



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Í N D I C E

I. FUNDAMENTACIÓN LEGAL GENERAL	2
II. CRITERIOS DE SELECCIÓN	3
III. OBJETIVO	3
IV. ALCANCE	3
V. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA APLICADOS	5
VI. RESUMEN DE RESULTADOS	7
VII. RESULTADOS	7
VIII. TABLA DE JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES DE LOS RESULTADOS	26
IX. DICTAMEN	27
X. SERVIDORES PÚBLICOS QUE INTERVINIERON EN LA AUDITORIA ...	28
XI. DISPOSICIONES JURIDICAS Y NORMATIVAS RELATIVAS AL TEMA AUDITADO	28
XII. COMENTARIOS DEL ENTE FISCALIZADO	29



I. FUNDAMENTACIÓN LEGAL GENERAL

Por disposición contenida en los artículos 75 fracción XXIX y 77 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, corresponde al Poder Legislativo a través de su Órgano Técnico de Fiscalización, revisar y fiscalizar conforme a los principios de legalidad, definitividad, imparcialidad y confiabilidad, la Cuenta Pública del año anterior que las entidades fiscalizables le presenten sobre su gestión financiera, comprobar si se ha ajustado a los criterios señalados por el presupuesto y verificar el cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas.

La Auditoría Especial en Materia al Desempeño, realizó la revisión y fiscalización en materia de desempeño a la Cuenta Pública de la **Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo**, correspondiente al Ejercicio Fiscal 2017, considerando las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, las disposiciones establecidas en la Ley General de Contabilidad Gubernamental y a la normatividad emitida por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), y dando cumplimiento además de las diversas disposiciones legales aplicables.

Por lo anterior y en cumplimiento a los artículos 19 fracciones I, II y V, 22, 37, 39, 86 fracciones I, XV y XVII y 101 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, y artículos 3 fracciones III IV y X, 4, 6 punto 1, 8, 9 fracciones I, VIII y XI y 10 fracción V del Reglamento Interior de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo, se tiene a bien presentar a esta H. XV Legislatura del Estado de Quintana Roo, el resultado del Informe Individual de Auditoría, de la **Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo**, correspondiente al Ejercicio Fiscal 2017.



II. CRITERIOS DE SELECCIÓN

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos en la Normativa Institucional de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo para la integración del Programa Anual de Auditorías, Visitas e Inspecciones correspondiente al ejercicio 2018 que comprende la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública del 2017, considerando la importancia, pertinencia y factibilidad de su realización.

III. OBJETIVO

Fiscalizar el cumplimiento de los diversos programas, herramientas y estrategias realizadas para la promoción y difusión de las actividades turísticas en el Estado, de acuerdo a la normatividad aplicable. En términos de eficiencia, eficacia y economía en las acciones establecidas.

IV. ALCANCE

La auditoría incluyó el estudio general de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo (SEDETUR) y la revisión de los resultados obtenidos en el ejercicio 2017, en relación con las acciones de promoción y difusión en materia turística en el estado, comprendiendo el análisis de: la normativa aplicable a la Secretaría, la alineación de documentos normativos a mediano plazo, el esquema general de un sistema de Evaluación al Desempeño, Matrices de Indicadores para Resultados, la formulación, difusión y cumplimiento de Planes y Programas establecidos en materia turística, las acciones implementadas en la Promoción y Difusión de los destinos turísticos del Estado y su cobertura a nivel nacional e internacional, Análisis del cumplimiento de los objetivos y metas de los programas con base en indicadores, el desarrollo, operación e información que genera el Sistema Estatal de Estadística e Información Turística, la organización y funcionamiento del Consejo Consultivo de Turismo de Quintana Roo, el ejercicio de los recursos presupuestarios asignados a la promoción y difusión turística y las acciones y programas implementados por la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo para la Igualdad de Género entre hombres y mujeres.

La auditoría comprendió la revisión de la documentación relativa al cumplimiento de la Normativa que señala el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, el Plan Estatal de Desarrollo de Quintana Roo (PED) 2016-2022, la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, así como los objetivos y metas del Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo 2016-2022, que permita conocer y generar recomendaciones en relación de



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

las funciones encomendadas a la SEDETUR, sobre las acciones de promoción y difusión en materia turística, en las vertientes de Eficacia, Eficiencia y Economía.

La auditoría se realizó de conformidad con la normativa aplicable a la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública, se utilizó la metodología establecida en la Guía de Procedimientos de Auditoría al Desempeño, aplicada a Entidades y Municipios de la Auditoría Especial de Desempeño de la ASEQROO, la Norma Profesional de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, la ISSAI 300 Principios Fundamentales de la Auditoría de Desempeño, así como lo relativo a los procesos y procedimientos de Auditoría en Materia de Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo, para asegurar el logro del objetivo y el alcance establecido. Los datos proporcionados por la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo fueron en lo general, suficientes, de calidad, confiables y consistentes para aplicar los procedimientos establecidos y para sustentar los hallazgos y la opinión de la Auditoría Superior del Estado sobre el cumplimiento de los objetivos y metas en las acciones de promoción y difusión en materia de turismo en el Estado.

Áreas Revisadas

Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico, Subsecretaría de Promoción Turística, Dirección Técnica, Dirección de Asuntos Jurídicos y Enlace, Dirección de Planeación y Desarrollo, Dirección de Planeación Urbana y Turística, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, Dirección Administrativa, Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, Dirección de Diseño e Imagen Turística, Dirección de Prensa y Difusión, Dirección de Relaciones Públicas, Dirección de Promoción, Dirección de Mercadotecnia, Departamento de Información y Estadística.



V. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA APLICADOS

1. Control Interno

- 1.1. Verificar que las unidades administrativas de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo se encuentren homologadas en los siguientes documentos: Reglamento Interior, Estructura Orgánica, Manual de Organización y Manual de Procedimientos, constatando que se encuentren congruentes entre sí y vigentes.
- 1.2. Verificar que el marco normativo aplicable a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo esté actualizado, vigente y aprobado.

2. Sistema de Evaluación al Desempeño

- 2.1. Verificar el grado de congruencia de los objetivos sustantivos señalados en el Plan Estatal de Desarrollo de Quintana Roo 2016-2022 y el Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo 2016-2022.
- 2.2. Verificar que la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo contó con un sistema de evaluación al desempeño con indicadores estratégicos y de gestión y que sus resultados fueron publicados.

3. Matriz de Indicadores para Resultados:

- 3.1. Verificar que la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, contó con indicadores estratégicos y de gestión para el cumplimiento de sus objetivos.
- 3.2. Evaluar el cumplimiento de las Matrices de Indicadores para Resultados de los programas presupuestarios, analizando la metodología del marco lógico (lógica vertical y lógica horizontal).

4. Formulación y cumplimiento de Planes y Programas:

- 4.1. Verificar que la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo diseñó e implementó Planes y Programas Institucionales establecidos en la normatividad aplicable, enfocado a la Promoción y Difusión Turística.
- 4.2. Verificar el grado de cumplimiento, el alcance y resultados obtenidos durante el ejercicio fiscal 2017, de los Planes y Programas Institucionales enfocado a la Promoción y Difusión Turística.
- 4.3. Comprobar que diseñó, instrumentó y difundió los programas y acciones en materia de desarrollo y promoción turística del Estado.

5. Acciones implementadas en la Promoción y Difusión Turística:

- 5.1. Inspeccionar que la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo contó con un Programa Anual de Trabajo enfocado a la Promoción y Difusión Turística, el grado de cumplimiento, alcance y resultados obtenidos durante el ejercicio fiscal 2017.



- 5.2. Verificar la cobertura de los destinos turísticos del Estado que promocionó la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, durante el ejercicio fiscal 2017.
 - 5.3. Verificar el nivel de promoción y difusión que la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo realizó durante el ejercicio 2017, a través de ferias turísticas, encuentros nacionales e internacionales y campañas, en materia de turismo, por medio de entrevistas con funcionarios relacionados con la promoción y difusión.
 - 5.4. Verificar la participación y coordinación que realizó la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo durante el ejercicio fiscal 2017 con los Fideicomisos de Promoción Turística del Estado.
- 6. Cumplimiento de Objetivos y Metas de los Programas Presupuestarios:**
- 6.1. Analizar el avance del cumplimiento de los objetivos y metas de los programas con base en indicadores.
- 7. Sistema Estatal de Estadística e Información Turística:**
- 7.1. Comprobar que la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo desarrolló el Sistema Estatal de Estadística e Información Turística, así como inspeccionar su funcionamiento, contenido, actualización, difusión e información turística que genera para la toma de decisiones.
- 8. Consejo Consultivo de Turismo de Quintana Roo:**
- 8.1. Verificar la organización y funcionamiento durante el ejercicio fiscal 2017 del Consejo Consultivo de Turismo de Quintana Roo, así como las estrategias y acciones de coordinación implementadas para el desarrollo integral de la actividad turística en el Estado.
- 9. Economía:**
- 9.1. Verificar que en el presupuesto de egresos del gobierno del estado del ejercicio fiscal 2017 aprobado, se hayan destinado recursos a programas presupuestarios de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo relacionadas con acciones de promoción y difusión en materia turística, y se hayan aplicado para el logro de los resultados planeados.
- 10. Igualdad de Género:**
- 10.1. Verificar que la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo durante el ejercicio fiscal de 2017, estableció programas y acciones que promuevan la igualdad de género, así como su cumplimiento.



VI. RESUMEN DE RESULTADOS

RECOMENDACIONES EMITIDAS EN LA REVISIÓN DE LA CUENTA PÚBLICA 2017

Derivado de los trabajos de auditoría, se determinaron 10 resultados sobre el cumplimiento de los objetivos y metas de los diversos programas, herramientas y estrategias establecidas por la **Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo**, en acciones de promoción y difusión turística, de los cuales se generaron 35 observaciones. De lo anterior se derivan las acciones que a continuación se señalan:

Acciones Emitidas	
Tipo de acción	Número
Recomendación al Desempeño	25
Total	25

VII. RESULTADOS

Control Interno - Ambiente de Control

Resultado Número 1 Con Recomendaciones

De las Observaciones:

- Algunos documentos del Marco Normativo requieren de revisión y actualización, como es el caso de la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, con una fecha de aprobación de más de tres años, que contiene una duplicidad en los artículos 21 y 22; que es necesario sustituir la figura de los Fideicomisos de Promoción Turística del Estado, hoy extintos, por el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, así como los demás asuntos que a su juicio requieran actualización e incluso su derogación; en cuanto al Reglamento de la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, con una fecha de más de 17 años desde su aprobación, analizar y considerar la utilidad de incluir la integración, operación y facultades de la Comisión Consultiva de Turismo, del Consejo Consultivo, así como la integración, operación, medios de difusión, periodicidad de la información, formato y requisitos del Sistema Estatal de Información Estadística, en cuanto al Programa de Ordenamiento Turístico indicar qué debe contener como mínimo y que además resulta prudente establecer el ámbito de actuación de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo en el



Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, en las acciones de promoción así como los demás asuntos que a su juicio requieran actualización e incluso su derogación y; el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo con casi 8 años desde su aprobación entre otros. Se observa que se han elaborado las propuestas de reformas a dichas normas, faltando por realizar las gestiones necesarias para su validación y aprobación ante las instancias correspondientes.

2. Se identificó la falta de actualización y aprobación de los Manuales de Organización y de Procedimientos, elaborados en el ejercicio 2016, así como del organigrama estructural de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo.
3. El Manual de Procedimientos presenta algunas diferencias con respecto a las unidades administrativas de la estructura Orgánica actual, observando que no se encuentran homologados entre sí, así como con respecto al Reglamento Interior.
4. Se constató que al glosario de términos de la normatividad de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo le falta incorporar los conceptos principales y de uso general en materia turística, para su comprensión y uso correcto, además de servir como documentos de consulta.
5. De una muestra de funcionarios entrevistados durante la visita de campo, se observó que en algunos existe un desconocimiento de las principales funciones y atribuciones de la normatividad vigente de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares, mediante oficio número DPD/57/VI/2018 de fecha 26 de junio de 2018 la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo justificó que la Dirección Administrativa informó por medio de la circular número SEDETUR/DA/DRH/0051/2018 de fecha 22 de junio de 2018, a funcionarios de mandos medios y superiores de las diversas áreas administrativas de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, la disposición del Reglamento Interior, los Manuales de Organización y de Procedimientos vigentes a la fecha, a través de una carpeta pública a la que podrán acceder así como informar al personal bajo su cargo para conocimiento y consulta; por lo que se atendió lo observado.

Acción Promovida: Recomendación al Desempeño

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo lo siguiente:



1. Realizar las gestiones correspondientes para la aprobación de las propuestas a la normatividad observada, presentando evidencias de su aprobación y publicación respectiva, con el fin de que exista concordancia entre las disposiciones normativas y las acciones sustantivas que actualmente se realizan en la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo.
2. Presentar evidencia de la aprobación y actualización de los Manuales de Organización y de Procedimientos de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, elaborados durante el ejercicio 2016; así como del organigrama actual, con la finalidad de contar con documentos normativos vigentes y aprobados.
3. Revisar, adecuar y homologar la estructura orgánica del Manual de Procedimientos con el fin de contar con un documento normativo oficial que sea congruente con la demás normatividad y la estructura orgánica actual, presentando la evidencia de su aprobación y publicación respectiva.
4. Formular y/o actualizar el glosario con la terminología clave de la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo y su Reglamento, para comprender el significado de los conceptos técnicos de uso general, considerando en su caso eliminar los términos que ya no sean vigentes y/o modificar aquellos que lo requieran para su actualización.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, se estableció la fecha compromiso para la atención de las recomendaciones a más tardar el: 31 de diciembre de 2018.

Sistema de Evaluación al Desempeño

Resultado Número 2 Con Recomendación

De las Observaciones:

1. No se identificó evidencia del desarrollo e implementación de evaluaciones al desempeño de los programas presupuestarios aprobados en el ejercicio 2017, que permita conocer el grado de cumplimiento de metas y objetivos, con base en indicadores estratégicos y de gestión y el impacto social y turístico logrados.
2. El Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo 2016-2022, se encontró alineado con los documentos normativos: el Plan Nacional de Desarrollo



(PND) 2013-2018, el Programa Sectorial de Turismo (PROSECTUR) 2013-2018 y el Plan Estatal de Desarrollo del Estado (PED) 2016-2022.

3. La Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, formula su programa sectorial de acuerdo a la estructura temática que establece el Reglamento de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado.

Acción Promovida: Recomendación al Desempeño

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, lo siguiente:

De la Observación 1

Llevar a cabo la implementación de un Sistema de Evaluación al Desempeño con Indicadores Estratégicos y de Gestión, que les permita realizar evaluaciones y seguimientos a los programas presupuestarios aprobados, con la finalidad de tener un diagnóstico del cumplimiento de los objetivos y metas de dichos programas, que permita conocer los elementos necesarios para la toma de decisiones en la asignación y reasignación del gasto público y en su caso reorientar los objetivos y prioridades del Programa Sectorial correspondiente, en cumplimiento a lo dispuesto por las diferentes Leyes y Reglamentos que lo norman, presentando la evidencia de su implementación.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, se estableció la fecha compromiso para la atención de la recomendación a más tardar el: 20 de julio de 2018.

Matriz de Indicadores para Resultados

Resultado Número 3 Sin Recomendación

De las Observaciones:

1. La Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo tuvo debilidades en la estructura establecida para las Matrices de Indicadores para Resultados, de acuerdo con la Metodología de Marco Lógico, existiendo incongruencias en el análisis de la lógica vertical y la lógica horizontal, por ejemplo se observó que los objetivos del nivel de Componente de las matrices fueron formulados como actividades en lugar de bienes o servicios proporcionados y en algunos casos los



objetivos del nivel de Actividad no fueron claros y/o no estaban planteados como una acción.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares, mediante oficio número DPD/53/VI/2018 de fecha 22 de junio de 2018 la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo argumentó que las recomendaciones emitidas fueron consideradas para la elaboración de las Matrices de Indicadores para Resultados correspondiente al ejercicio fiscal 2018, así como los correspondientes Programas Presupuestarios, revisado y validado por la Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN) y que para el proceso de Programación y Presupuestación 2019, la SEFIPLAN ha promovido una capacitación permanente a fin de minimizar deficiencias en la elaboración de las mismas; por lo que se atendió lo observado.

Planes y Programas

Resultado Número 4 Con Recomendaciones

Se revisaron y analizaron los siguientes Planes y Programas a cargo de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo:

1. Programa Local de Ordenamiento Turístico del Territorio del Estado (PLOTT).
2. Programa Viajemos por Quintana Roo.
3. Plan Maestro de Turismo Sustentable.
4. Programa de Cultura Turística.
5. Programa Integral de Construcción, Ampliación y Modernización de Infraestructura Turística.
6. Programa Mundo Maya.

De las Observaciones:

1. En el Programa de Ordenamiento Turístico, se corroboró que la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo se encuentra en la fase de integración de los expedientes correspondientes para la declaratoria de la Península de Chacmucuch en el área continental de Isla Mujeres y el sector del polígono del centro de población de Tulum, como Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable, mismas que formarán parte del Programa de Ordenamiento Turístico Local (POTL) de acuerdo a lo establecido en la normatividad. Asimismo, se presentó la evidencia de que el Programa de Ordenamiento Turístico General no ha sido publicado por parte de la Secretaría de Turismo Federal, el cual es el documento rector de los POTL. La Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo se encuentra en espera de las



resoluciones de ambos documentos para comenzar con la elaboración del Programa de Ordenamiento Turístico Local que tiene a su cargo.

2. El Programa “Viajemos por Quintana Roo” generó 29,236 usuarios de los cuales 6,158 fueron quintanarroenses de 22 instituciones de gobierno del Estado en un total de 145 rutas en los más de 33,129 km recorridos en el estado y 23,078 usuarios que visitaron la plataforma digital. Para el ejercicio 2017, se rebasó la meta establecida en el Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo (PSDDT), la cual fue de 10,000 usuarios, alcanzándose un cumplimiento de 292%, sin embargo, en el documento entregado por la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo se reportó una meta de 30,000 usuarios para el año 2017, lo cual se considera una discrepancia con la planeación.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares, mediante oficio número DPD/54/VI/2018 de fecha 22 de junio de 2018 la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo aclaró que la Dirección de Mercadotecnia, misma que coordina el Programa “Viajemos por Quintana Roo”, confirma mediante oficio SEDETUR/SSPT/DM/053/2018, que la meta que se señala en el Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo Turístico 2016-2022 de 15 mil usuarios es correcta. De la misma forma, aclara que la cifra de 30 mil usuarios manejada en el documento entregado en la visita de campo se presentó en forma errónea, con lo que se atendió lo observado.

3. En cuanto al Plan Maestro de Turismo Sustentable, se constató que dicho programa se encuentra en la fase de planeación teniendo como avance los términos de referencia y que, de acuerdo con lo programado por la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, al concluir el proceso referido se podrá convocar y elegir al consultor que lo realizará, con lo cual se encuentra en tiempo de cumplir con la meta establecida en el PSDDT.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares, mediante oficio número DPD/55/VI/2018 de fecha 22 de junio de 2018 la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo justificó que actualmente se encuentran en espera de la aprobación de la suficiencia presupuestal por parte de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado, para continuar con el proceso para el desarrollo del Plan Maestro de Turismo Sustentable, así mismo proporcionó copia fotostática de los oficios SEDETUR/DS/0003/2018 y SEDETUR/DS/0005/2018 de fecha 9 y 11 de enero de 2018 respectivamente, donde constan las gestiones realizadas para la asignación presupuestal, a fin de poder cumplir con las metas establecidas sin embargo, a la fecha el recurso aún no se encuentra autorizado por la Secretaría de Finanzas y



Planeación del Estado, por lo que persiste la observación, hasta lograr su cumplimiento.

4. Se constató la existencia del programa “Tú y el turismo” como cumplimiento de la línea de acción: *Diseñar un Programa de Cultura Turística para su difusión en los sectores empresarial y educativo*. “Tú y el turismo” formula la redacción de cartas por parte de alumnos de nivel primaria con la intención de proponer lugares de atractivo turístico a extranjeros que visitan el estado durante eventos internacionales. Se observó que el documento entregado del programa carece de metas e indicadores definidos para el ejercicio 2017, como resultado se reportaron la generación de 3,276 cartas, sin embargo, no se cuenta con el número exacto de cartas que fueron entregadas, por lo cual no fue posible calcular el impacto de dicho programa.

Asimismo, se verificó que no se cuenta con un Programa de Cultura Turística enfocado al sector empresarial, sin embargo, se revisó que el fomento de la cultura turística a este sector se realiza mediante capacitaciones, dichas acciones se encuentran relacionadas al cumplimiento de la meta de 9,000 personas capacitadas para el 2017 considerado en el PSDDT. En relación a lo anterior se presentó el Proyecto Integral de Capacitación y Certificación en los Pueblos Mágicos, celebrado por la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo y el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado, el cual establece la impartición de 203 cursos de capacitación presenciales con una meta de 5,940 personas capacitadas. Con respecto a las metas logradas se estimó que de las 9,000 personas a capacitar establecidas en el PSDDT se alcanzó el 54.2% y en relación al convenio celebrado se alcanzó un cumplimiento del 82.2%.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares, mediante oficio número DPD/56/VI/2018 de fecha 22 de junio de 2018 la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo presentó el Convenio de Colaboración entre dicha Secretaría y los Servicios Educativos de Quintana Roo firmado el 07 de junio de 2018, con la finalidad de elaborar mecanismos para el adecuado establecimiento y puesta en marcha del Programa “Tú y el turismo”, que tendrá una meta anual de 8 mil 100 cartas elaboradas y entregadas de forma anual a partir del ciclo escolar 2018-2019, quedando pendiente la observación de la falta de evidencia de la implementación de un programa de cultura turística enfocado al sector empresarial, con lo que se atendió parcialmente lo observado, persistiendo la observación hasta su completa atención.



5. En el Programa Estatal de Infraestructura Turística, se observa que se encuentra en la fase de planeación y que durante el ejercicio 2017 se realizó el diagnóstico respecto a la situación que guardan los Museos, Aeródromos y Centros de convenciones, así como la integración de la Cartera de Proyectos, en la cual se consideran 63 proyectos de mejora a la infraestructura turística y la Instalación del Grupo de Trabajo de Infraestructura. Además, se constató que el fomento de la Infraestructura se realiza mediante el Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos (PRODERMAGICO), del cual se firmaron los Convenios de Coordinación para el Otorgamiento de un Subsidio para el ejercicio fiscal 2017, con los cuales se aprueban recursos públicos destinados para 10 proyectos de infraestructura turística de la Propuesta 2017, de los cuales el Estado destinaría la cantidad de \$ 43,835,945.06 y \$28,437,126.00 por parte de la Secretaría de Turismo Federal alcanzando un monto total de \$ 72,273,071.06.

6. Del Programa Mundo Maya se corroboró el cumplimiento del aumento en la “afluencia a Zonas arqueológicas”, cuya meta para 2017 fue de un incremento del 5% en base a lo reportado por el INAH, el cual registró un total de 3,413,730 visitantes a las zonas arqueológicas de Quintana Roo, que en comparación con los 2,825,672 de visitantes reportados en el ejercicio 2016 significó un incremento del 20.8%. Además, la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo hizo entrega de la Ficha técnica del tema: foro sobre gobernanza para un turismo sustentable – diagnóstico mesa 4 “Mundo Maya” celebrado en el ejercicio 2017, en la cual se detallan las principales acciones en Quintana Roo que impulsaron los destinos que integran “Mundo Maya”, dentro de las acciones reportadas se observó que gran parte de los proyectos se encuentran en etapa de planeación. De igual manera se constató que la información referente al Programa se presenta a los turistas bajo la plataforma digital <http://mundomaya.travel/es/quintana-roo.html>, en el cual se promocionan los sitios arqueológicos del Estado y las principales rutas para acceder a éstos, así como actividades y lugares para hospedarse y disfrutar de los atractivos gastronómicos de la región.

Acción Promovida: Recomendación al Desempeño.

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, lo siguiente:

De la observación 1

Con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad aplicable, la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo deberá seguir las acciones encaminadas para decretar las Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable programadas, que serán consideradas en la formulación del Programa Local de



Ordenamiento Turístico del Territorio (PLOTT), el cual deberá ser emitido una vez que la Secretaría de Turismo Federal haya publicado en el DOF el Programa General de Ordenamiento Turístico del Territorio, ya que dicho documento será rector de las políticas y lineamientos considerados en el PLOTT.

De la observación 3

Referente al Plan Maestro de Turismo Sustentable, realizar las acciones correspondientes para lograr el cumplimiento de la meta establecida en el PSDDT durante el ejercicio 2018.

De la observación 4

Diseñar un Programa de Cultura Turística en el que se consideren tanto el sector empresarial como el educativo tal como se señala en PSDDT, dicho programa deberá contar con objetivos, metas e indicadores que permitan medir el avance e impacto que se pretende generar.

El programa podrá ser elaborado basándose en los programas “Tú y el turismo” y las actividades de Capacitación que ya se realizan, sin embargo se deberán implementar estrategias de coordinación que permitan incrementar el número de cartas que son entregadas a visitantes extranjeros en el caso de “Tú y el Turismo”; y en cuanto a capacitación se deberá generar una planeación que considere métodos de convocatoria de mayor alcance con el objetivo de incrementar el número de asistentes a los cursos otorgados y el cumplimiento total de las metas establecidas en la Planeación Estatal y Sectorial, de igual manera deberán realizar las acciones pertinentes enfocadas en que los convenios celebrados en materia de Capacitación cumplan con el total de los cursos y personas capacitadas que se estipulan, con la finalidad de dar cumplimiento total a las metas establecidas en la planeación en materia de capacitación turística del Estado.

De la observación 5

Elaborar el Programa Estatal de Infraestructura Turística con la participación del grupo de trabajo de infraestructura y que se incluyan los proyectos a realizar a mediano plazo, con el objetivo de dar cumplimiento puntual a la línea de acción “Crear el Programa Estatal de Infraestructura” establecida en el PSDDT.

De la observación 6

Gestionar y realizar las acciones pertinentes para concretar los proyectos reportados en el Programa Mundo Maya, toda vez que dichos proyectos se consideran pilares para su consolidación e impulso en el estado, presentando avances, entregas e información correspondiente.



Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, se estableció la fecha compromiso para la atención de las recomendaciones a más tardar el: 31 de diciembre de 2018.

Promoción y Difusión Turística

Resultado Número 5 Con Recomendaciones

De las Observaciones:

1. Se identificó la falta de un catálogo de conceptos de los términos claves como son inventario turístico, campañas, oferta, promoción, atractivos, destinos, tianguis y ferias turísticas, los cuales son herramienta fundamental para la comprensión de los diferentes temas sustantivos en materia de turismo.
2. En lo que respecta a las acciones de promoción y difusión, se constató que la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo realizó actividades al respecto, sin identificar las prioridades de promoción por región, marca o tipo de productos turísticos.
3. En atención al inventario turístico de Quintana Roo, se verificó que el catálogo elaborado por la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, requiere de una clasificación adecuada de los tipos de servicios y establecimientos en materia turística, de los cuales únicamente la infraestructura hotelera cuenta con una categorización clara y específica.
4. Falta evidencia suficiente y competente de las cifras reportadas por los fideicomisos de promoción turística del estado, en las actividades realizadas durante el ejercicio 2017 en las ferias y eventos en las que participó la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, como son el número de personas que asistieron a los eventos, número de citas de negocios, visitas a los stands, etc.
5. Por medio de entrevistas realizadas y la evidencia obtenida, se identificó que la SEDETUR presentó debilidades en las funciones establecidas en el Reglamento Interior y Manual de Organización relacionadas con la formulación de la política de promoción y mercadotecnia turística, así como el establecimiento de campañas para el impulso de la promoción de los destinos y servicios turísticos a nivel nacional e internacional, que se refieren en los artículos 9 fracción I y X del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo y el apartado XVII, inciso I y IV del Manual de Organización de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo.



6. Se identificó la falta de una evaluación a la política turística del estado, que verifique el cumplimiento de los objetivos y metas del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 y el Programa Sectorial de Turismo 2016-2022, a que se refieren los artículos 9 fracción I de la Ley General de Turismo y el artículo 6 fracción I de la Ley de Turismo del Estado.
7. Se determinaron debilidades en la vinculación y rectoría en materia de promoción y difusión turística entre la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo y los Fideicomisos de Promoción Turística, hoy Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.

Acción Promovida: Recomendación al Desempeño

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, lo siguiente:

1. Elaborar un glosario de términos que permita a cualquier usuario entender los conceptos básicos en materia turística.
2. Desarrollar campañas y estrategias de promoción y difusión en coordinación con el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo que abarquen la oferta de servicios y productos turísticos de todo el Estado.
3. Actualizar y clasificar el Inventario Turístico de Quintana Roo, en forma clara y detallada, que permita identificar con facilidad los tipos de establecimientos y servicios turísticos que existen en el Estado.
4. Implementar mecanismos de control y evaluación que proporcionen evidencia de los logros realizados en los eventos turísticos en los que participa la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo y en conjunto con el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.
5. Formular la política de promoción y mercadotecnia turística y establecer las campañas para el impulso de la promoción turística a nivel nacional e internacional, de la oferta de servicios y destinos turísticos del Estado en coordinación con el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.
6. Realizar la evaluación de la política turística en el Estado, así como de las entidades del sector.



7. Conducir, supervisar y difundir, en coordinación con el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, la política de promoción de la actividad turística estatal, con base en la legislación aplicable.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, se estableció la fecha compromiso para la atención de las recomendaciones más tardar el: 31 de diciembre de 2018.

Cumplimiento de Objetivos y Metas de los Programas Presupuestales

Resultado Número 6 Sin Recomendaciones

En el Presupuesto de Egresos del Estado de Quintana Roo, correspondiente al ejercicio fiscal 2017, publicado en el Periódico Oficial del Estado de fecha 21 de diciembre de 2016, se autorizó para la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, la cantidad de \$55,715,268.00 recursos asignados para el desarrollo de 3 Programas Presupuestarios con los siguientes montos:

- Programa Presupuestario E021-Programa de Diversificación y el Desarrollo Integral del Turismo, el cual se desarrollará con 10 indicadores estratégicos y 18 de gestión para el logro de los objetivos del mismo. Presupuesto Asignado \$36,289,475.70
- Programa Presupuestario K006-Programa de Desarrollo y Equipamiento de la Infraestructura Turística del Estado, el cual se desarrollará con 2 indicadores estratégicos y 9 de gestión para el logro de los objetivos del mismo. Presupuesto Asignado \$2,628,806.55
- Programa Presupuestario M005-Actividades de Apoyo de las Áreas Staff, el cual se desarrollará con 2 indicadores estratégicos y 2 de gestión para el logro de los objetivos del mismo. Presupuesto Asignado \$16,796,985.75

El total de recursos asignados a estos programas es igual al monto aprobado en el Presupuesto de Egresos del Estado.

Estos Programas Presupuestarios se encontraron alineados al Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016 de la siguiente manera:



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

PED	Sector PED	Estrategia	Programa Presupuestario
EJE 2 – Quintana Roo competitivo.	II.4. Impulso a los Sectores Económicos Estratégicos	II.4.4. Estrategia 4 Diversificación y Desarrollo Integral del Turismo.	E021-Programa de Diversificación y el Desarrollo Integral del Turismo. K006-Programa de Desarrollo y Equipamiento de la Infraestructura Turística del Estado. M005-Actividades de Apoyo de las Áreas Staff

La Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo en el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, presenta el siguiente avance en el cumplimiento de los programas con base en los indicadores aprobados en el presupuesto de egresos:

SECRETARÍA DE TURISMO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO AVANCE DEL CUMPLIMIENTO DE METAS Y PROGRAMAS PERIODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017					
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	NIVEL MIR	METAS - AVANCES			JUSTIFICACIONES Y/O ACLARACIONES
		META ANUAL PROGRAMADA	REALIZADO EN EL PERIODO	AVANCE % REALIZADO AL PERIODO	
E021 - Programa de Diversificación y el Desarrollo Integral del Turismo.	F - Contribuir al desarrollo sostenible, económico, social y ambientalmente competitivo y equitativo de las regiones del estado de Quintana Roo, mediante la consolidación de un multidesstino líder en competitividad con una oferta de alta calidad, diversificada y articulada, con pleno respeto a los entornos naturales, sociales y culturales con empresas altamente competitivas y con bases sólidas en infraestructura legal, física y educativa para el desarrollo turístico.	127,811	166,699	130.42%	Los datos son preliminares hasta el cierre definitivo de la información por parte de las fuentes (tiempo aproximado de 3 a 4 meses de atraso normal por procesamiento). Cifras en millones de pesos.
	C01 - Acciones Estratégicas Realizadas para la conducción de la Política Turística Estatal.	16	16	100%	



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

	CO2 - Acciones de promoción y difusión de la actividad turística implementadas.	25	25	100%	
	CO3 - Acciones realizadas para incrementar la Competitividad Turística de Quintana Roo.	16	16	100%	
	CO4 - Acciones realizadas para fomentar el Desarrollo Turístico del Estado.	10	10	100%	
K006 - Programa de Desarrollo y Equipamiento de la Infraestructura Turística del Estado.	F - Contribuir a fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística mediante el desarrollo de obras de infraestructura y equipamiento suficiente para el desarrollo turístico sustentable.	127,811	166,699	130.42%	Los datos son preliminares hasta el cierre definitivo de la información por parte de las fuentes (tiempo aproximado de 3 a 4 meses de atraso normal por procesamiento). Cifras en millones de pesos.
	C01 - Inversión en proyectos de infraestructura y equipamiento en destinos, impulsada.	50	56.27	112.55%	Se superó la meta debido a las gestiones realizadas. Cifras en millones de pesos.
	C02 - Proyectos de infraestructura y equipamiento en operación en destinos ejecutados.	4	6	150%	Se alcanzaron 6 obras, debido a las gestiones realizadas.
M005 - Actividades de Apoyo de las Áreas Staff	F - Contribuir al óptimo funcionamiento del Despacho de la C. Secretaría de Turismo mediante el desempeño eficiente de las Unidades Staff que dependen de ella.	540	540	100%	La unidad de medida son actividades realizadas por las unidades staff.
	C01 - Acciones para eficientar el trabajo de las unidades de Apoyo realizadas.	400	400	100%	La unidad de medida son acciones de seguimiento realizadas.

La información presentada por la Secretaria de Turismo del Estado de Quintana Roo, refleja el avance del cumplimiento de los objetivos y metas de los programas con base en indicadores al 31 de diciembre de 2017. En cada uno de los apartados siguientes se emite el resultado del análisis realizado en función a la información proporcionada:



De las Observaciones:

1. Para el programa “Diversificación y el Desarrollo Integral del Turismo”, en el período que se informa, respecto al Fin, el avance presentado de las metas y objetivos de este programa por el ente fiscalizable es del **130.42%**. Durante este período se realizaron actividades para cumplir con las metas planteadas de los 4 componentes que integran este programa presupuestario, de los cuales presentan avance del 100% respecto a la meta anual.
2. Para el programa “Desarrollo y Equipamiento de la Infraestructura Turística del Estado”, en el período que se informa, respecto al Fin, el avance presentado de las metas y objetivos de este programa por el ente fiscalizable es del **130.42%**. Durante este período se realizaron actividades para cumplir con las metas planteadas de los 2 componentes que integran este programa presupuestario, de los cuales presentan avance del 112.55 y 150% respectivamente, en relación a la meta anual.
3. Para el programa “Actividades de Apoyo de las Áreas Staff “, en el período que se informa, respecto al Fin, el avance presentado de las metas y objetivos de este programa por el ente fiscalizable es del **100%**. Durante este período se realizaron actividades para cumplir con las metas planteadas del componente que integra este programa presupuestario, del cual se presenta un avance de 100%, respecto a la meta anual.

Cabe señalar que para el ejercicio 2018, las matrices de indicadores para resultados de los programas presupuestarios de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo fueron revisados y aprobados por la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado, conteniendo los indicadores y metas para poder medir su desempeño.

Sistema Estatal de Estadística e Información Turística

Resultado Número 7 Con Recomendaciones

De las Observaciones:

1. Se identificó la falta del desarrollo durante el ejercicio 2017 de la plataforma del Sistema Estatal de Estadística e Información Turística, por lo que no se cumplió con la meta que según lo planeado y publicado dentro del Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo 2016-2022, durante ese año se cumpliría con las fases del “Planear y Hacer”.



2. Se presentó información relacionada con la actividad turística del Estado, generada de sus fuentes oficiales, asociaciones y ayuntamientos, aun cuando la plataforma no ha sido creada.

Acción Promovida: Recomendación al Desempeño.

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, lo siguiente:

1. De acuerdo a la autorización de su presupuesto para el Ejercicio Fiscal 2018, deberá cumplir con lo proyectado en el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 y en el Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo 2016-2022, referente a la creación de la plataforma del Sistema Estatal de Estadística e Información Turística, debiendo estar para este ejercicio en la fase de "Verificar".
2. Una vez creada la plataforma y cumpliendo con la alimentación de toda la información para generar datos, se deberá presentar evidencia de su manejo y los avances de la utilización de la misma.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, se estableció la fecha compromiso para la atención de las recomendaciones más tardar el: 31 de enero de 2019.

Consejo Consultivo

Resultado Número 8 Con Recomendaciones

De las Observaciones:

1. Se identificó la falta del establecimiento del Consejo Consultivo de Turismo de Quintana Roo, como lo establecen las diferentes normativas aplicables, y que es de vital importancia toda vez que será el que proponga la implementación de estrategias y acciones de coordinación de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, con el propósito de lograr un desarrollo integral de la actividad turística del Estado.
2. De igual manera, se observa la falta de acciones de la forma en que efectúan la adecuación, operación y retroalimentación de los consejos consultivos de participación social, vinculados con el sector turístico, al carecer del Consejo



Consultivo de Turismo de Quintana Roo, como lo establece el Art. 30 fracción IX de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado.

3. La Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, presentó evidencia de que se han instalado comités, subcomités y grupos de trabajo que tienen a su cargo atribuciones y funciones similares a las que el Consejo Consultivo tiene encomendado.

Sin embargo, el funcionamiento de dichos Comités, Subcomités y Grupos de Trabajo, no supe la obligatoriedad de contar con el Consejo Consultivo de Turismo establecido en la Ley General de Turismo y la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo.

Acción Promovida: Recomendación al Desempeño.

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, lo siguiente:

1. La integración y establecimiento del Consejo Consultivo de Turismo de Quintana Roo, en cumplimiento a lo dispuesto por las diferentes leyes y reglamentos que lo norman, presentando la evidencia documental de la sesión de su instalación.
2. Presentar evidencia de la forma en que realizan la adecuación, operación y retroalimentación de los consejos consultivos de participación social, vinculados con el sector turístico.
3. Realizar un análisis respecto a la pertinencia de seguir contando con los Comités, Subcomités y Grupos de Trabajo instalados, con el objetivo de evitar la duplicidad de funciones si fuese el caso, una vez instalado el Consejo Consultivo de Turismo de Quintana Roo.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, se estableció la fecha compromiso para la atención de las recomendaciones más tardar el: 31 de agosto de 2018.



Economía

Resultado Número 9 Con Recomendación

De las Observaciones:

1. Se identificó que, del presupuesto devengado por la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, durante el Ejercicio Fiscal 2017, solamente un porcentaje menor del gasto (11.21% aproximadamente) se aplicó en acciones de promoción y difusión turística, realizadas en ferias, exposiciones y eventos nacionales, del Estado y algunos internacionales.
2. Se constató que la mayor parte de las acciones de promoción y difusión turística la realizaron los Fideicomisos de Promoción Turística del Estado, durante el Ejercicio Fiscal 2017, participando la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo solamente como coordinadora del sector turístico en eventos nacionales y algunos internacionales, y teniendo una participación menor en los gastos de la promoción de la actividad turística del Estado.

Acción Promovida: Recomendación al Desempeño.

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo lo siguiente:

De la Observación 1

Establecer y conducir estrategias y diseñar campañas publicitarias en coordinación y paralelas con las actividades de promoción y difusión del Consejo de Promoción Turística del Estado, con el propósito de unir esfuerzos y realizar la divulgación de todos los destinos y servicios turísticos del Estado.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, se estableció la fecha compromiso para la atención de las recomendaciones más tardar el: 31 de diciembre de 2018.

Igualdad de Género

Resultado Número 10 Con Recomendaciones

De las Observaciones:



1. La Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo reinstaló el Comité de Equidad de Género durante el Ejercicio 2017 para impulsar acciones de igualdad entre mujeres y hombres que generen un ambiente laboral más equitativo. Asimismo, se instaló el Subcomité de atención a casos de Hostigamiento y Acoso Sexual y Laboral.
2. La Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo se integra a la conformación del Plan Estratégico del Programa Quintanarroense de Cultura Institucional fomentado por el IQM, su Plan de Acción es resultado del diagnóstico emitido por dicho Instituto que destaca sus puntos débiles basados en 9 factores a cumplir que impulsan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, observando que en el Ejercicio 2017 sólo cubrieron 5 factores de los compromisos establecidos. Además, dicho Plan tiene como fecha de elaboración el año 2012.
3. De acuerdo a la evidencia revisada de los 5 factores que se entregaron, se observa que no se cumple adecuadamente con lo descrito en cada línea de acción específica por objetivo del Plan Estratégico.

Acción Promovida: Recomendación al Desempeño

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, lo siguiente:

De la observación 2

Revisar y actualizar el Plan Estratégico del Programa Quintanarroense de Cultura Institucional de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, ya que tiene 6 años desde su elaboración sin que haya sido modificada y actualizada, y presentar evidencia de ello.

De la observación 3

Se deberá presentar la documentación que corresponda a los 5 factores trabajados y que tengan relación directa con las estrategias y líneas de acción del Plan Estratégico mencionado. De igual forma presentar los resultados de los diagnósticos realizados que determinaron solamente trabajar con 5 factores en vez de los 9 establecidos.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares a la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, se estableció la fecha compromiso para la atención de las recomendaciones más tardar el: 31 de diciembre de 2018.



VIII. TABLA DE JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES DE LOS RESULTADOS

Concepto	Atención
Auditoría al Desempeño a las acciones de Promoción y Difusión en materia de turismo en el Estado, correspondiente al Ejercicio Fiscal 2017.	
Control Interno / Ambiente de Control.	Seguimiento
Sistema de Evaluación al Desempeño (SED)	Seguimiento
Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)	Atendido
Planes y Programas	Seguimiento
Promoción y Difusión Turística	Seguimiento
Cumplimiento de Objetivos y Metas de los Programas Presupuestarios	Sin recomendaciones
Sistema Estatal de Estadística e Información Turística	Seguimiento
Consejo Consultivo	Seguimiento
Economía	Seguimiento
Equidad de Género	Seguimiento
<p>Recomendación al Desempeño: Es el tipo de sugerencias que se emite a las entidades fiscalizadas para promover el cumplimiento de los objetivos y metas de las instituciones, políticas públicas, programas y procesos operativos y atribuciones, a fin de fomentar las prácticas de buen gobierno, mejorar la eficiencia, eficacia, la economía, la calidad, la satisfacción del ciudadano y la competencia de los actores.</p>	
<p>Atendido: Información remitida por las Entidades fiscalizables en atención a los resultados preliminares.</p>	
<p>No atendido: Las observaciones que no se atendieron en la reunión de trabajo de resultados preliminares por las Entidades Fiscalizadas.</p>	
<p>Seguimiento de las Recomendaciones: Las observaciones en las que se estableció una fecha compromiso por parte de las Entidades fiscalizables para su atención en la mejora e implementación de las recomendaciones.</p>	



IX. DICTAMEN

La auditoría al desempeño se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada con el fin de fiscalizar el cumplimiento de los diversos programas, herramientas y estrategias realizadas para la promoción y difusión de las actividades turísticas en el Estado. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas selectivas que se consideraron necesarios para verificar el cumplimiento de objetivos y metas; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen.

En opinión de la ASEQROO se identificaron áreas de mejora, fortalezas y debilidades que se deberán atender como parte de las recomendaciones emitidas.

En materia de control interno, se identificaron aspectos que requieren actualización como el marco normativo, estructura orgánica y manuales, en cuanto al sistema de evaluación al desempeño y matriz de indicadores para resultados de los programas presupuestarios, se requiere realizar un análisis para hacerlos congruentes con sus planes y programas y fortalecer las acciones para cumplir con la norma del art. 134 Constitucional del Estado y marco normativo secundario. En relación a la formulación y conducción de la política de promoción y mercadotecnia turística, se identificaron debilidades en su rectoría vinculados a sus atribuciones y facultades establecidas en la normatividad. En relación a los planes y programas se identificaron diversas acciones realizadas, sin que con ello se logre su implementación y fortalecimiento, por lo que se deberán continuar gestionando para lograr su implementación y funcionamiento. Con relación al sistema estatal de estadística e información turística, se identificaron acciones para su implementación que no fueron suficientes por lo que deberán continuar con ellas hasta su puesta en marcha. En economía se identificó un presupuesto a ejercer en 2017 con mayor énfasis en gasto corriente, identificando un mínimo presupuesto vinculado a sus funciones sustantivas como la promoción, difusión y elaboración de una política pública de turismo.

Con la fiscalización se contribuirá a que la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo subsane las debilidades detectadas en la planeación, ejecución y evaluación, a fin de llevar a cabo la implementación de los productos y proyectos establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo y el Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo 2016-2022; desarrollar y conducir una política de promoción y difusión de la actividad turística que consolide a Quintana Roo como un destino competitivo y contribuya a su desarrollo y crecimiento.



X. SERVIDORES PÚBLICOS QUE INTERVINIERON EN LA AUDITORIA

M. AUD. Francisco Alberto Flota Medrano.	Auditor Especial en Materia de Desempeño.
L.C. Elías Pérez Alonso. C.F.P.	Director de Fiscalización en Materia de Desempeño B.
L.C. Blanca Esther Rodríguez Angulo.	Coordinadora.

XI. DISPOSICIONES JURÍDICAS Y NORMATIVAS RELATIVAS AL TEMA AUDITADO

Durante el desarrollo de la auditoría practicada, se identificaron las siguientes leyes, reglamentos y disposiciones normativas relacionadas al tema auditado:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.
Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
Ley General de Turismo.
Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG).
Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres del Estado de Quintana Roo.
Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo.
Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo
Reglamento de la Ley General de Turismo.
Reglamento de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo.
Reglamento de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres del Estado de Quintana Roo.
Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo.
Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013- 2018.
Programa Sectorial de Turismo (PROSECTUR) 2013-2018.
Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2016-2022.
Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo 2016-2022.
Plan Estratégico del Programa Quintanarroense de Cultura Institucional de la Secretaría de Turismo.
Manual de Organización de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo
Lineamientos Generales para la Programación-Presupuestación del Gasto Público para el Ejercicio Fiscal 2017



Poder Legislativo del
Estado Libre y Soberano
de Quintana Roo

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



XII. COMENTARIOS DEL ENTE FISCALIZADO

Es importante señalar que la documentación proporcionada por el ente fiscalizado para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones de trabajo, fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinados por la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo y que se presentó a esta entidad fiscalizadora para efectos de la elaboración de este Informe.

ATENTAMENTE
EL AUDITOR SUPERIOR DEL ESTADO

L.C.C. MANUEL PALACIOS HERRERA