



**EVALUACIONES DE LOS PROGRAMAS Y FONDOS DE  
APORTACIONES FEDERALES, ASÍ COMO DE LOS PROGRAMAS  
PRESUPUESTARIOS Y OTROS PROGRAMAS EJERCIDOS POR  
LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE CAMPECHE**

**INFORME FINAL DE LA EVALUACIÓN DE PROCESOS DE  
PROMOCIÓN DE LA MATRIZ DEL  
PROGRAMA PRESUPUESTARIO  
“074 PROMOCIÓN TURÍSTICA”  
DE LA PROMOTORA DE EVENTOS ARTÍSTICOS, CULTURALES Y  
DE CONVENCIONES DEL ESTADO DE CAMPECHE,  
CONSIDERANDO EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 23 DE  
MARZO AL 23 DE JUNIO DEL 2020.**

**EVALUADO POR: DR. IVÁN CARMONA TOLOZA**



**JUNIO DE 2020**

San Francisco de Campeche, Campeche. 30 de junio de 2020.

Asunto: Envío de Informe final de Evaluación.  
ICT/25/20

**LAE Víctor Hugo DIBENE ACOSTA,**  
Encargado de Despacho de la Dirección General  
de la Promotora de Eventos Artísticos, Culturales  
y de Convenciones del Estado de Campeche.  
Gobierno del Estado de Campeche.

P R E S E N T E .

Por este medio, me permito entregar el informe final por la Evaluación de Procesos de Resultados del Programa Presupuestario “074 Promoción turística”, realizada a la Promotora de Eventos Artísticos, Culturales y de Convenciones del Estado de Campeche, considerando el periodo comprendido del 23 de marzo al 23 de junio del 2020.

En efecto, el presente informe es un análisis sistemático mediante trabajo de campo de la gestión operativa del Programa presupuestario (Pp) “**074 Promoción turística**”, a fin de valorar si Pp lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente y si contribuyen al mejoramiento de la gestión; Es decir, si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo del Programa. Asimismo, contiene una serie de recomendaciones que permitirán robustecer la instrumentación de buenas practicas y mejoras continuas.

La evaluación se realizó con base en el Sistema de Evaluación del Desempeño de Campeche (SEDCAM) y los lineamientos generales emitidos para las evaluaciones de la ejecución de los programas presupuestarios y presupuestos de las dependencias y entidades del estado de Campeche. Asimismo, en apego y concordancia con el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2020 para los Programas y Fondos de Aportaciones Federales y otros programas estatales ejercidos por la Administración Pública del Estado de Campeche. En este contexto, la evaluación considero los términos de referencia para la evaluación de procesos emitidos por el CONEVAL; por lo cual, la descripción y análisis de los procesos se realizó tomando como base el “Modelo general de procesos”.

Sin otro particular, agradezco su atención y consideración, quedando a sus órdenes para cualquier aclaración al respecto y aprovecho la presente para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

**Iván Carmona Toloza,**  
CEO

Investigaciones Científicas y Tecnológicas.

C.c.p. Archivo.

## INDICE

<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>4</b>
<b>Objetivo general de la evaluación</b>	<b>6</b>
<b>Objetivos específicos de la evaluación</b>	<b>7</b>
<b>Metodología utilizada en la evaluación</b>	<b>7</b>
<b>Instrumentos de recolección de información</b>	<b>15</b>
<b>Descripción de las técnicas y modelos utilizados</b>	<b>10</b>
<b>Principales hallazgos de la evaluación</b>	<b>23</b>
<b>FODA</b>	<b>28</b>
<b>Propuesta de Acciones Susceptibles de Mejora (ASM)</b>	<b>32</b>
<b>del Programa presupuestal 074</b>	
<b>Conclusiones y recomendaciones de la evaluación</b>	<b>35</b>
<b>Anexos</b>	<b>41</b>

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La Promotora de Eventos Artísticos, Culturales y de Convenciones del Estado de Campeche en pleno uso de sus facultades administrativas y en concordancia específica al marco de la normatividad vigente del Programa Anual de Evaluación (PAE) y al formato de difusión de los resultados de las evaluaciones de los programas y fondos de aportaciones federales, así como de los programas presupuestarios y otros programas ejercidos por la administración pública del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, solicito realizar la evaluación anual de procesos del programa presupuestario “074 Promoción turística”.

En este contexto, el presente informe presenta una valoración objetiva del desempeño de los programas presupuestarios bajo los principios de verificación del grado de cumplimiento de lo procesos operativos de manera eficaz y eficiente y si contribuyen al mejoramiento de la gestion en la consecución de las metas y objetivos conforme a los objetivos del Programa presupuestario “074 Promoción Turística”.

En este contexto, evaluación se realizó con base en el Sistema de Evaluación del Desempeño de Campeche (SEDCAM) y los lineamientos generales emitidos para las evaluaciones de la ejecución de los programas presupuestarios y presupuestos de las dependencias y entidades del estado de Campeche. Para ello se realizó trabajo de análisis en gabinete de la información proporcionada por la institución del gobierno estatal responsable del programa; así como entrevistas a profundidad con todos y cada uno de los funcionarios de la Unidad Administrativa que son responsables directos de la ejecución, seguimiento y evaluación de la promoción y enlace del Pp 074.

Asímismo, en apego y concordancia con el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2020 para los Programas y Fondos de Aportaciones Federales y otros programas estatales ejercidos por la Administración Pública del Estado de Campeche, la

evaluación considero los terminos de referencia para la evaluación de procesos emitidos por el CONEVAL. Por lo cual, la descripción y análisis de los procesos se realizó tomando como base el “Modelo general de procesos”. Finalmente, la consultoría evaluadora solicitó información documental adicional, al considerarlo necesario para la conclusión de una evaluación objetivamente verificable.

A la luz de los resultados, la MIR está alineada al PED, así como al Programa Sectorial de Turismo (PST) y al POA 2020, por lo que podemos afirmar que los procesos que articulan la lógica de intervención es relevante, pertinente, eficiente y eficaz para la relación Fin–Propósito. Es importante destacar, que los funcionarios públicos responsables de la ejecución, evaluación y monitoreo de la MIR profesionales con un alto nivel de *expertis* en el manejo técnico-administrativo de la MIR.

Al finalizar la evaluación de procesos en el Programa presupuestario (Pp) “074 Promoción Turística” para conocer el logro de resultados sobre si éste lleva a cabo los procesos operativos de manera eficaz y eficiente y si contribuye al mejoramiento de la gestión, podemos concluir que el grado de cumplimiento de los procesos estratégicos de gestión del fin y propósito de la MIR, califican cómo “Total” en la escala establecida en la metodología; asimismo los demás procesos de los Componentes y las actividades, que conforman la lógica de intervención presentan un desempeño de Alto a Total cumplimiento, en acuerdo con los parámetros provistos.

Asimismo, el diseño de la MIR, tal cual fue pensada para esta etapa, ha contribuido de manera suficiente para alcanzar los componentes esperados, como se constata con el resultado de los indicadores de desempeño evaluados. Sin embargo, para el año 2020 el Pp 074, presenta grandes oportunidades de mejora a fin de que su propuesta de creación de valor, este vigente y sea competitiva en el segmento de la industria de eventos artísticos, culturales, de convenciones y turísticos a nivel local, regional, nacional e internacional.

**Objetivo general de la evaluación:**

Realizar un análisis sistemático mediante trabajo de campo de la gestión operativa del Programa presupuestario (Pp) “074 Promoción turística”, a fin de valorar si Pp lleva a cabo sus procesos operativos de promoción y difusión de manera eficaz y eficiente y si contribuyen al mejoramiento de la gestión.

En efecto, se llevó a cabo mediante el análisis detallado del trabajo administrativo para establecer la pertinencia, alcance y resultados con base a la gestión de los procesos del Pp. 074.

La evaluación se realizó con base en el Sistema de Evaluación del Desempeño de Campeche (SEDCAM) y los lineamientos generales emitidos para las evaluaciones de la ejecución de los programas presupuestarios y presupuestos de las dependencias y entidades del estado de Campeche. Asimismo, en apego y concordancia con el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2020 para los Programas y Fondos de Aportaciones Federales y otros programas estatales ejercidos por la Administración Pública del Estado de Campeche. En este contexto, la evaluación consideró los términos de referencia para la evaluación de procesos emitidos por el CONEVAL; por lo cual, la descripción y análisis de los procesos se realizó tomando como base el “Modelo general de procesos”.

**Objetivos específicos de la evaluación:**

- Describir la gestión operativa del Programa mediante sus procesos de promoción y enlace, en los distintos niveles de desagregación orgánica donde se lleva a cabo.
- Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del Programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión de este.
- Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del Programa.
- Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.

**Metodología utilizada en la evaluación**

La consultoría para llevar a cabo la evaluación se apoyó en el Sistema de Evaluación del Desempeño de Campeche (SEDCAM) y los lineamientos generales emitidos para las evaluaciones de la ejecución de los programas presupuestarios y presupuestos de las dependencias y entidades del estado de Campeche. Para ello se realizó trabajo de análisis en gabinete de la información proporcionada por la institución del gobierno estatal responsable del programa; así como entrevistas a profundidad con todos y cada uno de los funcionarios de la Unidad Administrativa que son responsables directos de la ejecución, seguimiento y evaluación de la promoción y enlace del Pp. 074.

Asimismo, en apego y concordancia con el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2020 para los Programas y Fondos de Aportaciones Federales y otros programas estatales ejercidos por la Administración Pública del Estado de Campeche, publicado en el Diario Oficial del Estado de Campeche el 28 de abril de 2020, la

evaluación considero los terminos de referencia para la evaluación de procesos emitidos por el CONEVAL. Por lo cual, la descripción y análisis de los procesos se realizó tomando como base el “Modelo general de procesos”.

La evaluación se llevó acabo a través de un análisis sistemático y lógico, a partir del “Modelo general de procesos”, así como del esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR), a través de los cuales se fortalecen los procesos de planeación, programación, operación y seguimiento de los programas y acciones de gobierno, así como el monitoreo y evaluación de sus resultados e impacto de las políticas públicas sobre la población.

En este contexto, se realizo la evaluación con base en la información proporcionada por la Unidad administrativa responsable del programa, así como información adicional que la instancia evaluadora consideró necesaria para justificar su análisis, lo que implica una nueva dinámica acorde con los esfuerzos que el gobierno del Estado de Campeche ha venido impulsando y realizando, como parte de la innovación gubernamental, a fin de fortalecer la relación eficaz y eficiente entre el proceso presupuestario y la gestión pública de los diferentes entes de la Administración Pública del Estado de Campeche.

Finalmente, la consultoría evaluadora solicitó información documental adicional, al considerarlo necesario para la conclusión de una evaluación objetivamente verificable.



### **Instrumentos de recolección de información:**

La información documental que se utilizó para la recolección de la información fue proporcionada por la dependencia responsable, a continuación se enuncian los documentos que se tomaron como fuentes de información objetivamente verificables.

1. Plan Estatal de Desarrollo 2015-2021.
2. Programa Sectorial de Turismo 2016-2021.
3. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
4. Programa Anual de Evaluación (PAE) 2020 para los Programas y Fondos de Aportaciones Federales y otros programas estatales ejercidos por la Administración Pública del Estado de Campeche.
5. Periódico oficial del Estado de Campeche. 28/04/2020.
6. Reglamento Interior de la Promotora de Eventos Artísticos, Culturales y de Convenciones del Gobierno del Estado de Campeche.
7. Matriz de Indicadores del Pp. "074 Promoción turística".
8. Programa Operativo Anual 2020 por Unidad Administrativa y Programa.
9. Fichas Técnicas de Indicadores.
10. Manual de Procedimientos de la Promotora de Eventos Artísticos y Culturales y de Convenciones Campeche Siglo XXI.
11. Evidencia del cumplimiento de los procesos.

Posteriormente, se realizaron entrevistas a profundidad a todos y cada uno de los funcionarios públicos responsables de la ejecución de la MIR. Asimismo, se realizó cuatro sesiones de *focus group* con los funcionarios encargados de ejecutar los procesos operativos de promoción y enlace del Pp. 074, a fin de contestar las 58 preguntas distribuidas en los 11 temas del modelo general de procesos.

En este contexto, se explica que por análisis de gabinete debe entenderse al conjunto de actividades que involucra el acopio, organización y valoración de la información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas y documentación pública.

### Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

La evaluación se llevó a cabo a través de un análisis sistemático y lógico, a partir del “Modelo general de procesos”, así como del esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR), a través de los cuales se fortalecen los procesos de planeación, programación, operación y seguimiento de los programas y acciones de gobierno, así como el monitoreo y evaluación de sus resultados e impacto de las políticas públicas sobre la población.

Asimismo, en apego y concordancia con el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2020 para los Programas y Fondos de Aportaciones Federales y otros programas estatales ejercidos por la Administración Pública del Estado de Campeche, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Campeche el 28 de abril de 2020; la evaluación consideró los términos de referencia para la evaluación de procesos emitidos por el CONEVAL. Por lo cual, la descripción y análisis de los procesos se realizó tomando como base el “Modelo general de procesos”, que a continuación se presenta:



La evaluación de procesos se dividió en 11 temas, atendiendo los procedimientos de promoción y enlace de acuerdo con la siguiente matriz:

Modelo general de procesos	Número de Secuencias	Proceso del programa identificado por el evaluador	Preguntas
Planeación	17	Elaboración de anteproyecto POA para gasto corriente	7
	19	Elaboración de anteproyecto POA para ingresos propios	
Difusión	17	Promoción PROEVENTOS	5
Solicitud de servicios	10	Asesoría Técnica	
Selección de beneficiarios	21	Solicitar Reservación	8
Producción de bienes y servicios	6	Ingreso de alimentos y bebidas	7
Distribución de bienes y servicios	13	Visitas de Inspección	7
Entrega de servicios	12	Visitas de familiarización	7
Seguimiento a clientes	13	Servicio postventa	6
Satisfacción de usuarios			5
Evaluación y monitoreo			6
<b>Procesos identificados por el evaluador que no coinciden con el Modelo general de Procesos</b>			
Planeación de la promoción de PROEVENTOS en las redes sociales	20	Planeación estratégica de marketing	
Marketing en redes sociales	10	Publicación Facebook Publicación Instagram	
Satisfacción de clientes	13	Monitoreo y evaluación a la satisfacción del cliente	
<b>TOTAL</b>			<b>58</b>

La evaluación se llevó acabo a través de un análisis sistemático y lógico, a partir del “Modelo general de procesos”, así como del esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR), a través de los cuales se fortalecen los procesos de planeación, programación, operación y seguimiento de los programas y acciones de gobierno, así como el monitoreo y evaluación de sus resultados e impacto de las políticas públicas sobre la población.

En este contexto, se realizó la evaluación con base en la información proporcionada por la Unidad administrativa responsable del programa, así como información adicional que la instancia evaluadora consideró necesaria para justificar su análisis, lo que implica una nueva dinámica acorde con los esfuerzos que el gobierno del Estado de Campeche ha venido impulsando y realizando, como parte de la innovación gubernamental, a fin de fortalecer la relación eficaz y eficiente entre el proceso presupuestario y la gestión pública de los diferentes entes de la Administración Pública del Estado de Campeche.

Posteriormente, se realizaron entrevistas a profundidad a todos y cada uno de los funcionarios públicos responsables de la ejecución de la MIR. Asimismo, se realizó cuatro sesiones de *focus group* con los funcionarios encargados de ejecutar los procesos operativos de promoción y enlace del Pp. 074, a fin de contestar las 58 preguntas distribuidas en los 11 temas del modelo general de procesos.

En este contexto, se explica que por análisis de gabinete debe entenderse al conjunto de actividades que involucra el acopio, organización y valoración de la información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas y documentación pública.

La información obtenida fue analizada de acuerdo con los siguientes criterios de evaluación:

Para las preguntas que deben responderse de manera binaria (SÍ/NO), se debe considerar lo siguiente:

- Cuando el proceso del programa no cuente con documentos ni evidencias para dar respuesta a la pregunta se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.
- Si el proceso del programa cuenta con información para responder la

pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí”, se procede a precisar uno de seis niveles de respuesta, considerando los criterios establecidos en cada nivel.

- Se podrá responder “No aplica” a alguna(s) pregunta(s), sólo cuando las particularidades del proceso evaluado no permitan responder a la misma. De presentarse el caso, se deben explicar las causas y los motivos de por qué “No aplica” en el espacio para la respuesta.

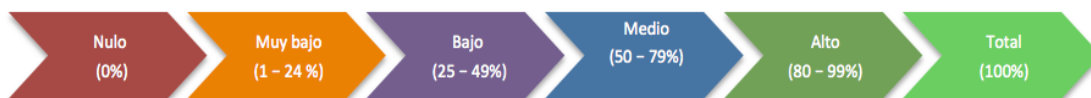
La información obtenida fue analizada de acuerdo con los siguientes criterios de evaluación:

- I. Descripción detallada de las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.
- II. Determinar los límites del proceso y su articulación con otros.
- III. Insumos y recursos: determinar si los insumos y los recursos disponibles son suficientes y adecuados para el funcionamiento del proceso.
  - a. Tiempo: ¿el tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado?
  - b. Personal: ¿el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones?
  - c. Recursos financieros: ¿los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?
  - d. Infraestructura: ¿se cuenta con la infraestructura o capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso?
- IV. Productos: ¿los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso subsecuente?
- V. Sistemas de información: ¿Los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los ejecutores
- VI. Coordinación: ¿la coordinación entre los actores, órdenes de gobierno o dependencias involucradas es adecuada para la implementación del proceso?
- VII. Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla.

- VIII. Evaluar la consistencia del proceso en relación con la eficiencia en la producción del resultado final.
- IX. Identificar las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.
- X. La existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	RANGO DE PORCENTAJE (%)	CRITERIOS
NA	----	No aplica
Nulo	0	El criterio no cumple con ninguna de las especificaciones
Muy bajo	1-24	El criterio cumple con una de las especificaciones
Bajo	25-49	El criterio cumple con dos de las especificaciones.
Medio	50-79	El criterio cumple con tres de las especificaciones.
Alto	80-99	El criterio cumple cuatro o cinco de las especificaciones
Total	100	El criterio cumple con todas las especificaciones

**ESCALA DE CALIFICACIÓN**



## **Instrumentos de Recolección de Información de la Evaluación de Procesos del Programa presupuestal 074**

Para obtener la información Cualitativa de la evaluación de procesos se utilizó la Guía de entrevista diseñada por CONEVAL (2013)

### Temática

Con base en la metodología de la Evaluación, se explorarán los siguientes procesos del Programa presupuestal 074:

- 1.- Procesos de planeación;
- 2.- Procesos difusión;
- 3.- Procesos de selección de beneficiarios;
- 4.- Producción de bienes y servicios;
- 5.- Distribución de bienes y servicios;
- 6.- Entrega de servicios;
- 7.- Seguimiento a clientes;
- 8.- Satisfacción de Usuarios;
- 9.- Evaluación y monitoreo;
- 10.- Planeación de la promoción en las redes sociales;
- 11.-Publicación de marketing en redes sociales;
- 12.- Satisfacción de clientes

### *Actores a quienes se aplicó la entrevista*

Se contempla aplicar entrevistas semiestructuradas a los siguientes actores, quienes pueden brindar información importante sobre la operación de los procesos críticos del Programa presupuestal 074 Promoción Turística:

- 1.- Dirección General;
- 2.- Subdirección de Promoción y Enlace;
- 3.- Jefe de Departamento de Promoción;
- 4.- Jefe de Departamento de Enlace;
- 5.- Jefe de Departamento de Informática;
- 5.- Coordinación Administrativa.

La aplicación de la entrevista a los actores se desarrolló según su participación en los procesos, con base a la siguiente tabla:

Proceso	Actores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	X	X							
2a	X		X						
2b	X		X	X					
3a	X				X	X			
3b	X				X		X		
3c	X				X			X	
3d	X				X				X

*Guía de entrevista para personal de la Promotora que opera el Programa 074 Promoción Turística 2020.*

Introducción: Esta entrevista tiene el objetivo de conocer los problemas o limitantes, tanto de corte normativo como operativo, que usted ha identificado al poner en práctica algunos de los procesos operativos del Programa presupuestal 074 Promoción Turística 2020 que se consideran críticos por su relevancia en el cumplimiento de los objetivos.

También se propone identificar aquellas fortalezas y buenas prácticas que optimizan la gestión del Programa de acuerdo con la guía de entrevista diseñada por el CONEVAL (2013).



DATOS DEL ENTREVISTADO (CONFIDENCIAL)	
Nombre:	
Puesto:	
Antigüedad en el puesto:	
Antigüedad en la dependencia:	

### **Planeación (planeación estratégica, programación y presupuesto)**

Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.

- 1.- ¿La planeación estratégica es el resultado de un ejercicio institucionalizado que involucra a los actores clave de la gestión del programa?
- 2.- ¿Qué departamentos participan en este proceso?
- 3.- ¿Existe un documento resultado de la planeación estratégica? ¿Es claro, difundido y accesible? ¿En qué medida es utilizado para guiar la operación del programa?
- 4.- ¿La planeación está vinculada con el cumplimiento de los componentes del programa?
- 5.- ¿La planeación establece indicadores para medir los avances en las metas establecidas? ¿Las metas son factibles, pero están orientadas a impulsar el desempeño?
- 6.- ¿Cuáles son los principales cuellos de botella?
- 7.- ¿Cuáles son las buenas prácticas de este proceso?

### **Difusión del programa**

Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.

8.- ¿La estrategia de difusión es adecuada para llegar a la población objetivo del programa?

9.- ¿Qué departamentos participan en este proceso?

10.- ¿Los medios utilizados, el lenguaje y el contenido de los mensajes son pertinentes? Deberá considerarse si también se transmiten en las lenguas indígenas de cada región donde opera el programa.

11.- ¿Cuáles son los principales cuellos de botella?

12.- ¿Cuáles son las buenas prácticas de este proceso?

### **Solicitud de servicios**

Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan tanto los operadores del programa como los posibles beneficiarios con el objetivo de solicitar los servicios del programa y registrar y/o sistematizar la información de dichas solicitudes.

13.- ¿Existe un proceso claro, imparcial y explícito por medio del cual se presta el servicio?

14.- ¿Qué departamentos participan en este proceso?

15.- ¿Los requisitos para solicitar el servicio se presentan de manera clara y completa?

16.- ¿Los puntos de recepción de solicitudes son accesibles y suficientes?

17.- ¿Existen mecanismos estandarizados para recibir y revisar la documentación entregada, así como registrar y dar trámite a las solicitudes?, ¿son adecuados estos mecanismos?

18.- En caso de programas que apoyen la realización de proyectos, ¿se brinda asesoría para la presentación de los proyectos?, de ser así, ¿es pertinente esta asesoría?

19.- ¿Cuáles son los principales cuellos de botella?

20.- ¿Cuáles son las buenas prácticas de este proceso?

### **Selección de beneficiarios**

Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón o listado de beneficiarios actualizado y validado.

21.- ¿Existe una metodología o método para la selección de beneficiarios y/o proyectos? ¿La metodología utilizada cuenta con criterios de selección y elegibilidad claros, estandarizados y sistematizados?

22.- ¿Qué departamentos participan en este proceso?

23.- ¿La selección de beneficiarios es un proceso transparente e imparcial? ¿El resultado de la selección es público?

24.- ¿Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios)? ¿Qué información integra dicho padrón?

25.- ¿Existen mecanismos para validar y actualizar el padrón de beneficiarios?, ¿estos mecanismos son pertinentes?

26.- ¿Cuáles son los principales cuellos de botella?

27.- ¿Cuáles son las buenas prácticas de este proceso?

### **Producción de bienes y/o servicios**

Mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.

28.- ¿Se cuenta con los insumos suficientes para prestar los servicios? 29.- ¿Qué departamentos participan en este proceso?

30.- ¿El programa tiene mecanismos para estimar la demanda de servicios?, ¿es adecuado este mecanismo?

31.- ¿Existen mecanismos de control de calidad de los servicios otorgados?

¿Estos mecanismos son pertinentes?

32.- Los tipos de apoyo que entrega el programa, ¿están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras?

33.- ¿Cuáles son los principales cuellos de botella?

34.- ¿Cuáles son las buenas prácticas de este proceso?

### **Distribución de apoyos**

Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).

35.- ¿Los servicios se proporcionan completos y en tiempo?

36.- ¿Qué departamentos participan en este proceso?

37.- ¿Existen especificaciones (programas o planes de trabajo) sobre la forma en que se debe prestar el servicio para asegurar su adecuado otorgamiento?, ¿son adecuadas estas especificaciones, respecto a normas o lineamientos existentes? 38.- ¿La logística de prestación de servicio se actualiza? ¿existe un periodo para dicha actualización? ¿En el diseño y actualización de la logística se toman en cuenta los factores geográficos y climatológicos en cada municipio donde opera el programa?

39.- ¿Cuáles son los principales cuellos de botella?

40.- ¿Cuáles son las buenas prácticas de este proceso?

### **Entrega de servicios**

Mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados solicitan o reciben los diferentes servicios.

41.- ¿El programa cuenta con los mecanismos para verificar que los servicios

que proporcionen de acuerdo con lo establecido en la normatividad específica y lleguen a la población que debe ser beneficiada?, ¿estos mecanismos son adecuados?

42.- ¿Qué departamentos participan en este proceso?

43.- ¿Los puntos de entrega de los servicios son cercanos a los beneficiarios y de fácil acceso? ¿Se considera que son suficientes? ¿por qué?

44.- ¿Existe, de manera sistematizada, un documento que dé cuenta de los resultados de supervisión y proporción de servicios?, ¿este documento es adecuado?, ¿los resultados se utilizan para implementar mejoras en la operación del programa?

45.- ¿Existen procedimientos estandarizados que verifiquen el cumplimiento de la corresponsabilidad u obligatoriedad por parte de los beneficiarios?

46.- ¿Cuáles son los principales cuellos de botella?

47.- ¿Cuáles son las buenas prácticas de este proceso?

### ***Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de servicios***

Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los servicios entregados a la población objetivo son utilizados y funcionan de acuerdo con el objetivo planteado.

48.- ¿El programa tiene mecanismos para verificar el procedimiento de seguimiento a los beneficiarios que permitan identificar si los servicios son utilizados de acuerdo con lo establecido? ¿Cómo se implementa el mecanismo?,  
¿es adecuado?

49.- ¿Qué departamentos participan en este proceso?

50.- ¿Existen procedimientos estandarizados que verifiquen el cumplimiento de la corresponsabilidad u obligatoriedad por parte del beneficiario?

51.- ¿El programa tiene mecanismos para identificar si se cumple el Propósito?  
¿Son suficientes y pertinentes?

52.- ¿Cuáles son los principales cuellos de botella?

53.- ¿Cuáles son las buenas prácticas de este proceso?

**Satisfacción del usuario**

54.- ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción del beneficiario respecto de los servicios que ofrece el programa?, ¿son adecuados estos mecanismos?

55.- ¿Qué departamentos participan en este proceso?

56.- ¿Existe evidencia para afirmar que las quejas y sugerencias que brindan los beneficiarios son utilizadas para la mejora continua del programa?

57.- ¿Cuáles son los principales cuellos de botella?

58.- ¿Cuáles son las buenas prácticas de este proceso?

# **PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN**

En las siguientes tablas se describen los hallazgos más relevantes de la evaluación:

Los hallazgos más relevantes de la evaluación son los siguientes:

- Es imperativo destacar que la presente evaluación se realizó en medio de un contexto atípico causado por la pandemia del síndrome respiratorio agudo severo por el Coronavirus 2, SARS-CoV-2, causante de la enfermedad COVID-19.
- Las restricciones impuestas por las autoridades sanitarias del gobierno federal y estatal obligaron al cierre total de las actividades productivas, laborales, económicas, culturales, sociales, deportivas y de recreación públicas y privadas.
- Estas medidas de cierre por la cuarentena obligada por la virulencia tan violenta y agresiva del Coronavirus 2 obligó al Gobierno Estatal a cerrar sus actividades laborales y administrativas, lo que significó un fuerte impacto económico negativo en las actividades productivas de PROEVENTOS, reduciendo al 100 % la prestación de sus servicios a sus clientes regulares y/o nuevos clientes, hasta la conclusión de la presente evaluación.
- Sin embargo, PROEVENTOS cuenta con un manual de procedimientos autorizado por la SAIG, el cuál cumple en su generalidad con los lineamientos para la elaboración del Manual de Procedimientos emitidos por la SAIG.
- El manual de procedimientos de PROEVENTOS cumple con su objetivo institucional, porque describe en su conjunto de forma lógica, sistemática y detallada las actividades de todas las áreas que conforman al organismo de acuerdo con sus atribuciones para la ejecución eficiente de las mismas, señalando generalmente quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse.
- En este contexto PROEVENTOS cumple con la obligatoriedad en aplicar los lineamientos y procedimientos, alineados a su estructura orgánica vigente con el manual de organización e inventario de procedimientos.



- Los principales problemas detectados en la operación del programa presupuestal es el presupuesto reducido para la operación, mantenimiento y renovación del Centro de Convenciones a fin de ser más competitivo en el mercado local, regional y nacional.
- Asimismo, derivado del escenario nacional confuso por la pandemia del COVID-19 se identificó una carencia en la falta de análisis estratégico para evaluar la conveniencia y pertinencia de replantear las estrategias de operación para la difusión y promoción de los servicios que ofrece PROEVENTOS a sus clientes y al mercado en su globalidad.
- Sin embargo, la implementación de nuevas actividades para la difusión y promoción en redes sociales, como Facebook, Instagram y Twitter significa una innovación disruptiva como herramienta preponderante en el gobierno electrónico del Estado de Campeche.
- La planeación estratégica para diseñar una campaña de posicionamiento que contribuya a reposicionar a PROEVENTOS en el mercado local, regional y nacional deberá ser una prioridad en el POA 2021.
- El Manual de Organización de la dependencia deberá actualizarse con la integración de las nuevas actividades de promoción en redes sociales, como Facebook, Instagram y Twitter.
- La evaluación de procesos se dividió en 11 temas atendiendo los requerimientos de los procedimientos de promoción y enlace de acuerdo con el Modelo General de Procesos.
- A partir de los criterios que se utilizaron para evaluar los procesos de planeación, difusión, solicitud de servicios, selección de beneficiarios/clientes, producción de bienes y servicios, distribución de bienes y servicios, entrega de servicios, seguimiento a clientes, satisfacción de usuarios, evaluación y monitoreo y otros procesos identificados por el evaluador, se destaca que los 11 procesos evaluados alcanzaron calificación de cumplimiento alto.

Fin	Descripción detallada	Límites y articulación	Insumos y recursos	Productos	Sistemas de información	Coordinación	Pertinencia	Consistencia	Importancia estratégica	Satisfacción del cliente	Porcentaje de cumplimiento	Cumplimiento de criterios	Puntaje obtenido	Significado	Promedio por tipo	Significado: Cumplimiento
	100	100	100	100	100	100	90	90	90	100	97%	Alto	5	Alto	97	Alto
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100%	Alto	5	Alto	100	Alto
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100%	Alto	5	Alto	100	Alto
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100%	Alto	5	Alto	100	Alto
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100%	Alto	5	Alto	100	Alto
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100%	Alto	5	Alto	100	Alto
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100%	Alto	5	Alto	100	Alto
	90	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99%	Alto	5	Alto	100	Alto
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100%	Alto	5	Alto	100	Alto
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100%	Alto	5	Alto	100	Alto
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100%	Alto	5	Alto	100	Alto

- Asimismo, se identificaron cuatro nuevos procesos ligados a la promoción y difusión de los recintos que administra PROEVENTOS, estos son los componentes C954.A3500, C954.A3501, C954.A3531 que integraron recién a la MIR del Pp 74 y el proceso creativo para de planeación de la estrategia de *branding* a bajo costo en las redes sociales.
- En este contexto es importante señalar al respecto que éstos tres componentes contribuyen a fortalecer y robustecer la fidelidad de los clientes de PROEVENTOS.
- Las buenas practicas identificadas en la operatividad del Pp 074. La evaluación identifico iniciativas innovadoras, fuera de lo normado para la ejecución de los procesos, los cuales son susceptibles de que sean replicables, debido a su pertinencia para fortalecer la capacidad operativa del Pp, así como de contribuir a la sostenibilidad de los resultados alcanzados.
- Los cuellos de botellas que se forman en PROEVENTOS se deben a un presupuesto limitado para realizar campañas de marketing a nivel nacional. Sin embargo, el personal de promoción se ha diversificado para encontrar una solución creativa a través de realizar la promoción a bajo costo en redes sociales.
- En ocasiones el recurso no se recibe de manera oportuna, lo que ocasiona un atraso en la ejecución del presupuesto, en consecuencia, se afecta también el pago de los proveedores.

# FODA

Los principales hallazgos de la evaluación se presentan con el análisis FODA, por lo que a continuación se destacan las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del Programa presupuetal 074:

#### Fortalezas:

- Los funcionarios públicos responsables de la ejecución, evaluación y monitoreo de la Promoción son todos, en lo individual y en conjunto, personas con un alto nivel de compromiso en el manejo técnico-administrativo de la promoción de la Promotora.
- PROEVENTOS es un organismo gubernamental innovador y disruptivo en sus procesos de gobierno electrónico al incluir herramientas electrónicas para la promoción y difusión de sus servicios entre sus audiencias.
- La estrategia de posicionamiento estratégico a través de aumentar la presencia en redes sociales ha contribuido a fortalecer el *branding* del Centro de Convenciones aun con las medidas restrictivas de movilidad impuestas por la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19.
- Demuestran un sentido de trabajo en equipo, así como un alto grado de involucramiento y sentido de responsabilidad para acometer con rigor en la consecución de los resultados esperados.
- El equipo de promoción y enlace cuenta con un alto *expertis* para alcanzar los resultados esperados.
- El liderazgo de PROEVENTOS es inspirador y orientado a la consecución de resultados.

#### Oportunidades:

- Iniciar un verdadero ejercicio de planeación estratégica que consolide a la PROEVENTOS con una ventaja competitiva única en el mercado de la nueva normalidad.
- Actualizar la Visión y Misión ante los escenarios de la nueva realidad derivada

de la pandemia de COVID-19.

- Robustecer una estrategia de marketing digital en redes sociales que se ajuste a la nueva normalidad causada por la pandemia del SARS-CoV-2 (COVID-19).
- Capacitar en marketing digital a los funcionarios públicos encargados de llevar a cabo la promoción y enlace de la Promotora, a fin de implementar servicios gubernamentales innovadores y disruptivos.
- Modernizar el equipo de tecnologías de la información con que cuenta PROEVENTOS.
- Apoyar programas de capacitación en las tecnologías de la información.
- Tener una interlocución activa con los secretarios de estado, a fin de consolidar la relación estratégica para posicionar a la PROEVENTOS como el lugar exclusivo para realizar eventos de gobierno en cuanto la contingencia sanitaria así lo permita.
- Entender el futuro del negocio y las tendencias de los clientes consumidores de eventos en la nueva realidad.
- Entender y anticiparse a la nueva demanda de servicios por parte del consumidor con la evolución disruptiva de una propuesta de valor innovadora y atractiva en la industria.
- 

Debilidades:

- Falta de análisis y entendimiento del impacto económico y financiero causado por la pandemia de COVID-19 en la industria en que esta PROEVENTOS.
- Un débil e incipiente análisis estratégico de promoción y penetración en el mercado local y regional ante el escenario la nueva normalidad post pandemia del COVID-19.
- Un entorno económico restringido y desfavorable por la caída y desaceleración de la demanda externa y un menor dinamismo interno de la demanda interna.
- Presión administrativa con la reducción en un 20% de su presupuesto anual.

- Infraestructura física con necesidad de cambio, renovación y modernización.
- Un presupuesto reducido por las restricciones y recortes presupuestales.

Amenazas:

- Una serie de fuerzas macro están transformando radicalmente los mercados locales, regionales, naciones e internacionales y las tendencias de consumo son inciertas en este segmento de la industria de eventos.
- Cambios tecnológicos, sociales, generacionales, regulatorios, económicos, entre otros están alterando profundamente el entorno económico nacional, así como el de los negocios y como consecuencia de ello la demanda del consumidor en lo local, regional y nacional.
- La pandemia COVID-19 dejará una profunda marca en todas las industrias (servicios, consumo, eventos, financieras y demás), pero la percibirán de formas diversas y en diferentes intensidades.
- Un compromiso técnico-institucional deficiente por parte de Finanzas, para reorganizar de manera sistemática y lógica la presentación de la MIR, a fin de mantener una estructura metodológica clara que contribuya a la interiorización, así como a un manejo lógico y fácil por parte de los funcionarios responsables de su ejecución y monitoreo.
- Problemas macroeconómicos de la Nación que están reduciendo los recursos financieros destinados a programas de fortalecimiento en infraestructura.

# **Propuesta de Acciones Susceptibles de Mejora (ASM) del Programa presupuestal 074.**



En este orden de ideas, a continuación se presentan las siguientes Acciones Susceptible de Mejora (ASM), como recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1: Se recomienda ampliamente que el próximo año se programe realizar Evaluación de Diseño. Como una respuesta preponderantemente necesaria en el contexto que la nueva realidad presentará en los próximos tres años y con el espíritu de contribuir a que PROEVENTOS cumpla con eficiencia y eficacia los objetivos estratégicos para lo cual fue creada.

2: Suspender para el próximo ciclo presupuestal la reducción del 20% que la Secretaría de Finanzas viene aplicando al presupuesto asignado a la Promotora de Eventos. Esta medida precautoria estratégica está justificada porque el tamaño de la industria de eventos artísticos, culturales, de convenciones y turísticos ha crecido; lo que representa un cambio importante en el comportamiento del mercado. Este contexto ha significado el aumento de más jugadores que compiten agresivamente por el mercado y los clientes.

3: Se recomienda integrar los cuatro procesos identificados al Manual de Organización y al Manual de Procedimientos de la Promotora de Eventos. Estos procesos son los componentes C954.A3500, C954.A3501, C954.A3531 y el proceso creativo para de planeación de la estrategia de branding a bajo costo en las redes sociales.

4: Realizar un nuevo ejercicio de identificación y planificación de estrategias disruptivas que contribuyan a proveer una vigorosa visión organizacional que responda a detectar las nuevas demandas del mañana que el mercado -en el contexto de una nueva realidad- de eventos culturales, artísticos y recreativos necesitará consumir, en la cual se logre anticipar a las tendencias que configurarán las nuevas realidades.

5: Se recomienda establecer un ecosistema de análisis de tendencias, seguimiento

y activación del proceso creativo por parte de la Subdirección de Promoción y Enlace a fin de entender las fuerzas macro que están transformando radicalmente nuestros mercados e industria de eventos.

6: Se recomienda para este ejercicio de planeación estratégica que el propósito sea identificar los cambios tecnológicos, sociales, generacionales, regulatorios, económicos, políticos, ambientales, entre otros, que están alterando profundamente el entorno de los negocios y como consecuencia de ello la demanda del consumidor en lo local, regional y nacional.

Este entendimiento permitirá construir una nueva estrategia de penetración al mercado local, regional, nacional e internacional, de manera clara, específica y objetiva.

7: Se recomienda capacitación en marketing y *branding* digital al equipo de la Subdirección de Promoción y Enlace para fortalecer las competencias digitales y estar a la altura del desafío que nos dejará la pandemia causada por el COVID-19.

**CONCLUSIONES**

**Y**

**RECOMENDACIONES DE LA  
EVALUACIÓN**

Una vez finalizada la evaluación de procesos del Programa presupuestario (Pp) “074 Promoción Turística” para

valorar si lleva a cabo sus procesos operativos de promoción y difusión de manera eficaz y eficiente, podemos concluir lo siguiente:

La evaluación se realizó con base a un análisis sistemático y lógico, a partir del “Modelo general de procesos”, así como del esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR), a través de los cuales podemos afirmar que el Pp 074 sí presenta un alto nivel de cumplimiento de criterios que fortalecen los procesos de planeación, programación, operación y seguimiento de los componentes y acciones de PROEVENTOS, así como el monitoreo y evaluación de sus resultados e impacto en la importancia estratégica y satisfacción del cliente, por lo que podemos afirmar que la pertinencia, alcance y resultados de la gestión de los procesos del Programa presupuestario sí cumple con un nivel alto su propósito y sí contribuye al mejoramiento de la gestión, por ende a la producción de valor público en beneficio de las políticas públicas para la promoción turística.

En el grado de cumplimiento de los procesos estratégicos de gestión del fin y propósito de la MIR, podemos afirmar que éstos califican cómo “Total” en la escala establecida en la metodología; asimismo los demás procedimientos de los componentes y las actividades, que conforman la lógica de intervención presentan un desempeño de Alto a Total cumplimiento, en acuerdo con los parámetros provistos.

En efecto, los procesos operativos que contribuyen a la promoción y difusión de los objetivos estratégicos de la MIR están alineada al PED, así como al PST y al POA 2019, por lo que afirmamos que la lógica de intervención es relevante, pertinente, eficiente y eficaz para la vinculación Fin – Propósito.

Asimismo, la articulación de los procesos entre Componentes y Actividades es de una total calidad administrativa y viabilidad operativa, por lo que logran en su accionar hacer de manera efectiva que el conjunto de los resultados esperados en la ejecución de lo planificado se ha alcanzado. Por esta razón los procesos evaluados e identificados del Programa presupuestario “074 Promoción Turística” obtuvieron una evaluación aprobatoria (100%).

En efecto, el diseño de la MIR, tal cual fue planificada para el 2020, hasta la fecha de la presente evaluación y a pesar del cierre de actividades por el SARS-CoV-2, ha contribuido para alcanzar los resultados esperados de los componentes estratégicos, como se constata con el resultado de los procesos de desempeño evaluados.

Sin embargo, para el año 2021 el Pp 074, enfrentará grandes desafíos derivados de la crisis sanitaria del SARS-CoV-2 que azota y asola al país; devastando la economía nacional y amenazando la salud de los mexicanos.

Por otro lado, a la luz del impacto económico que la pandemia esta causando negativamente podemos afirmar como un acierto que PROEVENTOS se anticipara con su estrategia de *branding* a bajo costo, con ello se constituyó como un pionero en la administración pública estatal, realizada a través de las redes sociales Facebook e Instagram.

Por lo anterior, se recomienda capacitación en marketing y *branding* digital al equipo de la Subdirección de Promoción y Enlace para fortalecer las competencias digitales y estar a la altura del desafío que nos dejará la pandemia.

También es un acierto el haber incorporado el indicador para comprender la satisfacción de los clientes de PROEVENTOS, porque éste es un gran *insights* para

fortalecer la fidelidad de los clientes con la Promotora.

Por lo anterior, se recomienda integrar los cuatro procesos identificados al Manual de Organización y al Manual de Procedimientos de la Promotora de Eventos.

En este contexto, una vez superada la pandemia de COVID-19, consideramos que la nueva normalidad presenta importantes oportunidades de mejora a fin de que la propuesta de creación de valor, este vigente y sea competitiva en el segmento de la industria de eventos artísticos, culturales, de convenciones y turísticos a nivel local, regional, nacional e internacional.

En este orden de ideas, se recomienda realizar un nuevo ejercicio de identificación y planificación de estrategias disruptivas que contribuyan a proveer una vigorosa visión organizacional que responda a detectar las nuevas demandas del mañana que el mercado -en el contexto de una nueva realidad- de eventos culturales, artísticos y recreativos necesitará consumir, en la cual se logre anticipar a las tendencias que configurarán las nuevas realidades.

Derivado de lo anterior, se recomienda establecer un ecosistema de análisis de tendencias, seguimiento y activación del proceso creativo por parte de la Subdirección de Promoción y Enlace a fin de entender las fuerzas macro que están transformando radicalmente nuestros mercados e industria de eventos.

Un propósito que se recomienda para este ejercicio de planeación estratégica es identificar los cambios tecnológicos, sociales, generacionales, regulatorios, económicos, políticos, ambientales, entre otros, que están alterando profundamente el entorno de los negocios y como consecuencia de ello la demanda del consumidor en lo local, regional y nacional.

Es así como se recomienda, por un lado, un rediseño de la MIR para incorporar una estrategia que responda a la profunda marca que la pandemia dejará en todas las

industrias (servicios, consumo, financieras y demás), pero que se percibirán de formas diversas y en diferentes intensidades según la industria.

Finalmente, en el contexto que la nueva realidad presentará en los próximos tres años y con el espíritu de contribuir a que PROEVENTOS cumpla con eficiencia y eficacia los objetivos estratégicos para lo cual fue creada, se recomienda ampliamente que el próximo año se programe realizar Evaluación de Diseño.

Estas iniciativas estratégicas tienen el objetivo de contribuir a que el Programa presupuestario 074 identifique correctamente los problemas y necesidades prioritarias del escenario que nos dejará la pandemia en un futuro a corto plazo y con esta iniciativa anticiparse con un nuevo diseño de su MIR a fin de que cumpla con los objetivos estratégicos establecidos en Plan Estatal de Desarrollo.

# **ANEXOS**



15. Norma para establecer el formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas.

## **Anexo 1**

**Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones de los Programas y Fondos de Aportaciones Federales, así como de los Programas Presupuestarios y otros Programas Ejercidos por la Administración Pública del Estado de Campeche**



## **Anexo 2**

### **Descripción del Procedimiento**



## 1. Descripción del Procedimiento:

### 1) Planeación para la creación de contenidos promocionales en redes sociales

	Promotora de Eventos Artísticos, Culturales y de Convenicones Campeche XXI					
	Código	Nombre del procedimiento	Versión	Fecha elaboración	No. Pág. del Proceso	
	MP-00-01	Planeación para la creación de contenidos promocionales en redes sociales	001	23/Jun/ 2020	1 de 2	

UNIDAD, ÁREA O PUESTO	No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	FORMATOS O DOCUMENTOS
Subdirección de Promoción y Enlace	1	Envía por correo electrónico la convocatoria para reunión de planeación y creación de contenidos para redes sociales.	DIGITAL
	2	Sube contenido a la cuenta de PROMOTORA en Twitter.	DIGITAL
	3	Envía contenido al Departamento de Promoción para publicar en Facebook.	DIGITAL
Departamento de Promoción	4	Recibe convocatoria.	DIGITAL
		Confirma asistencia.	DIGITAL
		Asiste a reunión.	
Departamento de Enlace	5	Recibe convocatoria.	DIGITAL
		Confirma asistencia.	DIGITAL
		Asiste a reunión.	DIGITAL
Departamento de Informática	6	Recibe convocatoria.	DIGITAL
		Confirma asistencia.	DIGITAL
		Asiste a reunión.	DIGITAL
Subdirección de Promoción y Enlace	7	Toma de decisión de las mejores propuestas realizadas en la reunión para la promoción.	DIGITAL
Subdirección de Promoción y Enlace	8	Elabora documento con propuesta.	DIGITAL
Departamento de Promoción	9	Elabora documento con propuesta.	DIGITAL
	10	Envía propuesta final elaborada	DIGITAL
Subdirección de Promoción y Enlace	11	Recibe propuestas y revisa para su aprobación	DIGITAL
Subdirección de Promoción y Enlace	12	Envía propuesta final para su revisión y aprobación de la Dirección General.	DIGITAL
Dirección General	13	Recibe propuesta para revisar y enviar modificaciones	DIGITAL
	14	Revisar y enviar modificaciones para su publicación	DIGITAL

Subdirección de Promoción y Enlace	15	Recibe y elabora modificaciones	DIGITAL
	16	Envía documento final para su aprobación	DIGITAL
Dirección General	17	Recibe, revisa y autoriza el documento	DIGITAL
	18	Envía el documento final	DIGITAL
Subdirección de Promoción y Enlace	19	Recibe documento final autorizado para su publicación y promoción.	DIGITAL
		FIN	

## 2) Límites del proceso y su articulación con otros

El proceso tiene un enlace directo de inicio a través de la Subdirección de Promoción y Enlace. Ya que éste se vincula con el resultado del proceso de Planeación y creación de contenidos promocionales para la redes sociales.

Asimismo, se articula con los departamentos de Promoción, Enlace, Informática, Asistente de Dirección y Dirección General para su difusión.

## 3) Insumos y recursos

a.) Tiempo. El tiempo en que se realiza el proceso es adecuado y acorde a lo planificado.

b.) Personal. El personal que participa en este procedimiento es suficiente, tiene el perfil adecuado, cuenta con la capacitación adecuada. Sin embargo, debe de consolidarse con una capacitación constante que contribuya a robustecer la estratégica promoción en redes sociales.

c.) Recursos financieros. Sí cuenta con los recursos financieros suficientes para la operación del proceso. Esta iniciativa de promoción en redes sociales se tomó precisamente por la escasez de recursos que sufre la PROMOTORA ante la reducción de su presupuesto por parte de la Secretaría de Finanzas.

d.) Infraestructura. Sí se cuenta con la infraestructura y capacidad instalada para ejecutar el proceso subsecuente.

## 4) Productos. Los productos obtenidos de este proceso sí sirven de insumos para

---

ejecutar otros procesos subsecuentes de promoción e impacto con la audiencia de la PROMOTORA.

- 5) Sistemas de información. Sí, actualmente los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para la ejecución
- 6) Coordinación. Sí existe un alto grado de coordinación entre los diferentes actores involucrados para la adecuada implementación del proceso.
- 7) Pertinencia del proceso. Las actividades identificadas en el proceso son importantes e indispensables y al mismo tiempo son el elemento dinámico de la operación que evoluciona a lo largo de la ejecución.
- 8) Importancia estratégica del proceso.

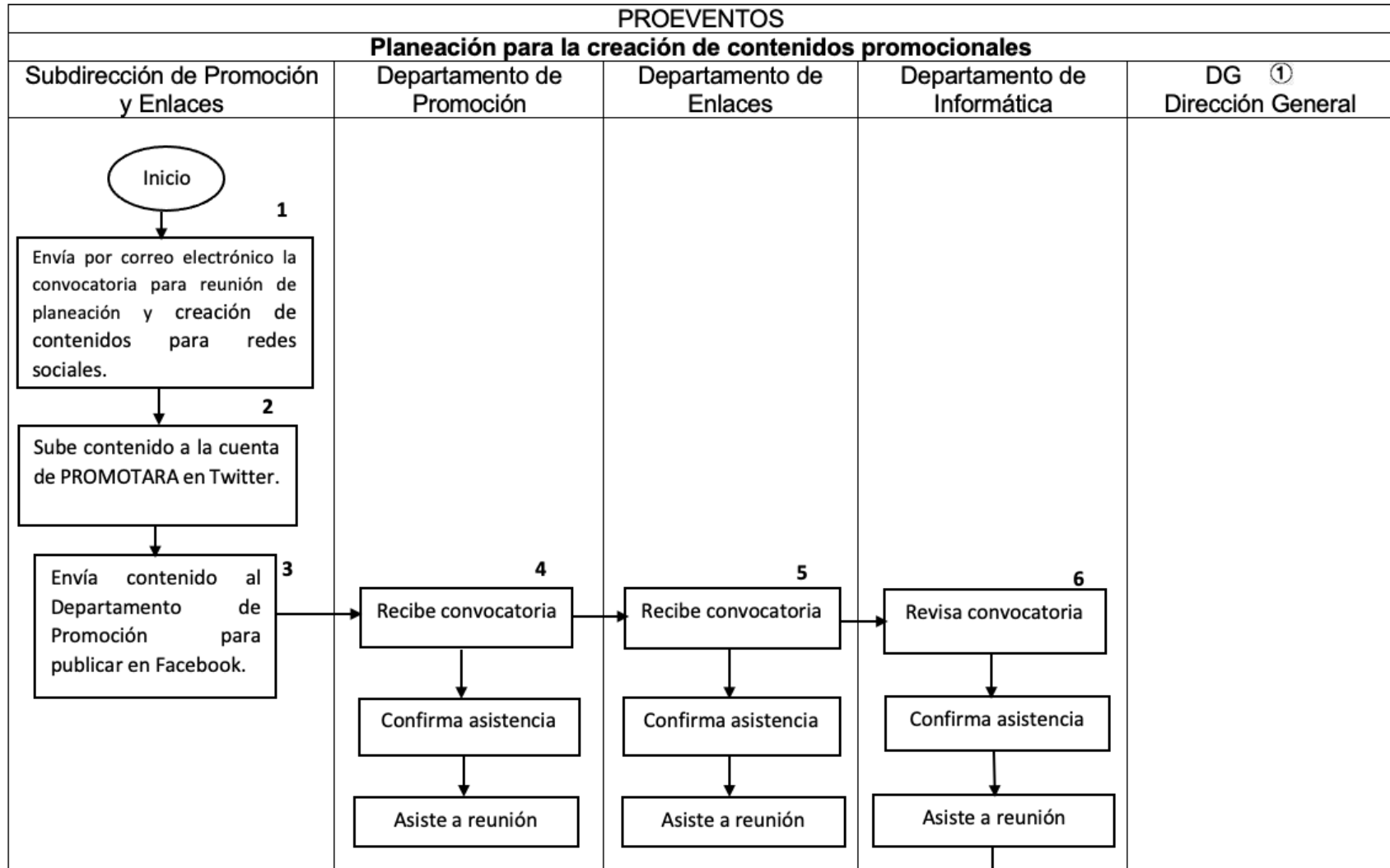
Este proceso contribuye de manera directa como una actividad específica a los Componentes, Propósito y Fin del programa, lo cual se desprende de la información proporcionada en la Matriz de Indicadores de Resultados y considera metas identificables y cuantificables de forma anual.

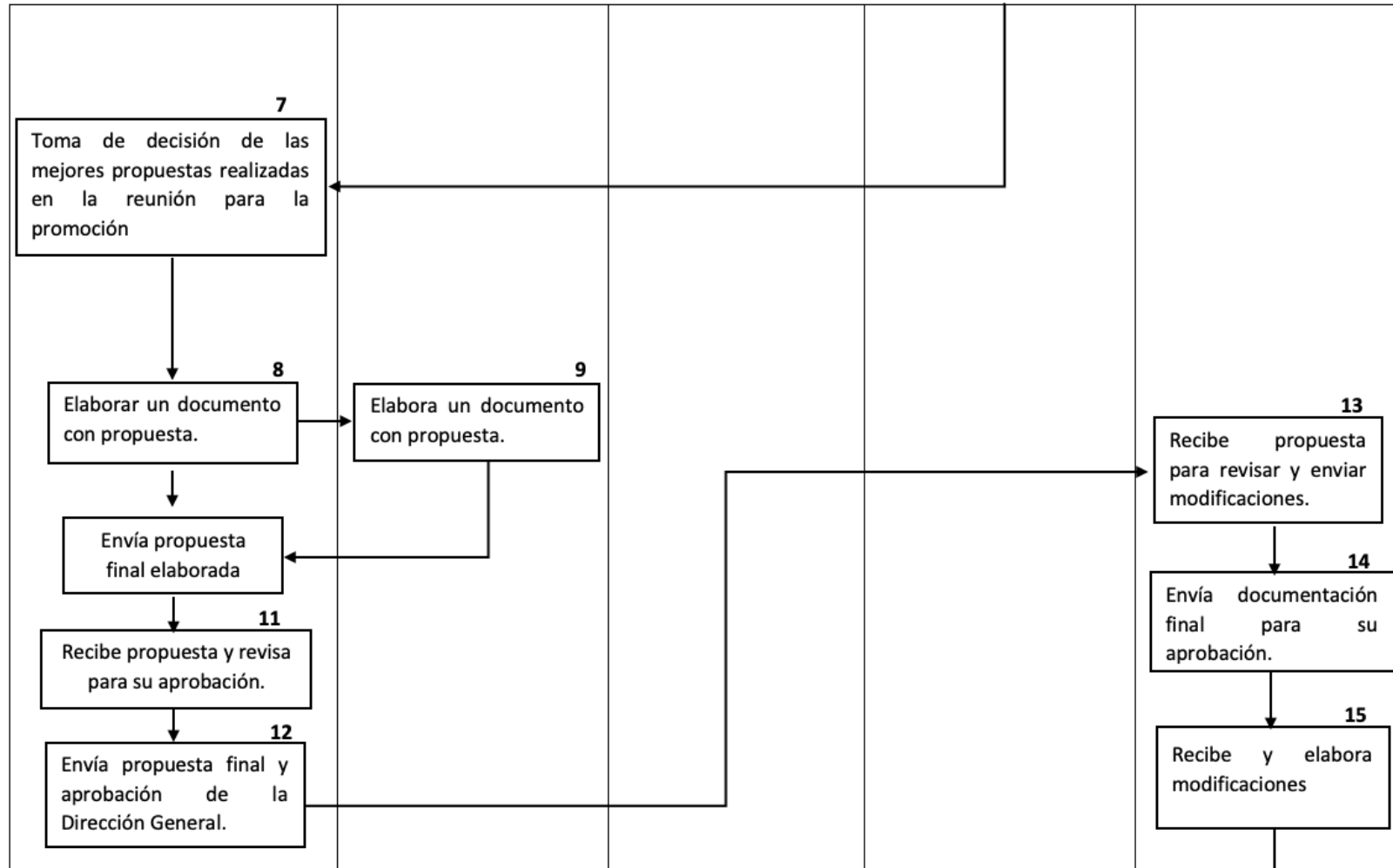
- 9) Satisfacción de los beneficiarios

Se cuenta con una encuesta específica que mide el nivel de satisfacción de los servicios que son proporcionados por la PROEVENTOS.

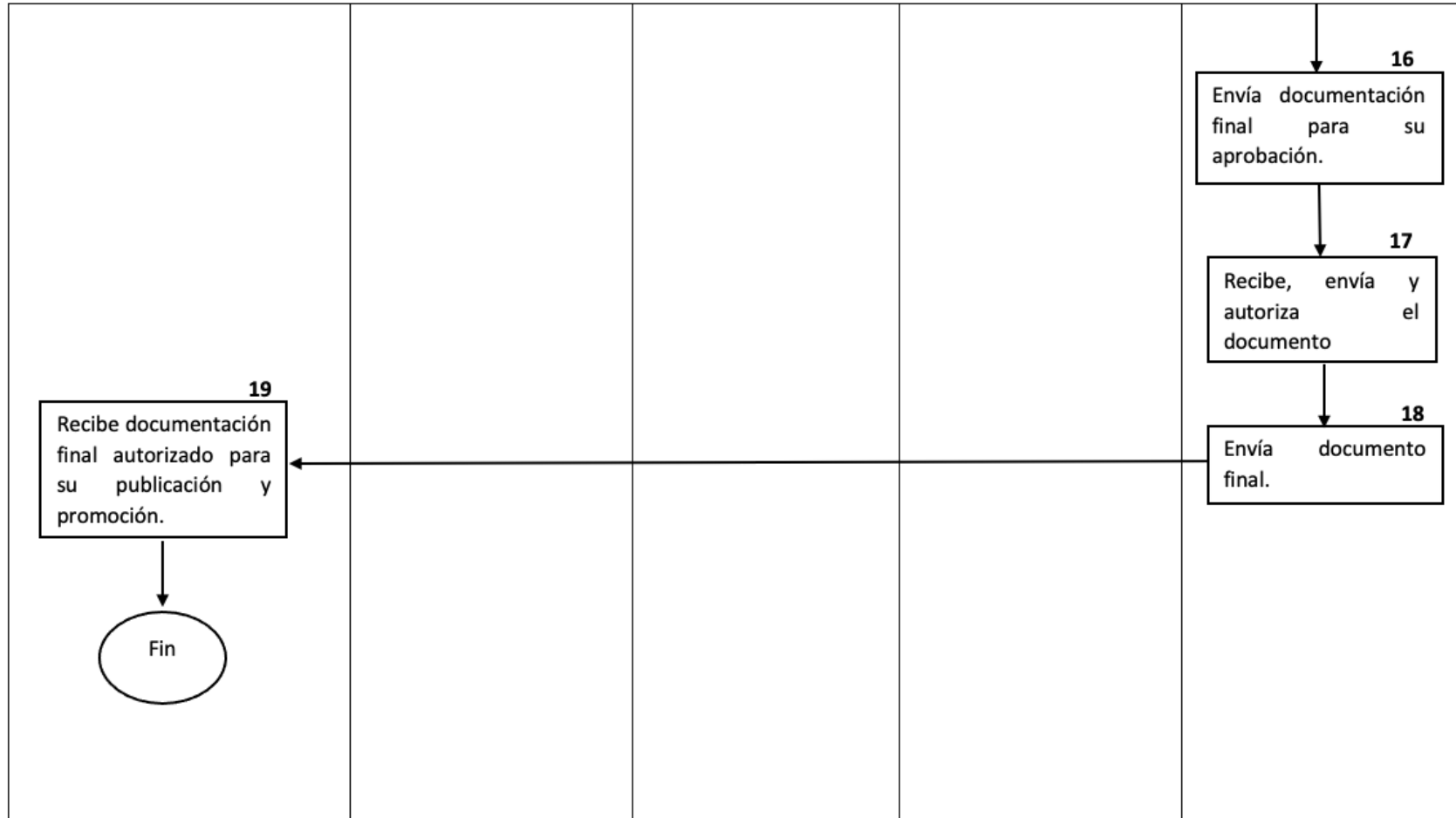
---













## 2. Descripción del procedimiento:

### 1) Promoción en redes sociales

	Promotora de Eventos Artísticos, Culturales y de Convenicones Campeche XXI					 <b>ProEventos</b>
	Código	Nombre del procedimiento	Versión	Fecha elaboración	No. Pág. del Proceso	
	MP-C954.A3500	Promoción en redes sociales	001	23/Jun/ 2020	1 de 1	

UNIDAD, ÁREA O PUESTO	No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	FORMATOS O DOCUMENTOS
Subdirección de Promoción y Enlace	1	Autoriza el contenido de la publicación en redes sociales.	DIGITAL
	2	Sube contenido a la cuenta de PROMOTORA en Twitter.	DIGITAL
	3	Envía contenido al Departamento de Promoción para que lo publique en Facebook.	DIGITAL
Departamento de Enlace	4	Recibe contenido para publicar en Facebook.	DIGITAL
		Sube el contenido a la fanpage de Facebook para publicarlo en la cuenta de la PROMOTORA.	DIGITAL
Subdirección de Promoción y Enlace	5	Descarga links de la publicación en Twitter para compartirlos.	DIGITAL
	6	Envía vía WhatsApp los links de las publicaciones a los departamentos de Promoción, Enlace, Informática, Asistente de Dirección y Dirección General para su difusión.	DIGITAL
Departamento de Enlace	7	Descarga links de la publicación en Facebook para difusión.	DIGITAL
	8	Envía vía WhatsApp los links de las publicaciones a los departamentos de Promoción, Enlace, Informática, Asistente de Dirección y Dirección General para su difusión.	DIGITAL
		FIN	

### 2) Límites del proceso y su articulación con otros

El proceso tiene un enlace directo de inicio a través de la Subdirección de Promoción y Enlace. Ya que éste se vincula con el resultado del proceso de Planeación y creación de contenidos promocionales para la redes sociales.

Asimismo, se articula con los departamentos de Promoción, Enlace, Informática, Asistente de Dirección y Dirección General para su difusión.

### 3) Insumos y recursos

a.) Tiempo. El tiempo en que se realiza el proceso es adecuado y acorde a lo

planificado.

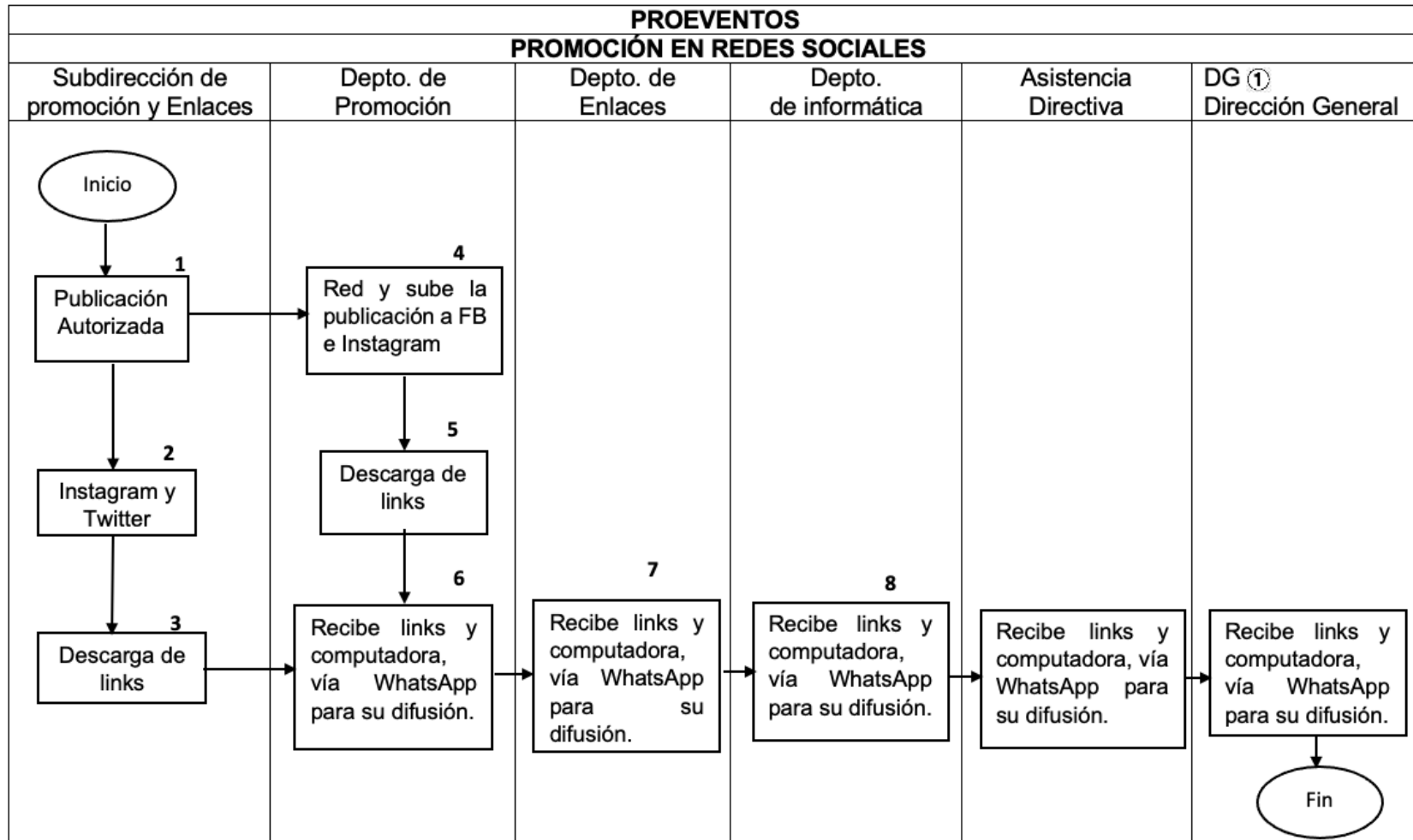
b.) Personal. El personal que participa en este procedimiento es suficiente, tiene el perfil adecuado, cuenta con la capacitación adecuada. Sin embargo, debe de consolidarse con una capacitación constante que contribuya a robustecer la estratégica de promoción en redes sociales.

c.) Recursos financieros. Sí cuenta con los recursos financieros suficientes para la operación del proceso. Esta iniciativa de promoción en redes sociales se tomó precisamente por la escasez de recursos que sufre la PROMOTORA ante la reducción de su presupuesto por parte de la Secretaría de Finanzas.

d.) Infraestructura. Sí se cuenta con la infraestructura y capacidad instalada para ejecutar el proceso subsecuente.

- 4) Productos. Los productos obtenidos de este proceso sí sirven de insumos para ejecutar otros procesos subsecuentes de promoción e impacto con la audiencia de la PROMOTORA.
  - 5) Sistemas de información. Sí, actualmente los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para la ejecución.
  - 6) Coordinación. Sí existe un alto grado de coordinación entre los diferentes actores involucrados para la adecuada implementación del proceso.
  - 7) Pertinencia del proceso. Las actividades identificadas en el proceso son importantes e indispensables y al mismo tiempo son el elemento dinámico de la operación que evoluciona a lo largo de la ejecución.
  - 8) Importancia estratégica del proceso. Este proceso contribuye de manera directa como una actividad específica a los Componentes, Propósito y Fin del programa, lo cual se desprende de la información proporcionada en la Matriz de Indicadores de Resultados y considera metas identificables y cuantificables de forma anual.
-

- 9) Satisfacción de los beneficiarios. Se cuenta con una encuesta específica que mide el nivel de satisfacción de los servicios que son proporcionados por la PROEVENTOS.
-











### 3. Descripción del procedimiento

#### 1) Satisfacción del cliente

	Promotora de Eventos Artísticos, Culturales y de Convenicones Campeche XXI					
	Código	Nombre del procedimiento	Versión	Fecha elaboración		No. Pág. del Proceso
	MP-1605-01	Satisfacción del cliente	001	23/Jun/ 2020		1 de 1

UNIDAD, ÁREA O PUESTO	No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	FORMATOS O DOCUMENTOS
Departamento de Promoción	1	Solicita por correo electrónico el listado de clientes que realizará encuesta de seguimiento post venta a la satisfacción del cliente.	DIGITAL
	2	Sube contenido a la cuenta de PROMOTORA en Twitter	DIGITAL
	3	Envía contenido al Departamento de Promoción para publicar en Facebook.	DIGITAL
Departamento de Enlace	4	Recibe solicitud de listado de clientes que realizará encuesta de seguimiento post venta a la satisfacción del cliente.	DIGITAL
		Elabora listado de clientes, con datos de contacto y envía.	DIGITAL
		Envía correo electrónico a clientes para notificarles que serán contactados a fin de contestar una breve encuesta.	
Departamento de Promoción	6	Recibe el listado de clientes que realizará encuesta de seguimiento post venta a la satisfacción del cliente.	DIGITAL
	7	Elabora la plantilla y el enlace electrónico de la encuesta.	DIGITAL
	8	Envía por correo electrónico a los clientes el enlace de acceso a la encuesta.	
Clientes	9	Recibe por correo electrónico el enlace para acceder a la encuesta.	DIGITAL
		Accede y contesta la encuesta.	DIGITAL
	10	Envía encuesta al servidor y la información sube a la nube	
Departamento de Promoción	11	Contabiliza las encuestas contestadas y no contestadas	DIGITAL
		Realiza informe.	DOCUMENTO
Departamento de Promoción	10	Ingresa al portal web de la encuesta.	DIGITAL
Departamento de Promoción		Descarga la información de las respuestas de encuestas contestadas.	DIGITAL
Departamento de Promoción		Elabora informe final con su retroalimentación.	DIGITAL
Departamento de Promoción	11	Envía informe final con conclusiones.	DIGITAL
Departamento de Enlace	12	Recibe el informe final y archiva.	DOCUMENTO
		FIN	

#### 2) Límites del proceso y su articulación con otros

El proceso tiene un enlace directo de inicio a través de la Subdirección de Promoción y Enlace. Ya que éste se vincula con el resultado del proceso de Planeación y creación de contenidos promocionales para la redes sociales.

Asimismo, se articula con los departamentos de Promoción, Enlace, Informática, Asistente de Dirección y Dirección General para su difusión.

3) Insumos y recursos

a.) Tiempo. El tiempo en que se realiza el proceso es adecuado y acorde a lo planificado.

b.) Personal. El personal que participa en este procedimiento es suficiente, tiene el perfil adecuado, cuenta con la capacitación adecuada. Sin embargo, debe de consolidarse con una capacitación constante que contribuya a robustecer la estratégica de promoción en redes sociales.

c.) Recursos financieros. Sí cuenta con los recursos financieros suficientes para la operación del proceso. Esta iniciativa de promoción en redes sociales se tomó precisamente por la escasez de recursos que sufre la PROMOTORA ante la reducción de su presupuesto por parte de la Secretaría de Finanzas.

d.) Infraestructura. Sí se cuenta con la infraestructura y capacidad instalada para ejecutar el proceso subsecuente.

4) Productos. Los productos obtenidos de este proceso sí sirven de insumos para ejecutar otros procesos subsecuentes de promoción e impacto con la audiencia de la PROMOTORA.

5) Sistemas de información. Sí, actualmente los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para la ejecución.

6) Coordinación. Sí existe un alto grado de coordinación entre los diferentes actores involucrados para la adecuada implementación del proceso.

---

- 7) Pertinencia del proceso. Las actividades identificadas en el proceso son importantes e indispensables y al mismo tiempo son el elemento dinámico de la operación que evoluciona a lo largo de la ejecución.
  
  - 8) Importancia estratégica del proceso. Este proceso contribuye de manera directa como una actividad específica a los Componentes, Propósito y Fin del programa, lo cual se desprende de la información proporcionada en la Matriz de Indicadores de Resultados y considera metas identificables y cuantificables de forma anual.
  
  - 9) Satisfacción de los beneficiarios. Se cuenta con una encuesta específica que mide el nivel de satisfacción de los servicios que son proporcionados por la PROEVENTOS.
-



