

INFORME DE EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

Programa 196

Programa de profesionalización turística

IDENTIFICACIÓN DE PROGRAMA 2018

PROGRAMA:	196	Programa de profesionalización turística
RESPONSABLE:	129	Secretaría de Turismo
PARTICIPANTES:	129	Secretaría de Turismo
	603	Oficina de Convenciones y Visitantes de Oaxaca

VINCULACIÓN CON EL PROGRAMA ESTATAL DE DESARROLLO

EJE:	Oaxaca productivo e innovador
TEMA:	Turismo
OBJETIVO:	Impulsar la excelencia de los servicios turísticos mediante programas de profesionalización para incrementar consistentemente la competitividad de la oferta turística estatal.

CLASIFICACIÓN FUNCIONAL

FINALIDAD:	Desarrollo económico
FUNCIÓN:	Turismo
SUBFUNCIÓN:	Turismo

CLASIFICACIÓN SECTORIAL

SECTOR:	Desarrollo turístico
SUBSECTOR:	Desarrollo turístico

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA CONAC

TIPOLOGÍA:	Programas
SUBTIPOLOGÍA:	Desempeño de las funciones
CLASIFICACIÓN TIPOLOGÍA:	Prestación de servicios públicos

RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento a las disposiciones del Plan Anual de Evaluación 2017 del Estado de Oaxaca, publicado por la Jefatura de la Gubernatura en el Periódico Oficial el 28 de abril del mismo año, así como de los Términos de Referencia para la Evaluación Diagnóstica de los Programas Presupuestarios Derivados del Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2016-2022, **ExploraMetrics** presenta este Informe de Evaluación Diagnóstica, correspondiente al programa 196 Programa de profesionalización turística, a cargo de la Secretaría de Turismo, en calidad de Unidad Responsable (UR).

El programa evaluado tiene como propósito que Oaxaca cuente con destinos turísticos competitivos, mediante la profesionalización y la mejora de la calidad en los servicios, con miras a resolver el problema central planteado en los términos siguientes “Oaxaca cuenta con pocos destinos turísticos competitivos, mínima profesionalización y baja calidad en los servicios” (redacción a partir del árbol de problemas). Para cumplir con este objetivo, el programa considera cuatro componentes con los cuales propone obtener los siguientes resultados:

1. Capacitaciones impartidas.
2. Certificaciones realizadas.
3. Asistencia a turistas brindadas.
4. Verificaciones normativas realizadas.

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN

El programa 196 Programa de profesionalización turística cumple adecuadamente con 3 preguntas, es decir 25.00% de las 12 preguntas generales contenidas en el instrumento de evaluación diseñado por la Jefatura de la Gubernatura.

TEMA	ID DE PROG	DIAGNÓSTICO					POBLACIÓN O ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL Y OBJETIVO					MIR
PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
RESPUESTA	Sí	No	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No

En cuanto a los 42 aspectos específicos que se valoran en estas 12 preguntas generales, el programa cumple en 17 casos, es decir 40.48% del total. Esto coloca al programa bajo el promedio de los resultados obtenidos por los 88 programas sujetos a evaluación diagnóstica.

ASPECTOS FAVORABLES Y DE MEJORA

De la evaluación realizada, se identifican los siguientes aspectos favorables y/o fortalezas, por tema de evaluación:

Identificación del programa y alineación a los objetivos del PED 2016-2022

- Se ha identificado correctamente el programa.

Diagnóstico:

- Se presentaron árboles de problemas y árboles de objetivos que cumplen formalmente con los criterios requeridos.

Identificación de las poblaciones de interés para el programa

- El programa enfrenta retos importantes en este respecto. Se comentan a lo largo de esta evaluación.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

- La MIR tiene retos importantes que se comentan a lo largo de esta evaluación.

Por otra parte, en función de lo previsto en la metodología de marco lógico (MML), se identifican los siguientes aspectos susceptibles de mejora:

Identificación del programa y alineación a los objetivos del PED 2016-2022

- Es adecuada.

Diagnóstico:

- A pesar de cumplir formalmente con algunos criterios requeridos, el conjunto de documentos que integran el diagnóstico carecen de las características básicas para darse por válidos, especialmente la definición de los problemas (que se ha hecho en referencia al programa mismo) y la carencia de cuantificaciones adecuadas sobre el problema.

Identificación de las poblaciones de interés para el programa

- No se ha definido la población potencial ni objetivo del programa.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

- La construcción de los indicadores tiene deficiencias en la definición conceptual (claridad), la monitoreabilidad y la relación entre componentes y actividades que debilitan la lógica vertical del programa. Los indicadores también tienen problemas en los criterios que forman la lógica horizontal (tipo de indicador, dimensión, sentido esperado, líneas base y metas).

La atención de estos aspectos permitirá fortalecer el diagnóstico subyacente y el diseño del programa; contar con mejores condiciones para aprovechar las oportunidades e impulsar el logro de sus objetivos; así como enfrentar con mejores perspectivas las amenazas que enfrente su implementación y operación.

ÍNDICE

IDENTIFICACIÓN DE PROGRAMA 2018.....	1
RESUMEN EJECUTIVO	2
INTRODUCCIÓN.....	6
EVALUACIÓN.....	8
I. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA Y ALINEACIÓN A LOS OBJETIVOS DEL PED 2016-2022	8
II. DIAGNÓSTICO	9
III. POBLACIÓN O ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL Y OBJETIVO	11
IV. MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR).....	14
HALLAZGOS MÁS RELEVANTES	17
RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN	17
BALANCE GENERAL.....	18
PRINCIPALES FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS	20
I. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA Y ALINEACIÓN A LOS OBJETIVOS DEL PED 2016-2022	20
II. DIAGNÓSTICO	21
III. POBLACIÓN O ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL Y OBJETIVO	23
IV. MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR).....	24
CONCLUSIONES	27
BIBLIOGRAFÍA.....	28
ANEXO 1	30
ANEXO 2.....	32

INTRODUCCIÓN

La evaluación es un instrumento imprescindible para la gestión orientada a resultados, los procesos de mejora continua y la toma de decisiones. En México, la evaluación del ejercicio de los recursos públicos -para asegurar su apego a los principios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez- constituye un mandato constitucional expreso, aludido por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 134; así como en el 137 de la Constitución Política del Estado de Oaxaca.

En ese marco, la Jefatura de la Gubernatura del Estado de Oaxaca, en calidad de Instancia Técnica de Evaluación (de conformidad con el artículo 50 fracción IV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca) ha definido, en los Términos de Referencia 2017, que el objetivo de la evaluación diagnóstica es: *“proporcionar a los responsables de la administración y operación, elementos sustentados que permitan llevar a cabo acciones encaminadas a mejorar el desempeño de los mismos, así como una apreciación informada acerca de su orientación hacia el logro de resultados”*.

De acuerdo con la metodología definida en el instrumento diseñado por la Jefatura de la Gubernatura, la evaluación diagnóstica a programas presupuestarios consiste en la respuesta dicotómica (Sí/No), por parte de un evaluador externo a 12 preguntas que incluyen 42 aspectos a considerar, divididos en cuatro secciones o temas principales:

- I. Identificación del programa y alineación a los objetivos del PED 2016-2022
- II. Diagnóstico
- III. Población o área de enfoque, potencial y objetivo
- IV. Matriz de indicadores para resultados (MIR)

La metodología definida por la Jefatura de la Gubernatura y aplicada por **ExploraMetrics** en esta evaluación implica un análisis de gabinete con información controlada, proporcionada por las dependencias y/o entidades responsables de los programas presupuestarios que se evalúan, así como por información adicional que la instancia evaluadora considere pertinente. Cada uno de los temas referidos se valora en función del cumplimiento de los 42 criterios mínimos definidos en el instrumento, en función de cuya atención completa se califican las 12 preguntas correspondientes. La única

excepción prevista es un criterio de la pregunta inicial que, por no formar parte del diseño del programa, se valora sin penalizar su incumplimiento, como se detalla en la justificación correspondiente.

Este reporte presenta los resultados del análisis de evaluación diagnóstica del programa 196 Programa de profesionalización turística cuyo objetivo principal es que Oaxaca cuente con destinos turísticos competitivos, mediante la profesionalización y la mejora de la calidad en los servicios. El programa atiende el problema central definido en los siguientes términos: “Oaxaca cuenta con pocos destinos turísticos competitivos, mínima profesionalización y baja calidad en los servicios” (redacción a partir del árbol de problemas).

EVALUACIÓN

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación diagnóstica aplicada por **ExploraMetrics** al programa 196 Programa de profesionalización turística de acuerdo con el instrumento diseñado por la Jefatura de la Gobernatura, mismo que se encuentra dividido en cuatro temas principales:

- I. Identificación del programa y alineación a los objetivos del PED 2016-2022
- II. Diagnóstico
- III. Población o área de enfoque, potencial y objetivo
- IV. Matriz de indicadores para resultados (MIR)

I. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA Y ALINEACIÓN A LOS OBJETIVOS DEL PED 2016-2022

1. ¿El programa cuenta con una identificación general que considere

- a) Nombre del programa; Sí
- b) Vinculación con el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022; Sí
- c) UR responsable y URs participantes; Sí
- d) Clasificación funcional (finalidad, función, subfunción); Sí
- e) Clasificación sectorial (sector y subsector); Sí
- f) Clasificación programática de acuerdo a los establecido por el Consejo Nacional de Armonización Contable; Sí
- g) Recomendaciones derivadas de evaluaciones anteriores al programa o la institución? No

Justificación

- La documentación provista cubre 6 de los 7 aspectos solicitados (85.7%). La ficha del programa que cubre esos elementos. La bitácora electrónica de información refiere que "No ha habido evaluación por ser programas nuevos", por lo que no se cuenta con recomendaciones derivadas de evaluaciones previas. No obstante, en tanto ese aspecto no es un elemento constitutivo del diseño del programa, para valorar la pregunta se consideran solo los primeros seis criterios.

Aspectos susceptibles de mejora:

- Enriquecer el formato de ficha del programa para documentar la existencia o no de evaluaciones previas al programa, y en su caso, de recomendaciones derivadas.

II. DIAGNÓSTICO

2. ¿El programa cuenta con una definición del problema, en la cual se incluyan

- a) Identificación de la población objetivo o área de enfoque No
- b) Definición de su localización geográfica; No
- c) Un indicador que cuantifique la magnitud del problema? No

Justificación

- No se valida la atención de ninguno de los 3 aspectos requeridos (0%). La definición del problema no cubre las características establecidas por la metodología de referencia. El árbol de problemas no identifica en su planteamiento la población potencialmente afectada por el problema, la localización geográfica de dicha población, ni ofrece una medida de la magnitud del problema planteado. La dimensión en la que se plantea el problema (insuficiencia de destinos turísticos de calidad en la entidad) parece referir a la satisfacción de los turistas como población afectada, y ese es el indicador elegido para medir avance en el logro del objetivo de propósito, pero el planteamiento no es explícito ni consistente (se mide variación del nivel de satisfacción, sin establecer un estándar de satisfacción como medida del problema, y no se mide el número de destinos turísticos que cubran ese u otro estándar de calidad).

El expediente no incluye un diagnóstico del problema que busca atender el programa, ni la Estructura Analítica del Programa Presupuestario (prevista por la metodología para el desarrollo de la MIR).

Aspecto susceptible de mejora

- Elaborar (o incluir en el expediente) un documento integral del proyecto que dé cuenta, al menos, de la estructura analítica del programa presupuestal al que se asocien los objetivos de la MIR, resultados clave esperados e indicadores correspondientes, conforme a la metodología de marco lógico. Definir el problema adecuadamente (una sola frase con estos elementos): identificar explícitamente la población afectada, describir la situación o problemática central (con

su localización geográfica) y un indicador de la magnitud del problema, en las dimensiones pertinentes.

3. ¿El programa presenta un árbol de problemas que incluye

- a) Causas estructurales; Sí
- b) Causas intermedias; Sí
- c) Efectos del problema? Sí

Justificación

→ Se valida la atención formal de 3 de los 3 aspectos requeridos (100%). Sin embargo, en el árbol de problemas no es evidente que se hayan identificado todas las causas relevantes del problema como se lo expresa. Varias de las causas se expresan como falta de servicios o carencia de las soluciones propuestas por el programa. La metodología de referencia señala como un error frecuente "identificarlo (el problema) como la ausencia de solución", "definirlo como la falta de un servicio" o "verlo como la falta de un bien".

Aspecto susceptible de mejora

→ Previo diagnóstico de la situación en el ámbito de atención de la UR, reformular el problema e identificar otras causas relevantes del que se identifique, con una orientación a resultados. Documentar las conclusiones del análisis con apego a la metodología de marco lógico.

4. ¿El programa presenta un árbol de objetivos en el cual se identifican

- a) La contribución del programa a la resolución del problema; Sí
- b) Los medios para lograr esos fines? Sí

Justificación

→ Se valida la atención formal de 2 de los 2 aspectos requeridos (100%). No obstante, los objetivos no se refieren con la sintaxis prescrita. Adicionalmente, la metodología de referencia señala como tema relevante "evitar definir el problema a partir de la estructura ya establecida de un programa" y se observan indicios de que el árbol de objetivos se ha diseñado con base en esa estrategia, antes que como producto del análisis del problema, sus causas y valoración de posibles soluciones dentro del ámbito de competencia de la UR. Estas limitaciones no permiten validar la lógica vertical del programa y su MIR.

Aspecto susceptible de mejora

- Con apego a la metodología de marco lógico y a partir de un diagnóstico revisado del problema, cuyas conclusiones se ilustren en un árbol de problemas revisado, identificar los objetivos del programa (los cursos de acción elegidos como alternativas viables, por resultar más pertinentes, eficientes y eficaces que otras alternativas) como estados positivos realizados que solucionen las situaciones negativas a resolver del problema propuesto.

5. Derivado del árbol de objetivos, ¿se han seleccionado las alternativas a las cuales se ha de enfocar la intervención?

No

Justificación

- No se valida la atención de este aspecto (0%). No se documentan las alternativas descartadas. El expediente contiene un "Formato de selección de alternativa" en el que se declara la exclusión de "algunos medios para el logro del objetivo" en función a estar considerados en otros programas de la UR o estar fuera de la competencia de la misma. No se evidencia, pues, el análisis de cursos de acción optativos para la atención del problema propuesto y sus causas detectadas, ni la selección de las opciones por valorarse más factibles y eficaces que otras alternativas, contra criterios previamente establecidos.

Aspecto susceptible de mejora:

- Con apego a la metodología de marco lógico y a partir de un diagnóstico revisado del problema, cuyas conclusiones se ilustren en un árbol de problemas revisado, identificar los objetivos del programa (los cursos de acción elegidos como alternativas viables, por resultar más pertinentes, eficientes y eficaces que otras alternativas) como estados positivos realizados que solucionen a las situaciones negativas a resolver del problema propuesto.

III. POBLACIÓN O ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL Y OBJETIVO

6. ¿La población o área de enfoque potencial está

- a) Identificada; No

- b) Caracterizada; No
- c) ¿Cuantificada? No

Justificación

- No se valida la atención de ninguno de los 3 aspectos requeridos (0%). No se identifica, caracteriza ni cuantifica la población potencial afectada por el problema que el programa busca atender. La bitácora electrónica de información remite a los indicadores de actividad turística de la entidad para identificar y caracterizar a la población de interés para el programa, pero esos documentos refieren datos de ocupación, visitas, tránsito y pasajeros. Sin haberse definido explícitamente una población potencial afectada por el problema, no es posible asociar con precisión esos datos al programa.

Aspecto susceptible de mejora

- Identificar de manera explícita en los documentos de planeación del programa (incluyendo la Estructura Analítica del Programa Presupuestario) las poblaciones potencial y objetivo del mismo, caracterizarlas y cuantificarlas con las desagregaciones requeridas.

7. ¿La población o área de enfoque objetivo está

- a) Identificada; No
- b) Caracterizada; No
- c) Cuantificada? No

Justificación

- No se valida la atención de ninguno de los 3 aspectos requeridos (0%). No se identifica, caracteriza ni cuantifica la población objetivo que el programa busca atender durante el ejercicio fiscal en análisis. La bitácora electrónica de información remite a los indicadores de actividad turística de la entidad para identificar y caracterizar a la población de interés para el programa, pero esos documentos refieren datos de ocupación, visitas, tránsito y pasajeros. Sin haberse definido explícitamente una población objetivo del programa, no es posible asociar esos datos.

Aspecto susceptible de mejora

- Identificar de manera explícita en los documentos de planeación del programa (incluyendo la Estructura Analítica del Programa Presupuestario) las poblaciones potencial y objetivo del mismo, caracterizarlas y cuantificarlas con las desagregaciones requeridas.

8. ¿La cuantificación de la población o área de enfoque potencial está desagregada por

- a) Sexo; No
- b) Grupos de edad; No
- c) Población indígena No

Justificación

- No se valida la atención de ninguno de los 3 aspectos requeridos (0%). Al no identificarse la población potencial, no se cuenta con datos que la caractericen en los criterios solicitados.

Aspecto susceptible de mejora

- Identificar de manera explícita en los documentos de planeación del programa (incluyendo la Estructura Analítica del Programa Presupuestario) las poblaciones potencial y objetivo del mismo, caracterizarlas y cuantificarlas con las desagregaciones requeridas.

9. ¿La cuantificación de la población o área de enfoque objetivo está desagregada por

- a) Sexo; No
- b) Grupos de edad; No
- c) Población indígena No

Justificación

- No se valida la atención de ninguno de los 3 aspectos requeridos (0%). Al no identificarse la población objetivo, no se cuenta con datos que la caractericen en los criterios solicitados.

Aspecto susceptible de mejora

- Identificar de manera explícita en los documentos de planeación del programa (incluyendo la Estructura Analítica del Programa Presupuestario) las poblaciones potencial y objetivo del mismo, caracterizarlas y cuantificarlas con las desagregaciones requeridas.

10. ¿El programa cuenta con previsiones para la integración de un padrón de beneficiarios o áreas de enfoque?

No

Justificación

→ No se valida la atención de este aspecto (0%). Al identificar reglas de operación para el programa, la Bitácora electrónica de información del programa 196 refiere a distintos instrumentos legales con obligaciones generales para las UR, así como a las reglas de operación federales 2017 del programa PRODERMAGICO. En dichos instrumentos no se consideran previsiones para la conformación de un padrón de beneficiarios de este programa en específico, y las reglas de operación de PRODERMAGICO refieren como beneficiarios del mismo a municipios y entidades federativas, no a los usuarios de los servicios que el programa en evaluación busca ofrecer.

Aspecto susceptible de mejora

→ Diseñar y documentar reglas de operación específicas para el programa que contemplen disposiciones explícitas relativas a la conformación de los padrones de beneficiarios del mismo. Ello con el fin de identificar a la población atendida, en función de la identificación, caracterización, cuantificación y desagregación establecidas para la población objetivo.

IV. MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)

11. ¿El programa cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), que cumpla con

- a) Resumen narrativo; No
- b) Indicadores que cumplan los criterios CREMAA (claridad, relevancia, economía, monitoreable, adecuado y aporte marginal); No
- c) Medios de verificación; Sí
- d) Supuestos? Sí

Justificación

- Se valida la atención de 2 de los 4 aspectos requeridos (50%). Aunque similar, el objetivo del fin del programa registrado en la MIR no se alinea al del PED 2016-2022 correspondiente. Los nombres de las actividades no son suficientemente precisos. Aunque la mayoría de los indicadores cubren buena parte de las características requeridas, algunas omisiones o inconsistencias no permiten validarlos como CREMAA: no se definen sus variables y no son siempre autoexplicativas, el indicador asociado al objetivo de fin no parece pertinente a ese nivel. Algunas metas parecen inconsistentes con el sentido esperado del indicador. La fuente de verificación de uno de los indicadores es un estudio de 2006, cuya réplica no parece estar garantizada (salvo que se realice de manera propia, con cargo a la entidad, lo que tendría implicación en el criterio de economía del indicador). Los supuestos, aunque incluidos en la mayoría de los indicadores, no siempre corresponden a riesgos operativos de probabilidad de ocurrencia media e impacto relevante, sino a generalizaciones amplias. Estas limitantes no permiten validar la lógica horizontal de la matriz.

Aspecto susceptible de mejora

- Revisar el objetivo del fin del programa registrado en la MIR para asegurar su correcta alineación al objetivo correspondiente del PED 2016-2022. Conformar la matriz y los indicadores con apego a la metodología establecida. Consultar como referencia adicional el Manual para el diseño y construcción de indicadores del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).

12. ¿Los indicadores establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) cumplen con las siguientes características

- a)** Nombre; Sí
- b)** Definición; No
- c)** Método o fórmula de cálculo; Sí
- d)** Tipo de indicador; No
- e)** Dimensión; No
- f)** Frecuencia de medición; Sí
- g)** Sentido esperado; No
- h)** Línea base; No
- i)** Metas? Sí

Justificación

- La documentación del programa respalda 4 de los 9 aspectos requeridos (44.4%). Se omitió incluir la definición de los indicadores y ésta no es evidente en función del nombre, fórmula y variables presentadas. El indicador de propósito se clasifica con un tipo distinto a los previstos por la metodología. A varios indicadores se les asocia una dimensión incorrecta o ajena a las previstas por la metodología de referencia. No todas las variables tienen definida una línea base. Las líneas base existentes no se expresan como porcentaje (ni se ofrecen datos para calcularlo), aunque así se estableció la mayoría de los indicadores.
El expediente no incluye las fichas técnicas de los indicadores, pero la mayor parte de la información correspondiente se registra en un formato adaptado de la MIR.

Aspecto susceptible de mejora:

- Conformar la ficha técnica de cada indicador atendiendo a los elementos previstos por la metodología de marco lógico o incluirlos en el formato elegido para presentar la MIR.

HALLAZGOS MÁS RELEVANTES

El programa evaluado tiene como propósito que Oaxaca cuente con destinos turísticos competitivos, mediante la profesionalización y la mejora de la calidad en los servicios, con miras a resolver el problema central planteado en los términos siguientes “Oaxaca cuenta con pocos destinos turísticos competitivos, mínima profesionalización y baja calidad en los servicios” (redacción a partir del árbol de problemas). Para cumplir con este objetivo, el programa considera cuatro componentes con los cuales propone obtener los siguientes resultados:

1. Capacitaciones impartidas.
2. Certificaciones realizadas.
3. Asistencia a turistas brindadas.
4. Verificaciones normativas realizadas.

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN

El programa 196 Programa de profesionalización turística cumple adecuadamente con 3 preguntas, es decir 25.00% de las 12 preguntas generales contenidas en el instrumento de evaluación diseñado por la Jefatura de la Gubernatura, con lo que se coloca bajo el promedio de los resultados obtenidos por los 88 programas sujetos a evaluación diagnóstica.

TEMA	PREGUNTA	RESP. GLOBAL	RESPUESTAS ESPECÍFICAS									
			a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	
ID DE PROG	1	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	-	-
DIAGNÓSTICO	2	No	No	No	No	-	-	-	-	-	-	-
	3	Sí	Sí	Sí	Sí	-	-	-	-	-	-	-
	4	Sí	Sí	Sí	Sí	-	-	-	-	-	-	-
	5	No	No	No	No	-	-	-	-	-	-	-
POBLACIÓN	6	No	No	No	No	-	-	-	-	-	-	-
	7	No	No	No	No	-	-	-	-	-	-	-
	8	No	No	No	No	-	-	-	-	-	-	-

TEMA	PREGUNTA	RESP. GLOBAL	RESPUESTAS ESPECÍFICAS								
			a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)
	9	No	No	No	No	-	-	-	-	-	-
	10	No	No	-	-	-	-	-	-	-	-
MIR	11	No	No	No	Sí	Sí	-	-	-	-	-
	12	No	Sí	No	Sí	No	No	Sí	No	No	Sí

En cuanto a los 42 aspectos específicos que se valoran en estas 12 preguntas generales, el programa cumple en 17 casos, es decir 40.48% del total. Esto coloca al programa bajo el promedio de los resultados obtenidos por los 88 programas evaluados.

BALANCE GENERAL

El programa tiene varios elementos importantes por revisar en casi todos los aspectos que examina esta evaluación. Como apreciación general queda la impresión de que no se ha empleado adecuadamente la metodología de marco lógico.

De manera más específica se pueden hacer dos observaciones:

En primer lugar, como ocurre con una buena parte de los programas evaluados, algunos de los problemas identificados pueden subsanarse por medio de una revisión de la documentación del programa. Posiblemente también sea el caso de este programa, pero se requiere una revisión de fondo, comenzando por el diagnóstico, que debe explicar las relaciones de causalidad que justifican el problema y que se traducen en los objetivos del programa.

En segundo lugar, como ocurre también con buena parte de los programas evaluados, es posible que la definición de este programa haya prefigurada por los procedimientos de operación y el marco normativo de la unidad responsable. Es necesario explicitar si el programa está constreñido de esa manera, y dado el caso ajustar las expectativas de los documentos de planeación (factores causales y objetivos) para que reflejen con realismo el impacto que puede tener la unidad responsable sobre la problemática que enfrenta. Ninguno de los programas que se concentran en la economía oaxaqueña enfrenta una problemática sencilla: son vulnerables a supuestos macroeconómicos y sus instrumentos de la política pública no pueden asegurar control, sino que buscan obtener resultados por medio del

conocimiento, la cooperación o cuando mucho la supervisión y la regulación de algunos actores y procesos económicos.

Todas estas limitantes deben estar consideradas de manera implícita o explícita dentro del programa en cuestión, y sin embargo en este momento no es posible verlas con claridad suficiente.

PRINCIPALES FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

A continuación, se exponen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas detectadas a partir de la evaluación diagnóstica del programa 196 Programa de profesionalización turística, a cargo de la Secretaría de Turismo.

I. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA Y ALINEACIÓN A LOS OBJETIVOS DEL PED 2016-2022

FORTALEZAS	
DESCRIPCIÓN	La ficha del programa registra la casi todos los elementos necesarios para su identificación.
REFERENCIA	Pregunta 1, incisos a) a g).
RECOMENDACIÓN	Enriquecer el formato de ficha del programa para documentar la existencia o no de evaluaciones previas al programa, y en su caso, de recomendaciones derivadas.

OPORTUNIDADES	
DESCRIPCIÓN	Otros programas derivados del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 (particularmente aquéllos vinculados a objetivos del Eje IV: Oaxaca Productivo e Innovador), así como los asociados al Plan Sectorial correspondiente, pueden ofrecer sinergias para el cumplimiento del fin al que este programa se vincula.
REFERENCIA	Pregunta 1, inciso b).
RECOMENDACIÓN	Identificar, en colaboración con otras dependencias y entidades de la AP estatal, los programas con los que puedan establecerse sinergias para potenciar los resultados del programa.

DEBILIDADES	
DESCRIPCIÓN	Aunque similar, el objetivo del fin del programa registrado en la MIR no se alinea al del PED 2016-2022 correspondiente.
REFERENCIA	Preguntas 1, inciso b) y 11, inciso a).
RECOMENDACIÓN	Revisar el objetivo del fin del programa registrado en la MIR para asegurar su correcta alineación al objetivo correspondiente del PED 2016-2022.

AMENAZAS

DESCRIPCIÓN	Eventual falta de coordinación con otras dependencias y entidades cuyo mandato tenga vinculación directa con la población objetivo del programa, o que tengan a su cargo programas transversales con objetivos potencialmente asociados a las actividades de este programa.
REFERENCIA	Pregunta 1, inciso b).
RECOMENDACIÓN	Identificar, en colaboración con otras dependencias y entidades de la AP estatal, los programas con los que puedan establecerse sinergias para potenciar los resultados del programa.

II. DIAGNÓSTICO

FORTALEZAS

DESCRIPCIÓN	La documentación del programa permite inferir el diagnóstico subyacente a su diseño.
REFERENCIA	Preguntas 2 a 4 (con sus incisos).
RECOMENDACIÓN	Atender las debilidades referidas para fortalecer tanto el diagnóstico, como el diseño del programa.

OPORTUNIDADES

DESCRIPCIÓN	La metodología de marco lógico es compatible con otras técnicas de exploración y planteamiento de problemas, particularmente con el instrumental asociado al enfoque de políticas públicas.
REFERENCIA	Preguntas 2 y 3 (incisos a) a c) en ambas), 4 y 5.
RECOMENDACIÓN	Fortalecer el diagnóstico del problema, considerando alternativas de enfoque para su planteamiento y valorar explicaciones alternativas para el problema (fortalecer el análisis causal) como base para explorar alternativas de atención.
DESCRIPCIÓN	Posible existencia de investigaciones externas (académicas, de organismos públicos internacionales, federales o de la sociedad civil) con información relevante para el análisis del problema que el programa busca resolver.
REFERENCIA	Preguntas 2 y 3 (con sus tres incisos en ambos casos)
RECOMENDACIÓN	Fortalecer el diagnóstico del problema con una investigación documental y entrevistas a informantes pertinentes con la especialidad requerida, documentar los hallazgos y fortalecer el análisis correspondiente en consecuencia.

DEBILIDADES

DESCRIPCIÓN	La definición del problema no cubre las características establecidas por la metodología de referencia. El árbol de problemas no identifica en su planteamiento la población potencialmente afectada por el problema, la localización geográfica de dicha población, ni ofrece una medida de la magnitud
--------------------	---

DEBILIDADES

	del problema planteado. La dimensión en la que se plantea el problema (insuficiencia de destinos turísticos de calidad en la entidad) parece referir a la satisfacción de los turistas como población afectada, y ese es el indicador elegido para medir avance en el logro del objetivo de propósito, pero el planteamiento no es explícito ni consistente. No se cuenta con no incluye un diagnóstico del problema que busca atender el programa, ni la Estructura Analítica del Programa Presupuestario.
REFERENCIA	Pregunta 2, con sus incisos.
RECOMENDACIÓN	Incluir y fortalecer el diagnóstico del proyecto, para definir el problema como lo prescribe la metodología de referencia (una sola frase con esos tres elementos): identificar explícitamente la población potencial (afectada por el problema), explicitar su localización geográfica y un indicador de la magnitud del problema, en las dimensiones pertinentes.
DESCRIPCIÓN	El árbol de problemas identifica las causas como falta de servicios o carencia de las soluciones propuestas por el programa. La metodología de referencia señala como un error frecuente "identificarlo (el problema) como la ausencia de solución", "definirlo como la falta de un servicio" o "verlo como la falta de un bien." Por lo mismo, es posible que no se hayan contemplado otras causas relevantes.
REFERENCIA	Pregunta 3, con sus incisos.
RECOMENDACIÓN	Previo diagnóstico de la situación en el ámbito de atención de la UR, reformular el problema e identificar otras causas relevantes del que se identifique, con una orientación a resultados. Documentar las conclusiones del análisis con apego a la metodología de marco lógico.
DESCRIPCIÓN	Los objetivos parecen haberse definido en función de las características del programa. No se evidencia el análisis de cursos de acción optativos para la atención del problema propuesto y sus causas detectadas, ni la selección de las opciones por valorarse más factibles y eficaces que otras alternativas, contra criterios previamente establecidos.
REFERENCIA	Preguntas 4, con sus incisos, y 5.
RECOMENDACIÓN	Con apego a la metodología de marco lógico y a partir de un diagnóstico revisado del problema, cuyas conclusiones se ilustren en un árbol de problemas revisado, identificar los objetivos del programa (los cursos de acción elegidos como alternativas viables, por resultar más pertinentes, eficientes y eficaces que otras alternativas) como estados positivos realizados que solucionen las situaciones negativas a resolver del problema propuesto.

AMENAZAS

DESCRIPCIÓN	Eventuales señalamientos por observadores externos o grupos políticos a supuestas debilidades en el planteamiento del problema y configuración del programa, tomando como base información que no esté considerada en la documentación analítica del programa, pese a estar públicamente disponible.
--------------------	--

AMENAZAS

REFERENCIA	Preguntas 2 a 4 (con sus incisos) y 5.
RECOMENDACIÓN	Fortalecer el diagnóstico del problema con una investigación documental y entrevistas a informantes pertinentes con la especialidad requerida, documentar los hallazgos y fortalecer el análisis correspondiente en consecuencia.

III. POBLACIÓN O ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL Y OBJETIVO

FORTALEZAS

DESCRIPCIÓN	Ninguno
REFERENCIA	Ninguno
RECOMENDACIÓN	Ninguno

OPORTUNIDADES

DESCRIPCIÓN	Existen registros con información estadística periódicamente actualizada y con desagregaciones pertinentes, para identificar y perfilar las poblaciones potencial y objetivo del programa.
REFERENCIA	Preguntas 6 a 9 (cada una con sus incisos).
RECOMENDACIÓN	Definir las poblaciones potencial y objetivo del programa e identificarlas, caracterizarlas y cuantificarlas explícitamente en la documentación de planeación del programa, con las desagregaciones pertinentes.

DEBILIDADES

DESCRIPCIÓN	No se identifica, caracteriza ni cuantifica la población potencial afectada por el problema que el programa busca atender. La bitácora electrónica de información remite a los indicadores de actividad turística de la entidad para identificar y caracterizar a la población de interés para el programa, pero esos documentos refieren datos de ocupación, visitas, tránsito y pasajeros, sin resultar inequívocamente claro cuáles son los datos que corresponden a esa población.
REFERENCIA	Preguntas 6 y 8, con sus incisos.
RECOMENDACIÓN	Identificar de manera explícita en los documentos de planeación del programa (incluyendo la Estructura Analítica del Programa Presupuestario) las poblaciones potencial y objetivo del mismo, caracterizarlas y cuantificarlas con las desagregaciones requeridas.
DESCRIPCIÓN	No se identifica, caracteriza ni cuantifica la población objetivo que el programa busca atender durante el ejercicio fiscal en análisis. Los documentos referidos para este punto no señalan de manera explícita cuál de las estadísticas

DEBILIDADES	
	presentadas identifica, caracteriza y cuantifica, con las desagregaciones requeridas, la población objetivo del programa.
REFERENCIA	Preguntas 7 y 9, con sus incisos.
RECOMENDACIÓN	Identificar de manera explícita en los documentos de planeación del programa (incluyendo la Estructura Analítica del Programa Presupuestario) las poblaciones potencial y objetivo del mismo, caracterizarlas y cuantificarlas con las desagregaciones requeridas.
DESCRIPCIÓN	En la documentación provista por la UR no se consideran previsiones para la conformación de un padrón de beneficiarios de este programa en específico. Las reglas de operación de PRODERMAGICO refieren como beneficiarios del mismo a municipios y entidades federativas, no a los usuarios de los servicios que el programa en evaluación busca ofrecer.
REFERENCIA	Pregunta 10.
RECOMENDACIÓN	Diseñar y documentar reglas de operación específicas para el programa que contemplen disposiciones explícitas relativas a la conformación de los padrones de beneficiarios del mismo. Ello con el fin de identificar a la población atendida, en función de la identificación, caracterización, cuantificación y desagregación establecidas para la población objetivo.

AMENAZAS	
DESCRIPCIÓN	Posibles obstáculos al correcto desarrollo de las actividades del programa por eventuales presiones políticas de grupos que pueden asumirse beneficiarios del programa sin cumplir los requisitos para serlo, o por señalamientos de exclusión a grupos que deberían beneficiarse del programa sin estar considerados.
REFERENCIA	Preguntas 6 a 9 (cada una con sus incisos) y 10.
RECOMENDACIÓN	Definir las poblaciones potencial y objetivo del programa e identificarlas, caracterizarlas y cuantificarlas explícitamente en la documentación de planeación del programa, con las desagregaciones pertinentes, así como definir previsiones para la generación de un padrón de beneficiarios y documentarlas en reglas de operación u otros lineamientos específicos del programa.

IV. MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)

FORTALEZAS	
DESCRIPCIÓN	La MIR contiene la mayor parte de la información requerida para permitir el seguimiento de los avances del programa.
REFERENCIA	Preguntas 11 y 12 (ambas con sus incisos).
RECOMENDACIÓN	Atender las debilidades detectadas para facilitar el monitoreo de avances.

OPORTUNIDADES

DESCRIPCIÓN	La metodología de marco lógico y la documentación que al respecto han publicado la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) federal y el CONEVAL han publicado distintos recursos que ofrecen guía adecuada para la atención de las observaciones formuladas.
REFERENCIA	Preguntas 11 y 12 (con sus incisos).
RECOMENDACIÓN	Consultar las guías de la SHCP sobre la metodología de marco lógico, construcción de MIR y construcción de indicadores para identificar técnicas precisas para la atención de las observaciones.
DESCRIPCIÓN	Los medios electrónicos permiten una publicación fidedigna, ampliamente accesible y de bajo costo para que la UR presente información oportuna sobre el avance de las metas del programa.
REFERENCIA	Pregunta 11, inciso c).
RECOMENDACIÓN	Revisar los medios de verificación propuestos y prever la publicación oportuna de la información correspondiente en medios fácilmente accesibles (preferiblemente como datos abiertos).

DEBILIDADES

DESCRIPCIÓN	Los nombres de las actividades no son suficientemente precisos. Aunque la mayoría de los indicadores cubren buena parte de las características requeridas, algunas omisiones o inconsistencias no permiten validarlos como CREMAA: no se definen sus variables y no son siempre autoexplicativas, el indicador asociado al objetivo de fin no parece pertinente a ese nivel. Algunas metas parecen inconsistentes con el sentido esperado del indicador. La fuente de verificación de uno de los indicadores es un estudio de 2006, cuya réplica no parece estar garantizada (salvo que se realice de manera propia, con cargo a la entidad, lo que tendría implicación en el criterio de economía del indicador). Los supuestos, aunque incluidos en la mayoría de los indicadores, no siempre corresponden a riesgos operativos de probabilidad de ocurrencia media e impacto relevante, sino a generalizaciones amplias. Estas limitantes no permiten validar la lógica horizontal de la matriz.
REFERENCIA	Pregunta 11, con sus incisos.
RECOMENDACIÓN	Conformar los indicadores con apego a la metodología establecida. Consultar como referencia adicional el Manual para el diseño y construcción de indicadores de CONEVAL.
DESCRIPCIÓN	Se omitió incluir la definición de los indicadores y ésta no es evidente en función del nombre, fórmula y variables presentadas. El indicador de propósito se clasifica con un tipo distinto a los previstos por la metodología. A varios indicadores se les asocia una dimensión incorrecta o ajena a las previstas por la metodología de referencia. No todas las variables tienen definida una línea base. Las líneas base existentes no se expresan como porcentaje (ni se ofrecen datos para calcularlo), aunque así se estableció la mayoría de los indicadores.
REFERENCIA	Pregunta 12, con sus incisos.

DEBILIDADES

RECOMENDACIÓN	Conformar los indicadores con apego a la metodología establecida. Consultar como referencia adicional el Manual para el diseño y construcción de indicadores de CONEVAL.
DESCRIPCIÓN	El expediente no incluye las fichas técnicas de los indicadores, pero la mayor parte de la información correspondiente se registra en un formato adaptado de la MIR.
REFERENCIA	Preguntas 11 y 12, ambas con sus incisos.
RECOMENDACIÓN	Conformar la ficha técnica de cada indicador atendiendo a los elementos previstos por la metodología de marco lógico o incluirlos en el formato elegido para presentar la MIR.

AMENAZAS

DESCRIPCIÓN	Posibles presiones por eventuales señalamientos públicos (por omisiones o dificultades para el seguimiento de los avances del programa) por parte de observadores externos dedicados al seguimiento del mismo a partir de la información pública prevista por la legislación.
REFERENCIA	Preguntas 11 y 12 (con sus incisos).
RECOMENDACIÓN	Corregir las omisiones e inconsistencias detectados para fortalecer el diseño del programa y la transparencia de su información.

CONCLUSIONES

De la evaluación de diagnóstico al programa 196 Programa de profesionalización turística, a cargo de la Secretaría de Turismo encontramos que cumple adecuadamente con 3 preguntas, es decir 25.00% de las 12 preguntas generales contenidas en el instrumento de evaluación, con lo que se coloca bajo el promedio de los resultados obtenidos por los 88 programas sujetos a evaluación diagnóstica.

En cuanto a los 42 aspectos específicos que se valoran en estas 12 preguntas generales, el programa cumple en 17 casos, es decir 40.48% del total. Esto coloca al programa bajo el promedio de los resultados obtenidos por los 88 programas evaluados.

Este resultado se debe en mayor medida a que no se han cubierto requisitos importantes que conciernen al diagnóstico, la identificación de la población objetivo y la construcción de los indicadores. Se ha recomendado una revisión de fondo al programa.

BIBLIOGRAFÍA

Documentos del programa presupuestario evaluado

Los referidos en la Bitácora Electrónica de Información del Programa 196 Programa de profesionalización turística.

Guías metodológicas

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de desarrollo Social, “*Elementos mínimos a considerar en la elaboración de diagnósticos de programas nuevos*” [s.l.] [s.f.].

[http://www.coneval.org.mx/Informes/Evaluacion/Impacto/Diagnostico_Programas_Nuevos.pdf]

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de desarrollo Social, *Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados*, México, D.F., CONEVAL, 2013.

[http://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones_oficiales/GUIA_PARA_LA_ELABORACION_DE_MATRIZ_DE_INDICADORES.pdf]

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, *Guía básica para vincular la Matriz de Indicadores para Resultados y las Reglas de Operación de los programas de desarrollo social*, México, D.F., CONEVAL [s.f.].

[<http://www.coneval.org.mx/coordinacion/Documents/monitoreo/metodologia/VinculaciónMIR-ROP.pdf>]

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, *Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México*, México, D.F., CONEVAL, 2013.

[http://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL_PARA_EL_DISEÑO_Y_CONSTRUCCIÓN_DE_INDICADORES.pdf]

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, *Metodología para la aprobación de indicadores de los programas sociales*, México, D.F., CONEVAL, 2014.

[<http://www.coneval.org.mx/coordinacion/Documents/monitoreo/metodologia/Metodología para Aprobación de Indicadores 2014.pdf>]

Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Subsecretaría de Egresos, Unidad de Evaluación del Desempeño, *Criterios para el registro, revisión y actualización, de la Matriz de Indicadores para Resultados y la Ficha de Indicadores del Desempeño de los programas presupuestarios para el ejercicio fiscal 2017* (oficio núm. 419-A-16-0867), Ciudad de México, 14 de julio de 2016.

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154326/Criterios_MIR_2017.pdf]

Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Subsecretaría de Egresos, Unidad de Evaluación del Desempeño, *Criterios para el registro y actualización, de la Matriz de Indicadores para Resultados de los Programas presupuestarios para el Ejercicio Fiscal 2018* (oficio núm. 419-A-17-0609), Ciudad de México, 30 de junio de 2017

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154326/Criterios_MIR_2017.pdf]

Secretaría de Hacienda y Crédito Público, *Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados*, 14 de octubre de 2016.

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154437/Guia_MIR.pdf]

Secretaría de Hacienda y Crédito Público, *Guía para el diseño de indicadores estratégicos*, [s.l.], [s.f.].

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154446/Guia_Indicadores.pdf]

Legislación

Ley General de Desarrollo Social.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

ANEXO 1

Bitácora de información

PROGRAMA: 196 PROGRAMA DE PROFESIONALIZACIÓN
TURÍSTICA
UR RESPONSABLE: SECRETARÍA DE TURISMO

Evaluación Diagnóstica Plan Anual de Evaluación 2017 del Gobierno del Estado de Oaxaca
Bitácora electrónica de información

No.	Documento que se solicita	Recepción de material	Nombre del documento recibido	Observaciones
1	Ficha del programa presupuestario	✔	2018 ficha del Programa	OK
2	Documento que dé cuenta de los antecedentes y características del programa (fecha de inicio, rediseño, fusión de programas, etc.).	✔	1. Principales Objetivos de la Ley de Ingresos y del Presupuesto de Egresos 2016 y su estructura Programática 2. Documento relativo al cumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 37 Fracción I, de la Ley Estatal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. 3. Documento relativo al cumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 37 Fracción I, de la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria 2018	OK
3	Programas sectoriales, especiales, institucionales y/o similares relacionados con el programa a evaluar.	✔	Plan Estratégico Sectorial de Turismo 2016-2022	OK
4	Diagnóstico y justificación del programa	✔	Plan Estratégico Sectorial de Turismo 2016-2022	OK
5	Árbol de problemas	✔	Árbol de problemas Programa: Profesionalización Turística 196	OK
6	Árbol de objetivos	✔	Árbol de objetivos Programa: Profesionalización Turística/196	OK
7	Selección de alternativas	✔	Formato de selección de alternativa 196/ Programa de Profesionalización Turística	OK

8	Matriz de Indicadores para Resultados		Matriz de Indicadores de Resultados Profesionalización Turística	OK
9	Documentos sobre la identificación, caracterización y bases de datos referentes a las áreas de enfoque o población (potencial, objetivo y atendida)		<ol style="list-style-type: none"> 1. Indicadores de la actividad turística enero 2017 2. Indicadores de la actividad turística febrero 2017 3. Indicadores de la actividad turística marzo 2017 4. Indicadores de la actividad turística abril 2017 5. Indicadores de la actividad turística mayo 2017 6. Indicadores de la actividad turística junio 2017 7. Indicadores de la actividad turística julio 2017 8. Indicadores de la actividad turística agosto 2017 9. Indicadores de la actividad turística 2016 	OK (No se remitieron en el expediente, pero se proveyó un vínculo a la página de SECTUR Oaxaca para la descarga de los documentos)
10	Reglas de operación o documento que detalle la distribución de funciones operativas en la implementación del programa.		<ol style="list-style-type: none"> 1. Ley de Coordinación Fiscal (Fed) 2. Ley de Coordinación Fiscal Para el Estado de Oaxaca 3. Ley Estatal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria 4. Reglamento de la Ley Estatal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria 5. Reglas de Operación del Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos (Prodermagico), para el Ejercicio Fiscal 2017 	OK
11	Documentos sobre el monitoreo de indicadores		Reporte de Avance de Gestión UR 129 - Secretaria de Turismo Tercer Trimestre 2017	OK
12	Reportes de evaluaciones previas		N/A	(se indica que "no ha habido evaluación por ser programas nuevos")
13	Documentos que den cuenta de aspectos susceptibles de mejora y su seguimiento		N/A	(se indica que "no ha habido evaluación por ser programas nuevos")

ANEXO 2

Datos de la instancia evaluadora

Nombre y tipo de evaluación	EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA PROGRAMA 196 PROGRAMA DE PROFESIONALIZACIÓN TURÍSTICA
Nombre de la instancia evaluadora	ExploraMetrics
Nombre del coordinador de la evaluación	Claudia Maldonado Trujillo Armando Orduña Espinosa
Nombres de los principales colaboradores de la evaluación	Gabriela Trujillo Mendía José Hernández Martínez Rafael Aguirre Ponce Heber Grajeda Barranco Mariel Flores Bautista
Nombre de la Unidad Administrativa responsable del seguimiento a la evaluación	Jefatura de la Gubernatura
Nombre del Titular de la Unidad Administrativa responsable de dar seguimiento a la Evaluación	Vicente Mendoza Téllez Girón