



**“APOYO A LA PROMOCIÓN TURÍSTICA DE LA ZONA  
ARQUEOLÓGICA DE CHICHÉN ITZÁ”  
PATRONATO DE LAS UNIDADES DE SERVICIOS  
CULTURALES Y TURÍSTICOS DEL ESTADO DE  
YUCATÁN.**

## PATRONATO DE LAS UNIDADES DE SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS DEL ESTADO DE YUCATÁN

Resultado de la auditoría sobre el desempeño mediante la fiscalización e identificación del grado de cumplimiento de los objetivos al programa "Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá"  
Cuenta Pública 2017

### ANTECEDENTES.

El Estado de Yucatán cuenta con sitios naturales de majestuosa belleza y monumentos arqueológicos únicos, entre ellos, la zona arqueológica de Chichén Itzá, declarada patrimonio cultural de la humanidad por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, los cuales en su conjunto representan un gran potencial turístico y una alternativa viable para diversificar la economía.

La Ley del Patronato de las Unidades de Servicios Culturales y Turísticos del Estado de Yucatán señala, en su artículo 27, que al patronato le corresponden los programas de fomento y desarrollo de actividades educativas y de difusión y promoción de los valores arqueológicos, antropológicos, históricos y turísticos del Estado.

Al modificarse la Ley de Ingresos del Estado de Yucatán, el Patronato dejó de ser la entidad encargada de darle la atención a las agencias de viaje mayoristas en asuntos relacionados con la venta de boletos. Por lo que, la Agencia de Administración Fiscal de Yucatán se hizo cargo de la recaudación de este concepto, eliminando los descuentos que se les otorgaba puesto que la ley no contempla la posibilidad de otorgar dichas facilidades. Limitadas las agencias del Estado de Quintana Roo, deciden ofertar otros destinos turísticos, disminuyendo notoriamente la cantidad de visitantes a la zona arqueológica de Chichén Itzá.

Mediante la cuarta sesión ordinaria de la Junta de Gobierno del Patronato de las Unidades de Servicios Culturales y Turísticos del Estado de Yucatán llevada a cabo el 6 de diciembre de 2016 se aprobó el acuerdo CULTUR 07/2016 por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá el cual fue publicado en el Diario Oficial del Gobierno del Estado de Yucatán el 2 de febrero de 2017 para su entrada en vigor al día siguiente. Con su expedición se garantiza que los recursos del programa se ejerzan con corresponsabilidad, economía, eficacia, eficiencia, equidad social y de género, honradez, objetividad y transparencia.

Programa "Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá"



## MARCO DE REFERENCIA.

El enfoque metodológico de la auditoría sobre el desempeño contempla un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una opinión independiente sobre el desempeño o rendimiento de una entidad, programa o proyecto, orientada a mejorar la eficacia, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público. Dicho examen mide el impacto social de la gestión pública y compara lo propuesto con lo alcanzado. Asimismo, incluye la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora; bajo los principios rectores que contempla el artículo 5 de la Ley de Fiscalización de la Cuenta Pública del Estado de Yucatán, publicada en el Diario Oficial del Gobierno del Estado de Yucatán el 19 de abril de 2010: legalidad, imparcialidad, objetividad, confiabilidad y transparencia.

Conforme a lo establecido en las normas profesionales de auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización emitidas por la Secretaría de la Función Pública y la Auditoría Superior de la Federación, en específico la PASNF 300 que proporciona un marco de referencia para la realización de las auditorías de desempeño y los principios generales que el auditor debe considerar antes y durante el proceso de auditoría.

## OBJETIVOS DE LA FISCALIZACIÓN DE LA CUENTA PÚBLICA.

Identificar el grado de cumplimiento de los objetivos de los programas por medio de:

- a) La realización de auditorías, y
- b) La verificación del cumplimiento de sus metas e indicadores y el presupuesto de egresos; y si dicho resultado tiene relación con los planes de desarrollo estatal, municipales y los programas que deriven de éstos.

### Objetivo de la auditoría sobre el desempeño.

Evaluar el cumplimiento del objetivo del programa "Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá", así como la relación con el plan nacional y estatal de desarrollo; los términos de la eficacia y eficiencia con que se realizó la gestión gubernamental y sus procesos; la economía con que se aplicaron los recursos; la calidad de los bienes y servicios ofrecidos; la competencia de los actores y la percepción del ciudadano.

Programa "Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá"



## MECANISMOS, PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS DE LA AUDITORÍA REALIZADA.

### Mecanismos de revisión y fiscalización.

La fiscalización consistió en la emisión de solicitudes de información preliminar para la planeación de la auditoría, visitas domiciliarias a la entidad fiscalizada, aplicación de procedimientos específicos de una auditoría de desempeño, revisión del control interno, verificación del cumplimiento de metas e indicadores y la congruencia con el plan nacional de desarrollo y estatal, con el fin de emitir el Informe de Resultados.

### Procedimientos de auditoría.

La revisión de la cuenta pública correspondiente al periodo comprendido del **uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil diecisiete** se efectuó conforme a lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 30 fracción VII y 43 Bis de la Constitución Política del Estado de Yucatán; 65 fracción II y 69 de la Ley de Gobierno del Poder Legislativo del Estado de Yucatán; 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 12 fracción II inciso b y fracción III, 16, 17, 19, 21, 73, 75 fracciones I, IV, V, VI, VII, IX, X, XII, XIII, XVI, XXI, XXIII y XXV y 78 fracciones I, IV, VII, X y XIII de la Ley de Fiscalización de la Cuenta Pública del Estado de Yucatán, publicada en el Diario Oficial del Gobierno del Estado de Yucatán el 19 de abril de 2010; 21 fracción II y 23 del Reglamento de la Ley de Fiscalización de la Cuenta Pública del Estado de Yucatán; 58, 65, 67, 68 y 72 del Código Fiscal del Estado de Yucatán, y 55 de la Ley de Actos y Procedimientos Administrativos del Estado de Yucatán.

Los objetivos y procedimientos específicos aplicados en la auditoría sobre el desempeño, fueron los siguientes:

1. Constatar que la entidad fiscalizada estableció un sistema de control interno para la operación del programa.
2. Evaluar la congruencia de los objetivos del programa, con referencia al marco normativo aplicable y con los planes de desarrollo.
3. Evaluar la cobertura geográfica del programa y de beneficiarios.
4. Evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos del programa.
5. Evaluar la eficiencia de la entidad fiscalizada en la operación del programa; así como el área encargada de la administración y control presupuestal de los recursos asignados.
6. Comprobar que los recursos ejercidos en la operación del programa se aplicaron correctamente.



Programa "Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá"



7. Comprobar que la entidad fiscalizada estableció procedimientos para verificar que los bienes y servicios otorgados en el programa fueron oportunos, accesibles y cumplieron con las expectativas de los ciudadanos beneficiarios.
8. Evaluar la competencia de los actores en la operación del programa y en la administración de los recursos asignados para tal efecto, así como de las unidades administrativas que intervienen en la misma.
9. Evaluar la percepción del ciudadano-beneficiario en la entrega de los bienes y servicios del programa.
10. Constatar que la entidad fiscalizada estableció un sistema de evaluación de desempeño.
11. Constatar que la entidad fiscalizada puso a disposición de los ciudadanos la información pública relativa al programa.

#### **Criterio de selección.**

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios generales y particulares establecidos en la normatividad institucional de la Auditoría Superior del Estado de Yucatán, para la planeación específica utilizada en la integración del programa anual de auditorías enviado a la comisión permanente de vigilancia de la cuenta pública y transparencia del H. Congreso del Estado, considerando la importancia, pertinencia y factibilidad de su realización.

#### **Objetivo del programa.**

Incrementar la afluencia de visitantes nacionales y extranjeros con pernocta, a través del otorgamiento de apoyos económicos para agencias de viajes mayoristas.

#### **Unidades Administrativas revisadas.**

Las unidades administrativas encargadas de la operación del programa.

#### **NORMATIVIDAD CONTABLE GUBERNAMENTAL Y DEMÁS DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES EN LA MATERIA.**

Para el desarrollo de la auditoría practicada, se tomaron en consideración los ordenamientos legales que a continuación se mencionan: Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Ley General de Contabilidad Gubernamental; Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2017; Constitución Política del Estado de Yucatán; Código de la Administración Pública de Yucatán; Ley del Presupuesto y Contabilidad Gubernamental del Programa "Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá".



Estado de Yucatán; Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Yucatán; Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Yucatán para el Ejercicio Fiscal 2017; Ley del Patronato de las Unidades de Servicios Culturales y Turísticos del Estado de Yucatán; Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Yucatán; Ley de Fiscalización de la Cuenta Pública del Estado de Yucatán, publicada en el Diario Oficial del Gobierno del Estado de Yucatán el 19 de abril de 2010; Reglamento de la Ley de Fiscalización de la Cuenta Pública del Estado de Yucatán; Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Yucatán; Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán; Reglamento de la Ley del Presupuesto y Contabilidad Gubernamental del Estado de Yucatán; Acuerdo Seplán 03/2016 por el que se expiden los Lineamientos Generales del Sistema de Seguimiento y Evaluación del Desempeño; Acuerdo SCG 11/2017 por el que se expiden los Lineamientos para la Implementación del Sistema de Control Interno Institucional en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal; Acuerdo SAF 39/2015 Lineamientos para la Elaboración y Aprobación de las Reglas de Operación de los Programas Presupuestarios; Acuerdo SAF 34/2015 por el que se expiden los Lineamientos para el Diseño y Aprobación de los Programas Presupuestarios; Acuerdo Cultur 07/2016 por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá; acuerdo Patronato-Cultur-01/2014 por el que se expide el Estatuto Orgánico del Patronato de las Unidades de Servicios Culturales y Turísticos del Estado de Yucatán; Manual de Programación y Presupuestación del 2017; acuerdo mediante el cual se modifican los Lineamientos Técnicos Generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de internet y en la plataforma nacional de Transparencia; así como los criterios y formatos contenidos en los anexos de los propios lineamientos, derivado de la verificación diagnóstica realizada por los organismos garantes de la Federación y de las entidades federativas; asimismo se modifican las directrices del Pleno del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en materia de Verificación Diagnóstica de las obligaciones de transparencia y atención a la Denuncia por incumplimiento a las obligaciones de transparencia, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2017; y otras disposiciones de carácter general, específico, federal o estatal aplicables.

Programa "Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá"

Desempeño Entidades



## RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DE LA FISCALIZACIÓN.

### Control interno.

#### Resultado número 1.

Los procedimientos de auditoría aplicados al control interno establecido por la entidad fiscalizada en la operación del programa, permitieron identificar áreas de oportunidad respecto a la generación e implementación de documentos para apoyar el logro de sus objetivos y metas, la evaluación y supervisión de su funcionamiento e implementación constante de acciones que conduzcan a su mejora.

### Alineación.

#### Resultado número 2.

Se constató que los objetivos del programa "Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá" se alinearon con la meta nacional de "México Próspero" del plan nacional de desarrollo 2013-2018, con el eje "Yucatán Competitivo" en específico con el tema "Turismo" y con el compromiso del Gobierno del Estado número 33, ambos del plan estatal de desarrollo 2012-2018; con el objetivo, estrategia y línea de acción del programa especial estatal: "Programa Especial de Fomento Turístico 2013-2018"; con los objetivos, estrategias, metas e indicadores del "Programa Sectorial de Turismo 2013-2018" y con el "Programa Sectorial de Desarrollo Económico y Fomento al Empleo 2013-2018"; con los artículos 4 párrafo doce y 25 párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; con el artículo 90 de la Constitución Política del Estado de Yucatán; con el artículo 12 fracción IV de la Ley General de Cultura y Derechos Culturales; con los artículos 2, 9 y 37 de la Ley General de Turismo; con el artículo 2 de la Ley de Preservación y Promoción de la Cultura de Yucatán; con los artículos 18 y 42 de la Ley para el Fomento y Desarrollo del Turismo en Yucatán; y con el artículo 33 del Reglamento de la Ley para el Fomento y Desarrollo del Turismo en Yucatán.

### Cobertura.

#### Resultado número 3.

La entidad fiscalizada identificó y definió a la población potencial como las agencias mayoristas en asuntos relacionados con la venta de boletos para el acceso a las zonas arqueológicas del Estado, describió e identificó la problemática a atender tras la disminución de ingresos al Estado por el decremento del arribo de visitantes a la zona arqueológica de Chichén Itzá, de tal forma que identificó la población objetivo y la definió en sus reglas de operación como "las personas físicas o morales cuya actividad económica esté relacionada con la prestación de servicios turísticos a través de agencias de viajes, operadoras de turismo, mayoristas de viajes u otros similares del sector turístico, que compren derechos" cuantificándola estableciendo un área de

Programa "Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá" Desempeño Entidades



Handwritten blue initials 'R' and 'M' on the left side of the page.

Handwritten signature in black ink on the bottom right side of the page.

enfoque en la UBP con código: CULTUR-18509-AP de 36 empresas programadas a atender. Asimismo, la entidad fiscalizada proporcionó un padrón de beneficiarios con 19 empresas mayoristas beneficiarias del programa, lo que representó el 52.77% de la cobertura total programada a atender.

## Eficacia.

### Resultado número 4.

La entidad fiscalizada elaboró el programa presupuestario 107: "promoción y comercialización turística" con base en la metodología del marco lógico el cual incluye en su resumen narrativo el fin y propósito estableciendo indicador, fórmula, línea base, meta, periodicidad, métodos de verificación, supuestos y actividades por cada uno de los 3 componentes que lo conforman; cuenta con la ficha técnica de los indicadores establecidos para el programa presupuestario, la cual contiene indicador, metadatos, variables, medios de verificación, línea base o valor de referencia y meta para el componente 3 en concordancia con lo establecido en el capítulo VI "seguimiento y evaluación" del acuerdo CULTUR 07/2016 por el que se emiten las reglas de operación del programa de Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá.

Se establecieron metas de 3 entregables en la UBP con código: CULTUR-18509-AP, por lo que se determinó la eficacia en su cumplimiento de la siguiente manera: en cuanto al entregable "apoyo económico por derecho otorgado", se entregaron 547,250 obteniendo un cumplimiento del 95.99%; en cuanto al entregable "acuse de solicitud de trámite de inscripción en el programa de Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá otorgado", se entregaron 157 obteniendo un cumplimiento del 36.34%; y en cuanto al entregable "convocatoria publicada", se entregó 1 obteniendo un cumplimiento del 100.00%.

La entidad fiscalizada cuenta un "reporte del boletaje de visitantes nacionales y extranjeros del parador turístico de Chichén Itzá" correspondiente al ejercicio 2016 y 2017, en el que se pudo observar que en el año 2017 se superó la afluencia de visitantes nacionales y extranjeros a la zona arqueológica de Chichén Itzá con respecto al año anterior en un 0.30% y 9.46% respectivamente. Asimismo, cuenta con un "reporte de boletaje por ejercicio" que contiene un apartado denominado "pernocta Yucatán" comparando los años 2016 y 2017.

Programa "Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá"



## Eficiencia.

### Resultado número 5.

Mediante acta de la cuarta sesión ordinaria del ejercicio 2016 de la junta de gobierno del Patronato de las Unidades de Servicios Culturales y Turísticos del Estado de Yucatán del 9 de diciembre de 2016, se aprobaron las reglas de operación del programa, por lo que el 2 de febrero de 2017 se publicó en el Diario Oficial del Gobierno del Estado de Yucatán el acuerdo CULTUR 07/2016 por el que se emiten las reglas de operación del programa de Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá.

La entidad fiscalizada elaboró el plan anual de trabajo 2017 y el programa de trabajo, en el que estableció las actividades mensuales a realizarse durante la operación del programa, informado en el reporte de eficacia el cumplimiento de las actividades establecidas en el programa de trabajo.

La entidad fiscalizada expidió acuses de recibo de las solicitudes de apoyo, de conformidad con lo señalado en el artículo 15 párrafo segundo del acuerdo CULTUR 07/2016 por el que se emiten las reglas de operación del programa de Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá y la base séptima párrafo primero de la convocatoria 2017; sin embargo, se detectó que existen solicitudes recibidas con posterioridad al 31 de diciembre de 2017.

La entidad fiscalizada cuenta con un padrón del registro de agencias inscritas al programa vigente para el periodo auditado; proporcionó un número de identificación correspondiente a la persona que cumplió con los requisitos de inscripción y recibió los "formatos de inscripción al padrón de registro" por parte de las agencias de viaje mayoristas.

La entidad fiscalizada acreditó el no adeudo de contribuciones administrativas por parte del beneficiario con la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales emitido por la Secretaría de Administración y Finanzas; y se detectó que 5 agencias mayoristas presentaron ante la entidad fiscalizada el cumplimiento de obligaciones fiscales y las 14 agencias mayoristas restantes le proporcionaron el oficio donde se menciona que no se encuentran inscritos al registro estatal de contribuyentes, por lo que la Secretaría de Administración y Finanzas se reservó la opinión.

Asimismo, la entidad fiscalizada recibió la documentación presentada por las agencias de viaje mayoristas e integró y conservó un expediente por cada una de ellas, los cuales cuentan con los siguientes documentos: acta constitutiva, identificación oficial vigente del representante legal, constancia de inscripción en el registro Programa "Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá" Desempeño Entidades



federal de contribuyentes y opinión positiva de cumplimiento de obligaciones fiscales emitido por la Secretaría de Administración y Finanzas.

De igual forma, durante la revisión se detectó que de acuerdo con el “reporte mensual de número de derechos, porcentajes de apoyo recibido y monto total del apoyo”, la entidad fiscalizada no entregó los apoyos en el mes siguiente al corte que se solicita por los beneficiarios.

### **Fortalezas y áreas de oportunidad de eficiencia.**

La Auditoría Superior del Estado de Yucatán recomendará a la entidad fiscalizada, adecuar las reglas de operación del programa para que en los siguientes ejercicios fiscales se tomen en cuenta los tiempos reales y necesarios para la recepción de las solicitudes de apoyo de las agencias mayoristas de modo que el personal encargado de la operación del programa pueda cumplir eficientemente con la normativa establecida, y para que las agencias mayoristas interesadas en participar en el programa puedan cumplir con todos los requisitos establecidos en la normativa y reciban los beneficios que éste otorga. De igual forma, se le recomienda instruir al personal encargado para que en los siguientes ejercicios fiscales el recurso destinado al programa sea administrado correctamente con la finalidad de entregar los apoyos en el tiempo establecido en las reglas de operación del programa, todo lo anterior con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos con calidad, en el plazo establecido y optimizando los recursos; así como medir la gestión por medio de indicadores.

### **Economía.**

#### **Resultado número 6.**

La entidad fiscalizada cuenta con el oficio número SAF/0072/2017 emitido por la Secretaría de Administración y Finanzas donde comunicó el presupuesto de egresos correspondiente al ejercicio fiscal 2017, y con el oficio número SAF/0146/2018 emitido por la Secretaría de Administración y Finanzas en el que se formalizó la modificación (ampliación) al presupuesto de egresos; siendo que el presupuesto de egresos autorizado de la entidad fiscalizada para el ejercicio 2017 fue de 143,911.1 miles de pesos, el cual recibió una modificación (ampliación) del 55.26% obteniendo un presupuesto total de 321,668.5 miles de pesos.

El presupuesto de egresos aprobado para el programa fue de 12,624.3 miles de pesos, el cual representó un 3.91% de presupuesto autorizado a la entidad fiscalizada para el ejercicio auditado, teniendo una ineficiencia

Programa “Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá”



presupuestal en la operación del programa de 4,480.2 miles de pesos debido a que solo 19 agencias de viaje mayoristas recibieron el apoyo.

La entidad fiscalizada informó en el "reporte mensual" apoyos entregados por 7,560.6 miles de pesos acorde al porcentaje aprobado por el número de derechos adquiridos por las agencias de viaje mayoristas que representó un 92.83% del monto devengado según el estado analítico del ejercicio del presupuesto de egresos, y cuenta con los convenios de colaboración suscritos con los representantes legales de las agencias mayoristas inscritas al programa.

### Calidad.

#### Resultado número 7.

La entidad fiscalizada cuenta con una encuesta de satisfacción integrada por 8 reactivos que contiene preguntas orientadas a medir la oportunidad del servicio y apoyo recibido, y un apartado que incluye los datos de identificación del beneficiario así como la fecha de aplicación.

### Competencia de los actores.

#### Resultado número 8.

La entidad fiscalizada cuenta con el oficio en el que remitió al jefe de comercialización, vinculación y relaciones públicas el acuerdo CULTUR 07/2016 por el que se emiten las reglas de operación del programa de Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá, y durante la auditoría proporcionó evidencia de haberlo dado a conocer al resto del personal encargado de la operación del mismo.

La entidad fiscalizada proporcionó el oficio D.A./CULTUR/016/2018 donde relacionó al personal que intervino en la operación del programa para el ejercicio 2017, siendo los siguientes: director de operaciones, jefe de comercialización y relaciones públicas, director jurídico y director de administración y finanzas; cuenta con una descripción de las funciones de los puestos de las siguientes áreas: dirección de administración y finanzas, dirección jurídica y dirección de operaciones; asimismo, cuenta con el perfil de puestos del personal del departamento de comercialización, vinculación y relaciones públicas, director de operaciones, director jurídico y director de administración y finanzas.

La entidad fiscalizada utilizó un test de desarrollo humano como el instrumento que utilizó para realizar autoevaluaciones al personal.

Programa "Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá"



Desempeño Entidades

Se realizaron evaluaciones de desempeño al personal en las que se calificaron 8 factores según el grado de crecimiento del empleado en el puesto. De igual forma, se impartieron capacitaciones y/o actualizaciones al personal a cargo de la operación del programa para disminuir sus limitantes y fortalecer sus áreas de oportunidad.

## Ciudadano-usuario.

### Resultado número 9.

La entidad fiscalizada cuenta con la encuesta de satisfacción del programa y con los resultados de las mismas, en donde se presentaron 5 gráficas que reflejan el resultado de su aplicación.

Como contacto y enlace entre el departamento que operó el programa y los beneficiarios fue el jefe del departamento de comercialización.

La entidad fiscalizada señaló en el "formato de inscripción al padrón de registro" y la convocatoria que el "programa es gratuito" y la leyenda: "Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa podrá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente"; señaló en la papelería del programa una dirección y un número de teléfono de CULTUR.

La entidad fiscalizada manifestó que no existen quejas ni denuncias de los beneficiarios del programa.

## Sistema de evaluación.

### Resultado número 10.

En el acuerdo CULTUR 07/2016 por el que se emiten las reglas de operación del programa de Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá, se estableció que la secretaría técnica de evaluación y planeación estará a cargo de la evaluación del programa. El seguimiento del programa se llevo de manera trimestral mediante el seguimiento a indicadores de desempeño 2015 en relación con los componentes que conforman el programa presupuestario 107: promoción y comercialización turística.

Programa "Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá"

Desempeño Entidades



La entidad fiscalizada realizó la evaluación del programa a través del documento "comparativo e indicadores de compra de agencias mayoristas que están inscritas en el programa respecto a la edición 2016 y 2017" donde se presentó el total de compras de derechos y los porcentajes de aumento o en su caso disminución de manera mensual.

La entidad fiscalizada calculó un incremento del 6.00% y 64.00% en las compras efectuadas por las agencias mayoristas del estado de Quintana Roo y Yucatán, respectivamente, siendo que: el Estado de Quintana Roo presentó un decremento en comparación a las compras del año 2016 en los meses de febrero, marzo, junio, agosto y diciembre; el Estado de Yucatán presentó un decremento en comparación a las compras del año 2016 en el mes de diciembre.

La entidad fiscalizada proporcionó el oficio dirigido al jefe del departamento de comercialización y relaciones públicas donde se le dieron a conocer los resultados de la evaluación realizada por la dirección de operaciones al programa, para que se tomen las medidas pertinentes a fin de mejorar los resultados obtenidos en el mes de diciembre.

## Transparencia.

### Resultado número 11.

La entidad fiscalizada cuenta con la liga: <http://transparencia.yucatan.gob.mx/cultur> en la cual proporciona información de manera trimestral, y actualmente se encuentra trabajando para que sea debidamente publicada la siguiente información relativa al programa: metas físicas del programa, información sobre la población beneficiada estimada por el programa, calendarios de su programación presupuestal, mecanismos de exigibilidad, informes de evaluación y seguimiento de recomendaciones, método de cálculo del segundo y tercer trimestre, formas de participación social en el programa, e informes periódicos sobre la ejecución y los resultados de las evaluaciones realizadas al programa.

La entidad fiscalizada publicó el padrón de beneficiarios de los cuatro trimestres en la siguiente liga: <http://transparencia.yucatan.gob.mx/cultur>; en la siguiente liga: <https://www.culturtransparencia.com/programas-de-apoyo-de-agencias> publicó las reglas de operación del programa y la convocatoria 2017 del programa, publicando esta última de igual forma en los diarios de mayor circulación en el Estado el 9 de febrero de 2017.

Programa "Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá"



Desempeño Entidades

El Patronato de las Unidades de Servicios Culturales y Turísticos del Estado publicó en la liga: <https://www.culturtransparencia.com/programas-de-apoyo-de-agencias> el documento denominado "indicadores de programas presupuestarios 2017".

### **Justificación, aclaración y demás información presentada por la entidad fiscalizada.**

En el transcurso de la auditoría, la entidad fiscalizada proporcionó documentación para aclarar o justificar los hallazgos, misma que fue analizada con el fin de establecer la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar lo plasmado en las actas circunstanciadas para efectos de la elaboración de las observaciones preliminares.

Asimismo, la entidad fiscalizada proporcionó aclaraciones y demás documentación para atender las observaciones preliminares determinadas por la Auditoría Superior del Estado de Yucatán para los efectos de la elaboración del Informe de Resultados.

### **ACCIONES Y RECOMENDACIONES.**

En cumplimiento de los artículos 29, 30 y 31 de la Ley de Fiscalización de la Cuenta Pública del Estado de Yucatán, publicada en el Diario Oficial del Gobierno del Estado de Yucatán el 19 de abril de 2010, la Auditoría Superior del Estado de Yucatán remitirá a la entidad fiscalizada dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presentación de este Informe de Resultados, las acciones promovidas y recomendaciones efectuadas. Por su parte, la entidad fiscalizada deberá presentar sus consideraciones, justificaciones, correcciones efectuadas y las acciones a realizar en un plazo de 30 días hábiles, contados a partir de la fecha en la que le sea notificada. De igual forma, la Auditoría Superior del Estado de Yucatán contará con un plazo máximo de 120 días hábiles para pronunciarse sobre la información que sea recibida de la misma.

### **RESUMEN DE RESULTADOS Y RECOMENDACIONES.**

Se determinaron observaciones por las cuales la Entidad Fiscalizada presentó justificaciones y aclaraciones, argumentos y documentos para la elaboración final del informe durante la fiscalización de la cuenta pública conforme a lo establecido en el artículo 16 de la Ley de Fiscalización de la Cuenta Pública del Estado de Yucatán, publicada en el Diario Oficial del Gobierno del Estado de Yucatán el 19 de abril de 2010.

### **DICTAMEN.**

Con fundamento en los artículos 43 Bis de la Constitución Política; 1, 2, 3 fracciones I, VII y X, 4, 27 fracción II, 73, 75 fracciones III, IV, V, VI, X, XXII y XXV y 78 fracciones I, X, XIII y XIX de la Ley de Fiscalización de la

Programa "Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá"



Cuenta Pública, publicada en el Diario Oficial del Gobierno del Estado el 19 de abril de 2010, y 1 y 5 fracción VI de su Reglamento, todas del Estado de Yucatán, se emite el dictamen de la auditoría realizada a la entidad fiscalizada por el periodo comprendido del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil diecisiete.

Dictamen de la auditoría:

Con salvedad.

La auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo y alcance establecidos, se aplicaron los procedimientos de auditoría y las pruebas selectivas que se estimaron necesarias. En consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen, que se refiere sólo a los procesos revisados y a la información proporcionada del programa Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá del Patronato de las Unidades de Servicios Culturales y Turísticos.

La Auditoría Superior del Estado de Yucatán considera que la entidad fiscalizada, respecto a la eficiencia en la operación del programa, tiene áreas de mejora consistentes en la modificación y adecuación de las reglas de operación del programa para que en los futuros ejercicios fiscales se tomen en cuenta los tiempos reales y necesarios para la recepción de las solicitudes de apoyo de las agencias mayoristas y para que las agencias mayoristas interesadas en participar en el puedan cumplir con todos los requisitos establecidos en la normativa y reciban los beneficios que otorga el programa, asimismo deberá instruir al personal encargado de la operación del programa para que el recurso destinado para su operación sea administrado correctamente y sea posible entregar los apoyos en el tiempo que este establecido en las reglas de operación, todo lo anterior con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos con calidad, en el plazo establecido y optimizando los recursos destinados al programa.

Por lo anterior, las recomendaciones de desempeño contribuirán a fortalecer el proceso de operación y control del programa, a fin de cumplir con el objetivo de incrementar la afluencia de visitantes nacionales y extranjeros con pernocta, a través del otorgamiento de apoyos económicos para agencias de viajes mayoristas.

El presente Informe de Resultados se emite con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 43 Bis de la Constitución Política del Estado de Yucatán y 26, 27, 28, 29 y

Programa "Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá"



30 de la Ley de Fiscalización de la Cuenta Pública del Estado de Yucatán, publicada en el Diario Oficial del Gobierno del Estado de Yucatán el 19 de abril de 2010.



Programa "Apoyo a la Promoción Turística de la Zona Arqueológica de Chichén Itzá"

Desempeño Entidades