

**Evaluación de Consistencia y Resultados del
Programa Presupuestario:**

**“F081. Desarrollo y promoción turística” para el
Ejercicio Fiscal 2023**

INFORME FINAL

23 de agosto de 2024

Contenido

Resumen ejecutivo	3
Introducción.....	4
Glosario	7
Características del programa	11
Evaluación.....	12
Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.....	112
Conclusiones	124
Anexos	126
Anexo 1. Metodología para la cuantificación de las poblaciones Potencial y Objetivo	126
Anexo 2. Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios	127
Anexo 4. Indicadores.....	128
Anexo 5. Metas del programa.....	133
Anexo 6. Complementariedad y coincidencias entre programas y/o acciones de desarrollo social	140
Anexo 12. Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves.....	141
Anexo. 13 Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación.	148
Anexo 14. Avance de los indicadores respecto de sus metas	149
Anexo 15. Instrumentos de medición del grado de satisfacción de la población atendida	152
Referencias	153

Resumen ejecutivo

El programa presupuestario **F081. Desarrollo y Promoción Turística** del estado de Morelos tiene como objetivo impulsar el desarrollo turístico del Estado de Morelos, para lo cual desarrolla 6 componentes, que agrupan un total de 20 acciones, los cuales son:

- 1) **Consejo Estatal de Turismo operando**, el cual se refiere particular a la toma y cumplimiento de acuerdos por parte del Consejo.
- 2) **Productos y/o experiencias turísticas desarrolladas.**
- 3) **Prestadores de servicios turísticos certificados**, haciendo la distinción con aquellos que operan en pueblos mágicos.
- 4) **Proyectos cinematográficos en locaciones de Morelos realizados.**
- 5) **Proyectos de infraestructura turística y cultural aprobados**, el cual distingue entre los dos tipos en sus actividades.

El programa se fundamenta en el Programa Sectorial de Turismo y Cultura 2019-2024 del Estado de Morelos y se plantea como una estrategia para el impulso del desarrollo y la promoción turística. Esto es importante ya que afecta directamente la manera en que se genera la planeación de sus objetivos, estrategias y acciones, tanto en lo inmediato como en el mediano y largo plazo.

El presente entregable incluye un análisis de la justificación de la creación y el diseño del programa, así como la sistematización de la información sobre los diversos componentes que integran este programa. Se identifican áreas de oportunidad y recomendaciones para mejorar la operación del programa, con el fin de fortalecer el desarrollo turístico y cultural del Estado de Morelos.

Introducción

El **Programa presupuestario F081. Desarrollo y Programa Turístico** del estado de Morelos se establece como una estrategia integral para fomentar el crecimiento del sector turístico y cultural en la región.

Este programa tiene como objetivo principal facilitar y ampliar las actividades turísticas, alineándose con la Ley de Turismo del Estado de Morelos su correspondiente Reglamento, así como con el Programa Sectorial de Turismo y Cultura 2019-2024, buscando asegurar la congruencia entre las acciones y propósitos turísticos a través de una planeación adecuada y evaluación continua. La misión del programa es *impulsar el desarrollo turístico y cultural mediante la implementación de proyectos estratégicos que integren las acciones de diversas instancias gubernamentales.*

Las estrategias, documentadas en el Programa Estatal y Sectorial, buscan posicionar al estado de Morelos como un destino turístico destacado en el centro del país, abarcando segmentos como el turismo de negocios, ecológico, cultural, y de salud.

La visión para el año 2024 es que Morelos sea reconocido por su oferta turística de calidad, promoviendo un turismo inclusivo que beneficie a todos los morelenses, al tiempo que se rescatan y valoran los espacios públicos y patrimoniales. Este programa no solo se enfoca en la promoción de destinos turísticos, sino también en la participación de la comunidad local, fomentando la recreación y el esparcimiento familiar, y garantizando que el desarrollo turístico sea sostenible y accesible para todos los sectores de la población.

A través de la concertación y coordinación de esfuerzos, este programa se convierte en un documento vivo, adaptable a las necesidades cambiantes del entorno turístico y social de Morelos.

Los principales objetivos del Programa presupuestario F081. Desarrollo y Promoción Turística del estado de Morelos se centran en impulsar el crecimiento y la sostenibilidad del sector turístico en la región. A continuación, se detallan los objetivos clave:

- *Fomento del turismo sostenible: Promover un desarrollo turístico que respete el medio ambiente y las comunidades locales, asegurando que las actividades turísticas beneficien a la población morelense.*

- *Mejora de la infraestructura turística: Desarrollar y modernizar la infraestructura turística, incluyendo servicios y accesibilidad, para atraer a más visitantes y mejorar la experiencia de los turistas.*
- *Capacitación y desarrollo de recursos humanos: Impulsar programas de capacitación para el personal involucrado en el sector turístico, con el fin de elevar la calidad del servicio y la competitividad del destino.*
- *Promoción de la cultura y el patrimonio: Integrar la oferta cultural y patrimonial de Morelos en las actividades turísticas, destacando su riqueza histórica y cultural para atraer a un público diverso.*
- *Atracción de inversiones: Crear un entorno favorable para la inversión en el sector turístico, facilitando la llegada de capitales que contribuyan al desarrollo económico de la región.*
- *Evaluación y monitoreo: Establecer mecanismos de evaluación y seguimiento de los proyectos turísticos para medir su impacto y efectividad, asegurando la rendición de cuentas y la mejora continua de las estrategias implementadas.*

Estos objetivos buscan no solo el crecimiento económico a través del turismo, sino también el bienestar social y la preservación de los recursos naturales y culturales de Morelos.

Para conocer sobre el diseño, desarrollo, implementación y evaluación de resultados de los programas sociales, en 2004 la Secretaría de Desarrollo Social, a través de la Dirección General de Evaluación y Monitoreo de Programas Sociales (DGEMPS), tiene a cargo la supervisión de los programas que se emitan e implementen.

La Ley General de Desarrollo Social, publicada en enero de 2004, establece la creación del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), como un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica, patrimonio propio, autonomía técnica y de gestión, agrupado en el sector coordinado por la Secretaría de Desarrollo Social, cuyo objeto es el coordinar las acciones orientadas a la consecución de los objetivos, estrategias y prioridades de la Política Nacional de Desarrollo Social, el diseño, operación y evaluación de las iniciativas públicas de desarrollo social en el país.

En consecuencia, tanto el gobierno federal como los estatales, tienen como obligación reportar sobre los programas sociales a cargo o la colaboración que realizan a los mismos.

Derivado de los documentos de planeación nacional, cada uno de los gobiernos estatales, emitirá un plan estatal, dicho plan contendrá objetivos, estrategias, líneas de acción y metas, en concordancia y apoyo de los proyectos federales, y de aquellos que cada entidad federativa, considere prioritarios.

El Gobierno del Estado de Morelos, emite el Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024. Este contiene todas aquellas acciones prioritarias en materia de salud, educación, economía, recursos naturales, estrategias para impulsar el desarrollo, y todos aquellos temas prioritarios. De igual forma todos aquellos programas que emanen de las estrategias implementadas serán sujetas a evaluación por los organismos competentes.

Diversos estudios e instrumentos de evaluación que se realizan a nivel nacional y local, por instituciones como el Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI); con la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), la Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares (ENIGH); el CONEVAL, con la Medición de la Pobreza, Monitoreo de Entidades Federativas; el Consejo Nacional de Población (CONAPO), con el Indicador de Grado de Marginación. Sin embargo, el quehacer del Gobierno del Estado de Morelos es priorizar el fortalecimiento de la economía, el empleo, la educación, el medio ambiente, la salud, procesos para la simplificación administrativa, etc., pero sobre todo el compromiso con los grupos vulnerables a través del acceso fácil y oportuno a los programas sociales.

Bajo este tenor el Gobierno del Estado implementa a través de diversas acciones y estrategias destinadas a fomentar el turismo en la región. Este programa es parte de un esfuerzo más amplio por parte del gobierno estatal para impulsar el desarrollo económico y social mediante el sector turístico.

Glosario

Acciones de desarrollo social:	Las intervenciones presupuestarias de modalidad “B-Provisión de bienes públicos” y “E-Prestación de servicios públicos”, alineados con alguno de los derechos sociales o con la dimensión de bienestar económico.
Adecuado:	Criterio para la elección de indicadores que consiste en proveer suficientes bases para medir el resultado de un evento o fenómeno. Un indicador no debe ser ni tan directo ni tan abstracto que convierta en una tarea complicada y problemática la estimación del desempeño.
Amenazas:	Son situaciones o factores externos (contextuales) que afectan de forma negativa al Programa y pueden comprometer el cumplimiento del objetivo de éste.
Áreas de oportunidad:	Se refieren a aspectos del diseño, implementación (operación), gestión y resultados del programa que las entidades y dependencias pueden mejorar.
Buenas prácticas:	Aquellas iniciativas innovadoras, que sean replicables, sostenibles en el tiempo y que permitan fortalecer la capacidad de operación del Programa.
Calidad:	Dimensión de indicadores que busca evaluar atributos de los bienes o servicios producidos por el programa respecto a normas o referencias externas.
Claro:	Criterio para la elección de indicadores basado en la precisión y claridad. El indicador debe ser tan directo e inequívoco como sea posible, es decir, entendible.
Componentes:	Bienes y servicios públicos que produce o entrega el Programa para cumplir con su propósito; deben establecerse como productos terminados o servicios proporcionados.
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, con autonomía y capacidad técnica para generar información objetiva sobre la situación de la política social y la medición de la pobreza en México, que permita mejorar la toma de decisiones en la materia.
Consolidación:	En términos de la reingeniería de procesos son acciones que están dirigidas a afinar aspectos del programa, ya sean acciones, procedimientos o estrategias; por ejemplo, la integración de buenas prácticas a la normatividad para su generalización y sistematización. Las recomendaciones de consolidación buscan el fortalecimiento o perfeccionamiento del Programa, en el supuesto de que éste opere de manera adecuada.

Debilidades:	<p>Son situaciones o factores internos (normativos y/o de la operación) que afectan de forma negativa al Programa y pueden comprometer el cumplimiento del objetivo de éste.</p>
Derechos Humanos:	<p>Son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, tratados internacionales y las leyes.</p>
Derechos Sociales:	<p>Definidos en el artículo 6° de la Ley General de Desarrollo Social: educación, salud, alimentación nutritiva y de calidad, vivienda digna y decorosa, disfrute de un medio ambiente sano, trabajo, seguridad social y los relativos a la no discriminación en términos de la Constitución Política.</p>
Diagnóstico:	<p>Documento de análisis que busca identificar el problema que se pretende resolver y detallar sus características relevantes, y de cuyos resultados se obtienen propuestas de atención.</p>
Economía:	<p>Criterio para la elección de indicadores que mide la capacidad del programa que lo ejecuta para recuperar los costos erogados, ya sean de inversión o de operación.</p>
Eficacia:	<p>Dimensión de indicadores que mide el nivel de cumplimiento de los objetivos.</p>
Eficiencia:	<p>Dimensión de indicadores que mide qué tan bien se han utilizado los recursos en la producción de los resultados.</p>
Entidades:	<p>A las que se refiere el artículo 3° de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal que participen en la ejecución de programas de desarrollo social.</p>
Evaluación:	<p>Análisis sistemático y objetivo de una intervención pública cuya finalidad es determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad.</p>
FODA:	<p>Es una herramienta estratégica utilizada para evaluar la situación de una organización, proyecto o individuo, analizando sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Este método permite a las entidades identificar y comprender tanto sus características internas como los factores externos que pueden influir en su desempeño.</p>
Fortalezas:	<p>Son aquellos elementos internos o capacidades de gestión o recursos del Programa, tanto humanos como materiales, que puedan usarse para lograr su fin o propósito, dichas fortalezas deben estar redactadas de forma positiva, considerando su aporte al logro del fin o propósito del programa.</p>
Hallazgo:	<p>Evidencias obtenidas tanto en el análisis de gabinete como en el trabajo de campo que sirve para realizar afirmaciones basadas en hechos.</p>

Indicadores de servicios y gestión:	Herramienta cuantitativa que muestra aspectos relacionados con la gestión de una intervención pública, como la entrega de bienes y servicios a la población.
Indicadores para resultados:	Herramienta cuantitativa que muestra el resultado o cambio en las condiciones de vida de la población derivados de la implementación de una intervención pública.
Instrumentos de recolección de información:	Metodologías empleadas para identificar fuentes de información y recopilar datos durante la evaluación.
LGP:	Ley General de Planeación del Estado de Morelos.
Metas programadas:	<p>Se refiere a los resultados esperados y su cuantificación en términos de entregables, apoyos, bienes o servicios que se espera o estima alcanzar en el ejercicio fiscal correspondiente para el cumplimiento de los objetivos del programa o proyecto, las cuales pueden estar sujetas a ajustes en el transcurso del ejercicio fiscal con base en la normativa aplicable.</p> <p>Es una herramienta para la conceptualización, diseño, seguimiento y evaluación de programas y proyectos, con base en una relación de causalidad entre medios y fines. A través de la Matriz de Marco Lógico se presentan de forma sistemática y lógica los objetivos de un programa o proyecto y sus relaciones de causalidad, lo que permite medir sus resultados y aplicar el Presupuesto basado en Resultados (PbR).</p>
Metodología del Marco Lógico:	Proceso continuo que usa la recolección sistemática de información, como indicadores, estudios, diagnósticos, entre otros, para orientar a los servidores públicos acerca de los avances en el logro de objetivos de una intervención pública respecto a los resultados esperados.
Monitoreo:	Objetivos del Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas.
ODS:	Recursos humanos que están encargados de la implementación de un programa o acción pública.
Operadores:	Son situaciones o factores externos (contextuales), ajenos al Programa, que podrían afectar positivamente al cumplimiento de los objetivos de éste.
Oportunidad:	Visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres, que propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad, la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades, para acceder al desarrollo social y la representación en los ámbitos de toma de decisiones.
Perspectiva de género:	Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024 del Estado de Morelos.
PED:	

Población objetivo:	Población que un Programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad.
Población potencial:	Población total que presenta la necesidad o problema que justifica la existencia de un programa y que, por lo tanto, pudiera ser elegible para su atención.
Presupuesto basado en Resultados:	Estrategia para asignar el presupuesto público a programas y proyectos que demuestren tener un resultado e impacto positivo sobre la población objetivo; es decir, al asegurar su contribución a la resolución de la problemática para el que fue creado.
Programas de desarrollo social:	Las intervenciones presupuestarias alineadas a alguno de los derechos sociales o con la dimensión del bienestar económico, y que son de modalidad S (Reglas de Operación) o U (Otros programas de subsidios).
Programa sectorial:	Programa Sectorial de Turismo y Cultura 2019-2024.
Pueblo Mágico:	Un Pueblo Mágico es un sitio con símbolos y leyendas, poblados con historia que en muchos casos han sido escenario de hechos trascendentes para nuestro país, son lugares que muestran la identidad nacional en cada uno de sus rincones, con una magia que emana de sus atractivos; visitarlos es una oportunidad para descubrir el encanto de México.
Recomendaciones:	Sugerencias emitidas por el equipo evaluador derivadas de los hallazgos, áreas de oportunidad, cuellos de botella y del análisis FODA identificados en la evaluación cuyo propósito es contribuir a la mejora del Programa.
Reglamento:	Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y Cultura.
Relevante:	Criterio para la elección con base en que el indicador provee información sobre la esencia del objetivo que quiere medir; debe estar definido sobre lo importante, con sentido práctico.
Unidad Administrativa Responsable del Programa:	Secretaría de Turismo y Cultura del Estado de Morelos.

Características del programa

El programa F081. Desarrollo y Promoción Turística, se implementa a través de diversas estrategias y acciones destinadas a fomentar el turismo en la región. Este programa es parte de un esfuerzo más amplio por parte del gobierno estatal para impulsar el desarrollo económico y social mediante el sector turístico.

Los objetivos del programa son los siguientes:

- **Promoción de atractivos turísticos:** Se busca atraer un mayor número de turistas al estado, lo que se traduce en un incremento en la actividad económica local. Esto incluye la realización de campañas publicitarias y la promoción de eventos culturales y gastronómicos.
- **Desarrollo de infraestructura:** El programa incluye la mejora y creación de infraestructura turística, lo que facilita el acceso a los destinos y mejora la experiencia del visitante.
- **Sustentabilidad:** Se enfoca en el desarrollo sustentable, promoviendo proyectos que respeten el medio ambiente y beneficien a las comunidades locales.

La implementación del programa se lleva a cabo a través de la Secretaría de Turismo y Cultura del estado de Morelos, que es responsable de la integración y ejecución de las acciones planificadas. Esto incluye:

- **Análisis y diagnóstico:** Se realiza un diagnóstico de las necesidades y potencialidades turísticas de la región, lo que permite identificar áreas de mejora y oportunidades de desarrollo.
- **Colaboración interinstitucional:** Se trabaja en conjunto con diferentes niveles de gobierno y organismos internacionales para asegurar que las acciones sean efectivas y alineadas con políticas más amplias de desarrollo turístico.
- **Evaluación y monitoreo:** Se establecen indicadores de desempeño para evaluar el impacto del programa y realizar ajustes necesarios en su ejecución.

El financiamiento del programa proviene de recursos fiscales y propios del estado, con un presupuesto asignado que se destina a servicios personales, materiales, suministros y servicios generales relacionados con la promoción turística. En resumen, este programa busca no solo incrementar el flujo turístico hacia Morelos, sino también asegurar que este crecimiento sea sostenible y beneficie a la comunidad local, alineándose con las políticas de desarrollo regional y nacional.

Evaluación

I. DISEÑO

A. ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA.

Con base en la identificación que la secretaría, dependencia, entidad y/o la unidad responsable del programa hayan realizado del problema o necesidad que se espera resolver con la ejecución del programa se debe realizar un análisis que permita contestar las siguientes preguntas:

1. **El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:**
 - a) **El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.**
 - b) **Se define la población que tiene el problema o necesidad.**
 - c) **Se define el plazo para su revisión y su actualización.**

Si el programa no cuenta con documentación ni evidencias de que el problema o necesidad esté identificado, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y • El problema no cumple con las características establecidas en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y • El problema cumple con al menos una de las características establecidas en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y • El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, • El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y • El programa actualiza periódicamente la información para conocer la evolución del problema.

Se considera que la información se actualiza periódicamente cuando está establecido un plazo para su revisión y/o actualización.

- 1.1 En la respuesta se debe incluir la definición del problema y, en su caso, la propuesta de modificación o recomendaciones de mejora. Asimismo, indicar si el problema considera diferencias entre hombres y mujeres, a fin de conocer las limitaciones y/o las oportunidades que presenta el entorno económico, demográfico, social, cultural, político, jurídico e institucional para la promoción de la igualdad entre los sexos.
- 1.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser las Reglas de Operación (ROP) o documento normativo, informes, diagnósticos, estudios, árbol de problema del programa y/o documentos utilizados por el programa que contengan información sobre el problema o necesidad, su población, su cuantificación y su proceso de revisión o actualización.
- 1.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 2, 7, 13, 23 y 25.

Respuesta: Sí, aplicando el criterio 1.

Si bien el programa no cuenta con Reglas de Operación (ROP), o documento normativo, que contengan el Árbol de Problemas con las causas o factores que originan dicha problemática (además de Árbol de Medio y Fines; Matriz de Indicadores para Resultados - MIR-, y de forma explícita, las poblaciones potencial y objetivo), se dispone de un “Diagnóstico del Programa” que fue facilitado a este equipo evaluador, el cual establece que:

Los turistas y excursionistas no visitan Morelos ya que no cuentan con una oferta turística integral de calidad al 100%

De conformidad con el diagnóstico, los factores que causan esta problemática identificados refieren a:

- *El estado de Morelos no cuenta con políticas públicas adecuadas en beneficio del turismo morelense debido a que no existe una relación suficientemente sólida con los actores que inciden en las políticas públicas en materia turística.*
- *La Secretaría de Turismo y Cultura no cuenta con información sociodemográfica y evaluaciones del estado por parte de las personas que visitan Morelos, lo cual no permite tomar decisiones en la materia de manera oportuna.*
- *Los prestadores de servicios turísticos del estado de Morelos no cuentan con las herramientas suficientes para ofrecer servicios de calidad al turista.*
- *El estado de Morelos no cuenta con los suficientes productos y/o experiencias turísticas desarrolladas y consolidadas que puedan ser ofrecidos al visitante durante su estadía.*

- *La infraestructura del estado a cargo de la Secretaría de Turismo y Cultura, se ha visto afectada severamente por los eventos naturales del 2017. Aunado a ello la Secretaría no cuenta con los recursos financieros necesarios para proyectos de infraestructura, y los recursos gestionados ante convocatorias y programas federales son insuficientes para intervenir y resarcir los daños de la infraestructura turística y cultural a su cargo.*
- *Las casas productoras, productores independientes y escuelas de cine, locales, nacionales e internacionales, desconocen las locaciones que existen en Morelos para la grabación de sus proyectos cinematográficos.*

De esta forma, si bien el problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida, el diagnóstico del programa no define con claridad la población objetivo, o área de enfoque, que se pretende atender, ni presenta información sobre de sus características, de tal forma que sea posible conocer con precisión las necesidades particulares de los visitantes, prestadores de servicios turísticos y/o de los servidores públicos municipales asociados al sector turístico, así como las limitaciones y/o oportunidades que presenta su entorno económico, demográfico, social, cultural y político, etc. en el estado de Morelos, por ejemplo¹. Adicionalmente, el diagnóstico no define el plazo para su revisión y su actualización.

¹ Los principales objetivos de la definición del problema bajo la MML son:

“establecer de manera clara, objetiva y concreta cuál es el problema que origina o motiva la necesidad de la intervención gubernamental; y definir cuál es la población o área de enfoque que enfrenta el problema o necesidad y en qué magnitud lo hace.”

Fuente: *“Procedimiento para la creación de un Programa Presupuestario”*, Centro de Estudios de las Finanzas Públicas, Cámara de Diputados, LXV Legislatura, disponible en:

<https://www.cefp.gob.mx/publicaciones/nota/2023/notacefp0192023.pdf>

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

- a) **Causas, efectos y características del problema.**
- b) **Cuantificación y características de la población que presenta el problema.**
- c) **Ubicación territorial de la población que presenta el problema.**
- d) **El plazo para su revisión y su actualización.**

Si el programa no cuenta con un diagnóstico del problema al que atiende, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y • El diagnóstico no cumple con las características establecidas en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y • El diagnóstico cumple con una de las características establecidas en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y • El diagnóstico cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y • El diagnóstico cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y • El programa señala un plazo para la revisión y actualización de su diagnóstico en algún documento.

Se considera que el diagnóstico se actualiza periódicamente cuando está establecido un plazo para su revisión y/o actualización.

2.1 En la respuesta se deben incluir las principales causas y los efectos del problema señalados en el diagnóstico. Adicionalmente, se valorará la vigencia del diagnóstico y, en su caso, se propondrán sugerencias para mejorarlo.

2.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser documentos de diagnóstico y árbol de problema.

2.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 1, 3, 7, y 23.

Respuesta: Sí, aplicando el criterio 2.

Se presenta al equipo evaluador una serie de documentos que refieren dos diagnósticos sobre la problemática, los cuales se mencionan a continuación:

- En el ***Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024 (PED, Última Reforma: 28-07-2021)***. Eje Rector 4. Productividad y Competitividad para las y los Morelenses, se establecen las causas y efectos de la problemática que impacta al sector turismo y por ende al programa, dentro de las causas se mencionan la inseguridad en el estado, el auge de la delincuencia organizada, el alto nivel de corrupción entre autoridades y particulares, el bajo nivel de inversión pública y privada en la entidad, el decremento en la producción agrícola, el deterioro originado por el sismo del 2017 y el COVID.

En consecuencia, dicho documento señala que la afectación en el turismo es:

- *Estancia reducida y concentrada, especialmente durante los fines de semana.*
- *Bajo nivel de gasto promedio de la demanda.*
- *Falta de competitividad y rentabilidad de las empresas.*
- *Inexistencia de oferta de productos turísticos correctamente estructurados.*
- *Oferta de productos y servicios turísticos precarios.*
- *Falta de diseño y armado de nuevos productos.*
- *Inexistencia de material promocional propio, atractivo y eficaz.*
- *Falta de capacitación para ofertar productos.*
- *Falta de capacitación turística de las empresas.*
- *Escasa certificación de los prestadores de servicios turísticos y guías locales especializados.*
- *Falta de información turística sistematizada.*
- *Carencia de material promocional tanto impreso como digital e interactivo que difunda y promueva los atractivos, servicios y productos turísticos prioritarios, así como las empresas turísticas.*
- *Insuficientes esfuerzos en materia de promoción y difusión del destino, productos, rutas y empresas turísticas.*
- *Falta de mecanismos y esquemas de comercialización de las empresas turísticas.*
- *La necesidad de informar al visitante nacional, extranjero y público en general sobre los diversos servicios con que cuenta Morelos, a través del internet y de manera dinámica e interactiva (aplicaciones de gestión avanzadas y plataformas digitales).*
- *Poca o nula dotación de infraestructura y equipamiento de apoyo al sector turístico y cultural en los municipios.*
- *Mejorar la infraestructura turística.*



Afectaciones del COVID. **Fuente:** PND 2019-2024. Última Reforma: 28-07-2021

Respecto a información sobre la cuantificación y características de la población que presenta el problema, lo refiere en términos económicos y ubicación.

- El sector turístico reafirma su importancia en la economía estatal, ya que contribuyó con 12% del PIB estatal y aporta el 7% de los puestos de trabajo remunerados del sector.
- En 2018, el número de establecimientos de hospedaje se mantuvo en 549, con respecto al 2017. De estos, 56% se concentra en hoteles sin categoría, o con dos y una estrella; los de tres estrellas representan 24%, los de cuatro el 12% y los de cinco estrellas 7%. Cuernavaca concentra 21% de la oferta registrada en el estado, seguida por Tepoztlán y Cuautla con una participación de 19% y 9% respectivamente. Tequesquitengo y Yauteppec participan con el 7% cada uno.
- Según el Compendio Estadístico de Turismo en México a cargo de la Secretaría de Turismo Federal, durante 2017 Morelos recibió 1.6 millones de turistas, de los cuales 90.39% fueron nacionales y el 9.61% restante extranjeros. Para 2018, Morelos recibió 1.9 millones de turistas, la tasa variación registrada fue positiva (18.75%).
- El **Diagnóstico del Programa presupuestario F081. Desarrollo y Promoción Turística**, expone de forma las repercusiones y acciones en el sector ante el COVID durante 2020 y 2021, y emergen para ese rubro acciones orientadas al cuidado de sanidad, calidad en servicios restauranteros, normas sanitarias para empleados y cocinas, etc.

“Turismo ante crisis de salud”, “La oferta turística para el nuevo escenario global”, “Estrategias para retomar los trabajos en el hotelería post Covid-19”, entre otros.

- Tras la necesidad de fomentar y estimular la calidad de los servicios y *la actividad turística y cultural enfocada al mejoramiento de lento entorno natural y urbano,*

la STyC participa en las diversas convocatorias a través de la Secretaría de Cultura, para la atención de la infraestructura cultural, a través de ellos ha logrado la autorización de recursos para la restauración y rehabilitación de diversos inmuebles. Algunas de las convocatorias en las que ha participado son el Programa Nacional de Reconstrucción(PNR), programa que brinda atención a personas y comunidades afectadas por los sismos de septiembre de 2017 y febrero de 2018; el Programa de Apoyo a la Infraestructura Cultural de los Estados (PAICE) cuyas finalidades disminuir la desigualdad existente en materia de desarrollo cultural, y de aprovechar o crear espacios dedicados al arte y la cultura, destinando recursos económicos para financiar proyectos culturales que tengan como propósito rehabilitar, construir, equipar y dotar de programación cultural espacios destinados al quehacer artístico y cultural como: casas de cultura, centros culturales, centros de formación y producción artística, bibliotecas, museos, archivos históricos, teatros, entre otros.

Se observa un diagnóstico puntual hasta el primer semestre del 2021, refiriéndose al Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024. (PED, Última Reforma: 28-07-2021), sin embargo, el diagnóstico del programa F081. Desarrollo y Promoción Turística, no hace referencia a resultados, monitoreos del segundo semestre 2021, 2022 y 2023, ni a empresas turísticas atendidas o afectadas, avances sobre la aprobación o toma de acuerdos del Consejo Estatal de Turismo, etc.

Respecto a los requerimientos de la presente evaluación, se solicita que el diagnóstico contenga los elementos descritos en los incisos c y d. Para ello, es importante que se actualice periódicamente el diagnóstico y se establezca fecha para su revisión y/o actualización.

Metodológicamente un diagnóstico debe referir las características siguientes:

- Exponer el contexto de lo que se observa y evalúa.
- Mostrar los problemas y necesidades existentes.
- Explicar las causas que los generan y los efectos que provocan.
- Permitir conocer las fortalezas y posibilidades que no se han aprovechado.
- Identificar los recursos disponibles para implementar acciones.
- Ayudar a determinar las acciones que son prioritarias y relevantes.

Contar con un diagnóstico actualizado, permite conocer no solo el estatus de la problemática central, sino el resultado de las estrategias o acciones realizadas; un diagnóstico es indispensable para la toma de decisiones.

Un diagnóstico se realiza en etapas, mismas que se mencionan en el gráfico inferior.

Etapas del diagnóstico



Fuente: <https://laedu.digitial/2021/11/29/elementos-para-elaborar-un-diagnostico-comunitario/>

Bajo el enfoque de la Metodología del Marco Lógico (MML), el análisis del problema que se pretende resolver a través del programa se centra en formular y analizar el padecimiento que enfrenta un determinado grupo de población, o una determinada área de enfoque, identificando el origen, causas, factores que generan, o dan lugar, a dicha situación. En el Árbol de Medios y Soluciones, dichas *causas* se convierten en *medios* (o Componentes en la MIR) para dar solución a la problemática planteada, después de un análisis de las alternativas disponible o factibles a partir de bases teóricas y prácticas.

En el caso que nos ocupa, es necesario que el Árbol de Problemas especifique cada una de las causas que explican que “*Los turistas y excursionistas no visitan Morelos*”, que permitan identificar, de forma precisa y exhaustiva, todos y cada uno de los factores que dan lugar a dicha problemática, y que justifican la entrega de los Componentes del Programa.

Al respecto, es importante no confundir el problema y sus causas con la ausencia de una solución. Tal y como señala el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en su publicación sobre “*Formulación de Programas con la Metodología de Marco*

Lógico”, durante el proceso de formulación de la problemática: “es necesario cuidar de no confundir el problema con la falta de una solución”².

En este sentido, las causas no deben relacionarse con “la falta de ...”, “no se cuenta con...”, tal y como se encuentra planteado en el diagnóstico. En particular, únicamente a manera de ejemplo, se señalan las siguientes causas posibles que determinan un bajo número de visitantes al estado de Morelos:

- *Desconocimiento del potencial turístico y cultural de Morelos y sus regiones por parte de los potenciales visitantes a nivel nacional e internacional.*
- *Desconocimientos de las rutas o alternativas turísticas y culturales en Morelos de parte de los potenciales visitantes nacionales e internacionales.*
- *Desconocimiento de parte de los prestadores de servicios turísticos y culturales de Morelos de las necesidades, gustos y preferencia de los turistas y visitantes nacionales e internacionales.*
- *Reducida integración y articulación de los productos y servicios turísticos en cadenas de valor en el estado y sus regiones.*
- *Bajas habilidades de los prestadores de servicios para satisfacer las necesidades y demandas de los turistas y visitantes en Morelos.*
- *Oferta de infraestructura, equipamiento, y bienes y servicios turísticos y culturales de baja o media calidad.*
- *Otras posibles causas, como: percepción de inseguridad de parte de los potenciales turistas o visitantes a Morelos.*

Al respecto, es recomendable replantear las causas que determinan el problema, a partir de un diagnóstico preciso, exhaustivo y actualizado. Asimismo, es recomendable definir y cuantificar la(s) población(es) objetivo, así como las áreas, regiones y/o municipios objetivo, al tiempo de establecer el plazo para su revisión y su actualización.

² Los autores señalan que: “Hace falta un centro de salud”, “Se requiere un programa de capacitación” o “Hay que distribuir alimentos”, son formulaciones incorrectas del problema. En cambio, “Existe una alta morbilidad” y “Los niños están desnutridos”, podrían ser formulaciones correctas de los problemas. Ver ILPES-CEPAL (Aldunate, E. y Córdova, J.), 2011, página 37.

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

Si el programa no cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y La justificación teórica o empírica documentada no es consistente con el diagnóstico del problema.
2	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema.
3	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o los apoyos otorgados a la población objetivo.
4	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o apoyos otorgados a la población objetivo, y Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.

3.1 En la respuesta se debe incluir la justificación teórica o empírica, así como el estudio o el documento del que se deriva dicha justificación. En caso de que exista evidencia nacional o internacional se debe incluir la referencia de los estudios o de los documentos.

3.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser documentos oficiales y/o diagnósticos.

3.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 2, 48 y 49.

Respuesta. Si, aplicando el criterio 1.

Se identifica que el **Programa F081. Desarrollo y Promoción Turística**, tiene justificación teórica que parte de la jerarquía normativa siguiente:

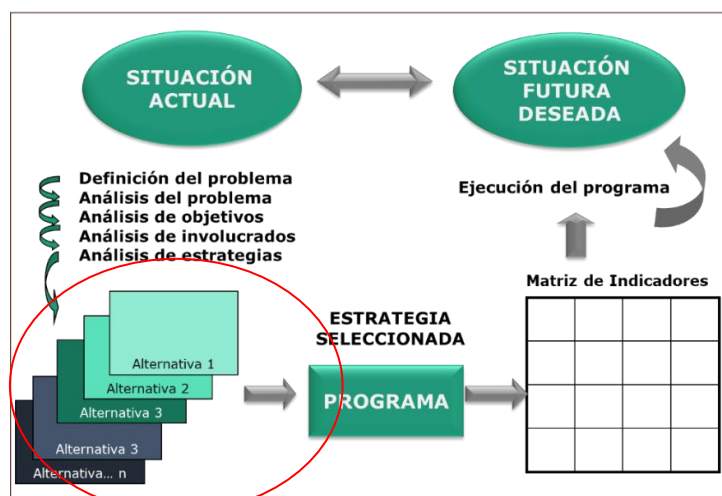
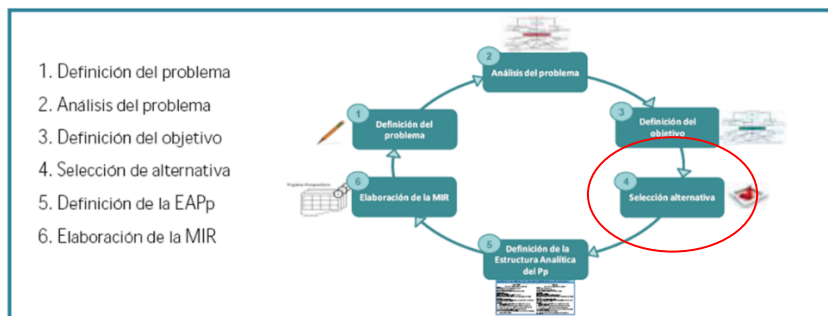
- Declaración Universal de los Derechos Humanos, impulsados por la ONU.
- Tratados y Acuerdos Internacionales en materia de Derechos Humanos, celebrados y ratificados por México.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Programa Nacional de Desarrollo 2018-2024.
- Ley General de Turismo.
- Reglamento de la Ley General de Turismo.
- Constitución Política del Estado de Morelos.
- Programa Estatal de Desarrollo 2019-2014.
- Ley de Turismo del Estado de Morelos.
- Reglas de la Ley de Turismo del Estado de Morelos.
- Programa Sectorial de Turismo 2019-2024.
- Acuerdo por el que se emite la Convocatoria Nacional de Inscripción al Registro Nacional de Turismo dirigido a los prestadores de servicios turísticos.

Por lo anterior, el diagnóstico del problema del **Programa F081. Desarrollo y Promoción Turística** no es consistente con la justificación empírica del programa. No se observa actualización bajo el esquema planteado en el PND, no se entrega al equipo evaluador la estadística anual del seguimiento y resultados hasta el 2023, así como los registros que la normatividad establece en Reglamento de la Ley de Turismo del Estado de Morelos Turismo, en sus Capítulos V, VI relativos a: Del Registro Estatal de Zonas de Interés, Desarrollo Turístico y Del Registro Estatal de Turismo.

Por otra parte, se debe señalar que, bajo la MML, el diagnóstico debería considerar estudios, casos, ejemplos de intervenciones en entornos / países con características similares a México para señalar o verificar que los Componentes que entrega el programa, y la forma en que se pretende resolver la problemática, está probada de forma exitosa y que justifica el tipo de intervención que plantea el programa.

No se afirma que la intervención que plantea el Programa es incorrecta; simplemente se debe responder que bajo MML, debe haber un análisis de alternativas para atacar las causas que explican el problema central que pretende resolver el programa. No lo hay, al menos no se identifica en el diagnóstico u otro documento formal del programa.

Etapas para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados



Fuente: SHCP, Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados
<https://www.gob.mx/shcp/documentos/guia-para-el-diseno-de-la-matriz-de-indicadores-para-resultados>

B. ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LAS METAS Y ESTRATEGIAS ESTATALES.

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

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

Si el programa no cuenta con un documento en el que se establezca con qué objetivo(s) del programa sectorial, especial o institucional se relaciona el Propósito, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial, institucional o estatal, y • No es posible determinar vinculación con los aspectos establecidos en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial, institucional o estatal, y • Es posible determinar vinculación con uno de los aspectos establecidos en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial, institucional o estatal, y • Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial, institucional o estatal, y • Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta, y • El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o estatal.

- 4.1 En la respuesta se debe incluir el objetivo y el nombre del programa sectorial, especial o institucional al que está vinculado el programa. En caso de que exista más de un objetivo o programas sectoriales, especiales e institucionales con los que se vincule, se deben incluir en la respuesta.
- 4.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser los programas sectoriales, especiales y/o institucionales relacionados con el programa, la MIR, las ROP y/o documento normativo.
- 4.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 5, 6, 13 y 21.

Respuesta. Si, aplicando el criterio 2.

El **Programa F081. Desarrollo y Promoción Turística**, si está alineado en el propósito con los objetivos del programa sectorial, especial e institucional.

Propósito del programa:

“El turismo morelense cuenta con una oferta turística diversa y de calidad”

El Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024 (PED). Eje Rector 4. Productividad y Competitividad para las y los Morelenses, define el objetivo estratégico 4.1, lo siguiente:

“Impulsar el desarrollo turístico del estado de Morelos”.

Se observa que los componentes cumplen con el total de las estrategias establecidas en el PED.

- 4.1.1. Implementar la política pública de Estado en materia de turismo.
- 4.1.2 Contribuir a mejorar la infraestructura, equipamiento y servicios de apoyo a la actividad turística y cultural en los destinos y municipios con vocación.
- 4.1.3. Impulsar el desarrollo de productos turísticos competitivos en beneficio de los prestadores de servicios y empresarios turísticos.
- 4.1.4. Asegurar y mejorar la competitividad de las empresas y calidad de los servicios turísticos en el estado.

Respecto a la alineación del Programa Sectorial de Turismo 2019-2024, se observan alineados los Ejes Estratégicos y Estrategias.

Ejes Estratégicos:

1. Promover una política de Estado en materia de Turismo.
2. Incrementar la colaboración y corresponsabilidad entre el sector público, social y la iniciativa privada para hacer un esfuerzo común que apoye y refuerce las iniciativas, políticas y proyectos del sector.
3. Impulsar la creación de un Sistema de Información Estadística, de Análisis y Evaluación Turística.
4. Asegurar y mejorar la competitividad de las empresas y calidad de los servicios turísticos, en el estado.
5. Fortalecer la promoción turística de los destinos y municipios en beneficio del sector turismo.
6. Fortalecer el desarrollo cultural comunitario de los municipios del estado.
7. Impulsar la protección y la conservación del patrimonio cultural, material e inmaterial del Estado.
8. Impulsar el libre acceso de los morelenses a los bienes y servicios culturales.

Las Reglas de la Ley de Turismo del Estado de Morelos, menciona que:

- Artículo 24. Los prestadores de servicios turísticos que lo soliciten, los establecimientos en que se ofrezcan sus servicios y las características de éstos.
- Artículo 26 Los prestadores de servicios turísticos, deberán cubrir los requisitos siguientes para su inscripción en el Registro.

Es importante mencionar que la difusión y promoción de éste registro entre los prestadores de servicios turísticos, facilitarían la obtención de la estadística confiable del sector, la precisión de una población objetivo, y la evaluación de diversas estrategias.

5. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Estatal de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial, institucional o estatal relacionado con el programa?

No procede valoración cuantitativa.

5.1 En la respuesta se deben incluir las metas estatales, objetivos y estrategias transversales del Plan Estatal de Desarrollo vigente y señalar por qué se considera que están vinculados.

5.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser el Plan Estatal de Desarrollo vigente, el o los programas sectoriales, especiales, institucionales y/o estatales relacionados con el programa, la MIR, las ROP y/o documento normativo.

5.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 4, 6, 13 y 21.

Respuesta. Si

Existe alineación estratégica, ya que se identifican diversos documentos estratégicos respecto a los objetivos del programa sectorial, institucional o estatal vs con el programa específico.

Programa Estatal de Desarrollo 2019-2024					
Eje Rector 4.					
Productividad y Competitividad para las y los Morelenses					
Objetivo Estratégico	4.1 Impulsar el desarrollo turístico del estado de Morelos.				
Estrategias	4.1.1	4.1.2	4.1.3	4.1.4	4.1.5
	Implementar la política pública de Estado en materia de turismo.	Contribuir a mejorar la infraestructura, equipamiento y servicios de apoyo a la actividad turística y cultural en los destinos y municipios con vocación.	Impulsar en desarrollo de productos turísticos competitivos en beneficio de los prestadores de servicio y empresarios turísticos.	Asegurar y mejorar la competitividad de las empresas y calidad de los servicios turísticos en el estado.	Fortalecer la promoción de los destinos y municipios en beneficio del sector turístico.
Líneas de acción	4.1.1.1 Planear y desarrollar turísticamente a Morelos. 4.1.1.2 Impulsar la creación del Sistema de Información Estadística	4.1.2.1 Desarrollar proyectos de infraestructura turísticos. 4.1.2.2 Brindar asistencia técnica en materia de infraestructura a los municipios.	4.1.3.1 Diversificar la oferta turística estatal, para atender segmentos específicos, haciendo la oferta más atractiva y competitiva, buscando	4.1.4. Incrementar la competitividad y profesionalización de los prestadores de servicios, productos y segmentos turísticos a través de la	4.1.5.1 Promocionar a Morelos, con sus productos y destinos, en los mercados nacional y extranjero. 4.1.5.2 Impulsar el diseño, desarrollo e implementación

	<p>Estatal Turística.</p>		<p>experiencias, vivencias y emociones para el turista. 4.1.3.2 Impulsar el desarrollo del turismo cultural del estado. 4.1.3.3 Impulsar una mejor gestión de los municipios que integran el programa Pueblos Mágicos.</p>	<p>capacitación y certificación. 4.1.4.2 Desarrollar e implementar el Registro Estatal de Turismo. 4.1.4.3 Impulsar el financiamiento de las micro, pequeñas y medianas empresas y el apoyo a las acciones de atracción de inversión al sector.</p>	<p>de campañas y materiales promocionales, a nivel nacional e internacional. 4.1.5.3 Ampliar la participación y promoción en ferias y eventos nacionales e internacionales.</p>
Eje Transversal del PED					
<ul style="list-style-type: none"> Perspectiva de Género 					

6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

No procede valoración cuantitativa.

6.1 En la respuesta se debe definir y justificar la vinculación entre el programa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de acuerdo con las siguientes definiciones:

- a) Directa: El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de al menos uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- b) Indirecta: El logro del Propósito aporta al cumplimiento de al menos uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- c) Inexistente: El logro del Propósito no aporta al cumplimiento de al menos uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

6.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser MIR, ROP y/o documento normativo y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

6.3 La respuesta de esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 4, 5, 13 y 21.

Respuesta. Si

Si existe vinculación directa entre el propósito del programa y el objetivo de 16 de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030³.

Agenda 2030. Desarrollo Sostenible	
16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas	
Objetivo 16	Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.
Meta:	Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.
Programa F081. Desarrollo y Promoción Turística.	
Propósito del Programa	El turismo morelense cuenta con una oferta turística diversa y de calidad.
	Equidad de género

Respecto a la Agenda 2030, es importante impulsar la economía local desde el turismo y las actividades que de esto emanan. Morelos tiene una gran diversidad natural, histórica, cultural, para impulsar su economía, y el ingreso de empresarios, micro empresarios y prestadores de servicio, lo contempla la Agenda 2030. Este programa esta dentro de las directrices de una política inclusiva y con igualdad de género.

³ Organización de las Naciones Unidas, La Agenda para el Desarrollo Sostenible. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>

C. ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD.

Definiciones de población potencial, objetivo y atendida.

Se entenderá por **población potencial** a la población total que presenta la necesidad y/o problema que justifica la existencia del programa y que por lo tanto pudiera ser elegible para su atención.

Se entenderá por **población objetivo** a la población que el programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad.

Se entenderá por **población atendida** a la población beneficiada por el programa en un ejercicio fiscal.

POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO

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

- a) **Unidad de medida.**
- b) **Están cuantificadas.**
- c) **Metodología para su cuantificación y fuentes de información.**
- d) **Se define un plazo para su revisión y actualización.**

Si el programa no tiene un documento oficial y/o diagnóstico en que se definan las poblaciones, potencial y objetivo, o el documento oficial y/o diagnóstico no cuenta con al menos una de las características establecidas en la pregunta, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y • Las definiciones no cumplen con las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y • Las definiciones cumplen con al menos una de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y • Las definiciones cumplen todas las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y

	<ul style="list-style-type: none"> • Las definiciones cumplen todas las características establecidas, y • Existe evidencia de que el programa actualiza (según su metodología) y utiliza las definiciones para su planeación.
--	---

- 7.1 En la respuesta se deben incluir las definiciones de las poblaciones potencial y objetivo, así como su cuantificación (desagregada por sexo, grupos de edad, y población indígena). La metodología y fuentes de información para determinar los dos tipos de población deben adjuntarse en el **Anexo 1 “Metodología para la cuantificación de las poblaciones Potencial y Objetivo” (Formato libre)**.
- 7.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser ROP, documento oficial, diagnóstico, programa sectorial, especial, institucional y/o estatal.
- 7.3 La respuesta de esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 1, 2, 8, 9, 13, 21, 23, 24, 25 y 43.

Respuesta. Sí, aplicando el criterio 1.

Se debe reconocer que el programa opera como una estrategia, al sumar acciones, programas y proyectos de distintas áreas del sector turístico en el Estado de Morelos, mediante los cuales pretende cubrir distintas poblaciones objetivo, como son: prestadores de servicios de distintos sectores y centros turísticos de la entidad; servidores públicos del gobierno estatal y municipal asociados con el sector, y áreas de enfoque, como son municipios y localidades del Estado de Morelos.

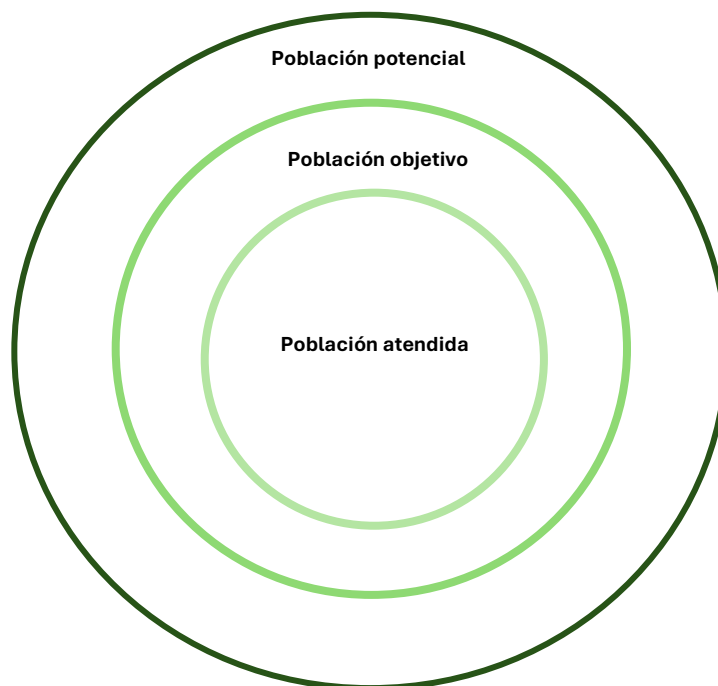
A pesar de ello, no hay documento oficial en el que se defina con claridad dichas poblaciones objetivo y/o áreas de enfoque, proveniente de algún padrón o registro similar, ni presenta información sobre de sus características socioeconómicas. Asimismo, no se define el plazo para su revisión y actualización.

Al respecto, la Metodología del Marco Lógico (MML) define como población potencial a aquella que presenta la necesidad y/o problema que justifica la existencia del programa y que por lo tanto pudiera ser elegible para su atención. Por su parte, la población objetivo, o área de enfoque, es un subconjunto de la población potencial, y se define como aquella que el programa plantea atender en cada ejercicio fiscal, dependiendo del presupuesto. Bajo la MML, ambas poblaciones (potencial y objetivo) se definen exante.

La población atendida, que es un subconjunto de la población objetivo, se define de manera expost; es decir, al cierre del ejercicio, como aquella la que finalmente recibió los apoyos,

ya sea por limitaciones en la operación, o porque no toda la población objetivo cumplió con los criterios de elegibilidad, o de algún otro tipo.

Esquema 1. Definición de las poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida



Fuente: Equipo evaluador con base en la MML.

En el caso que nos ocupa, no se encuentran definidos con precisión la población potencial y la población objetivo, o áreas de enfoque. En este sentido, se recomienda establecer grupos de poblaciones objetivo, y/o áreas de enfoque, y sus características, dependiendo de las problemáticas particulares identificadas; por ejemplo:

1. Municipios y prestadores de servicio objetivo respecto a la necesidad de mejorar la coordinación y colaboración en favor del turismo.
2. Prestadores de servicios turísticos objetivo a ser capacitados y certificados.
3. Municipios y prestadores de servicio objetivo involucrados en el desarrollo de productos y/o experiencias turísticas.
4. Locaciones objetivo para promover y/o desarrollar proyectos cinematográficos.
5. Municipios y población objetivo beneficiarios en materia de proyectos de infraestructura turística y cultural.

Se recomienda incluir en el diagnóstico una cuantificación de dichas poblaciones, y áreas de enfoque, así como su caracterización, con base en una metodología clara.

8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:

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

Si el programa no cuenta con información de los beneficiarios del programa o la información no cuenta con al menos una de las características establecidas en la pregunta, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • La información de los beneficiarios cumple con una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • La información de los beneficiarios cumple con dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • La información de los beneficiarios cumple con tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • La información de los beneficiarios cumple con todas las características establecidas.

8.1 En la respuesta se debe indicar qué información integra el padrón y señalar las características que no están incluidas en el padrón y/o las que deben mejorarse. Así como describir brevemente para qué se utiliza el padrón de beneficiarios. El procedimiento para la actualización de la base de datos de los beneficiarios y la temporalidad con la que realiza la actualización se debe adjuntar en un documento en el **Anexo 2 “Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios” (Formato libre)**.

Se entenderá por sistematizada que la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático; por actualizada, que el padrón contenga los datos más recientes de acuerdo con la periodicidad definida para el tipo de información; y por depurada, que no contenga duplicidades o beneficiarios no vigentes.

8.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser ROP o documento normativo, manuales de procedimientos, base o padrón de beneficiarios, normatividad interna aplicable al desarrollo de sistemas de información, bases de datos y/o sistemas informativos.

8.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas. 7, 9, 13, 21, 22, 23, 24 y 25.

Respuesta. Sí, aplicando el criterio 3.

Para este programa el Padrón de beneficiarios se denomina como Registro Nacional de Turismo, mismo que obliga la normatividad a nivel nacional y local.

A nivel Nacional:

- Acuerdo por el que se emite la Convocatoria Nacional de Inscripción al Registro Nacional de Turismo dirigido a los prestadores de servicios turísticos.

A nivel Local:

- Ley de Turismo del Estado de Morelos.
- Reglas de la Ley de Turismo del Estado de Morelos.
- Programa Sectorial de Turismo 2019-2024.

Al ser el Registro un requerimiento a nivel nacional, denominado Registro Nacional de Turismo, es administrado por la Secretaría de Turismo. A nivel estatal este registro se debe ser impulsado por su homologado local.

Registro Nacional de Turismo debe contener la información siguiente:

Gestión a realizar	Datos de identificación del prestador de servicios
Documentación obligada para el trámite de Inscripción	
Documentación obligada para el trámite de nuevo certificado	
Documentación obligada para el trámite de reposición de certificado	
Documentación obligada para el trámite de renovación	
Documentación obligada para el trámite de cancelación (Constancia de baja)	
Documentación obligada trámite de rectificación	
Documentación que acredita la autorización para desarrollar la prestación de los servicios turísticos	
	Tipo de prestador de servicios turísticos
	Datos de Identificación del Prestador de Servicios Turísticos

Aunque existen prestadores de servicios turísticos del Estado de Morelos, inscritos en el Registro Nacional, este equipo evaluador no constato evidencias de los prestadores locales ya inscritos, de igual forma no fueron entregados los procedimientos para el registro y actualización del mismo, de igual forma no se entregó evidencia del número y situación de los prestadores de servicios turísticos, y la temporalidad con la que realiza la actualización del Registro.

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

No procede valoración cuantitativa.

9.1 En la respuesta se debe explicar el procedimiento para recolectar información de sus beneficiarios (características socioeconómicas para personas físicas y características específicas para personas morales). Asimismo, se deben señalar las variables que mide y la periodicidad con que se realizan las mediciones. De manera adicional, se debe señalar si se recolecta información de no beneficiarios con fines de comparación con la población beneficiaria y especificar qué tipo de información.

9.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser documentos oficiales, padrón de beneficiarios, bases de datos y/o sistemas informativos.

9.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 7, 8, 21 y 22.

Respuesta. No

El **Programa F081. Desarrollo y Promoción Turística**, por normatividad nacional y local tiene como obligación la realización de estudios socioeconómicos y conocer sobre el patrimonio turístico, histórico, cultural y natural de la entidad a fin de impulsarlo, solicitar coordinación interinstitucional o medir el impacto de acciones realizadas o resultados. Sin embargo, a este equipo evaluador, no se le presentaron evidencias de los estudios que han realizado con el motivo de la aprobación de los pueblos mágicos del estado de Morelos por parte del gobierno federal.

D. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS.

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

Si no se identifica al menos uno de los elementos del resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) en las ROP o documento normativo del programa, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> Algunas de las Actividades de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.
2	<ul style="list-style-type: none"> Algunas de las Actividades y todos los Componentes de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.
3	<ul style="list-style-type: none"> Algunas de las Actividades, todos los Componentes y el Propósito de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.
4	<ul style="list-style-type: none"> Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.

10.1 En la respuesta se debe establecer la correspondencia entre los elementos del resumen narrativo de la MIR y sus ROP o documento normativo; señalar los elementos en los que se identifican áreas de mejora, y la justificación de las sugerencias.

En la respuesta se debe señalar el porcentaje de las actividades identificadas en las ROP.

Adicionalmente, se debe adjuntar el **Anexo 3 “Matriz de Indicadores para Resultados”**. El formato del Anexo se presenta en la sección Formatos de Anexos de estos Términos de Referencia.

10.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser las ROP o documento normativo, manuales de operación y/o MIR.

10.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 13, 14, 26 y 38.

Respuesta: Sí, aplicando el criterio 4.

Si bien el programa, como tal, no cuenta con ROP, en la que se presente el Árbol de Problemas, Árbol de Medios y Fines, y MIR, se proporcionó al equipo evaluador una MIR en formato PDFy un archivo de Excel con los niveles que la integran: Fin, Propósito, Componentes y Actividades. Cabe señalar, sin embargo, que también se cuenta con el

archivo “Reportes de Metas de los Indicadores de los Programas Presupuestarios del Poder Ejecutivo con Matrices de Indicadores para Resultados”, el cual consta de un tablero de control y seguimiento de metas con base en la MIR.

Una de las áreas de mejora de la MIR se centra en el Resumen Narrativo del Propósito, el cual se establece como:

El turismo morelense cuenta con una oferta turística diversa y de calidad.

Este Propósito que se plantea no tiene consistencia lógica causal con el problema que se define en el diagnóstico, el cual refiere a la “.. *que los turistas y excursionistas no visitan Morelos debido a que el Estado no cuenta una oferta turística integral de calidad al 100%*”

Es decir, bajo la MML, el Propósito debe reflejar la problemática como solución y describir el efecto o impacto directo (cambios de comportamiento) o resultado esperado al final del periodo de ejecución del Programa, en este caso como:

Los turistas y excursionistas de Morelos visitan Morelos ya que cuentan con una oferta turística integral de calidad al 100%.

A nivel del Fin, esta mayor visita de turistas en Morelos debe contribuir en el mediano y largo plazos, a un mayor crecimiento económico de la entidad, tal y como correctamente se plantea en la MIR.

De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados

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

- a) Nombre.
- b) Definición.
- c) Método de cálculo.
- d) Unidad de Medida.
- e) Frecuencia de Medición.
- f) Línea base.
- g) Metas.
- h) Comportamiento del indicador (ascendente o descendente).

Si el programa no cuenta con Fichas Técnicas de sus indicadores, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	• Del 0% al 49% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
2	• Del 50% al 69% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
3	• Del 70% al 84% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
4	• Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

11.1 En la respuesta se deben explicar las áreas de mejora de las Fichas Técnicas de los indicadores.

En el **Anexo 4 “Indicadores” (Captura en sistema)**, se debe incluir el resultado del análisis de cada Ficha Técnica de los indicadores de la MIR con respecto a las propiedades señaladas en la pregunta. El formato del Anexo se presenta en la sección Formatos de Anexos de estos Términos de Referencia.

11.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser la MIR y Fichas Técnicas de los indicadores.

11.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 12 y 41.

Respuesta: No.

Si bien el programa presenta una Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), e identifica claramente cada uno de los indicadores que la componen, el equipo evaluador no recibió fichas de indicadores que permitan verificar todas las características motivo de la pregunta:

- a) Nombre.
- b) Definición.
- c) Método de cálculo.
- d) Unidad de Medida.
- e) Frecuencia de Medición.
- f) Línea base.
- g) Metas.
- h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente).

Sin embargo, en el *Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con Matriz de Indicadores para Resultados*, se pueden identificar las características mencionadas para cada indicador.

Es importante mencionar que, aunque se cuenta con esta información en el reporte mencionado, el equipo evaluador no recibió Fichas de Indicadores como tal, por lo que no puede reportarse de esa manera.

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

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

Si las metas del programa no cumplen con alguna de las características establecidas, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Del 0% al 49% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Del 50% al 69% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Del 70% al 84% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

- 12.1 En la respuesta se debe indicar la forma en que el programa establece sus metas y la información que utiliza para la construcción de las mismas. Las metas son del ejercicio fiscal evaluado. Las características de cada meta deben de analizarse en una matriz que integre el cumplimiento por característica, las causas por las que se considera no cumplen con alguna de las características y propuestas de mejora. La matriz debe adjuntarse en el formato **Anexo 5 “Metas del programa”**. El formato del Anexo se presenta en la sección Formatos de Anexos de estos Términos de Referencia.
- 12.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser las ROP o documento normativo, la MIR, Fichas Técnicas de los indicadores, documentos de planeación.
- 12.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 11, 14, 15 y 41.

Respuesta. Si, aplicando el criterio 4.

a) Cuentan con unidad de medida.

Respuesta. Si, aplicando el criterio 4.

Los indicadores muestran claramente la unidad de medida para cada nivel de la MIR.

b) Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.

Respuesta. Si, aplicando el criterio 4.

El detalle de la información se describe en el Anexo 5 “Metas del programa” para cada nivel de la MIR, pero de manera general se puede decir que el programa presenta metas adecuadas y que están orientadas a impulsar el desempeño.

Sobre lo anterior, es importante recordar que como se mencionó en la pregunta 10, el Propósito del programa, como se plantea en la MIR, no tiene consistencia lógica causal con problema que se define en el diagnóstico.

c) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Respuesta. Si, aplicando el criterio 4.

De manera general el programa presenta metas que se consideran alcanzables, aunque en algunos casos la manera de presentar las líneas base y establecer las metas no es adecuada, por lo que impacta en la lógica horizontal de la MIR. Además de esto, algunas de las metas establecidas no son apropiadas, particularmente en el caso del indicador de Fin, en el cual se plantea una disminución de la derrama económica por turismo del 26.2% con respecto a la línea base identificada en 2023.

Asimismo, un área de oportunidad generalizada es la adecuada definición de las líneas base de manera intra anual para la evaluación del programa por ejercicio programático. Esto no quiere decir que no se puedan utilizar avances interanuales para las metas del programa, aunque se deben ajustar los indicadores para hacer referencia a esa planeación de mediano y/o largo plazo.

E. ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS ESTATALES.

13. ¿Con cuáles programas estatales y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

No procede valoración cuantitativa.

13.1 En la respuesta se debe incluir el análisis que consideren los siguientes aspectos para determinar coincidencias o complementariedades: a) el Propósito de los programas, b) la definición de la población objetivo, c) los tipos de apoyo otorgados por el programa y d) la cobertura del programa.

En el formato del **Anexo 6 “Complementariedad y coincidencias entre programas estatales” (Formato predeterminado)**, se deben incluir las citas de los textos que son similares entre el programa evaluado y los otros programas estatales. Mediante el análisis se deben detectar los casos en que: a) los objetivos son similares y por lo tanto podrían existir coincidencias; b) atienden a la misma población, pero los apoyos son diferentes y por lo tanto, pueden ser complementarios; c) sus Componentes son similares o iguales y atienden a diferente población, por lo tanto, son complementarios; y d) sus Componentes son similares o iguales y atienden a la misma población, por lo tanto, coinciden. El formato del Anexo se presenta en la sección Formatos de Anexos de estos Términos de Referencia.

Se debe indicar si se han establecido señalamientos explícitos de las complementariedades en los documentos normativos y/o convenios de colaboración con instancias públicas que estén dirigidos a establecer canales de coordinación.

13.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser documentos oficiales, ROP y MIR de programas estatales.

13.3 La respuesta de esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 1, 4, 5, 6, 7, 8 y 10.

Respuesta

La respuesta se detalla en el Anexo 6 del presente documento.

II. PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS.

F. INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN.

14. La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

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

Si el programa no cuenta con un plan estratégico para el año que se realiza la evaluación o el plan estratégico no tiene al menos una de las características establecidas en la pregunta, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	• El plan estratégico tiene una de las características establecidas.
2	• El plan estratégico tiene dos de las características establecidas.
3	• El plan estratégico tiene tres de las características establecidas.
4	• El plan estratégico tiene todas las características establecidas.

14.1 En la respuesta se deben presentar los objetivos establecidos en los planes y argumentar por qué se considera que cuenta con las características. En caso de que se detecten áreas de mejora en los planes estratégicos, se deben explicitar y proponer la forma de atenderlas. Se entenderá por mediano plazo, que la visión del plan abarque la presente administración estatal y largo plazo que trascienda la administración estatal.

14.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser documentos oficiales de planeación y/o programación, sistemas o herramientas de planeación y la MIR.

14.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas a las preguntas 10, 12 y 15.

Respuesta. Si, aplicando el criterio 2.

El programa cuenta con documentos de planeación, sin embargo, no cuenta con un Plan Estratégico en el que se concentren estos documentos y que refiera un proceso para establecido para el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación del mismo.

Los documentos de planeación entregados al equipo evaluador son:

- Diagnóstico.
- Árbol de problemas y árbol de objetivos.
- Análisis de cobertura (población y área de enfoque).
- Matriz de Indicadores para Resultados.
- Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR.

Estos documentos son elementos de un Plan Estratégico, el cual puede integrarse de manera sencilla debido a que ya cuentan con ellos. Sin embargo, no cuentan con ese documento integral, el cual además de incluirlos debería contener los procesos para la ejecución, seguimiento, evaluación y mejora del programa, incluyendo los elementos antes mencionados, por ejemplo; lo cual permitirá también contemplar el mediano y largo plazo para su implementación continua.

A pesar de lo anterior, y como se refiere en los documentos de planeación identificados, el programa cuenta con Fin y Propósito plenamente referidos y establecidos dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados, así como con sus indicadores para estos niveles y a nivel de componente y actividad también, lo que permite medir el avance en el logro de sus resultados.

15. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:

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

Si no existen planes de trabajo anuales para alcanzar los objetivos del programa o los planes de trabajos anuales existentes no tienen al menos una de las características establecidas en la pregunta, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los planes de trabajo anuales tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los planes de trabajo anuales tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los planes de trabajo anuales tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los planes de trabajo anuales tienen todas de las características establecidas.

- 15.1 En la respuesta se deben presentar los objetivos establecidos en los planes y argumentar por qué se considera que tienen o no las características. En caso de que se detecten áreas de mejora en los planes de trabajo, se deben hacer explícitas y proponer la forma de atenderlas. Se entenderá por anual al ciclo fiscal vigente, ciclo escolar o estacional.
- 15.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser documentos oficiales de planeación y/o programación, sistemas o herramientas de planeación y la MIR, así como entrevistas con funcionarios encargados de la operación del programa.
- 15.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas a las preguntas 12 y 14.

Respuesta. Si, aplicando el criterio 4.

El programa es operado por la Secretaría de Turismo y Cultura, por lo que es parte de sus responsabilidades, lo cual lo vuelve parte de sus ejercicios de planeación anual, como un Plan Operativo Anual, como lo establece el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y Cultura.

De la misma manera, la Ley Estatal de Planeación establece que el Sistema Estatal de Planeación Democrática será conformado por las unidades administrativas de las instituciones de la administración pública estatal y los municipios e integrará el programa presupuestario anual para la ejecución del Plan Estatal y los programas que se establezcan para tal efecto, como es el caso del que es objeto de la presente evaluación.

Por tanto, el proceso de planeación de los programas, incluyendo el presente, está referido en la normativa estatal, lo que lo vuelve institucionalizado, y las personas responsables de su ejecución son partícipes de su desarrollo y actualización anual y conocen las metas y resultados de los programas. También, el estado cuenta con un Programa Anual de Evaluaciones, dentro de las que se incluyen las evaluaciones a los programas sociales, de las que publican sus resultados en el portal del Gobierno del Estado.

DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE EVALUACIÓN.

16. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:

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

Si no existe evidencia de que el programa ha utilizado informes de evaluaciones o si no se cuenta con al menos una de las características establecidas en la pregunta se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene todas las características establecidas.

16.1 En la respuesta se deben señalar las evidencias de las características establecidas y de aquellas para las cuales no existe evidencia. De ser el caso, se debe señalar cómo mejoró su gestión y/o resultados a partir del uso de evaluaciones externas.

16.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser informes finales de evaluaciones externas del programa, documentos de trabajo, documentos institucionales y posiciones institucionales de las evaluaciones externas generados a partir de los Mecanismos para el seguimiento de los ASM derivados de informes y evaluaciones externas.

16.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 17, 18, 19, 20, 42, 44, 46 y 47.

Respuesta: No, debido a que no aplica.

No procede valoración cuantitativa, debido a que el programa no cuenta con evaluaciones previas.

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

Si ninguno de los ASM clasificados como específicos e institucionales presentan un avance acorde a lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> Más del 0 y hasta el 49% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.
2	<ul style="list-style-type: none"> Del 50 al 69% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.
3	<ul style="list-style-type: none"> Del 70 al 84% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.
4	<ul style="list-style-type: none"> Del 85 al 100% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.

17.1 En la respuesta se debe incluir el **Anexo 7 “Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora” (Formato predeterminado)** establecido en el Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal vigente. El formato del Anexo se presenta en la sección Formatos de Anexos de estos Términos de Referencia y debe entregarse en formato Excel.

Si el programa no ha tenido evaluaciones externas la respuesta es “No Aplica”. En el caso de que el programa haya decidido no atender ninguno de los ASM derivados de informes y evaluaciones externas la respuesta es “No Aplica” y se debe señalar por qué el programa no seleccionó algún hallazgo como ASM.

17.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser informes finales de evaluaciones externas del programa, documento de trabajo (plan de trabajo), documento institucional y posiciones institucionales de las evaluaciones

externas generados a partir de los Mecanismos para el seguimiento de los ASM derivados de informes y evaluaciones externas.

- 17.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 16, 18, 19, 20, 46 y 47.

Respuesta: No, dado que no aplica.

No procede valoración cuantitativa, debido a que el programa no cuenta con evaluaciones previas.

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

No procede valoración cuantitativa.

- 18.1 En la respuesta se deben indicar los resultados de la implementación de las acciones para atender los ASM y si coinciden con los resultados esperados establecidos en los documentos de trabajo e institucionales; adicionalmente, se debe señalar si el producto/evidencia del resultado permite dar cuenta del mismo y, en su caso, si se considera que existen efectos adicionales de dichas acciones que el programa no haya identificado. El análisis debe de realizarse en una matriz que debe adjuntarse en el formato **Anexo 8 “Resultados de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora” (Formato libre)**.
- 18.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser informes finales de evaluaciones externas del programa, documentos de trabajo, documentos institucionales, posiciones institucionales de las evaluaciones externas, avance a los documentos de trabajo e institucionales generados a partir de los Mecanismos para el seguimiento de los ASM derivados de informes y evaluaciones externas.
- 18.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 16, 17, 19 y 20.

Respuesta: No, dado que no aplica.

No procede valoración cuantitativa, debido a que el programa no cuenta con evaluaciones previas.

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

No procede valoración cuantitativa.

- 19.1 En la respuesta se deben señalar cuáles recomendaciones no han sido atendidas y su justificación. Asimismo, se debe señalar cuáles recomendaciones se considera que afectan directamente el propósito del programa. El análisis se debe adjuntar en una matriz en el formato Anexo 9 “Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas” (Formato libre).
- 19.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser evaluaciones informes, mecanismos para el seguimiento de los ASM derivados de informes y evaluaciones externas.
- 19.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 16, 17, 18, 20, 44, 46, 47, 50 y 51.

Respuesta: No, dado que no aplica.

No procede valoración cuantitativa, debido a que el programa no cuenta con evaluaciones previas.

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

No procede valoración cuantitativa.

- 20.1 En la respuesta se debe establecer una síntesis con los resultados de las principales evaluaciones externas realizadas al programa; de los temas evaluados y de los resultados de las evaluaciones, considerados para sugerir los temas a ser evaluados por instancias externas y justificar el porqué de la selección de estos temas.
- 20.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser informes finales de evaluaciones externas del programa, documentos de trabajo, documentos institucionales, posiciones institucionales de las evaluaciones externas, avance a los documentos de trabajo e institucionales generados a partir de los mecanismos para el seguimiento de los ASM derivados de informes y evaluaciones externas.
- 20.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 16, 17, 18, 19, 42, 44, 46, 47, 50 y 51.

Respuesta: No, dado que no aplica.

No procede valoración cuantitativa, debido a que el programa no cuenta con evaluaciones externas previas.

G. DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN.

21. El Programa recolecta información acerca de:

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

Si el programa no recolecta regularmente información o no cuenta con al menos uno de los aspectos establecidos, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa recolecta información acerca de uno de los aspectos establecidos.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa recolecta información acerca de dos de los aspectos establecidos.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa recolecta información acerca de tres de los aspectos establecidos.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa recolecta información acerca de todos de los aspectos establecidos.

21.1 En la respuesta se debe indicar qué información recolecta el programa y con qué frecuencia. En caso de los objetivos estatales, sectoriales, especiales o institucionales, especificar la contribución del programa, ya sea través del avance en los indicadores sectoriales u otras contribuciones.

21.2 Las fuentes de información mínimas son ROP o documento normativo, manuales de operación del programa, MIR, padrón de beneficiarios, documentos oficiales, bases de datos con información de los beneficiarios, información de la población potencial y objetivo, Informe de Logros del Programa Sectorial y/o entrevistas con funcionarios encargados de la operación del programa.

21.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 4, 5, 7, 8, 9 y 22.

Respuesta. Si, aplicando el criterio 2.

El programa define su alineación con el Programa Sectorial de Turismo, el Plan Estatal de Desarrollo y los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, identificando los objetivos, estrategias y/o líneas de acción particulares a los que se relaciona. Por lo que se puede afirmar que recolecta información que contribuye a éstos.

El programa cuenta con indicadores para el seguimiento de los resultados en cada ejercicio presupuestal, por lo que se pueden identificar el tipo de apoyos brindados según sea el caso. En la información recibida por el equipo evaluador, se identifica el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario de la MIR, en el cual se incluye el presupuesto del programa y el porcentaje ejercido de manera trimestral; sin embargo, hasta el momento no se identifica plenamente si se puede identificar cada concepto de gasto ejercido.

Sobre la población, de acuerdo a las información referida de manera previa en este documento, se debe reconocer que el programa opera como una estrategia, al sumar programas, proyectos y acciones de distintas áreas del sector turístico en el Estado de Morelos, mediante los cuales pretende cubrir distintas poblaciones objetivo, como son: prestadores de servicios de distintos sectores y centros turísticos de la entidad; servidores públicos del gobierno estatal y municipal asociados con el sector, y áreas de enfoque, como son municipios y localidades del Estado de Morelos.

A pesar de ello, no hay documento oficial en el que se defina con claridad dichas poblaciones objetivo y/o áreas de enfoque, proveniente de algún padrón o registro similar, ni presenta información sobre de sus características socioeconómicas. Asimismo, no se define el plazo para su revisión y actualización.

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

- a) **Es oportuna.**
- b) **Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.**
- c) **Está sistematizada.**
- d) **Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de actividades y componentes.**
- e) **Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.**

Si el programa no recolecta información para monitorear su desempeño o la información no cuenta con al menos una de las características establecidas en la pregunta se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • La información que recolecta el programa cuenta con una o dos de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • La información que recolecta el programa cuenta con tres de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • La información que recolecta el programa cuenta con cuatro de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas.

- 22.1 En la respuesta se debe señalar qué información recolecta el programa, sus características e indicar las áreas de oportunidad que han sido detectadas y, en su caso, incorporar la propuesta para atender las áreas de oportunidad. Se entenderá por sistematizada que la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático; por actualizada, que contenga los datos más recientes de acuerdo con la periodicidad definida para el tipo de información. Además, identificar que la información generada para dar seguimiento al programa sea comparable a través del tiempo.
- 22.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser documentos oficiales, sistemas de información, seguimiento del programa y/o MIR.
- 22.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 8, 9, 21, 40 y 44.

Respuesta. No.

El equipo evaluador no dispone con evidencia sobre la oportunidad o los mecanismos de verificación y valoración sobre los resultados de la implementación del programa.

En este mismo sentido, no existe evidencia un sistema informático y/o procedimientos identificados y documentados para la gestión relacionada con la implementación, seguimiento y evaluación del programa, que permita conocer el nivel de sistematización de la información y los mecanismos mediante los que se realiza. Por esta misma razón, no se puede emitir un juicio de valor sobre su pertinencia para la gestión y/o su calidad, si fuera el caso.

Lo que puede identificarse es que la institución cuenta con la información requerida para informar sobre el avance en cada indicador de la MIR, por lo que se puede asumir que se encuentra actualizada y disponible, aunque no se podría asegurar que esto sea permanentemente.

Para lo anterior, dado que las unidades administrativas de las instituciones, como es el caso de la Secretaría de Turismo y Cultura, forman parte del Sistema Estatal de Planeación Democrática que establece la Ley de Planeación Estatal, y por tanto se sujeta a sus condiciones de reporte y cumplimiento, se puede pensar que existen procesos identificados para dar seguimiento a los programas y al ejercicio del gasto. Estos elementos normativos son parte de la sistematización, ya que definen sus alcances y características mínimas, y estandarizan la gestión de la información.

I. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN.

I. ANÁLISIS DE COBERTURA.

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

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

Si el programa no cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo o la estrategia no cuenta con al menos una de las características establecidas en la pregunta se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • La estrategia de cobertura cuenta con una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • La estrategia de cobertura cuenta con dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • La estrategia de cobertura cuenta con tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • La estrategia de cobertura cuenta con todas las características establecidas.

23.1 En la respuesta se debe indicar, de manera resumida, la estrategia de cobertura para atender a la población objetivo y, en su caso, las áreas de oportunidad detectadas y/o las características con las que no cuenta la estrategia. Se entenderá por mediano plazo, que la visión del plan abarque la presente administración estatal y largo plazo que trascienda la administración estatal.

23.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser diagnóstico, documentos oficiales y/o MIR.

23.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 1, 2, 7, 8, 24 y 25.

Respuesta: No

No se cuenta con evidencia sobre la aplicación o gestión de una estrategia de cobertura con metas particulares respecto a prestadores de servicios, y/o áreas de enfoque, por ejemplo, con un horizonte de mediano y largo plazos.

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

No procede valoración cuantitativa.

- 24.1 En la respuesta se debe describir y valorar, de manera resumida, la metodología de focalización y las fuentes de información.
- 24.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser documentos oficiales.
- 24.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas a las preguntas 7, 8, 23 y 25.

Respuesta: No.

No procede valoración cuantitativa.

Si bien el diagnóstico cuenta con algunas estadísticas provenientes, no se presenta información precisa y clara sobre la población (y/o áreas de enfoque) objetivo, ni se evidenció un mecanismo o metodología para cuantificarla.

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

No procede valoración cuantitativa.

- 25.1 En la respuesta se debe analizar la evolución de la población atendida y su convergencia con la población potencial, es decir, si el programa ha logrado atender a toda la población objetivo. El análisis se debe sustentar con información y se debe adjuntar en el **Anexo 10 “Evolución de la Cobertura” (Formato predeterminado)** y en el **Anexo 11 “Información de la Población Atendida” (Formato predeterminado)**. El formato de los Anexos se presenta en la sección Formatos de Anexos de estos Términos de Referencia y debe entregarse en formato Excel. También, debe responder que resultados en términos de cobertura se pueden observar e identificar áreas de oportunidad en las definiciones, cuantificaciones y focalización.
- 25.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser ROP o documento normativo, manuales de procedimientos, base o padrón de beneficiarios, normatividad interna aplicable al desarrollo de sistemas de información, bases de datos y/o sistemas informativos.
- 25.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 1, 7, 8, 23, 24 y 43.

Respuesta. No procede a valoración cuantitativa

Solo se cuenta con algunas estadísticas presentadas en el diagnóstico. Sin embargo, no se presenta información sobre la población (y/o áreas de enfoque) atendida.

IV. OPERACIÓN

J. ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA.

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

No procede valoración cuantitativa.

26.1 En la respuesta se deben realizar los diagramas de flujo que describan tanto el proceso general, así como los procesos clave del programa. Se entenderá por proceso clave aquellas actividades, procedimientos o procesos fundamentales para alcanzar los objetivos del programa.

Ejemplos de procesos relevantes: Procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a los apoyos; para la selección de proyectos y/o beneficiarios; de registro y control que permiten asegurar que todos los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en las ROP o documento normativo se cumplen para la selección de proyectos y/o beneficiarios; apoyos entregados y ejecución de obras; entre otros.

Adicionalmente, se debe incluir un diagrama de flujo de los Componentes del programa en el **Anexo 12 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”** (Formato libre -se sugiere revisar los elementos para la construcción del diagrama de flujo incluidos en el Formato del Anexo 12 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves” de los presentes Términos de Referencia).

Se debe considerar si los procesos clave coinciden con al menos una de las actividades de la MIR.

26.2 Manuales de procedimientos, ROP o documentos normativos y/o informes.

26.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 10, 27, 28, 30, 32, 34, 36 y 37.

Respuesta.

La narrativa de los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a los apoyos; para la selección de beneficiarios; de registro y control que permiten asegurar que todos los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos como lo solicita la metodología para la evaluación de consistencia y resultados de los Programas; y en este caso, del Programa **F081. Desarrollo y Promoción Turística**, no se identifica en la normativa de la Secretaría de Turismo y Cultura, como Institución responsable de la promoción turística en el Estado de Morelos. El Equipo evaluador, no dispuso de procesos o procedimientos documentados. La Ley de Turismo del Estado de Morelos, Reglamento de la Ley de Turismo del Estado de Morelos, Programa Sectorial de Turismo y Cultura 2019-2024, solo contiene lo siguiente:

- **Ley de Turismo del Estado de Morelos:** Disposiciones generales; Prestadores de Servicios Turísticos; De la Protección y orientación al turista; De la integración del Sector Turístico; Del Consejo Estatal de Turismo; De la planeación y actividad turística; De los conceptos necesarios y prioritarios en el Desarrollo del sector Turístico; Del desarrollo y fomento de la actividad Turística; De las zonas de Desarrollo Turístico; de la participación de los Ayuntamientos; De la promoción e Información Turística; De la información turística; Del Registro Estatal de Turismo; De la Capacitación y competitividad turística; De la Vigilancia.
- **Reglamento de la Ley de Turismo del Estado de Morelos:** Disposiciones generales; De la orientación y auxilio turístico; Del Consejo Estatal de turismo; De los conceptos necesarios y prioritarios en el desarrollo del sector turístico de las zonas de desarrollo turístico; Del turismo sustentable y de naturaleza; Del turismo de salud; Del registro Estatal de zonas de interés y desarrollo turístico; Del Registro Estatal de Turismo; Del Sistema Estatal de Facilitación Turística; Del Sistema Información Turística Estatal; De la Verificación; De las Infracciones y Sanciones.
- **Programa Sectorial de Turismo y Cultura 2019-2024:** Presentación, Introducción; Marco Jurídico; Elaboración de Diagnóstico; Elaboración de árbol de problemas y árbol de objetivos; Definición de objetivos, estrategias y líneas de acción del programa; Vinculación de objetivos del programa con los objetivos del Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024; Alineación de objetivos y estrategias con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); Mecanismos de Seguimiento y Evaluación.

Solicitud de apoyos

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

Si el programa no cuenta con información sistematizada de la demanda total de apoyos, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Al contar con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí”, se consideran los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con información sistematizada, pero ésta no permite conocer la demanda total de apoyos ni las características de los solicitantes.
2	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos, pero no las características de los solicitantes.
3	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes.
4	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes. Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de apoyos.

27.1 En la respuesta se debe especificar con qué información sistematizada el programa y, en su caso, la información faltante; y la argumentación de por qué se considera que el programa conoce en esa medida su demanda de apoyos y a sus solicitantes. Se entenderá por sistematizada que la información se encuentre en bases de datos y/o disponible en un sistema informático.

27.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser ROP o documento normativo del programa, cédulas de información de beneficiarios, padrón de beneficiarios, sistemas de información y/o bases de datos.

27.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas a las preguntas 26, 28, 29, 48 y 50.

Respuesta. Sí, aplicando el criterio 1.

El programa **F081. Desarrollo y Promoción Turística**, cuenta con información sistematizada de un proceso de apoyo referente al Registro Estatal de Turismo (RET), lo cual lo coloca en el criterio 1.

Es importante señalar que el Equipo evaluador no tuvo acceso al Registro, ni a las evidencias de su contenido y actualización. Se conoce por información de los documentos normativos y la ubicada en internet, que dicho registro es un padrón de los prestadores de servicios turísticos de la entidad, que dentro de los campos que se requisitan, el prestador de servicio debe capturar datos de su empresa, características del servicio, tipo de turismo que ofrece y servicios que presta; de igual forma debe cumplir con una serie de requisitos.

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

- a) **Corresponden a las características de la población objetivo.**
- b) **Existen formatos definidos.**
- c) **Están disponibles para la población objetivo.**
- d) **Están apegados al documento normativo del programa.**

Si el programa no cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo o los procedimientos no cuentan con al menos una de las características establecidas en la pregunta, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Al contar con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí”, se consideran los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. • Los procedimientos cuentan con una de las características descritas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. • Los procedimientos cuentan con dos de las características descritas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. • Los procedimientos cuentan con tres de las características descritas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. • Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.

28.1 En la respuesta se deben presentar los argumentos que justifiquen los procedimientos utilizados por el programa para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo y que cumplen con las características descritas. Asimismo, se debe mencionar las áreas de mejora detectadas en los procedimientos.

28.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben de ser las ROP o documento normativo del programa y/o formato(s) de solicitud de apoyo(s).

28.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas a las preguntas 26, 27, 29 y 30.

Respuesta: No.

El programa **F081. Desarrollo y Promoción Turística**, no cuenta con procedimientos documentados, ni se identifica en la normatividad, procesos o procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. Por lo que se declara como **información inexistente**.

Sin embargo, al llevar a cabo el equipo evaluador, el análisis del marco normativo y las entrevistas de apertura y de seguimiento con los operadores del programa, se pudieron identificar los procesos clave y de apoyo (citados en la respuesta 26). En ese sentido se presentan como área de mejora para el programa, la elaboración del documento denominado **Reglas de Operación F081. Desarrollo y Promoción Turística**, y que en este se incluyan los procesos clave y de apoyo (administrativos) del programa.

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

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

Si el programa no cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo o los mecanismos no tienen al menos una de las características establecidas en la pregunta se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen cuatro de las características establecidas.

29.1 En la respuesta se deben señalar cuáles son las características establecidas que tienen los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo y la evidencia de dichas afirmaciones. Asimismo, se deben mencionar las áreas de mejora detectadas en los mecanismos y las características que no tienen. Se entenderá por sistematizados que la información de los procesos se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.

29.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser las ROP o documento normativo del programa y/o formato de solicitud, registro y trámite de apoyo.

29.1 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas a las preguntas 27, 28 y 40.

Respuesta. No.

El programa ***F081. Desarrollo y Promoción Turística***, no cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. Por lo que se declara como **información inexistente**.

Selección de beneficiarios y/o proyectos

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

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

Si el programa no cuenta con procedimientos documentados para la selección de proyectos y/o beneficiarios o los procedimientos no tienen al menos una de las características establecidas en la pregunta se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.

30.1 En la respuesta se deben señalar cuáles son las características establecidas que tienen los procedimientos utilizados por el programa para la selección de proyectos y/o beneficiarios y la evidencia de dichas afirmaciones. Asimismo, se deben mencionar las áreas de mejora detectadas en los procedimientos y las características que no tienen. Se entenderá por sistematizados que la información de los procesos se encuentre en bases de datos y/o disponible en un sistema informático. Adicionalmente, se debe analizar si se consideran las dificultades que podrían presentar tanto hombres como mujeres en el cumplimiento de los requisitos a cubrir para el acceso a los bienes y/o servicios otorgados.

- 30.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser las ROP o documento normativo, manuales de procedimientos y/o documentos oficiales.
- 30.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas a las preguntas 26, 28, 31 y 40.

Respuesta: No.

El programa ***F081. Desarrollo y Promoción Turística***, no cuenta con procedimientos documentados del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos. Por lo que se declara como **información inexistente**.

31. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:

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

Si el programa no cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de la selección de beneficiarios y/o proyectos o los mecanismos no tienen al menos una de las características establecidas en la pregunta se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.

31.1 En la respuesta se deben señalar cuáles son las características establecidas que tienen los mecanismos documentados por el programa para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos y la evidencia de dichas afirmaciones. Asimismo, se deben mencionar las áreas de mejora detectadas en los mecanismos y las características que no tienen. Se entenderá por sistematizados que la información del mecanismo se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.

- 31.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser las ROP o documento normativo del programa, documentos oficiales y manuales de procedimientos.
- 31.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas a las preguntas 30 y 40.

Respuesta: No.

El programa ***F081. Desarrollo y Promoción Turística***, no cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos. Por lo que se declara como **información inexistente**.

Tipos de apoyos

32. Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:

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

Si el programa no cuenta con procedimientos documentados para otorgar los apoyos a los beneficiarios o los procedimientos no cuentan con al menos una de las características establecidas en la pregunta, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen todas las características establecidas.

32.1 En la respuesta se deben señalar cuáles son las características establecidas que tienen los procedimientos utilizados por el programa para otorgar el apoyo a los beneficiarios y la evidencia de dichas afirmaciones. Asimismo, se deben mencionar las áreas de mejora detectadas en los procedimientos y las características que no tienen. Se entenderá por sistematizados que la información de los procesos se encuentre en bases de datos y/o disponible en un sistema informático.

32.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser las ROP o documento normativo, manuales de procedimientos y/o documentos oficiales.

32.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas a las preguntas 26, 33, 40 y 42.

Respuesta: No.

El programa ***F081. Desarrollo y Promoción Turística***, no cuenta procedimientos documentados para otorgar los apoyos a los beneficiarios. Por lo que se declara como **información inexistente**.

33. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios y tienen las siguientes características:

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

Si el programa no cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios o los mecanismos no tienen al menos una de las características establecidas en la pregunta se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen todas las características establecidas.

- 33.1 En la respuesta se deben señalar cuáles son las características establecidas que tienen los mecanismos documentados por el programa para verificar la entrega de apoyos a beneficiarios y la evidencia de dichas afirmaciones. Asimismo, se deben mencionar las áreas de mejora detectadas en los mecanismos y las características que no tienen. Se entenderá por sistematizados que la información del mecanismo se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.
- 33.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser las ROP o documento normativo, manuales de procedimientos y/o documentos oficiales.
- 33.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas a las preguntas 32 y 40.

Respuesta: No.

El programa **F081. Desarrollo y Promoción Turística**, no cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios. Por lo que se declara como **información inexistente**.

El Equipo evaluador, propone se considere como mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios, la opinión de los prestadores de servicios turísticos, los empresarios, la opinión aleatoria del turista nacional y extranjero y de la sociedad morelense, y capturar en el Registro los resultados, dicha información para su correspondiente supervisión y control. Asimismo, para cumplir con lo requerido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Ejecución

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

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Si el programa no cuenta con procedimientos de ejecución de obras y/o acciones o los procedimientos no cuentan con al menos una de las características establecidas en la pregunta, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “S” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.

- 34.1 En la respuesta se deben señalar cuáles son las características establecidas que tienen los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones y la evidencia de dichas afirmaciones. Asimismo, se deben mencionar las áreas de mejora detectadas en los mecanismos y las características que no tienen. Se entenderá por sistematizados que la información del mecanismo se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.
- 34.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser las ROP o documento normativo, manuales de procedimientos y/o documentos oficiales.
- 34.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas a las preguntas 26, 35, 40 y 42.

Respuesta: No.

El programa **F081. Desarrollo y Promoción Turística**, no cuenta procedimientos documentados para la ejecución de obras y/o acciones. Por lo que se declara como **información inexistente**.

El Equipo evaluador, propone que, en las Reglas de Operación, o documento análogo, que se desarrollen para el Programa, y con base en los procesos propuestos en la respuesta 26, asiente en la narrativa, acciones de medición, control y conocer el impacto del programa. Los resultados deben de medirse no solo al interior de la institución, sino también, la satisfacción del usuario de los servicios o beneficios.

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

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

Si el programa no cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones o los mecanismos no tienen al menos una de las características establecidas en la pregunta se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.

35.1 En la respuesta se deben señalar cuáles son las características establecidas que tienen los mecanismos documentados por el programa para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones y la evidencia de dichas afirmaciones. Asimismo, se deben mencionar las áreas de mejora detectadas en los mecanismos y las características que no tienen. Se entenderá por sistematizados que la información del mecanismo se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.

35.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser las ROP o documento normativo, manuales de procedimientos y/o documentos oficiales.

35.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas a las preguntas 34 y 40.

Respuesta. No.

El programa **F081. Desarrollo y Promoción Turística**, no cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones. Por lo que se declara como **información inexistente**.

El Equipo evaluador, propone se considere como mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones, el registro de los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario, la generación de estadística y la realización del análisis de los resultados, para desarrollar posterior el análisis de Fortalezas, Oportunidades, Amenazas y Debilidades (FODA), que permita retroalimentar el Programa.

K. Mejora y simplificación regulatoria

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

No procede valoración cuantitativa.

36.1 En la respuesta se deben describir las modificaciones o implementaciones recientes en las ROP o documento normativo, explicando el hecho o circunstancia que motivó la(s) modificación(es) y el(los) resultado(s) provocado(s) por esto(s), que impliquen una mejora y simplificación regulatoria o de procesos en el programa y cuyos beneficios se presenten en términos de: reducción de tiempos, reducción de costos de operación, reducción de cantidad de requisitos, etc.

Además de lo anterior, se debe explicar de manera resumida cuáles serían los cambios sustantivos que se requeriría hacer a los apartados específicos de las ROP o documento normativo del programa para atender las áreas de mejora identificadas en esta evaluación, y mencionar si existe evidencia de los cambios efectuados que han permitido agilizar el proceso.

36.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser las ROP o documento normativo y manifestación de impacto regulatorio y comentarios a las ROP de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.

36.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con la respuesta de la pregunta 26.

Respuesta.

La normativa aplicable para la operación del programa **F081. Desarrollo y Promoción Turística**, es la siguiente:

- Ley de Turismo del Estado de Morelos.
- Reglamento de la Ley de Turismo del Estado de Morelos.
- Programa Sectorial de Turismo y Cultura 2019-2024.
- Fideicomiso de Turismo de Morelos.

Respecto a la Ley de Turismo del Estado de Morelos, publicada el 10 de diciembre del 2008, ha sufrido diversas reformas a partir del año de su publicación, la última modificación se llevó a cabo el 28 de febrero del 2024.

El Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, publicado el 05 de diciembre del 2018, registra su última reforma el 15 mayo del 2024.

El Programa Sectorial de Turismo y Cultura 2019-2024, se publica en 2019, a efecto de operar durante un período de 6 años.

El Fideicomiso de Turismo de Morelos, se publica el 09 de mayo del 2018 y continua vigente la versión original.

Las áreas de mejora identificadas para la normatividad, específicamente para el Reglamento son las siguientes:

- Declarar los procesos clave o sustantivos de Planeación Turística Regional y Municipal; Promoción Turística, Desarrollo Turístico; Fomento del cuidado y protección del Patrimonio Cultural e Histórico, Fomento para el cuidado y protección del patrimonio de sostenibilidad y sustentabilidad.
- Documentar los procedimientos para la Difusión del programa, Solicitud de servicios/beneficios/productos; Análisis de las solicitudes o problemática, Realización del servicio o entrega del apoyo, y Evaluación de resultados.
- Documentar los mecanismos de evaluación y control de cada una de las etapas mencionadas en el punto anterior.
- Documentar el procedimiento del contenido y estructura del Registro Estatal de Turismo.
- Establecer en las Reglas de Operación del programa, funciones, responsabilidades y roles de actuación de las áreas que intervienen en la operación del Programa.
- Diseñar formatos que respalden el ingreso y trazabilidad de las solicitudes y apoyos brindados.

Organización y gestión.

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

No procede valoración cuantitativa.

- 37.1 En la respuesta se deben explicitar qué informes, sistemas o documentación fue revisada; una descripción de los mecanismos de transferencias detallando la participación de las instancias correspondientes, la problemática detectada, y en ese caso, la propuesta para solucionar dicha problemática.
- 37.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser las ROP o documento normativo, la MIR, Fichas Técnicas de los indicadores, documentos de planeación.
- 37.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas a las preguntas 26 y 39.

Respuesta.

El Programa **F081. Desarrollo y Promoción Turística**, cuenta en concordancia con la normatividad, con el Fideicomiso de Turismo de Morelos.

El Fideicomiso de Turismo Morelos es un órgano sectorizado a la Secretaría de Turismo y Cultura del Estado de Morelos, cuya actividad primordial es impulsar la promoción del Estado de Morelos para el fortalecimiento del sector turístico en el mercado estatal, nacional e internacional.

Las estrategias a través de las cuales busca el cumplimiento de sus objetivos son:

- Diseñar y desarrollar campañas de promoción estatal, nacional e internacional.
- Ampliar la promoción y participación en ferias y eventos estatales, nacionales e internacionales.

Las principales líneas de acción del FITUR Morelos son:

- Diseñar, producir e implementar herramientas y campañas de promoción turística digitales e impresas, tales como páginas electrónicas, redes sociales, videos,

medios de comunicación especializados, revistas, folletos, catálogos, mapas, brandeos, entre otros.

- Habilitar y equipar módulos turísticos para brindar información, apoyo y asistencia a los turistas.
- Celebrar convenios de colaboración y alianzas estratégicas con dependencias, entidades, iniciativa privada e instituciones académicas.
- Brindar herramientas técnicas y operativas en el acompañamiento de la realización de eventos de los diversos segmentos y modalidades turísticas, en el estado.
- Asistir y participar en ferias, eventos, festivales y exposiciones que se llevan a cabo tanto en México como en el extranjero.
- Fomentar la comercialización de la oferta turística a través de presentaciones de destino, reuniones de negocios y viajes de familiarización.

Bajo ese contexto, la Secretaría de Turismo y Cultura Morelos, ha garantizado la recepción del apoyo y/o recurso que orienta a los usuarios del Programa. Es importante mencionar que, el Equipo evaluador no tuvo acceso a la evidencia para constatar la recepción de recursos del Fideicomiso y, la posterior entrega de los mismos a los beneficiarios.

L. Eficiencia y economía operativa del programa

Registro de operaciones programáticas y presupuestales.

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

- a) **Gastos en operación:** Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 33000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).
- b) **Gastos en mantenimiento:** Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.
- c) **Gastos en capital:** Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
- d) **Gasto unitario:** $\text{Gastos Totales/población atendida}$ ($\text{Gastos totales} = \text{Gastos en operación} + \text{gastos en mantenimiento}$). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Si el programa no ha identificado ni cuantificado gastos en operación de los bienes y/o servicios que ofrece o si no desglosa al menos uno de los conceptos establecidos, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa uno de los conceptos establecidos.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa dos de los conceptos establecidos.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa tres de los conceptos establecidos.
4	<ul style="list-style-type: none"> El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.

38.1 En la respuesta se debe explicar la metodología, las fórmulas de cuantificación, las fuentes de información utilizadas, los gastos desglosados, y/o unitarios determinados, y las áreas de mejora identificadas. La información se debe incluir en el **Anexo 13 “Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación”**. El formato del Anexo se presenta en la sección Formatos de Anexos de estos Términos de Referencia y debe entregarse en formato Excel.

En la respuesta se debe explicar cuánto del total del presupuesto del programa llega a la población atendida en bienes y/o servicios, monetarios o no monetarios. Es decir, a cuánto asciende el apoyo otorgado entregado a la población atendida. Se deberá cuantificar el monto total de subsidios y transferencias, considere capítulo 4000.

38.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser las ROP o documento normativo, información contable y el Presupuesto de Egresos de la Federación.

38.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con la respuesta a la pregunta 10.

Respuesta: Sí, aplicando el criterio 1.

De conformidad con la información presupuestal presentada en el “*Reporte de Metas de los Indicadores del Programa Presupuestario con Matriz de Indicadores de Resultados*”, para el ejercicio fiscal 2023 el Programa contó con un presupuesto autorizado total de 14,898 miles de pesos, conformados por gasto corriente. La desagregación de este presupuesto por categoría o concepto de gasto se presenta en el Anexo 13. El Programa no presenta indicadores o razones de costos o gastos unitarios.

Economía

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

No procede valoración cuantitativa.

- 39.1 En la respuesta se deben indicar las fuentes de financiamiento del programa; los montos de cada una de ellas (asignados y ejercidos), y en caso de que existan diferencias entre el presupuesto ejercido y el asignado, se deben detallar e identificar las causas.
- 39.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser documentos oficiales y entrevistas con funcionarios encargados de la operación del programa para determinar las causas.
- 39.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con la respuesta a la pregunta 37.

Respuesta.

No procede valoración cuantitativa.

De conformidad con la información proporcionada por el Programa, los recursos fiscales: 14,898 miles de pesos.

M. Sistematización de la información

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

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

Si el programa no cuenta con aplicaciones informáticas o sistemas o las aplicaciones o sistemas no tienen al menos una de las características establecidas se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.

- 40.1 En la respuesta se debe analizar de manera resumida el cumplimiento de las características señaladas en la pregunta para los sistemas relacionados con la administración y operación del programa, y se deben comentar sobre los cambios de los últimos tres años en los sistemas del programa.
- 40.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser bases de datos, sistemas de información y manuales de procedimientos.
- 40.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas a las preguntas 7, 8, 22, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 35.

Respuesta. No.

El programa no cuenta con aplicaciones informáticas que permitan la captura, verificación y seguimiento de la información referente al avance de la implementación y resultados de los mismos. Sin embargo, esto no quiere decir que no se utilicen algunas herramientas tecnológicas a disposición de la Secretaría de Turismo y Cultura y/o de la Secretaría de Hacienda del estado de Morelos, aunque el equipo evaluador no cuenta con esta información.

De manera general, la información recibida proviene de documentos digitales generados por las unidades encargadas de la operación del programa, aunque no provienen de aplicaciones informáticas dedicadas y/o especializadas para la implementación y seguimiento de los programas sociales, como es el caso del *Reporte de Metas de los Indicadores del Programa Presupuestario con Matriz de Indicadores de Resultados*, por ejemplo.

De la misma manera, si bien los indicadores se miden, en teoría, de manera trimestral, por la composición de la misma MIR, no se aclara de donde proviene la información que respalda este avance para el reporte, ni los mecanismos utilizados para ello, por lo que en caso de utilizar alguna herramienta informática dedicada, no es del conocimiento del equipo evaluador.

Lo que si es importante mencionar es que la información es actualizada en el *Reporte de Metas de los Indicadores del Programa Presupuestario con Matriz de Indicadores de Resultados* de manera periódica y por tanto es accesible para las personas responsables del programa, aunque no se publica en ningún sitio de la Secretaría de Turismo y Cultura, Secretaría de Hacienda u otro del Gobierno del Estado.

N. Cumplimiento y avance en los indicadores de gestión y productos.

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

No procede valoración cuantitativa.

- 41.1 En la respuesta se deben presentar los valores definitivos de los indicadores para el ejercicio fiscal en evaluación. Asimismo, se debe realizar una valoración por nivel de objetivo (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) respecto al avance de los indicadores en relación con valores alcanzados anteriores. La información se debe incluir en el **Anexo 14 “Avance de los Indicadores respecto de sus metas”**. El formato del Anexo se presenta en la sección Formatos de Anexos de estos Términos de Referencia y debe entregarse en formato Excel. Asimismo, en aquellos casos en los que el programa se ejecuta con recursos del Ramo 33 se hará un análisis de los avances de los indicadores reportados en el sistema de Recursos Federales Transferidos utilizando el mismo anexo.
- 41.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser MIR del ejercicio fiscal evaluado y anteriores.
- 41.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas a las preguntas 11, 12, 44 y 45.

Respuesta.

Como se mencionó previamente, el Programa presenta una MIR e identifica claramente cada uno de los indicadores que la componen. Por su parte, el “*Reporte de Metas de los Indicadores del Programa Presupuestario con Matriz de Indicadores de Resultados*” no presenta el avance de cada uno de los indicadores.

Además de lo anterior (que aplica a todos los niveles e indicadores de la MIR), es importante mencionar que, si bien se cuenta con la información de metas para los indicadores, se presentan algunos detalles particulares a cada nivel, los cuales se mencionan a continuación:

- **Fin.** En *Reporte de Metas de los Indicadores del Programa Presupuestario con Matriz de Indicadores de Resultados* se establece una meta de cumplimiento del

100%, aunque no se reporta el avance. Asimismo, como se mencionó previamente, se establece una meta que no se considera adecuada, ya que se plantea una disminución de la derrama económica por turismo del 26.2% con respecto a la línea base identificada en 2022.

- **Propósito.** En el *Reporte de Metas de los Indicadores del Programa Presupuestario con Matriz de Indicadores de Resultados* se establece una meta de cumplimiento del 100%, aunque no se reporta el avance. En este caso, no hay comentarios adicionales a la falta de mecanismos de verificación.
- **Componentes.** En el *Reporte de Metas de los Indicadores del Programa Presupuestario con Matriz de Indicadores de Resultados* se establece una meta de cumplimiento del 100% para cada componente, aunque no se reporta el avance. Sin embargo, en este caso, hay varias observaciones:
 - **Componente 1.** Se establece una meta de cumplimiento trimestral del 100% siendo que se refiere a la toma de acuerdos del consejo estatal de turismo y su cumplimiento. Si bien puede ser el caso, sería importante saber si todos los acuerdos se cumplen en el período de referencia y si en cada trimestre se toman y cumplen nuevos acuerdos.
 - **Componente 2.** La unidad de medida se establece en porcentaje, aunque las metas se presentan en número, que corresponde solamente al denominador del indicador, por lo que se sugiere presentarlo de esa manera en la MIR.
 - **Componente 3.** La unidad de medida se establece en porcentaje, aunque las metas se presentan en número, que corresponde solamente al denominador del indicador, por lo que se sugiere presentarlo de esa manera en la MIR. Además de esto, este componente presenta dos indicadores directamente relacionados, es decir que uno es subconjunto del otro, por lo que se sugiere mantenerlo en un solo indicador desagregado por cada grupo de prestadores de servicios.
 - **Componente 4.** La unidad de medida se establece en porcentaje, aunque las metas se presentan en número, que corresponde solamente al denominador del indicador, por lo que se sugiere presentarlo de esa manera en la MIR.
 - **Componente 5.** La unidad de medida se establece en porcentaje, aunque las metas se presentan en número, que corresponde solamente al

denominador del indicador, por lo que se sugiere presentarlo de esa manera en la MIR.

- **Componente 5.** La unidad de medida se establece en porcentaje, aunque la línea base se presenta en número y la meta en porcentaje, por lo que se sugiere corregirlo como en los casos anteriores en la MIR.
- **Actividad.** De manera generalizada, en el *Reporte de Metas de los Indicadores del Programa Presupuestario con Matriz de Indicadores de Resultados* se establece una meta de cumplimiento del 100% para cada actividad, que no se reporta como en los demás casos de los distintos niveles de la MIR. Sin embargo, en muchos de los casos se presentan las mismas discrepancias mencionadas en el caso de los componentes en cuanto a las metas: establecimiento de metas en número cuando la unidad de medida del indicador es el porcentaje, y la mezcla entre número y porcentaje entre línea base y meta.

Finalmente, como se mencionó también en secciones previas, un área de oportunidad generalizada es la adecuada definición de las líneas base de manera intra anual para la evaluación del programa por ejercicio programático. Esto no quiere decir que no se puedan utilizar avances interanuales para las metas del programa, aunque se deben ajustar los indicadores para hacer referencia a esa planeación de mediano y/o largo plazo.

O. Rendición de cuentas y transparencia.

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

- a) Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.
- b) Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.
- c) Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
- d) La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

Si el programa no cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas o los mecanismos no tienen al menos una de las características establecidas en la pregunta, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas.

42.1 En la respuesta se deben indicar los mecanismos de transparencia existentes, medios de difusión de dichos mecanismos y propuestas para las áreas de oportunidad identificadas. Los resultados principales se refieren a resultados a nivel de Fin, de Propósito y/o de Componentes.

42.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser ROP o documento normativo del programa, documentos oficiales, página de Internet, así como

recursos de revisión de las solicitudes de información y las resoluciones de los recursos de revisión.

- 42.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas a las preguntas 16, 20, 32, 34, 44 y 47.

Respuesta: Sí, aplicando el criterio 2.

Como se mencionó previamente, el programa no cuenta con Reglas de Operación (ROP), o documento normativo, que contengan el Árbol de Problemas con las causas o factores que originan dicha problemática (además de Árbol de Medio y Fines; Matriz de Indicadores para Resultados -MIR-, y de forma explícita, las poblaciones potencial y objetivo), y por esta misma razón no se publica algún documento similar.

En el caso de los resultados, al momento no se encuentra en la plataforma de seguimiento de la Secretaría de Turismo y Cultura o de la Secretaría de Hacienda del estado, que presente información de monitoreo del Programa.

Los procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información se realizan con base en lo establecido en la normatividad aplicable como en cualquier programa de este tipo, y que se engloba en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en la cual se establecen las responsabilidades de transparencia y rendición de cuentas de los Sujetos Obligados, como la Secretaría de Turismo y Cultura, y los mecanismos para ejercer la Transparencia Reactiva, que básicamente es la respuesta a la solicitud de información de cualquier tipo, siempre y cuando no caigan en alguno de los supuestos de excepcionalidad (datos personales, información reservada, seguridad nacional, u otro).

Sobre la participación ciudadana, el Programa Sectorial establece que:

“El documento fue alimentado con las ideas, propuestas y opiniones de todos los actores, empresarios, prestadores de servicios, representantes de municipios, legisladores, organizaciones sindicales, académicas, promotores culturales, artistas, artesanos, creadores y sociedad civil en general. Por ello, el Programa Sectorial de Turismo y Cultura

2019-2024 es, ante todo, producto del esfuerzo y ejercicio democrático de la sociedad y el gobierno [...]”.⁴

Además, la Ley Estatal de Planeación del estado de Morelos establece en su artículo 21, lo siguiente:

*“Dentro del Sistema Estatal de Planeación Democrática tendrá lugar la participación y consulta de los diversos grupos sociales, con el propósito de que la población exprese sus opiniones y éstas se tomen en cuenta para la elaboración, actualización y ejecución del Plan Estatal, de los Planes Municipales y de los programas a que se refiere esta Ley”.*⁵

El artículo 22 de esta misma Ley establece la responsabilidad de promover acciones de gobierno abierto mediante la consulta de organizaciones civiles especializadas en los aspectos de planeación democrática relacionados con su actividad. Por tanto, se puede afirmar que la Secretaría de Turismo y Cultura propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

⁴ Gobierno del Estado de Morelos, *Programa Sectorial de Turismo y Cultura 2019-2024*, Morelos, 2019. Disponible en:

http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/reglamentos_estatales/pdf/PRSECTORSTYC.pdf

⁵ Gobierno del Estado de Morelos, *Ley General de Planeación*. Morelos, 2017. Disponible en: <http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/leyes/pdf/LPLANEAEM.pdf>

V. Percepción de la población atendida.

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

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

Si el programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida no tienen al menos el inciso a) de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen el inciso a) de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen el inciso a) de las características establecidas y otra de las características.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen todas las características establecidas.

- 43.1 En la respuesta se deben indicar qué características tienen los instrumentos, los resultados de los mismos y la frecuencia de su aplicación. Adicionalmente, se debe adjuntar el **Anexo 15. “Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida”** (Formato libre) con las principales características de los instrumentos.
- 43.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser estudios y/o evaluaciones (internas o externas); metodologías e instrumentos, así como resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a la población atendida.
- 43.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas a las preguntas 7 y 25.

Respuesta. No.

El programa **F081. Desarrollo y Promoción Turística**, no cuenta con instrumentos para medir la satisfacción de la población atendida o beneficiada. Por lo que, dentro de las acciones de mejora, se recomienda que el Área de Promoción Turística, genere un instrumento llamado *Encuesta de Satisfacción de Usuario*, donde se realicen preguntas por bloque, y que el usuario califique en una escala numérica, el servicio proporcionado por la Secretaría.

Las preguntas deberán corresponder al enfoque de procesos, y a los tiempos de espera para su atención o resolución de propuestas.

En el anexo correspondiente, se propone una Encuesta de Satisfacción del usuario, es importante llevar a cabo la medición interna y el cumplimiento de metas, y de igual forma la percepción de usuarios. La opinión de los usuarios contribuirá considerablemente para las áreas de mejora del programa.

VI. Medición de resultados.

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

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

No procede valoración cuantitativa.

- 44.1 En la respuesta se debe señalar con qué documenta el programa sus resultados y por qué ha utilizado esos medios.
- 44.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser ROP o documento normativo, MIR, evaluaciones externas y diagnóstico.
- 44.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 16, 19, 20, 22, 41, 42, 45, 46, 47, 48, 49, 50 y 51.

Respuesta.

No procede valoración cuantitativa.

El “*Reporte de Metas de los Indicadores del Programa Presupuestario con Matriz de Indicadores de Resultados*” presenta el planteamiento de metas, pero no el avance de los indicadores en los niveles de la MIR. Del análisis, se desprende lo siguiente:

Nivel Fin

El indicador considerado es:

“Derrama económica por turismo”

Observaciones:

- i. El método de cálculo se define como “*Número de turistas X gasto promedio*”, cuando en realidad debe ser: “*Gasto promedio por turista*”, por lo que no es clara la forma de su medición.
- ii. La unidad de medida se define como: “*Miles de pesos*”, cuando en realidad son “*Pesos*”. Se recomienda verificar.
- iii. Se desconoce la forma y los elementos analíticos y de planeación que se emplean para estimar la meta 2023.

- iv. La meta planteada para 2023 es menor a la línea de base de 2022, cuando se esperaría que fuera mayor; es decir, deben considerarse metas ambiciosas.
- v. No se presenta el resultado para el cierre de 2023.

Nivel de Propósito

El indicador considerado es:

“Porcentaje de ocupación hotelera”

Observaciones:

- i. Este indicador no es del todo adecuado, ni claro, para medir el Propósito establecido en el Resumen Narrativo; es decir, la ocupación hotelera no cuantifica la *“oferta turística diversa y de calidad” de Morelos*, tal y como se plantea en la MIR.
- ii. Se desconoce la forma y los elementos analíticos y de planeación que se emplean para estimar la meta 2023.
- iii. No se presenta el resultado para el cierre de 2023.

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

Si los indicadores para medir el logro de los objetivos de Fin y de Propósito de la MIR no proporcionan resultados se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> No hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y Propósito.
2	<ul style="list-style-type: none"> Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin o de Propósito.
3	<ul style="list-style-type: none"> Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito.
4	<ul style="list-style-type: none"> Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito. Los resultados son suficientes para señalar que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.

- 45.1 En la respuesta se deben señalar los resultados específicos identificados por indicador y argumentar, en su caso, la suficiencia de los resultados, así como la vigencia de los mismos, es decir, si la medición se realizó utilizando fuentes de información actualizadas. Detallar cuando se cuenta con un resultado positivo.
- 45.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser ROP o documento normativo, MIR y documentos oficiales.
- 45.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 41 y 44.

Respuesta. No.

En el nivel de Fin y Propósito, el Programa reporta una meta para 2023 de 1,811 pesos de gasto promedio por turista y de 51.9% de ocupación hotelera, respectivamente. Lo anterior tomando en consideración que el indicador de Propósito no es del todo adecuado para medir el progreso del Programa en ese nivel de la MIR.

No se reporta la cuantificación de los indicadores al cierre de 2023.

46. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas que no sean de impacto y que permiten identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

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

Si el programa no cuenta con evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto, que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa que cuenten con al menos una de las características establecidas en la pregunta, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa y tiene(n) una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) todas las características establecidas.

46.1 En la respuesta se debe indicar el tipo de evaluación(es) revisada(s) y cuáles de las características establecidas en la pregunta si tiene(n). Se debe revisar

la metodología utilizada, las fuentes de información, así como señalar las fortalezas y las debilidades de la(s) evaluación(es) externa(s).

46.2 Las fuentes de información mínimas son ROP o documento normativo, manuales de operación del programa, MIR, padrón de beneficiarios, documentos oficiales, bases de datos con información de los beneficiarios, información de la población potencial y objetivo, Informe de Logros del Programa Sectorial y/o entrevistas con funcionarios encargados de la operación del programa.

46.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 4, 5, 7, 8, 9 y 22.

Respuesta: No.

El Programa no cuenta con evaluaciones externas que midan el desempeño en los niveles de Fin y el Propósito, por lo que se considera información inexistente.

47. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto, que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

No procede valoración cuantitativa.

- 47.1 En la respuesta se deben señalar los hallazgos específicos identificados y, en caso de considerarlo, las áreas de oportunidad identificadas en las fuentes de información utilizadas.
- 47.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser evaluaciones externas y/o documentos oficiales.
- 47.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 16, 17, 19, 20, 42, 44 y 46.

Respuesta: No.

El Programa no cuenta con evaluaciones externas que midan el desempeño en los niveles de Fin y el Propósito, por lo que se considera información inexistente.

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

- V. Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.**
- VI. Las metodologías aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.**
- VII. Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.**
- VIII. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.**

Si el programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren impacto de programas similares que tengan al menos la primera característica (comparar un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares), se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	• La evaluación de impacto tiene la característica I.
2	• La evaluación de impacto tiene las características I y II
3	• La evaluación de impacto tiene las características I, II y III o las características I, II y IV.
4	• La evaluación de impacto tiene todas las características establecidas.

48.1 En la respuesta se deben indicar cuáles de las características anteriores tiene la evaluación o estudio. Se deben señalar las razones por las cuales se considera que son programas similares y las principales diferencias. Adicionalmente, se deben especificar las limitaciones en la comparación. Del estudio se debe revisar la metodología utilizada, las pruebas realizadas para asegurar la comparabilidad de los grupos, las fuentes de información y el diseño muestral de la evaluación. Se requiere señalar las fortalezas y debilidades de la evaluación y las implicaciones que estas tienen sobre la validez de los resultados.

- 48.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser evaluaciones externas de programas similares.
- 48.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 3, 27, 44 y 49.

Respuesta: No.

No se tiene conocimiento de que el Programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran el impacto o resultados de programas similares, por lo que se considera información inexistente.

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

No procede valoración cuantitativa.

- 49.1 En la respuesta se debe indicar el impacto demostrado en programas similares, así como las características del estudio o de la evaluación rigurosa existente. Se debe revisar la metodología utilizada, las pruebas realizadas para asegurar la comparabilidad de los grupos, las fuentes de información y el diseño muestral de la evaluación.
- 49.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser ROP o documento normativo, manuales de operación del programa, MIR, documentos oficiales y/o entrevistas con funcionarios encargados de la operación del programa.
- 49.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 3, 44 y 48.

Respuesta: No.

No se tiene conocimiento de que el Programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran el impacto de programas similares, por lo que se considera información inexistente. Esto en consistencia con la respuesta a la pregunta 3, en la que se señaló que bajo la MML, el diagnóstico debería considerar estudios, casos, ejemplos de intervenciones en entornos / países con características similares a México para señalar o verificar que los Componentes que entrega el programa, y la forma en que se pretende resolver la problemática, está probada de forma exitosa y que justifica el tipo de intervención que plantea el programa.

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

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

Si el programa no cuenta con evaluaciones que tengan al menos la primera característica (comparar un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares), se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	• La evaluación de impacto tiene la característica a).
2	• La evaluación de impacto tiene las características a) y b)
3	• La evaluación de impacto tiene las características a), b) y c) o las características a), b) y d).
4	• La evaluación de impacto tiene todas las características establecidas.

50.1 En la respuesta se deben indicar cuáles de las características anteriores tiene la evaluación del programa que le permiten estimar el impacto del mismo. Se debe revisar la metodología utilizada, las pruebas realizadas para asegurar la comparabilidad de los grupos, las fuentes de información y el diseño muestral de la evaluación. Se requiere señalar las fortalezas y debilidades de la evaluación y las implicaciones que estas tienen sobre la validez de los resultados.

El método debe estar sustentado en literatura especializada en el tema que se pretende evaluar y debe estar justificada la elección de dicho método.

50.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser evaluaciones externas del programa.

50.3 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 19, 20, 27, 44 y 51.

Respuesta: No.

No se tiene conocimiento de que el Programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran el impacto de programas similares, por lo que se considera información inexistente.

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

Si el programa no cuenta con evaluaciones para medir su impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a y b de la pregunta anterior, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> No se reporta evidencia de efectos positivos del programa en sus beneficiarios.
2	<ul style="list-style-type: none"> Se reportan efectos positivos del programa en variables relacionadas con el Fin o el Propósito del programa.
3	<ul style="list-style-type: none"> Se reportan efectos positivos del programa en variables relacionadas con el Fin y el Propósito del programa.
4	<ul style="list-style-type: none"> Se reportan efectos positivos del programa en variables relacionadas con el Fin y el Propósito del programa. Se reportan efectos positivos del programa en aspectos adicionales al problema para el que fue creado.

51.1 En la respuesta se deben señalar los resultados específicos que indica la evidencia existente y las áreas de oportunidad identificadas en la metodología utilizada para generar esta evidencia.

51.2 Las fuentes de información mínimas a utilizar deben ser evaluaciones de impacto y/o documentos oficiales.

52.2 La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con la respuesta de la pregunta 45.

Respuesta: No.

No se tiene conocimiento de que el Programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran el impacto de programas similares, por lo que se considera información inexistente.

Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Apartado de la Evaluación	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Fortaleza			
Diseño	El programa cuenta con un diagnóstico respecto a la problemática, causas y planteamiento de posibles soluciones para mitigarla.	1 y 2	Además de un diagnóstico puntual y exhaustivo de los sitios de interés turístico en el estado de Morelos y del Fideicomiso de Turismo de Morelos, es importante conocer la situación que guarda la misma Secretaría de Turismo, ya que es imprescindible contar con personal altamente competente y comprometido, para facilitar y cumplir con los retos que presenta la promoción turística de la entidad, por lo que, se recomienda un diagnóstico de 360 grados, para evaluar las competencias del liderazgo por áreas, del personal responsable de ocupar todos y cada uno de los puestos.
	Existe justificación teórica que justifica la intervención del programa.	3	Para la justificación empírica es importante desarrollar Reglas del Programa (ROP), o documento análogo, en el que se deben incluir elementos como el mismo diagnóstico con las especificaciones de la población potencial, la objetivo y la beneficiada, así mismo, políticas de operación, en ellas podrán incluirse mecanismos de comunicación y coordinación interna y externa.
	El programa se encuentra alineado y vinculado a elementos de planeación estratégica a nivel nacional y estatal, así como a la Agenda 2030 de forma transversal.	4, 5 y 6	Se recomienda crear un documento en el cual se establece la relación del Propósito con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o estatal.
	Existe información parcial de los beneficiarios y del padrón de beneficiarios.	8 y 9	Es necesario ampliar la información contenida en el Padrón de beneficiarios, así como los beneficiarios de los Municipios seleccionados para promoción turística.
	El Programa cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) basada en la Metodología	10	Se recomienda hacer público el documento y considerar las observaciones referentes a la misma.

Apartado de la Evaluación	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
	del Marco Lógico (MML), en alineación con lo mandatado en la normatividad estatal y federal en la materia.		
	La integración de tecnologías de la información en la promoción y gestión turística puede mejorar la visibilidad y accesibilidad de la oferta turística de Morelos.		Impulsar la creación de un ambiente de innovación turística en Morelos, fomentando la colaboración entre el sector público y privado para el desarrollo de soluciones que mejoren la competitividad del destino.
Oportunidad			
Diseño	Revisar prácticas de programas o acciones en lugares similares a Morelos que permitan innovar y mejorar las acciones.	2	Realizar una investigación que permita conocer qué están haciendo otros estados, gobiernos, organismos, asociaciones, etc. Para integrar aprendizajes y poder innovar y mejorar la entrega de resultados e impactos.
Debilidad o amenaza			
Debilidad			
Diseño	El problema que se plantea en el diagnóstico no define con claridad la población objetivo, o área de enfoque, que se pretende atender, ni presenta información sobre de sus características, de tal forma que sea posible conocer con precisión las necesidades particulares de los visitantes, prestadores de servicios turísticos y/o de los servidores públicos municipales asociados al sector turístico, así como las limitaciones y/o oportunidades que presenta su entorno económico, demográfico, social, cultural y político, etc. en el Estado de Morelos.	1 y 2	Se sugiere para que el diagnóstico identifique puntualmente a la población objetivo, para ello se recomienda que se actualicen las estadísticas y se establezca fecha para su revisión y/o actualización. Igualmente, la información presentada es agregada valdría la pena identificar las causas raíz de la problemática para poder ser claros al definir tanto la población potencial como la objetivo y al mismo tiempo poder tener mayor claridad el tipo de componentes que deben entregarse para incidir en la solución de la problemática identificada.
	No se recolecta información socio económica de los beneficiarios, ni existen procedimientos para realizar dicha recolección, definición de variables de medición y periodicidad. No se encuentran definidos con precisión la población potencial y la población	7, 8 y 9	Contar con el 100% de la información socio económica del total de los beneficiarios, así como la automatización de la misma. Se recomienda establecer grupos de poblaciones objetivo, y/o áreas de enfoque, y sus características, dependiendo de las problemáticas particulares identificadas.

Apartado de la Evaluación	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
	objetivo, o áreas de enfoque. Actualmente el Programa opera como una estrategia al pretender cubrir distintas poblaciones objetivo (prestadores de servicios de distintos sectores y centros turísticos de la entidad; servidores públicos del gobierno estatal y municipal asociados con el sector), ni la información socioeconómica de los beneficiarios.		Así también sistematizar la documentación que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios).
	La MIR presenta inconsistencias bajo la MML.	10	Corregir el resumen narrativo del Propósito ya que el que se presenta actualmente, no representa ni mide el impacto sobre el nivel de turismo, sin una lógica causal con problema que se define en el diagnóstico. Revisar asignación de líneas base y metas de manera generalizada. Agregar también medios de verificación para los indicadores.
	El programa presenta metas que se consideran alcanzables, aunque en algunos casos la manera de presentar las líneas base y establecer las metas no es adecuada, por lo que impacta en la lógica horizontal de la MIR.	12	Se recomienda revisar la lógica causal, así como la adecuada definición de las líneas base de manera intra anual para la evaluación del programa por ejercicio programático. Esto no quiere decir que no se puedan utilizar avances interanuales para las metas del programa, aunque se deben ajustar los indicadores para hacer referencia a esa planeación de mediano y/o largo plazo.
Amenaza			
Diseño	Cambios a nivel federal que dicten la manera de diseñar, monitorear y evaluar los programas sociales.		
	La rápida evolución de las tecnologías de la información puede dejar obsoletas a las soluciones actuales implementadas en el programa, si no se realiza una actualización constante.		Establecer un comité de innovación que evalúe y adopte nuevas tecnologías en el sector turístico.
Fortaleza y Oportunidad			
Fortaleza			
Planeación y Orientación a Resultados	El Programa cuenta con plan estratégico y planes de trabajo anuales como parte	14 y 15	Se cuenta con diagnóstico, árbol de problemas, árbol de objetivos, cobertura, programas presupuestarios y MIR. Se recomienda hacer público la

Apartado de la Evaluación	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
	de la Secretaría de Turismo y Cultura.		estrategia en un documento rector y las reglas de operación. Definir en la planeación estratégica las brechas entre el asís y el estado de arte, tener en cuenta éstas permitirán identificar de forma clara los avances logrados.
Oportunidad			
Planeación y Orientación a Resultados	Se cuenta con condiciones favorables en el estado para la potenciación del turismo.		Mejorar los mecanismos de planeación y de orientación a resultados, al considerar en el Propósito el número de turistas incrementado.
Debilidad o amenaza			
Debilidad			
Planeación y Orientación a Resultados	El programa no ha tenido evaluaciones (diseño u operación) que le permitan incorporar Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM).	16, 17, 18, 19 y 20	La planeación estratégica, deberá considerar un análisis externo e interno como se ha mencionado en las recomendaciones realizadas, además de un diagnóstico preciso, por lo que habrá que definir objetivos concretos y medibles. La mejora continua requiere de la percepción de los usuarios internos y externos (prestadores de servicios turísticos, empresarios, sociedad civil y autoridades locales). Se recomienda se incorporen las recomendaciones que deriven de esta evaluación para convertir esta debilidad en una oportunidad que les permita mejorar resultados e impactos en la problemática planteada.
	El programa no cuenta con información sistematizada. Tampoco se acopian datos sobre la entrega de los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo, las características socioeconómicas de sus beneficiarios bienes y servicios a la población atendida ni su grado de satisfacción.	21 y 22	Se sugiere desarrollar un sistema integral que permita sistematizar la totalidad de la información del Programa, desde la identificación de la población potencial y objetivo, hasta la entrega de bienes y servicios a los beneficiarios y su impacto en los niveles de Propósito y Fin.
Amenazas			
Planeación y Orientación a Resultados	No poder dar continuidad la estrategia de este programa que permita incidir en el mediano plazo a la problemática planteada por cambios de administración.		
Fortaleza y Oportunidad			
Fortaleza			

Apartado de la Evaluación	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Cobertura y focalización	El programa identifica poblaciones relacionadas con las causas del problema principal, en las que basa sus componentes.	23, 24 y 25	Definir puntos estratégicos de la entidad para sumar esfuerzos de la población implicada (prestadores de servicios turísticos, empresarios, sociedad civil y autoridades locales).
Oportunidad			
Cobertura y focalización	Que existan nuevas estadísticas disponibles oportunamente, ya sea por entidades gubernamentales o privadas.	23, 24, y 25	
Debilidad o amenaza			
Debilidad			
Cobertura y focalización	El programa no cuenta con evidencia sobre la aplicación o gestión de una estrategia de cobertura con metas particulares respecto a prestadores de servicios, y/o áreas de enfoque.	23 y 24	Integrar a las estrategias de comunicación y coordinación, la sensibilización y concientización de los actores involucrados para motivar el impulso económico del lugar; promover con las autoridades locales la difusión de conciencia cívica de servidores públicos y ciudadanía, para mejorar la imagen del lugar ante el turismo.
	No se tiene claridad de la cobertura que ha tenido el programa.	25	Se recomienda generar información de la cobertura del programa.
	La ausencia de un sistema robusto de monitoreo y evaluación que permita medir el impacto y la eficacia de las acciones implementadas dificulta la identificación de áreas de mejora y ajuste en la planeación.	22	Establecer un sistema robusto de monitoreo y evaluación que incluya indicadores claros y específicos para medir el impacto y la eficacia de las acciones implementadas. Realizar revisiones periódicas para ajustar las estrategias según los resultados obtenidos.
Amenazas			
Cobertura y focalización	No contar con información estadística actualizada, oportuna que permita estimar correctamente las poblaciones potencial y objetivo.	23, 24 y 25	Generar estudios, padrones, encuestas u otros recursos que permitan contar con información en el momento que se requiere. (Ejemplo sin tener que esperar a que se haga un censo por parte de INEGI, CONAPO, entre otros)
Fortaleza y Oportunidad			
Fortaleza			
Operación	La Secretaría de Turismo y Cultura Morelos, ha garantizado la recepción del apoyo y/o recurso que orienta a los usuarios del Programa.	26	Es importante instrumentar Sistemas de Gestión de la Calidad, la metodología para desarrollar e implementar los sistemas ISO, apoyan a generar visiones operativas de lo general a lo particular, estos sistemas están orientados al servicio al usuario, desarrollando para ello, procesos

Apartado de la Evaluación	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
			idóneos, un marco de mejora continua preciso y la implementación de sistemas de medición y monitoreo que mostrarán el nivel de madurez del sistema.
Oportunidad			
Operación	Documentar los procesos clave y de apoyo del programa y en ese marco generar mecanismos de supervisión y control, ya que los procesos permiten ubicar los puntos críticos y fortalezas.	27, 28, 29, 30,31, 32, 33, 34, 35 y 36	Generar sistemas con visión integral, puntualizando la coordinación y comunicación interna y externa.
Debilidad o amenaza			
Debilidad			
Operación	No se identifican procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a los apoyos; para la selección de beneficiarios; de registro y control que permiten asegurar que todos los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos.	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35 y 36	Demorar la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad de un programa tan relevante en el sector turístico, impedirá la visión integral de los procesos y su correspondiente ponderación. Estos sistemas garantizan la visión integral entre los recursos de los que dispone el programa y la priorización de los mismos, incluyendo la satisfacción de los usuarios, sistemas de medición y monitoreo, y esquemas de mejora continua.
	El Programa no cuenta con información sistematizada. No cuenta con procedimientos documentados, ni se identifica en la normatividad, procesos o procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo a los beneficiados.	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35 y 36	
	El Programa no cuenta con información sistematizada. No cuenta con procedimientos documentados, ni se identifica en la normatividad, procesos o procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo a los beneficiados.	40	
	Se presenta la MIR con indicadores, pero no presenta el avance de cada uno de los indicadores.	41	Se recomienda corregir, actualizar y dar soporte a la información mencionada, así también considerar las observaciones hechas a los

Apartado de la Evaluación	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
	Adicional existen observaciones a considerar conforme a la pregunta 41.		indicadores conforme a la MML del CONEVAL.
	La información sobre el estado del turismo y las preferencias de los consumidores no se actualiza de manera regular, lo que impide una respuesta ágil a las necesidades.		Establecer un sistema de monitoreo y recolección de datos que permita la actualización periódica de la información sobre el estado del turismo y las preferencias de los consumidores. Esto permitirá una respuesta más ágil a las necesidades.
Amenaza			
Operación	Que el turismo nacional y extranjero desconozca los productos turísticos de la República mexicana.		Que las Secretarías de Turismo, promuevan los productos turísticos en los diferentes medios de comunicación.
	Crisis económicas, problemas sociales o políticos que afecten el desempeño del Gobierno del Estado.		
	Altos niveles de violencia e inseguridad en el Estado que impacte en la disminución de visitantes al Estado.		
Fortaleza y Oportunidad			
Fortaleza			
Transparencia y rendición de cuentas	El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas de conformidad con la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en la cual se establecen las responsabilidades de transparencia y rendición de cuentas de los Sujetos Obligados, como la Secretaría de Turismo y Cultura, y los mecanismos para ejercer la Transparencia Reactiva.	42	
Oportunidad			
Transparencia y rendición de cuentas	La integración de tecnologías de la información en la promoción y gestión turística puede mejorar la transparencia al hacer la información más accesible y visible para los interesados.		
Debilidad o amenaza			

Apartado de la Evaluación	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Debilidad			
Transparencia y rendición de cuentas	La ausencia de un sistema claro y accesible para la divulgación de información sobre el programa dificulta la transparencia y la rendición de cuentas, lo que puede generar desconfianza entre los ciudadanos y los actores involucrados.	42	Desarrollar un portal de transparencia que centralice toda la información relevante sobre el programa, incluyendo objetivos, acciones, resultados y finanzas. Este portal debe ser accesible y fácil de navegar para fomentar la confianza del público.
	La información sobre el estado del turismo y los resultados del programa no se actualiza de manera regular, lo que dificulta la transparencia y la capacidad de respuesta ante cambios en el entorno.	42	Crear un calendario de actualización de información que garantice la revisión y actualización periódica de los datos y resultados del programa. Esto debe ser parte de un proceso sistemático de monitoreo y evaluación.
Amenaza			
Transparencia y rendición de cuentas	La modificación en el Sistema Nacional de Transparencia a partir de las últimas modificaciones aprobadas a la legislación vigente, puede complicar la rendición de cuentas relacionadas con el uso de fondos federales, particularmente.		Promover los beneficios de la transparencia a los beneficiarios del programa.
Fortaleza y Oportunidad			
Fortaleza			
Percepción de la Población Atendida	No aplica.		
Oportunidad			
Percepción de la Población Atendida	Generar instrumentos y mecanismos para conocer no solo la percepción del usuario sobre los servicios que presta la Secretaría de Turismo y Cultura de Morelos, sino para detectar áreas de oportunidad de las localidades donde se ubican los prestadores de servicios.	43	Implementar instrumentos (encuestas de satisfacción del usuario) que permitan conocer la opinión de los usuarios, respecto a la situación actual que se presente, el avance logrado, y su perspectiva sobre las siguientes acciones. Estos instrumentos deberán ser analizados de manera objetiva y podrán coadyuvar en la toma de decisiones consensuada.
	Implementar mecanismos para recoger y analizar la retroalimentación de la población atendida permitirá ajustar las estrategias y mejorar la percepción del programa, asegurando que se alineen con las	43	

Apartado de la Evaluación	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
	expectativas de la comunidad.		
Debilidad o amenaza			
Debilidad			
Percepción de la Población Atendida	El programa no cuenta con instrumentos para medir la satisfacción de la población atendida o beneficiada	43	La omisión de la opinión de la percepción del usuario, no permite la retroalimentación de criterios y el sesgo en la toma de decisiones. Además de limitar los esfuerzos de coordinación entre sociedad, autoridades, prestadores de servicios turísticos y empresarios.
Amenaza			
Percepción de la Población Atendida	El no contar con información sobre la percepción puede generar un efecto contrario, particularmente a nivel federal, en el que no se identifica una respuesta positiva por parte de la población atendida, que podría afectar los recursos destinados al programa.		Aplicar las encuestas sugeridas o un mecanismo similar que permita contar con la información de manera rápida, sencilla y continua.
Fortaleza y Oportunidad			
Fortaleza			
Medición de Resultados	El programa documenta sus resultados a nivel de Fin y de Propósito, sin embargo, ambos tienen observaciones de fondo para su cálculo, consideración y actualización.	44 y 45	Se recomienda corregir ambos indicadores como se ha comentado en la evaluación para posteriormente definir nuevas mecánicas de documentación.
	El programa cuenta con indicadores debidamente definidos para evaluar los resultados del programa en cada ejercicio.	44 y 45	Diseñar e implementar un tablero de control que permita semaforizar el avance de las metas y contar con acciones preventivas al no alcanzar las metas establecidas.
	No se tiene evidencia de haber realizado estudios o evaluaciones impacto.	46, 47, 48, 49, 50 y 51	Se recomienda considerar las recomendaciones pertinentes desde el diseño para poder tener mejores resultados y en caso de elegir realizar uno de los estudios o evaluaciones mencionadas se pueda considerar.
Oportunidad			
Medición de Resultados	La adopción de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el análisis de big data, puede mejorar la capacidad de análisis y la precisión en la medición de resultados.		
	La implementación de un proceso de monitoreo		

Apartado de la Evaluación	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
	sistemático que utilice la recolección de datos y análisis de indicadores facilita la identificación de avances y áreas de mejora en tiempo real.		
Debilidad o amenaza			
Debilidad			
Medición de Resultados	La MIR no presenta la medición de resultados para el ejercicio evaluado.	41	Considerar la medición del Programa en el Fin y Propósito, medidos como el impacto inmediato y resultados de segundo orden de su implementación, respectivamente.
	La información sobre el estado del turismo y los indicadores de desempeño no se actualiza de manera regular, lo que dificulta la capacidad de evaluar el impacto del programa y tomar decisiones informadas.	41	Establecer un calendario de actualización periódica de los datos y resultados del programa. Implementar un sistema de monitoreo que permita la recolección continua de información relevante, asegurando que los datos estén siempre actualizados y disponibles para la toma de decisiones.
	La ausencia de un sistema robusto para la recolección de datos puede resultar en información incompleta o inexacta, afectando la calidad de la medición de resultados.	22	Desarrollar e implementar un sistema robusto de recolección de datos que incluya herramientas digitales para facilitar la captura y análisis de información. Capacitar al personal en el uso de estas herramientas para asegurar la calidad y precisión de los datos recolectados.
	La falta de integración entre los diferentes sistemas de gestión de información dificulta el acceso a datos relevantes y la generación de informes que reflejen el desempeño del programa.	22	Promover la creación de un sistema de gestión de información integrado que conecte diferentes fuentes de datos y facilite el acceso a información relevante para la medición de resultados. Esto permitirá una visión más completa y precisa del desempeño del programa.
Amenaza			
Medición de Resultados	La implementación de tecnologías de información para la medición de resultados puede estar expuesta a riesgos de ciberseguridad, lo que podría comprometer la integridad de los datos y la confianza del público.		Adoptar medidas de seguridad cibernética para proteger la información y los sistemas utilizados en la medición de resultados. Capacitar al personal en prácticas de ciberseguridad y establecer protocolos para el manejo seguro de datos.
Fortaleza y Oportunidad			
Fortaleza			
General	Implementación de distintivos H, que motivan la calidad de los servicios turísticos.		Desarrollar e instrumentar un sistema integral bajo un enfoque de procesos como el Sistema de Gestión de Calidad, ya que con los protocolos de

Apartado de la Evaluación	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
	<p>Se cuenta con un Registro Estatal de Prestadores de servicios turísticos.</p> <p>Se cuenta con campañas de difusión para la promoción turística del Estado de Morelos</p>		<p>distintivos H, no son suficientes para lograr resultados y avances.</p> <p>Reestructurar el Registro Estatal o generar un registro análogo, para sistematizar y automatizar la información.</p> <p>Impulsar la promoción del turismo cultural, ya que Morelos no es reconocido por sus sitios históricos.</p>
Oportunidad			
General	Replantear la planeación estratégica y operativa del programa y la Secretaría de Turismo de la Entidad		Generar e implementar Sistemas de Gestión de la Calidad, de Evaluación del programa, para medir y mejorar el avance.
	La integración de tecnologías de información en la gestión y promoción turística permite una mejor recolección de datos y análisis, facilitando la toma de decisiones informadas y la evaluación de resultados.		Continuar invirtiendo en tecnologías de información que faciliten la recolección y análisis de datos. Establecer plataformas digitales que permitan a los turistas y prestadores de servicios interactuar y compartir información en tiempo real.
	La adopción de nuevas tecnologías, como aplicaciones móviles y plataformas de gestión de datos, puede mejorar la experiencia del visitante y facilitar la recolección de información sobre sus preferencias y necesidades.		Fomentar la adopción de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el análisis de datos, para mejorar la experiencia del visitante y optimizar la gestión turística. Capacitar al personal en el uso de estas tecnologías para maximizar su efectividad.
Debilidad o amenaza			
Debilidad			
General	No contar con un sistema de planeación.		Demorar el desarrollo e implementación de las recomendaciones. Omitir el programa como parte de las políticas públicas para promover y fomentar el desarrollo económico de la entidad.
	No contar con la automatización del total de la información.		Desarrollar Sistemas automatizados basados en los procesos desarrollados, para agilizar la información, la medición y el monitoreo de las actividades programadas.
	La información sobre el diagnóstico y las condiciones del sector turístico no se actualiza regularmente, lo que impide		Establecer un calendario de actualización regular de los datos y resultados del programa. Implementar un sistema de monitoreo que permita la recolección continua de información relevante, asegurando que los datos

Apartado de la Evaluación	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
	una respuesta ágil a los cambios en el entorno.		estén siempre actualizados y disponibles para la toma de decisiones.
Amenaza			
General	Crisis económica nacional e internacional.		Establecer estrategias, líneas de acción, objetivos y metas, medidas y responsables en los programas que se emitan para la administración 2024-2030.
	La rápida evolución de las tecnologías de la información puede dejar obsoletas las herramientas y estrategias actuales del programa si no se adaptan rápidamente.		Crear un comité de innovación que evalúe constantemente los avances tecnológicos y su potencial aplicación en el sector turístico de Morelos. Esto permitirá una adaptación ágil a los cambios y la implementación de soluciones tecnológicas de vanguardia.
	Catástrofes naturales.		

Conclusiones

De manera general, el programa evaluado cuenta con bases de diseño y planeación para subsanar, de forma relativamente sencilla, las áreas de oportunidad que se fueron identificando en la presente evaluación:

- Es necesario replantear las causas definidas en el diagnóstico que dan lugar a la problemática sobre el bajo nivel de turistas en Morelos, ya que bajo la Metodología del Marco Lógico (MML), las causas que explican toda problemática no deben referirse a *“falta de ... o “limitado acceso a...”*: la falta de recursos materiales y humanos es una problemática asociada a la operación (y no al diseño).
- Se recomienda elaborar un Plan Estratégico del programa, que presente análisis de prospectiva de mediano y largo plazos, así como Reglas de Operación (ROP), o documento análogo, con diagnóstico, (árbol de problemas y objetivos), análisis de cobertura, Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), mecanismos de selección de beneficiarios, presupuesto, etc.
- Es importante contar con Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), lo que contribuye al desarrollo de procesos, procedimientos, políticas de operación, indicadores y sistemas de medición y control, que aseguran la mejora de los servicios para el beneficio del usuario.
- Las ROP, o documento análogo, permitirán dar claridad en la identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida, lo que permitirá también evaluar de mejor manera la implementación e impacto del programa y el cumplimiento de sus metas.
- El programa cuenta con una MIR, la cual en esencia se considera adecuada, sin embargo, cuenta con áreas de oportunidad:
 - En el caso del Fin, su definición es correcta, pero es importante medir su cumplimiento. No se presenta avance de su indicador.
 - En el caso del Propósito, se debe ajustar su narrativa para asociarlo al incremento en el número de turistas, además de adecuar el indicador considerado y medir su cumplimiento.
 - De manera general, las metas deben establecerse de manera congruente con la unidad de medida.
 - Se debe documentar el avance de cada indicador de manera continua.

- La sistematización de información (de preferencia en herramientas digitales) permite actualizar de manera continua los resultados de la implementación del programa. Los procesos, son fundamentales en este aspecto, ya que, aunque no se cuenten con sistemas informáticos dedicados específicamente a estas funciones, los procesos generan trazabilidad, orden y transparencia en la gestión, lo que incrementa la calidad de la información, el proceso mismo y los resultados del programa en general.
- Es necesario implementar mecanismos para acopiar información sobre el grado de satisfacción de los usuarios turísticos, prestadores de servicios e involucrados en el sector, para obtener datos que permitan la mejora permanente del Programa. Se recomienda implementar un instrumento para efectuar preguntas por bloque, y que el usuario califique en una escala numérica, el servicio proporcionado por la Secretaría.
- En materia de tecnologías de la información, se puede establecer:
 - i. La implementación de plataformas digitales y herramientas de gestión ha mejorado la comunicación entre los prestadores de servicios turísticos y la población. Esto no solo aumenta la transparencia del programa, sino que también fomenta la confianza de la comunidad en las iniciativas del gobierno.
 - ii. La Integración de Tecnologías de Información permite una mejor recolección y análisis de datos, facilitando la toma de decisiones informadas y la evaluación del impacto de las acciones implementadas.
 - iii. Permite establecer un sistema de monitoreo y evaluación más efectivo, con indicadores claros que facilitan la medición de resultados. Esto es fundamental para ajustar las estrategias y asegurar que se cumplan los objetivos del programa.
 - iv. Es esencial implementar un sistema que garantice la recolección y actualización constante de datos para responder ágilmente a las necesidades del mercado y mejorar la oferta turística.
 - v. Se tiene la oportunidad de adoptar tecnologías emergentes, como aplicaciones móviles y análisis de big data, para mejorar la experiencia del visitante y optimizar la gestión turística. Esto puede atraer a un público más amplio y diversificado, aumentando el flujo turístico hacia Morelos.
 - vi. La implementación de tecnologías de información también conlleva riesgos, como la ciberseguridad. Es fundamental establecer protocolos y medidas de seguridad para proteger la información y mantener la confianza del público en el uso de plataformas digitales.

Anexos

Anexo 1. Metodología para la cuantificación de las poblaciones Potencial y Objetivo

1. Definir el problema/necesidad que se requiere resolver o satisfacer y la población afectada. Esto permite identificar a la población relevante.
2. Identificar las características demográficas, geográficas, conductuales y psicográficas de la población afectada motivo de estudio. Ejemplo. Edad, género, ubicación, ingresos, hábitos y costumbres, etc.
3. Estimar el tamaño de la población que cumple con esas características; pueden emplearse datos secundarios de fuentes de censo nacional, encuestas de mercado, bases.
4. Aplicar criterios adicionales para acotar la población, en el caso de programas sociales, grupos vulnerables.
5. La población resultante será la población potencial, es decir todos los posibles beneficiarios de los programas sociales.
6. De la población potencial, identificar el segmento con mayor probabilidad del beneficio del programa, ellos serán la población objetivo.
7. Validar que el tamaño de la población objetivo sea suficiente para generar un impacto sociopolítico.
8. Segmentar la población objetivo, para esto se requiere de estrategias de marketing sociopolítico diferenciado.
9. Monitorear y actualizar la estimación conforme se obtenga más información de la instrumentación y operación del programa y otros paralelos.

Anexo 2. Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios

La actualización de una base de datos de beneficiarios es una tarea crucial para garantizar que los recursos se distribuyan de manera justa y eficiente. A continuación, se establecen un conjunto de pasos y consideraciones para llevar a cabo la actualización de una base de datos:

- Es necesario definir los objetivos de actualización: antes de comenzar, es fundamental tener claros los objetivos de la actualización. Se debe verificar la elegibilidad de los beneficiarios actuales, incluir nuevos beneficiarios, eliminar a aquellos que ya no son elegibles para actualizar la información existente.
- Es necesario aplicar la normativa, políticas y reglas del programa, incluyendo los criterios de elegibilidad y los procedimientos para la actualización de datos. Esto permite mantener la coherencia y la transparencia en el proceso.
- Es necesario verificar la base de datos actual y cualquier documentación relacionada para obtener una visión general de los beneficiarios actuales y sus datos. Esto debe incluir información como nombres, direcciones, números de identificación, ingresos, de acuerdo con las reglas de elegibilidad establecidas.
- Es necesario crear un formulario o cuestionario que permita a los beneficiarios proporcionar la información requerida. Estos pueden ser en papel o digitales según sea necesario. Deben de ser claros y fáciles de entender.
- Establecer un cronograma definiendo un período específico para la actualización de datos y comunicando claramente esta información a los beneficiarios. Esto garantizará que la base de datos cuente con información confiable.
- Es necesario establecer conductos de comunicación para informar a los beneficiarios sobre la importancia de la actualización de datos y cómo pueden hacerlo.
- Recolectar los formularios de actualización y verificar la información proporcionada. Esto puede incluir la verificación de documentos de respaldo, como comprobantes de ingresos o identificación por citar algunos.
- Si durante el proceso de actualización se descubre que algunos beneficiarios ya no son elegibles o que nuevos beneficiarios cumplen con los criterios, será necesario aplicar las políticas del programa para realizar los ajustes necesarios.
- La actualización de la base de datos debe ser de manera precisa y coherente.
- La privacidad y la seguridad de la información de los beneficiarios es fundamental, para ello será necesario implementar medidas de seguridad para proteger los datos de cualquier acceso no autorizado.
- Será necesario realiza auditorías periódicas para garantizar la integridad de la base de datos. Esto puede incluir comprobaciones aleatorias y revisiones regulares de los procedimientos de actualización.

La actualización de una base de datos de beneficiarios de este programa es un proceso continuo que requiere una planificación cuidadosa y una ejecución eficiente para garantizar que los recursos lleguen a quienes más los necesitan de manera justa y transparente.

Anexo 4. Indicadores

Nombre del Programa: F081. Desarrollo y promoción turística
Modalidad: F
Dependencia/Entidad: Secretaría de Turismo y Cultura
Unidad Responsable: Secretaría de Turismo y Cultura
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024 al ejercicio fiscal 2013

Nivel del objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
Fin	Contribuir al crecimiento económico	(Número de turistas X Gasto promedio)	No	No, no mide lo planteado en el Fin	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Propósito	El turismo morelense cuenta con una oferta turística diversa y de calidad	(Número de cuartos ocupados por turistas en un periodo determinado / Número de cuartos disponibles en un periodo determinado) X 100	No	No, ya que no mide lo planteado en el Propósito	Si	Si	No, ya que no mide los planteado en el Propósito	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Componente 1	Consejo Estatal de Turismo operando	(Número de acuerdos cumplidos por el Consejo Estatal de Turismo / Total de acuerdos establecidos en las sesiones del Consejo) X 100	No	No. La operación del consejo no es el objeto, sino los mecanismos de coordinación interinstitucional	Si	Si	No, ya que no es claro ni relevante	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 1.3	Realización de convenios de colaboración y corresponsabilización entre los sectores público, social y privado en favor del turismo	(Número de convenios de colaboración y corresponsabilización entre los sectores público, social y privado en favor del turismo firmados / Total de convenios de colaboración y corresponsabilización entre los sectores público, social y privado en favor del turismo requeridos) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 1.2	Realización de los informes de ocupación hotelera	(Número de informes de ocupación hotelera realizados / Total de informes de ocupación	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente

Nivel del objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
		hotelera programados) X 100											
Actividad 1.1	Realización de estudios de campo en materia turística y cultural	(Número de estudios de campo en materia turística y cultural realizados / Total de estudios de campo en materia turística y cultural requeridos) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Componente 2	Productos y/o experiencias turísticas desarrolladas	(Número de productos y/o experiencias turísticas desarrolladas / productos y/o experiencias turísticas programadas para desarrollar) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 2.4	Diseño de catálogos de productos y/o experiencias turísticas	(Número de catálogos de productos y/o experiencias turísticas diseñados / Total catálogos de productos y/o experiencias turísticas programados para su diseño) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 2.3	Asesoría a servidores públicos municipales y prestadores de servicios turísticos en el desarrollo de productos turísticos	(Número de servidores públicos municipales y prestadores de servicios turísticos asesorados / Total de servidores públicos municipales y prestadores de servicios turísticos que solicitan asesoría) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 2.2	Capacitación a prestadores de servicios turísticos en el desarrollo de productos turísticos	(Número de servidores públicos municipales y prestadores de servicios turísticos capacitados / Total de servidores públicos municipales y prestadores de servicios turísticos programados para capacitar) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 2.1	Elaboración del diagnóstico situacional en materia	(Número de municipios con diagnóstico situacional en materia	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente

Nivel del objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
	turística de los municipios	turística elaborado/total de municipios) X 100											
Componente 3	Prestadores de servicios turísticos certificados	(Número de prestadores de servicios turísticos certificados en estándares de calidad / Total de prestadores de servicios turísticos inscritos en el Registro Nacional de Turismo) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 3.4	Entrega en comodato de módulos de información turística a municipios	(Número de prestadores de servicios turísticos en Pueblos Mágicos certificados en estándares de calidad / Total de prestadores de servicios turísticos en Pueblos Mágicos inscritos en el Registro Nacional de Turismo) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 3.3	Impartición de capacitaciones especializadas para elevar competitividad turística	(Número de módulos de información turística entregados en comodato a municipios / Total de módulos de información turística solicitados) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 3.2	Impartición de capacitaciones básicas para elevar la competitividad turística	(Número de personas con capacitaciones especializadas / Total de personas con capacitaciones especializadas programadas) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 3.1	Inscripción de prestadores de servicios turísticos en Registros de Turismo federal y estatal	(Número de personas con capacitaciones especializadas en Pueblos Mágicos / Total de personas con capacitaciones especializadas programadas en Pueblos Mágicos) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Componente 4	Proyectos cinematográficos en	(Número de personas con capacitaciones	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente

Nivel del objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
	locaciones de Morelos realizadas	básicas / Total de personas con capacitaciones básicas programadas) X 100											
Actividad 4.3	Emisión de permisos de grabación	(Número de personas con capacitaciones básicas en Pueblos Mágicos / Total de personas con capacitaciones básicas programadas en Pueblos Mágicos) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 4.2	Gestión de locaciones de Morelos	(Número de prestadores de servicios turísticos con registro vigente en el Registro Nacional de Turismo / Total de prestadores de servicios turísticos programados para su inscripción en el Registro Nacional de Turismo) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 4.1	Actualización del catálogo de locaciones	(Número de prestadores de servicios turísticos con registro vigente en el Registro Estatal de Turismo / Total de prestadores de servicios turísticos programados para su inscripción en el Registro Estatal de Turismo) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Componente 5	Proyecciones cinematográficas realizadas	(Número de proyectos cinematográficos realizados en locaciones de Morelos / Número de proyectos de contenido cinematográfico en Morelos programados para concretar] X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 5.3	Difusión de la cartelera del Cine Morelos	(Número de permisos emitidos / Número de permisos solicitados) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente

Nivel del objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
Actividad 5.2	Programación de proyecciones cinematográficas	(Número de gestión de locaciones realizada / Número de solicitudes de locaciones recibidas) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 5.1	Realización del pago de licencia	(Número de actualizaciones realizadas al catálogo de locaciones / Número de actualizaciones programadas) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Componente 6	Proyectos de infraestructura turística y cultural aprobados	(Número de proyecciones realizadas en el Cine Morelos / Total de proyecciones programadas) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 6.3	Realización de proyectos municipales de infraestructura turística	(Número de carteleras del Cine Morelos difundidas / Total de carteleras del Cine Morelos requeridas) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 6.2	Realización de proyectos municipales de infraestructura cultural	(Número de proyecciones cinematográficas realizadas / Número de proyecciones cinematográficas programadas) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 6.1	Realización de proyectos de infraestructura turístico-cultural de los inmuebles bajo resguardo de la Secretaría	(Número de licencias pagadas / Número de licencias programadas a pagar) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente

Nota. Se deben incluir todos los indicadores de la MIR vigente del programa

Anexo 5. Metas del programa

Nombre del Programa: F081. Desarrollo y promoción turística
Modalidad: F
Dependencia/Entidad: Secretaría de Turismo y Cultura
Unidad Responsable: Secretaría de Turismo y Cultura
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024 al ejercicio fiscal 2013

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Justificación	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin	Contribuir al crecimiento económico	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	No.	La meta establece una disminución en la derrama económica por turismo en el estado	Si	Es factible, pero carece de lógica debido al establecimiento del sentido descendente del indicador con respecto a su línea base	Replantear la meta, orientándola al incremento de la derrama económica por turismo
Propósito	El turismo morelense cuenta con una oferta turística diversa y de calidad	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	Sin comentario
Componente 1	Consejo Estatal de Turismo operando	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	Sin comentario
Actividad 1.3	Realización de convenios de colaboración y corresponsabilización entre los sectores público, social y privado en favor del turismo	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	Modificar la línea base, ya que la actividad se refiere a la emisión de un instrumento normativo y no tiene una lógica ascendente necesariamente, por lo que parece que se establece una disminución respecto del año anterior. En este caso, la línea base de acuerdos emitidos en el

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Justificación	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
										año (2023) puede establecerse como 0, ya que es intra anual
Actividad 1.2	Realización de los informes de ocupación hotelera	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador.	Si.	Se considera factible.	Sin comentario
Actividad 1.1	Realización de estudios de campo en materia turística y cultural	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	Modificar la línea base, ya que la actividad se refiere a la emisión de un instrumento normativo y no tiene una lógica ascendente necesariamente, por lo que parece que se establece una disminución respecto del año anterior. En este caso, la línea base de documentos emitidos en el año (2023) puede establecerse como 0, ya que es intra anual
Componente 2	Productos y/o experiencias turísticas desarrolladas	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	Modificar la línea base, ya que la actividad se refiere al desarrollo de una actividad con base en un criterio de planeación que no tiene una lógica ascendente necesariamente, por lo que parece que se establece una disminución respecto del año anterior. En este caso, la línea base de documentos emitidos en el año (2023) puede establecerse como 0, ya que es intra anual
Actividad 2.4	Diseño de catálogos de productos y/o experiencias turísticas	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si/No	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	Modificar la línea base, ya que la actividad se refiere al desarrollo de una actividad con base en un criterio de planeación que no tiene una lógica ascendente necesariamente, por lo que parece que se establece una disminución respecto del año anterior. En este caso, la línea base de documentos emitidos en el año (2023) puede establecerse como 0, ya que es intra anual

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Justificación	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Actividad 2.3	Asesoría a servidores públicos municipales y prestadores de servicios turísticos en el desarrollo de productos turísticos.	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	La línea base debe presentarse en la misma unidad de medida de la meta. En este caso, se mezcla número (línea base) con porcentaje (meta). En este caso, además, se refiere a asesorías solicitadas, por lo que no es un número definido. Por tanto, se recomienda establecer como línea base 0
Actividad 2.2	Capacitación a prestadores de servicios turísticos en el desarrollo de productos turísticos.	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	La meta se estableció en número, así como la línea base, cuando el indicador mide un porcentaje. Si bien la medición refiere el porcentaje de avance y cumplimiento, así como el número de personas capacitadas, estas deben establecerse en porcentaje que es la unidad de medida de la meta
Actividad 2.1	Elaboración del diagnóstico situacional en materia turística de los municipios.	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	Modificar la línea base, ya que la actividad se refiere al desarrollo de una actividad con base en un criterio de planeación que no tiene una lógica ascendente necesariamente. En este caso, la línea base de documentos emitidos en el año (2023) puede establecerse como 0, ya que es intra anual
Componente 3	Prestadores de servicios turísticos certificados	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	La meta se estableció en número, así como la línea base, cuando el indicador mide un porcentaje. Si bien la medición refiere el porcentaje de avance y cumplimiento, así como el número de personas capacitadas, estas deben establecerse en porcentaje que es la unidad de medida de la meta

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Justificación	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Actividad 3.4	Entrega en comodato de módulos de información turística a municipios	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	Sin comentario
Actividad 3.3	Impartición de capacitaciones especializadas para elevar la competitividad turística	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	La meta se estableció en número, así como la línea base, cuando el indicador mide un porcentaje. Si bien la medición refiere el porcentaje de avance y cumplimiento, así como el número de personas capacitadas, estas deben establecerse en porcentaje que es la unidad de medida de la meta. La línea base puede establecerse como 0, ya que es intra anual
Actividad 3.2	Impartición de capacitaciones básicas para elevar la competitividad turística	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	La meta se estableció en número, así como la línea base, cuando el indicador mide un porcentaje. Si bien la medición refiere el porcentaje de avance y cumplimiento, así como el número de personas capacitadas, estas deben establecerse en porcentaje que es la unidad de medida de la meta. La línea base puede establecerse como 0, ya que es intra anual
Actividad 3.1	Inscripción de prestadores de servicios turísticos en Registros de Turismo federal y estatal	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	La meta se estableció en número, así como la línea base, cuando el indicador mide un porcentaje. Si bien la medición refiere el porcentaje de avance y cumplimiento, así como el número de personas capacitadas, estas deben establecerse en porcentaje que es la unidad de medida de la meta. La línea base puede

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Justificación	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
										establecerse como 0, ya que es intra anual o bien el % de los prestadores vigentes en los registros
Componente 4	Proyectos cinematográficos en locaciones de Morelos realizadas	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	La meta se estableció en número, así como la línea base, cuando el indicador mide un porcentaje. Si bien la medición refiere el porcentaje de avance y cumplimiento, así como el número de personas capacitadas, estas deben establecerse en porcentaje que es la unidad de medida de la meta. La línea base puede establecerse como 0, ya que es intra anual
Actividad 4.3	Emisión de permisos de grabación	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	Se recomienda establecer la línea base en 0, ya que se refiere a solicitudes presentadas en el año
Actividad 4.2	Gestión de locaciones de Morelos	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	Se recomienda establecer la línea base en 0, ya que se refiere a solicitudes presentadas en el año
Actividad 4.1	Actualización del catálogo de locaciones	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	Se recomienda establecer la línea base en 0, ya que se refiere a actualizaciones programadas presentadas en el año y la meta es intra anual; así como presentarla en porcentaje, lo mismo que la meta, de acuerdo a la unidad de medida del indicador
Componente 5	Proyecciones cinematográficas realizadas	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	Se recomienda establecer la línea base en 0, ya que se refiere a proyecciones programadas presentadas en el año y la meta es intra anual; así como presentarla en porcentaje, lo

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Justificación	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
										mismo que la meta, de acuerdo a la unidad de medida del indicador
Actividad 5.3	Difusión de la cartelera del Cine Morelos	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	Sin comentario
Actividad 5.2	Programación de proyecciones cinematográficas	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	Se recomienda establecer la línea base en 0, ya que se refiere a proyecciones programadas presentadas en el año y la meta es intra anual; así como presentarla en porcentaje, lo mismo que la meta, de acuerdo a la unidad de medida del indicador
Actividad 5.1	Realización del pago de licencia	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	La meta se estableció en número, así como la línea base, cuando el indicador mide un porcentaje. La línea base puede establecerse como 0, ya que es intra anual
Componente 6	Proyectos de infraestructura turística y cultural aprobados	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	La línea base se estableció como número, cuando el indicador mide un porcentaje. La línea base puede establecerse como 0, ya que es intra anual
Actividad 6.3	Realización de proyectos municipales de infraestructura turística	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	La línea base puede establecerse como 0, ya que es intra anual
Actividad 6.2	Realización de proyectos municipales de infraestructura cultural	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	La línea base puede establecerse como 0, ya que es intra anual

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Justificación	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Actividad 6.1	Realización de proyectos de infraestructura turístico-cultural de los inmuebles bajo resguardo de la Secretaría	Si.	La MIR incluye una meta identificada de manera clara	Si.	La MIR incluye una unidad de medida para la meta identificada de manera clara	Si.	Se considera relevante y adecuada para el indicador	Si.	Se considera factible	La línea base puede establecerse como 0, ya que es intra anual

Nota. Se deben incluir todos los indicadores de la MIR vigente del programa

Anexo 6. Complementariedad y coincidencias entre programas y/o acciones de desarrollo social



Nombre del Programa: F081. Desarrollo y promoción turística
Modalidad: F
Dependencia/Entidad: Secretaría de Turismo y Cultura
Unidad Responsable: Secretaría de Turismo y Cultura
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024 al ejercicio fiscal 2013

Nombre del programa	Modalidad	Dependencia / Entidad	Propósito	Población Objetivo	Tipo de Apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado?	¿Se complementa con el programa evaluado?	Justificación
Pueblos Patrimonio de Morelos		Secretaría de Turismo y Cultura	MIR no disponible	36 municipios del estado	Asesoría y/o acompañamiento de proyectos que aporten a la viabilidad y factibilidad técnica para la realización de obras	Municipios del estado de Morelos que cumplen con los requisitos	MIR no disponible	Parcialmente	Si	El programa de pueblos patrimonio fomenta el apoyo a los municipios que cumplan una serie de requisitos, en el desarrollo de infraestructura turística, profesionalización de prestadores de servicios turísticos, Desarrollo de oferta turística, promoción y mercadotecnia y estudios, diagnósticos e investigaciones

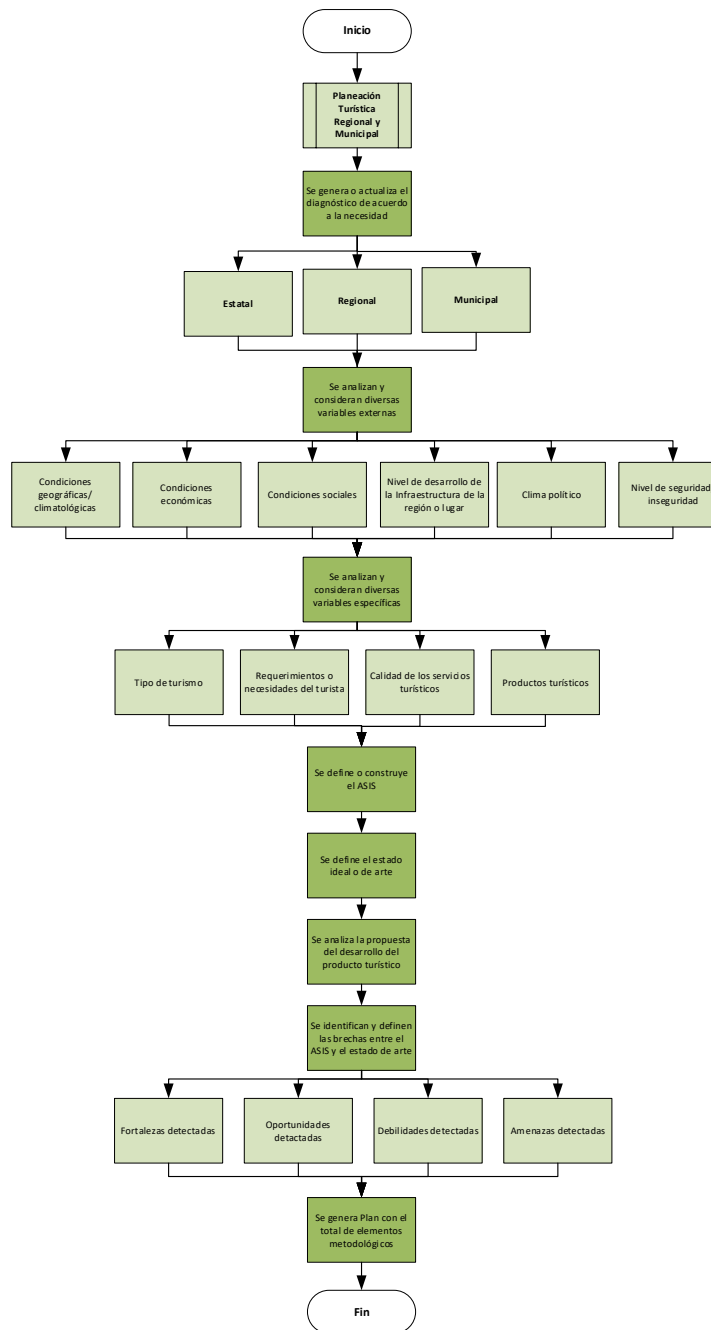
Anexo 12. Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves

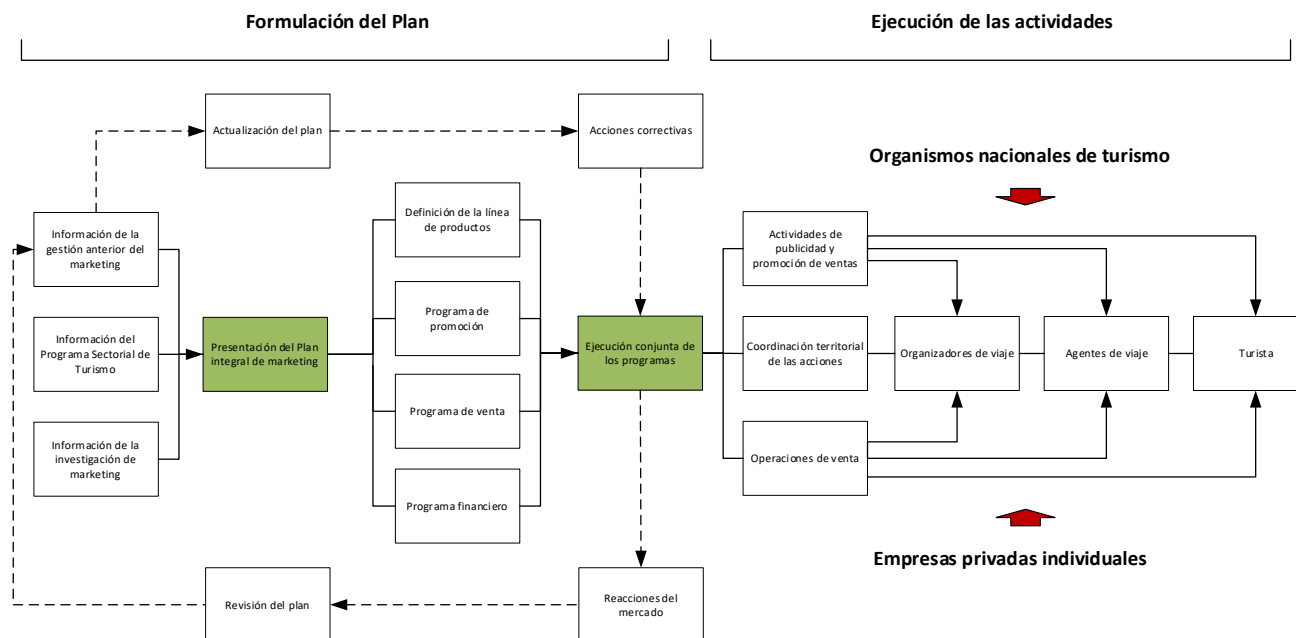
Elementos para la construcción de un diagrama de flujo:

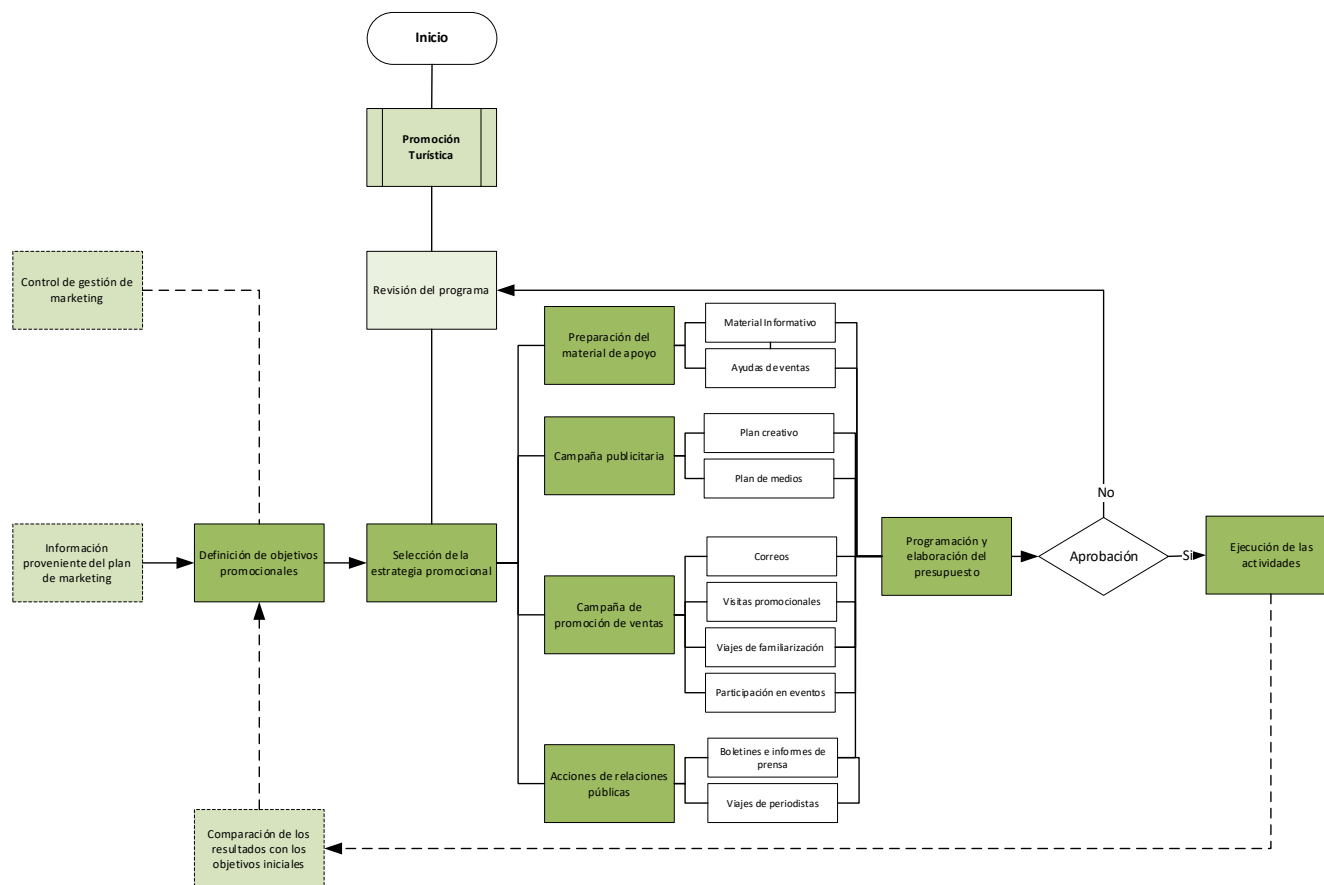
1. Identificar a los actores claves del proceso.
2. Identificar el paso inicial y el paso final del proceso (cómo empieza y cómo finaliza el proceso).
3. Determinar las actividades que realiza cada actor en el proceso y describir brevemente en qué consisten.
4. Unir las distintas actividades, creando una secuencia lógica y temporal de las mismas.
5. Alinear todas las actividades con sus respectivos actores, identificando los distintos sistemas y documentos que intervienen en cada caso.

<i>Figura</i>	<i>Significado</i>	<i>Utilización</i>
	Inicio/final	Inicio o finalización de un proceso
	Actividad	Cualquier tipo de actividad de un proceso no representada por el resto de símbolos. En su interior se describe brevemente la actividad
	Actividad Compleja	Proceso vinculado y desarrollado de manera independiente a la línea de proceso descrita. En su interior se describe brevemente el proceso
	Decisión	Indicador de bifurcación ante dos opciones alternativas "Sí / No". En su interior se describe brevemente la pregunta diferenciada de ambas opciones
	Base de datos	Aplicación o programa automatizado que se utiliza para desarrollar la actividad
	Documento simple	Unidad de información o documento de salida / entrada de la unidad
	Documento múltiple	Incluye más de un documento de salida / entrada de la unidad
	"y" / "e"	Indicador de opciones de líneas de actividad. Siempre se deben seguir las dos o más líneas de la actividad
	Conector de actividades	Señala la dirección o flujo de una actividad a la siguiente
	Conector de documentos	Señala la dirección o flujo entre un documento y una actividad
	Conector de cambio de página	Indica el cambio de página. También se puede referir al cambio de actividades

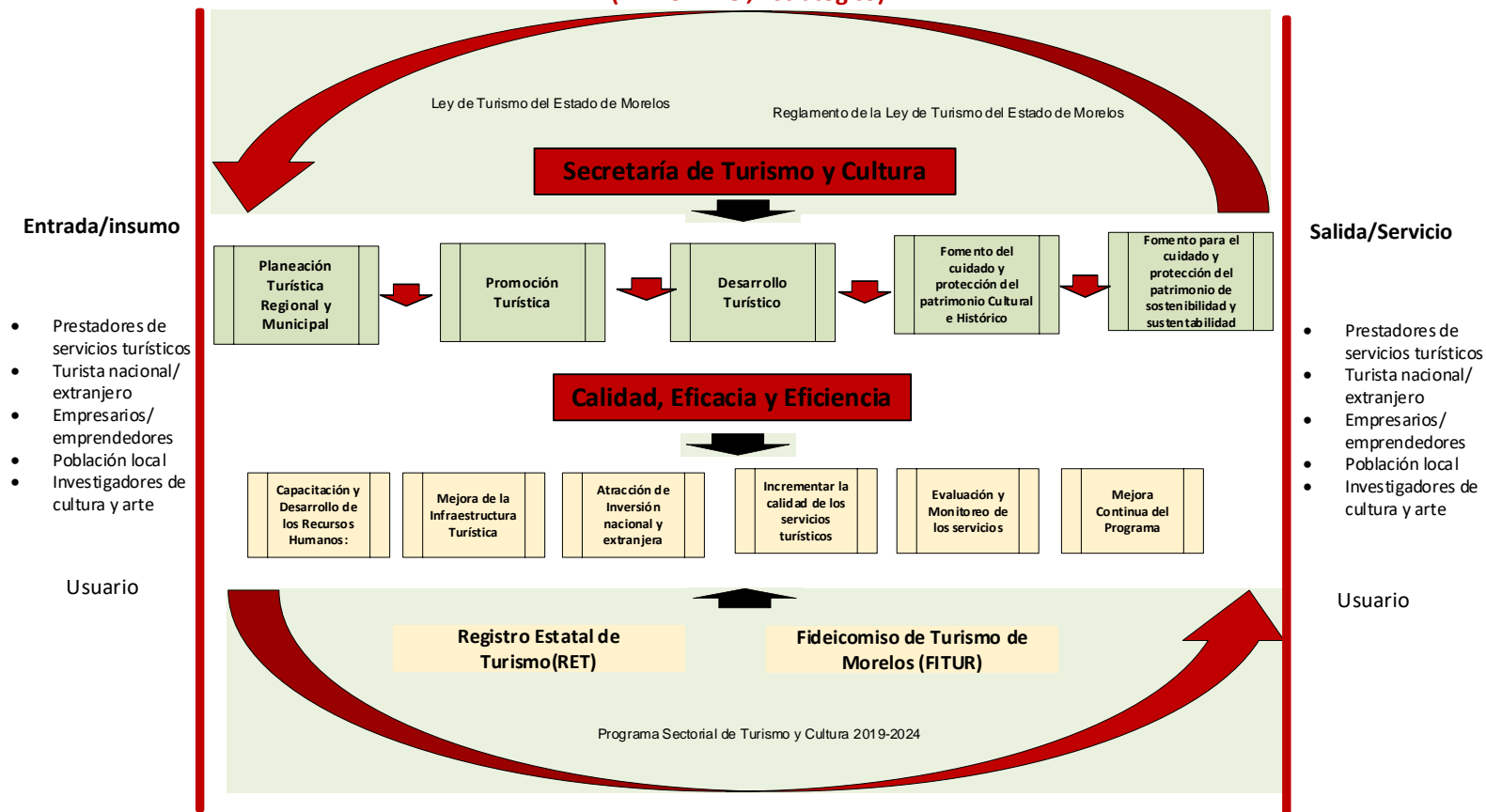
Fuente: Secretaría de la Función Pública (2016). *Guía para la Optimización, Estandarización y Mejora Continua de Procesos.*



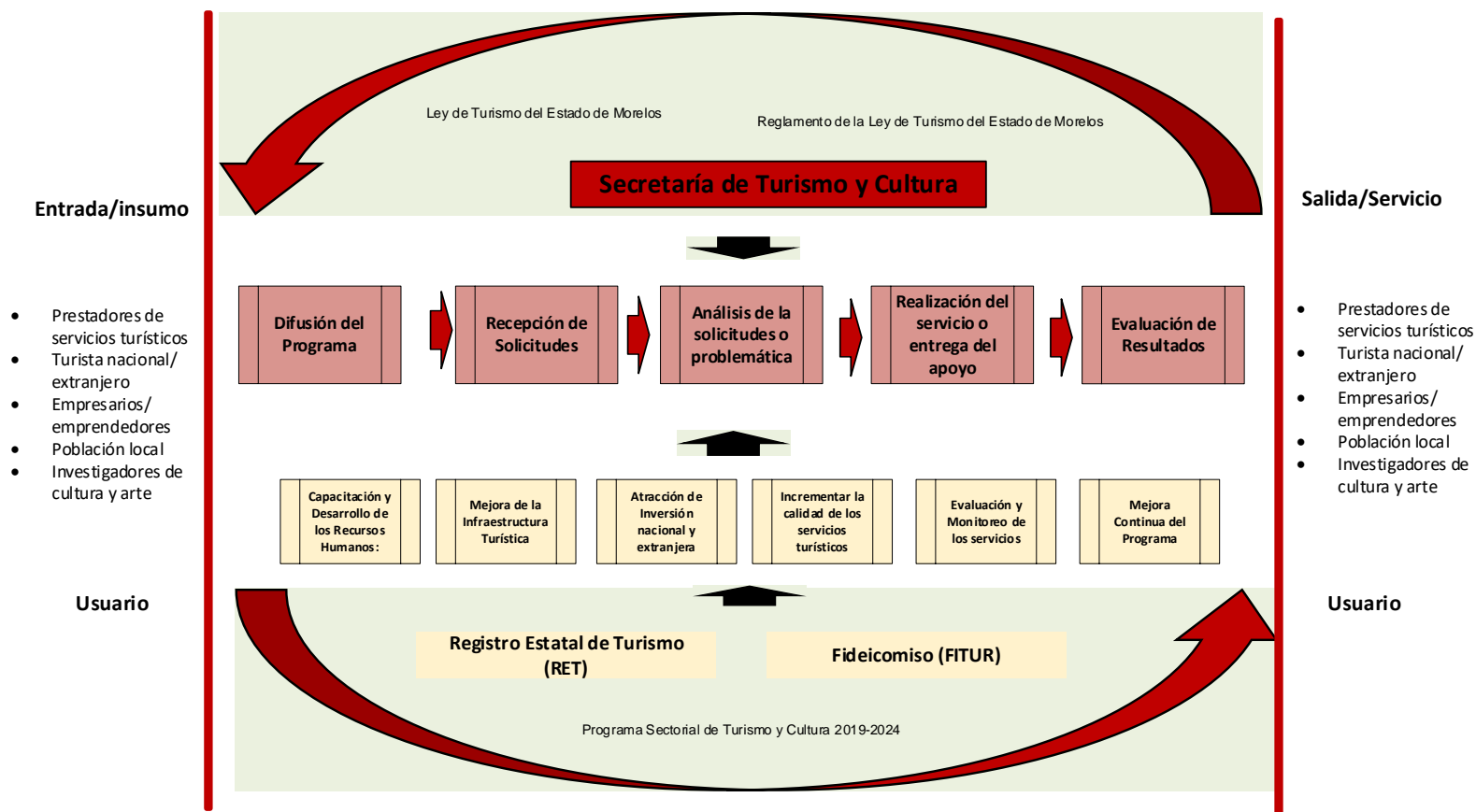




Proceso General Desarrollo y Promoción Turística (Primer nivel, Estratégico)



Enfoque General de Procesos Clave y de Apoyo de la Secretaría de Turismo y Cultura (Segundo nivel, Táctico)



Anexo. 13 Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación.

Capítulos de gasto		Concepto	Total	Categoría
1000: Servicios personales	1000	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER PERMANENTE		
	1200	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER TRANSITORIO		
	1300	REMUNERACIONES ADICIONALES Y ESPECIALES		
	1400	SEGURIDAD SOCIAL		
	1500	OTRAS PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS		
	1600	PREVISIONES		
	1700	PAGO DE ESTÍMULOS A SERVIDORES PÚBLICOS		
	Subtotal de Capítulo 1000			
2000: Materiales y suministros	2100	MATERIALES DE ADMINISTRACIÓN, EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y ARTÍCULOS OFICIALES		
	2200	ALIMENTOS Y UTENSILIOS		
	2300	MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN		
	2400	MATERIALES Y ARTÍCULOS DE CONSTRUCCIÓN Y DE REPARACIÓN		
	2500	PRODUCTOS QUÍMICOS, FARMACÉUTICOS Y DE LABORATORIO		
	2600	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS		
	2700	VESTUARIO, BLANCOS, PRENDAS DE PROTECCIÓN Y ARTÍCULOS DEPORTIVOS		
	2800	MATERIALES Y SUMINISTROS PARA SEGURIDAD		
	2900	HERRAMIENTAS, REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES		
	Subtotal del Capítulo 2000			
3000: Servicios generales	3100	SERVICIOS BÁSICOS		
	3200	SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO		
	3300	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS, TÉCNICOS Y OTROS SERVICIOS		
	3400	SERVICIOS FINANCIEROS, BANCARIOS Y COMERCIALES		
	3500	SERVICIOS DE INSTALACIÓN, REPARACIÓN, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN		
	3600	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PUBLICIDAD		
	3700	SERVICIOS DE TRASLADO Y VIÁTICOS		
	3800	SERVICIOS OFICIALES		
	3900	OTROS SERVICIOS GENERALES		
		Subtotal del Capítulo 3000		
4000: Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	4100	TRANSFERENCIAS INTERNAS Y ASIGNACIONES AL SECTOR PÚBLICO		
	4200	TRANSFERENCIAS AL RESTO DEL SECTOR PÚBLICO		
	4300	SUBSIDIOS Y SUBVENCIONES		
	4400	AYUDAS SOCIALES		
	4500	PENSIONES Y JUBILACIONES		
	4600	TRANSFERENCIAS A FIDEICOMISOS, MANDATOS Y OTROS ANÁLOGOS		
	4700	TRANSFERENCIAS A LA SEGURIDAD SOCIAL		
	4800	DONATIVOS		
	4900	TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR		
	Subtotal del Capítulo 4000			
5000: Bienes Muebles e Inmuebles	5100	MOBILIARIO Y EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN		
	5200	MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO		
	5300	EQUIPO E INSTRUMENTAL MEDICO Y DE LABORATORIO		
	5400	VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE		
	5500	EQUIPO DE DEFENSA Y SEGURIDAD		
	5600	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS		
	5700	ACTIVOS BIOLÓGICOS		
	5800	BIENES INMUEBLES		
	5900	ACTIVOS INTANGIBLES		
	Subtotal del Capítulo 5000		\$	
6000: Obras Públicas	6100	OBRA PÚBLICA EN BIENES DE DOMINIO PÚBLICO		
	6200	OBRA PÚBLICA EN BIENES PROPIOS		
	6300	PROYECTOS PRODUCTIVOS Y ACCIONES DE FOMENTO		
	Subtotal del Capítulo 6000		\$	
TOTAL			\$14,437.30	
Elija por renglón el concepto de gasto del catálogo que despliega en la columna con el mismo nombre. En caso de que una partida no aplique elegir la opción 'No Aplica'.				
Categoría	Cuantificación	Metodología y criterios para clasificar cada concepto de gasto		
Gastos en operación directos	ND	ND		
Gastos en operación indirectos	ND	ND		
Gastos en mantenimiento	ND	ND		
Gastos en capital	ND	ND		
Gasto total	ND	ND		
Gastos Unitarios	ND	ND		

ND: No Disponible

Anexo 14. Avance de los indicadores respecto de sus metas

Nombre del Programa: F081. Desarrollo y promoción turística
Modalidad: F
Dependencia/Entidad: Secretaría de Turismo y Cultura
Unidad Responsable: Secretaría de Turismo y Cultura
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024 al ejercicio fiscal 2023

Nivel del objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin	Contribuir al crecimiento económico	Trienal	1,811	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Propósito	El turismo morelense cuenta con una oferta turística diversa y de calidad	Anual	51.9%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Componente 1	Consejo Estatal de Turismo operando	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Actividad 1.3	Realización de convenios de colaboración y corresponsabilización entre los sectores público, social y privado en favor del turismo	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Actividad 1.2	Realización de los informes de ocupación hotelera	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Actividad 1.1	Realización de estudios de campo en materia turística y cultural	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Componente 2	Productos y/o experiencias turísticas desarrolladas	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Actividad 2.4	Diseño de catálogos de productos y/o experiencias turísticas	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Actividad 2.3	Asesoría a servidores públicos municipales y prestadores de servicios turísticos en el desarrollo de productos turísticos	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Actividad 2.2	Capacitación a prestadores de servicios turísticos en el desarrollo de productos turísticos	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR

Nivel del objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Actividad 2.1	Elaboración del diagnóstico situacional en materia turística de los municipios	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Componente 3	Prestadores de servicios turísticos certificados	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Actividad 3.4	Entrega en comodato de módulos de información turística a municipios	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Actividad 3.3	Impartición de capacitaciones especializadas para elevar la competitividad turística	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Actividad 3.2	Impartición de capacitaciones básicas para elevar la competitividad turística	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Actividad 3.1	Inscripción de prestadores de servicios turísticos en Registros de Turismo federal y estatal	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Componente 4	Proyectos cinematográficos en locaciones de Morelos realizadas	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Actividad 4.3	Emisión de permisos de grabación	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Actividad 4.2	Gestión de locaciones de Morelos	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Actividad 4.1	Actualización del catálogo de locaciones	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Componente 5	Proyecciones cinematográficas realizadas	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Actividad 5.3	Difusión de la cartelera del Cine Morelos	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Actividad 5.2	Programación de proyecciones cinematográficas	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Actividad 5.1	Realización del pago de licencia	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Componente 6	Proyectos de infraestructura turística y cultural aprobados	Trimestral	17%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Actividad 6.3	Realización de proyectos municipales de infraestructura turística	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR

Nivel del objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Actividad 6.2	Realización de proyectos municipales de infraestructura cultural	Trimestral	100%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR
Actividad 6.1	Realización de proyectos de infraestructura turístico-cultural de los inmuebles bajo resguardo de la Secretaría	Trimestral	17%	No reportado	No reportado	No se incluye el avance de los indicadores en el Reporte de metas de los indicadores del programa presupuestario con MIR

Anexo 15. Instrumentos de medición del grado de satisfacción de la población atendida

Modelo de Encuesta de Satisfacción sobre los Servicios de que presta la Secretaría de Turismo y Cultura de Morelos.

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas de manera honesta. Sus respuestas serán confidenciales y se utilizarán únicamente para mejorar los servicios.					
Datos Generales					
Edad:			Género:		
¿Cómo se enteró de los servicios de la Secretaría de Turismo y Cultura de Morelos?					
Redes sociales			Recomendación		
Medios de comunicación			Otro (especificar):		
Evaluación de Servicios					
¿Qué tipo de servicio recibió? (Seleccione todos los que apliquen)					
1. Orientación como turista		2. Orientación como empresario o emprendedor			
3. Orientación como prestador de servicios turísticos		4. Orientación como investigador o estudiante de sitios históricos o culturales			
			Otro (especificar):		
Califique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos del servicio recibido:					
Aspecto	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Calidad de la atención					
Tiempo de respuesta					
Trato recibido por el personal					
Calidad de la Información proporcionada					
¿Considera que sus necesidades fueron atendidas adecuadamente?					
Sí			No		
Parcialmente					
¿Qué aspectos considera que deben mejorarse en los servicios? (Seleccione todos los que apliquen)					
Disponibilidad de servicios			Capacitación del personal		
Información sobre los servicios			Tiempo de espera		
Otro (especificar):					
Comentarios Adicionales					
¿Tiene algún comentario o sugerencia adicional sobre los servicios recibidos?					

Referencias

- Gobierno de México, Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, disponible en: <https://www.gob.mx/agricultura/documentos/plan-nacional-de-desarrollo-gobierno-de-mexico-2019-2024>
- Estudia en Línea. Disponible en: <https://laedu.digital/2021/11/29/elementos-para-elaborar-un-diagnostico-comunitario/>
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados. Disponible en: <https://www.gob.mx/shcp/documentos/guia-para-el-diseno-de-la-matriz-de-indicadores-para-resultados>
- Organización de las Naciones Unidas, La Agenda para el Desarrollo Sostenible. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>
- Centro de Estudios de las Finanzas Públicas, Procedimiento para la creación de un Programa Presupuestario, Cámara de Diputados, LXV Legislatura. Disponible en: <https://www.cefp.gob.mx/publicaciones/nota/2023/notacefp0192023.pdf>
- Congreso del Estado de Morelos, Reglamento Interno de la Secretaría de Turismo y Cultura. Disponible en: http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/reglamentos_estatales/pdf/RTURISCUULTURA.pdf
- Congreso del Estado de Morelos, Ley General de Planeación. Morelos, 2017. Disponible en: <http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/leyes/pdf/LPLANEAEM.pdf>
- Gobierno del Estado de Morelos, Programa Sectorial de Turismo y Cultura 2019-2024, Morelos, 2019. Disponible en: http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/reglamentos_estatales/pdf/PRSECTORSTYC.pdf
- Gobierno del Estado de Morelos, Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024. Disponible en: http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/reglamentos_estatales/pdf/PED2019-2024.pdf
- Gobierno de México, Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024. Disponible en: <https://www.gob.mx/cenace/acciones-y-programas/plan-nacional-de-desarrollo-2019-2024-195029>
- Organización de las Naciones Unidas, Agenda para el Desarrollo Sostenible, disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>
- Secretaría de Hacienda del Estado de Morelos, Reporte de Metas de los Indicadores del Programa Presupuestario con Matriz de Indicadores de Resultados del programa F081: Desarrollo y promoción turística 2023.
- Secretaría de Hacienda del Estado de Morelos, Diagnóstico del programa F081: Desarrollo y promoción turística 2023.