



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## Í N D I C E

## PÁGINA

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>I. AUDITORÍA DE DESEMPEÑO AL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS CON BASE EN INDICADORES DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS, 21-AEMD-A-GOB-018-033 .....</b>	<b>4</b>
<b>I.1 ANTECEDENTES.....</b>	<b>4</b>
<b>I.2. ASPECTOS GENERALES DE AUDITORÍA.....</b>	<b>9</b>
<b>A. Título de la auditoría .....</b>	<b>9</b>
<b>B. Objetivo.....</b>	<b>9</b>
<b>C. Alcance .....</b>	<b>9</b>
<b>D. Criterios de Selección.....</b>	<b>10</b>
<b>E. Áreas Revisadas.....</b>	<b>10</b>
<b>F. Procedimientos de Auditoría Aplicados .....</b>	<b>10</b>
<b>G. Servidores Públicos que intervinieron en la Auditoría .....</b>	<b>11</b>
<b>I.3. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN EFECTUADA.....</b>	<b>12</b>
<b>A. Resumen general de observaciones y recomendaciones emitidas en materia de desempeño .....</b>	<b>12</b>
<b>B. Detalle de Resultados .....</b>	<b>13</b>
<b>I.4. COMENTARIOS DEL ENTE FISCALIZADO .....</b>	<b>66</b>
<b>I.5. TABLA DE JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>66</b>
<b>II. DICTAMEN DEL INFORME INDIVIDUAL DE AUDITORÍA.....</b>	<b>67</b>



# 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 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, con el objeto de hacer un análisis de las Cuentas Públicas a efecto de poder rendir el presente Informe a esta H. XVI 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 de la **Secretaría de Turismo**, 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 la **Secretaría de Turismo**, 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 de la **Secretaría de Turismo**.

En la Cuenta Pública del H. Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, correspondiente al ejercicio fiscal 2021, se encuentra reflejado el ejercicio del gasto público de la administración pública central, integrada por el despacho del Gobernador, incluidos sus órganos administrativos desconcentrados, organismos públicos descentralizados y las dependencias, dentro de las cuales se encuentra la **Secretaría de Turismo**, registrando la aplicación de recursos estatales y federales.

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 de la **Secretaría de Turismo**, correspondiente al ejercicio fiscal 2021, se denomina **Auditoría de Desempeño al cumplimiento de objetivos y metas con base en indicadores de programas presupuestarios 21-AEMD-A-GOB-018-033**, y notificada en fecha 24 de marzo de 2022, mediante la Orden de Auditoría, Visita e Inspección con número de oficio ASEQROO/ASE/AEMD/0456/03/2022.

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, 38, 40, 41, 42, 61 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 de la **Secretaría de Turismo**, correspondiente al ejercicio fiscal 2021.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## I. AUDITORÍA DE DESEMPEÑO AL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS CON BASE EN INDICADORES DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS, 21-AEMD-A-GOB-018-033

### I.1 ANTECEDENTES

En los últimos treinta años, economías de diversos países rompieron paradigmas en cuanto al enfoque de la administración de los recursos públicos, por dos razones principales:

- ◆ La necesidad de hacer más con los mismos recursos, y
- ◆ La necesidad de rendir cuentas a los ciudadanos, cada vez más exigentes con la eficiencia, en la asignación y uso de los recursos públicos.

Como resultado, surge el enfoque de Gestión para Resultados (GpR). La GpR es un modelo de cultura organizacional, directiva y de desempeño institucional que pone más énfasis en los resultados que en los procedimientos. Aunque también interesa cómo se hacen las cosas, cobra mayor relevancia qué se hace, qué se logra y cuál es su impacto en el bienestar de la población; es decir, la creación de valor público.

En el marco de la GpR y con fundamento en el marco constitucional y legal, a partir de 2006 y hasta 2008, se implantó en la Administración Pública Federal (APF) el Presupuesto basado en Resultados (PbR), procurando la alineación entre la planeación, la programación, el presupuesto, el control, el ejercicio, el seguimiento y la evaluación del gasto público. De 2009 en adelante, se está llevando a cabo la consolidación de dicha iniciativa.

El PbR es un proceso basado en consideraciones objetivas sobre los resultados esperados y alcanzados para la asignación de recursos, con la finalidad de fortalecer la calidad del diseño y gestión de las políticas, programas públicos y desempeño institucional, cuyo aporte sea decisivo para generar las condiciones sociales, económicas y ambientales para el desarrollo nacional sustentable; en otras palabras, el PbR busca elevar la cobertura y la calidad de los bienes y servicios públicos, cuidando la asignación de recursos particularmente a los que sean prioritarios y estratégicos para obtener los resultados esperados.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Asimismo, dentro de este contexto la Metodología de Marco Lógico (MML) es una herramienta que facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución, monitoreo y evaluación de programas y proyectos. Su uso permite:

- ◆ Presentar de forma sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad;
- ◆ Identificar y definir los factores externos al programa que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos;
- ◆ Evaluar el avance en la consecución de los objetivos, así como examinar el desempeño del programa en todas sus etapas.

La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) se ha constituido en la base para el diseño de indicadores en México. La Metodología de Marco Lógico (MML) (plataforma para la construcción de la MIR) permite alinear los objetivos de los programas presupuestarios con los objetivos estratégicos de las dependencias y entidades federales y con el Plan Nacional de Desarrollo. La MIR es un instrumento clave para la planeación dado que proporciona información para el monitoreo y evaluación de resultados<sup>1</sup>.

La asignación adecuada de los recursos y el desarrollo de los presupuestos con perspectiva de género han sido motivo recurrente de preocupación de diversos compromisos internacionales y regionales relacionados con los derechos y el empoderamiento de las mujeres, y la igualdad de género<sup>2</sup>.

El año 2008 fue un parteaguas para el presupuesto establecido con perspectiva de género, debido que a partir de ese año el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación incorpora un anexo específico donde se etiquetan recursos para la igualdad entre mujeres y hombres, para atender necesidades básicas de las mujeres y disminuir las brechas de desigualdad de género<sup>3</sup>.

Derivado de lo anterior, los Entes Públicos deberán impulsar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, así como la erradicación de la violencia de género, para lograr la transversalidad de la Perspectiva de Género en la planeación,

<sup>1</sup> Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores Instrumentos Principales para el Monitoreo de Programas Sociales de México.

<sup>2</sup> Presupuesto con perspectiva de género en el nivel federal y estatal en México, págs. 9 y 16.

<sup>3</sup> *Ibidem*.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



diseño, programación, aplicación, seguimiento y evaluación de los programas presupuestarios, proyectos y acciones de la Administración Pública Estatal<sup>4</sup>. El gobierno de Quintana Roo impulsa programas presupuestarios con perspectiva de género a través de la Actualización del Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2016-2022.

Desde la perspectiva igualitaria de oportunidades administrativas y de responsabilidad hacendaria, la metodología de Presupuesto basado en Resultados que aplicará el presente gobierno, a través del Plan antes mencionado, propone enfrentar la asignación irracional e inercial del gasto público, cambiar la verticalidad de las decisiones en materia de planeación y gestión gubernamental, reforzar los esquemas de transparencia y rendición de cuentas, pero ante todo, coadyuvar para que el gobierno estatal, en coordinación con los otros órdenes de gobierno sean aliados de los ciudadanos en el diseño y aplicación de políticas públicas orientadas a la generación de valor público<sup>5</sup>.

Quintana Roo enfrenta un contexto complejo ante la fragilidad de los sistemas de planeación, programación, seguimiento, evaluación y control, vinculado a la ausencia de técnicas, que en conjunto obligan a la revisión minuciosa de la acción gubernamental; esta situación ha generado que los errores cometidos históricamente sean expuestos en la vitrina pública del contexto nacional<sup>6</sup>.

El modelo de gobierno de la administración 2016-2022 está sustentado en la Gestión para Resultados (GpR), dando pauta a consolidar al Presupuesto basado en Resultados (PbR) y al Sistema de Evaluación al Desempeño (SED), de una manera operable al integrar los resultados para la toma de decisiones del proceso de programación, presupuestación, seguimiento, evaluación, control, rendición de cuentas y transparencia al interior y exterior de la administración pública<sup>7</sup>.

La **Secretaría de Turismo** es una dependencia auxiliar del Poder Ejecutivo del Estado que tiene el desempeño de las atribuciones y facultades que le confieren la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo; el Acuerdo de Descentralización de Funciones suscrito entre la Secretaría de Turismo del Gobierno

<sup>4</sup> Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el Ejercicio Fiscal 2021, artículo 96.

<sup>5</sup> Actualización del Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2016-2022, págs. 174 y 175.

<sup>6</sup> Ibídem.

<sup>7</sup> Actualización del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022(PED), Pág.399.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Federal y el Gobierno del Estado de Quintana Roo; la Ley General de Turismo; la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo; y otras leyes, así como los reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos que expida el Titular del Poder Ejecutivo<sup>8</sup>.

Tiene como objetivo dirigir las políticas estatales en materia turística, realizar estudios para aprovechar racionalmente y para fines turísticos los recursos naturales del Estado, proponer la declaración de zonas turísticas en el Estado, apoyar, controlar y supervisar la prestación de los servicios turísticos en el Estado, establecer mecanismos de información y orientación al turista y dirigir acciones de atención y protección al mismo<sup>9</sup>.

El artículo 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo establece que a la **Secretaría de Turismo** corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

- Establecer, conducir, supervisar y difundir, en coordinación con las autoridades competentes, la política de desarrollo y promoción de la actividad turística estatal, con base en la legislación y los criterios y normatividad que determine el Titular del Poder Ejecutivo del Estado.
- Coordinar, regular y evaluar el Sistema Estatal de Desarrollo Turístico, procurando que, en su instrumentación, aplicación y supervisión, participen las diferentes unidades de la Dependencia y las entidades del sector, con información y programas específicos de su competencia, que se vinculen con las metas y objetivos del programa y el sistema estatal a cargo del Sector; asimismo, fomentar que en el desarrollo del Sistema y programas a su cargo se promueva y asegure la participación ciudadana.
- Concertar y promover con la Federación los programas, acciones y recursos que se emprendan en el Estado para desarrollar el turismo en la Entidad e impulsar su transformación económica y social, otorgando prioridad a las zonas del Estado con mayor potencialidad turística, asegurando la preservación del medio ambiente y el desarrollo sustentable, así como la extensión de los beneficios a los distintos sectores de la población y las diversas regiones del Estado. Igualmente, fomentar, junto con las autoridades competentes, las zonas de

<sup>8</sup> Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, art. 1.

<sup>9</sup> Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, art. 42.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



desarrollo turístico del Estado y formular coordinadamente con las dependencias federales y locales correspondientes, la declaratoria respectiva.

- Instrumentar, mantener y actualizar la información estadística relacionada con el turismo estatal y difundirla; así como operar y optimizar el Sistema de Información Turística Estatal.
- Promover y apoyar el desarrollo de la infraestructura turística estimulando la participación de los sectores de la población involucrados; así como la formación del personal especializado que precise el desarrollo del sector, con el objetivo de elevar la calidad en la prestación de los servicios turísticos; además apoyar y estimular la formación de asociaciones, patronatos, comités y demás organismos que auspicien el turismo social y los proyectos turísticos en el medio rural.
- Proporcionar información y orientación a los turistas cubriendo los centros de mayor afluencia, carreteras y terminales de transporte aéreo, terrestre y marítimo, según se requiera, así como instalar, coordinar y dirigir módulos de información. Cuando algunas de estas acciones se descentralicen a las autoridades municipales, establecer los mecanismos de coordinación, apoyo y capacitación requeridos.
- Consolidar mecanismos para la promoción, la concertación y la difusión de programas de desarrollo turístico, con los sectores, público, social y privado.

La **Secretaría de Turismo** tiene como misión “conducir y establecer los criterios y políticas para la promoción y desarrollo de la actividad turística del Estado con la participación de las diferentes instancias de gobierno y sectores privados, mediante la realización de actividades de planeación, capacitación turística, vigilancia de la operación de los servicios turísticos y protección turística; en tanto que su visión es “fomentar la promoción y desarrollo turístico en el Estado, dentro de un marco de desarrollo ordenado y de certidumbre entre todos los agentes involucrados en la actividad turística<sup>10</sup>”.

Dentro de este marco, de acuerdo con el artículo 16 fracción II del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el Ejercicio Fiscal 2021, se aprobó a la **Secretaría de Turismo** la cantidad de **\$51,042,128.00** (Cincuenta y un

<sup>10</sup> Secretaría de Turismo. Consultado en: <https://qroo.gob.mx/sedetur2/mision-y-vision/>





# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



millones cuarenta y dos mil ciento veintiocho pesos 00/100 M.N.)<sup>11</sup>. En los Anexos del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el ejercicio fiscal 2021, se establece que a la **Secretaría de Turismo** le corresponde la implementación de los siguientes Programas Presupuestarios<sup>12</sup>:

• E019 – Diversificación y Desarrollo Turístico	\$	20,845,545.00
• E021 – Sustentabilidad y Cultura Turística	\$	3,404,801.00
• E022 – Impulso a la Promoción	\$	6,574,296.00
• M001 – Gestión y Apoyo Institucional	\$	20,217,486.00
	<b>Total</b>	<b>51,042,128.00</b>

## I.2. ASPECTOS GENERALES DE AUDITORÍA

### A. Título de la auditoría

La auditoría que se realizó en materia de desempeño a la **Secretaría de Turismo**, de manera especial y enunciativa mas no limitativa, fue la siguiente:

**Auditoría de Desempeño al cumplimiento de objetivos y metas con base en indicadores de programas presupuestarios 21-AEMD-A-GOB-018-033**

### B. Objetivo

Fiscalizar el diseño y cumplimiento de los objetivos y metas, con base en los indicadores de los programas presupuestarios.

### C. Alcance

La auditoría se basó en el estudio general de las acciones emprendidas por la **Secretaría de Turismo** para la evaluación de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), el cumplimiento de objetivos y metas de los programas presupuestarios y la

<sup>11</sup> Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el Ejercicio Fiscal 2021, artículo 16 fracción II, págs. 7 y 8. Recuperado de: <http://documentos.congresoqroo.gob.mx/leyes/L229-XVI-20201219-11620201219078-presupueesto.pdf>.

<sup>12</sup> Anexos del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el Ejercicio Fiscal 2021, págs. 894-895. Recuperado de: [http://148.235.173.216:8081/presupuesto\\_egresos/2021/Anexos\\_del\\_Presupuesto\\_de\\_Egresos\\_2021.pdf](http://148.235.173.216:8081/presupuesto_egresos/2021/Anexos_del_Presupuesto_de_Egresos_2021.pdf).



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



incorporación de la perspectiva de género en la planeación, diseño y programación de sus programas presupuestarios.

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 la Secretaría de Turismo, 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.

## E. Áreas Revisadas

- Dirección de Planeación y Desarrollo Turístico
- Dirección Administrativa

## F. Procedimientos de Auditoría Aplicados

### Eficiencia

#### 1. Presupuesto basado en Resultados

##### 1.1 Evaluación de la Matriz de Indicadores para Resultados

1.1.1. Analizar la Matriz de Indicadores para Resultados de los programas presupuestarios E019 – Diversificación y Desarrollo Turístico, E021 – Sustentabilidad y Cultura Turística, E022 – Impulso a la Promoción y M001 – Gestión y Apoyo Institucional, con el fin de determinar si se implementó



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



adecuadamente la Metodología de Marco Lógico, cumpliendo con la Lógica Vertical y la Lógica Horizontal.

## Eficacia

### 2. Sistema de Evaluación del Desempeño

#### 2.1. Cumplimiento de objetivos y metas

- 2.1.1 Verificar el nivel de cumplimiento reportado de los objetivos y metas de los programas presupuestarios E019 – Diversificación y Desarrollo Turístico, E021 – Sustentabilidad y Cultura Turística, E022 – Impulso a la Promoción y M001 – Gestión y Apoyo Institucional, establecidos en el FESIPPRES, de acuerdo con los parámetros de semaforización determinados por la Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN).
- 2.1.2 Analizar la evidencia correspondiente al cumplimiento de los objetivos y metas de los programas presupuestarios E019 – Diversificación y Desarrollo Turístico, E021 – Sustentabilidad y Cultura Turística, E022 – Impulso a la Promoción y M001 - Gestión y Apoyo Institucional, a fin de corroborar si sustenta el nivel de cumplimiento reportado en el SIPPRES.

## Eficacia

### 3. Planeación, Diseño y Programación

#### 3.1. Incorporación de la perspectiva de género

- 3.1.1 Analizar y determinar si la SEDETUR incluyó la perspectiva de género en la planeación, diseño y programación de sus programas presupuestarios establecidos con perspectiva de género E019 – Diversificación y Desarrollo Turístico, E021 – Sustentabilidad y Cultura Turística y E022 – Impulso a la Promoción.

## G. Servidores Públicos que intervinieron en la Auditoría

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, se encuentra referido en la orden emitida con oficio número ASEQROO/ASE/AEMD/0456/03/2022, siendo los servidores públicos a cargo de coordinar y supervisar la auditoría, los siguientes:



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



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”.

## 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, 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 3 resultados de la fiscalización correspondientes a la **Auditoría de Desempeño al cumplimiento de objetivos y metas con base en indicadores de programas presupuestarios**, que generaron 4 observaciones. De lo anterior se deriva lo siguiente:

#### Observaciones Emitidas

<b>Total</b>	<b>4</b>
<b>Atendidas</b>	<b>0</b>
<b>En seguimiento</b>	<b>4</b>

#### Recomendaciones Emitidas

<b>Total</b>	<b>4</b>
--------------	----------



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## B. Detalle de Resultados

### Resultado Número 1.

#### Eficiencia

#### 1. Presupuesto basado en Resultados

##### 1.1 Evaluación de la Matriz de Indicadores para Resultados

#### 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 destinados<sup>13</sup>. 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 desarrollo<sup>14</sup>.

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 Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y del proceso de programación, y son parte medular para el logro o fracaso de los objetivos institucionales<sup>15</sup>.

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

<sup>13</sup> Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, artículo 166.

<sup>14</sup> Ley General de Contabilidad Gubernamental, artículo 54.

<sup>15</sup> Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, SEFIPLAN, pág. 3.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



resultados, describir los riesgos que podrían afectar la ejecución del mismo o las condiciones externas necesarias para el éxito del programa<sup>16</sup>.

De acuerdo con el “Anexo 10.8 Presupuesto de Egresos 2021 según el Clasificador por Fuentes de Financiamiento del CONAC” de los Anexos del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el ejercicio fiscal 2021, a la Secretaría de Turismo (SEDETUR) le corresponde un presupuesto total de \$51,042,128.00 (Cincuenta y un millones cuarenta y dos mil ciento veintiocho pesos 00/100 M.N.)<sup>17</sup>, distribuido en los siguientes programas presupuestarios:

**Tabla 1.** Presupuesto asignado a los programas presupuestarios

Programas presupuestarios	Presupuesto asignado	Presupuesto modificado
1. E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico	\$20,845,545.00	\$17,410,965.04
2. E021 - Sustentabilidad y Cultura Turística	\$3,404,801.00	\$3,706,392.33
3. E022 - Impulso a la Promoción	\$6,574,296.00	\$6,452,640.16
4. M001 - Gestión y Apoyo Institucional	\$20,217,486.00	\$24,736,536.61
<b>Total</b>	<b>\$51,042,128.00</b>	<b>\$52,306,534.14</b>

**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en los “Anexos del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo para el ejercicio fiscal 2021”, e Informe de Presupuesto a nivel Componente- Programa Presupuestario de enero a diciembre del 2021, proporcionado por el Ente.

De los programas presupuestarios presentados en la Tabla 1, la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo (ASEQROO) seleccionó como muestra para el análisis de la MIR el programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico, por tener \$20,845,545.00 (Veinte millones ochocientos cuarenta y cinco mil quinientos cuarenta y cinco pesos 00/100 M.N.), equivalente al 41 % del total del presupuesto asignado a la SEDETUR.

Con motivo de la auditoría al desempeño denominada 21-AEMD-A-GOB-018-033, Auditoría de Desempeño al cumplimiento de objetivos y metas con base en indicadores de programas presupuestarios, programada para la **Secretaría de Turismo**, establecida en el Programa Anual de Auditorías, Visitas e Inspecciones 2022, correspondiente a la cuenta pública 2021, la Auditoría Superior del Estado solicitó, mediante oficio número ASEQROO/ASE/AEMD/0323/03/2022 de fecha 01 de marzo de 2022, información referente a las Matrices de Indicadores para Resultados, así como

<sup>16</sup> Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados del Gobierno del estado de Quintana Roo, SEFIPLAN, pág. 5.

<sup>17</sup> Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el Ejercicio Fiscal 2021, artículo 16 fracción II, págs. 7 y 8. Recuperado de: <http://documentos.congresoqroo.gob.mx/leyes/L229-XVI-20201219-I1620201219078-presupuesto.pdf>.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



las fichas técnicas de los indicadores contenidos en dichas matrices, correspondientes al ejercicio fiscal 2021.

Por su parte, la Secretaría de Turismo proporcionó información mediante oficio número SEDETUR/DST/0107/III/2022 de fecha 08 de marzo de 2022, procediendo al análisis de dicha información durante el proceso de ejecución de auditoría.

Con el objetivo de verificar que la SEDETUR haya elaborado la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico, implementando la Metodología de Marco Lógico (MML), cumpliendo con la Lógica Vertical y la Lógica Horizontal, se analizó el diseño de dicha matriz y de sus indicadores, obteniendo lo siguiente:

**Tabla 2.** Resumen del Análisis de la MIR del programa E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico

Número de Indicadores	Resumen narrativo		Indicador		Medios de verificación		Supuestos	
	Adecuado	Con área de mejora	Adecuado	Con área de mejora	Suficiente	Con área de mejora	Adecuado	Con área de mejora
30	16	14	17	13	0	30	27	3
%	53	47	57	43	0	100	90	10

**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en la Matriz de Indicadores para Resultados 2021 del programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico, de la Secretaría de Turismo.

De lo anterior, se desglosan los siguientes resultados:

- Objetivo o Resumen Narrativo:* El 53 % del resumen narrativo de los indicadores es adecuado, en tanto que el 47 % presenta áreas de mejora.
- Indicador:* El 57 % de los indicadores es adecuado, mientras que el 43 % tiene áreas de mejora.
- Medios de verificación:* El 100 % presenta áreas de mejora.
- Supuestos:* El 90 % de los supuestos de los indicadores es adecuado, mientras que el 10 % presenta áreas de mejora.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



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 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. Dentro de este marco, los resultados del análisis muestran las siguientes áreas de mejora:

- a) **Resumen Narrativo:** Se verificó la estructura y/o sintaxis de los objetivos de la MIR, así como las relaciones causales entre estos, en sus distintos niveles: Fin, Propósito, Componentes y Actividades. Del resultado de la valoración, se determinó que el 47 % presentó áreas de mejora en los siguientes aspectos:

**Tabla 3.** Áreas de mejora del Resumen Narrativo

Programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico					
Niveles de la MIR	Resumen narrativo	No presenta claridad	No cumple con la sintaxis	No cumple con la relación causa-efecto	Observaciones
Propósito	El estado de Quintana Roo fortalece la competitividad de su oferta turística, diversificando y desarrollando productos turísticos novedosos e integrales, haciendo uso de la investigación y estadísticas que permitan definir las tendencias y prospectivas para la acertada toma de decisiones, así como colaborar de manera corresponsable con los diversos actores del sector turístico, promoviendo el financiamiento, la inversión pública y privada, así como la gestión de empresas turísticas para brindar mejores servicios turísticos a nuestros visitantes mediante el uso de herramientas tecnológicas.	X	-	-	El objetivo no es claro, ya que, aunque es concreto y descriptivo, enuncia diversos resultados que se pretenden lograr en la población objetivo. Adicionalmente, define a la entidad federativa como la población beneficiaria.





# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico					
Niveles de la MIR	Resumen narrativo	No presenta claridad	No cumple con la sintaxis	No cumple con la relación causa-efecto	Observaciones
Componente 1, Actividad 3	Gestión de Proyectos de Infraestructura.	X	-	-	El objetivo es claro, pero no concreto, ya que no indica las principales acciones emprendidas del producto o servicio proporcionado: proyectos turísticos.
Componente 1, Actividad 4	Gestión de Proyectos Municipales.	X	-	-	El objetivo es claro, pero no concreto, ya que no indica las principales acciones emprendidas del producto o servicio proporcionado: proyectos turísticos.
Componente 1, Actividad 5	Promoción de estrategias para mejorar la competitividad de los Pueblos Mágicos de Bacalar, Isla Mujeres y Tulum.	-	-	X	La actividad no cumple con la relación causa-efecto, y no es necesaria para el logro del componente.
Componente 1, Actividad 6	Promoción de la Cartilla de Accesibilidad Turística de la entidad.	-	-	X	La actividad no cumple con la relación causa-efecto, y no es necesaria para el logro del componente.
Componente 2	Atención prestada a los turistas que presenten solicitudes de acompañamiento durante su estancia en los destinos turísticos del estado.	-	X	-	No cumple con la sintaxis recomendada a nivel componente: <b>Producto terminado o servicios proporcionados + Verbo en participio pasado.</b>
Componente 2, Actividad 4	Promoción de Acciones Institucionales para la Igualdad de Género.	-	-	X	La actividad no cumple con la relación causa-efecto, y no es necesaria para el logro del componente.
Componente 2, Actividad 5	Implementación del Código de Conducta Nacional.	-	-	X	La actividad no cumple con la relación causa-efecto, y no es necesaria para el logro del componente.
Componente 4, Actividad 2	Impulso al arribo de Cruceros nacionales e internacionales.	-	-	X	La actividad no cumple con la relación causa-efecto, y no es necesaria para el logro del componente.
Componente 4, Actividad 3	Promover la llegada de visitantes a Zonas Arqueológicas.	-	X	X	No cumple con la sintaxis recomendada a nivel actividad: <b>Sustantivo derivado de un verbo + Complemento.</b>  La actividad no cumple con la relación causa-efecto, y no es necesaria para el logro del componente.
Componente 4, Actividad 4	Promoción de Iniciativas Legislativas y Regulatorias para el Sector Turístico.	-	-	X	La actividad no cumple con la relación causa-efecto, y no es necesaria para el logro del componente.
Componente 5	Personas atendidas en los eventos de promoción de productos financieros.	X	X	-	El objetivo es claro, pero no concreto, ya que no indica las principales acciones emprendidas del producto o servicio proporcionado: promoción turística.  No cumple con la sintaxis recomendada a nivel componente: <b>Producto terminado o servicios proporcionados + Verbo en participio pasado.</b>



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico					
Niveles de la MIR	Resumen narrativo	No presenta claridad	No cumple con la sintaxis	No cumple con la relación causa-efecto	Observaciones
Componente 5, Actividad 1	Impulso a eventos de difusión y promoción de productos financieros.	X	-	-	El objetivo es claro, pero no concreto, ya que no indica las principales acciones emprendidas de la actividad: eventos turísticos.
Componente 6, Actividad 3	Impulso de Propuestas de contenido académico ante sectores.	-	-	X	La actividad no cumple con la relación causa-efecto, y no es necesaria para el logro del componente.

X: No cumple.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en la revisión del Resumen narrativo de la MIR 2021 del programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico, de la Secretaría de Turismo.

- b) Indicadores:** Se verificó que estos cumplan con la estructura y elementos mínimos para determinar la consecución de los objetivos planteados en el Resumen Narrativo. Del resultado de la valoración, se determinó que el 43 % presentó áreas de mejora en los siguientes aspectos:

**Tabla 4.** Áreas de mejora de los Indicadores

Programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico												
Niveles de la MIR	Indicador	NI*	DI*	MC*	LB*	M*	C*	D*	FM*	UM*	SI*	S*
Fin	Afluencia Turística.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Propósito	Nuevos Productos Turísticos puestos en valor.	X	-	-	X	X	-	-	-	-	X	-
Componente 1, Actividad 4	Porcentaje de Proyectos Municipales Gestionados.	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-
Componente 1, Actividad 6	Porcentaje de avance en el diseño de la Cartilla de Accesibilidad Turística.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Componente 2, Actividad 1	Porcentaje de llamadas turnadas y/o atendidas.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Componente 2, Actividad 2	Tasa de variación de accesos a la Plataforma Guest Assist.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Componente 2, Actividad 3	Porcentaje de Módulos de Información Turística instalados.	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-
Componente 3	Porcentaje de Operación de las Plataformas Digitales.	X	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-
Componente 4	Porcentaje de indicadores turísticos actualizados.	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-
Componente 4, Actividad 2	Porcentaje de variación del número de cruceristas.	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Componente 5	Porcentaje de personas atendidas en los eventos de promoción de productos financieros.	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## Programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico

Niveles de la MIR	Indicador	NI*	DI*	MC*	LB*	M*	C*	D*	FM*	UM*	SI*	S*
Componente 6, Actividad 2	Porcentaje de Prestadores de servicios turísticos capacitados.	-	-	-	-	X	-	-	-	-	X	-
Componente 6, Actividad 4	Porcentaje de registros de inscripción de prestadores de servicios turísticos del estado en el RNT.	-	-	-	-	X	-	-	-	-	X	-

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

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en la revisión de los Indicadores de la MIR 2021 del programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico, de la Secretaría de Turismo.

- c) **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**

Programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico						
Niveles de la MIR	Medios de verificación	ND*	NA*	P*	L*	
Fin	SECTUR.	X	X	X	X	
Propósito	Expediente de evidencias de Nuevos Productos Turísticos puestos en valor de la Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos. <a href="http://nube.sedetur.qroo.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac">http://nube.sedetur.qroo.gob.mx/index.php/s/dn62bFvh0RW36Ac</a> .	-	-	X	-	
Componente 1	Expediente de obras, Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística de la SEDETUR, frecuencia semestral.	-	-	-	X	
Componente 1, Actividad 1	Expediente de Mantenimiento y Operación, Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, SEDETUR. Semestral.	-	-	-	X	
Componente 1, Actividad 2	Expediente de Módulos Wi-Fi, Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, SEDETUR.	-	-	X	X	
Componente 1, Actividad 3	Expedientes Técnicos, Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, SEDETUR. Semestral.	-	-	-	X	
Componente 1, Actividad 4	Expediente de proyectos gestionados, Dirección de Proyectos de Infraestructura Turística, SEDETUR. Semestral.	-	-	-	X	



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico						
Niveles de la MIR	Medios de verificación	ND*	NA*	P*	L*	
<b>Componente 1, Actividad 5</b>	Expedientes de Ingreso y Permanencia en el Programa Pueblos Mágicos, Dirección de Gestión de Destinos de la SEDETUR, frecuencia mensual.	-	-	-	X	
<b>Componente 1, Actividad 6</b>	Expediente de evidencias de la Cartilla de Accesibilidad Turística, Dirección de Ordenamiento Turístico Sustentable, SEDETUR.	-	-	X	X	
<b>Componente 2</b>	Expediente de Solicitudes de Acompañamiento Recibidas, Dirección de Atención al Turista de la SEDETUR, frecuencia semestral.	-	-	-	X	
<b>Componente 2, Actividad 1</b>	Expediente de llamadas atendidas del Contact Center, Dirección de Atención al Turista de la SEDETUR, frecuencia mensual.	-	-	-	X	
<b>Componente 2, Actividad 2</b>	Expediente de la Plataforma Guest Assist, Dirección de Atención al Turista Zona Norte de la SEDETUR, frecuencia semestral.	-	-	-	X	
<b>Componente 2, Actividad 3</b>	Expediente de módulos de atención instalados, Dirección de Promoción de la SEDETUR, frecuencia anual.	-	-	-	X	
<b>Componente 2, Actividad 4</b>	Expediente de evidencias del Comité Institucional para la Igualdad de Género, Despacho C. Secretaria, SEDETUR.	-	-	X	X	
<b>Componente 2, Actividad 5</b>	Expediente de evidencias del Código de Conducta Nacional, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR.	-	-	X	X	
<b>Componente 3</b>	Expediente de la Plataforma Digital Turística, Dirección de Innovación y Tecnologías, SEDETUR.	-	-	X	X	
<b>Componente 3, Actividad 1</b>	Expediente de la Plataforma Guest Locator, Dirección de Innovación y Tecnologías, SEDETUR.	-	-	X	X	
<b>Componente 3, Actividad 2</b>	Expediente de la Plataforma Guest Assist, Dirección de Innovación y Tecnologías, SEDETUR.	-	-	X	X	
<b>Componente 4</b>	Expediente del indicadores turísticos, Dirección de Planeación y Política Turística de la SEDETUR.	-	-	X	X	
<b>Componente 4, Actividad 1</b>	Expediente del Inventario turístico, Dirección de Fomento a la Inversión, frecuencia semestral.	-	-	-	X	
<b>Componente 4, Actividad 2</b>	Expediente de indicadores de la actividad de cruceros, Despacho de la C. Secretaria, SEDETUR.	-	-	X	X	
<b>Componente 4, Actividad 3</b>	Expediente de indicadores de la actividad en zonas arqueológicas, Despacho de la C. Secretaria, SEDETUR.	-	-	X	X	
<b>Componente 4, Actividad 4</b>	Expediente de Proyectos de iniciativa a la LDT, Dirección de Asuntos Jurídicos y Enlace de la SEDETUR, Periódico Oficial, frecuencia anual.	-	-	-	X	
<b>Componente 5</b>	Expediente de evidencias de la Dirección de Fomento a la Inversión, frecuencia semestral.	-	-	-	X	



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico					
Niveles de la MIR	Medios de verificación	ND*	NA*	P*	L*
<b>Componente 5, Actividad 1</b>	Expediente de evidencias de eventos de difusión de productos financieros, Dirección de Fomento a la Inversión.	-	-	X	X
<b>Componente 5, Actividad 2</b>	Expediente del Portafolio de Inversión, Dirección de Fomento a la Inversión de la SEDETUR, frecuencia mensual.	-	-	-	X
<b>Componente 6</b>	Expediente de Distintivos / Sellos, Dirección de Capacitación y Cultura Turística de la SEDETUR, frecuencia mensual.	-	-	-	X
<b>Componente 6, Actividad 2</b>	Expediente de Personal turístico capacitado, Dirección de Capacitación y Cultura Turística de la SEDETUR, frecuencia mensual.	-	-	-	X
<b>Componente 6, Actividad 3</b>	Minutas y/o Actas de Trabajo, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR.	-	-	X	X
<b>Componente 6, Actividad 4</b>	Expediente de Consulta del Catálogo de RNT, Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR.	-	-	X	X

ND\*: Nombre 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 cumple.

**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en la revisión de los Medios de verificación de la MIR 2021 del programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico, de la Secretaría de Turismo.

**d) 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 objetivos. En virtud de lo anterior, se determinó que el 10 % presentó áreas de mejora:

**Tabla 6.** Áreas de mejora de los Supuestos

Programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico			
Niveles de la MIR	Resumen narrativo	Supuesto	Observaciones
<b>Componente 2, Actividad 4</b>	Promoción de Acciones Institucionales para la Igualdad de Género.	Existe el interés de implementar acciones para la igualdad de Género de la SEDETUR.	No es un factor externo probable de ocurrir.
<b>Componente 2, Actividad 5</b>	Implementación del Código de Conducta Nacional.	Se implementan acciones para proteger los derechos de las personas menores de edad.	No es un factor externo probable de ocurrir.
<b>Componente 3</b>	Herramientas de innovación y tecnología enfocadas a mejorar los servicios turísticos de la entidad desarrolladas.	Las plataformas digitales reciben mantenimiento para brindar un adecuado servicio a los usuarios de herramientas tecnológicas.	No es un factor externo probable de ocurrir.

**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en la revisión de los Supuestos de la MIR 2021 del programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico, de la Secretaría de Turismo.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



De lo antes expuesto, se determinó que la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico 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:

1. La Secretaría de Turismo presentó debilidad en la implementación de la Metodología de Marco Lógico al diseñar la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico, en el ejercicio fiscal 2021, debido a que se presentan áreas de mejora en:
  - a) El 47 % del Resumen Narrativo de los Objetivos.
  - b) El 43% de los Indicadores.
  - c) El 100% de los Medios de verificación.
  - d) El 10% de los Supuestos.

## Recomendación de Desempeño.

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

### 21-AEMD-A-018-033-R01-01 Recomendación

La Secretaría de Turismo deberá fortalecer la implementación de la Metodología de Marco Lógico adecuando los resúmenes narrativos, indicadores, medios de verificación y supuestos de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico correspondiente 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.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, la Secretaría de Turismo estableció como fecha compromiso para la atención a la recomendación 21-AEMD-A-018-033-R01-01, el 16 de enero de 2023. Por lo antes expuesto, la atención a la recomendación de desempeño queda en **seguimiento**.

## Normatividad relacionada con la observación preliminar.

Diseño de Indicadores para el Desarrollo Social (CONEVAL).

Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados (SHCP).

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

Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados del Gobierno del Estado de Quintana Roo (Secretaría de Finanzas y Planeación, 2021).

## Resultado Número 2

### Eficacia

## 2. Sistema de Evaluación del Desempeño

### 2.1 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 destinados<sup>18</sup>.

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

<sup>18</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 134, y Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, artículo 166.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



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 programa<sup>19</sup>.

Las metas son el objetivo cuantitativo que el programa o proyecto se compromete a alcanzar en un periodo de tiempo determinado. Estas 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, 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 programados<sup>20</sup>.

A fin de verificar el nivel de cumplimiento reportado de los objetivos y metas de los programas presupuestarios E019 – Diversificación y Desarrollo Turístico, E021 – Sustentabilidad y Cultura Turística, E022 – Impulso a la Promoción y M001 – Gestión y Apoyo Institucional, establecido en sus Formatos Evaluatorios del Sistema de Integración Programática y Presupuesta<sup>21</sup>, correspondientes al ejercicio fiscal 2021, la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo (ASEQROO), solicitó a la Secretaría de Turismo (SEDETUR), los FESIPPRES de los programas presupuestarios antes mencionados, 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:

<sup>19</sup> Lineamientos para la construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico, numerales Quinto y Sexto.

<sup>20</sup> Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, SEFIPLAN, págs. 16 y 17.

<sup>21</sup> En adelante FESIPPRES.





# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## I. Análisis del programa presupuestario E019 – Diversificación y Desarrollo Turístico:

**Tabla 7.** SemafORIZACIÓN y cumplimiento de objetivos y metas  
Programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico

<b>Fin.</b> 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 mediante la Diversificación y Desarrollo del Turismo.															
<b>Nombre del indicador:</b> 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%										
<b>Análisis:</b>															
<p><b>Semaforización:</b> 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 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>La Dependencia indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: <i>“La afluencia de visitantes considera Turistas, Cruceristas y otros Excursionistas. Los Datos preliminares indican la llegada de 14 millones 728 mil 866 visitantes a los destinos turísticos del Caribe Mexicano durante 2021. Es importante señalar que el resultado es también de carácter preliminar y se espera la publicación de los cierres definitivos de diversas fuentes, por lo que el presente dato de afluencia de visitantes es susceptible de modificaciones”.</i> [sic]</p> <p><b>Evidencia de cumplimiento:</b> Al respecto, la SEDETUR proporcionó como evidencia un archivo digital denominado Afluencia de Visitantes al Caribe Mexicano Durante 2021 (Datos Preliminares) que contiene información correspondiente a la llegada de 14 millones 728 mil 866 visitantes a los destinos turísticos del Caribe Mexicano durante el 2021, de los cuales, 13,380,106 corresponden a turistas, 1,334,244 a cruceristas y 14,516 a excursionistas. Dicho documento está firmado por el Director de Planeación y Política Turística.</p> <p>Durante la visita de auditoría, la SEDETUR señaló que <i>no se cuenta con los datos de cierre definitivos, sino preliminares, y el cierre definitivo estará disponible durante el 4to trimestre del presente año</i> [sic]. Adicionalmente, proporcionó el enlace <a href="https://groo.gob.mx/sedetur/indicadores-turisticos">https://groo.gob.mx/sedetur/indicadores-turisticos</a>, el cual contiene el documento -Indicadores Turísticos Enero - Diciembre 2021-. Al verificar la información de dicho enlace, se constató lo siguiente:</p>															
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Visitantes</th> <th>Afluencia de Visitantes al Estado Enero – Diciembre 2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Turistas</td> <td>13,530,307</td> </tr> <tr> <td>Cruceristas</td> <td>1,278,852</td> </tr> <tr> <td>México - Belice</td> <td>14,613</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>14,823,772</b></td> </tr> </tbody> </table>				Visitantes	Afluencia de Visitantes al Estado Enero – Diciembre 2021	Turistas	13,530,307	Cruceristas	1,278,852	México - Belice	14,613	<b>Total</b>	<b>14,823,772</b>
Visitantes	Afluencia de Visitantes al Estado Enero – Diciembre 2021														
Turistas	13,530,307														
Cruceristas	1,278,852														
México - Belice	14,613														
<b>Total</b>	<b>14,823,772</b>														



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



De la tabla anterior, se determinó que el número de visitantes reportados en el FESIPPRES no coincide con los datos publicados en el enlace proporcionado; el ente manifestó que se debe a *un ajuste en los datos de estadía del destino Cozumel al contar con información actualizada posterior a la fecha de carga del FESIPPRES*. [sic]

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

**Propósito.** El estado de Quintana Roo fortalece la competitividad de su oferta turística, diversificando y desarrollando productos turísticos novedosos e integrales, haciendo uso de la investigación y estadísticas que permitan definir las tendencias y prospectivas para la acertada toma de decisiones, así como colaborar de manera corresponsable con los diversos actores del sector turístico, promoviendo el financiamiento, la inversión pública y privada, así como la gestión de empresas turísticas para brindar mejores servicios turísticos a nuestros visitantes mediante el uso de herramientas tecnológicas.

**Nombre del indicador:** Nuevos Productos Turísticos puestos en valor.

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% 2/2	100% 2/2	100% 2/2	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, 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 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% y +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: *“Durante el periodo se trabajó en dos Programas de Desarrollo Turístico de la Ruta Río Hondo y del Destino Maya Kaan, asimismo se ha dado atención a diversas solicitudes dentro del Procedimiento de Atención a Solicitudes Turísticas para fortalecer sus productos turísticos. Así como el fortalecimiento a productos turísticos a través de la convocatoria Premio a la innovación turística”*. [sic]

**Evidencia de cumplimiento:** Al respecto, la SEDETUR proporcionó como evidencia un documento con firma de la Directora de Desarrollo de Productos Turísticos, el cual contiene 14 boletines con fotografías, mismos que señalan el Tema y/o Proyecto específico, así como el Responsable (en algunos boletines). Dicho documento describe diversos eventos, de los cuales destacan los siguientes:

- Visitas y recorridos en las comunidades de la “Ruta Río Hondo” y las pertenecientes al “Destino Maya Ka’an”, en coordinación con la FONATUR y la empresa Anaya Amor Arquitectos, quienes, de acuerdo con el documento, estarán realizando los Programas de Desarrollo Turístico de la Ruta Río Hondo, y el Destino Maya Ka’an.
- Solicitudes de asesorías legales, certificaciones, capacitaciones y licencias de funcionamiento.
- Información relativa al fortalecimiento de productos turísticos (registro de artesanos de Quintana Roo para dar a conocer los diversos productos en el Tianguis Turístico Digital México 2021).
- Reuniones de trabajo y recorridos en comunidades de empresas ganadoras del Premio a la Innovación del Turismo Rural 2020 en conjunto con la SEDETUR.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Adicionalmente, el documento contiene capturas de pantallas del Anexo Técnico del "Programa de desarrollo turístico del destino maya Ka'an, estado de Quintana Roo", con número FON-DSAST/21-S-04, y del "Programa de desarrollo turístico de la ruta Río Hondo, municipio de Othón P. Blanco, estado de Quintana Roo", con número FON-DSAST/21-S-05; no obstante, no fueron entregados dichos Anexos.

Aunado a lo anterior, la SEDETUR entregó como evidencia una tarjeta informativa en archivo digital, emitida por la Directora de Desarrollo de Productos Turísticos, bajo el título - Identificar los nuevos productos turísticos que motivan a los empresarios a invertir en el estado- en la cual, la Dependencia indica:

*(...) el turismo posee la especificidad de crear, valorizar, transformar y (re) funcionalizar diferencialmente un espacio o sitio, es por ello que, para iniciar un proceso de planeación responsable, sustentable de la zona y contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se realizan los Programas de Desarrollo Turístico del Destino Maya Ka'an y de la Ruta Río Hondo, en los que se han propuesto ocho nuevos proyectos, mismos que actualmente se encuentran en planeación. [sic]*

Los proyectos citados son los siguientes:

Destino Maya Ka'an	Ruta Río Hondo
Unidad Agroturística en los Chunes	Parador turístico El Crucero en Javier Rojo Gómez
Centro de visitantes del Destino Maya en Felipe Carrillo Puerto	Centro de Visitantes Ruta Río Hondo en Ucum
Unidad Ecoturística de la Biósfera en Punta Allen	Centro Turístico Temático de la Producción de Caña San Rafael de Pucté, Javier Rojo Gómez
Unidad de Herbolaria tradicional Tihosuco en Huay Max	Parador náutico tipo 2 en El Palmar, Cacao, Botes y La Unión

De acuerdo con la SEDETUR, los proyectos turísticos expuestos contribuyen al fortalecimiento y desarrollo integral de los nuevos productos turísticos: Maya Ka'an y Ruta Río Hondo, por lo que reitera la importancia de continuar trabajando en la infraestructura y comercialización de los proyectos y así contribuir a la atracción de inversiones futuras en el centro y sur del Estado de Quintana Roo.

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

## Componente 01. Obras de Infraestructura Turística Ejecutadas.

**Nombre del indicador:** Porcentaje de Obras de Infraestructura Turística Ejecutadas.

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% 4/4	100% 4/4	100% 4/4	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, 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 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% y +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: "Obras de infraestructura ejecutadas". [sic]



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



**Evidencia de cumplimiento:** Al respecto, la SEDETUR proporcionó como evidencia lo siguiente:

Trimestre	Evidencia entregada para FESIPPRES
1ero.	Sin evidencia
2do.	Sin evidencia
3ro.	Oficio No. ORQROO/2021/OF/0226. Dictaminación favorable de los Proyectos “Desarrollo de Turismo Comunitario del Manantial El Ramonal (con un monto autorizado de \$971,891.00)” y “Desarrollo Turístico Comunitario del Paraíso de Los Reyes (con un monto autorizado de \$1,000,000.00)”. Asimismo, se indica que se identificaron observaciones relativas a los Proyectos mencionados con anterioridad, mismas que, según el oficio, deben ser solventadas a más tardar el 24 de septiembre del 2021.
4to.	Reporte fotográfico y descripción de las mismas de la obra “Mejoramiento de la Megaescultura”.

Aunado a lo anterior, la SEDETUR proporcionó el reporte fotográfico de cuatro obras realizadas en 2021. Dichos reportes describen las acciones realizadas, como se muestra a continuación:

<p><b>1) Obra: Mejoramiento de la Megaescultura.</b></p> <p><b>Acciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pintado de muebles de concreto (Bancas de doble vista).</li> <li>• Aplicación de pintura anti derrapante en pisos.</li> <li>• Desmontaje de las luminarias para su mantenimiento y reubicación.</li> <li>• Desmontaje de barandales.</li> <li>• Resane de peldaños del auditorio exterior.</li> <li>• Trazado para adecuación del área de juegos infantiles y cafetería.</li> <li>• Trazado de obras para la colocación de pergolado y área de juegos infantiles.</li> <li>• Cimbrado de muebles de concreto (Bancas).</li> <li>• Elaboración de botes de basura de concreto.</li> <li>• Montaje de juegos infantiles.</li> <li>• Pintado de mesas en cafetería.</li> </ul>	<p><b>2) Obra: Desarrollo de Turismo Comunitario del Manantial Ramonal.</b></p> <p><b>Acciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Palapa de servicios. (Antes de los trabajos).</li> <li>• Puente en área de balneario.</li> <li>• Cocina.</li> <li>• Palapa de servicios. Rehabilitación de cocina.</li> <li>• Rehabilitación de palapa de servicio.</li> <li>• Cocina. Área de balneario.</li> <li>• Área de restaurant.</li> <li>• Área de baños.</li> </ul>
<p><b>3) Obra: Desarrollo de Turismo Comunitario del Paraíso Los Reyes.</b></p> <p><b>Acciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Palapa de servicio.</li> <li>• Área destinada para palapa de restaurante y cocina.</li> <li>• Trabajos en área de restaurante.</li> <li>• Trabajos en área de cocina.</li> <li>• Entrega de los trabajos.</li> </ul>	<p><b>4) Obra: Mejoramiento del Malecón de Chetumal (Primera etapa).</b></p> <p><b>Acciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demolición de guarniciones para nuevo trazo de vialidad.</li> <li>• Demolición de guarniciones para nuevo trazo de vialidad.</li> <li>• Demolición de guarniciones para nuevo trazo de vialidad.</li> <li>• Colado de guarniciones con perfiles de acero.</li> <li>• Demolición de andadores existentes y conformación de las nuevas guarniciones.</li> </ul>

De acuerdo con lo anterior, se realizaron acciones en cada una de las cuatro obras ejecutadas en 2021; no obstante, no fue posible determinar que se haya cumplido el 100 por ciento de las obras, en virtud de que el Ente no tiene definido el número exacto de acciones programadas para cada obra, ni fue entregado el expediente que sustente las obras ejecutadas.

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



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



**Componente 02.** Atención prestada a los turistas que presenten solicitudes de acompañamiento durante su estancia en los destinos turísticos del Estado.

**Nombre del indicador:** Porcentaje alcanzado de resolución de las solicitudes de acompañamiento recibidas en la SEDETUR.

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% 80/80	100% 80/80	100% 80/80	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, 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 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% y +15% con relación a su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta de acuerdo con la guía antes mencionada.

La SEDETUR indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: “Se logró atender a las solicitudes recibidas de acuerdo a la meta”. [sic]

**Evidencia de cumplimiento:** El ente proporcionó un documento digital que contiene:

- Reporte de casos atendidos por el Departamento de Atención al Turista, 2do. trimestre 2021, con 75 casos, de los cuales señala 64 cerrados y 11 en seguimiento.
- Reporte de casos atendidos por el Departamento de Quejas, 2do. semestre 2021, con 418 casos (no especifica cuántos son resueltos y cuántos están en seguimiento).

De acuerdo con la Directora de Atención al Turista de la SEDETUR, se menciona que “dicho indicador no está relacionado con el número absoluto de solicitudes atendidas (casos). El indicador en cuestión mide el porcentaje de atención prestada a las solicitudes de acompañamiento y que la meta es de al menos 80% de las solicitudes recibidas sean atendidas. El medio de verificación es un registro simplificado de las solicitudes de acompañamiento recibidas”.

La información proporcionada por la SEDETUR no permite verificar con claridad la meta programada en comparación con la evidencia entregada por la Dependencia.

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

**Componente 03.** Herramientas de innovación y tecnología enfocadas a mejorar los servicios turísticos de la entidad desarrolladas.

**Nombre del indicador:** Porcentaje de Operación de las Plataformas Digitales.

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)



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Ascendente	100% 2/2	100% 2/2	100% 2/2	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, 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 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% y +15% con relación a su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta de acuerdo con la guía antes mencionada.

**Evidencia de cumplimiento:** Al respecto, la SEDETUR proporcionó como medio de verificación dos documentos digitales con la información siguiente:

- *En el 1er. Trimestre: Capturas de pantalla de la Plataforma para la Certificación en Prevención y Protección Sanitaria en Instalaciones Turísticas; el sistema fue reprogramado en un 80 % debido a la integración de la función de INTEROPERABILIDAD con SEFIPLAN-SATQ<sup>22</sup>, mediante R.F.C. y licencia de funcionamiento se envía a SATQ para conocer si la empresa está vigente o no. Esta acción redujo en un 70 % el tiempo de validación de la documentación [sic].*

Se verificó el enlace <https://qroo.gob.mx/cppsit>, encontrándose la pestaña "Validación SATQ" para registrarse como usuario para certificarse por primera vez o refrendar su certificación del 2021 y poder usar la Plataforma para la Certificación en Prevención y Protección Sanitaria en Instalaciones Turísticas.

- *3er. trimestre-Plataforma para la Certificación en Prevención y Protección Sanitaria en Instalaciones Turísticas; se desarrolla e implementa el módulo de certificación para taxistas dentro de la plataforma [sic].*

Se verificó el enlace <https://qroo.gob.mx/cppsit> pero no fue posible corroborar el módulo de certificación para taxistas.

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

### **Componente 04.** Información Turística Estatal Integrada.

**Nombre del indicador:** Porcentaje de indicadores turísticos actualizados.

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% 1/1	100% 1/1	100% 1/1	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, 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

<sup>22</sup> Secretaría de Finanzas y Planeación y Sistema de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



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% y +15% con relación a su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta de acuerdo con la guía antes mencionada.

**Evidencia de cumplimiento:** Al respecto, la SEDETUR proporcionó un documento digital, el cual contiene la indicación de elaboración de indicadores turísticos. Dicho documento menciona que sirvió para la presentación de la publicación "¿Cómo vamos?", la cual se verificó en la página web - <https://qroo.gob.mx/sedetur/como-vamos> -.

Derivado de lo anterior, se determinó que la información proporcionada sustenta el avance registrado.

**Componente 05.** Personas atendidas en los eventos de promoción de productos financieros.

**Nombre del indicador:** Porcentaje de personas atendidas en los eventos de promoción de productos financieros.

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% 150/150	100% 148/151	98.01% 148/151	98.01%	98.01%

### 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 98.01%, 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 98.01%, 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 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% y +15% con relación a su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta de acuerdo con la guía antes mencionada.

**Evidencia de cumplimiento:** Al respecto, la SEDETUR proporcionó tres documentos digitales con la siguiente información:

- *1er. trimestre – Reporte general de solicitudes atendidas para asesoramiento sobre financiamiento y proyectos.* En este documento se indica (en color rojo) un total de 8 solicitudes.
- *2o. Trimestre - Reporte general de solicitudes atendidas para asesoramiento sobre financiamiento y proyectos.* En este documento se indica (en color verde) un total de 72 solicitudes.
- *3er trimestre - Reporte general de solicitudes atendidas para asesoramiento sobre financiamiento y proyectos.* En este documento se indica (en color verde) un total de 76 solicitudes.

De lo anterior, se determinó que el número de solicitudes (148) reportados en el FESIPPRES no coincide con las solicitudes señaladas en los Reportes generales (156) proporcionados por el ente, al no reflejar los 8 solicitantes registrados en el reporte general del primer trimestre.

El Ente proporcionó, posteriormente, la siguiente información:

- *F.P. C05 Personas atendidas en los eventos de promoción de productos financieros, cuarto trimestre.* Documento entregado: Formato Evaluatorio Programático del SIPPRES FESIPPRES-01.
- *F.P. C05 Personas atendidas en los eventos de promoción de productos financieros, tercer trimestre.* Documento entregado: Formato Evaluatorio Programático del SIPPRES FESIPPRES-01.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



- *F.P. C05 Personas atendidas en los eventos de promoción de productos financieros, segundo trimestre.* Documento entregado: Formato Evaluatorio Programático del SIPPRES FESIPPRES-01.
- *T2P1C5 Evidencia personas atendidas en los eventos de promoción de productos financieros, segundo trimestre.* Documento entregado: Reporte general de solicitudes atendidas para asesoramiento sobre financiamiento y proyectos – 2do. Trimestre (no especifica año). Se indica un total de 72 solicitudes.
- *T3P1C5 Evidencia personas atendidas en los eventos de promoción de productos financieros, tercer trimestre.* Documento entregado: Reporte general de solicitudes atendidas para asesoramiento sobre financiamiento y proyectos – 3er. Trimestre (04 de octubre de 2021). Se indica un total de 76 solicitudes.

De lo anterior, se determinó que el número de solicitudes (148) reportados en el FESIPPRES coincide con las solicitudes (148) señaladas en los Reportes generales del 2do. y 3er. trimestre proporcionados por el Ente. No obstante, no fueron proporcionadas las evidencias de dichas solicitudes.

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

## Componente 06. Certificaciones de calidad turística alcanzadas.

**Nombre del indicador:** Porcentaje de Distintivos alcanzados por las unidades económicas o empresas turísticas.

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% 770/770	267.05% 2075/777	267.05% 2075/777		267.05%	267.05%

### 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 267.05 %, 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 cumplimiento de 267.05 %, 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 no está alcanzando los resultados deseables. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo ascendente que alcanza un nivel de cumplimiento entre un rango 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.

La SEDETUR indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: “*Se continúan las actividades de certificación en Protección y Prevención Sanitaria y la meta ha sido rebasada satisfactoriamente*”. [sic]

De acuerdo con el FESIPPRES, la SEDETUR sobrepasó la meta programada para este nivel, lo que indica una debilidad en la planeación de la misma.

**Evidencia de cumplimiento:** La SEDETUR proporcionó 4 documentos digitales con fotografías, los cuales contienen la siguiente información:

- *Oficio No. SEDETUR/SSPDT/DCCT/017/04/2021, Reportes y Medios de verificación 1er trimestre.* Tiene registrado un total de 372 Certificaciones, Distintivos y Sellos de Calidad por municipio.
- *Oficio No. SEDETUR/SSPDT/DCCT/032/07/2021, Reportes y Medios de verificación 2do trimestre.* Tiene registrado un total de 531 Certificaciones, Distintivos y Sellos de Calidad por municipio.





# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



- Oficio No. SEDETUR/SSPDT/DCCT/64/10/2021, Reportes y Medios de verificación 3er trimestre. Tiene registrado un total de 872 Certificaciones, Distintivos y Sellos de Calidad por municipio.
- Oficio No. SEDETUR/SSPDT/DCCT/005/01/2022, Reportes y Medios de verificación 4to trimestre. Tiene registrado un total de 300 Certificaciones, Distintivos y Sellos de Calidad por municipio.

Cabe mencionar que no se muestra la evidencia total de lo ejecutado; es decir, los 2,075 distintivos alcanzados (Certificaciones, Distintivos y Sellos de Calidad).

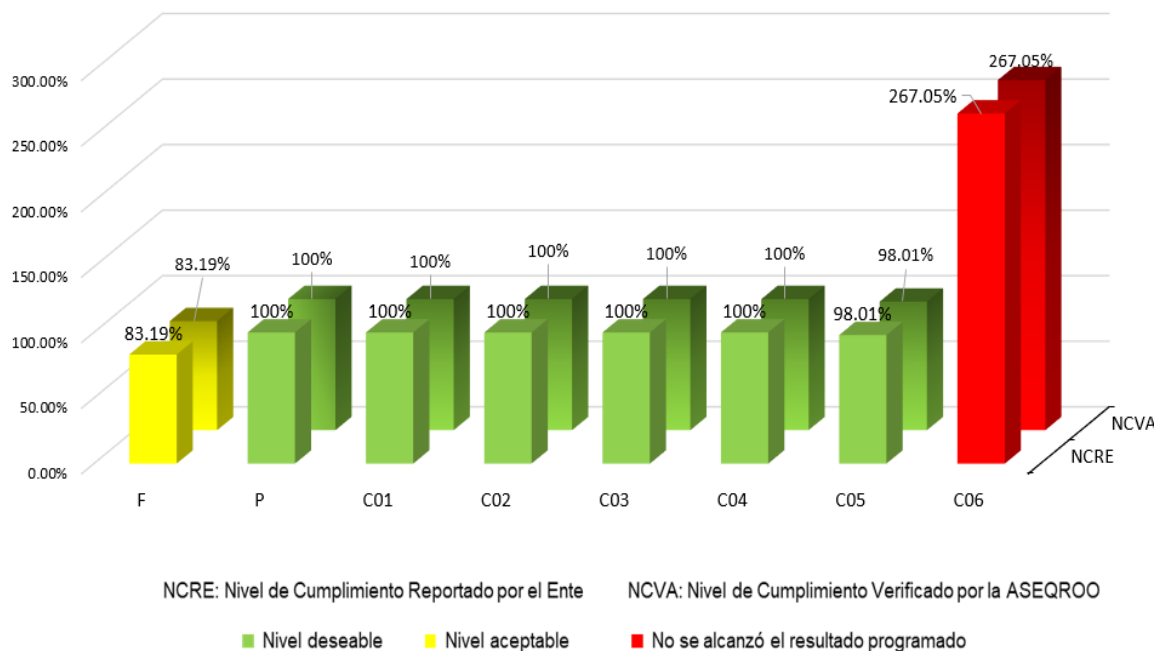
En lo referente al FESIPPRES, lo reportado en el nivel de cumplimiento tiene un porcentaje de 267.053 %; sin embargo, al realizar el cálculo entre los números absolutos de la meta programada y la ejecutada, da un porcentaje de 269.48 % debido a que el denominador se modificó de 770 a 777.

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

**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 E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico, del 4to. trimestre del 2021 y las evidencias proporcionadas por la SEDETUR.

A manera de resumen, el cumplimiento de las metas del programa presupuestario E019 se presenta en la siguiente gráfica:

**Gráfica 1.** Porcentaje de avance programático acumulado programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico



**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO 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 la SEDETUR del programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se determinó que la SEDETUR estableció de manera correcta la semaforización para todos los niveles del programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico; sin embargo, presentó un cumplimiento de la meta programada en el nivel Fin del 83.19% que lo situó en semáforo amarillo y un sobrecumplimiento del 267.05% en el Componente 06 que lo ubicó en semáforo rojo.

Aunado a lo anterior, no sustentó con evidencia los porcentajes de cumplimiento reportados en el FESIPPRES de los niveles Fin, Propósito y Componentes 01, 02, 03, 05 y 06.

## II. Análisis del programa presupuestario E021 - Sustentabilidad y Cultura Turística:

**Tabla 8.** Semaforización y cumplimiento de objetivos y metas  
Programa presupuestario E021 - Sustentabilidad y Cultura Turística

Fin. 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 mediante el impulso de la Sustentabilidad y la Cultura Turística.					
Nombre del indicador: AFLUENCIA TURÍSTICA.					
Sentido del indicador	Avance programático acumulado				
	Meta programada (1)	Meta ejecutada reportada (2)	Meta ejecutada verificada (3)	Nivel de Cumplimento Reportado por el Ente (2/1)	Nivel de Cumplimento 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%
<b>Análisis:</b>					
<p><b>Semaforización:</b> 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 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>“La afluencia de visitantes considera Turistas, Cruceñistas y otros Excursionistas. Los Datos preliminares indican la llegada de 14 millones 728 mil 866 visitantes a los destinos turísticos del Caribe Mexicano durante 2021. Es importante señalar que el resultado es también de carácter preliminar y se espera la publicación de los cierres definitivos de diversas fuentes, por lo que el presente dato de afluencia de visitantes es susceptible de modificaciones”.</i> [sic]</p>					



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



**Evidencia de cumplimiento:** Al respecto, la SEDETUR proporcionó como evidencia un archivo digital denominado Afluencia de Visitantes al Caribe Mexicano Durante 2021 (Datos Preliminares) que contiene información correspondiente a la llegada de 14 millones 728 mil 866 visitantes a los destinos turísticos del Caribe Mexicano durante el 2021, de los cuales, 13,380,106 corresponden a turistas, 1,334,244 a cruceristas y 14,516 a excursionistas. Dicho documento está firmado por el Director de Planeación y Política Turística.

Durante la visita de auditoría, la SEDETUR señaló que *no se cuenta con los datos de cierre definitivos, sino preliminares, y el cierre definitivo estará disponible durante el 4to trimestre del presente año* [sic]. Adicionalmente, proporcionó el enlace <https://qroo.gob.mx/sedetur/indicadores-turisticos>, el cual contiene los indicadores turísticos de enero a diciembre 2021. Al verificar la información del enlace se constató lo siguiente:

Visitantes	Afluencia de Visitantes al Estado Enero – Diciembre 2021
Turistas	13,530,307
Cruceristas	1,278,852
México - Belice	14,613
<b>Total</b>	<b>14,823,772</b>

Del análisis de la tabla anterior, se determinó que el número de visitantes reportados en el FESIPPRES no coincide con los datos publicados en el enlace proporcionado, el ente manifestó que se debe a *un ajuste en los datos de estadía del destino Cozumel al contar con información actualizada posterior a la fecha de carga del FESIPPRES*. [sic]

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

**Propósito.** El estado de Quintana Roo impulsa el desarrollo sustentable de los destinos turísticos para garantizar la conservación de los recursos naturales y culturales, y para que los beneficios económicos impacten de manera positiva en las comunidades receptoras.

**Nombre del indicador:** Porcentaje de Acuerdos de los Comités por el Desarrollo Turístico Sustentable.

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% 100/100	80% 80/100	80% 80/100	80%	80%

### 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 80%, 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 80%, 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.

El ente indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: *“EL OCHENTA PORCIENTO ESTA CUMPLIDO Y EL VEINTE PORCIENTO ESTA EN PROCESO”*. [sic]

**Evidencia de cumplimiento:** Al respecto, el ente proporcionó un archivo digital con la siguiente información:



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



- Minuta de Reunión de Trabajo; Cuarta sesión del subcomité para la gestión integral de residuos en la isla de Holbox. 19/01/21. (Sin firmas).
- Acta de Tercera Reunión Extraordinaria del Comité por el Desarrollo Turístico Sustentable de Holbox, Quintana Roo. 12/08/21. (Sin firmas).
- Acta de la Octava Sesión Ordinaria del Comité por el Desarrollo Turismo Sustentable de Holbox, Quintana Roo. 08/12/2021. (Sin firmas).
- Acta de Instalación y 1ª Sesión Ordinaria del Subcomité de Energía de Holbox, Quintana Roo. 08/12/2021. (Sin firmas)

El ente mediante un documento informa que *“la mención al 80% no es porque los acuerdos no se hayan cumplido sino porque son un estimado del proceso de seguimiento del tema, entre cumplidos y en proceso, cuyo término requiere de la participación de varios actores y entidades de los tres niveles de gobierno, así como de un tiempo indeterminado de gestión”*. [sic]

La Dependencia proporcionó una tabla simplificada de los acuerdos de Comité de 2021 que, como ejemplo, reseña los acuerdos del Comité de Holbox y su Subcomité Eléctrico; sin embargo, no fueron proporcionados dichos Acuerdos.

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

Componente 01. Plan Maestro de Turismo Sustentable en diagnóstico y diseño alcanzado.					
Nombre del indicador: Porcentaje de Avance en el diagnóstico y diseño del Plan Maestro de Turismo Sustentable.					
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% 100/100	100% 100/100	100% 100/100	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, 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 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% y +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: *“Documento concluido y publicado”*. [sic]

**Evidencia de cumplimiento:** De acuerdo con el FESIPPRES, la SEDETUR cumplió con el 100 % de meta programada a nivel componente.

Al respecto, el ente proporcionó un archivo digital el cual contiene una captura de pantalla de la página web de la Secretaría de Turismo, en el cual se encuentra disponible El Plan Maestro de Turismo Sustentable. Esta información se verificó en el enlace: [https://sedeturqroo.gob.mx/prmts2030/plan\\_maestro.html](https://sedeturqroo.gob.mx/prmts2030/plan_maestro.html), encontrándose el Plan Maestro de Turismo Sustentable en modo descargable.

Derivado de lo anterior, se determinó que la información proporcionada sustenta el avance registrado.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Componente 02. Programa De Aquí Soy implementado.					
Nombre del indicador: Tasa de variación en el número de usuarios beneficiados.					
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% 5/5	100% 9/9	100% 9/9	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, 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 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% y +15% con relación a su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta de acuerdo con la guía antes mencionada.

Cabe señalar que el ente presentó un incremento en el número de usuarios beneficiados del programa De Aquí Soy (numerador) y los usuarios interesados en participar en el programa De Aquí Soy (denominador), lo anterior, con respecto a lo programado.

La SEDETUR indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: *“El programa De Aquí Soy, reporta dos componentes: 1.- Beneficiarios de Rutas Gratuitas 2.- Beneficiarios en Plataforma (web y redes sociales) donde los quintanarroenses pueden entrar a descargar cupones y hacer valido de precios especiales para Quintanarroenses. En relación a los puntos anteriores y derivado de la nueva normalidad ocasionada por la pandemia Covid 19, durante el 2021 el programa mantiene en espera las rutas gratuitas del programa, rutas que implementaban el uso de autobuses turísticos a lo largo del estado y grupos de personas a visitar destinos dentro del estado para conocer las riquezas y naturalezas de nuestros destinos. Dicha actividad se puso en pausa por el tema del semáforo epidemiológico y el distanciamiento social recomendado. Sin embargo, el componente número dos sigue activo al día de hoy, con 222 empresas en plataforma y 248 promociones, reportando un total de 31,263 usuarios alcanzados en plataformas”.* [sic]

El ente mediante un documento menciona *“que se debe a que el Sistema de Integración Programático Presupuestal (SIPPRES) no permite que el denominador de un calendario tenga valor cero (0) a pesar de que en ese mes no se programen actividades, por lo que necesariamente el denominador debe llevar valor 1, al menos”.* [sic]

**Evidencia de cumplimiento:** Al respecto, el ente proporcionó 2 archivos digitales que contienen una tabla con información de los usuarios registrados, no obstante, las gráficas en el documento no son legibles. Sin embargo, no se logró identificar la información que soporte las variables del indicador -Tasa de variación en el número de usuarios beneficiados- (5 – “porcentaje incrementado de usuarios beneficiados del programa ‘De Aquí Soy’”, ni “9 – porcentaje esperado de usuarios interesados en participar en el programa ‘De Aquí Soy’”).

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

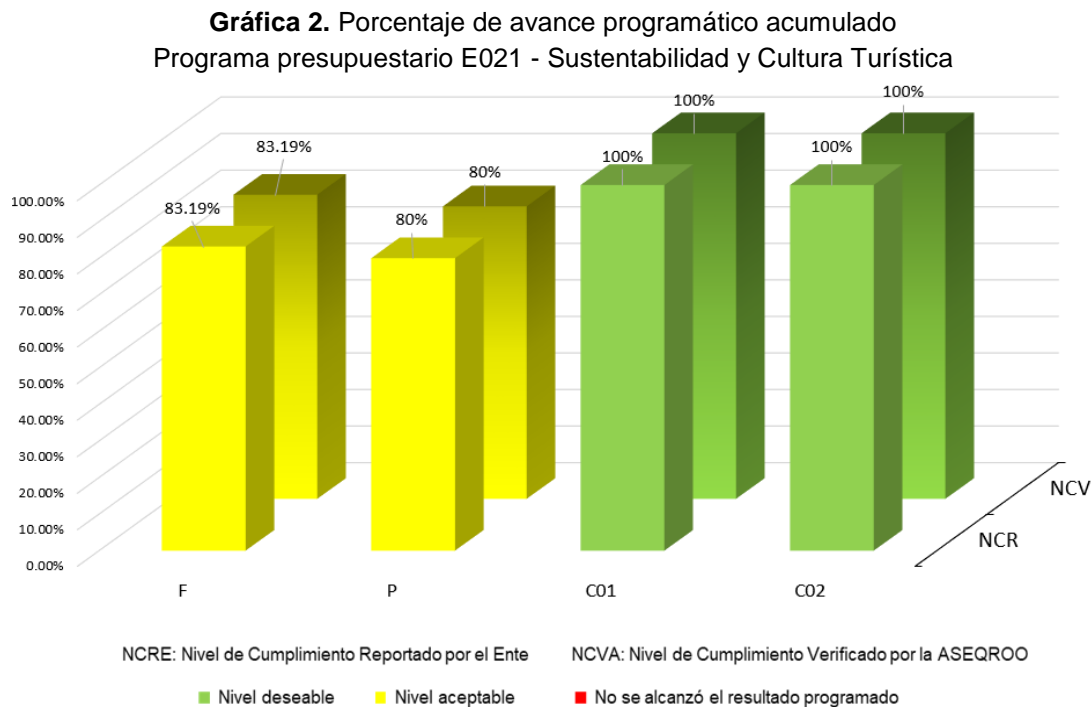
**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, de la SEFIPLAN, en el FESIPPRES del programa presupuestario E021 - Sustentabilidad y Cultura Turística, del 4to. trimestre del 2021 y las evidencias proporcionadas por la SEDETUR.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



A manera de resumen, el cumplimiento de las metas del programa presupuestario E021 se presenta en la siguiente gráfica:



**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO 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 la SEDETUR del programa presupuestario E021 - Sustentabilidad y Cultura Turística.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se determinó que la SEDETUR estableció de manera correcta la semaforización para todos los niveles del programa presupuestario E021 - Sustentabilidad y Cultura Turística, Fin, Propósito y Componentes 01 y 02. No obstante, presentó incumplimiento de la meta programada en los niveles Fin y Propósito al reportar un avance del 83.19% y 80% respectivamente que los situó en semáforo amarillo.

Aunado a lo anterior, no sustentó con evidencia los porcentajes de cumplimiento reportados en los niveles Fin, Propósito y Componente 02.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## III. Análisis del programa presupuestario E022 - Impulso a la Promoción

**Tabla 9.** Semaforización y cumplimiento de objetivos y metas  
Programa presupuestario E022 - Impulso a la Promoción

Fin. 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 mediante el impulso a la promoción.					
Nombre del indicador: 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%	83.19%	83.19%	83.19%	83.19%
	17,704,022/ 17,704,022	14,728,866/ 17,704,022	14,728,866/ 17,704,022		

### 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 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.

La Dependencia indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: *“La afluencia de visitantes considera Turistas, Cruceristas y otros Excursionistas. Los Datos preliminares indican la llegada de 14 millones 728 mil 866 visitantes a los destinos turísticos del Caribe Mexicano durante 2021. Es importante señalar que el resultado es también de carácter preliminar y se espera la publicación de los cierres definitivos de diversas fuentes, por lo que el presente dato de afluencia de visitantes es susceptible de modificaciones.”* [sic]

**Evidencia de cumplimiento:** Al respecto, la SEDETUR proporcionó como evidencia un archivo digital denominado Afluencia de Visitantes al Caribe Mexicano Durante 2021 (Datos Preliminares) que contiene información correspondiente a la llegada de 14 millones 728 mil 866 visitantes a los destinos turísticos del Caribe Mexicano durante el 2021, de los cuales, 13,380,106 corresponden a turistas, 1,334,244 a cruceristas y 14,516 a excursionistas. Dicho documento está firmado por el Director de Planeación y Política Turística.

Durante la visita de auditoría, la SEDETUR señaló que *“no se cuenta con los datos de cierre definitivos, sino preliminares, y el cierre definitivo estará disponible durante el 4to trimestre del presente año”* [sic]. Adicionalmente, proporcionó el enlace <https://qroo.gob.mx/sedetur/indicadores-turisticos>, el cual contiene los indicadores turísticos de enero a diciembre 2021. Al verificar la información del enlace se constató lo siguiente:

Visitantes	Afluencia de Visitantes al Estado Enero – Diciembre 2021
Turistas	13,530,307
Cruceistas	1,278,852
México - Belice	14,613
<b>Total</b>	<b>14,823,772</b>



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



De la tabla anterior, se determinó que el número de visitantes reportados en el FESIPPRES no coincide con los datos publicados en el enlace proporcionado, el ente manifestó que se debe a *un ajuste en los datos de estadía del destino Cozumel al contar con información actualizada posterior a la fecha de carga del FESIPPRES*. [sic]

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

**Propósito.** El Sector turístico se esfuerza por incrementar la demanda turística en los destinos turísticos de Quintana Roo, posicionando al Caribe Mexicano como una marca turística multidestino y multiproducto, con presencia global en diferentes plataformas digitales.

**Nombre del indicador:** Comunidad 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% 5,063,213/4,133,010	122.50% 5,063,213/4,133,010	122.50%	122.50%

#### 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 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 cumplimiento 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 el rango de cumplimiento no está alcanzando los resultados deseables. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo ascendente que alcanza un nivel de cumplimiento entre un rango 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: *“El indicador está asociado a CPTQ y la información y medios de verificación fueron proporcionadas por ese mismo organismo”*. [sic]

**Evidencia de cumplimiento:** El ente proporcionó un archivo digital con el siguiente contenido:

*Reporte Trimestral de Contenido de Mercadotecnia, cuarto trimestre 2021 “Incrementa la demanda turística en los destinos turísticos de Quintana posicionando al Caribe Mexicano como una marca turística multidestino y multiproducto, con presencia global en diferentes plataformas digitales.”* [sic]

Con base en el Reporte Trimestral de Contenidos de Mercadotecnia proporcionado por la Dependencia, se indica que hubo un incremento de seguidores de la Comunidad digital del Caribe Mexicano. Según SEDETUR, el total de seguidores en redes sociales y del sitio oficial del Caribe Mexicano es de 5,063,213 (incluye estadísticas de Facebook, Instagram, Twitter y sitio oficial del Caribe Mexicano).

Derivado de lo anterior, se determinó que la información proporcionada sustenta el avance registrado.

**Componente 01.** Promoción de los destinos y experiencias turísticas ejecutadas.

**Nombre del indicador:** 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)





# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Ascendente	1,795	5,114	284.90% 5114/1,795	284.90%	284.90%
------------	-------	-------	-----------------------	---------	---------

### 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 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 cumplimiento de 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 el rango de cumplimiento no está alcanzando los resultados deseables. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo ascendente que alcanza un nivel de cumplimiento entre un rango 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:

*“Este indicador está a cargo del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, la información fue proporcionada por la Dirección de Promoción de ese organismo”. [sic]*

**Evidencia de cumplimiento:** Al respecto, el ente proporcionó 4 archivos digitales con fotografías y el siguiente contenido:

- Reporte trimestral-atención a citas de negocios, realización de eventos virtuales dos eventos turísticos internacionales y uno nacional.  
Del 9 al 12 de marzo se participó en la ITB Berlín Now, en la cual se atendieron **40 citas de negocios**. El 23 y 24 de marzo el Caribe Mexicano tuvo presencia a través de un Booth virtual, atendiendo **45 citas**, y el 24 y 25 marzo evento digital para proyectar al Caribe Mexicano, el cual generó 200 visitas.
- Reporte trimestral-atención a citas de negocios, el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo ha participado en eventos virtuales y retomada asistencia a eventos presenciales. La suma de estas acciones generó un total de **173 citas** de negocios atendidas en el segundo trimestre de 2021.
- Reporte trimestral-atención a citas de negocios, a través de la oficina, el Caribe Mexicano tuvo presencia en 12 ferias y eventos turísticos que son impulsores de citas de negocios, de los cuales 10 fueron presenciales y 1 digital. La suma de estas acciones generó un total de **1007 citas** de negocios atendidas en el tercer trimestre de 2021.
- Reporte trimestral-atención a citas de negocios, el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo ha participado en eventos virtuales y retomada asistencia a eventos presenciales. La suma de estas acciones generó un total de **3849 citas** de negocios atendidas en el cuarto trimestre de 2021.

Derivado de lo anterior, se determinó que la información proporcionada sustenta el avance registrado.

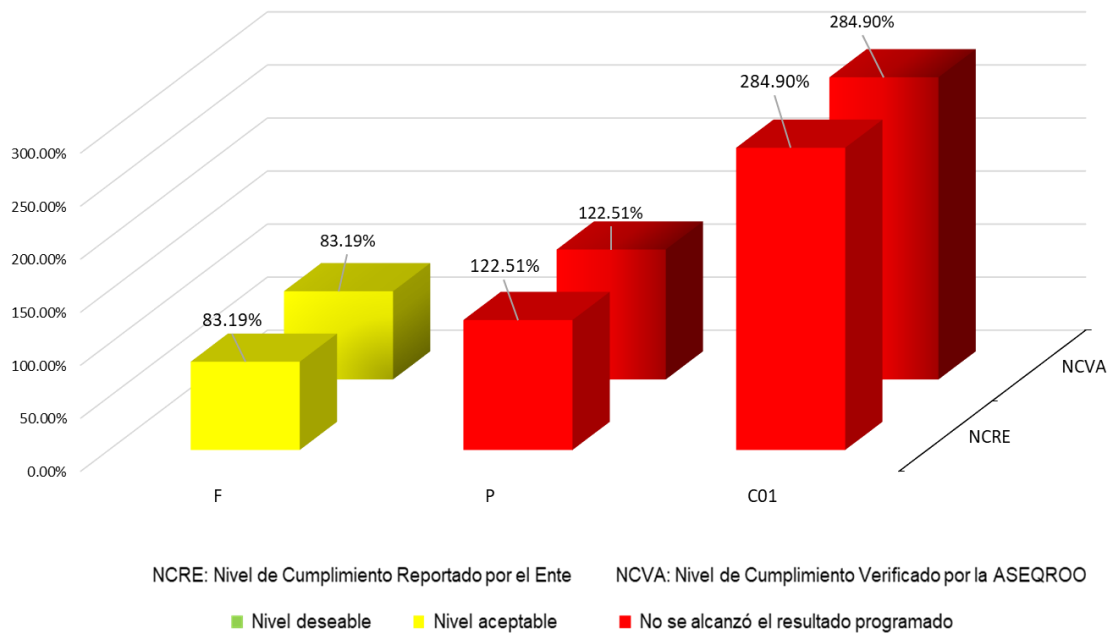
**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, de la SEFIPLAN, en el FESIPPRES del programa presupuestario E022 - Impulso a la Promoción, del 4to. trimestre del 2021 y las evidencias proporcionadas por la SEDETUR.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



**Gráfica 3.** Porcentaje de avance programático acumulado programa presupuestario E022 - Impulso a la Promoción



**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO 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 la SEDETUR del programa presupuestario E022 - Impulso a la Promoción.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se determinó que la SEDETUR estableció de manera correcta la semaforización para todos los niveles del programa presupuestario E022 - Impulso a la Promoción; sin embargo, presentó un cumplimiento de la meta programada en el nivel Fin del 83.19% que lo situó en semáforo amarillo y un sobrecumplimiento en el nivel Propósito y Componente 01 del 122.50% y 284.90% respectivamente que los ubicó en semáforo rojo.

Aunado a lo anterior, no sustentó con evidencia los porcentajes de cumplimiento reportados en el nivel Fin.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## IV. Análisis del programa presupuestario M001 - Gestión y Apoyo Institucional

**Tabla 10.** Semaforización y cumplimiento de objetivos y metas del programa presupuestario M001 - Gestión y Apoyo Institucional

Fin. Contribuir a 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, mediante acciones de facilitación para el cumplimiento de metas sustantivas.					
Nombre del indicador: Índice General de Avance en PbR SED.					
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)
Descendente	14	17	17	121.42%	121.42%

**Análisis:**

**Semaforización:** De acuerdo con el FESIPPRES, el cumplimiento de la meta ejecutada con relación a la meta programada para el objetivo del Fin fue del 121.42%; asignándosele una semaforización en color amarillo al cuarto trimestre, cabe aclarar que en la verificación realizada se corroboró que el ente semaforizó tomando los datos absolutos reportados respecto a la posición deseada y obtenida del Índice General de Avance en PbR SED registrados en el Formato Evaluatorio Programático del SIPPRES (FESSIPRES), sin embargo, al realizar el cálculo del nivel de cumplimiento reportado no se tomó en cuenta el sentido descendente del indicador.

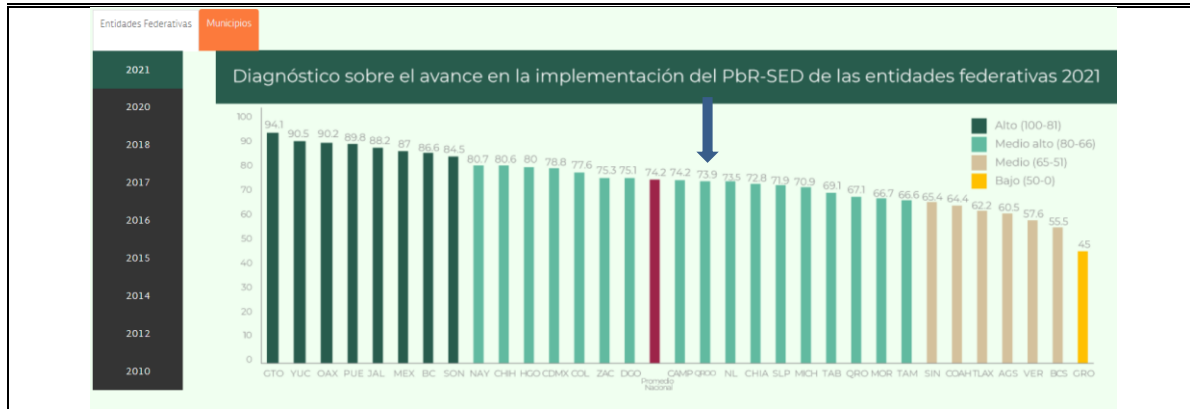
Al respecto el Ente menciona en el FESIPPRES que para el ejercicio 2021 el Estado de Quintana Roo alcanzó la posición #17 de 32 Estados; y que esta cifra no resulta desfavorable para destacar el desempeño de la Entidad puesto que en cuanto al porcentaje de avance presenta un 73.9% colocándose por encima de la media nacional y superando el porcentaje de avance del Ejercicio 2020 en donde se obtuvo 72.0%. Sin embargo, se corroboró en el portal de transparencia presupuestaria que al obtener la posición 17 con un porcentaje de 73.9 se situó bajo la media nacional que fue de 74.2.

**Evidencia de cumplimiento:** La SEDETUR proporcionó como evidencia un archivo digital que contiene información correspondiente al Diagnóstico sobre el avance en la implementación del PBR-SED de las Entidades Federativas 2021, en el cual, el Estado de Quintana Roo alcanzó la posición #17 de 32 Estados; sin embargo, la Dependencia indica que la cifra no resulta desfavorable para destacar el desempeño de la Entidad puesto que en cuanto al Porcentaje de Avance presenta un 73.9 % colocándose por encima de la media nacional y superando el porcentaje de avance del Ejercicio 2020 en donde obtuvo 72 %.

Se verificó la ruta <https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/es/PTP/EntidadesFederativas> proporcionada como medio de verificación determinándose el Diagnóstico sobre el avance en la implementación del PBR-SED de las Entidades Federativas 2021 en forma gráfica como se muestra a continuación:



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Este archivo está firmado y autorizado por el Subsecretario de Hacienda y Política Hacendaria y Control Presupuestal de la SEFIPLAN.

Derivado de lo anterior, se determinó que la información proporcionada sustenta el avance registrado.

**Propósito.** La Administración Pública Estatal mejora la calidad del gasto público y promueve una adecuada rendición de cuentas.

**Nombre del indicador:** Porcentaje de cumplimiento programático de metas sustantivas del Gobierno del Estado.

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	94.99% 1,517/1,597	77.89% 1,244/1,597	77.89% 1,244/1,597	82.00%	82.00%

**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 82%, 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 82%, 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.

El ente indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: "Para el cuarto trimestre del ejercicio Fiscal se programó un cumplimiento del 94.99% de meta lo que quiere decir que, de 1517 indicadores, 1441 saldrían en verde, sin embargo, fui un total de 1244 indicadores que alcanzaron el rango verde generando un cumplimiento efectivo para este indicador pese a esa diferencia. Estos resultados permiten apreciar la consolidación del Modelo de Gestión para Resultados, permitiendo asumir que los entes públicos del Estado han mejorado en su planeación y su programación al plantearse metas realistas de lograrse". [sic]

**Evidencia de cumplimiento:** Al respecto, la Dependencia proporcionó un archivo digital que indica lo siguiente:



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



“Derivado de la continuidad en las restricciones efectuadas como medida preventiva ante la contingencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 se presentó una disminución en el número de indicadores que se esperaba obtuvieran metas satisfactorias (rango verde) de acuerdo con la semaforización, motivo por el cual derivado del análisis a la información de las bases de datos de la Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN), se obtuvo un total de 1244 Indicadores que alcanzaron rango verde con respecto a la meta anual, los cuales se obtuvieron por las diferentes dependencias, entidades y órganos autónomos del Estado de Quintana Roo”. [sic]

Dicho documento contiene una lista de dependencias, entidades y órganos autónomos con el indicador con semáforo verde en cada uno.

Derivado de lo anterior, se determinó que la información proporcionada sustenta el avance registrado.

**Componente 01.** Actividades de facilitación (apoyo) desarrolladas para el cumplimiento de metas de las áreas sustantivas.

**Nombre del indicador:** Porcentaje de cumplimiento programático de metas sustantivas de la institución.

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% 90/90	73.33% 66/90	73.33% 66/90	73.33%	73.33%

### 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 73.33 %, 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 cumplimiento de 73.33 %, 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 no está alcanzando los resultados deseables. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo ascendente que alcanza un nivel de cumplimiento entre un rango 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.

En el cuadro de observaciones del FESIPPRES se indica: “En este indicador se reporta el Total de indicadores de Componentes y Actividades en los Programas Presupuestarios sustantivos de la Secretaría de Turismo, que alcanzan metas satisfactorias. Es importante mencionar que se está haciendo el recuento de los indicadores revisando que cumplan las metas al 100%, sin embargo, por cuestiones del sistema SIPPRES, en muchos casos nos arroja en color rojo los indicadores cuando la meta es ampliamente superada, (nosotros lo estamos tomando como color verde) En total la SEDETUR reporta 43 indicadores, de los cuales 33 alcanzaron el color verde, 3 color amarillo y 6 color rojo, de acuerdo al semáforo del Sistema SIPPRES 2021. Lo que representa un avance de cumplimiento del 76.74 % anual. (Si se suma el porcentaje de color amarillo llegamos al 83.71%)”. [sic]

**Evidencia de cumplimiento:** Al respecto, el ente proporcionó 2 archivos digitales los cuales contienen lo siguiente:

- Evidencia T2P4C1. “En este indicador se reporta el Total de indicadores de Componentes y Actividades en los Programas Presupuestarios sustantivos de la Secretaría de Turismo, que alcanzan metas satisfactorias. Es importante mencionar que se está haciendo el recuento de los indicadores revisando que cumplan las metas al 100%, sin embargo, por cuestiones del sistema SIPPRES, en muchos casos nos arroja en color rojo los



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



indicadores cuando la meta es ampliamente superada, (nosotros lo estamos tomando como color verde) alcanzando un 70% de la meta programada". [sic]

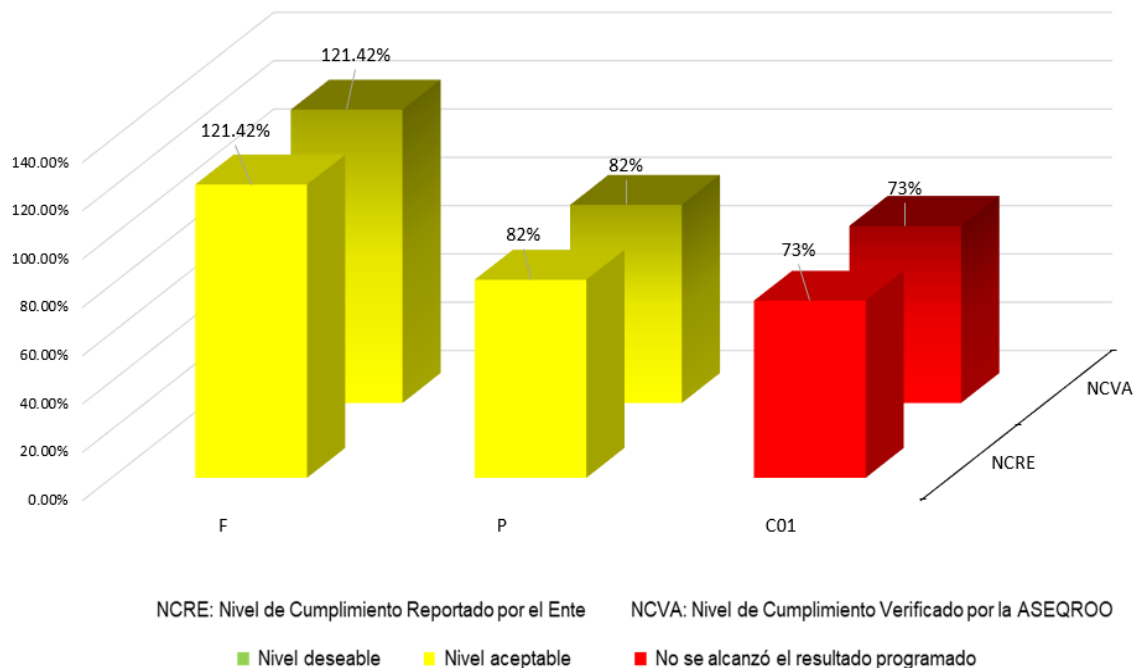
- Evidencia T4P4C1. "En este indicador se reporta el Total de Indicadores de Componentes y Actividades en los Programas Presupuestarios sustantivos de la Secretaría de Turismo que alcanzan metas satisfactorias. Es importante mencionar que se está haciendo el recuento de los indicadores revisando que cumplan las metas al 100% o más, independientes de que el SIPPRES semaforiza en color rojo los indicadores cuando la meta es superada en más de 15%". [sic]

"Con base en lo anterior, la SEDETUR reporta 43 indicadores de los cuales 33 alcanzaron el color verde, 4 color amarillo y 6 color rojo, lo que representa un avance de cumplimiento del 76.74% anual en las metas cumplidas y 86.04% considerando las metas semaforizadas en amarillo". [sic]

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

**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 M001 - Gestión y Apoyo Institucional, del 4to. trimestre del 2021 y las evidencias proporcionadas por la SEDETUR.

**Gráfica 4.** Porcentaje de avance programático acumulado del programa presupuestario M001 - Gestión y Apoyo Institucional



**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO 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 la SEDETUR del programa presupuestario M001 - Gestión y Apoyo Institucional.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se determinó que la SEDETUR estableció de manera correcta la semaforización para todos los niveles del programa presupuestario M001 - Gestión y Apoyo Institucional; sin embargo, presentó un cumplimiento de la meta programada en el nivel Fin y Propósito del 121.42% y 82.00%, respectivamente, que los situó en semáforo amarillo y un incumplimiento en el Componente 01 del 73.33% que lo ubicó en semáforo rojo.

Aunado a lo anterior, para el nivel de Componente 01, el Ente no sustentó con evidencia el nivel de cumplimiento reportado en el Formato Evaluatorio Programático del SIPPRES.

En conclusión, la SEDETUR no cumplió con todas las metas programadas para los programas presupuestarios E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico, E021 - Sustentabilidad y Cultura Turística, E022 - Impulso a la Promoción y M001 - Gestión y Apoyo Institucional, y no sustentó con evidencia los avances programáticos de las metas para el ejercicio fiscal 2021.

Derivado del análisis anterior, se determinaron las siguientes observaciones:

2. La Secretaría de Turismo presentó debilidad al cumplir las metas establecidas en los Formatos Evaluatorios Programáticos del SIPPRES durante el ejercicio fiscal 2021 como sigue:
  - Programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico:
    - Fin (incumplimiento de 83.19%).
    - Componente 06 (sobrecumplimiento de 267.05%).
  - Programa presupuestario E021 - Sustentabilidad y Cultura Turística:
    - Fin (incumplimiento de 83.19%).
    - Propósito (incumplimiento de 80.00%).
  - Programa presupuestario E022 - Impulso a la Promoción:
    - Fin (incumplimiento de 83.19%).
    - Propósito (sobrecumplimiento de 122.50%).
    - Componente 01 (sobrecumplimiento de 284.90%).



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



- Programa presupuestario M001 - Gestión y Apoyo Institucional:
    - Fin (incumplimiento de 121.42%).
    - Propósito (incumplimiento de 82.00%).
    - Componente 01 (incumplimiento de 73.33%).
3. La Secretaría de Turismo no sustentó con evidencia el cumplimiento y avance programático de las metas programadas de sus programas presupuestarios:
- E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico: Fin, Propósito y Componentes 01, 02, 03, 05 y 06.
  - E021 - Sustentabilidad y Cultura Turística: Fin, Propósito y Componente 02.
  - E022- Impulso a la Promoción: Fin.
  - M001- Gestión y Apoyo Institucional: Componente 01.

## Recomendación de Desempeño.

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

### 21-AEMD-A-018-033-R02-02 Recomendación

La Secretaría de Turismo deberá realizar acciones encaminadas a fortalecer la programación anual y monitorear las metas de manera continua a fin de plantearlas adecuadamente y conforme a los requerimientos de cada programa presupuestario, presentando como evidencia los formatos evaluatorios de los programas presupuestarios correspondientes al ejercicio fiscal 2022, 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<sup>23</sup>.

<sup>23</sup> Artículos 21, 22 y 23 de los Lineamientos para la Creación, Modificación y Cancelación de Programas Presupuestarios del Gobierno del Estado de Quintana Roo.





# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## 21-AEMD-A-018-033-R02-03 Recomendación

La Secretaría de Turismo deberá proporcionar la evidencia que sustente el nivel de cumplimiento reportado en los Formatos Evaluatorios Programáticos del SIPPRES correspondientes al programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico a nivel Fin, Propósito y Componentes 01, 02, 03, 05 y 06. Asimismo, para el programa presupuestario E021 - Sustentabilidad y Cultura Turística, evidencia del nivel de cumplimiento del nivel Fin, Propósito y Componente 02; para el programa presupuestario E022 - Impulso a la Promoción, evidencia del cumplimiento del nivel fin; y, por último, para el programa presupuestario M001 - Gestión y Apoyo Institucional, evidencia del Componente 01. 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, la Secretaría de Turismo estableció como fecha compromiso para la atención a las recomendaciones 21-AEMD-A-018-033-R02-02 y 21-AEMD-A-018-033-R02-03, el 16 de enero de 2023. 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).



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## Resultado Número 3

### Eficacia

### 3. Planeación, Diseño y Programación

#### 3.1 Incorporación de la perspectiva de género

##### Con observación.

México, como muchas otras naciones, inició el análisis del gasto público con un enfoque de género en la década de los noventa, cuando en la Conferencia Mundial de Beijing en 1995, se hace referencia a la necesidad de analizar los presupuestos desde una perspectiva de género, así como ajustar el gasto público para garantizar la igualdad entre el hombre y la mujer, en ella se exhorta a los Estados a integrar en las decisiones presupuestarias sobre políticas y programas la perspectiva de género, al mismo tiempo que financiar adecuadamente los programas encaminados a lograr la igualdad entre la mujer y el hombre<sup>24</sup>.

La planeación deberá llevarse a cabo como un medio para el eficaz desempeño de la responsabilidad del Estado sobre el desarrollo equitativo, incluyente, integral, sustentable y sostenible del país, con perspectiva de interculturalidad y de género, y deberá tender a la consecución de los fines y objetivos políticos, sociales, culturales, ambientales y económicos contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Para ello, estará basada en principios como, *la perspectiva de género*, para garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, y promover el adelanto de las mujeres mediante el acceso equitativo a los bienes, recursos y beneficios del desarrollo<sup>25</sup>.

La Perspectiva de Género se define como una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los varones. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género<sup>26</sup>.

<sup>24</sup> Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, 1995.

<sup>25</sup> Ley de Planeación, artículo 2 fracción VII.

<sup>26</sup> Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículo 5 fracción IX.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los varones tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones<sup>27</sup>.

La evaluación del desempeño se realizará a través de la verificación del grado de cumplimiento de objetivos y metas, con base en indicadores antes mencionados que permitan conocer los resultados de la aplicación de los recursos públicos federales, es por ello que, el sistema de evaluación del desempeño deberá incorporar indicadores específicos que permitan evaluar la incidencia de los programas presupuestarios en la igualdad entre mujeres y hombres, la erradicación de la violencia de género y de cualquier forma de discriminación de género<sup>28</sup>.

En Quintana Roo, la Secretaría de Finanzas y Planeación está facultada para solicitar y obtener de los entes públicos toda la información que se requiera para que el Ejecutivo tenga todos los elementos necesarios para decidir sobre la elección de los programas a incluir en el proyecto de presupuesto de egresos, mismo que incluirá acciones que promuevan la igualdad entre mujeres y hombres, la erradicación de la violencia de género y cualquier forma de discriminación de género y agrupará previsiones de gasto con base en su destino por género, diferenciado entre mujeres y hombres<sup>29</sup>, así se podrá impulsar la elaboración de programas presupuestarios con perspectiva de género<sup>30</sup>.

El presupuesto con perspectiva de género, también denominado, sensible al género, debe contribuir al avance de la igualdad de género y la realización de los derechos de las mujeres<sup>31</sup>.

La relación entre presupuestos sensibles al género y una perspectiva de derechos humanos es inmediata: sin la dotación equitativa de recursos públicos, las mujeres que se encuentran sistemáticamente en una situación de desventaja difícilmente

<sup>27</sup> Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo, artículo 2 fracción XIV.

<sup>28</sup> Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículos 110 y 111.

<sup>29</sup> Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Quintana Roo, artículo 25.

<sup>30</sup> Actualización del Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2016-2022, Programa 26.

<sup>31</sup> Presupuesto Público con Perspectiva de Género vs. Recursos Federales Etiquetados en México para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, 2008-2019.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



desarrollarán capacidades productivas y ejercerán sus derechos y libertades, esto obliga no sólo a incluir al género como una variable indispensable, sino a definir qué herramientas permiten incluir efectivamente al género como una variable central en el diseño, implementación y monitoreo del presupuesto público<sup>32</sup>.

Si se decide integrar la perspectiva de género en programas o proyectos, ésta deberá incorporarse desde la primera etapa de la planeación, cuando se identifica el problema a solucionar, se definen responsables, involucradas e involucrados en la aplicación del programa. La planeación permite decidir con anticipación qué hacer para cambiar una situación, resolver un problema, modificar situaciones insatisfactorias o evitar que empeoren. Para ello, se requiere información que se obtendrá a través de la realización de un diagnóstico o evaluación ex-ante, el cual proporcionará la información base para estructurar las acciones del programa<sup>33</sup>.

La generación de información desagregada por género es indispensable. Sin datos concretos que permitan identificar las condiciones comparativas de mujeres y hombres, los recursos presupuestales dirigidos a ambos, y el impacto del gasto público en sus condiciones de vida, la elaboración óptima de un presupuesto sensible al género es una tarea difícil e incompleta<sup>34</sup>. Por tal motivo, en el artículo 96 del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el ejercicio fiscal 2021, se establece que los entes deben considerar la identificación y registro de la población objetivo y la atendida por dichos Programas Presupuestarios, diferenciada por sexo, edad, municipio y población indígena, en los padrones de beneficiarias y beneficiarios, para lograr la transversalidad de la Perspectiva de Género en la planeación, diseño, programación, aplicación, seguimiento y evaluación de los programas presupuestarios, proyectos y acciones de la Administración Pública Estatal.

Por otra parte, la Metodología de Marco Lógico, es una herramienta que permite integrar de manera sistemática la perspectiva de género en los programas presupuestarios, y consiste en los siguientes pasos:

## A. Definición del problema e identificación de la población involucrada,

<sup>32</sup> Las mujeres y el presupuesto público en México (PNUD, México, 2010).

<sup>33</sup> Manual para el desarrollo de indicadores de evaluación con perspectiva de género (INMUJERES, 2003).

<sup>34</sup> Las mujeres y el presupuesto público en México (PNUD, México, 2010).



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



- B. Análisis y estructuración de la problemática del árbol de problema con perspectiva de género (Árbol de Problemas),
- C. Análisis de objetivos y alternativas (Árbol de Objetivos),
- D. Análisis de alternativas estratégicas,
- E. Construcción de la Matriz de Marco Lógico y,
- F. Evaluación del Desempeño<sup>35</sup>.

De acuerdo con el “Anexo 10.10. Desglose presupuestal para la atención de la Perspectiva de Género”, de los Anexos del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el ejercicio fiscal 2021, a la Secretaría de Turismo le corresponde implementar los siguientes programas presupuestarios de esta categoría:

**Tabla 11.** Programas presupuestarios establecidos con  
Perspectiva de Género

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	IMPORTE
E019 – Diversificación y Desarrollo Turístico	\$5,058,788.00
E021 – Sustentabilidad y Cultura Turística	\$3,404,801.00
E022 – Impulso a la Promoción	\$6,574,296.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$15,037,885.00</b>

**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en la información de los Anexos del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el ejercicio fiscal 2021.

Al respecto, durante el desarrollo de los trabajos de auditoría, visita e inspección, se solicitó información a la Secretaría de Turismo, con el objetivo de verificar que se haya incorporado el enfoque de perspectiva de género en la planeación, diseño y programación de sus programas presupuestarios, misma con la que se procedió a realizar el siguiente análisis:

De acuerdo con la información proporcionada por la Secretaría de Turismo, la fundamentación utilizada para la construcción de sus programas presupuestarios establecidos con perspectiva de género fue la siguiente:

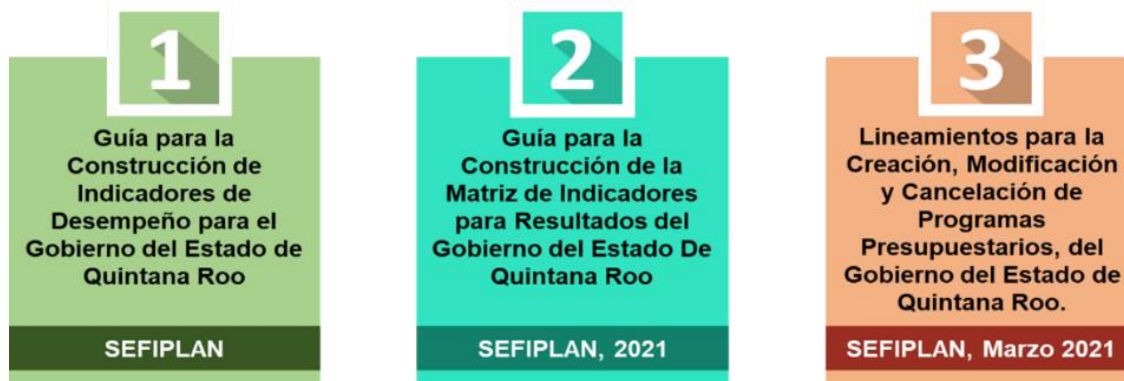
<sup>35</sup> Hacia una metodología de marco lógico con perspectiva de género (INMUJERES, 2014).



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



**Figura 1.** Guías y Lineamientos relacionados con programas presupuestarios



**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en la información proporcionada por la Secretaría de Turismo.

Los documentos anteriores hacen referencia a la construcción de Indicadores de Desempeño y Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), así como a la creación de programas presupuestarios; sin embargo, estos documentos no contienen información relativa a la transversalidad de la perspectiva de género en el proceso de construcción de la MIR.

Cabe mencionar que, durante la investigación realizada para el desarrollo de la presente auditoría, no se encontraron documentos fuente (guías, manuales, lineamientos) relacionados con la incorporación de la perspectiva de género en la construcción y diseño de programas presupuestarios publicados en Quintana Roo, como los existentes en otros estados, tal como se señala en la Figura 2.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



**Figura 2.** Guías y Manuales para la incorporación de la perspectiva de género en programas presupuestarios



Fuente: Elaborado por la ASEQROO.

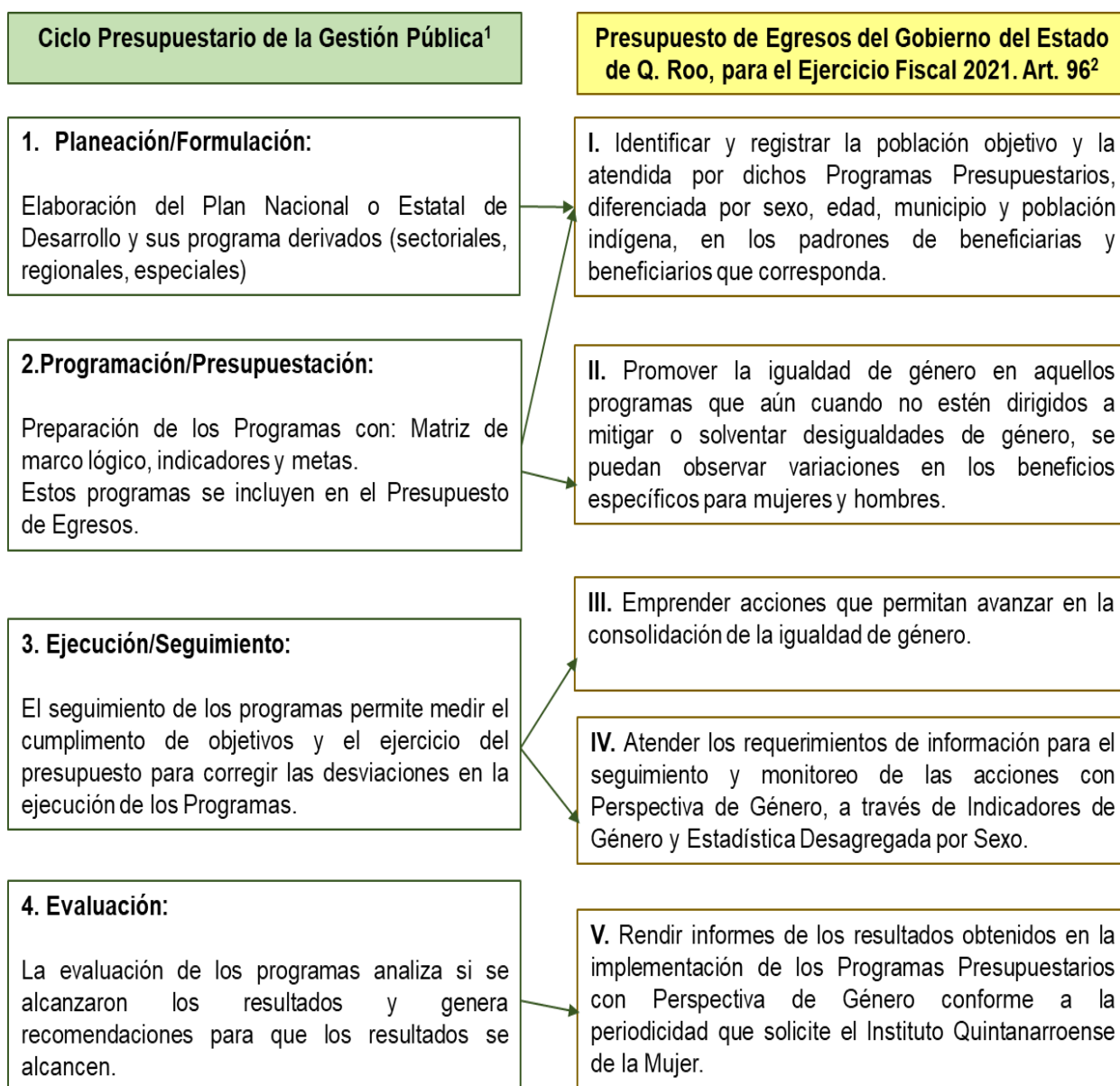
En el siguiente gráfico se puede observar la metodología que se debe seguir para la construcción de programas establecidos con perspectiva de género; esto, con base en el “Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Q. Roo, para el ejercicio fiscal 2021”, y los documentos “Hacia una metodología de marco lógico con perspectiva de género (INMUJERES, 2014)” y en “Las mujeres y el presupuesto público en México (PNUD, México, 2010)”.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



**Figura 3.** Metodologías para la construcción de programas presupuestarios con Perspectiva de Género



**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en "Hacia una metodología de marco lógico con perspectiva de género (INMUJERES, 2014)<sup>1</sup>" y en el "Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Q. Roo, para el ejercicio fiscal 2021<sup>2</sup>".

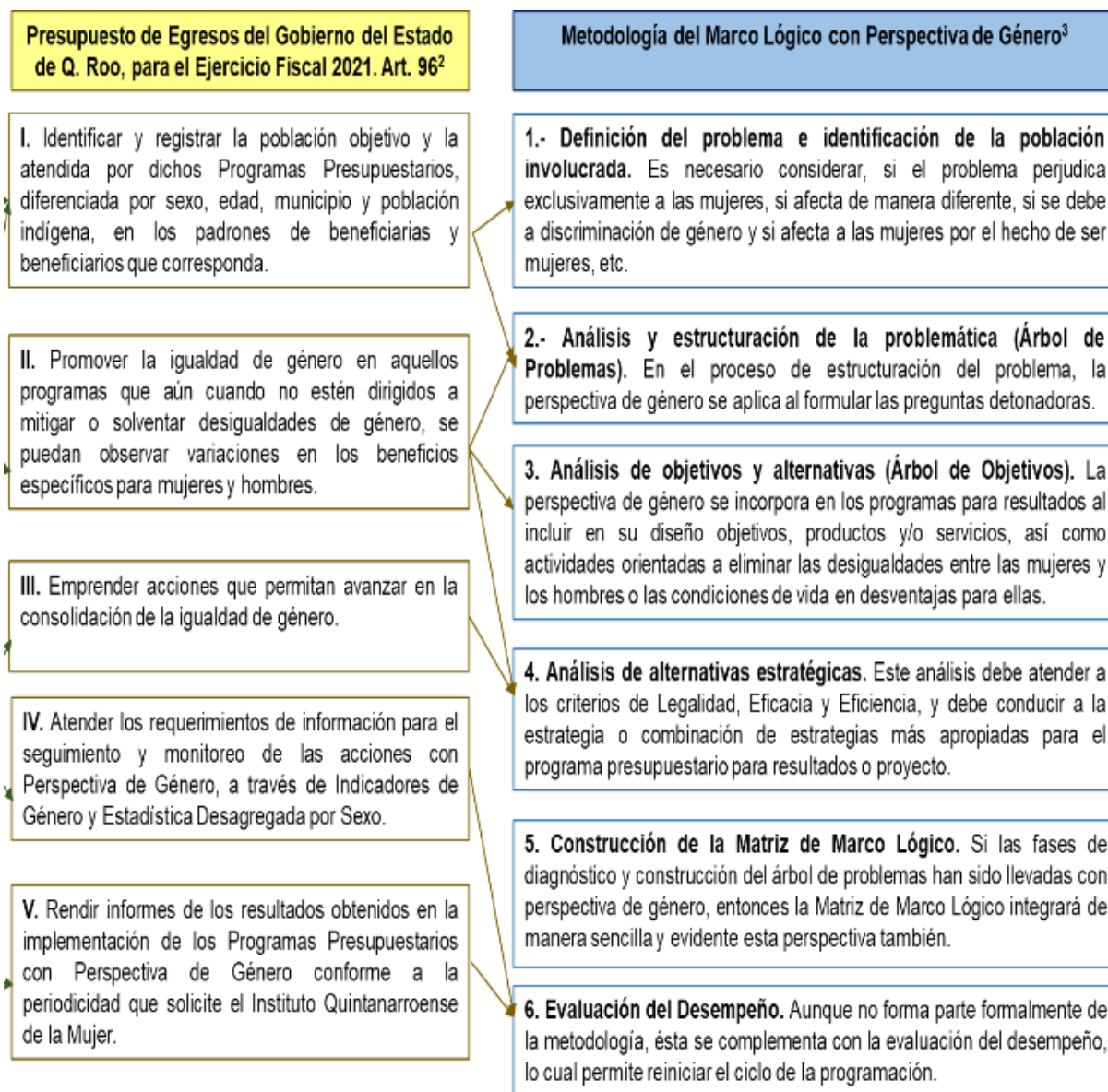




# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



**Figura 4.** Metodologías para la construcción de programas presupuestarios con Perspectiva de Género



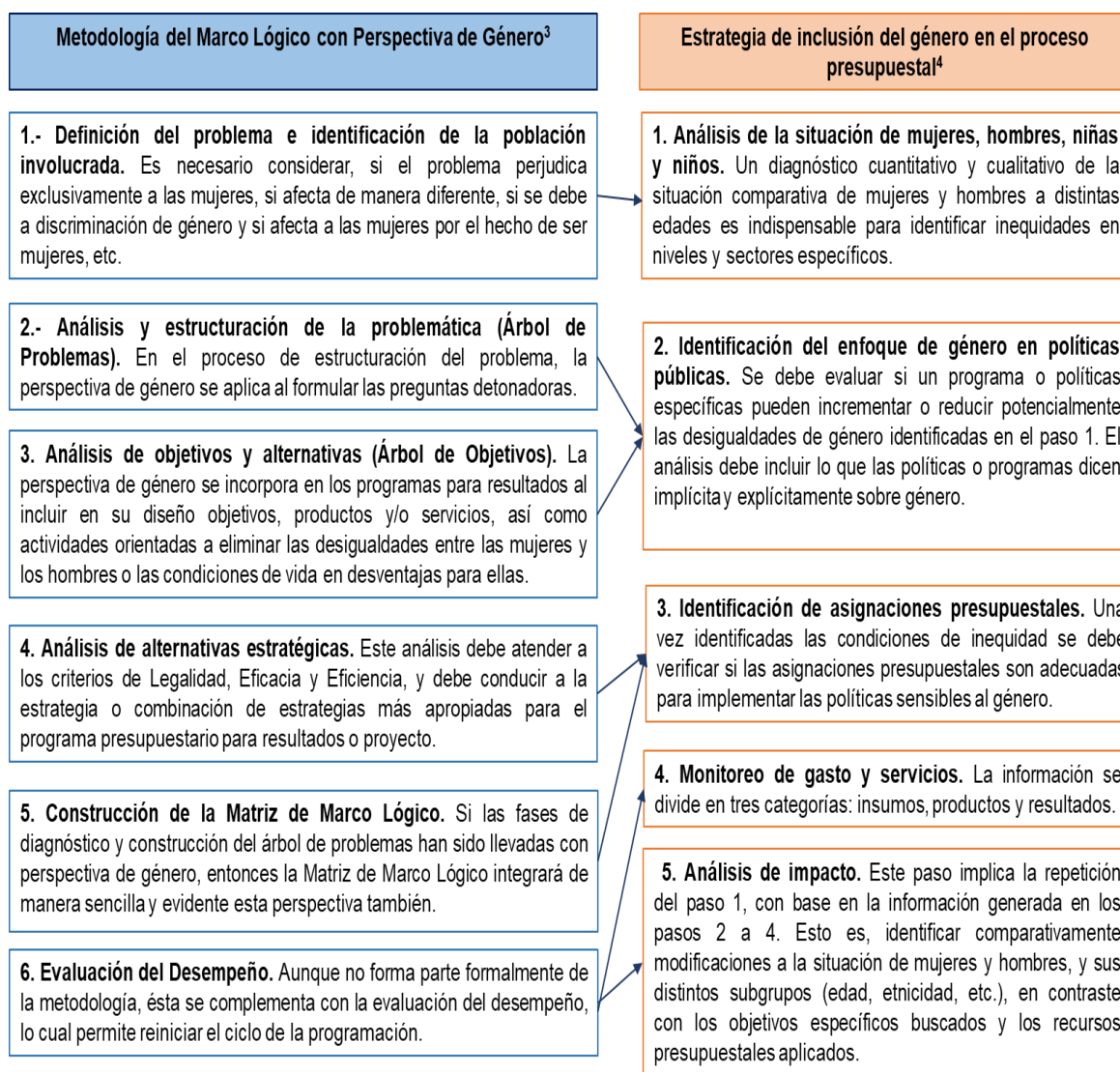
**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en el "Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Q. Roo, para el ejercicio fiscal 2021<sup>2n</sup>" y "Hacia una metodología de marco lógico con perspectiva de género (INMUJERES, 2014)<sup>3n</sup>".



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



**Figura 5. Metodologías para la construcción de programas presupuestarios con Perspectiva de Género**



**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en "Hacia una metodología de marco lógico con perspectiva de género (INMUJERES, 2014)<sup>3</sup>" y en "Las mujeres y el presupuesto público en México (PNUD, México, 2010)<sup>4</sup>".



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Con respecto a las metodologías antes planteadas, se le solicitó a la Secretaría de Turismo la siguiente información relacionada con la construcción de sus programas presupuestarios establecidos con perspectiva de género:

1. Criterios, fundamentos, guías o manuales de apoyo para la construcción de los programas presupuestarios establecidos con perspectiva de género.
2. Diagnóstico cualitativo y cuantitativo de la situación comparativa de mujeres y hombres, utilizado para la construcción de los programas presupuestarios establecidos con Perspectiva de Género para el ejercicio fiscal 2021<sup>36</sup>.
3. Árbol de Problemas y de Objetivos de la MIR de los programas presupuestarios establecidos con perspectiva de género ejecutado en el ejercicio fiscal 2021<sup>37</sup>.
4. Criterio de elegibilidad o selección de la población beneficiada de los programas presupuestarios establecidos con perspectiva de género para el ejercicio fiscal 2021.
5. Mecanismos de entrega de apoyos, bienes o servicios con perspectiva de género de los programas presupuestarios establecidos con perspectiva de género para el ejercicio fiscal 2021<sup>38</sup>.
6. Registro de la población objetivo y la atendida por dichos programas presupuestales, diferenciados por sexo, edad, municipio y población indígena, en los patrones de beneficiarias y beneficiarios correspondientes<sup>39</sup>.
7. Indicadores de género y estadística desagregada por sexo utilizados para los programas presupuestarios establecidos con perspectiva de género para el ejercicio fiscal 2021.
8. Informes de los resultados obtenidos en la implementación de los programas presupuestarios establecidos con Perspectiva de Género para el ejercicio fiscal 2021 solicitados por el Instituto Quintanarroense de la Mujer IQM<sup>40</sup>.

Derivado de lo anterior, se procedió a realizar el siguiente análisis:

<sup>36</sup> Las mujeres y el presupuesto público en México (PNUD, México, 2010), pág. 25.

<sup>37</sup> Hacia una metodología de marco lógico con perspectiva de género (INMUJERES, 2014).

<sup>38</sup> CONEVAL: Construcción de metodologías de evaluación con perspectiva de género 2018, pág. 10.

<sup>39</sup> y <sup>35</sup> Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Q. Roo, para el Ejercicio Fiscal 2021, artículo 96 fracciones I y V.

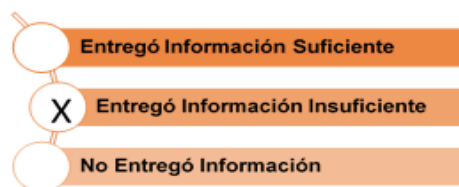


# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



**Figura 6.** Valoración respecto a Guías o manuales por la Secretaría de Turismo

1. Criterios, fundamentos, guías o manuales de apoyo para la construcción de los programas presupuestarios establecidos con perspectiva de género.



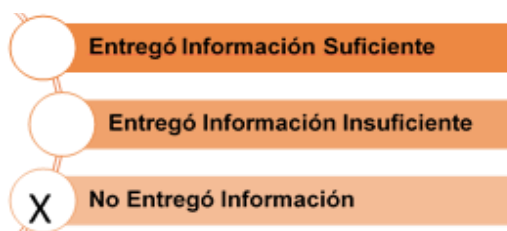
**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en la información proporcionada por la Secretaría de Turismo.

*Nota:* La "X" indica el estado de la valoración.

El ente proporcionó lineamientos de Programación y Presupuesto para el ejercicio fiscal 2021, Lineamientos para la creación, modificación y cancelación de programas presupuestarios del Gobierno del Estado de Quintana Roo, Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados del gobierno del estado de Quintana Roo y Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo; sin embargo, no hacen mención de la inclusión de la perspectiva de género en los programas presupuestarios.

**Figura 7.** Valoración respecto al Diagnóstico proporcionado por la Secretaría de Turismo

2. Diagnóstico cualitativo y cuantitativo de la situación comparativa de mujeres y hombres, utilizado para la construcción de los programas presupuestarios establecidos con Perspectiva de Género para el ejercicio fiscal 2021.



**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en la información proporcionada por la Secretaría de Turismo.

*Nota:* La "X" indica el estado de la valoración.

El ente no proporcionó el diagnóstico cualitativo y cuantitativo de la situación comparativa de mujeres y hombres utilizado para la construcción de los programas presupuestarios establecidos con Perspectiva de Género para el ejercicio fiscal 2021, el cual nos permite observar la recopilación, sistematización y análisis de información que requerimos para plantear y justificar un programa o proyecto. Es de gran utilidad para elaborar un programa acorde con la situación que se desea abordar<sup>41</sup>.

<sup>41</sup> Manual para el desarrollo de indicadores de evaluación con perspectiva de género (INMUJERES 2003).

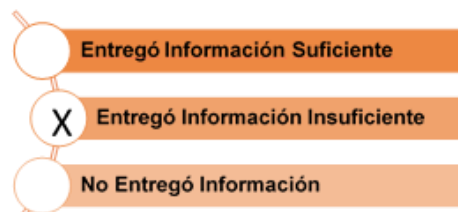


# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



**Figura 8.** Valoración respecto al Árbol de Problemas y Objetivos

3. Árbol de Problemas y de Objetivos de la MIR de los programas presupuestarios establecidos con perspectiva de género ejecutado en el ejercicio fiscal 2021.

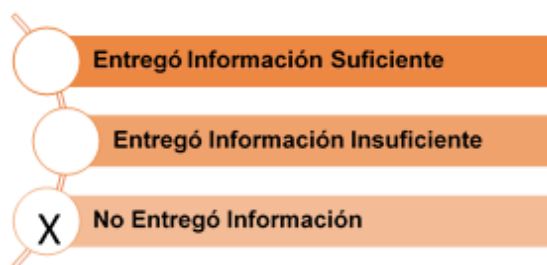


**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en la información proporcionada por la Secretaría de Turismo.  
**Nota:** La "X" indica el estado de la valoración.

El ente proporcionó el árbol de problemas y objetivos de los programas presupuestarios establecidos; sin embargo, no se incluye la perspectiva de género. La estructuración del problema consiste en generar información acerca de la naturaleza del problema, establecer sus causas y efectos, así como visibilizar las necesidades e intereses de las mujeres y los hombres relacionados con el mismo<sup>42</sup>. De igual manera, los objetivos están orientados a resultados, deben expresar un cambio en las condiciones de vida de las mujeres, en su entorno o en sus posibilidades de desarrollo y deben ser factibles y medibles<sup>43</sup>.

**Figura 9.** Valoración respecto al Criterio de legibilidad de la población beneficiada

4. Criterio de elegibilidad o selección de la población beneficiada de los programas presupuestarios establecidos con perspectiva de género para el ejercicio fiscal 2021.



**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en la información proporcionada por la Secretaría de Turismo.  
**Nota:** La "X" indica el estado de la valoración.

El ente no presentó el Criterio de elegibilidad o selección de la población beneficiada para los programas presupuestarios establecidos con perspectiva de género para el ejercicio fiscal 2021. De acuerdo con el oficio SEDETUR/DST/0107/III/2022, mediante el cual se remite información y documentación a la ASEQROO, el ente señala este punto: *“si bien nuestras acciones son incluyentes y dirigidas a toda la población, así*

<sup>42 y 38</sup> Hacia una metodología de marco lógico con perspectiva de género (INMUJERES, 2014).



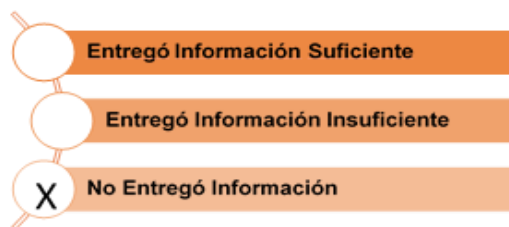
# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



como a nuestros visitantes, la dependencia no está atendiendo acciones específicas incluidas en la metodología para reducir la brecha de desigualdad de género, impulsada por el Instituto Quintanarroense de la Mujer”. [sic]

**Figura 10.** Valoración respecto al mecanismo de entrega de apoyos, bienes o servicios

5. Mecanismos de entrega de apoyos, bienes o servicios con perspectiva de género de los programas presupuestarios establecidos con perspectiva de género para el ejercicio fiscal 2021.



**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en la información proporcionada por la Secretaría de Turismo.

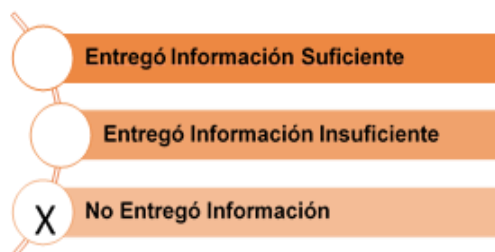
*Nota:* La “X” indica el estado de la valoración.

De acuerdo con el oficio SEDETUR/DST/0107/III/2022 mediante el cual se remite información y documentación a la ASEQROO, el ente señala: “si bien nuestras acciones son incluyentes y dirigidas a toda la población, así como a nuestros visitantes, la dependencia no está atendiendo acciones específicas incluidas en la metodología para reducir la brecha de desigualdad de género, impulsada por el Instituto Quintanarroense de la Mujer”. [sic]

Respecto a lo anterior, el ente no proporcionó evidencia de la entrega de bienes y/o servicios con perspectiva de género en el ejercicio fiscal 2021, por lo que no se pudo verificar el alcance de igualdad entre mujeres y hombres<sup>44</sup>.

**Figura 11.** Valoración respecto a los Registros de la población objetivo

6. Registro de la población objetivo y la atendida por dichos programas presupuestales, diferenciados por sexo, edad, municipio y población indígena, en los patrones de beneficiarias y beneficiarios correspondientes.



**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en la información proporcionada por la Secretaría de Turismo.

*Nota:* La “X” indica el estado de la valoración.

<sup>44</sup> Hacia una metodología de marco lógico con perspectiva de género (INMUJERES, 2014).



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

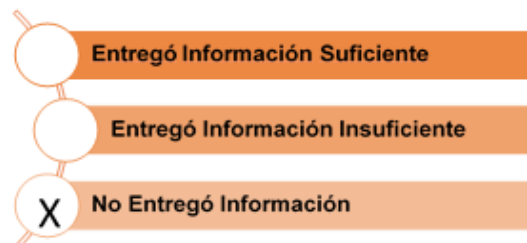


De acuerdo con el oficio SEDETUR/DST/0107/III/2022, mediante el cual se remite información y documentación a la ASEQROO, el ente señala: *“si bien nuestras acciones son incluyentes y dirigidas a toda la población, así como a nuestros visitantes, la dependencia no está atendiendo acciones específicas incluidas en la metodología para reducir la brecha de desigualdad de género, impulsada por el Instituto Quintanarroense de la Mujer”*. [sic]

Con respecto a lo anterior, el ente no proporcionó evidencia de la entrega de registro de la población objetivo y la atendida por dichos programas presupuestales, diferenciados por sexo, edad, municipio y población indígena, en los patrones de beneficiarias y beneficiarios <sup>45</sup>.

**Figura 12.** Valoración respecto a los Registros de la población objetivo

7. Indicadores de género y estadística desagregada por sexo utilizados para los programas presupuestarios establecidos con perspectiva de género para el ejercicio fiscal 2021.



**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en la información proporcionada por la Secretaría de Turismo.

**Nota:** La "X" indica el estado de la valoración.

De acuerdo con el oficio SEDETUR/DST/0107/III/2022, mediante el cual se remite información y documentación a la ASEQROO, el ente señala: *“si bien nuestras acciones son incluyentes y dirigidas a toda la población, así como a nuestros visitantes, la dependencia no está atendiendo acciones específicas incluidas en la metodología para reducir la brecha de desigualdad de género, impulsada por el Instituto Quintanarroense de la Mujer”*. [sic]

<sup>45</sup> Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el Ejercicio Fiscal 2021, artículo 96 fracción I.

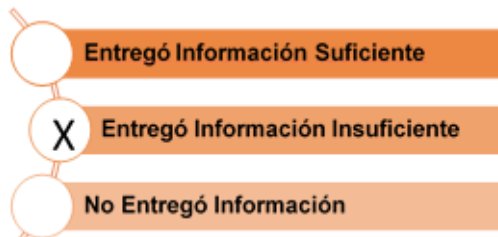


# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



**Figura 13.** Valoración respecto a los Informes de Resultados

8. Informes de los resultados obtenidos en la implementación de los programas presupuestarios establecidos con Perspectiva de Género para el ejercicio fiscal 2021 solicitados por el Instituto Quintanarroense de la Mujer IQM.



**Fuente:** Elaborado por la ASEQROO con base en la información proporcionada por la Secretaría de Turismo.  
*Nota:* La "X" indica el estado de la valoración.

El ente no presentó el Informe de los resultados obtenidos en la implementación de los programas presupuestarios establecidos con Perspectiva de Género enviados al Instituto Quintanarroense de la Mujer, como lo establece el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Q. Roo, para el ejercicio fiscal 2021, en el artículo 96, fracción V.

De acuerdo al oficio SEDETUR/DST/0107/III/2022 mediante el cual se remite información y documentación a la ASEQROO, el ente señala este punto: (NO APLICA) *“Se envía, en forma alterna: Acciones realizadas en el marco del Programa Quintanarroense de Cultura Institucional”. Así también “si bien nuestras acciones son incluyentes y dirigidas a toda la población, así como a nuestros visitantes, la dependencia no está atendiendo acciones específicas incluidas en la metodología para reducir la brecha de desigualdad de género, impulsada por el Instituto Quintanarroense de la Mujer”. [sic]*

Se concluye que, si bien la SEDETUR realizó acciones dirigidas a la diversificación y desarrollo turístico, sustentabilidad y cultura turística, e impulso a la promoción, no proporcionó evidencia que sustente la incorporación de la perspectiva de género, en la planeación, el diseño (estructuración del problema y objetivos) y programación (construcción de la MIR) de sus programas presupuestarios establecidos con perspectiva de género.

Derivado del análisis anterior, se determinó la siguiente observación:





# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



4. La Secretaría de Turismo presentó debilidad en la incorporación de la Perspectiva de Género en la planeación, diseño y programación de los Programas Presupuestarios E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico, E021 - Sustentabilidad y Cultura Turística, y E022 - Impulso a la Promoción, para el ejercicio fiscal 2021.

## Recomendación de Desempeño.

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

### 20-AEMD-A-018-033-R03-04 Recomendación

La Secretaría de Turismo deberá realizar acciones encaminadas a la incorporación de la perspectiva de género en la planeación, diseño y programación de los programas presupuestarios, reflejándolo en sus Matrices de Indicadores para Resultados, para mitigar o reducir las desigualdades de género.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, la Secretaría de Turismo estableció como fecha compromiso para la atención a la recomendación 21-AEMD-A-018-033-R03-04, el 16 de enero de 2023. Por lo antes expuesto, la atención a la recomendación de desempeño queda en **seguimiento**.

## Normatividad relacionada con la observación.

Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, 1995.

Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo, artículos 6 fracción XIII, y 9 Bis.

Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Quintana Roo, artículo 25.

Actualización del Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2016-2022, Programa 26.

Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el Ejercicio Fiscal 2021, artículos 96 y 97.

Presupuesto Público con Perspectiva de Género vs. Recursos Federales etiquetados en México para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, 2008-2019.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Las mujeres y el presupuesto público en México (PNUD, México, 2010).

Manual para el desarrollo de indicadores de evaluación con perspectiva de género (INMUJERES, 2003).

Hacia una metodología de marco lógico con perspectiva de género (INMUJERES, 2014).

## I.4. COMENTARIOS DEL ENTE FISCALIZADO

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

## I.5. TABLA DE JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES DE LOS RESULTADOS

AUDITORÍA DE DESEMPEÑO AL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS CON BASE EN INDICADORES DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS, 21-AEMD-A-GOB-018-033	
Concepto	Atención
<b>1. Presupuesto basado en Resultados</b>	
<b>1.1 Evaluación de la Matriz de Indicadores para Resultados</b>	Seguimiento
<b>2. Sistema de Evaluación del Desempeño</b>	
<b>2.1 Cumplimiento de objetivos y metas</b>	Seguimiento
<b>b) Planeación, Diseño y Programación</b>	
<b>3.1 Incorporación de la perspectiva de género</b>	Seguimiento
<p><b>Recomendación de Desempeño:</b> 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><b>Atendido:</b> 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>	



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



**No atendido:** Las observaciones que no se atendieron ni se justificaron en la reunión de trabajo por los Entes Públicos Fiscalizados.

**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.

## II. DICTAMEN DEL INFORME INDIVIDUAL DE AUDITORÍA

El presente dictamen se emite con fecha 06 de junio de 2022, 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 el cumplimiento de objetivos y metas con base en indicadores de programas presupuestarios.

En opinión de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo se identificaron las siguientes debilidades que se deberán atender como parte de las recomendaciones emitidas.

En materia de Presupuesto basado en Resultados (PbR), en el diseño de las Matrices de Indicadores para Resultados del programa presupuestario E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico, de acuerdo con la Metodología de Marco Lógico, por lo que se recomienda adecuar la correspondiente al ejercicio fiscal 2023 con base en dicha metodología; lo anterior, en coordinación con la Secretaría de Finanzas y Planeación, para que de esta manera se establezcan correctamente 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.

En cuanto al Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), en el avance del cumplimiento de los objetivos y metas de los programas presupuestarios E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico, E021 - Sustentabilidad y Cultura Turística E022 - Impulso a la Promoción y M001 - Gestión y Apoyo Institucional por lo que se recomienda realizar acciones encaminadas a fortalecer la programación anual y monitorear las metas de manera continua, a fin de plantearlas adecuadamente conforme a los requerimientos de los programas presupuestarios, presentando como evidencia los formatos evaluatorios correspondientes al ejercicio fiscal 2022.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Finalmente, en la planeación, diseño y programación de los programas presupuestarios E019 - Diversificación y Desarrollo Turístico, E021 - Sustentabilidad y Cultura Turística, y E022 - Impulso a la Promoción, al no implementar acciones encaminadas a la incorporación de la perspectiva de género en los mismos.

Con la fiscalización y la atención de las recomendaciones de desempeño se contribuirá a que la Secretaría de Turismo subsane las debilidades detectadas, a fin de coadyuvar 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, desde la definición de los objetivos y metas y las asignaciones de presupuesto, hasta la ejecución y evaluación de los programas, incluyendo los relacionados con la perspectiva de género.

## EL AUDITOR SUPERIOR DEL ESTADO

---

**M. EN AUD. MANUEL PALACIOS HERRERA**