



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Í N D I C E	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	2
I. AUDITORÍA DE DESEMPEÑO AL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SUSTANTIVAS	
21-AEMD-A-GOB-030-062	4
I.1 ANTECEDENTES	4
I.2. ASPECTOS GENERALES DE AUDITORÍA	5
A. Título de la auditoría	5
B. Objetivo	6
C. Alcance	6
D. Criterios de Selección	6
E. Áreas Revisadas	7
F. Procedimientos de Auditoría Aplicados	7
G. Servidores Públicos que intervinieron en la Auditoría	8
I.3. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN EFECTUADA	9
A. Resumen general de observaciones y recomendaciones emitidas en materia de desempeño	9
B. Detalle de Resultados	9
I.4. SÍNTESIS DE LAS JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES PRESENTADAS POR EL ENTE FISCALIZADO	60
I.5. TABLA DE JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES DE LOS RESULTADOS	61
II. DICTAMEN DEL INFORME INDIVIDUAL DE AUDITORÍA	62



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



INTRODUCCIÓN

Por disposición contenida en el artículo 75, fracción XXIX, y 77 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Quintana Roo, corresponde al Poder Legislativo a través de la Auditoría Superior del Estado, revisar de manera posterior la Cuenta Pública que el Gobierno del Estado le presente sobre los resultados de su gestión financiera, y el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los planes y programas aprobados conforme a la ley. Esta revisión comprende la fiscalización a los Entes Públicos Fiscalizables, que se traduce a su vez, en la obligación de las autoridades que las representan de presentar la Cuenta Pública para efectos de que sea revisada y fiscalizada.

Esta revisión se realiza a través de Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización (NPASNF) y en consideración a las disposiciones establecidas en la Ley General de Contabilidad Gubernamental y a la normatividad emitida por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), dando cumplimiento, además, de las diversas disposiciones legales aplicables, de conformidad con el artículo 38 fracción III de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, con el objeto de hacer un análisis de las Cuentas Públicas a efecto de poder rendir el presente Informe a esta H. XVII Legislatura del Estado de Quintana Roo, con relación al manejo de las mismas por parte de las autoridades estatales.

La formulación, revisión y aprobación de la Cuenta Pública del **Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo**, contiene la realización de actividades en las que participa la Legislatura del Estado; estas acciones comprenden:

A.- El Proceso Administrativo; que es desarrollado fundamentalmente por el **Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo**, en la integración de la Cuenta Pública, la cual incluye los resultados de las labores administrativas realizadas en el ejercicio fiscal 2021, así como las principales políticas financieras, económicas y sociales que influyeron en el resultado de los objetivos contenidos en los programas estatales, conforme a los indicadores establecidos en el Presupuesto de Egresos, tomando en cuenta el Plan Estatal de Desarrollo, el programa sectorial, institucional, regional, anuales y demás programas aplicados por el ente público.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



B.- El Proceso de Vigilancia; que es desarrollado por la Legislatura del Estado con apoyo de la Auditoría Superior del Estado, cuya función es la revisión y fiscalización superior de los Ingresos, Presupuesto de Egresos, Políticas, cumplimiento de los objetivos y metas contenidos en los programas y todo lo relacionado con la actividad financiera-administrativa del **Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo**.

En la Cuenta Pública del Gobierno del Estado de Quintana Roo, correspondiente al ejercicio fiscal 2021, se encuentra, dentro del Tomo VI, el ejercicio del gasto público del Sector Paraestatal, integrado por las Entidades Paraestatales y Fideicomisos No Empresariales y No Financieras, dentro de las cuales se encuentra el **Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo**.

El C. Auditor Superior del Estado de Quintana Roo, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 8, 19 fracción I y 86 fracción IV, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, aprobó en fecha 15 de febrero de 2022, mediante acuerdo administrativo, el Programa Anual de Auditorías, Visitas e Inspecciones (PAAVI), correspondiente al año 2022, y que contempla la Fiscalización a las Cuentas Públicas del ejercicio fiscal 2021, el cual fue expedido y publicado en el portal web de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo.

En este sentido, la auditoría realizada a la Cuenta Pública del **Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo**, correspondiente al ejercicio fiscal 2021, se denomina **Auditoría de Desempeño al cumplimiento de funciones sustantivas 21-AEMD-A-GOB-030-062**, y notificada en fecha 16 de enero de 2023, mediante la Orden de Auditoría, Visita e Inspección con número de oficio ASEQROO/ASE/AEMD/0054/01/2023.

Por lo anterior, y en cumplimiento a los artículos 2, 3, 4, 5, 6 fracciones I, II y XX, 16, 17, 19 fracciones I, V, VII, XII, XV, XXVI y XXVIII, 22, en su último párrafo 37, 38, 40, 41, 42, y 86 fracciones I, XVII, XXII y XXXVI de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, se tiene a bien presentar el Informe Individual de Auditoría obtenido, en relación con la auditoría de desempeño de la Cuenta Pública del **Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo**, correspondiente al ejercicio fiscal 2021.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



I. AUDITORÍA DE DESEMPEÑO AL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SUSTANTIVAS / 21-AEMD-A-GOB-030-062

I.1 ANTECEDENTES

Corresponde al Estado la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que éste sea integral y sustentable, que fortalezca la Soberanía de la Nación y su régimen democrático y que, mediante la competitividad, el fomento del crecimiento económico y el empleo y una más justa distribución del ingreso y la riqueza, permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos, grupos y clases sociales, cuya seguridad protege esta Constitución. La competitividad se entenderá como el conjunto de condiciones necesarias para generar un mayor crecimiento económico, promoviendo la inversión y la generación de empleo¹.

En fecha 29 de julio de 2019 se publica en el tomo II, número 82 extraordinario de la novena época del Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el Decreto por el que se reforma integralmente el Decreto por el que se crea el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, en virtud de la homogenización del funcionamiento de los órganos de gobierno, señalado en el Reglamento de la Ley de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Quintana Roo.

Este organismo surge ante la necesidad de unificar los esfuerzos de promoción turística en todo el estado, con el fin de mantener y optimizar la competitividad ante los mercados nacionales e internacionales. Cuenta con un presupuesto específico para la investigación de mercados y estadística en materia turística, brindará información con datos duros necesarios para la toma de decisiones y mantendrá la representación de los productos y destinos de Quintana Roo en las principales ferias turísticas².

El Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sectorizado a la Secretaría de Turismo³.

¹ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 25 párrafo 1.

² Actualización del Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo 2016-2022.

³ Decreto por el que se reforma integralmente el Decreto por el que se crea el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, artículo 1.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



El Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo auxiliará al Titular del Poder Ejecutivo Estatal en actividades prioritarias para el Estado y tendrá por objeto promover, impulsar y ejecutar programas, proyectos estratégicos en materia turística y la comercialización de sus marcas, necesarios para el crecimiento económico, atracción de capitales y, en general, el progreso de la actividad turística en el estado y ejecutará sus programas con base en acciones y procesos de mejora continua, de manera planificada y organizada, en apego a los principios de cooperación, promoción, eficacia, economía, transparencia, honradez, legalidad, publicidad e imparcialidad⁴.

Para el ejercicio fiscal 2021, el presupuesto devengado del **Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo** fue de \$575,536,969.82 (quinientos setenta y cinco millones quinientos treinta y seis mil novecientos sesenta y nueve pesos 82/100 M.N.)⁵.

Para efectos de esta auditoría, se determinó la revisión del siguiente programa presupuestario relacionado con las funciones sustantivas del ente:

- E052 – Impulso a la Promoción

I.2. ASPECTOS GENERALES DE AUDITORÍA

En cumplimiento al artículo 38 fracción I, se establece el título de la auditoría, el objetivo, el alcance, los criterios de selección, las áreas revisadas y los procedimientos de auditoría aplicados.

A. Título de la auditoría

La auditoría que se realizó en materia de desempeño al **Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo**, de manera especial y enunciativa mas no limitativa, fue la siguiente:

Auditoría de Desempeño al cumplimiento de funciones sustantivas 21-AEMD-A-GOB-030-062.

⁴ Decreto por el que se reforma integralmente el Decreto por el que se crea el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, artículo 3.

⁵ Cuenta Pública 2021, Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, página 6.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



B. Objetivo

Fiscalizar el cumplimiento del objeto del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo (CPTQ).

C. Alcance

La auditoría se basó en el estudio general de las acciones emprendidas por el **Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo**, relacionadas con la autorización y actualización del marco normativo y la política de integridad; la evaluación de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), cumplimiento de objetivos y metas del programa presupuestario E052-Impulso a la Promoción; así como las acciones implementadas para el cumplimiento de las funciones sustantivas del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.

La auditoría se realizó de conformidad con la normativa aplicable a la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública, la Norma Profesional de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización No. 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 el Consejo de Promoción Turística 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.

D. 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 (PAAVI), correspondiente al año 2022, que comprende la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública del ejercicio fiscal 2021.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

AEMD-FO-018-R02



E. Áreas Revisadas

- Dirección de Marketing
- Dirección de Promoción
- Dirección de Operación Turística
- Dirección de Administración y Finanzas

F. Procedimientos de Auditoría Aplicados

Eficacia

1. Control Interno

1.1. Marco Normativo

- 1.1.1. Analizar el Decreto de Creación, Reglamento Interior, Manual de Organización, Manual de Procedimientos y Organigrama, a fin de determinar si están actualizados y autorizados.
- 1.1.2. Analizar y determinar si el Marco Normativo incluye el enfoque de Presupuesto basado en Resultados (PbR).
- 1.1.3. Analizar y determinar si cuenta con una Política de Integridad (Código de ética y Código de conducta).

Eficiencia

2. Presupuesto basado en Resultados (PbR)

2.1. Evaluación de la Matriz de Indicadores para Resultados

- 2.1.1 Analizar la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario E052 - Impulso a la Promoción, a fin de determinar si implementó correctamente la Metodología de Marco Lógico, cumpliendo con la Lógica Vertical y la Lógica Horizontal.

Eficacia

3. Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

3.1 Cumplimiento de objetivos y metas

- 3.1.1 Verificar el nivel de cumplimiento reportado de los objetivos y metas del programa presupuestario E052 - Impulso a la promoción establecidos en el FESIPPRES, de acuerdo con los parámetros de semaforización determinados por la SEFIPLAN.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



- 3.1.2 Analizar la evidencia correspondiente al cumplimiento de los objetivos y metas del programa presupuestario E052 - Impulso a la promoción, a fin de corroborar si sustenta el nivel de cumplimiento reportado en el SIPPRES.

Eficiencia

4 Promoción turística

4.1 Acciones de promoción turística

- 4.1.1. Verificar el cumplimiento de las acciones de comercialización de las marcas y logotipos que forman parte de su patrimonio.
- 4.1.2. Verificar las acciones de promoción, difusión y mejora de los destinos turísticos de Q. Roo de participación Internacional, Federal, Estatal, Municipal y Sector Privado.
- 4.1.3. Verificar la implementación de programas con base en acciones y procesos de mejora continua, de manera planificada y organizada.

G. Servidores Públicos que intervinieron en la Auditoría

De conformidad con el artículo 38 fracción II de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, el personal designado adscrito a la Auditoría Especial en Materia al Desempeño de esta Auditoría Superior del Estado, que actuó en el desarrollo y ejecución de la auditoría, visita e inspección en forma conjunta o separada, mismo que se identificó como personal de este Órgano Técnico de Fiscalización, el cual se encuentra referido en la orden emitida con oficio número ASEQROO/ASE/AEMD/0054/01/2023, siendo los servidores públicos a cargo de coordinar y supervisar la auditoría, los siguientes:

NOMBRE	CARGO
M. en Aud. Maritsa Cristal Sanmiguel Chan-C.F.P.	Coordinadora de la Dirección de Fiscalización en Materia al Desempeño "A".
M. en Aud. Iván David Rangel Villanueva-C.F.P.	Supervisor de la Dirección de Fiscalización en Materia al Desempeño "A".



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



I.3. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN EFECTUADA

A. Resumen general de observaciones y recomendaciones emitidas en materia de desempeño

De conformidad con los artículos 17 fracción II, 38 fracciones IV y V, 41 en su segundo párrafo, y 61 párrafo primero de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, y artículos 4, 8 y 9 fracciones X, XI, XVIII y XXVI del Reglamento Interior de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo, durante este proceso se determinaron 4 resultados de la fiscalización correspondientes a la **Auditoría de Desempeño al cumplimiento de funciones sustantivas**, que generaron 8 observaciones. De lo anterior, se deriva lo siguiente:

Observaciones Emitidas	
Total	8
Atendidas	3
En seguimiento	5

Recomendaciones Emitidas	
Total	5

B. Detalle de Resultados

Resultado Número 1.

Eficacia

1. Control Interno

1.1 Marco Normativo

Con observación



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Todos los entes públicos están obligados a crear y mantener condiciones estructurales y normativas que permitan el adecuado funcionamiento del Estado en su conjunto, y la actuación ética y responsable de cada servidor público⁶.

Los servidores públicos deberán actuar conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que deben conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones orientadas al logro de los resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades⁷.

La información contenida en los manuales de organización y procedimientos será responsabilidad de cada una de las unidades administrativas que integran la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad Paraestatal. La integración de los mismos es responsabilidad de la Dirección de Área u homólogo que tenga la facultad en el reglamento interior o en su caso a quien designe el Titular de la Institución Pública⁸.

Los directores generales de los organismos descentralizados, en lo referente a su representación legal, sin perjuicio de las facultades que se les otorguen en otras leyes, decretos o reglamentos, estarán facultados expresamente para celebrar y otorgar toda clase de actos y documentos inherentes al objeto del organismo⁹.

Asimismo, están obligados a expedir y mantener actualizados sus Manuales Administrativos, los cuales deberán contener la información armonizada con su marco normativo-administrativo vigente aplicable; a elaborar, aprobar y actualizar el Manual de Organización en estricto apego a la Estructura Orgánica autorizada por las autoridades correspondientes y a registrar, publicar, difundir y actualizar dichos Manuales Administrativos¹⁰.

⁶ Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 6.

⁷ Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 7, fracciones I y V.

⁸ Guía para la elaboración de manuales de organización y procedimientos, fracción V.

⁹ Ley de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Quintana Roo, artículo 29, fracción I.

¹⁰ Acuerdo por el que se da a conocer el proceso para el registro de los proyectos de Manuales Administrativos, artículos 9 y 11, fracciones I, IV, VII, VIII y IX.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



El Director General del Consejo además de las establecidas en el artículo 64 de la Ley de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Quintana Roo tiene la facultad de presentar para aprobación de la Junta Directiva el reglamento interior, manuales de organización, de procedimientos, estructura orgánica y sus modificaciones, y demás documentos normativos internos para el buen funcionamiento del Consejo¹¹.

Como marco de la inclusión del enfoque del Presupuesto basado en Resultados (PbR), la Actualización del Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Quintana Roo (PED) 2016-2022 indica, como parte de los objetivos particulares del Modelo Integral de Gobierno, el transitar de la administración pública tradicional basada en la programación de procesos a la nueva gestión pública gerencial orientada a resultados.

La Metodología de Presupuesto con base en Resultados que aplica el presente gobierno a través de este PED propone enfrentar la asignación irracional e inercial del gasto público [...]. Destacan los avances realizados en materia de programación y evaluación en los que se detectan áreas de oportunidad de acuerdo con los nuevos lineamientos para la asignación, la clasificación y el ejercicio de los recursos públicos a fin de sustituir los Programas Operativos Anuales (POA).

El año 2017 se caracterizó por el inicio de un cambio radical al migrar de un modelo tradicional al nuevo modelo basado en resultados, lo que derivó en acciones intensivas al interior del gobierno del estado como la “actualización del marco jurídico en concordancia con las necesidades reales de nuestro estado, que permitiera la apertura al cambio de modelo”. Lo anterior está contemplado en la línea de acción 4 del Programa 17, el cual menciona el consolidar el proceso de modernización del marco jurídico y administrativo y de control interno estatal que fortalezca la actuación de las instituciones públicas, el desarrollo de los sectores productivos y favorezcan la convivencia armónica entre los ciudadanos, mientras que el Programa 19 menciona como objetivo el consolidar la Gestión para Resultados como un modelo de cultura organizacional, directiva y de gestión que permita la creación de valor público en la administración pública estatal, y como estrategia el fortalecer la implementación del Presupuesto basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño al interior de la administración pública estatal, para mejorar la calidad del gasto público y promover una adecuada rendición de cuentas.

¹¹ Decreto por el que se reforma integralmente el Decreto por el que se crea el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, artículo 21, fracción XII.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Por tal motivo, como línea de acción se establece el actualizar el marco normativo y de operación presupuestal-financiera de la administración pública estatal con base en los principios establecidos en la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios¹².

Con respecto a la Política de Integridad, el Servicio Público en el Estado se registrará por los principios rectores de legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, eficacia, equidad, transparencia, economía, integridad y competencia por mérito. Los Entes públicos están obligados a crear y mantener condiciones estructurales y normativas que permitan el adecuado funcionamiento del Estado en su conjunto, y la actuación ética y responsable de cada servidor público¹³.

Los Servidores Públicos deberán observar el código de ética que al efecto sea emitido por las Secretarías o los Órganos Internos de Control, conforme a los lineamientos que emita el Sistema Nacional Anticorrupción, para que en su actuación impere una conducta digna que responda a las necesidades de la sociedad y que oriente su desempeño. Así mismo, deberá hacerse del conocimiento de los Servidores Públicos de la dependencia o entidad de que se trate, así como darle la máxima publicidad¹⁴.

El Código de Ética es el instrumento que enuncia los principios y valores considerados como fundamentales para regular el comportamiento y desempeño de los servidores públicos dentro de la Administración Pública del Estado. El Código de Conducta es el instrumento emitido por el Titular de la Institución a propuesta de su Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Interés, para regular la conducta que se espera de los servidores públicos, a fin de contribuir al cumplimiento de objetivos y metas de forma eficiente y eficaz¹⁵.

Cada Institución emitirá su Código de Conducta como un documento en el que se establezcan de manera formal las reglas y el comportamiento que se espera de los servidores públicos, así como las conductas no permitidas, basándose en los principios,

¹² Actualización del Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2016-2022, Programa 17.

¹³ Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de Quintana Roo, artículo 5.

¹⁴ Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 16, y Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las dependencias y entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo a que se refiere el Artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 2.

¹⁵ Acuerdo por el que se emiten las Normas Generales de Control Interno de la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo, artículo 2 fracciones IX y X, y Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las dependencias y entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo a que se refiere el Artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 25.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



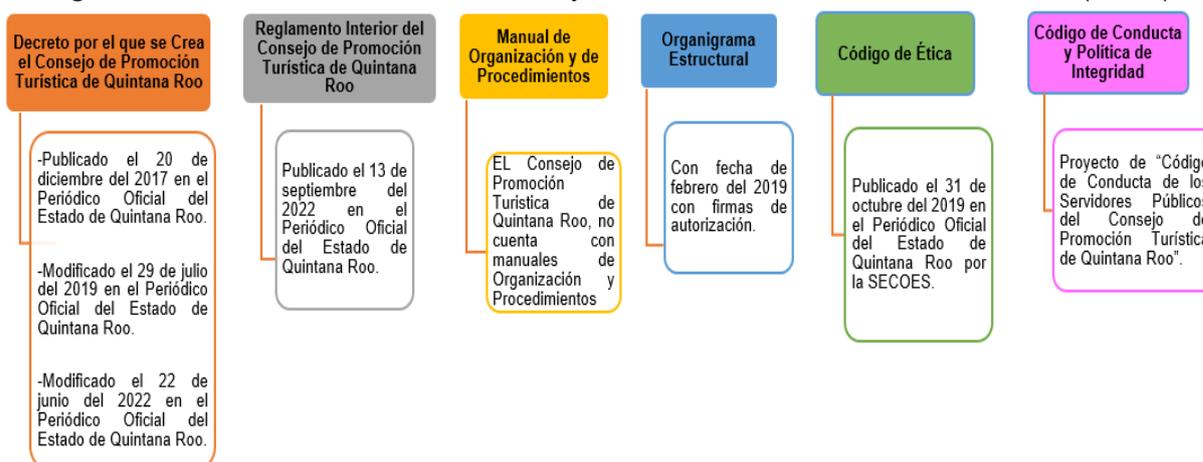
valores y reglas de integridad contenidas en el Código de Ética y las Reglas de Integridad emitidas por la Secretaría¹⁶. Es responsabilidad del Titular de la Institución, dentro del Sistema de Control, aprobar el Código de Conducta de la Institución a su cargo, y en el caso de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal presentarlo al Órgano de Gobierno para su aprobación; así como emitir y difundir la publicación del Código de Conducta de la Institución¹⁷.

- **Actualización y autorización del Marco Normativo:**

Con motivo de fiscalizar el control interno del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo (CPTQ), la ASEQROO requirió, a través del oficio de solicitud número ASEQROO/ASE/AEMD/1362/11/2022, evidencia de los documentos normativos institucionales que regulan su organización y funcionamiento, ante lo cual el Ente respondió, mediante documento emitido por el Director General con número de oficio CPTQ/DG/131/2022.

Derivado de lo anterior, se realizó el siguiente análisis de los documentos normativos institucionales:

Figura 1. Documentos Normativos del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo (CPTQ).



Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en los documentos normativos del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.

¹⁶ Secretaría de la Contraloría del Estado.

¹⁷ Acuerdo por el que se emiten las Normas Generales de Control Interno de la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo, artículos 11 fracciones VIII y IX y 35.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



De la información presentada en la figura anterior, se concluye que el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo (CPTQ) no cuenta con manuales de organización ni de procedimientos desde el año 2017, año en que fue creada dicha Institución. Así mismo, el Código de Conducta que presentan es un proyecto denominado “Código de Conducta de los Servidores Públicos del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo”, el cual fue aprobado por la SECOES mediante oficio SECOES/SACI/CGACI/CAG/AE-A/012/V/2022 de fecha 31 de mayo de 2022, sin embargo, a la fecha dicho Código no ha sido publicado.

De igual manera, se llevó a cabo la revisión del Reglamento Interior para verificar que cuente con el enfoque de Presupuesto basado en Resultados (PbR), determinándose que dicho enfoque se localiza en el artículo 16, fracción XXXVIII como sigue:

Artículo 16.- Las personas Titulares de las Unidades Administrativas, tendrán las facultades genéricas siguientes:

...

XXXVIII. Participar en la formulación del Presupuesto basado en Resultados (PbR) de la Unidad Administrativa a su cargo.

Por otra parte, se elaboró una tabla comparativa entre el Organigrama Estructural y el Reglamento Interior del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo con la finalidad de verificar si dichos documentos se encuentran homologados entre sí, obteniendo lo siguiente:

Tabla 1. Homologación de los Documentos Normativos del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo (CPTQ).

Organigrama Estructural	Reglamento Interno
Despacho de la Dirección General del CPTQ	Dirección General del CPTQ
Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.	Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.
Dirección de Comunicación Social	Dirección de Comunicación Social
Dirección de Inteligencia de Mercados	Dirección de Inteligencia de Mercados
Dirección de Marketing	Dirección de Marketing
Dirección de Promoción	Dirección de Promoción
Dirección de Operación Turística	Dirección de Operación Turística
Dirección de Administración y Finanzas	Dirección de Administración y Finanzas

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en los documentos normativos del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Como resultado de la tabla anterior, se determinó que el Organigrama Estructural y el Reglamento Interior, presentan una correcta homologación.

En conclusión, se resalta la importancia de contar con manuales de organización y de procedimientos, así como la publicación de su código de conducta, ya que esto permitiría que el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo actúe con mayor eficacia y eficiencia en sus procesos, facilitaría la administración y operación de sus actividades cotidianas, permitiéndoles hacer correcciones en las mismas, documentando dichas actividades y así lograr una mejora continua.

Derivado del análisis anterior, se determinaron las siguientes observaciones:

1. El Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo presentó debilidad en el establecimiento de su marco normativo al no contar con un Manual de Organización y un Manual de Procedimientos.
2. El Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo presentó debilidad en el establecimiento de su Política de Integridad al no haber publicado su Código de Conducta aprobado por la SECOES.

Recomendación de Desempeño.

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda al Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo lo siguiente:

21-AEMD-A-030-062-R01-01 Recomendación

El Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo deberá elaborar los documentos normativos denominados Manual de Organización y Manual de Procedimientos, a fin de contar con un marco normativo para el óptimo y adecuado funcionamiento del mismo.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo estableció como fecha compromiso para la atención a la recomendación 21-AEMD-A-030-062-R01-01 el 21 de noviembre de 2023. Por lo antes expuesto, la



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



atención a la recomendación de desempeño queda en **seguimiento**. Respecto a la observación 2, esta quedó **atendida**.

Normatividad relacionada con las observaciones.

Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículos 6 y 16.

Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de Quintana Roo, artículo 5.

Actualización del Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2016-2022, Programa 17.

Acuerdo por el que se emiten las Normas Generales de Control Interno de la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo, artículos 2 fracciones IX y X; 11 fracciones VIII y IX, y 35.

Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las dependencias y entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo a que se refiere el Artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 25.

Decreto por el que se Reforma Integralmente el Decreto por el que se crea el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo (29/Jul/2019).

Resultado Número 2

Eficacia

2. Presupuesto basado en Resultados (PbR).

2.1 Evaluación de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).

Con observación

Los recursos económicos de que disponga el Estado y los Municipios se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados¹⁸.

¹⁸ Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, artículo 166.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Los indicadores, como parte de la Metodología de Marco Lógico (MML), permiten a los distintos entes públicos definir sus alcances, sus retos y las metas de sus programas presupuestarios y políticas, de allí que sea de vital importancia su elaboración y precisión al momento de elegirlos. Su correcta elaboración responde a las necesidades de la MIR y del proceso de programación, y son parte medular para el logro o fracaso de los objetivos institucionales¹⁹.

La MIR organiza los objetivos, indicadores y metas en la estructura programática, vinculados al programa presupuestario. Con base en ello, sólo deberá existir una MIR por programa presupuestario. La MIR consiste en establecer y estructurar el problema central, ordenar los medios y fines del árbol de objetivos en un programa, generar indicadores para medir sus resultados, definir los medios que permitirán verificar esos resultados, describir los riesgos que podrían afectar la ejecución del mismo o las condiciones externas necesarias para el éxito del programa²⁰.

Con motivo de la auditoría al desempeño denominada 21-AEMD-A-GOB-030-062 Auditoría de Desempeño al cumplimiento de funciones sustantivas, establecida en el Programa Anual de Auditorías, Visitas e Inspecciones (PAAVI) 2022, correspondiente a la Cuenta Pública 2021, la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo (ASEQROO) solicitó, mediante oficio número ASEQROO/ASE/AEMD/1362/11/2022 de fecha 09 de noviembre de 2022, información referente a la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) por cada programa presupuestario, así como las Fichas Técnicas de dichos Indicadores, correspondientes al ejercicio fiscal 2021.

Por su parte, el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo proporcionó información mediante oficio número CPTQ/DG/131/2022 de fecha 18 de noviembre de 2022, procediendo al análisis de dicha información durante el proceso de ejecución de auditoría.

En el análisis de la calidad de diseño de la MIR se verifica que en esta se establezcan con claridad los objetivos del programa y su alineación con la planeación nacional, estatal, municipal o sectorial (fin y propósito); asimismo, que se hayan incorporado de manera precisa los indicadores que miden los objetivos y resultados esperados, que se identifiquen los medios de verificación para obtener y corroborar la información de los

¹⁹ Guía para la construcción de indicadores de desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, SEFIPLAN, página 3.

²⁰ Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados del Gobierno del Estado de Quintana Roo, SEFIPLAN, página 5.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



indicadores, que se describan los bienes y servicios entregados a la sociedad (componentes), así como las actividades e insumos para producirlos, y por último, la inclusión de supuestos que influyen en el cumplimiento de los objetivos.

Con base en lo anterior, se llevó a cabo la revisión del programa presupuestario E052 – Impulso a la Promoción, obteniendo lo siguiente:

Tabla 2. Resumen del Análisis de la MIR del programa presupuestario E052 – Impulso a la promoción

Núm. de indicadores	Resúmenes narrativos		Indicadores		Medios de verificación		Supuestos	
	Adecuado	Con área de mejora	Adecuado	Con área de mejora	Suficiente	Con área de mejora	Adecuado	Con área de mejora
15	12	3	0	15	0	15	2	13
%	80	20	0	100	0	100	13	87

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en la Matriz de Indicadores para Resultados 2021 del programa presupuestario E052 – Impulso a la Promoción.

El resultado del análisis realizado, se muestra a continuación:

- a) **Resumen Narrativo:** En el análisis del resumen narrativo de los objetivos se verificó la estructura y/o sintaxis de los objetivos de la MIR, así como las relaciones causales entre éstos, en sus distintos niveles: Fin, Propósito, Componentes y Actividades. Del resultado de la valoración, se determinó que el 20% presentó áreas de mejora en los siguientes aspectos:

Tabla 3. Áreas de mejora del resumen narrativo del programa presupuestario E052

Programa presupuestario E052 – Impulso a la Promoción					
Niveles de la MIR	Resumen narrativo	No presenta claridad	No cumple con la sintaxis	No cumple con la relación causa-efecto	Observaciones
Propósito	P - Incrementa la demanda turística en los destinos turísticos de Quintana Roo, Posicionando al Caribe Mexicano como una marca turística multidesfino y multiproducto, con presencia global en diferentes plataformas digitales.	-	x	-	No cumple con la sintaxis recomendada a nivel propósito: Sujeto (población o área de enfoque) + Verbo en Presente + Complemento (resultado logrado).
Componente 1, Actividad 1	C01.A01 - Actualizar Ecosistema digital de destinos y segmentos turísticos del Caribe Mexicano.	-	x	-	No cumple con la sintaxis recomendada a nivel actividad: Sustantivo derivado de un verbo + Complemento .



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

AEMD-FO-018-R02



Programa presupuestario E052 – Impulso a la Promoción					
Niveles de la MIR	Resumen narrativo	No presenta claridad	No cumple con la sintaxis	No cumple con la relación causa-efecto	Observaciones
Componente 3, Actividad 3	C03.A03 - Organismos y/o comités locales, nacionales e internacionales relacionados con la gestión y promoción del turismo asociados.	-	x	-	No cumple con la sintaxis recomendada a nivel actividad: Sustantivo derivado de un verbo + Complemento.

X: No cumple.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en la revisión del Resumen narrativo de la MIR 2021 del programa presupuestario E052 – Impulso a la promoción, del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.

b) Indicadores: En el análisis de los indicadores se verificó que estos cumplan con la estructura y los elementos mínimos para determinar la consecución de los objetivos planteados en el resumen narrativo. Del resultado de la valoración, se determinó que el 100% presentó áreas de mejora en los siguientes aspectos:

Tabla 4. Áreas de mejora de los indicadores del programa presupuestario E052

Niveles de la MIR	Indicador	N I*	D I*	M C*	L B*	M*	SI*	S*	D*	FM*	UM*
Fin	PED511 - Afluencia turística.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	X
Propósito	04O3IO1 Comunidad Digital	-	X	-	-	-	-	-	-	-	X
Componente 1	C01 - Número de campañas de publicidad y estrategias de generación de contenidos en medios impresos, TV, radio, prensa y medios digitales implementadas.	X	-	X	X	-	-	-	-	X	X
Componente 1, Actividad 1	C01A01 - Porcentaje de interacciones en la comunidad digital del Caribe Mexicano	-	-	X	X	-	-	-	-	-	-
Componente 1, Actividad 2	C01A02 - Porcentaje de contenidos de mercadotecnia	-	-	X	X	-	-	-	-	-	X
Componente 1, Actividad 3	C01A03 - Porcentaje de asistentes a eventos	-	X	X	X	-	-	-	-	-	X
Componente 1, Actividad 4	C01A04 - Porcentaje de contenidos en destinos turísticos	-	-	X	X	-	-	-	-	-	X

Página 19 de 63



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Niveles de la MIR	Indicador	NI*	DI*	MC*	LB*	M*	SI*	S*	D*	FM*	UM*
Componente 2	C02 - Porcentaje de citas de negocios atendidas	-	X	X	X	-	-	-	-	X	X
Componente 2, Actividad 1	C02A01 - Porcentaje de ferias y eventos institucionales en los que se participa	-	-	X	X	-	-	-	-	-	X
Componente 2, Actividad 2	C02A02 - Número de acciones de relaciones pública de destinos ejecutadas	X	-	X	X	-	-	-	-	-	X
Componente 2, Actividad 3	C02A03 - Porcentaje de pautas de publicidad	-	-	X	X	-	-	-	-	-	X
Componente 3	C03 - Reportes de mercados estratégicos	X	-	X	X	-	-	-	-	X	X
Componente 3, Actividad 1	C03A01 - Asientos de avión disponibles	X	-	X	X	-	-	-	-	-	X
Componente 3, Actividad 2	C03A02 - Número de estudios	X	-	X	X	-	-	-	-	-	X
Componente 3, Actividad 3	C03A03 Organismos	-	X	-	X	X	-	-	-	-	X

* **Siglas:** **NI:** Nombre del Indicador **DI:** Definición del Indicador **MC:** Método de Cálculo **LB:** Línea Base **M:** Meta **SI:** Sentido del Indicador **S:** Semaforización **D:** Dimensión **FM:** Frecuencia de Medición **UM:** Unidad de Medida.
X: No cumplió

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en el análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados y las Fichas Técnicas de los Indicadores establecidos para el programa presupuestario E052 – Impulso a la Promoción, del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.

c) Medios de verificación: En el análisis de los Medios de Verificación se constataron las fuentes de datos disponibles para verificar el valor de los indicadores presentados en la MIR con respecto a los avances y logros del Programa. Derivado del análisis, se determinó que el 100% de los medios de verificación fueron insuficientes para el monitoreo, puesto que no se mencionan uno o más de los siguientes aspectos.

Tabla 5. Áreas de mejora de los medios de verificación del programa presupuestario E052

Programa presupuestario E052 – Impulso a la Promoción						
Niveles de la MIR	Medios de verificación	NCD*	NA*	P*	L*	
Fin	SECTUR	X	-	X	X	
Propósito	Expediente de evidencias de la Comunidad Digital, Dirección de Mercadotecnia, CPTQ.	-	-	X	-	
Componente 1	Expediente de evidencias de Campañas Institucionales, Dirección de Mercadotecnia, CPTQ. https://cptq.mx/armonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	-	-	X	X	



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Programa presupuestario E052 – Impulso a la Promoción

Niveles de la MIR	Medios de verificación	NCD*	NA*	P*	L*
Componente 1, Actividad 1	Expediente de evidencias de la Comunidad Digital, Dirección de Mercadotecnia, CPTQ. https://cptq.mx/armonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	-	-	X	X
Componente 1, Actividad 2	Expediente de evidencias de contenidos, Dirección de Mercadotecnia, CPTQ. https://cptq.mx/armonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	-	-	X	X
Componente 1, Actividad 3	Expediente de evidencias de eventos, Dirección de Mercadotecnia, CPTQ. https://cptq.mx/armonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	-	-	X	X
Componente 1, Actividad 4	Expediente de evidencias de Contenidos Locales, Dirección de Operación Turística, CPTQ. https://cptq.mx/armonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	-	-	X	X
Componente 2	Expediente de evidencias de Campañas Institucionales, Dirección de Mercadotecnia, CPTQ. https://cptq.mx/armonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	-	-	X	X
Componente 2, Actividad 1	Expediente de evidencias de Ferias, Dirección de Promoción, CPTQ. https://cptq.mx/armonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	-	-	X	X
Componente 2, Actividad 2	Expediente de evidencias de Relaciones Públicas, Dirección de Promoción, CPTQ. https://cptq.mx/armonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	-	-	X	X
Componente 2, Actividad 3	Expediente de evidencias de Publicidad, Dirección de Promoción, CPTQ. https://cptq.mx/armonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	-	-	X	X
Componente 3	Expediente de evidencias de Inteligencia de Mercados, Dirección de Inteligencia de Mercados, CPTQ. https://cptq.mx/armonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	-	-	X	X
Componente 3, Actividad 1	Expediente de evidencias de Conectividad aérea, Dirección de Inteligencia de Mercados, CPTQ y/o Sistema de Distribución Global para oferta de vuelos (GDS). https://cptq.mx/armonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	-	-	X	X
Componente 3, Actividad 2	Expediente de evidencias de Mercados Estratégicos, Dirección de Inteligencia de Mercados, CPTQ. https://cptq.mx/armonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	-	-	X	X
Componente 3, Actividad 3	Expediente de constancias, Dirección de Inteligencia de Mercados, CPTQ. https://cptq.mx/armonizacion-contable/ac-2020/estados-e-informes-presupuestarios-2020/	-	-	X	X

NCD*: Nombre Completo del Documento. **NA***: Nombre del Área que genera o publica la información. **P***: Periodicidad con la que se publica la información. **L***: Liga a la página de la que se obtiene la información.

X: No cumplió.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en la revisión de los Medios de verificación de la MIR 2021 del programa presupuestario E052 – Impulso a la promoción del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.

d) Supuestos: En el análisis de los Supuestos se constataron tres aspectos fundamentales: la identificación de factores externos, la verificación de las condiciones de supuestos, y el análisis de consistencia en la relación causal entre



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

AEMD-FO-018-R02



objetivos. Del resultado de la valoración de los supuestos, se determinó que el 87% presentó áreas de mejora:

Tabla 6. Áreas de mejora de los supuestos del programa presupuestario E052

Programa presupuestario E052 – Impulso a la Promoción			
Niveles de la MIR	Resumen narrativo	Supuesto	Observaciones
Propósito	P - Incrementa la demanda turística en los destinos turísticos de Quintana Roo, Posicionando al Caribe Mexicano como una marca turística multidesfino y multiproducto, con presencia global en diferentes plataformas digitales	Turistas actuales y potenciales interactuando en las cuentas oficiales de la comunidad digital de Caribe Mexicano.	No está expresado como una condición positiva que tiene que cumplirse.
Componente 1, Actividad 1	C01.A01 - Actualizar Ecosistema digital de destinos y segmentos turísticos del Caribe Mexicano.	Turistas actuales y potenciales interactuando en las cuentas oficiales de la comunidad digital de Caribe Mexicano.	No está expresado como una condición positiva que tiene que cumplirse.
Componente 1, Actividad 2	C01.A02 - Generación de Contenidos de mercadotecnia para destinos y experiencias turísticas.	Condiciones favorables de los atractivos culturales, naturales y de infraestructura para la generación de contenidos de destinos y experiencias turísticas del Caribe Mexicano	No está expresado como una condición positiva que tiene que cumplirse.
Componente 1, Actividad 3	C01.A03 - Promoción y organización de eventos y festivales: deportivos, gastronómicos culturales	Interés de viajeros especializados para participar en eventos en el Caribe Mexicano	No está expresado como una condición positiva que tiene que cumplirse.
Componente 1, Actividad 4	C01.A04 - Ejecución Contenidos locales, de eventos y activaciones	Condiciones favorables para la realización de eventos y activaciones para la generación de contenidos de destinos y experiencias turísticas del Caribe Mexicano	No está expresado como una condición positiva que tiene que cumplirse.
Componente 2	C02 - Promoción de los destinos y experiencias turísticas ejecutada	Turistas actuales y potenciales interesados en los destinos y experiencias turísticas del Caribe Mexicano	No está expresado como una condición positiva que tiene que cumplirse.
Componente 2, Actividad 1	C02.A01 - Presentación de destinos y productos turísticos de Quintana Roo en ferias y eventos institucionales representados	Interés de nuestros aliados estratégicos de asistir a ferias y eventos de promoción turística a nivel nacional e internacional	No está expresado como una condición positiva que tiene que cumplirse.
Componente 2, Actividad 2	C02.A02 - Ejecución de campañas con agencias de relaciones públicas para destinos	Los medios tengan el interés en publicar contenidos de los destinos del Caribe Mexicano.	No está expresado como una condición positiva que tiene que cumplirse.
Componente 2, Actividad 3	C02.A03 - Ejecución de pautas publicitarias para destinos y experiencias turísticas	Medios adecuados para ejecutar pautas publicitarias en los mercados de interés para el Caribe Mexicano	No está expresado como una condición positiva que tiene que cumplirse.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Programa presupuestario E052 – Impulso a la Promoción			
Niveles de la MIR	Resumen narrativo	Supuesto	Observaciones
Componente 3	C03 - Análisis estratégico del comportamiento de la demanda turística efectuado	Demanda actual y potencial para los destinos y experiencias turísticas del Caribe Mexicano	No está expresado como una condición positiva que tiene que cumplirse.
Componente 3, Actividad 1.	C03.A01 - Disponibilidad de Asientos de avión al Caribe Mexicano ofertados.	Interés de las líneas aéreas nacionales e internacionales de ofertas asientos de avión de diversos mercados de origen a los aeropuertos del Caribe Mexicano	No está expresado como una condición positiva que tiene que cumplirse.
Componente 3, Actividad 2	C03.A02 - Emisión de Estudios de mercados del Caribe Mexicano	Pasajeros de diversos Mercados Estratégicos que se interesan por visitar el estado	No está expresado como una condición positiva que tiene que cumplirse.
Componente 3, Actividad 3	C03.A03 - Organismos y/o comités locales, nacionales e internacionales relacionados con la gestión y promoción del turismo asociados	Organismos nacionales e internacionales líderes en temas de interés para los destinos y experiencias turísticas del Caribe Mexicano	No está expresado como una condición positiva que tiene que cumplirse.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en la revisión de los Supuestos de la MIR 2021 del programa presupuestario E052 – Impulso a la promoción del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.

De lo antes expuesto, se determinó que la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario E052 – Impulso a la Promoción no cumple con la Lógica Vertical y la Lógica Horizontal, tal como lo establece la Metodología de Marco Lógico (MML).

Derivado del análisis anterior, se determinó la siguiente observación:

3. El Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo presentó debilidad en la implementación de la Metodología de Marco Lógico al diseñar la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario E052 – Impulso a la Promoción, en el ejercicio fiscal 2021, debido a que se presentan áreas de mejora en:
 - a) El 20% del resumen narrativo.
 - b) El 100% de los indicadores.
 - c) El 100% de los medios de verificación.
 - d) El 87% de los supuestos.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Recomendación de Desempeño.

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda al Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo lo siguiente:

21-AEMD-A-030-062-R02-02 Recomendación

El Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo deberá implementar la Metodología de Marco Lógico adecuando el resumen narrativo, los indicadores, medios de verificación y supuestos de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa presupuestario E052 – Impulso a la Promoción, correspondientes al ejercicio fiscal 2023, con la finalidad de establecer la correcta relación causa-efecto en todos los niveles de la MIR, así como para lograr la correspondencia de cada uno de ellos con los factores externos que pueden afectar su ejecución y posterior desempeño.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo estableció como fecha compromiso para la atención a la recomendación 21-AEMD-A-030-062-R02-02 el 28 de julio de 2023. Por lo antes expuesto, la atención a la recomendación de desempeño queda en **seguimiento**.

Normatividad relacionada con la observación

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, artículo 166.

Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados del Gobierno del Estado de Quintana Roo (SEFIPLAN, 2021).

Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo (SEFIPLAN, 2021).

Resultado Número 3

Eficacia

3. Sistema de Evaluación del Desempeño.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



3.1 Cumplimiento de objetivos y metas

Con observaciones

Tanto a nivel federal como estatal está normado que los recursos económicos de que disponga el Estado se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados²¹.

La información presupuestaria y programática que forme parte de la Cuenta Pública deberá relacionarse con los objetivos y prioridades de la planeación del desarrollo. Asimismo, deberá incluir los resultados de la evaluación del desempeño. Para ello, deberán utilizar indicadores que permitan determinar el cumplimiento de las metas y objetivos de cada uno de los programas, así como vincular los mismos en la planeación del desarrollo²².

Los indicadores deberán ser estratégicos y de gestión. Los indicadores estratégicos deberán medir el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas públicas y de los programas presupuestarios y deberán contribuir a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos. Los indicadores de gestión deberán medir el avance y logro en procesos y actividades, es decir, sobre la forma en que los bienes y servicios públicos son generados y entregados. Incluyen los indicadores que dan seguimiento a las actividades y aquellos que entregan bienes y/o servicios para ser utilizados por otras instancias. Los indicadores de desempeño permitirán verificar el nivel de logro alcanzado por el programa²³.

Las metas son el objetivo cuantitativo que el programa o proyecto se compromete a alcanzar en un periodo de tiempo determinado. Éstas permiten acreditar el grado de avance de los objetivos. Dado que las metas son conocidas y acordadas con los ejecutores de los programas presupuestarios, es fácil comprobar quien ha cumplido cabalmente con ellas.

Una característica esencial de las metas es que deben ser realistas, es decir, deben ser un valor cuantitativo que, dada la capacidad técnica, humana y financiera del programa,

²¹ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 134 y Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, artículo 166.

²² Ley General de Contabilidad Gubernamental, artículo 54.

²³ Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico, numerales Quinto y Sexto.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



sea factible de alcanzar en un periodo. Es común fijarse metas demasiado ambiciosas que no es posible cumplir o, al contrario, metas por debajo del umbral de la capacidad del programa que se alcanzan y superan con facilidad. De incurrir en cualquier de estos casos, queda en evidencia una planeación inadecuada del programa. Por otro lado, el uso del semáforo sirve para poder evaluar la ejecución de los procesos en relación a los resultados programados²⁴.

El presupuesto devengado del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo importa la cantidad de \$575,536,970.00 (quinientos setenta y cinco millones quinientos treinta y seis mil novecientos setenta pesos 00/100 M.N.)²⁵. En la siguiente tabla se relaciona el monto correspondiente al programa presupuestario sujeto a revisión:

Tabla 7. Presupuesto devengado del programa presupuestario del CPTQ.

Programa presupuestario	Presupuesto Devengado
E052 - Impulso a la Promoción	\$ 575,536,970.00

Fuente: Cuenta Pública 2021, Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, página 6.

A fin de verificar el nivel de cumplimiento reportado de los objetivos y metas del programa presupuestario E052 – Impulso a la Promoción, establecido en sus Formatos Evaluatorios del Sistema de Integración Programática y Presupuestal (FESIPPRES), correspondientes al ejercicio fiscal 2021, la ASEQROO, mediante oficio de solicitud de información ASEQROO/ASE/AEMD/1362/11/2022, solicitó al Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo (CPTQ) los FESIPPRES del programa presupuestario antes mencionado, presentados por trimestre, a nivel fin, propósito, componente y actividad, así como la evidencia o justificación que sustente el avance acumulado al cuarto trimestre del mismo ejercicio.

Al respecto, el Ente proporcionó la información solicitada, realizándose el siguiente análisis:

²⁴ Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, SEFIPLAN, páginas 16 y 17.

²⁵ Cuenta Pública 2021, Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, página 6.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



I. Análisis del programa presupuestario E052 – Impulso a la Promoción:

Tabla 8. Semaforización y cumplimiento de objetivos y metas programa presupuestario E052 – Impulso a la Promoción.

Nombre del Fin: Contribuir a consolidar a Quintana Roo como un destino competitivo y líder de las actividades turísticas y que como motor del desarrollo económico y social del estado genere bienestar para todos, mediante el impulso a la promoción.															
Nombre de Indicador: PED511- Afluencia Turística.															
Sentido del Indicador	Avance Programático Acumulado														
	Meta Programada (1)	Meta Ejecutada Reportada (2)	Meta Ejecutada Verificada (3)	Nivel de cumplimiento reportado por el Ente (2/1)	Nivel de cumplimiento verificado por la ASEQROO* (3/1)										
ASCENDENTE	100% (17,704,022/ 17,704,022)	83.19% (14,728,866/ 17,704,022)	83.19% (14,728,866/ 17,704,022)	83.19%	83.19%										
Análisis															
<p>Semaforización: De acuerdo con el FESIPPRES, el cumplimiento de la meta ejecutada con relación a la meta programada para el presente nivel fue del 83.19%, asignándosele una semaforización en color amarillo. Al realizar el cálculo del indicador conforme a la fórmula establecida y las variables correspondientes, se verificó un nivel de cumplimiento de 83.19%, correspondiéndole una semaforización del mismo color, la cual indica, de acuerdo con la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, emitida por la SEFIPLAN, que el rango de cumplimiento alcanzado es un nivel aceptable, será necesario mejorar. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo ascendente que alcanza un nivel de cumplimiento entre un rango de -25% y +15% con relación a su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta de acuerdo con la guía antes mencionada.</p> <p>El Ente indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: “<i>El presente reporte muestra la afluencia alcanzada de turistas en el Estado de Quintana Roo en el año 2021</i>”. (sic)</p> <p>Evidencia del cumplimiento reportado: Al respecto, el CPTQ proporcionó como evidencia un archivo digital denominado “Reporte de afluencia alcanzada de turistas en el Estado de Quintana Roo en el año 2021”.</p> <p>El CPTQ indica que este reporte tiene como propósito medir los resultados de los esfuerzos de promoción, con la finalidad de contribuir a consolidar a Quintana Roo como un destino competitivo y líder de la actividad turística y que como motor del desarrollo económico y social del estado genere bienestar para todos. El documento está firmado por el Director de Planeación y Política Turística y en él se menciona que las cifras presentadas son preliminares y que se espera la publicación de los cierres definitivos. Dicho documento se encuentra disponible en el link: https://sedeturqroo.gob.mx/sipres_evidencias/evidencias/T4P1F.pdf y presenta lo siguiente:</p> <p style="text-align: center;">Afluencia de visitantes al Caribe Mexicano durante 2021 (Datos preliminares)</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"><thead><tr><th>Indicador</th><th>2021</th></tr></thead><tbody><tr><td>Turistas</td><td>13,380,106</td></tr><tr><td>Crucevistas</td><td>1,334,244</td></tr><tr><td>Otros excursionistas</td><td>14,516</td></tr><tr><td>Total de visitantes</td><td>14,728,866</td></tr></tbody></table> <p style="text-align: center;">Fuente: Elaborado por la ASEQROO con evidencia proporcionada por el CPTQ.</p>						Indicador	2021	Turistas	13,380,106	Crucevistas	1,334,244	Otros excursionistas	14,516	Total de visitantes	14,728,866
Indicador	2021														
Turistas	13,380,106														
Crucevistas	1,334,244														
Otros excursionistas	14,516														
Total de visitantes	14,728,866														



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Con base en la evidencia proporcionada, se determinó que las cantidades reflejadas en la misma, coinciden con lo registrado en los FESIPPRES.

Derivado de lo anterior, se determinó que la evidencia proporcionada sustenta lo reportado en el FESIPPRES.

Nombre del Propósito: Incrementa la demanda turística en los destinos turísticos de Quintana Roo, posicionando al Caribe Mexicano como una marca turística multidesino y multiproducto, con presencia global en diferentes plataformas digitales.

Nombre de Indicador: 04003IO03-Comunicación Digital.

Sentido del Indicador	Avance Programático Acumulado				
	Meta Programada (1)	Meta Ejecutada Reportada (2)	Meta Ejecutada Verificada (3)	Nivel de cumplimiento reportado por el Ente (2/1)	Nivel de cumplimiento verificado por la ASEQROO* (3/1)
ASCENDENTE	100% (4,133,010/4,133,010)	122.50% (5,063,215/4,133,012)	122.50% (5,063,215/4,133,012)	122.50%	122.50%

Análisis:

Semaforización: De acuerdo con el FESIPPRES, el cumplimiento de la meta ejecutada con relación a la meta programada para el presente nivel fue del 122.50%, asignándosele una semaforización en **color rojo**; al realizar el cálculo del indicador conforme a la fórmula establecida y las variables correspondientes, se verificó un nivel de sobrecumplimiento de 122.50%, correspondiéndole una semaforización del mismo color, la cual indica, de acuerdo con la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, emitida por la SEFIPLAN, que no se están alcanzando los resultados deseables. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo ascendente que alcanza un nivel de cumplimiento entre un rango debajo de -25% y sobre +15% con relación a su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta de acuerdo con la guía antes mencionada.

El Ente indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: *Hubo un incremento anual en el número de seguidores de la Comunidad digital del Caribe Mexicano. El total de seguidores en redes sociales y del sitio oficial del Caribe Mexicano es de 5,063,213.00". (sic)*

Evidencia del cumplimiento reportado: Al respecto, el CPTQ proporcionó como evidencia un archivo digital que lleva por nombre "Reporte trimestral de contenidos de mercadotecnia", emitido por la Directora de Mercadotecnia y en el cual se menciona que hubo un incremento anual en el número de seguidores de la Comunidad digital del Caribe Mexicano y que el total de seguidores en redes sociales y del sitio oficial del Caribe Mexicano es de 5,063,213.00. Adicionalmente, contiene gráficos con el número de audiencia, impresiones, engagements y clics a enlaces de publicaciones pertenecientes al Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.

Las cifras están disponibles en el Link: https://sedeturqroo.gob.mx/sipres_evidencias/evidencias/T4P3P.pdf y se muestran a continuación:



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Fuente: Elaborado por la ASEQROO con evidencia proporcionada por el CPTQ.

En la imagen se aprecia el total de usuarios durante 2021 en los sitios Caribe Mexicano y Mexican Caribbean (1,514,084) así como, la cantidad correspondiente a la audiencia alcanzada en múltiples redes (3,549,129), dichas cantidades suman los 5,063,213 correspondientes al número de seguidores de la comunidad digital del Caribe Mexicano.

Con base en la evidencia proporcionada, se determinó que las cantidades reflejadas en la misma coinciden con lo registrado en los FESIPPRES.

Derivado de lo anterior, se determinó que la evidencia proporcionada sustenta lo reportado en el FESIPPRES.

Nombre del Componente 01: Campañas institucionales de mercadotecnia ejecutadas.

Nombre de Indicador: C01 - Número de campañas de publicidad y estrategias de generación de contenidos en medios impresos, TV, radio, prensa y medios digitales implementadas.

Sentido del Indicador	Avance Programático Acumulado				
	Meta Programada (1)	Meta Ejecutada Reportada (2)	Meta Ejecutada Verificada (3)	Nivel de cumplimiento reportado por el Ente (2/1)	Nivel de cumplimiento verificado por la ASEQROO* (3/1)
ASCENDENTE	100% (18.00)	83.33% (15.00)	83.33% (15.00)	83.33%	83.33%

Análisis:

Semaforización: De acuerdo con el FESIPPRES, el cumplimiento de la meta ejecutada con relación a la meta programada para el presente nivel fue del 83.33%, asignándosele una semaforización en **color amarillo**, al realizar el cálculo del indicador conforme a la fórmula establecida y las variables correspondientes, se verificó un nivel de cumplimiento de 83.33%, correspondiéndole una semaforización del mismo color, la cual indica, de acuerdo con la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, emitida por la SEFIPLAN, que el rango de cumplimiento alcanzado es un nivel aceptable, será necesario mejorar. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo ascendente que alcanza un nivel de cumplimiento entre un rango de -25% y +15% con relación a su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta de acuerdo con la guía antes mencionada.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



El Ente indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: "La Campaña Digital Orgánica Sustentabilidad tuvo un total de 3,210,435 impresiones de Julio a Diciembre 2021 y 126,667 interacciones totales de las publicaciones de la campaña. La Campaña Digital Orgánica Chetumal y sus tesoros naturales logró 81,389 de impresiones totales de las publicaciones de la campaña desde las cuentas oficiales. Se tuvieron 3,184 visitas de los videos publicados relacionados a la campaña. La Campaña Digital #MyMexicanCaribbean logró más de 10 millones de impresiones totales a través de medios digitales y redes sociales. La Campaña Digital Hearst busca resaltar los atractivos que tienen los destinos del caribe mexicano para el mercado norteamericano y tuvo 7,043,433 de impresiones entregadas, superando las 6.9 millones de la meta comprometida y se obtuvo un excelente CTR del .38%". (sic)

Evidencia del cumplimiento reportado: El CPTQ proporcionó como evidencia 4 archivos digitales con los reportes trimestrales emitidos por el departamento de mercadotecnia los cuales contienen información referente a las campañas de publicidad y estrategias de generación de contenidos en medios impresos, TV, radio, prensa y medios digitales implementadas para el cumplimiento de este componente. Se llevó a cabo la revisión de dichos archivos y se determinó lo siguiente:

Campañas de publicidad y estrategias de generación de contenidos realizadas en el 2021	Vigencia
1.-Campaña Digital Programmatic	Febrero-mayo
2.-Campaña Digital Girls Golf Getaway in the Mexican Caribbean	Febrero-mayo
3.- Campaña Digital Entercom CBS	Marzo-junio
4.- Plan estratégico con COOPS (Aeromexico y Southwest). Incluida en la campaña Digital Entercom CBS	
5.-Campaña Digital Orgánica Sustentabilidad	Julio-diciembre
6.- Campaña Digital Orgánica Chetumal y sus tesoros naturales	Julio-diciembre
7.-Campaña Digital #MyMexicanCaribbean	Julio-diciembre
8.-Campaña Digital Hearst	Septiembre-noviembre

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con evidencia proporcionada por el CPTQ.

Con base en la evidencia proporcionada por el CPTQ, se determinó que el número de campañas y estrategias de generación de contenidos que se mencionan en los informes trimestrales contabilizan una cantidad de 8, mientras que los informes trimestrales del FESIPPRES señalan 15 campañas y estrategias de generación de contenidos ejecutadas, por lo tanto, los datos no coinciden.

Derivado de lo anterior, se determinó que la información proporcionada no sustenta el avance registrado.

Nombre del Componente 02: Promoción de los destinos y experiencias turísticas ejecutadas.

Nombre del Indicador: C02 - Porcentaje de citas de negocios atendidas.

Sentido del Indicador	Avance Programático Acumulado				
	Meta Programada (1)	Meta Ejecutada Reportada (2)	Meta Ejecutada Verificada (3)	Nivel de cumplimiento reportado por el Ente (2/1)	Nivel de cumplimiento verificado por la ASEQROO* (3/1)
ASCENDENTE	100% (1,795.00)	284.90% (5,144.00)	284.90% (5,144.00)	284.90%	284.90%



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Análisis:

Semaforización: De acuerdo con el FESIPPRES, el cumplimiento de la meta ejecutada con relación a la meta programada para el nivel componente fue del 284.90%, asignándosele una semaforización en **color rojo**; al realizar el cálculo del indicador conforme a la fórmula establecida y las variables correspondientes, se verificó un nivel de sobrecumplimiento del 284.90%, correspondiéndole una semaforización del mismo color, la cual indica, de acuerdo con la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, emitida por la SEFIPLAN, que no se están alcanzando los resultados deseables. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo ascendente que alcanza un nivel de cumplimiento entre un rango debajo de -25% y sobre +15% con relación a su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta de acuerdo con la guía antes mencionada.

El Ente indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: *“Las citas reportadas al mes de noviembre corresponden al total de las citas generadas por todos los integrantes del pabellón del Caribe Mexicano en el Tianguis Turístico de México”.* (sic)

Evidencia del cumplimiento: El CPTQ presentó como evidencia 4 archivos digitales que contienen los reportes trimestrales de “Atención a Citas de Negocios”, donde se señala lo siguiente:

Reporte trimestral 2021	Fechas de atención de citas	Cita atendidas	Total
1.- Enero-marzo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Del 9 al 12 de marzo se participó en la ITB Berlín Now ➤ Del 23 y 24 de marzo el Caribe Mexicano tuvo presencia a través de un booth virtual. 	40 (formato de videollamada). 45 (a través de la agenda de la plataforma y contacto directo).	85
Al final de este reporte, el CPTQ no indica la suma de acciones generadas, sin embargo, el total de citas en la información presentada es de 85.			
2.-Abril-junio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Del 12 al 16 de abril se realizó la caravana para <i>meeting planners</i> de California, EUA. ➤ Del 21 al 23 de abril participó en el XXVII Congreso Nacional de la Industria de Reuniones (CNIR). ➤ Del 28 y 29 de abril participó en la 1er Expo Virtual “ReactivaMé-xico”. ➤ Del 19 al 23 de mayo participó en el evento de la FITUR de Madrid. ➤ Del 25 al 26 de mayo participó en la segunda edición del evento virtual Travel Blast Latam & Caribe. ➤ Del 16 al 18 de junio participó el pabellón México en la Vitrina Turística ANATO. 	32 22 27 videoconferencias. 28 11 videoconferencias 53	173
Al final de este reporte, el CPTQ indica que la suma de estas acciones generó un total de 173 citas de negocios atendidas en el segundo trimestre de 2021, lo cual coincide con la información presentada en el FESIPPRES.			
3.- Julio-septiembre	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 25 al 27 de julio participó en el evento de viajes de lujo Ultra Summit. 	27 72 presenciales	500



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Del 8 al 13 de agosto participó el Caribe Mexicano en Virtuoso Travel Week 2021. ➤ Del 21 al 23 de septiembre el Caribe Mexicano participó en la feria de turismo de lujo ILTM North América. ➤ Del 18 al 19 de agosto el Caribe Mexicano participó en el encuentro para la industria de reuniones y eventos IBTM Américas. 	<p>38 virtuales</p> <p>75</p> <p>Alrededor de 288</p>	
<p>Al final de este reporte, el CPTQ indica que la suma de estas acciones generó un total de 1,007 citas de negocios atendidas en el tercer trimestre de 2021, sin embargo, lo informado en el cuerpo del informe contabiliza una cantidad de 500 citas atendidas existiendo una diferencia de 507.</p>			
4.-Octubre-diciembre	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Del 17 al 21 de octubre participó en el encuentro educativo EDGE de Travel Leaders Network. ➤ Del 17 al 19 de octubre el Caribe Mexicano tuvo un stand de participación en Cancún Travel Mart. ➤ Del 8 al 12 de noviembre participó en el evento World Romance Travel Conference – Love México. ➤ Del 9 al 12 de noviembre el Caribe Mexicano participó en la feria de turismo dedicada al segmento MICE, IMEX América. ➤ Del 16 al 19 de noviembre el Caribe Mexicano participó en la 45ª edición del Tianguis Turístico México 2021. ➤ Del 28 de noviembre al 1º de diciembre, el Caribe Mexicano participó en el evento Private Luxury Global Edition. ➤ Del 28 de noviembre al 1º de diciembre, el Caribe Mexicano participó en el evento World Meetings Forum. ➤ Dentro de la celebración del evento Destination México – Northstar. 	<p>20</p> <p>Más de 50</p> <p>44</p> <p>29</p> <p>Cerca de 4,000</p> <p>42</p> <p>15</p> <p>39</p>	4,239
<p>Al final de este reporte, el CPTQ indica que la suma de estas acciones generó un total de 3,849 citas de negocios atendidas en el cuarto trimestre de 2021, sin embargo, lo informado en el cuerpo del informe contabiliza una cantidad de 4,239 citas atendidas existiendo una diferencia de 390.</p>			
Total de citas atendidas en 2021			4,997

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con evidencia proporcionada por el CPTQ.

Con base en la evidencia proporcionada por el CPTQ se detectó que en los reportes de atención a citas de negocios correspondientes a los trimestres 3 y 4, se presentan inconsistencias, debido que al final de los mismos señalan una cantidad de



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



citas atendidas por 1,007 y 3,849, respectivamente, las cuales no coinciden con las citas de negocios atendidas descritas en ambos informes por las cantidades de 500 y 4,239, respectivamente.

Así mismo, la suma total de las citas de negocios atendidas en el ejercicio fiscal 2021 en los 4 trimestres es de 4,997 mientras que lo reportado en FESIPPRES tiene un total de 5144, por lo que existe una diferencia de 147.

De igual manera, dentro de la información presentada por el CPTQ correspondiente al 4to. Trimestre respecto a las citas de negocio atendidas, indica conceptos como: "cerca de 50" y "más de 4000", lo cual ocasiona incertidumbre sobre los datos presentados debido a que no precisan un número exacto.

Derivado de lo anterior, se determinó que la información proporcionada no sustenta el avance registrado.

Nombre del Componente 03: Análisis estratégico del comportamiento de la demanda turística efectuado.

Nombre del Indicador: C03- Reportes de mercados estratégicos.

Sentido del indicador	Avance Programático Acumulado				Nivel de cumplimiento reportado por el Ente (2/1)	Nivel de cumplimiento verificado por la ASEQROO* (3/1)
	Meta Programada (1)	Meta Ejecutada Reportada (2)	Meta Ejecutada Verificada (3)			
ASCENDENTE	100% (12.00)	100% (12.00)	100% (12.00)		100%	100%

Análisis:

Semaforización: De acuerdo con el FESIPPRES, el nivel de cumplimiento de la meta ejecutada con relación a la meta programada para el presente nivel fue del 100%, asignándosele una semaforización en **color verde**; al realizar el cálculo del indicador conforme a la fórmula establecida y las variables correspondientes, se verificó un nivel de cumplimiento de 100.00%, correspondiéndole una semaforización del mismo color, lo cual indica, de acuerdo con la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, emitida por la SEFIPLAN, que el rango de cumplimiento alcanzado es **el nivel deseable**. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo ascendente que alcanza un nivel de cumplimiento entre un rango de -15% +15% con relación a su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta de acuerdo con la guía antes mencionada.

El Ente indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: "Los reportes estratégicos nos permiten conocer el comportamiento de los diferentes mercados individualmente así también conocer y analizar el efecto que tienen los acontecimientos actuales en la actividad turística". (sic)

Evidencia del cumplimiento: El CPTQ presentó como evidencia un archivo digital con los reportes de mercados estratégicos los cuales contienen el análisis del comportamiento de los principales mercados; se menciona que dicha información es tomada del Instituto Nacional de Migración y de ASUR (Aeropuertos del Sureste) con la finalidad de conocer los diferentes mercados y los efectos que tienen en la actividad turística actual. Se revisó dicho archivo y se tiene que se generaron reportes durante el año como sigue:

Reportes Mensuales	Ejercicio Fiscal 2021
Enero	1
Febrero	1
Marzo	1
Abril	1



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Mayo	1
Junio	1
Julio	1
Agosto	1
Septiembre	1
Octubre	1
Noviembre	1
Diciembre	1
Total de reportes generados	12

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con evidencia proporcionada por el CPTQ.

Con base en la evidencia proporcionada por el CPTQ, se determinó que la información presentada coincide con los 12 reportes de mercados estratégicos reportados en el FESIPPRES.

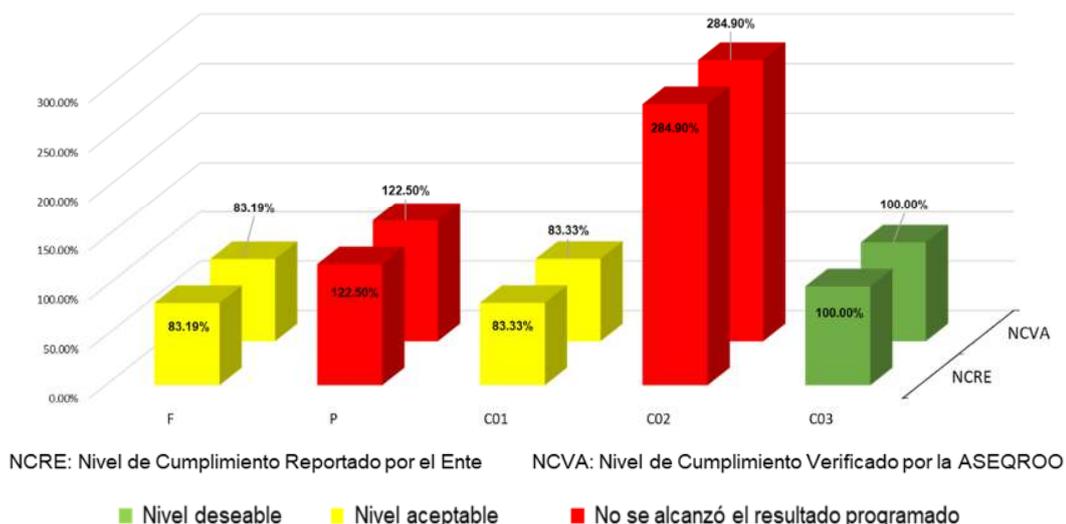
Derivado de lo anterior, se determinó que la evidencia proporcionada sustenta lo reportado en el FESIPPRES.

* Se refiere al cálculo del indicador conforme a la fórmula establecida y a los valores de las variables reportados en el FESIPPRES.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo de la SEFIPLAN, en el FESIPPRES del programa presupuestario E052- Impulso a la promoción, del 4to trimestre del 2021, y las evidencias proporcionadas por el CPTQ.

A manera de resumen, el cumplimiento de las metas del programa presupuestario se presenta en la siguiente gráfica.

Gráfica 1. Porcentaje del nivel de cumplimiento anual del programa presupuestario E052- Impulso a la promoción



Fuente: Elaborado por la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo con base en el "Formato Evaluatorio Programático del SIPPRES FESIPPRES-01" 4to.Trimestre del 2021 y las evidencias del cumplimiento de las metas proporcionadas por el CPTQ del programa presupuestario E052-Impulso a la promoción.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



En conclusión, se determinó que el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo (CPTQ) estableció de manera correcta la semaforización para todos los niveles del programa presupuestario E052 - Impulso a la Promoción. Sin embargo, no alcanzó las metas programadas en el nivel fin y componente 1, ya que presentó cumplimientos de 83.19% y 83.33%, respectivamente, que lo situó en semáforo amarillo, así como sobrecumplimiento en el propósito y el componente 2 por 122.50% y 284.90%, respectivamente, colocándolos en semáforo rojo.

Derivado del análisis anterior, se determinaron las siguientes observaciones:

4. El Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo presentó debilidad al cumplir con la meta establecida en los Formatos Evaluatorios Programáticos del SIPPRES durante el ejercicio fiscal 2021, correspondiente al programa presupuestario E052 - Impulso a la Promoción debido al cumplimiento del fin con 83.19% y al componente 1 con 83.33%, que los sitúan en semáforo amarillo. Así mismo, presentó sobrecumplimiento en el propósito y componente 2 con 122.50% y 284.90%, respectivamente, que los ubicó en semáforo rojo.
5. El Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo presentó debilidad al no sustentar con evidencia el nivel de cumplimiento reportado en los Formatos Evaluatorios Programáticos del SIPPRES correspondiente al programa presupuestario E052 - Impulso a la Promoción, en los componentes 1 y 2 respectivamente.

Recomendaciones de Desempeño.

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda al Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, lo siguiente:

21-AEMD-A-030-062-R03-03 Recomendación

El Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo deberá realizar acciones encaminadas a fortalecer la programación anual y monitorear las metas de manera continua a fin de plantearlas de manera adecuada y conforme a los requerimientos del programa presupuestario, presentando como evidencia los formatos evaluatorios del programa presupuestario E052 - Impulso a la Promoción, correspondiente al ejercicio



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



fiscal 2023, así como la propuesta de modificación especificada en el formato 2 denominado “Modificación de Programas Presupuestarios” y los oficios de respuesta de aprobación, o en su caso, de no procedencia, emitidos por la Subsecretaría de Política Hacendaria y Control Presupuestal de la SEFIPLAN.

21-AEMD-A-030-062-R03-04 Recomendación

El Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo deberá proporcionar la evidencia que sustente el nivel de cumplimiento reportado en los Formatos Evaluatorios Programáticos del SIPPRES correspondiente al programa presupuestario E052 - Impulso a la Promoción, en sus componentes 1 y 2, respectivamente. Adicionalmente, deberá implementar mecanismos de control en su sistema de control interno para generar la información que sustente el avance reportado en el cumplimiento de sus metas y objetivos, y así fortalecer la rendición de cuentas.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo estableció como fecha compromiso para la atención a las recomendaciones 21-AEMD-A-030-062-R03-03 y 21-AEMD-A-030-062-R03-04 el 27 de octubre y 28 de julio de 2023 respectivamente. Por lo antes expuesto, la atención a las recomendaciones de desempeño queda en **seguimiento**.

Normatividad relacionada con las observaciones

Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico, numerales Quinto y Sexto (CONAC).

Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo (Secretaría de Finanzas y Planeación).

Resultado Número 4.

Eficiencia.

4. Promoción Turística.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



4.1 Acciones de promoción turística.

Con observaciones.

Quintana Roo ofrece características físico-geográficas que le otorgan una posición estratégica en el mercado turístico. El turismo es uno de los sectores económicos más dinámicos en el mundo, por los niveles de inversión en infraestructura, la gran generación de empleo, la aportación incremental de divisas, así como por ser un motor de desarrollo regional, económico y social.

Para Quintana Roo, el turismo ha sido un generador de empleo y desarrollo regional integral, además de ser un factor de difusión de atractivos culturales y naturales.

En virtud de lo anterior, la promoción de los destinos, productos y servicios, es un instrumento fundamental para consolidar a Quintana Roo como una potencia turística, desarrollando mayor interés por conocer y visitar los atractivos turísticos, no solo de sol y playa, sino de nuestras culturas ancestrales, gastronomía y costumbres.

La promoción y difusión turística se realizará con bases técnicas que permitan incrementar la captación del Turismo. La promoción y difusión de atractivos y servicios turísticos que ofrezca el Estado de Quintana Roo en el extranjero se realizará por la Secretaría, a través del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo [...] ²⁶.

De acuerdo con su decreto de creación ²⁷, el CPTQ tiene las siguientes atribuciones:

- I. Realizar la previsión, planeación y dirección de estudios e investigaciones que respalden la toma de decisiones estratégicas, en todo lo referente al comportamiento pasado y el entorno actual de la actividad turística de los Municipios de Quintana Roo, que permitan orientar las acciones estratégicas para mejorar las condiciones y posicionamiento de los destinos turísticos.
- II. Ejecutar la organización y dirección para la prestación de servicios de información, apoyo y asistencia para los visitantes de los destinos turísticos.
- III. Tener bajo su cargo la comercialización de las marcas y logotipos que formen parte del patrimonio del Consejo.

²⁶ Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, artículos 41 y 44. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado el 19 de octubre de 2021

²⁷ Decreto por el que se Reforma Integralmente el Decreto por el que se Crea el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, artículo 4



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



- IV. Coordinar la participación y concertación con organismos y entes internacionales, federales, estatales, municipales y privados para la realización de acciones tendientes a la promoción, difusión, desarrollo y mejora de los destinos turísticos.
- V. Suscribir con apego a la normatividad aplicable los contratos, convenios, acuerdos y demás instrumentos jurídico-administrativos con otros Entes de la Administración Pública, así como con los prestadores de servicios turísticos nacionales y extranjeros y/o organizaciones del sector privado o particulares interesados en incrementar la afluencia turística en la Entidad, para lo cual deberán en todo momento, contar con la aprobación de la Dependencia Coordinadora del Sector, en caso de que los contratos, convenios, acuerdos y demás documentos comprometan recursos deberán contar con el visto bueno previo de la Secretaría de Finanzas y Planeación.
- VI. Instrumentar la operación de campañas de promoción turística a nivel estatal, nacional e internacional
- VII. Realizar trabajos y estudios destinados al cumplimiento de sus objetivos.
- VIII. Proporcionar, por cualquier medio, información turística especializadas a los turistas locales nacionales y extranjeros que pretendan visitar los destinos y atractivos del Estado.
- IX. Proporcionar los servicios inherentes a su objeto, con apego a la normatividad aplicable.
- X. Obtener de los Entes Federales, Estatales y Municipales los recursos complementarios, económicos técnicos y materiales, en territorio nacional o en el exterior, para el desarrollo de su objeto; lo anterior, con apego a la normatividad aplicable y previa autorización de su coordinadora de sector.
- XI. Fomentar, con la participación de los sectores público, social y privado, todo tipo de actividades que promuevan los atractivos y servicios turísticos del Estado.
- XII. Realizar todos los actos y operaciones que el Consejo requiera para llevar cabo sus fines con apego a la normatividad aplicable.

El CPTQ tiene por objeto promover, impulsar y ejecutar programas, proyectos estratégicos en materia turística y la comercialización de sus marcas, necesarios para el crecimiento económico, atracción de capitales y en general, el progreso de la actividad turística en Quintana Roo. El Consejo ejecutará sus programas con base en acciones y procesos de mejora continua, de manera planificada y organizada, en apego a los principios de cooperación, promoción, eficacia, economía, transparencia, honradez, legalidad, publicidad e imparcialidad²⁸.

Con base en estas atribuciones y objeto del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, a través del oficio de solicitud de información adicional

²⁸ Decreto por el que se Reforma Integralmente el Decreto por el que se Crea el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, artículo 3.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



ASEQROO/ASE/AEMD/1362/11/2022 de fecha 09 de noviembre de 2022, se solicitó al ente (CPTQ) la información correspondiente a sus actividades sustantivas, de la cual derivaron los análisis siguientes:

ACCIONES DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

El Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo proporcionó once informes denominados “Perfil y Comportamiento del Turista”, correspondientes al ejercicio fiscal 2021. Estos informes corresponden a destinos turísticos promocionados por el Ente (Tabla 13).

Tabla 13. Destinos turísticos y sus logos.

DESTINO	LOGO
Bacalar	
Cancún	
Caribe Mexicano	
Grand Costa Maya	
Costa Mujeres	
Cozumel	
Holbox	
Isla Mujeres	
Playa del Carmen	
Puerto Morelos	
Tulum	

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en los informes “Perfil y comportamiento del turista”, entregados por el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



En estos informes se describe la metodología aplicada para conocer el perfil del turista, obtenida mediante el levantamiento diario de encuestas a este último.

De acuerdo con el Ente, los levantamientos asociados a Cancún, Riviera Maya²⁹, Puerto Morelos, Costa Mujeres y Tulum se hacen en las salas de última espera del Aeropuerto Internacional de Cancún, aplicando un muestreo de tipo aleatorio.

En el caso de Chetumal, Bacalar y Mahahual³⁰, el muestreo es realizado en el Aeropuerto Internacional de Chetumal, en hoteles de los tres destinos y en otros puntos de confluencia de turistas. Son obtenidas 90 encuestas en cada destino para al final de cada trimestre contar con 270 encuestas que permitan alcanzar un nivel de confiabilidad del 94% en los resultados de la investigación.

En Cozumel se obtienen las encuestas en las salas de última espera del Aeropuerto Internacional de la ínsula, mientras que en el caso de Isla Mujeres las encuestas se levantan en la terminal marítima de la isla entre los turistas que esperan su regreso a la terminal de Puerto Juárez.

Los informes denominados -Perfil y Comportamiento del Turista-, correspondientes a cada destino indicado en la tabla anterior, fueron verificados mediante el Sistema de Inteligencia e Innovación de los Mercados Turísticos Caribe Mexicano³¹, el cual es un sitio web que presenta información estadística orientada a conocer el desempeño del turismo y los flujos turísticos al Estado. De igual manera, sirve para el apoyo en las actividades de toma de decisiones de mercadotecnia y procesos de promoción turística. El sistema procesa y presenta información para el sector turístico, lo que favorece los procesos de inteligencia comercial.

Conforme a los informes proporcionados por el Ente, los puntos referentes al perfil del turista son los siguientes:

²⁹ La Riviera Maya comprende Puerto Morelos, Playa del Carmen y Tulum.

³⁰ Grand Costa Maya se integra por Chetumal, Bacalar y Mahahual.

³¹ <https://www.simmt.mx/>



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Tabla 14. Perfil y Comportamiento del Turista.

a. Procedencia del turista	i. Motivo de viaje
b. Edad del turista	j. Sentimiento
c. Ingresos anuales en dólares	k. Canal de compra
d. Medios que influyeron en su intención de visita	l. Uso y tipo de paquete
e. Estancia y tamaño de grupo	m. Distribución de la derrama (dólares por persona)
f. Estancia según tipo de hospedaje (días de estancia)	n. Tipo de hospedaje utilizado
g. Personas con quien viaja	o. Tours realizados
h. Visita y tasa de retorno	p. Otros destinos en donde pernoctó durante este viaje

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en los informes "Perfil y comportamiento del turista" entregados por el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.

Con base en lo antes descrito, se determinó que el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo recopiló información, que, de acuerdo con el ente, documenta la toma de decisiones estratégicas, en todo lo referente al comportamiento de la actividad turística en los destinos turísticos del Estado de Quintana Roo. No obstante, no proporcionó evidencia de las encuestas aplicadas a los turistas en los destinos señalados.

Referente a sus atribuciones establecidas en el Decreto de Creación³², el CPTQ proporcionó como evidencia de su realización, cuatro informes trimestrales de actividades correspondientes al ejercicio fiscal 2021.

De acuerdo con el CPTQ, dichos informes concentran la ejecución y comprobación de las atribuciones a su cargo, relacionadas con la promoción del Estado de Quintana Roo, misma que se resume a continuación:

Tabla 15. Promoción.				
Promoción en medios (1866 notas generadas en el 2021)				
Televisión 16 notas generadas	Radio 28 notas generadas	Revistas 12 notas generadas	Online 1678 notas generadas	Periódico 132 notas generadas
<ul style="list-style-type: none"> • MILENIO • FINANCIERO • BLOOMBERG • BLOOMBERG TV • HERALDO TV • TV FORMULA • EXCELSIOR TV • IMAGEN TV • FORO TV 	<ul style="list-style-type: none"> • IMAGEN RADIO • RADIO FÓRMULA • FRECUENCIA ELEMENTAL • 88.9 NOTICIAS • RADIO GI • ENFOQUE NOTICIA • MVS RADIO 	<ul style="list-style-type: none"> • LA GACETA • FOOD Y TRAVEL • TRAVEL TIMES • COMUNICADO AL MUNDO • LUXPERIENCE • FINANCEE MESTIZO 	<ul style="list-style-type: none"> • PODER Y CRÍTICA • MARCRIXNOTICIAS • HOY TAMAULIPAS • AIMX • CARIBE EMPRESARIAL • PROYECCIÓN ECONÓMICA • CAMBIO 22 • EL SOUVENIR 	<ul style="list-style-type: none"> • EXCELSIOR • DIMENSIÓN TURÍSTICA • CRÓNICA • EL ECONOMISTA • EL HERALDO DE MEXICO • DIARIO IMAGEN • EL DÍA • MILENIO

³² Decreto por el que se reforma integralmente el Decreto por el que se crea el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



	<ul style="list-style-type: none"> RADIO FÓRMULA QROO 		<ul style="list-style-type: none"> GALU COMUNICACIÓN PASILLO TURÍSTICO TRAVEL2LATAM PUNTO AÉREO REPORTE LOBBY REPORTE NEWS ALM NEWS <p>ENTRE OTROS</p>	<ul style="list-style-type: none"> 24 HORAS MÁS POR MÁS LA RAZÓN REPORTÉ ÍNDIGO EL FINANCIERO LA AGENCIA DE VIAJES ESTO QUEQUI LA CRÓNICA DE HOY REFORMA EL NORTE EL UNIVERSAL OVACIONES PUBLÍMETRO MORAL REPORTÉ ÍNDIGO MTY CAPITAL COAHUILA LA JORNADA
Socios Comerciales (13 socios Comerciales)				
<ol style="list-style-type: none"> Cooperación con Travel Leaders en el mes de enero (Sunset, Real Simple, Outdoors y Joomag), proporcionando como evidencia capturas de pantalla de la publicidad de Cancún, Costa Mujeres, Riviera Maya y Cozumel Rainbow tours (Polonia) realizaron espectaculares, abril – septiembre 2021 Aeroméxico/Delta, Banners. Pauta digital junio 2019 Southwest, Banners, Pauta digital junio 2019 Volaris (México julio- agosto 2021) medio de radio (La invasora, Pulsar, Cadena 1190, Power 98) Copa Airlines (Panamá, Colombia y Brasil, agosto-noviembre 2021) Campaña digital, espectaculares, Fam trips (periodistas e influencers) Pantallas digitales y mostradores Aeropuerto Tocumen. Saks Fifth Avenue (USA julio 2021) Campaña digital y aparadores SACKS NYC Travel Leaders Network (USA marzo- diciembre 2021) Revista, revista digital, mix de acciones digitales en sus canales, eventos presenciales. Word2Meet (España y Portugal, julio 2021) Video Streaming, campaña digital, Redes sociales, folleto promocional. BestDay (México octubre-noviembre 2021) Medio de publicidad; prensa y medios digitales. KLM Royal Dutch Airlines (Alemania, Países bajos y Países Nórdicos, octubre-diciembre 2021) Campaña digital, revista in flight espectaculares. Airtransat (Canadá, diciembre 2021) Campaña digital y espectaculares Expedia (Canadá, diciembre 2021) Campaña digital 				
Ferias y Eventos				
WEBINARS (20)				
<ol style="list-style-type: none"> “Caribe Mexicano” / VOLARIS – Guatemala y Costa Rica “Grand Costa Maya” / AEROMÉXICO – Costa Rica “Cancún & Riviera Maya” / Hoteles Riviera Maya “Caribe Mexicano” / VOLARIS –LATAM “Caribe Mexicano” / Más Travel Ecuador “Caribe Mexicano” / Avianca –Colombia “Caribe Mexicano” / Embajada Praga “Caribe Mexicano” / Universidad POTENTUR “Caribe Mexicano” / VOLARIS –Ruta Nueva Mexicali-CUN “Cancún, Riviera Maya y Cozumel” / RIU Hotels “Grand Costa Maya” / Aeroméxico-EUA y Canadá “Grand Costa Maya” / Aeroméxico-Europa “Caribe Mexicano” / Expedia –TAP -EUA y Canadá “Caribe Mexicano” / Air France-Europa “Caribe Mexicano” / CTS México / Volaris – Latam “Caribe Mexicano” / Travel Leaders EUA “Caribe Mexicano” / RCI EUA (2 sesiones) “Caribe Mexicano” / Virtuoso EUA 				



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



19. "Caribe Mexicano" / Grupos Travel Colombia / Virtuoso EUA
20. "Caribe Mexicano" / Delta Airlines EUA / Virtuoso EUA

EVENTOS VIRTUALES (10)

1. ITB BERLIN NOW
2. Tianguis Turístico Digital
3. AAA Travel Virtual Market Place
4. Caravana Digital Caribe Mexicano / España y Portugal
5. Caravana Digital Caribe Mexicano / Alemania, Austria y Suiza
6. Travel Blast LATAM & Caribe
7. Expo Virtual Reactiva México
8. Virtuoso Travel Week Virtual
9. TBO Holidays
10. Volaris

WEBINARS TURISMO DE REUNIONES (25)

1. Conferencia MICE / Tianguis Turístico Digital
2. Roadshow MICE USA
3. XXVII Congreso Nacional de la Industria de Reuniones
4. WEC Las Vegas (World Education Congress)
5. IBTM³³ Américas
6. Toma de Protesta MPI Caribe Mexicano
7. III Foro MPI Internacional Hispano
8. World Meetings Fórum / Cumbre MPI Latinoamérica
9. Webinar MPI Caribe Mexicano "Obligaciones corporativas y cláusulas de exclusión de responsabilidad".
10. Panel en el marco de Tianguis Turístico.
11. Webinar para buyers de la empresa "Meetings Made Easy"
12. Webinar Turismo de Reuniones en el Tianguis Turístico
13. Reunión con Bord ICCA México
14. Reunión con SECTUR Guanajuato
15. Reunión con IVI DMC para presentarnos DMO Quest
16. Reunión de Alianza Punta Cancún con Global Nexus
17. Reunión con IBTM Americas / Daniela Torres
18. Reunión con WTTC
19. Reunión con ICCA BOARD COMITEE MÉXICO
20. Mesa de trabajo de SECTUR para la reactivación de la industria de reuniones en CDMX
21. Reunión con MPI México y SEDETUR Q. Roo
22. Presentación de protocolos en el Caribe Mexicano para clientes de Meliá
23. Junta con autoridades para organizar logística para la WTTC
24. Reunión con Tatiana Byron CEO Wedding Salón
25. Reunión con IDEFIN QROO

EVENTOS PRESENCIALES (21)

1. FITUR (Feria Internacional de Turismo)
2. Vitrina Turística ANATO (Asociación Colombiana de Agencias de Viaje y Turismo)
3. Ultra Summit
4. Virtuoso Travel Week
5. Caravana Nacional Caribe Mexicano
6. ILTM North América
7. Seminario "Mexican Caribbean" / Krystal Hotel
8. Presentación vuelo Cancún – Bogotá con Volaris
9. Travel Leaders Network
10. Cancún Travel Mart
11. Tianguis Turístico de México
12. Mexican Caribbean Reception

³³ Incentives, Bussines, Travel & Meetings, por sus siglas en inglés.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



13. Vive Mice
14. Torneo de golf PCOMM
15. INMEX América
16. World Romance Travel Conference Love México
17. Private Luxury Global Edition
18. World Meeting Forum, Caribe Mexicano
19. Destination México-Northstar
20. Presentación Road Show USA 2021
21. Reuniones con buyers de romance en el Tianguis Turístico Digital México 2021.

Relaciones públicas

- 2,638 reportajes del Caribe Mexicano
- 99 boletines
- 5 buenas noticias
- 8 Action Network Newsletters
- 3 IGTVS
- 7 Webinars
- 41 Press trips
- 73 Eventos
- 14 Fam trips

MARKETING

Diseño y contenido

Diseños para:

- 7 Campañas publicitarias virtuales y banners
- 5 Artes booth (Stan del Tianguis Turístico Digital, en el World Travel y Tourism Council WTTTC, FTUR, CNIR Acapulco segmento MICE y Stan virtual Reactiva México segmento MICE)
- 1 Revista
- 1 Agencia Alemana (medios internacionales)
- Arte y Contenido (Banners, espectaculares, vallas móviles, logo para eventos, Chat Meetings, Presentaciones de Mexican Caribbean Elaboración de artes para el área de RRPP, 6 diseños de Módulos Turísticos en 3 ciudades diferentes Webinars Air France-KLM, diseño de logos y templetas Explora GCM, Diseño de logo Riviera Maya Jazz Festival, presentación de patrocinios, Postales)
- Contenido para medios nacionales (Semana digital con Travesías)
- 5 Guías (Guía del Caribe Mexicano, Guía digital Puerto Morelos, Guía del Viajero Responsable, Holbox e Isla Mujeres y Puerto Morelos)
- 2 Mapas (mapa Turístico de Othón P. Blanco, Grand Costa Maya y Mapa playas Blue Flag)
- 3 Videos (Protocolos en el Caribe Mexicano, Aniversario de la reactivación turística del Caribe Mexicano y Chetumal sus alrededores)
- Giveaways
- Elaboración de materiales varios para el área de Comunicación Social
- Desarrollo E-mail Marketing
- Diseño de Presentación de Diplomado Destinos Turísticos
- 3 Actualizaciones de presentaciones Cancún, Caribe Mexicano y SEDETUR
- Elaboración del Bidding Book de Cozumel
- Shooting (Chetumal y sus alrededores, tema gastronómico Cancún)
- Mapa virtual y fotos 360°

Digital

- **Sitio Web**

- Actualización de información COVID-19 en caribemexicano.travel/ mexicancaribben.travel
- Actualización de información para empresas turísticas.
- Desarrollo y publicación de la sección Viajero Responsable en sitio web.
- Elaboración de contenido para blog (español e inglés)
- Actualización de información en sección "Alerta de viaje" y "FAQ"
- Actualización de legales
- Primer envío: Reactivación turística junio 2021

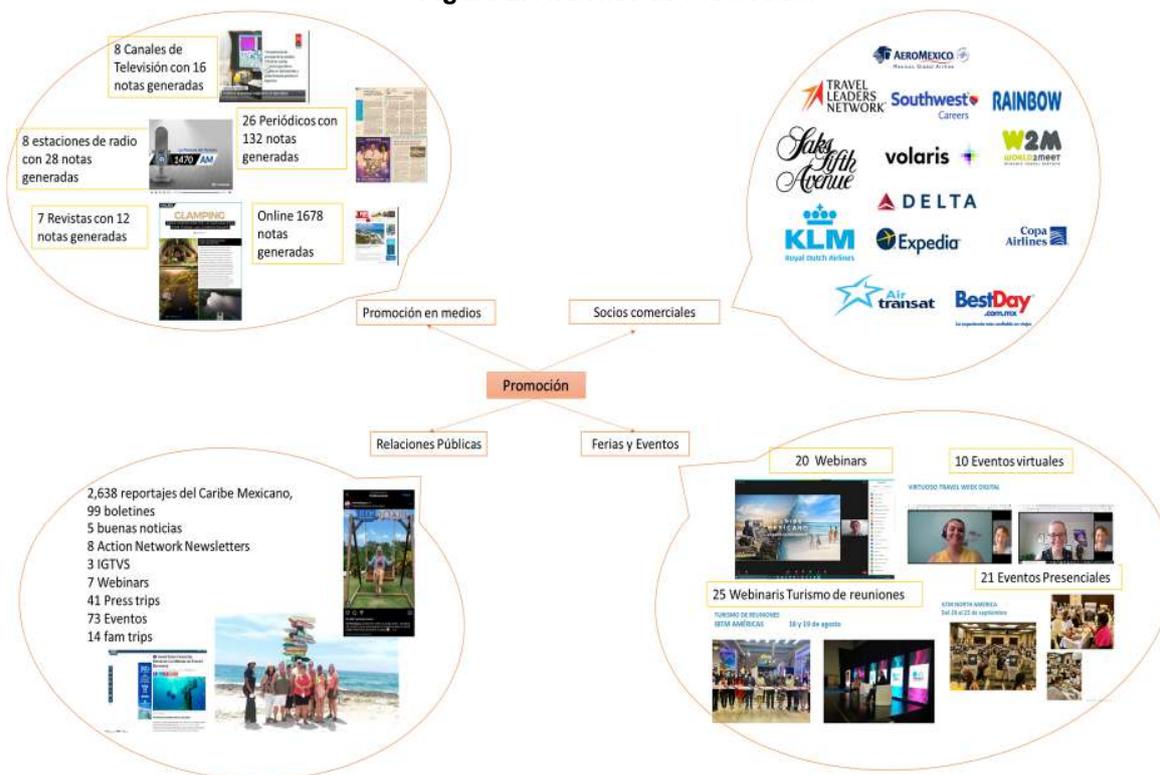
AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

Segundo envío: Guía del viajero Responsable
 Elaboración de Blogs
 Creación de contenido
 Actualización de información para empresas turísticas
 Desarrollo del sitio web www.rivieramayajazzfest.com

- **Redes sociales**

Posteos en redes sociales
 Posteo con mayor engagement (Facebook, Instagram, twitter)
 Lanzamiento de Save the Date y sus posteos

Figura 2. Acciones de Promoción.



Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en la información proporcionada por el CPTQ.

Referente a las acciones de promoción turística, se determinó que, si bien el CPTQ informó la ejecución de acciones para el cumplimiento de su objeto, el cual consiste en promover, impulsar y ejecutar programas, proyectos estratégicos en materia turística y la comercialización de sus marcas, la evidencia proporcionada en forma de capturas de



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



pantalla de medios digitales e impresos, así como fotografías y datos informativos de las acciones de promoción, no permite verificar la existencia de planes de acción, plan de mercadotecnia y/o programas de trabajo, en los que se incluyan objetivos, metas, estrategias y prioridades; así como la asignación de recursos, responsables y los tiempos de ejecución, con el fin de evaluar los resultados de las acciones de promoción turística.

COMERCIALIZACIÓN DE MARCAS

En este punto, el CPTQ proporcionó un documento digital denominado “Comercialización de las marcas y logos patrimonio del Consejo” mediante el cual indica 24 registros nacionales ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, así como un registro internacional en Canadá. Aunado a lo anterior, dicho documento incluye 5 frases en diferentes idiomas.

En dicho documento proporcionado por el CPTQ, el Ente indica que:

“El uso de las marcas es exclusivo para la promoción turística de los destinos de Quintana Roo, por lo que su comercialización comprende el conjunto de acciones y procedimientos para introducir eficazmente a los destinos en las mentes de los turistas potenciales, a través de la ejecución de campañas y acciones para posicionar tales marcas. Así pues, dicha comercialización no genera un ingreso directo como tal a favor del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, si no que se ve reflejado en la derrama económica de los turistas que visitan nuestros destinos”.

Los registros corresponden a las siguientes imágenes:

Tabla 9. Marcas y logos.

Registro nacional ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial				
Registro	Denominación	Clase ³⁴	Vigencia	Imagen
1272758	Imagen institucional del Caribe Mexicano Quintana Roo	35 ³⁵ 36 ³⁶	11/10/2030	
1295258	Imagen institucional de la Grand Costa Maya Quintana Roo	35, 36	11/10/2030	

³⁴ La clase indica de manera general los sectores a que pertenecen en principio los productos o servicios.

³⁵ Clase 35 Publicidad; gestión, organización y administración de negocios comerciales; trabajos de oficina.

³⁶ Clase 36 Servicios financieros, monetarios y bancarios; servicios de seguros; servicios inmobiliarios.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

AEMD-FO-018-R02



Registro nacional ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial				
Registro	Denominación	Clase ³⁴	Vigencia	Imagen
1071247	Puerto Morelos	43 ³⁷	13/06/2028	
1056224	Puerto Morelos	35, 36	13/06/2028	
1069788	Carrillo Puerto	43	13/06/2028	
1054824	Carrillo Puerto	35, 36	13/06/2028	
1054823	Holbox	35, 36	13/06/2028	
1054822	Chetumal	35, 36	13/06/2028	
1050989	Cozumel Exist in the Moment	35, 36	03/06/2028	
1101059	Can Cun	35	03/10/2028	
1124620	Isla Mujeres	35	17/06/2029	
46702	El paraíso es para siempre	35, 36	06/03/2028	N/A
46701	Le paradis, tout simplement	35, 36	06/03/2028	N/A
46700	Paradise is forever	35, 36	06/03/2028	N/A
46699	Il Paradiso e per Sempre	35, 36	06/03/2028	N/A
46765	Das paradise ist für Immer	35, 36	06/03/2028	N/A
2370099 2323944	Holbox	35, 39 ³⁸	15/03/2032 11/11/2031	
2323942 2323939	Bacalar	35, 39	11/11/2031	
2328115 2328114	Mahahual	35, 39	23/11/2031	

³⁷ Clase 43 Servicios de restauración (alimentación); hospedaje temporal.

³⁸ Clase 39 Transporte, embalaje, almacenamiento de mercancía; organización de viaje.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Registro nacional ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial				
Registro	Denominación	Clase ³⁴	Vigencia	Imagen
2328111 2370098	Playa del Carmen	35, 39	23/11/2031 15/03/2032	
2326325 2326324	Tulum	35, 39	19/11/2031	
2326323 2326322	Chetumal	35, 39	19/11/2031	
2321640	Isla Mujeres	39	19/11/2031	
2321639 2321638	Puerto Morelos	35, 39	19/11/2031	
2320484	Cancún	39	03/11/2031	
2320483 2320482	Grand Costa Maya	35, 39	03/11/2031	
2320481 2320480	Riviera Maya	35, 39	03/11/2031	
2320478	Costa Mujeres	35	03/11/2031	
2391550	Maya Ka'an	39	04/05/2032	
Registro Internacional en Canadá				
TMA760521	Cancun, la palabra mágica	35, 39 43	01/03/2025	

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en el documento denominado Comercialización de las marcas y logros patrimoniales del Consejo, entregado por el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.

Con base en lo indicado por el CPTQ, las marcas y frases antes señaladas están registradas ante el IMPI (Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial), registro que se verificó en la página web del Instituto³⁹.

Se verificó la comercialización de las marcas al revisar la información proporcionada⁴⁰ por el CPTQ, determinándose que llevó a cabo dicha actividad al promocionar los signos distintivos registrados ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial. Sin embargo,

³⁹ <https://acervomarcas.impi.gob.mx:8181/marcanet/vistas/common/datos/bsqRegistroCompleto.cgi>

⁴⁰ Informes de actividades correspondientes al ejercicio 2021.

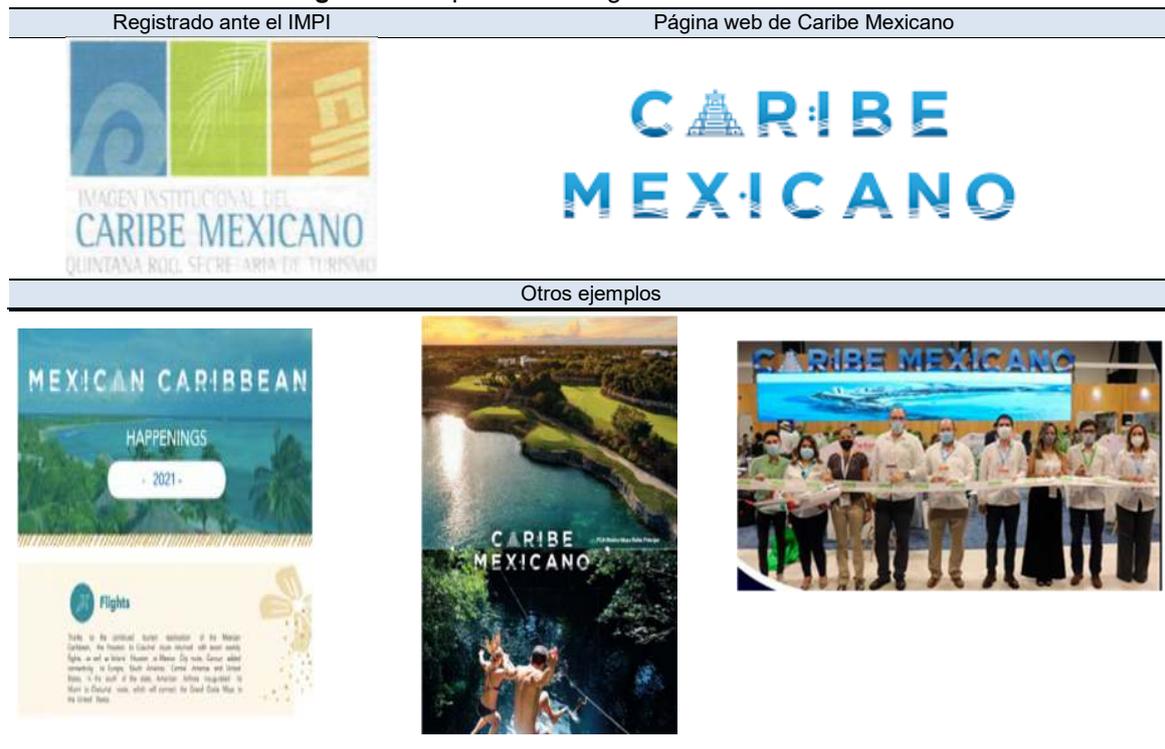


AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



durante la revisión se determinó que el signo distintivo -Caribe Mexicano- presenta diferencias en su diseño, como se ejemplifica en la siguiente imagen:

Imagen 1. Comparativo de signo distintivo Caribe Mexicano.



Fuente: Elaborado por la ASEQROO

Con respecto a lo anterior, el CPTQ deberá aclarar la inconsistencia y definir cuál es el diseño oficial que debe utilizar para la promoción del signo distintivo -Caribe Mexicano-.

CONVENIOS Y CONTRATOS

El Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo realizó convenios de promoción con diferentes empresas; convenios de colaboración con distintos organizadores de eventos y contratos de patrocinio de una sociedad deportiva de la primera división de fútbol de la Liga de Fútbol Profesional de España. Los convenios y contratos están distribuidos de la siguiente manera:



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Tabla 10. Convenios y contratos del CPTQ.

11 Convenios de colaboración para eventos deportivos

Organizador o Socio:

- World of Meeting S.A. de C.V. (Evento "WMF Summit Caribe Mexicano 2021")
- MPI Caribe Mexicano, A.C. (Evento "VIVE MICE")
- Producción y Distribución CORP (Evento "PREMIOS PRODU 2021")
- Golf de Mayakoba, S.A. de C.V. (Evento "El camaleón torneo de golf")
- MDT Media y Advertinsing S. de R.L. de C.V. de C.V. (Evento "Triatlón Challenge Cancún")
- Sr. Jorge Alberto Pérez Barrios (Evento "4to Festival Acuático, Cultural y Deportivo Mayas y Piratas")
- Proyectos y Servicios del Golfo y Caribe, S.A. de C.V. (Evento "Festival de Cine de Tulum")
- AS Deporte, S.A. de C.V. (Evento "IROMAN 70.3 Cozumel")
- Paradise Sports Managements, S. de R.L. de C.V. (Evento "GFNY Cozumel")
- Grupo Peninsular Maggon, S. de R.L. de C.V. (Evento "TASTE TULUM CULINARY FEST")
- Maratón Tulum, S.A. de C.V. (Evento "Maratón Tulum")

Marca o destino a promocionar:

- Caribe Mexicano
- Riviera Maya
- Cancún
- Chetumal
- Tulum
- Cozumel

7 Convenios de colaboración turística

Organizador o Socio:

- Compañía Panameña de Aviación, S.A.
- Rainbow Tours Spólka Akcyjna (Polonia)
- Travel Leaders Leisure Group (Estados Unidos)
- Virtuoso LTD (Estados Unidos)
- World 2 Meet Travel SL (España y Portugal)
- Reed Exhibitions Limited (Inglaterra)
- Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (Amstelveen)

Marca o destino a promocionar:

- Ciudad de Cancún
- Destinos turísticos de Quintana Roo

4 Contratos de patrocinio

Organizador o Socio:

- Reial Club Deportiu Espanyol de Barcelona S.A.D.

Marca o destino a promocionar:

- Solidaridad Cozumel y Riviera Maya

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en la información proporcionada por el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



De acuerdo con las tablas anteriores, se determinó el porcentaje de promoción de las marcas, dando como resultado la siguiente tabla.

Tabla 11. Marcas promocionadas en los convenios.

Convenios de eventos con organizadores	50%	
Contratos de patrocinio	18%	
Convenios de promoción turística	32%	

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en la información proporcionada por el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.

Como se aprecia anteriormente, el 50% de las marcas fueron promocionadas a través de convenios de eventos con organizadores, seguidos por convenios de promoción turística (32%) y contratos de patrocinio (18%).

Con el fin de comprobar su cumplimiento, se realizó una verificación aleatoria de los convenios y contratos antes relacionados, determinando lo siguiente:

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

Tabla 12. Verificación de Convenios y Contratos.

Convenio de colaboración No. CPTQ 18/2021 con MDT MEDIA Y ADVERTISING S. DE R.L., DE C.V. DE C.V. (sic)

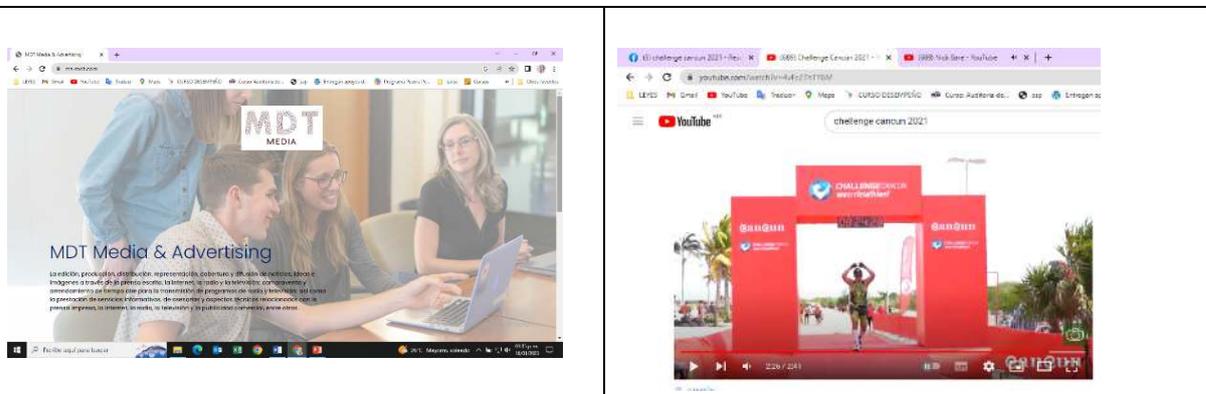
Evento denominado “TRIATLÓN CHALLENGE CANCUN”.

Fecha de contrato: 8 de febrero de 2021, firmado en Playa del Carmen.

Vigencia: 8 de febrero al 30 de mayo de 2021.

Fecha del evento: Cancún, el día 2 de mayo de 2021.

Inversión: \$4,400,000.00 pesos



Objeto:

Promover el destino Cancún como sede oficial del evento “CHALLENGE CANCÚN”; así como sus hoteles y servicios. CHALLENGE CANCÚN es un evento deportivo de triatlón a nivel internacional en las modalidades de Media distancia, Sprint, Relevos y Women, con una participación esperada de 1000 atletas, dividiendo en etapas y transiciones en Zona Hotelera y centro de la ciudad.

La inversión es destinada para difundir, promocionar y publicar la marca “CANCÚN” dentro del evento. Dicho apoyo es independiente a los patrocinios que se pidiese reunir el organizador, mismos que en forma individual o conjunta formarán la totalidad requerida para la realización del evento.

Obligación del organizador:

- ✓ Título del evento del destino Cancún.
- ✓ Presentación y lanzamiento ante medios de comunicación y público.
- ✓ Inclusión de imágenes fotográficas y videos del destino en comunicación de social media y sitio web.
- ✓ Branding del destino en Playeras, Medallas, Gorra de natación, Numero de competidor, Morral de competidor.
- ✓ Branding de Cancún en toda la producción del evento, incluyendo lonas, señalización e imagen.
- ✓ Imagen de Cancún en convocatoria y newsletter.
- ✓ Entre otros.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Convenio de colaboración No. CPTQ 34/202 con el Sr. Jorge Alberto Pérez Barrios

Evento denominado "4o. Festival Acuático Cultural y Deportivo Mayas y Piratas"

Fecha de contrato: 15 de abril de 2021.

Vigencia: 28 al 30 de mayo de 2021.

Inversión: \$139,200.00 pesos.



Objeto:

El organizador se obliga a presentar el evento con el propósito de promocionar la imagen de la Bahía de Chetumal como un activo y un atractivo turístico de la ciudad capital.

Las actividades son la participación de aproximadamente 20 veleristas de Bacalar, Chetumal y Laguna Guerrero, 10 kitesurfistas provenientes de Cancún y Mahahual, kayakiistas de Bacalar y Chetumal, un grupo de danza y música maya de Tihosuco y otro de piratas. Se realizará 3 días de actividades acuáticas, durante 2 noches música en el muelle fiscal una fantasía musical alusiva al encuentro entre mayas y piratas; igualmente se desplegarán en la pista de atletismo papalotes gigantes como parte de los atractivos.

Obligación del organizador:

Presentar la marca a lo largo de todo el evento, distribuida de la siguiente manera:

- ✓ Lonas
- ✓ Presencia en radio, televisión, prensa e internet
- ✓ Playeras de staff y participantes

<https://noticaribe.com.mx/2021/10/11/presentan-la-cuarta-edicion-del-festival-acuatico-cultural-y-deportivo-mayas-y-piratas-en-chetumal/>



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



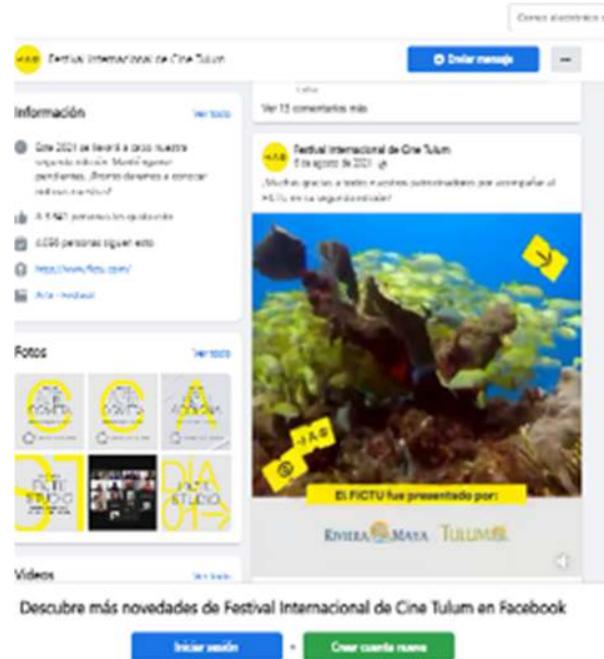
Convenio de colaboración No. CPTQ 37/2021 con PROYECTOS Y SERVICIOS DEL GOLFO Y CARIBE S.A. DE C.V.

Evento denominado “Festival de cine de Tulum”

Fecha del contrato: 19 de marzo de 2021, firmado en Playa del Carmen.

Vigencia: 4 al 8 de agosto 2021.

Inversión: \$9,280,000.00 pesos.



Objeto:

Promover el destino Tulum, el evento “Festival de cine de Tulum” es un festival inclusivo, gratuito y participativo que promueve diversas actividades para integrar a los diferentes sectores de la población de Tulum, busca consolidarse como una plataforma potente de exhibición de largometrajes nacionales e internacionales, al otorgarse la misma importancia al cine que busca generar una conciencia social y ambiental, al cine más propositivo de la actualidad y a lo más destacado del cine mexicano.

Obligación del organizador:

El organizador se compromete a la presencia del logotipo en la divulgación del Festival en medios impresos, poster oficial, playera y bolsas para prensa e invitados especiales, spot publicitario de los destinos del CPTQ en todas las proyecciones del Festival de cine (40 proyecciones), banner publicitario en las transmisiones digitales de las Master Classes y encuentros, mencionar en prensa escrita y entrevistas, y rueda de prensa. Presencia en la calendarización de eventos anuales, presencia de logotipo en www.fictu.com y link a la página oficial del CPTQ, así como medio informáticos digitales nacionales e internacionales, y en redes sociales, entre otros.

<https://www.facebook.com/fictumx/videos/1077727289428133/>



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Convenio de colaboración No. 42/2021 con COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A.

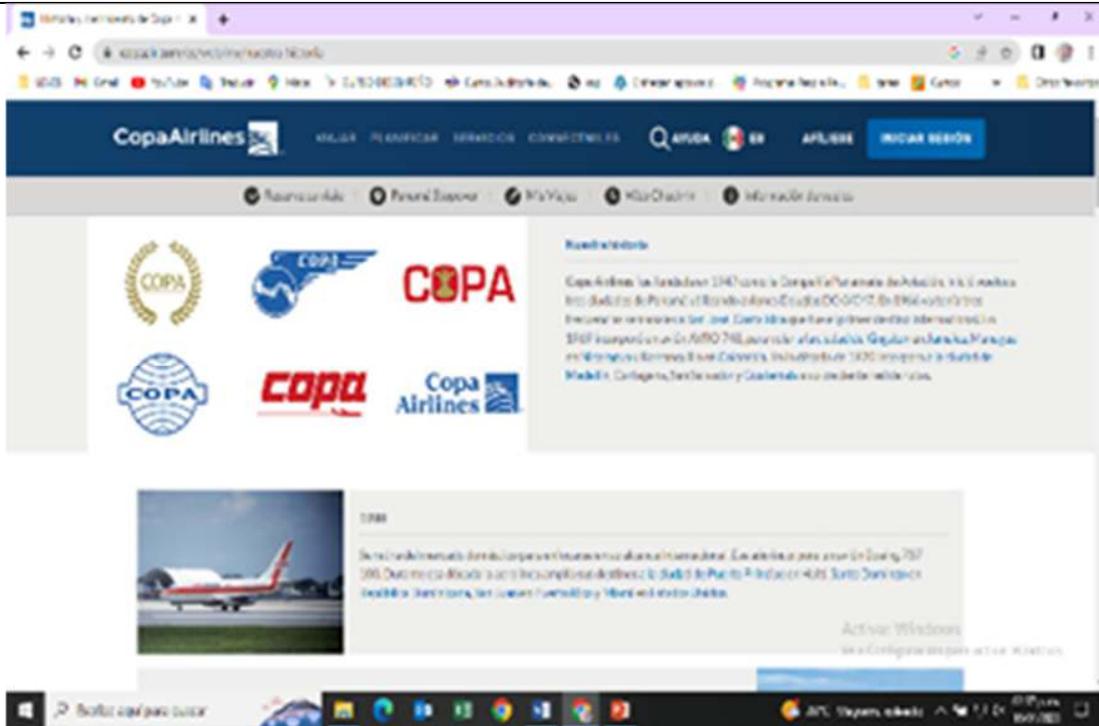
Ruta área de Panamá a Cancún

Fecha de contrato: 20 de julio de 2021.

Vigencia: 20 de julio al 30 de noviembre de 2021.

Inversión: \$200,000.00 USD.

La misma se divide de la siguiente manera: El Consejo aportará la cantidad de \$100,000 USD, y el socio \$100,000 USD.



Objeto:

El objeto del presente convenio es llevar a cabo un plan de medios para promover la nueva ruta aérea operada por el socio de la ciudad de Panamá a la ciudad de Cancún, para que, mediante diversas acciones promocionales y publicitarias en los mercados de Panamá, Colombia y Brasil, se convierta en un generador de turistas para el Estado de Quintana Roo.

Consistirá en diversas acciones, tales como, medios online, revista Panorama, RRSS, Email marketing de CM, PW banner, copa.com, Destination Guide Banner, SEM, Landing page, Meios ffiline: Copa Club, CTO, Boletos Aéreos, OOH Billboards.

<https://www.copaair.com/es/web/mx/nuestra-historia>



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Convenio de colaboración No. CPTQ 43/2021 con AS DEPORTE, S.A. DE C.V.

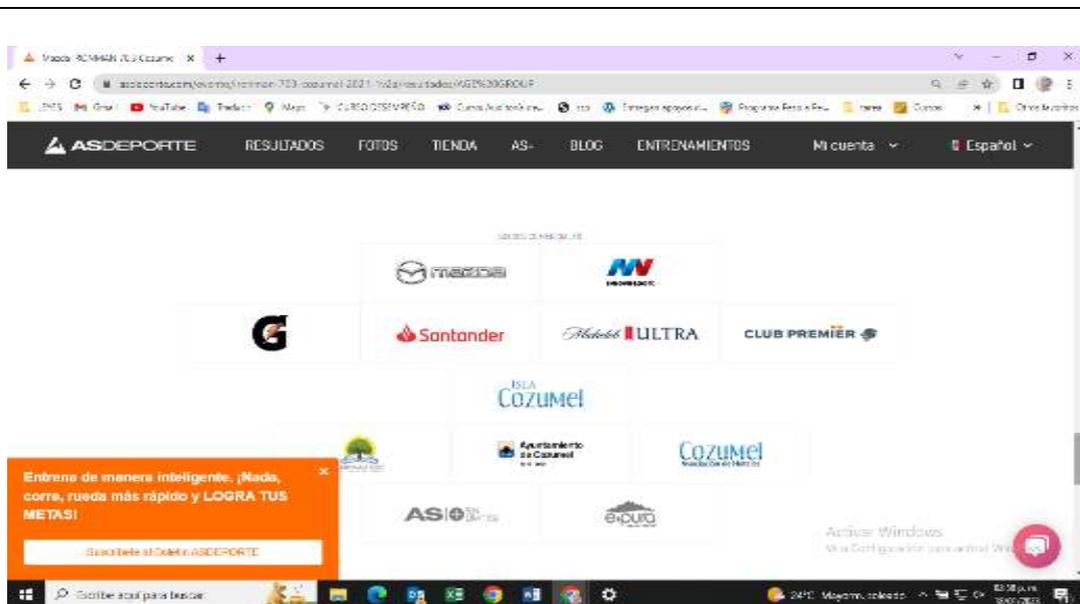
Eventos denominados IRONMAN 70.3 COZUMEL E IRONMAN COZUMEL

Fecha de contrato: 12 de abril de 2021.

Vigencia: 20 de julio al 30 de noviembre de 2021.

Inversión: \$200,000.00 USD.

La misma se divide de la siguiente manera: El Consejo aportará la cantidad de \$100,000 USD, y el socio \$100,000 USD.



Objeto:

El Consejo se compromete con AS DEPORTE S.A. DE C.V. en apoyar con la organización de los eventos denominados IRONMAN 70.3 COZUMEL e IRONMAN COZUMEL 2021, los cuales serán generadores de visitantes al citado evento y al Estado de Quintana Roo y por virtud del presente convenio.

El IRONMAN 70.3 COZUMEL son triatlones internacionales; a realizar en el Municipio de Cozumel Quintana Roo en el año 2021.

Obligación del organizador:

Se compromete a incluir el logotipo que el Consejo le notifique por escrito a AS DEPORTE por lo menos 60 días antes de la implementación o uso del mismo.

Así como también las siguientes acciones:

- ✓ Notas de prensa, revistas y redes sociales
- ✓ Links de página web
- ✓ Medios de prensa registrados en el evento materia digital en audio y/o video generado
- ✓ Información relativa de los eventos

Página principal del organizador:

<https://asdeporte.com/evento/ironman-703-cozumel-2021-1v2a/resultados/AGE%20GROUP>



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Convenio de colaboración No. CPTQ 46/2021 con PARADISE SPORTS MANAGEMENT, S. DE R.L. DE C.V.

Evento GFNY COZUMEL

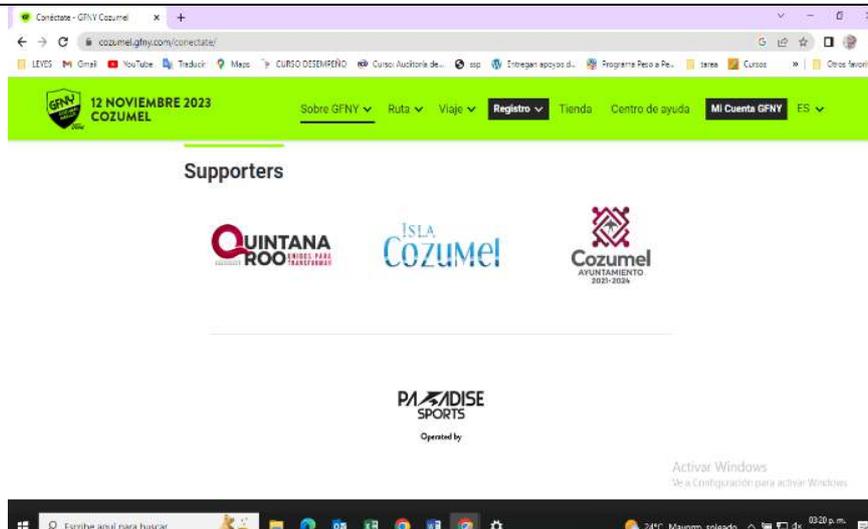
Fecha de contrato: 12 de julio de 2021.

Vigencia: 12 de julio al 22 de noviembre de 2021.

Inversión: \$9,000,000.00 pesos.

La misma se divide de la siguiente manera:

2018:	\$2,000,000.00
2019:	\$2,000,000.00
2020:	\$2,500,000.00
2021:	\$2,500,000.00



Objeto:

"EL CONSEJO" se compromete con "EL ORGANIZADOR" en apoyar con la organización de "EL EVENTO" denominado "GFNY COZUMEL", el cual será un generador de visitantes al citado evento y al Municipio de Cozumel Quintana Roo; y por virtud del presente convenio, EL ORGANIZADOR ofrece a "EL CONSEJO" aprovechamiento de los beneficios como patrocinador del mismo.

"EL ORGANIZADOR" se obliga a presentar "EL EVENTO" denominado "GFNY COZUMEL" que es una carrera ciclista internacional perteneciente a la franquicia GFNY misma que se celebrará en la isla de Cozumel, Municipio del mismo nombre del Estado de Quintana Roo, de manera anual para los años 2018, 2019, 2020 y 2021.

El organizador se compromete a otorgar al Consejo presencia de marca a lo largo de todo el evento, distribuida en Promoción (impresiones de anuncios mensajes de medios sociales, logotipo en videos promocionales, logotipo en el sitio web GFNY Cozumel, entre otros), EXPO(publicidad en la revista oficial de la Carrera, colocación de logotipo en co-branding en todas las pancartas de las calles y de la expo, entre otros), trayecto de la carrera (logo exclusivo en matrícula delantera, número de competidor, aparición en podio, estaciones de ayuda, vehículo oficial de la carrera, etc.).

Página principal del evento <https://cozumel.gfny.com/conectate/>



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



AGENDA MODIFICADA DE CONTRATO DE PATROCINIO SUSCRITO ENTRE REIAL CLUB DEPORTIU ESPANYOL DE BARCELONA S.A.D. (RCDE) Y EL FIDEICOMISO DE PROMOCION TURISTICA DE SOLIDARIDAD COZUMEL Y RIVIERA MAYA

Fecha: 30 de junio de 2018.

Vigencia: 25 de agosto al 30 de junio de 2023.

Inversión: \$5,700,000.00 euros.

“Con efectos desde la fecha de suscripción de la presente Adenda, el Fideicomiso de Promoción Turística cede y transmite, irrevocable y totalmente, a favor del Consejo de Quintana Roo, que la acepta expresamente, su posición contractual y estatus de “Patrocinador” en el Contrato de Patrocinio, subrogándose el Consejo de Quintana Roo, íntegramente y sin reserva de clase alguna, en la posición contractual del Fideicomiso de Promoción Turística frente a RCDE como contraparte de dicho Contrato de Patrocinio e identificado en el mismo como el Patrocinador.

RCDE se obliga frente al patrocinador a colaborar en la ejecución de las actuaciones publicitarias con la extensión y en los términos que figuren en el Anexo I.

Obligaciones del patrocinador

6.1.5. En el supuesto que en la página web del RCDE, actualmente www.rcdespanyol.com se incorporaran contenido del Patrocinador, el RCDE deberá dar su aprobación según las reglas indicadas anteriormente.”

<https://shop.rcdespanyol.com/ca/1569-equipacions-2022-23>



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Con base en lo antes descrito, se determinó que el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo efectuó convenios y contratos con otros entes interesados en incrementar la afluencia turística en el Estado de Quintana Roo. No obstante, no se identificó la evaluación de los resultados y el impacto de la celebración de dichos convenios y contratos relacionados con la promoción turística en el Estado.

Derivado del análisis anterior, se determinaron las siguientes observaciones:

6. El Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo no proporcionó evidencia que permita verificar que sus programas se ejecutaron con base en acciones y procesos de mejora continua, de manera planificada y organizada, en apego a los principios de cooperación, promoción, eficacia, economía, transparencia, honradez, legalidad, publicidad e imparcialidad.
7. El Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo presentó inconsistencias al utilizar el signo distintivo Caribe Mexicano con un diseño distinto al registrado ante el IMPI.
8. El Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo no proporcionó evidencia que sustente la aplicación de encuestas a turistas en los destinos señalados.

Recomendación de Desempeño.

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda al Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, lo siguiente:

21-AEMD-A-030-062-R04-05 Recomendación

El Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo deberá proporcionar un plan de acción, programa de trabajo, y/o algún otro instrumento de control, en los que se incluyan objetivos, metas, estrategias y prioridades; así como la asignación de recursos, responsables y los tiempos de ejecución, con el fin de evaluar los resultados de las acciones de promoción turística.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo estableció como fecha compromiso para la atención a la recomendación 21-AEMD-A-030-062-R04-05 el 28 de julio de 2023. Por lo antes expuesto, la atención a la recomendación de desempeño queda en **seguimiento**. Respecto a las observaciones 7 y 8, estas quedaron **atendidas**.

Normatividad relacionada con las observaciones

Decreto por el que se reforma integralmente el Decreto por el que se crea el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.

Informes 2021 -Perfil y Comportamiento del Turista- (Bacalar, Cancún, Caribe Mexicano, Grand Costa Maya. Costa Mujeres, Cozumel, Holbox, Isla Mujeres, Playa del Carmen, Puerto Morelos y Tulum).

Informes trimestrales del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, correspondientes al ejercicio fiscal 2021.

I.4. SÍNTESIS DE LAS JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES PRESENTADAS POR EL ENTE FISCALIZADO

Derivado de la fiscalización realizada por esta Auditoría Superior del Estado y en cumplimiento al artículo 38 fracción VI de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, se notificó al ente auditado los resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, presentando las justificaciones y aclaraciones correspondientes en reunión de trabajo efectuada, las cuales fueron analizadas y valoradas con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones referidas, realizando una síntesis de ellas y emitiendo, conforme lo establece la Ley en mención, las recomendaciones para efectos del Informe Individual de Auditoría de la Cuenta Pública del ejercicio 2021.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



1.5. TABLA DE JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES DE LOS RESULTADOS

Auditoría de Desempeño al cumplimiento de funciones sustantivas, 21-AEMD-A-GOB-030-062		
Concepto	Justificación, Aclaración y/o Acuerdos	Atención
1. Control Interno 1.1 Marco Normativo	Se estableció como fecha compromiso para la atención de la recomendación 21-AEMD-A-030-062-R01-01 , el 21 de noviembre del 2023.	Seguimiento
2. Presupuesto basado en Resultados (PbR) 2.1 Evaluación de la Matriz de Indicadores para Resultado	Se estableció como fecha compromiso para la atención de la recomendación 21-AEMD-A-030-062-R02-02 el 28 de julio del 2023.	Seguimiento
3. Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) 3.1 Cumplimiento de objeto y metas	Se estableció como fecha compromiso para la atención de las recomendaciones 21-AEMD-A-030-062-R03-03 y 21-AEMD-A-030-062-R03-04 el 27 de octubre y 28 julio del 2023 respectivamente.	Seguimiento
4. Promoción turística 4.1 Acciones de promoción turística	Se estableció como fecha compromiso para la atención de la recomendación 21-AEMD-A-030-062-R04-05 el 28 de julio del 2023.	Seguimiento
<p>Recomendación de Desempeño: Es el tipo de sugerencias que se emite a los Entes Públicos Fiscalizados para promover el cumplimiento de los objetivos y metas de las instituciones, sus 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: Las observaciones que fueron atendidas con la información remitida o de acuerdo a las justificaciones presentadas por los Entes Públicos Fiscalizados en atención a los resultados finales y las observaciones preliminares.</p> <p>No atendido: Las observaciones que no se atendieron ni se justificaron en la reunión de trabajo por los Entes Públicos Fiscalizados.</p> <p>Seguimiento: Las observaciones en las que se estableció una fecha compromiso por parte de los Entes Públicos Fiscalizados para su atención en la mejora e implementación de las recomendaciones.</p>		



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



II. DICTAMEN DEL INFORME INDIVIDUAL DE AUDITORÍA

En cumplimiento con el artículo 38 fracción I, se emite el presente dictamen con fecha 10 de febrero de 2023, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por el ente público fiscalizado de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada con el fin de fiscalizar las acciones implementadas para el cumplimiento de funciones sustantivas.

En opinión de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo se identificaron fortalezas, áreas de mejora y debilidades que se deberán atender como parte de las recomendaciones emitidas.

Se identificaron fortalezas en materia de control interno, en la actualización, homologación e inclusión del enfoque de Presupuesto basado en Resultados en su Marco Normativo, sin embargo, presentaron debilidad al no contar con sus Manuales de Organización y de Procedimientos, en los que se establezcan las distintas actividades en las que intervienen las diferentes unidades administrativas.

En materia de Presupuesto basado en Resultados (PbR), se identificaron debilidades en la implementación de la Metodología de Marco Lógico (MML) al diseñar la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario E052 – Impulso a la Promoción, la cual presenta áreas de mejora en el establecimiento de los resúmenes narrativos, indicadores, medios de verificación y supuestos, por lo que se recomienda adecuar la correspondiente en ejercicios fiscales futuros con base en dicha metodología; lo anterior, en coordinación con la Secretaría de Finanzas y Planeación, para que de esta manera se establezcan, de manera correcta, las relaciones de causa-efecto en todos los niveles de la MIR, así como para lograr la correspondencia de cada uno de ellos con los factores externos que pueden afectar su ejecución y posterior desempeño.

Referente al Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), se identificó que el Ente presento áreas de mejora en el cumplimiento de objetivos y metas del programa presupuestario E052 - Impulso a la Promoción, al obtener sobrecumplimientos e incumplimientos, así como en sustentar con evidencia el avance reportado en dicho programa presupuestario, por lo que se recomienda realizar acciones encaminadas a



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



fortalecer la programación anual y monitorear las metas de manera continua, a fin de plantearlas adecuadamente y conforme a los requerimientos de dichos programas.

Se identificaron fortalezas referentes al cumplimiento de las funciones sustantivas del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo al verificar que promovió la actividad turística utilizando las marcas registradas de los destinos turísticos mediante su colocación en medios de comunicación, los cuales, de acuerdo con el ente, sirvieron de apoyo y asistencia a los visitantes al brindarles información y servicios inherentes de dicha actividad, fomentando los atractivos y servicios que ofrecen los diversos destinos en el Estado, con diseños y contenidos realizados para tal efecto. En este sentido, realizó actividades mediante campañas de promoción, contratos y convenios con organizaciones, webinars, ferias y eventos, con el fin de atraer a turistas potenciales. No obstante, presentó debilidad en proporcionar evidencia que permita verificar que sus programas se ejecutaron con base en acciones y procesos de mejora continua, de manera planificada y organizada.

Con la fiscalización y la atención de las recomendaciones de desempeño se contribuirá a que el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo aplique las áreas de mejora y subsane las debilidades detectadas, a fin de coadyuvar en la mejora de su control interno, en la correcta elaboración de sus Matrices de Indicadores para Resultados como herramienta de planeación, haciendo uso apropiado de la Metodología de Marco Lógico, además de contribuir al seguimiento y control de los programas presupuestarios, desde la definición de los objetivos y metas y las asignaciones de presupuesto, hasta la ejecución y evaluación de los programas; y por último, al fortalecimiento de la planeación y las acciones encaminadas a la promoción de los destinos turísticos del Estado de Quintana Roo.

EL AUDITOR SUPERIOR DEL ESTADO

M. EN AUD. MANUEL PALACIOS HERRERA