmente a través de un sistema informático que es conocido por los operadores del programa y su información es validada por las unidades ejecutoras de los recursos.

En cuanto al análisis de la correspondencia que debe existir entre el documento normativo (Manual de Procedimientos) y las actividades de la MIR, se observó que el documento normativo cuenta con actividades dirigidas a una población diferente a la establecida como población objetivo del PP E050, por lo que se sugiere verificar dicha correspondencia

Fuentes:

- Formato "Análisis de la Población Objetivo", evidencia documental proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla.
- Matriz de Indicadores para Resultados del PP E050, disponible para su consulta en la sección "Desagregación Programática 2015" del apartado "Marco Programático Presupuestario" del Portal de Transparencia Fiscal del Gobierno del Estado: <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>
- Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, Actualización, Abril de 2015. Documento proporcionado por la Dependencia como anexo al Cuestionario de Información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística.

Operación

39

34. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:

- ⇒ *Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.*
- ⇒ *Están sistematizados.*
- ⇒ *Están difundidos públicamente.*
- ⇒ *Están apegados al documento normativo del programa.*

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Positivo**

Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen tres de las características establecidas.

Clasificación Ordinal: **3**

Derivado del análisis realizado a la evidencia documental que proporcionó la Secretaría de Turismo se observó que los principales procesos llevados a cabo por la Unidad Responsable, se encuentran en el Manual de Procedimientos, es decir, están estandarizados, sin embargo su más reciente actualización no se ha publicado en el Portal de Transparencia, ni se encuentran sistematizados lo cual representa un elemento susceptible de ser verificado para su mejora.

Los procedimientos vinculados a programas federales con Reglas de Operación se encuentran apegados a dichos documentos normativos.

Fuentes:

- Formato "Análisis de la Población Objetivo", evidencia documental proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla.
- Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, Actualización, Abril de 2015. Documento proporcionado por la Dependencia como anexo al Cuestionario de Información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística.

Operación

40

35. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:

- ⇒ *Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.*
- ⇒ *Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.*
- ⇒ *Están sistematizados.*
- ⇒ *Son conocidos por operadores del programa.*

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Positivo**

Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.

Clasificación Ordinal: **4**

Respecto a los mecanismos que permitan verificar el procedimiento de entrega de bienes y servicios a la población atendida, se observó que la Secretaría de Turismo, a través Sistema Estatal de Evaluación (SEE)¹ que opera la Secretaría de la Contraloría², reporta los logros correspondientes a los indicadores de gestión (Componentes y Actividades) del Programa Presupuestario (PP), mismos que se describen por los productos o servicios que son entregados durante la ejecución del programa.

Para realizar dicha evaluación la Secretaría de la Contraloría a través de una plataforma web captura las metas de los componentes y actividades de todos los Programas Presupuestarios, por su parte la unidades administrativas capturan los avances trimestrales de las acciones realizadas y adjuntan evidencia de ello, finalmente la Secretaría de la Contraloría evalúa los resultados con base en el *Acuerdo por el que se emiten los lineamientos para evaluar los indicadores de gestión de los PP*, los resultados se publican en el portal de transparencia de la dependencia y en el Sistema Integral de Indicadores del Portal de Transparencia Fiscal.

1. El SEE es la herramienta informática que permite medir los logros alcanzados por el programa mediante los indicadores de componentes y actividades, dicho monitoreo se realiza de forma trimestral.

2. La Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Puebla establece en su artículo 107 que a la Secretaría de la Contraloría le corresponde la evaluación de la gestión a los Programas Presupuestarios de los Ejecutores de Gasto.

Fuentes:

- Evaluación de los Indicadores de Gestión, disponible para su consulta en "Avance observado" de la opción "indicadores de Gestión" de la sección "Sistema Integral de Indicadores" en el apartado "Evaluación de Resultados" del Portal de Transparencia Fiscal del Gobierno del Estado: <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>
- Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Puebla, consultado en: http://www.transparencia.puebla.gob.mx/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=99
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos generales para la evaluación de la gestión a los programas presupuestarios, disponible para su consulta en "Otras disposiciones", de la sección "Normativa Interna" del Apartado I. Marco Normativo del Portal de Transparencia del Gobierno del Estado (Sujeto obligado: Secretaría de la Contraloría) http://transparencia.puebla.gob.mx/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=14

Operación

41

36. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?

⇒ **NO procede valoración Cuantitativa**

Respuesta : *Abierta*

Criterio: *Negativa/Positiva*

Clasificación Ordinal: *N/A*

De acuerdo con la evidencia documental, se cuenta con dos versiones del Manual de Procedimientos, y los cambios más significativos de 2012 a 2015 se refieren a la integración de 2 procesos referentes a la incorporación y permanencia del Programa Pueblos Mágicos (Ver Anexo 6: Contenido del Manual de Procedimientos).

Es importante mencionar que la versión actualizada en Abril de 2015 fue entregada al equipo evaluador como anexo al Cuestionario de información complementaria, mientras que la versión de 2012, se encuentra disponible en el Portal de Transparencia del Gobierno del Estado, por lo que se sugiere actualizar dicha información publicada.

Fuentes:

- Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, **Actualización, Abril de 2015**. Documento proporcionado por la Dependencia como anexo al Cuestionario de Información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística.
- Manual de Procedimientos de la Secretaría de Turismo, **Actualización, Julio de 2012**, disponible para su consulta en: "Manuales Administrativos" de la sección "Normatividad Interna" del Apartado I. Marco Normativo" del Portal de Transparencia del Gobierno del Estado (Sujeto obligado: Secretaría de Turismo): http://transparencia.puebla.gob.mx/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=102

Operación

42

37. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

⇒ *NO procede valoración Cuantitativa*

Respuesta : *Abierta*

Criterio: *Negativa/Positiva*

Clasificación Ordinal: *N/A*

Tal como se mencionó en el reactivo 12, de acuerdo con información proporcionada por la Unidad de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Finanzas y Administración, sobre los resultados de avance en los indicadores estratégicos de los programas presupuestarios, las metas de los indicadores de nivel fin y propósito de la MIR del PP E050 no fueron alcanzadas debido a la reducción de presupuesto federal para programas y proyectos de impulso al turismo en la entidad.

Ante esta situación, la Dependencia emprendió acciones de capacitación, sin embargo, su volumen y cobertura fue mucho menor con respecto a 2013.

Fuente:

- "Avances Indicadores 2014" Base de datos proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto, adscrita a la Unidad de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Finanza y Administración mediante memorándum No. DPSAG/0163/2015.

Operación

43

38. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y/o servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en los siguientes conceptos:

- ⇒ **Gastos en operación: Directos e Indirectos.**
- ⇒ **Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000 y/o 3000.**
- ⇒ **Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).**
- ⇒ **Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben de considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.**

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Positivo**

El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa dos de los conceptos establecidos.

Clasificación Ordinal: **2**

La Dirección de Contabilidad de la Secretaría de Finanzas y Administración, cuenta con un registro desglosado de los gastos en que incurre el PP para generar los bienes y servicios; dicho desglose corresponde con la clave presupuestaria compuesta de 30 dígitos de acuerdo con el Clasificador por Objeto de Gasto, establecido por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC).

Cabe recalcar que respecto a la petición de dicha información, la Dependencia solo envió el monto total ejercido por concepto del PP E050; por su parte, la Dirección de Contabilidad, remitió solo un segmento de la clave presupuestaria, por lo que no es posible considerar que se otorgó toda la información de que disponen las instancias responsables de dicho registro.

Fuente:

- Cuestionario de Información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística evidencia documental proporcionada por la Secretaría de Turismo.
- Relación de pólizas de egreso con clave presupuestaria de los pagos efectuados en el ejercicio fiscal 2014 del Programa presupuestario PP E050 "Mejora de la Calidad Turística", evidencia documental proporcionada por el Departamento de Control y Conciliación Presupuestal Contable, Dirección de Contabilidad de la Secretaría de Finanzas y Administración.

Operación

44

39. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

⇒ *NO procede valoración Cuantitativa*

Respuesta : *Abierta*

Criterio: *Negativa/Positiva*

Clasificación Ordinal: *N/A*

Con base en la clave presupuestaria de la relación de pólizas de egreso con clave presupuestaria de los pagos efectuados en el ejercicio fiscal 2014 del Programa presupuestario PP E050 "Mejora de la Calidad Turística", proporcionada por la Dirección de Contabilidad de la Secretaría de Finanzas y Administración, y analizando en particular los dígitos correspondientes a la Fuente de financiamiento, se observó que el que el 15.23% de los recursos es de origen federal y el 84.77% corresponde a recursos fiscales.

Fuente:

- Relación de pólizas de egreso con clave presupuestaria de los pagos efectuados en el ejercicio fiscal 2014 del Programa presupuestario PP E050 "Mejora de la Calidad Turística", evidencia documental proporcionada por el Departamento de Control y Conciliación Presupuestal Contable, Dirección de Contabilidad de la Secretaría de Finanzas y Administración.

Operación

45

40. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:

- ⇒ *Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.*
- ⇒ *Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.*
- ⇒ *Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.*
- ⇒ *Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.*

Respuesta : Cerrada**Valoración Cualitativa:****Criterio:** Positivo

Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen tres de las características establecidas.

Clasificación Ordinal: 3

En base con el análisis realizado se observó que existen aplicaciones informáticas o sistemas institucionales los cuales monitorean y dan seguimiento al Programa Presupuestario con el objetivo valorar logros alcanzados, bajo los criterios de grado de cumplimiento y avance de las metas conforme a los indicadores estratégicos, este proceso se lleva a cabo mediante el Sistema de Monitoreo de Indicadores de Desempeño (SIMIDE), el cual opera la Secretaría de Finanzas y Administración (SFA).

Otro sistema que se utiliza para dar seguimiento a los logros reportados de forma trimestral correspondiente a los indicadores de gestión (Componentes y Actividades) de los Programas Presupuestarios es el Sistema Estatal de Evaluación (SEE) que opera la Secretaría de la Contraloría. Los dos sistemas informáticos mencionados anteriormente cumplen con las cuatro características establecidas para dar respuesta a este reactivo.

La SFA es la instancia competente para diseñar, instrumentar y coordinar la operación del sistema de evaluación del Desempeño, de la misma forma la Secretaría de la Contraloría realiza evaluaciones de gestión a los Programas Presupuestarios, las atribuciones que se mencionan en este párrafo están establecidas en la ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Puebla en el artículo 107, dichas atribuciones se llevan a cabo mediante los sistemas antes mencionados, estos cuentan con información validada por las unidades responsables de ejercer los recursos del programa E050 "Mejora de la Calidad Turística".

Fuentes:

- Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Puebla, consultado en: http://www.transparencia.puebla.gob.mx/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=99
- Portal del Sistema de Monitoreo de Indicadores de Desempeño (SIMIDE), consultado en: <https://presupuesto.puebla.gob.mx/simide>
- Portal del Sistema Estatal de Evaluación (SEE), consultado en: <http://contraloria.puebla.gob.mx/>
- Portal de Transparencia del Gobierno del Estado, consultado en: <http://transparencia.puebla.gob.mx/>

Operación

46

41. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

⇒ **NO procede valoración Cuantitativa**

Respuesta : *Abierta*

Criterio: *Negativa/Positiva*

Clasificación Ordinal: *N/A*

No es posible observar un nivel de cumplimiento preciso del avance en los indicadores, puesto que solo se cuenta con información para 5 de los 11 contenidos en la MIR del PP.

Los indicadores del componente 2, y de las actividades 1.1, 2.1 y 2.2 cuentan con niveles de cumplimiento entre el 99.76 y el 112.42%, mientras que el indicador del componente 1 presenta la oportunidad de mejorar la proyección de metas, puesto que el nivel de cumplimiento fue rebasado significativamente (1622.94%)

El indicador Ocupación hotelera (que mide el componente 2) se considera representativo de los logros no solo del programa sino de la intervención de la Dependencia en su conjunto sobre la actividad turística, por lo que se observa la oportunidad de ubicarlo para medir un nivel más estratégico de la MIR.

Es importante mencionar que la Dependencia argumentó que la ausencia de información para el resto de los indicadores de la MIR se explica porque dentro del convenio de coordinación para el otorgamiento de un subsidio¹ en materia de desarrollo turístico, se otorgaron recursos únicamente para los siguientes proyectos:

1. Creación de sitios de interés turístico "Rescate de la Antigua Cárcel de San Javier para la integración del museo histórico militar en el centro histórico", por un monto de 33 millones de pesos y;
2. Creación de sitios de interés turístico "La Constancia Museo de la Música 5° etapa casa de la música Viena", por un monto de 37 millones de pesos. Este convenio fue celebrado entre el Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría de Turismo y el Estado Libre y Soberano de Puebla, para el ejercicio 2014.

En el anexo 3 "Indicadores del Programa Presupuestario" se presenta la información sobre el cumplimiento de todos los indicadores del programa.

1. Con fecha 24 de diciembre de 2013, en el Diario Oficial de la Federación, se publicaron las Reglas de Operación del Programa para el Desarrollo Regional Turístico Sustentable (PRODERETUS), en el cual no se contemplaron recursos para el Programa Integral de Competitividad y Capacitación Turística (PICCT) lo cual impidió realizar las acciones de capacitación y seguimiento al Programa Tesoros de México.

Fuentes:

- "Avances Indicadores 2014" Base de datos proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto, adscrita a la Unidad de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Finanzas y Administración mediante memorándum No. DPSAG/0163/2015.
- Resultados de los indicadores estratégicos: Cuenta pública 2014, "Indicadores de resultados" de la sección "Información programática", del Tomo III, disponible para sus consulta en: <http://cuentapublica.puebla.gob.mx/index.php/tomo-iii>
- Resultados de los indicadores de gestión: "Avance observado", "Indicadores de gestión" de la Sección "Sistema Integral de Indicadores" del apartado "Evaluación de Resultados" del Portal de Transparencia Fiscal del Gobierno del Estado".

Operación

47

42. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- ⇒ *Las ROP o documento normativo están disponibles en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.*
- ⇒ *Los resultados principales del programa son difundidos en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.*
- ⇒ *Cuenta con un teléfono o correo electrónico para informar y orientar tanto al beneficiario como al ciudadano en general, disponible en la página electrónica, accesible a menos de tres clics.*
- ⇒ *La dependencia o entidad que opera el Programa no cuenta con modificación de respuesta a partir de recursos de revisión presentados ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI).*

Respuesta : *Cerrada*

Valoración Cualitativa:

Criterio: *Positivo*

Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen dos de las características establecidas.

Clasificación Ordinal: *2*

El Manual de Procedimientos se encuentra disponible en el apartado I. Marco Normativo del Portal de Transparencia (seleccionando Secretaría de Turismo como “Sujeto obligado) sin embargo, como se mencionó anteriormente, éste no se encuentra actualizado.

Los resultados de los indicadores son publicados en Cuenta Pública 2014 (Tomo III, Información Programática) y en el “Sistema Integral de Indicadores” del Portal de Transparencia Fiscal (Apartado “Evaluación de Resultados”).

Por otra parte, en el portal de Transparencia se pública el Directorio de la Dependencia responsable de ejercer el PP así como el de todas la Unidades Administrativas de la Administración Pública Estatal.

Finalmente, no fue posible identificar si la dependencia cuenta con modificaciones de respuesta a partir de recursos de revisión presentados ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI).

Fuentes:

- Manual de Procedimientos de la Secretaría de Turismo, **Actualización , Julio de 2012**, disponible para su consulta en: “Manuales Administrativos” de la sección “Normatividad Interna” del Apartado I. Marco Normativo” del Portal de Transparencia del Gobierno del Estado (Sujeto obligado: Secretaría de Turismo): http://transparencia.puebla.gob.mx/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=102
- Resultados de los indicadores estratégicos: Cuenta pública 2014, “Indicadores de resultados” de la sección “Información programática”, del Tomo III , disponible para sus consulta en: <http://cuentapublica.puebla.gob.mx/index.php/tomo-iii>
- Resultados de los indicadores de gestión: “Avance observado”, “Indicadores de gestión” de la Sección “Sistema Integral de Indicadores” del apartado “Evaluación de Resultados” del Portal de Transparencia Fiscal del Gobierno del Estado”.

Percepción de la Población Atendida

48

43. El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:

- ⇒ *Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.*
- ⇒ *Corresponden a las características de sus beneficiarios.*
- ⇒ *Los resultados que arrojan son representativos.*

Respuesta : *Cerrada*

Valoración Cualitativa:

Criterio: *Negativo*

El programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida.

Clasificación Ordinal: *0*

La Secretaría de Turismo, mediante el *Cuestionario de información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E050*, que proporcionó como evidencia documental mencionó que debido a la naturaleza del programa no se cuenta con instrumentos de medición.

Se recomienda que la Secretaría de Turismo elabore un mecanismo para recolectar información sobre la percepción de la población objetivo, respecto a la calidad de los bienes y/o servicios del programa ya que la información recolectada permitirá elevar la calidad de los bienes y/o servicios prestados.

Fuente:

- Cuestionario de Información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística evidencia documental proporcionada por la Secretaría de Turismo.

44. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?

- ◆ *Con indicadores de la MIR.*
- ◆ *Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.*
- ◆ *Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.*
- ◆ *Con hallazgos de evaluaciones de impacto.*

⇒ **NO procede valoración Cuantitativa**

Respuesta :	Abierta	Criterio:	Negativa/Positiva	Clasificación Ordinal:	N/A
--------------------	----------------	------------------	--------------------------	-------------------------------	------------

La Secretaría de Turismo, documenta los resultados del Programa Presupuestario “E050 Mejora de la Calidad Turística” con indicadores estratégicos de la MIR.

Con el fin de dar respuesta a este reactivo se revisó las Matriz de Indicadores para Resultados en la cual se expresan indicadores y Resumen Narrativo en los niveles de fin y propósito los cuales se muestran a continuación:

Indicador de Fin: Número de personas beneficiadas en los cursos específicos y especializados.

Resumen Narrativo: Contribuir a impulsar un programa de buenas practicas turísticas con certificaciones estatales para las empresas que lo apliquen a través de la especialización de los servicios turísticos desarrollando sistemas de información para la atención al turista así como procesos de capacitación.

Indicador de Propósito: Número de personas beneficiadas en los cursos de normas turísticas mexicanas

Resumen Narrativo: Las empresas del sector turístico en Puebla interesadas en procesos de certificación se benefician con programas de capacitación a profesionales técnicos en materia de turismo con perfiles definidos por segmentos de operación.

Fuente:

- Matriz de Indicadores para Resultados del PP E050 , disponible para su consulta en la sección “Desagregación Programática 2015” del apartado “Marco Programático Presupuestario” del Portal de Transparencia Fiscal del Gobierno del Estado: <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>

Medición de Resultados

50

45. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, ¿cuáles han sido sus resultados?

La respuesta a esta pregunta deberá realizarse en función de los siguientes criterios:

Respuesta : *Cerrada*

Valoración Cualitativa:

Criterio: *Positivo*

No hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y Propósito.

Clasificación Ordinal: *1*

Se observó que el indicador del componente 2 (Ocupación Hotelera) es representativo del PP y tuvo un desempeño sobresaliente, sin embargo este no ha sido empleado para medir el Fin o el Propósito del Programa.

Es importante mencionar que la Dependencia argumentó que la ausencia de información para dichos indicadores de la MIR se explica porque dentro del convenio de coordinación para el otorgamiento de un subsidio¹ en materia de desarrollo turístico, se otorgaron recursos únicamente para los siguientes proyectos:

1. Creación de sitios de interés turístico “Rescate de la Antigua Cárcel de San Javier para la integración del museo histórico militar en el centro histórico”, por un monto de 33 millones de pesos y;
2. Creación de sitios de interés turístico “La Constancia Museo de la Música 5° etapa casa de la música Viena”, por un monto de 37 millones de pesos. Este convenio fue celebrado entre el Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría de Turismo y el Estado Libre y Soberano de Puebla, para el ejercicio 2014.

En el anexo 3 “Indicadores del Programa Presupuestario” se presenta la información sobre el cumplimiento de todos los indicadores del programa.

1. Con fecha 24 de diciembre de 2013, en el Diario Oficial de la Federación, se publicaron las Reglas de Operación del Programa para el Desarrollo Regional Turístico Sustentable (PRODERETUS), en el cual no se contemplaron recursos para el Programa Integral de Competitividad y Capacitación Turística (PICCT) lo cual impidió realizar las acciones de capacitación y seguimiento al Programa Tesoros de México.

Fuentes:

- “Avances Indicadores 2014” Base de datos proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto, adscrita a la Unidad de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Finanzas y Administración mediante memorándum No. DPSAG/0163/2015.
- Resultados de los indicadores estratégicos: Cuenta pública 2014, “Indicadores de resultados” de la sección “Información programática”, del Tomo III, disponible para sus consulta en: <http://cuentapublica.puebla.gob.mx/index.php/tomo-iii>
- Resultados de los indicadores de gestión: “Avance observado”, “Indicadores de gestión” de la Sección “Sistema Integral de Indicadores” del apartado “Evaluación de Resultados” del Portal de Transparencia Fiscal del Gobierno del Estado”.

Medición de Resultados

51

46. En caso de que el programa cuente con evaluación (es) externa (s) que no sea (n) de impacto y que permite (n) identificar hallazgo (s) relacionado (s) con el Fin y el Propósito del programa, segunda característica de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- ⇒ *Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.*
- ⇒ *La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa.*
- ⇒ *Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refieren al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.*
- ⇒ *La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del Programa.*

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Positivo**

El programa cuenta con evaluación (es) externa (s), que no son de impacto, que permite (n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa y tiene (n) una de las características establecidas.

Clasificación Ordinal: **1**

El PP cuenta con una evaluación externa en materia de indicadores que se realizó durante 2014; derivado de dicha evaluación, se observaron inconsistencias en los indicadores de Fin y Propósito de la Matriz de Indicadores para Resultados, ya que no guardan relación directa con su Resumen Narrativo, lo que impide realizar una buena medición de los objetivos planteados, asimismo se observó oportunidad de mejora en el método de cálculo puesto que no se cuenta con expresiones matemáticas, sino con variables absolutas.

Es importante mencionar que para el ejercicio 2014 el PP sufrió cambios significativos en la definición del resumen narrativo y los indicadores de fin y propósito, puesto que para 2013 expresaban lo siguiente:

Indicador de Fin: Derrama económica en el Estado de Puebla.

Resumen Narrativo: Contribuir a la promoción de los atractivos turísticos poblanos mediante el desarrollo de productos turísticos.

Indicador de Propósito: Afluencia de visitantes.

Resumen Narrativo: Las empresas del sector turístico mejoran la calidad de sus servicios.

Por lo anterior, las recomendaciones realizadas al Fin y Propósito del programa han perdido vigencia; asimismo, la población objetivo del programa fue modificada de 2013 a 2014, por lo que no es posible tener un acercamiento a la medición del impacto del PP comparando la población beneficiaria y no beneficiaria.

Fuentes:

- Matriz de Indicadores para Resultados del PP E050, disponible para su consulta en la sección “Desagregación Programática 2015” del apartado “Marco Programático Presupuestario” del Portal de Transparencia Fiscal del Gobierno del Estado: <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>
- Evaluación de indicadores para el ejercicio fiscal 2013 al Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística, documento proporcionado por la Dirección de Evaluación de la Secretaría de Finanzas y Administración.

Medición de Resultados

52

47. En caso de que el programa cuente con evaluación (es) externa (s), diferente (s) a evaluaciones de impacto, que permite (n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

⇒ **NO procede valoración Cuantitativa**

Respuesta : *Abierta*

Criterio: *Negativa/Positiva*

Clasificación Ordinal: *N/A*

Como se mencionó en el reactivo anterior, se cuenta con una evaluación de indicadores que se efectuó durante 2014, y las observaciones en torno al Fin y propósito, se orientaron a la escasa vinculación observada entre los resúmenes narrativos y sus respectivos indicadores.

Cabe hacer mención que el Documento Institucional de Trabajo de la evaluación de Indicadores 2013 se puede consultar en el portal web "Sistema Estatal de Evaluación del Desempeño", en el siguiente link <http://www.evaluacion.puebla.gob.mx/seed/Bienvenido.php>

Fuentes:

- Matriz de Indicadores para Resultados del PP E050, disponible para su consulta en la sección "Desagregación Programática 2015" del apartado "Marco Programático Presupuestario" del Portal de Transparencia Fiscal del Gobierno del Estado: <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>
- Evaluación de indicadores para el ejercicio fiscal 2013 al Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística, documento proporcionado por la Dirección de Evaluación de la Secretaría de Finanzas y Administración.

Medición de Resultados

53

48. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones estatales, nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, característica 3 de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- I. *Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.*
- II. *La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.*
- III. *Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.*
- IV. *La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.*

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Negativo**

El programa NO cuenta con información de estudios o evaluaciones estatales, nacionales e internacionales que muestran el impacto de programas similares.

Clasificación Ordinal: **0**

Al momento de realizar la evaluación no se encontró evidencia de estudios o evaluaciones estatales, nacionales e internacionales que muestren el impacto de programas similares.

Medición de Resultados

54

49. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones estatales, nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?

⇒ **NO procede valoración Cuantitativa**

Respuesta : *Abierta*

Criterio: *Negativa/Positiva*

Clasificación Ordinal: *N/A*

Anteriormente se señaló que no existe evidencia de que el programa considere información de estudios o evaluaciones que muestren el impacto de programas similares.

Fuentes:

Medición de Resultados

55

50. En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones:

- I. *Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.*
- II. *La (s) metodología (s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.*
- III. *Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.*
- IV. *La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.*

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Negativo**

El Programa Presupuestario no cuenta con evaluaciones de impacto.

Clasificación Ordinal: **0**

El Programa Presupuestario no cuenta con evaluaciones de impacto.

Medición de Resultados

56

51. En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos I) y II) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

La respuesta a esta pregunta deberá realizarse en función de los siguientes criterios:

Respuesta : **Cerrada**

Valoración Cualitativa:

Criterio: **Negativo**

Clasificación Ordinal: **0**

El Programa Presupuestario E050 no cuenta con evaluaciones de impacto, y no se dispone de información que permita verificar los efectos del programa sobre la población objetivo.

Fuentes:

Sección 2

Hallazgos, recomendaciones y conclusiones

2.1 Hallazgos y Recomendaciones de la Evaluación

Diseño

- ⇒ Derivado de la evaluación se observó que existe de manera implícita alineación entre el propósito del Programa Presupuestario (PP) y el objetivo 2 del Programa Sectorial, sin embargo se sugiere que dicha vinculación se establezca de forma explícita en el apartado "Alineación" del formato de MIR del PP que se publica como anexo de la Ley de Egresos del Estado.
- ⇒ El programa cuenta con información estadística que aporta elementos para la planeación de la intervención gubernamental, ya que representa un acervo en materia de turismo, sin embargo, se recomienda compilar la información específica de la problemática planteada en el Programa Presupuestario y que sea integrada en el diagnóstico, asimismo, documentar y tomar en consideración experiencias a nivel nacional e internacional sobre políticas públicas con enfoque hacia el sector turístico, lo cual reforzaría el diseño de este a partir de la reproducción de casos de éxito.
- ⇒ Durante la evaluación no se identificó si la población objetivo se atendió a través de un proceso sistematizado y éste incluyó una clave única de identificación por beneficiario, se recomienda crear un padrón de beneficiarios el cual incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.
- ⇒ Para los componentes 1 y 2 de la MIR del PP E056 no fue posible identificar las actividades, componente 1: "Sistemas de información para la atención al turista antes, durante y después de sus viajes con información actualizada, generados" componente 2 Estrategias para la mejora sustancial de oferta hotelera en los municipios con vocación turística, elaborado" respectivamente", se recomienda se establezcan fuentes de información que puedan dar sustento a las actividades de los componentes antes mencionados.

Planeación y orientación a resultados

- ⇒ No se encontró evidencia documental sobre el porcentaje de Aspectos Susceptibles de Mejora solventados, sin embargo el PP cuenta con un Documento Institucional de Trabajo, mediante el cual la Secretaría de Turismo acepta 4 de 7 recomendaciones derivadas de la evaluación de Indicadores realizada en 2014, por lo tanto se sugiere publicar toda la evidencia referente al seguimiento del proceso de mejora descrito en el documento antes mencionado.
- ⇒ En el portal de Transparencia del Gobierno del Estado se encuentra la normativa que determina los resultados, obligaciones y/o facultades del programa, y, por ende se considera como un instrumento de dominio público y de fácil localización, no obstante, se recomienda que la dependencia publique sus indicadores de Fin y Propósito en el portal de Transparencia Fiscal en el apartado "Sistema Integral de Indicadores".
- ⇒ Cabe hacer mención que durante la evaluación se observó que dentro del 4to informe de Gobierno se hace referencia a diversos programas de Capacitación para elevar la competitividad del sector turístico en la entidad, se recomienda que la dependencia muestre evidencia documental donde se plasmen las características de la población socioeconómicas de las personas que no son beneficiadas, con fines de realizar comparaciones con la población beneficiada.

2.1 Hallazgos y Recomendaciones de la Evaluación

Cobertura y Focalización

- ⇒ No se encontró alguna evidencia sobre el diseño de una estrategia de cobertura para atender a la población o el planteamiento de algún indicador que evidencie el avance gradual del PP con respecto a la población objetivo que el mismo plantea. Se sugiere considerar para el PP un horizonte de vida que culmine con la atención de la población objetivo o de algún porcentaje importante de esta población ya que esta estrategia permitirá darle al programa una orientación a resultados.

Operación

- ⇒ Es posible conocer la demanda de apoyos en materia de capacitación para la obtención de diversas certificaciones, de hecho, la población establecida como objetivo es la que demanda el total de apoyos para el PP E050. Sin embargo se sugiere considerar a los gobiernos municipales dentro de la población objetivo, de acuerdo con el inventario turístico, se conoce la demanda total de municipios que solicitan apoyos del PP.
- ⇒ No se encontró un registro de información sistematizado que permita conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes. Con el fin de conocer la demanda total de apoyos se sugiere realizar cédulas de información de beneficiarios o en su caso generar un padrón de beneficiarios del programa con el fin de obtener información de la población que demanda apoyos del PP.
- ⇒ La Dependencia señaló que los procedimientos de elegibilidad son aquellos municipios que cuentan con vocación turística, sin embargo, este procedimiento de selección no corresponde con la población objetivo planteada para el PP, se sugiere en primera instancia verificar la definición de los conceptos poblacionales y posteriormente documentar si efectivamente, el único criterio de selección corresponde a la petición de apoyos por parte de las empresas del sector turístico.
- ⇒ Los procedimientos y mecanismos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo no corresponden a las características de la población objetivo. Derivado de la definición de la población objetivo se recomienda documentar y dar seguimiento a los procesos de gestión que se llevan a cabo para dar atención a los beneficiarios.
- ⇒ La Dependencia utiliza los principales procedimientos del PP para otorgar bienes y/o servicios, sin embargo su actualización no se ha difundido, ni se encuentra sistematizados, para lo cual se recomienda difundir en sus principales portales de transparencia los documentos metodológicos antes mencionados.

Percepción de la Población Atendida

- ⇒ Se observó ausencia de información que permita medir el grado de satisfacción de la población atendida, la Dependencia mencionó que debido a la naturaleza del programa no se cuenta con instrumentos de medición. Por lo tanto, se recomienda que la Secretaría de Turismo elabore un mecanismo para recolectar información sobre la percepción de la población objetivo, respecto a la calidad de los bienes y/o servicios del programa ya que la información recolectada permitirá elevar la calidad de los bienes y/o servicios prestados.

Medición de Resultados

- ⇒ El indicador del componente 2 (Ocupación Hotelera) es representativo del PP y tuvo un desempeño sobresaliente, sin embargo este no ha sido empleado para medir el Fin o el Propósito del Programa, por lo tanto, la selección de los indicadores del Programa Presupuestario presentan oportunidad de mejora a fin de medir con mayor precisión los resultados del PP E050.

2.2 Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
(Cualquier capacidad con la que cuenta la dependencia o entidad que le permita aprovechar sus recursos para la obtención de sus objetivos)	(Cualquier factor externo fuera del control de la dependencia o entidad que puede ser aprovechado para la obtención de sus objetivos)
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Determinación puntual del objetivo a lograr ◆ Periodicidad determinada ◆ Determinación de población objetivo ◆ Determinación de unidades responsables ◆ Instrumentos de planeación ◆ Utilización eficiente de recursos ◆ Importantes indicadores de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Beneficio directo al sector turístico ◆ Posibilidad de convertirse en herramienta estratégica para mejorar la calidad de los servicios turísticos. ◆ Posibilidad de detección de necesidades concretas ◆ Posibilidad de crear sinergias entre diversas dependencias ◆ Transparencia en la utilización de recursos públicos ◆ Proceso de mejora continua
Debilidades	Amenazas
(Cualquier limitante Interna de la dependencia o entidad que puede afectar la obtención de sus objetivos)	(Cualquier factor externo fuera de control de la dependencia o entidad que pueda afectar la obtención de sus objetivos)
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Falta de involucramiento por parte de quien elabora los programas presupuestarios ◆ Falta de sensibilización ante la importancia de contar con estos elementos de planeación ◆ Falta de información sobre los objetivos, estrategias y líneas de acción propias de la dependencia ◆ Falta de información sobre la política de los tres órdenes de gobierno ◆ Cambios frecuentes en las políticas y personal de los tres órdenes de gobierno ◆ Falta de objetivos claros y concisos ◆ Poca flexibilidad en la elaboración de los programas ◆ Falta de capacitación por parte del personal que los elabora 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Cambios en la política estatal ◆ Falta o ajustes en presupuesto ◆ Falta de seguimiento ◆ Cumplimientos parciales

2.3 Tabla Resumen de la Evaluación

VALORACIÓN FINAL DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO		
Apartado	Promedio	Justificación
Diseño	2.33	Se considera importante definir de manera explícita la alineación entre el Propósito del PP y el objetivo del PS, en el apartado de alineación del formato MIR que se publica como anexo de la Ley de Egresos del Estado, no fue posible identificar si la población objetivo se atendió a través de un proceso sistematizado y éste incluyó una clave única de identificación por beneficiario.
Planeación y orientación a resultados	3	No se encontró evidencia documental sobre el porcentaje de Aspectos susceptibles de Mejora solventados derivados de la evaluación de Indicadores realizada en el 2014, se considera importante la dependencia publique en el portal de transparencia sus indicadores de Fin y Propósito
Cobertura y Focalización	0	No se encontró alguna evidencia sobre el diseño una estrategia de cobertura para atender a la población o el planteamiento de algún indicador que evidencie el avance gradual del PP con respecto a la población objetivo que el mismo plantea. Se sugiere considerar para el PP un horizonte de vida que culmine con la atención de la población objetivo o de algún porcentaje importante de esta población ya que esta estrategia permitirá darle al programa una orientación a resultados.
Operación	2	Derivado de la evaluación realizada se observó que el programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo sin embargo no se cuentan con formatos definidos para su registro, es posible conocer la demanda de apoyos en materia de capacitación para la obtención de diversas certificaciones, sin embargo se sugiere considerar a los gobiernos municipales dentro de la población objetivo ya que de acuerdo con el inventario turístico, se conoce la demanda total de los municipios que solicitan apoyo.
Percepción de la Población atendida	0	La Secretaría de Turismo, mencionó que debido a la naturaleza del programa no se cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción, se recomienda que la dependencia elabore un mecanismo para recolectar información sobre la percepción de la población objetivo, respecto a la calidad de los bienes y/o servicios del programa ya que la información recolectada permitirá elevar la calidad de los bienes y/o servicios prestados.
Medición de Resultados	0.4	Para los indicadores de Fin y Propósito se mostro ausencia de información respecto a sus logros, el programa cuenta con evaluaciones externas sin embargo no generaron conclusiones que permitan tener un acercamiento a la medición del impacto del PP por lo que se sugiere generar información que permita analizar la situación de los que resultan beneficiarios del programa con respecto a la población no beneficiaria, a fin de poder realizar un análisis de impacto del PP en la política pública.
PROMEDIO	1.28	

2.4 Conclusiones de la Evaluación

- ⇒ La Evaluación de Consistencia y Resultados del PP E050 se llevó a cabo con la colaboración del enlace institucional de la Secretaría de Turismo quien proporcionó la información solicitada en tiempo y forma para llevar a cabo el análisis, asimismo, se solicitó información a diversas áreas de la Secretaría de Finanzas y Administración y se realizó una investigación de evidencias documentales sobre los procesos de gestión que se llevan a cabo para el logro de los objetivos planteado en el programa.
- ⇒ El Programa Presupuestario E050 presenta desde su diseño, elementos que presentan la oportunidad de definirse con mayor precisión; se observó la necesidad de verificar la vinculación existente en los formatos empleados en el proceso de programación, de la misma forma se considera importante compilar información específica de la problemática que es planteada en el PP.
- ⇒ La ausencia de información respecto a la forma en que se atendió a la población objetivo permite hacer visible que existe un área de mejora para el Programa Presupuestario, se puede dar sustento a esta área de mejora mediante el establecimiento de un padrón de beneficiarios el cual incluya una clave única de identificación por beneficiario, la cual no cambie con el tiempo.
- ⇒ Se conoce la demanda de apoyos en materia de capacitación para la obtención de certificaciones, sin embargo resulta importante se contemplen los gobiernos municipales al momento de realizar la definición de la población objetivo ya que de acuerdo con el inventario turístico se conoce la demanda total de municipios que solicitan apoyos del Programa Presupuestario.
- ⇒ Finalmente al verificar el logro de los indicadores del PP E050, se observó que el indicador definido a nivel de componente “Ocupación Hotelera” obtuvo un desempeño sobresaliente, sin embargo este no ha sido empleado para medir el Fin o Propósito del PP, por lo tanto presenta un área de oportunidad de mejora en la selección de indicadores a fin de medir con mayor precisión los indicadores del programa.

Sección 3

Anexos

Anexo 1. Definición y Cuantificación de la Población

Población	Población Potencial	Población Objetivo	Población Atendida
Unidad de Medida	Empresas	Empresas	Empresas
Criterio de Focalización	Relevancia Regional	Población de Referencia	Factibilidad de Atención
Año Anterior (2013)	1,747	200	200
Año Evaluado (2014)	1,752	215	215
Variación Porcentual (Año Actual - Año anterior / Año anterior) *100	0.2862	7.5	7.5

Anexo 2. Cobertura del Programa

Año	Población Potencial	Población Objetivo PO	Población Atendida PA	Porcentaje (PA/PO)*100	Tasa de Crecimiento de la Población Objetivo	Tasa de Crecimiento de la Población Atendida
2013	1,747	200	200	100		
2014	1,752	215	215	100	7.5	7.5

Fuentes:

Formato "Análisis de la Población Objetivo" evidencia proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto de la Secretaría de Finanzas y administración.

Anexo 3. Indicadores del Programa Presupuestario

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Definición	Método de Cálculo	Línea Base	Unidad de Medida	Tendencia de la Meta	Metas	Logro	Nivel de Cumplimiento	Medios de Verificación
Indicadores Estratégicos										
Fin	Número de personas beneficiadas en los cursos específicos y especializados	N/D	Número de personas beneficiadas en los cursos específicos y especializados	1,200,00 (2011)	Persona	Ascendente	1,425.00	0	0	Carpeta programa integral de capacitación y competitividad turística 2014, reportes
Propósito	Número de personas beneficiadas en los cursos de normas turísticas mexicanas	N/D	Número de personas beneficiadas en los cursos de normas turísticas mexicanas	450.000 (2011)	Persona	Ascendente	600	0	0	Carpeta: cursos normas oficiales turísticas mexicanas 2014
Indicadores de Gestión										
Componente 1	Número de turistas informados con herramientas tecnológicas.	N/D	Número de turistas informados con herramientas tecnológicas.	13,500.00 (2011)	Persona	Ascendente	17,800	565,813	1622.94%	Carpeta: estadísticas pagina web 2014
Componente 2	Ocupación hotelera	N/D	(Cuartos ocupados en el año / cuartos disponibles en el año) * 100	47,960 (2010)	Porcentaje	Nominal	58.44	65.70	112.42%	Carpeta: ocupación hotelera 2014
Componente 3	Número de beneficiados en el programa de capacitación "SUPERHOST"	N/D	Número de beneficiados en el programa de capacitación "SUPERHOST"	600,000 (2011)	Persona	Ascendente	750	0	0	Carpeta: programa SUPERHOST 2014

Fuentes:

- "Avances Indicadores 2014" Base de datos proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto, adscrita a la Unidad de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Finanzas y Administración mediante memorándum No. DPSAG/0163/2015.
- Resultados de los indicadores estratégicos: Cuenta pública 2014, "Indicadores de resultados" de la sección "Información programática", del Tomo III, disponible para su consulta en: <http://cuentapublica.puebla.gob.mx/index.php/tomo-iii>
- Resultados de los indicadores de gestión: "Avance observado", "Indicadores de gestión" de la Sección "Sistema Integral de Indicadores" del apartado "Evaluación de Resultados" del Portal de Transparencia Fiscal del Gobierno del Estado".

Anexo 3. Indicadores del Programa Presupuestario

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Definición	Método de Cálculo	Línea Base	Unidad de Medida	Tendencia de la Meta	Metas	Logro	Nivel de Cumplimiento	Medios de Verificación
Actividad 1.2	Numero de Sistemas de información turística mejorados	N/D	N/D	0 (2014)	Sistema	Nominal	1	1	100 %	Carpeta: página web
Actividad 1.2	Número de equipos de computo en municipios con vocación turística, instalados	N/D	N/D	0 (2014)	Equipo	Nominal	8	0	0	Carpeta: Sistema de auxilio turístico 2014
Actividad 2.1	Número de supervisiones de buzones de quejas y sugerencias	N/D	N/D	0 (2014)	Supervisión	Nominal	24	24	100 %	Carpeta: Buzones de quejas y sugerencias 2014
Actividad 2.2	Número de turistas atendidos en los módulos de información	N/D	N/D	40000.000 (2011)	Persona	Ascendente	42,400	42,300	99.76 %	Carpeta: Afluencia de módulos de información 2014
Actividad 3.1	Número de personas capacitadas en cursos específicos y especializados	N/D	N/D	1200.000 (2011)	Persona	Ascendente	1,425	0	0	Carpeta: PICCT 2014 apartado reportes
Actividad 3.2	Número de empresas certificadas del sector turístico, que lo apliquen	N/D	N/D	170.000	Empresa	Ascendente	215	0	0	Carpeta: PICCT 2014 apartado reportes

Fuentes:

- "Avances Indicadores 2014" Base de datos proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto, adscrita a la Unidad de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Finanzas y Administración mediante memorándum No. DPSAG/0163/2015.
- Resultados de los indicadores estratégicos: Cuenta pública 2014, "Indicadores de resultados" de la sección "Información programática", del Tomo III, disponible para su consulta en: <http://cuentapublica.puebla.gob.mx/index.php/tomo-iii>
- Resultados de los indicadores de gestión: "Avance observado", "Indicadores de gestión" de la Sección "Sistema Integral de Indicadores" del apartado "Evaluación de Resultados" del Portal de Transparencia Fiscal del Gobierno del Estado".

Anexo 4. Propuesta Matriz de Indicadores para Resultado (MIR)

Árbol del Problema		Árbol de Soluciones/ Objetivos		MIR			
Efectos		Fines		Resumen Narrativo		Indicador	
Fin		Fin		Fin		Fin	
Versión Original	Versión Propuesta	Versión Original	Versión Propuesta	Versión Original	Versión Propuesta	Versión Original	Versión Propuesta
Las empresas no cuentan con estándares que fomenten la calidad en el servicio.	Empresas y municipios con vocación turística no cuentan con los conocimientos necesarios para impulsar el sector turístico.	Impulsar un sistema de buenas practicas turísticas con certificaciones Estatales	Desarrollar un programa integral se capacitación y certificaciones a las empresas y municipios con vocación turística	Contribuir a impulsar un programa de buenas practicas turísticas con certificaciones estatales para las empresas que lo apliquen a través de la especialización de los servicios turísticos desarrollando sistemas de información para la atención al turista así como procesos de capacitación	Contribuir a Incrementar el número de turistas nacionales y extranjeros que visitan el Estado de Puebla, mediante la mejora la mejora de la calidad de los servicios turísticos.	Numero de personas beneficiadas en los cursos específicos y especializados	Derrama Económica
Problema Central		Solución		Propósito			
Versión Original	Versión Propuesta	Versión Original	Versión Propuesta	Versión Original	Versión Propuesta	Versión Original	Versión Propuesta
Las empresas del sector turístico en Puebla interesadas en procesos de certificación constantemente carecen de capacitación y profesionalización, situación que afecta gravemente su competitividad	Las pequeñas, medianas empresas y municipios del sector turístico que carecen de asesoría y capacitación para incursionar en el turismo, lo cual afecta en los servicios que ofertan.	Mejorar la calidad de los servicios que ofrecen las empresas del sector turístico que se vera reflejado en un incremento de su nivel de competitividad.	Optimizar la calidad en los servicios que se ofrecen a los turistas, de tal forma que se incremente la afluencia de visitantes	Las empresas del Sector turístico en Puebla Interesadas en procesos de certificación se benefician con programas de capacitación a profesionales técnicos en materia de turismo con perfiles definidos por segmentos de operación	Las empresas del Sector turístico y los municipios con vacación turística incrementan la calidad de los servicios y productos turísticos mediante estrategias de mejora en la calidad turística.	Número de personas beneficiadas en los cursos de normas turísticas Mexicana	Ocupación Hotelera
Causa 1 (Primer Nivel)		Medios 1 (Primer Nivel)		Componente 1			
Versión Original	Versión Propuesta	Versión Original	Versión Propuesta	Versión Original	Versión Propuesta	Versión Original	Versión Propuesta
Información turística desactualizada	Ausencia de capacitaciones para las empresas.	Generar sistemas de información para la atención al turista, antes, durante y después de sus viajes con información actualizada	Generar un esquema integral de capacitaciones que se brinden a las empresas para brindar mejores servicios turísticos	sistemas de información para la atención al turista antes, durante y después de sus viajes con información actualizada, generados	Pequeñas y medianas empresas prestadoras de servicios turísticos capacitadas	Número de turistas informados con herramientas tecnológicas	Porcentaje de empresas capacitadas

Fuentes:

- Árbol del Problema y Soluciones/Objetivos Concentrado 2014, evidencia documental proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla.
- Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Presupuestario E-050 "Mejora de la Calidad Turística", consultada en: <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>

Anexo 4. Propuesta Matriz de Indicadores para Resultado (MIR)

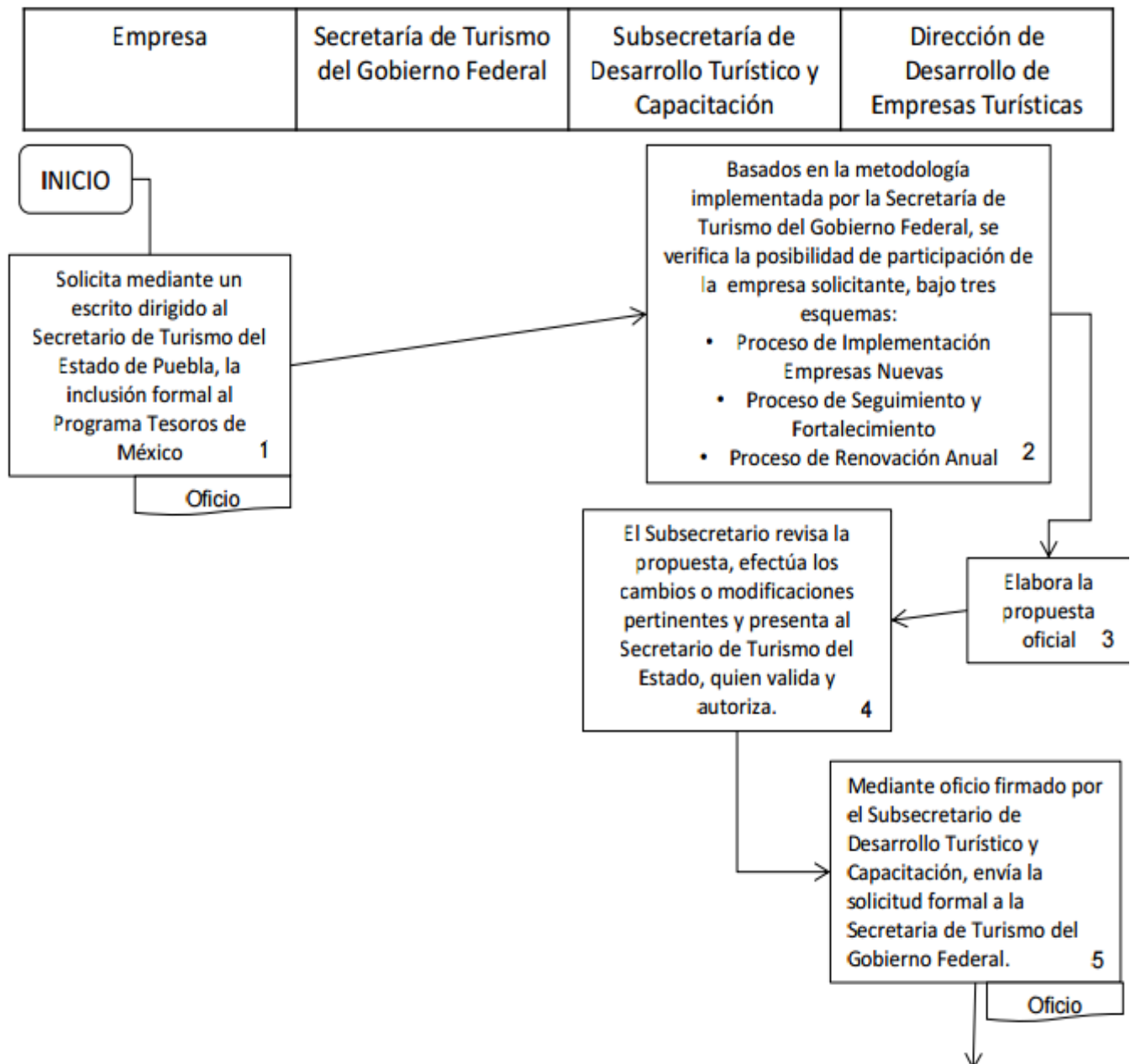
Árbol del Problema		Árbol de Soluciones/Objetivos		MIR			
Causa 2 (Primer Nivel)		Medio 2 (Primer Nivel)		Componente 2			
Versión Original	Versión Propuesta	Versión Original	Versión Propuesta	Versión Original	Versión Propuesta	Versión Original	Versión Propuesta
Disminución de la afluencia turística del Estado	Poca competitividad en el sector turístico	Desarrollar estrategias para la mejora sustancial de la oferta hotelera en los municipios con vocación turística	Crear procesos de certificaciones para las empresas que incursionan en el sector y así brindar servicios de calidad a los turistas	Estrategias para la mejora sustancial de la oferta hotelera en los municipios con vocación turística, desarrollo	Certificaciones otorgadas a las pequeñas y medianas empresas prestadoras de servicios turísticos.	Ocupación Hotelera	Porcentaje de empresas del sector turístico certificadas
Causa 3 (Primer Nivel)		Medio 3 (Primer Nivel)		Componente 3			
Falta de procesos estandarizados y controlables de los servicios turísticos del estado	Falta de procesos de capacitación y asesoramiento a los municipios con vocación turística	Elaborar un programa integral de capacitación y competitividad turística	Desarrollar programas de capacitación para los municipios con vocación turística y así elevar su nivel de competitividad.	Programa Integral de capacitación y competitividad turística, elaborado	Municipios con Vacación Turística asesorados mediante programas integrales de competitividad turística.	Numero de beneficiados en el programa de capacitación SUPERHOST	Porcentaje de Municipios con Vocación Turística Capacitados
Causa 4 (Primer Nivel)		Medio 4 (Primer Nivel)		Componente 4			
N/A	Falta de apoyo en la integración de expedientes	N/A	Brindar asesorías a los municipios o localidades con vocación al turismo, en la integración de expedientes con el objetivo obtener la denominación de Pueblo Mágico	N/A	Expedientes integrados de los Municipios con Vocación Turística para obtener la denominación de Pueblo Mágico.	N/A	Porcentaje de municipios con denominación de pueblo mágico respecto a los municipios con vocación turística

Fuentes:

- Árbol del Problema y Soluciones/Objetivos Concentrado 2014, evidencia documental proporcionada por la Dirección de Programación, Seguimiento y Análisis del Gasto de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla.
- Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Presupuestario E-050 "Mejora de la Calidad Turística", consultada en: <http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/>

Anexo 5. Diagrama de Flujo “Asesoría y Capacitación del Programa Tesoros de México en Hoteles y Restaurantes”

DIAGRAMA DE FLUJO

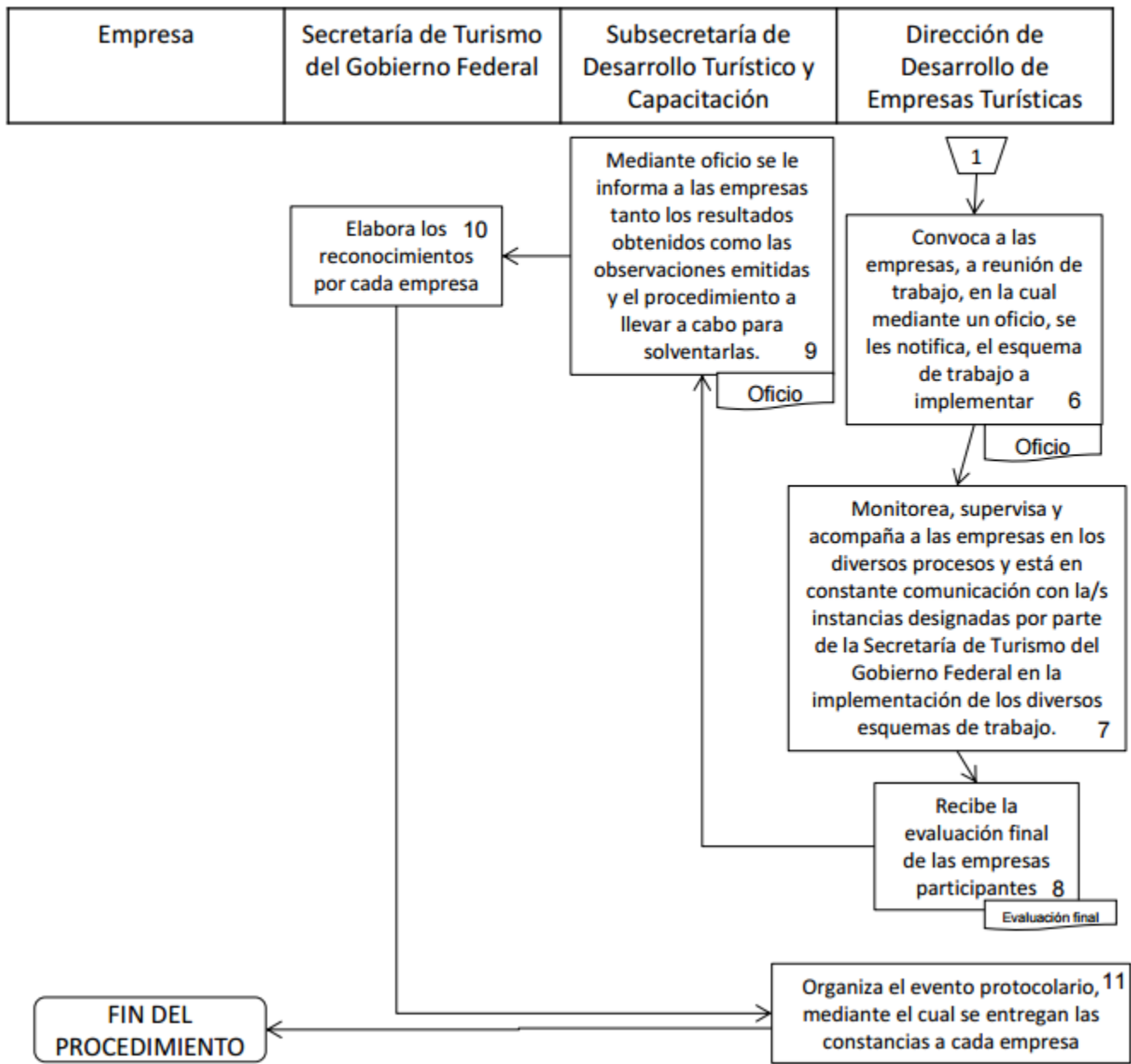


Fuentes:

- Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, evidencia documental proporcionada por la Secretaría de Turismo.

Anexo 5. Diagrama de Flujo "Asesoría y Capacitación del Programa Tesoros de México en Hoteles y Restaurantes"

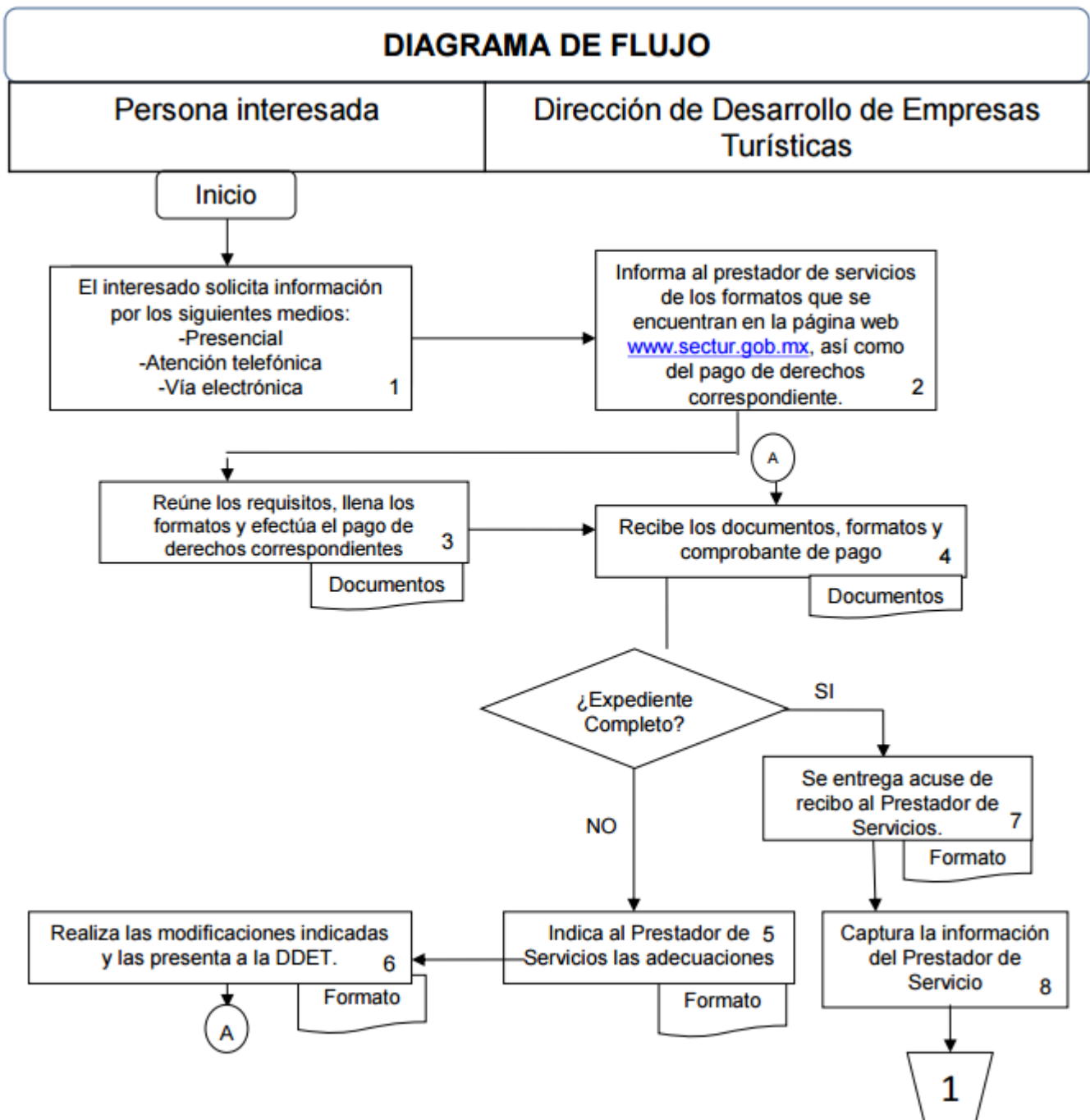
DIAGRAMA DE FLUJO



Fuentes:

- Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, evidencia documental proporcionada por la Secretaría de Turismo.

Anexo 5. Diagrama de Flujo “Tramite del Registro Nacional de Turismo”



Fuentes:

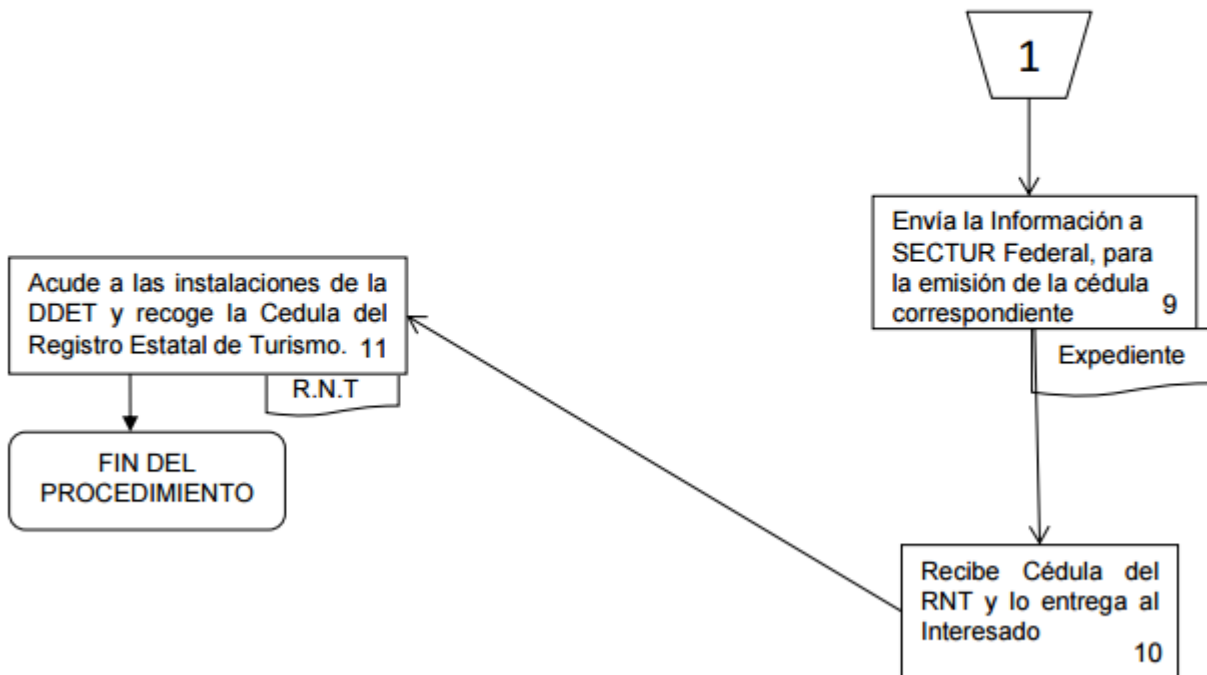
- Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, evidencia documental proporcionada por la Secretaría de Turismo.

Anexo 5. Diagrama de Flujo "Tramite del Registro Nacional de Turismo"

DIAGRAMA DE FLUJO

Persona interesada

Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas

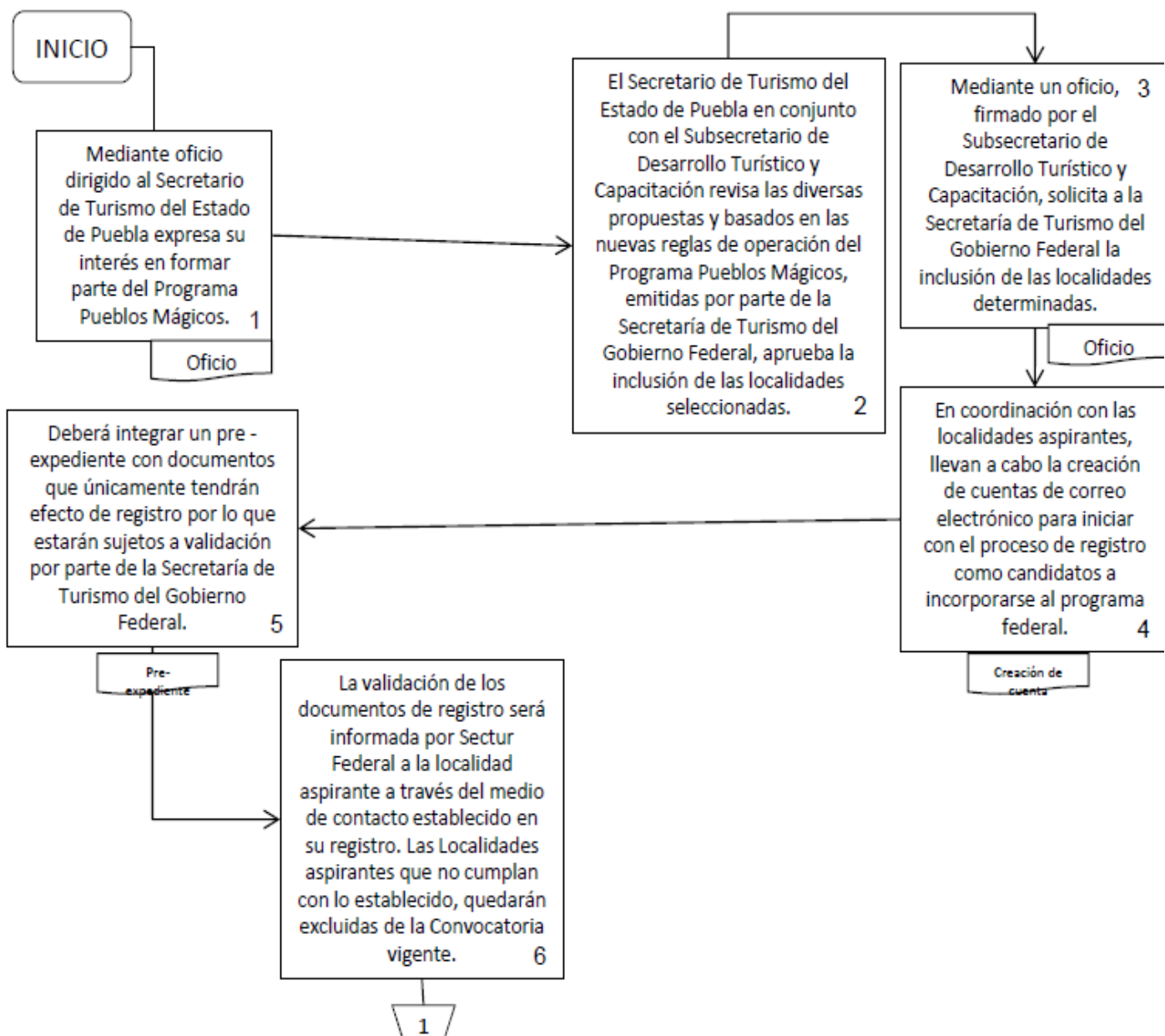


Fuentes:

- Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, evidencia documental proporcionada por la Secretaría de Turismo.

Anexo 5. Diagrama de Flujo “Proceso de Incorporación al Programa Pueblos Mágicos”

Localidad aspirante	Secretaría de Turismo del Gobierno Federal	Subsecretaría de Desarrollo Turístico y Capacitación	Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas
---------------------	--	--	--

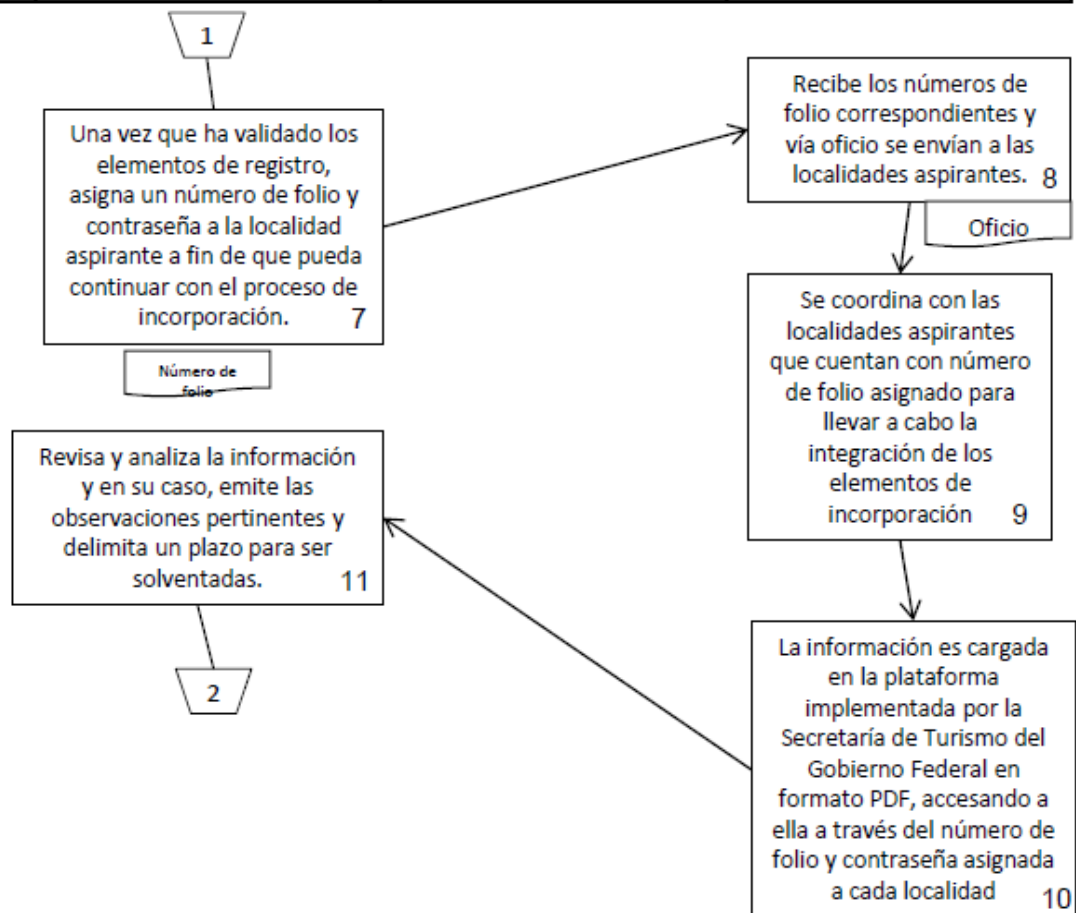


Fuentes:

- Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, evidencia documental proporcionada por la Secretaría de Turismo.

Anexo 5. Diagrama de Flujo "Proceso de Incorporación al Programa Pueblos Mágicos"

Localidad aspirante	Secretaría de Turismo del Gobierno Federal	Subsecretaría de Desarrollo Turístico y Capacitación	Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas
---------------------	--	--	--



Fuentes:

- Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo de Empresas Turísticas, evidencia documental proporcionada por la Secretaría de Turismo.

Anexo 6. Gastos Desglosados del Programa

Capítulo	Concepto	Presupuesto Autorizado	Presupuesto Modificado	Presupuesto Ejercido	Porcentaje de recurso respecto al presupuesto ejercido
1 000	Servicios Personales	N/A	N/A	N/A	N/A
2 000	Materiales y Suministros	N/A	N/A	N/A	N/A
3 000	Servicios Generales	N/A	N/A	N/A	N/A
Total:		481,892.00	4,244,971.30	4,244,971.30	%

Fuentes:

- Cuestionario de Información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística.

Anexo 7. Contenido del Manual de Procedimientos (2012 y 2015)

Nombre del Proceso	Objetivo	Actualización en Julio de 2012	Última Actualización en Abril de 2015
Facilitar la Información de Fondos, Financiamientos, Normas Oficiales Mexicanas, Reglamento Interior de Trabajo y Certificaciones	Facilitar al interesado la información necesaria para el fomento y desarrollo de las empresas turísticas, en lo referente a Fondos, Financiamientos, NOM, Reglamento interior de Trabajo y Certificaciones.	SI	SI
Trámite del Registro Nacional de Turismo	Afiliar / Inscribir los establecimientos / Prestadores de Servicios al Registro Nacional de Turismo	SI	SI
Asesoría y Capacitación del Programa Tesoros de México en Hoteles y Restaurantes	Incrementar la competitividad de los hoteles y restaurantes interesados en obtener la Certificación del Programa Tesoros de México por medio de la Asesoría y Capacitación	SI	SI
Incorporación al Programa Pueblos Mágicos	Fomentar el desarrollo sustentable de las localidades poseedoras de atributos de singularidad, carácter y autenticidad a través de la puesta en valor de sus atractivos, representados por una marca de exclusividad y prestigio teniendo como referencia las motivaciones y necesidades del viajero actual	NO	SI
Permanencia del Programa Pueblos Mágicos	Fomentar el desarrollo sustentable de las localidades poseedoras de atributos de singularidad, carácter y autenticidad a través de la puesta en valor de sus atractivos, representados por una marca de exclusividad y prestigio teniendo como referencia las motivaciones y necesidades del viajero actual.	No	SI

Fuentes:

- Cuestionario de Información complementaria para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E050 Mejora de la Calidad Turística.