



INFORME TÉCNICO

Para la difusión de los resultados de las evaluaciones

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación específica del desempeño de los Indicadores Estratégicos y de Gestión, para medir el nivel de avance de las metas y objetivos, de los programas de la Secretaria de Turismo del Estado de Quintana Roo.	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (25/05/2015):	
1.3 Fecha de término de la evaluación (30/09/2015):	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: Lic. Sergio Israel Padilla Castillejos	Unidad administrativa: Dirección de Planeación y Desarrollo.
1.5 Objetivo general de la evaluación: Realizar una Evaluación específica del desempeño de los Indicadores Estratégicos y de Gestión, para medir el nivel de avance de las metas y objetivos, de los programas cuya fuente de financiamiento son recursos del Ramo 21, Estatales e Ingresos Propios destinados a la Secretaria de Turismo del Estado de Quintana Roo.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: <ol style="list-style-type: none">1. Análisis de los resultados y productos a partir de las acciones realizadas en los Programas a evaluar.2. Conocer el nivel de Eficiencia y Eficacia en la Gestión de los Recursos Financieros.3. Mostrar los avances en los servicios que otorga la Secretaria de Turismo del Estado de Quintana Roo, relacionados con los programas a evaluar.4. Realizar un análisis FODA que relacione a la Institución con las fuentes de financiamiento y los programas.	



1.7 Metodología utilizada en la evaluación:

El presente trabajo fue realizado en base a lo establecido en la propuesta técnica de Evaluación, bajo un esquema de revisión de gabinete, el cual consistió principalmente en la solicitud y entrega de la información necesaria para la elaboración de la Evaluación al Desempeño de los programas y proyectos ejecutados por la Secretaría durante el ejercicio 2014.

Se llevaron a cabo entrevistas con los principales responsables de los programas de la Institución con la finalidad de conocer a más profundidad las causas que dieron origen a la variación en la consecución de las metas planeadas para su Programa Operativo Anual (POA), así como de los Indicadores Estratégicos y de Gestión.

Además de la información proporcionada por la Secretaría fue necesario consultar fuentes bibliográficas con la finalidad de conocer de una mejor manera los conceptos que se manejan en ámbito público y el Sector Turístico.

Se realizó la evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto permiten el diagnóstico de la situación interna de la Secretaría, así como una evaluación externa, es decir las oportunidades y las amenazas (Análisis FODA). En el ejercicio de diagnóstico se realiza la identificación a través de un análisis previo, con la mayor objetividad posible de las características propias que la hacen fuerte y la distinguen ante la competencia, también se detectan las características o áreas en las cuales se encuentra en desventaja con respecto a otras instituciones y se hacen las recomendaciones necesarias para mejorar y fortalecer el desempeño de la Secretaría.

Instrumentos de recolección de información:

1. Solicitud y enlistado de información requerida.
2. Guion de entrevista.
3. Minutas de acuerdos en donde se firma compromiso de entrega de información.
4. Análisis documental/gabinete.



5. Calendario de trabajo.

Cuestionarios__ Entrevistas_x Formatos__ Otros__ Especifique:

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

Presupuesto basado en resultados.

Las reformas realizadas a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en específico al Art. 134, establece los criterios bajo los cuales se debe realizar la planeación y presupuestación de los recursos que disponen los Gobiernos Federal, Estatal y Municipal, bajo los criterios de: eficacia, eficiencia, economía y calidad.

Estos criterios se engloban en un modelo llamado Gestión para Resultados (GpR) el cual tiene como elementos fundamentales el denominado Presupuesto Basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño y es a través de estos dos elementos que se introduce la Metodología del Marco Lógico cuya función principal es servir como marco de referencia para la elaboración de proyectos y programas.

Dentro del Marco del Presupuesto Basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño el gobierno del Estado de Quintana Roo establece dentro de su Programa Anual de Evaluación para el ejercicio 2015 la realización de la evaluación del desempeño de los recursos ejercidos por la Secretaria de Turismo del Estado de Quintana Roo durante el ejercicio 2014.

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

1. De Enero a Octubre de 2014 la SEDETUR estuvo operando con una estructura orgánica no autorizada. Su organigrama fue sometido a un proceso de revisión, evaluación y dictaminación, siendo aprobado el cinco de noviembre del 2014. A la fecha del cierre del presente ejercicio no ha sido actualizado su manual de organización.



2. La Dirección de Relaciones Públicas se encuentra dentro de la nueva estructura orgánica (Organigrama de fecha Enero 2015), sin embargo no está considerada en el POA 2014 y no presentó actividades en el FEPOAS 01 del ejercicio 2014.
3. La Dirección de Gestión y Fomento de Destinos y la Dirección de Mercadotecnia no están consideradas en el POA del ejercicio 2014 debido a que son de nueva creación, por ello no se encuentran definidas sus funciones en el Manual de Organización 2010. Sin embargo, presentan actividades (FEPOAS 01) con los siguientes porcentajes:

No.	UNIDAD RESPONSABLE	PROMEDIO %
1	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y FOMENTO DE DESTINOS	25
2	DIRECCIÓN DE MERCADOTECNIA	100

4. Las siguientes Direcciones cambiaron de nombre durante el ejercicio 2014, están con su nombre anterior en el POA 2014. Sin embargo, presentan actividades (FEPOAS 01) con los siguientes resultados:

No.	UNIDAD RESPONSABLE	PROMEDIO %
1	DIRECCIÓN DE PRENSA Y DIFUSIÓN / PUBLICIDAD Y ATENCIÓN A MEDIOS	83.3
2	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN URBANA Y TURÍSTICA / ESTUDIO URBANO Y TURÍSTICO	100
3	DIRECCIÓN DE OPERACIÓN TURÍSTICA / SUBSECRETARÍA DE OPERACIÓN TURÍSTICA	100
4	DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA INVERSIÓN Y VINCULACIÓN EMPRESARIAL / PROYECTOS DE INVERSIÓN	100

5. Los reportes de avance de metas del POA y de los Indicadores corresponden a fuentes oficiales de la Secretaría de Finanzas y Planeación: SEIPOA (Sistema Estatal de Integración del Programa Operativo Anual) y Sistema de Control y Seguimiento; se contó con evidencia documental que respalda los resultados en un 90%.

6. El Programa Operativo Anual de la SEDETUR presenta los siguientes resultados promedio de cumplimiento por Unidad Responsable:

No.	UNIDAD RESPONSABLE	PROMEDIO %
1	DESPACHO DE LA C. SECRETARÍA	100.00
2	DIRECCIÓN TÉCNICA	75.00
3	SECRETARÍA PARTICULAR	100.00
4	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	100.00
5	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	96.95
6	DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS Y ENLACE	100.00
7	SUBSECRETARÍA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA	100.00
8	DIRECCIÓN DE PROMOCION	100.00
9	DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMAGEN TURÍSTICA	100.00
10	SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO.	102.76
11	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	58.33
12	DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA	163.95
13	DIRECCIÓN DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA.	100.00

7. La Secretaría de Turismo del Estado de Q. Roo, presenta el 111.23% de cumplimiento promedio total en la Matriz de Indicadores para Resultados denominada “Diversificación y Desarrollo Integral del Turismo” durante el ejercicio 2014, cabe hacer mención que este resultado incluye 4 indicadores cuyo avance es del 0% y son los siguientes:

NIVEL	ACTIVIDAD
OBJETIVO	1.1.1.1.- Promoción de la actualización del marco legal para el sector turístico del Estado de Q. Roo
DENOMINACIÓN	ACT1-Instrumentos jurídicos del sector turístico actualizados
META	2 %
AVANCE	0 %



NIVEL	ACTIVIDAD
OBJETIVO	1.1.2.2.- Caravanas turísticas realizadas
DENOMINACIÓN	ACTPROMO3-Caravanas turísticas realizadas
META	2 %
AVANCE	0 %

NIVEL	ACTIVIDAD
OBJETIVO	1.1.3.4. Verificación del cumplimiento del marco regulatorio de los prestadores de servicios turísticos en el Estado de Q. Roo.
DENOMINACIÓN	ACTCOMPETITIVIDAD4-Tasa de variación de empresas prestadoras de servicios turísticos detectadas en incumplimiento del marco regulatorio de la actividad turística en el Estado de Q. Roo.
META	-20%
AVANCE	0%

NIVEL	ACTIVIDAD
OBJETIVO	1.1.4.3.- Publicación de la cartera de planes de negocios de servicios y productos turísticos potenciales.
DENOMINACIÓN	ACTDOTACIÓNINFRA3-Planes de negocios
META	12%
AVANCE	0%

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.



2.2.1 Fortalezas:

- La SEDETUR es una dependencia del Poder Ejecutivo del Estado, la cual establece, conduce y supervisa todo lo referente al desarrollo Turístico y funge como enlace entre las dependencias y entidades del Gobierno Federal relacionadas con el sector turístico.
- La SEDETUR, ha logrado posicionar al Estado como el destino turístico de sol y playa número uno del Caribe y América Latina con servicios turísticos competitivos.
- La SEDETUR ha logrado posicionar al Estado con presencia a nivel internacional, conociéndolo así como destino turístico por excelencia.
- La SEDETUR cuenta con programas de capacitación permanente para los prestadores de servicios con el fin de elevar el nivel de satisfacción de los turistas.
- La SEDETUR fortalece la promoción turística en el país y en el extranjero con campañas publicitarias para mejorar significativamente la imagen de Quintana Roo como destino competitivo y para difundir su amplia y diversa oferta turística.
- La SEDETUR cuenta con matrices de indicadores para resultados, lo que permite la medición de metas de sus procesos.
- La SEDETUR se encuentra alineada estratégicamente a los planes de desarrollo, lo que permite orientar sus acciones a un objetivo específico.
- La SEDETUR cuenta con un marco normativo y jurídico que justifica y le da las facultades necesarias para poder cumplir con sus objetivos.
- El sector turístico del Estado, es el principal captador de divisas en el país.

2.2.2 Oportunidades:

- La Secretaría de Turismo (SECTUR) elabora campañas de promoción turística a nivel internacional para atraer el turismo al Estado.



- La SEDETUR promociona los servicios para el turismo creando condiciones favorables para la inversión privada que atrae a empresas competitivas, de calidad y sustentables.
- El sector hotelero diversifica y enriquece la oferta turística, con productos y servicios de mayor calidad, modernos y diferenciados a fin de incrementar la estadía y el gasto del turista en el Estado.
- Las Universidades Tecnológicas proporcionan al sector turístico el personal capacitado para sus diversas áreas de operación.
- El Estado de Quintana Roo cuenta con la aplicación de la MIR, establecida mediante la implementación de la Metodología del Marco Lógico, herramienta que permite hacer una mejor planeación estratégica a través de los indicadores de gestión y estratégicos.

2.2.3 Debilidades:

- La SEDETUR por su estructura orgánica tan amplia, no define con oportunidad los objetivos y funciones de la misma, lo que dificulta su operación en forma eficiente.
- La SEDETUR no cuenta con programas que inculquen en los visitantes la conciencia sobre la importancia de la conservación del patrimonio cultural y natural que son parte de las fuentes de captación de recursos.
- Existen indicadores de desempeño que no fueron medidos, lo que no permite realizar una valoración completa de los resultados obtenidos.
- La SEDETUR cumple con su obligación de reportar mediante los sistemas establecidos el grado de avance de sus actividades, sin embargo no se cuentan con evidencias documentales que respalden al ciento por ciento esta información.



2.2.4 Amenazas:

- La insuficiente promoción del desarrollo equilibrado sustentable, provoca que los prestadores de servicios turísticos no actúen con conciencia y criterios de conservación del medio ambiente, de ahorro de energía y de preservación de las riquezas naturales.
- Por la ubicación geográfica del Estado, se encuentra bajo la constante amenaza del impacto de huracanes, lo que lleva a la devastación de nuestras zonas turísticas.
- La situación económica del país hace que el turismo tenga períodos de “baja” afluencia lo que conlleva a la pérdida de captación de recursos por este concepto.
- La inseguridad en el país provoca que el turismo disminuya su afluencia, principalmente en la zona norte del Estado. Por la ubicación de la ciudad, se encuentran bajo la constante amenaza del impacto de huracanes.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1. Dar seguimiento a los trámites correspondientes para la actualización de su manual de organización, así como las claves programáticas correspondientes a su nueva estructura autorizada.
2. Identificar y justificar en el FEPOAS 01, las causas que originan las variaciones en sus metas programadas, en virtud que los errores de captura impactan directamente con el porcentaje de eficiencia en su Programa Operativo Anual.



3. Elaborar reportes y expedientes de las evidencias que respalden los avances de las metas en el POA y de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), para cada uno de los procesos que integran su programa operativo anual, al 100%.
4. Implementar las herramientas necesarias para que la información estadística referente a los cursos de capacitación que brinde la SEDETUR, contenga información desagregada de género. De acuerdo a lo establecido en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
5. Que las Unidades Responsables de la elaboración del POA, trabajen en conjunto para que sus procesos sean congruentes y acordes a su operatividad.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Miguel Ángel Castillo Castillo

4.2 Cargo: Coordinador de Evaluación

4.3 Institución a la que pertenece: Soporte Organizacional del Sureste S.C.

4.4 Principales colaboradores:

Delia Elvira Torres Alonso

Juan Antonio Espino Domínguez

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:
castillomiguelangel1962@gmail.com

4.6 Teléfono (con clave lada): (983) 83 2 24 05

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)

5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s):

Recursos del Ramo 21, Ingresos Estatales.



5.2 Siglas:	
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Secretaria de Turismo del Estado de Quintana Roo	
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo ___ Poder Judicial ___ Ente Autónomo ___	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s): Dirección de Planeación y Desarrollo.	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
Nombre: Lic. Sergio Israel Padilla Castillejos Correo Electrónico: spadilla@qroo.gob.mx Teléfono: (983)835 08 60	Unidad administrativa: Dirección de Planeación y Desarrollo

6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN

6.1 Tipo de contratación:

6.1.1 Adjudicación Directa 6.1.2 Invitación a tres ___ 6.1.3 Licitación Pública Nacional ___ 6.1.4 Licitación Pública Internacional ___ 6.1.5 Otro: (Señalar) ___



6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Instituto de Evaluación de Quintana Roo

6.3 Costo total de la evaluación: \$ 50,000.00

6.4 Fuente de Financiamiento : Ingresos Propios

7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

7.1 Difusión en Internet de la Evaluación: <http://sedetur.groo.gob.mx/> y www.iedgroo.gob.mx

7.2 Difusión en internet del formato: <http://sedetur.groo.gob.mx/> y www.iedgroo.gob.mx