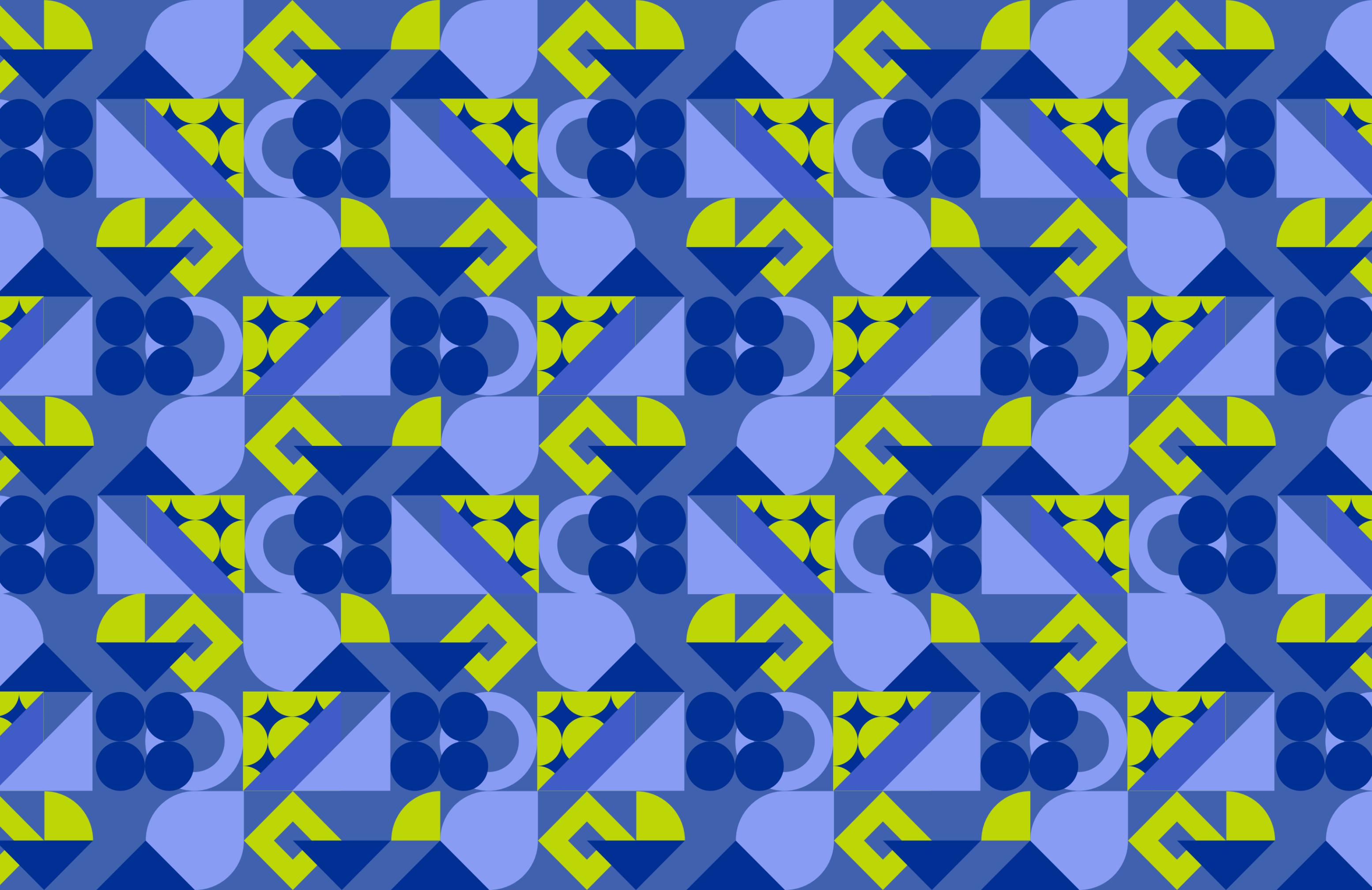




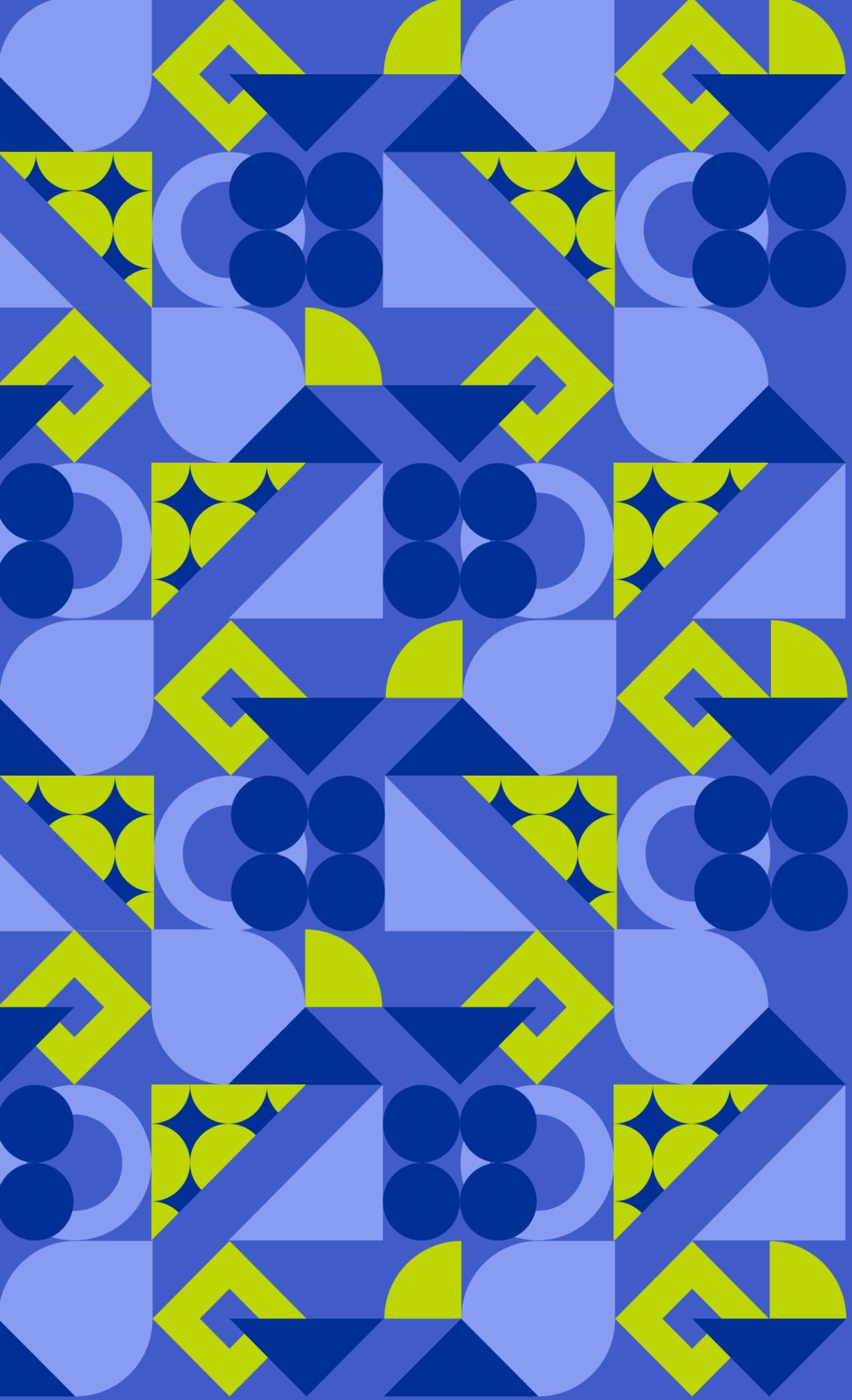
# INFORME ANUAL

# 2022



# **INFORME ANUAL**

**2022**



# Índice

- 8 Asamblea de Asociados y Consejo Directivo Chapultepec - Cuernavaca
- 11 Mensaje Dolores Beistegui, directora general Sistema Papalote y del Ing. Mauricio Amodío Herrera, presidente del Consejo Directivo Papalote Museo del Niño
- 13 Agradecimiento Padrinos y donantes
- 16 Introducción
- 17 Dirección de la Experiencia
- 28 Dirección de Mercadotecnia y Ventas
- 36 Recaudación de fondos
- 38 Sede Chapultepec
- 67 Sede Cuernavaca
- 70 Estados Financieros

## Asamblea de Asociados Museo Interactivo Infantil A.C.

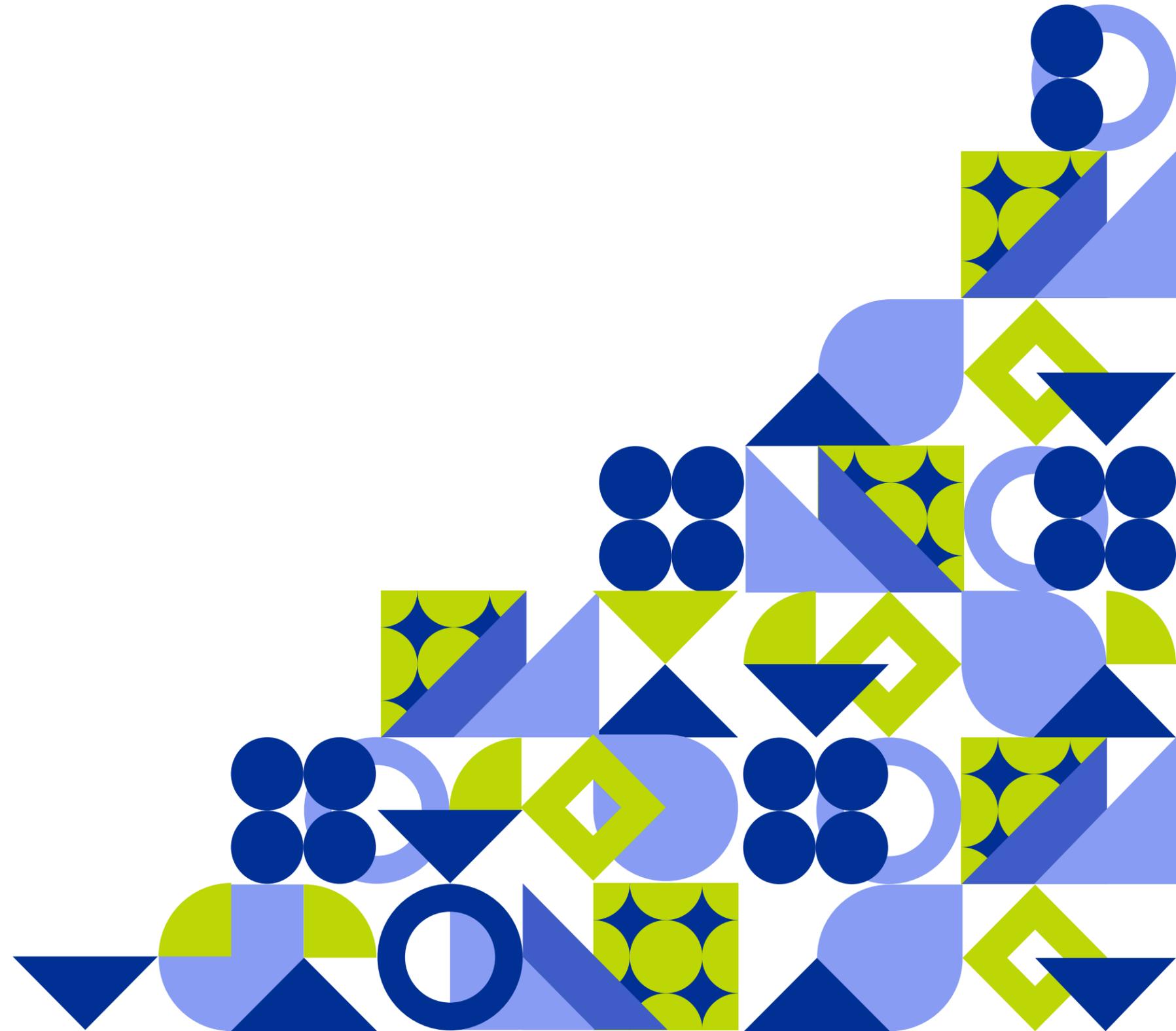
Mauricio Amodío Herrera  
**Presidente**

Héctor Hernández-Pons Torres  
Javier Miguel Afif

## Consejo Directivo Museo Interactivo Infantil, A.C.

Mauricio Amodío Herrera  
**Presidente**

Héctor Hernández-Pons Torres  
Javier Miguel Afif  
Gilberto Hernández Oseguera  
Andrés Castillo Arce  
Paola Amodío Vázquez  
Javier Hernández Pons Riba  
Ramón Fernández Vigil





# Mensaje

## Dolores Beistegui y Mauricio Amodío

Después de una temporada de grandes retos ¡Regresamos!

El año 2022 marcó el final de la emergencia sanitaria, y con ello, la reapertura de todos los museos, sin restricción alguna, incluyendo a Papalote.

Fue maravilloso volver a escuchar las risas y celebraciones de júbilo; ver tantas niñas y niños con sus familias y maestros emocionados por vivir la experiencia Papalote.

Durante este año tuvimos grandes logros, entre los que se encuentran:

1. La publicación de nuestro Modelo Educativo Papalote (MEP), que sistematiza nuestro modelo pedagógico, y se plasma en todas las experiencias y programas para cumplir con nuestra Misión.
2. La creación e instalación de los consejos, los cuales nos permiten trabajar de muy cerca con nuestras comunidades: el consejo de maestras y maestros, el consejo de padres de familia, además de realizar la segunda edición del CONNPA (consejo de niñas y niños).
3. La actualización y publicación del Brand Book, con el objetivo de cuidar y difundir adecuadamente nuestra marca.

4. El fortalecimiento del Consejo Directivo con el ingreso de Andrés Castillo Arce, Francisco Xavier Casanueva, Gilberto Hernández Oseguera y Antonio Rallo.
5. La reapertura de Papalote Cuernavaca, de la mano de nuestro gran aliado COSTCO México.

Nuestra recuperación en nuestro número de visitantes aún no llega al nivel de ingresos que teníamos antes de la pandemia, pero vamos por muy buen camino. De la mano de nuestros aliados, donadores, padrinos, patrocinadores y por supuesto de nuestra gran comunidad podemos recibir el año 2023 con mucho ánimo y confianza.

**Ing. Mauricio Amodío**

Presidente del Consejo Directivo

**Dolores Beistegui**

Directora General

# Agradecimiento Padrinos y Donantes

Este año nos dio la oportunidad de retomar con regularidad nuestras actividades y llevar a cabo acciones trascendentales que no hubieran sido posible sin el apoyo incondicional de nuestros padrinos, donantes y patrocinadores. Derivado de su colaboración, Papalote continúa ofreciendo la mejor experiencia de diversión y aprendizaje. **¡Gracias!**



## Patrocinadores

Alcaldía Miguel Hidalgo  
Bayer de México S.A de C.V.  
Fomento Social Citibanamex, A.C.  
Fundación Coca-Cola, A.C.  
Fundación Diez Morodo A. C.  
Grisi Hnos., S.A. de C.V.  
Johnson & Johnson, S.A. de C.V.  
Kimberly-Clark de México, S.A.B. de C.V.  
Lego México S.A. de C.V.  
Sanofi Aventis de México S.A. de C.V.  
Sanofi Pasteur, S.A. de C.V.  
SC Johnson, S DE RL DE CV  
TMK Logistics S.A de C.V (Sognare)  
ABUELO SANTINO RAMBO S.A DE C.V

## Donantes especie

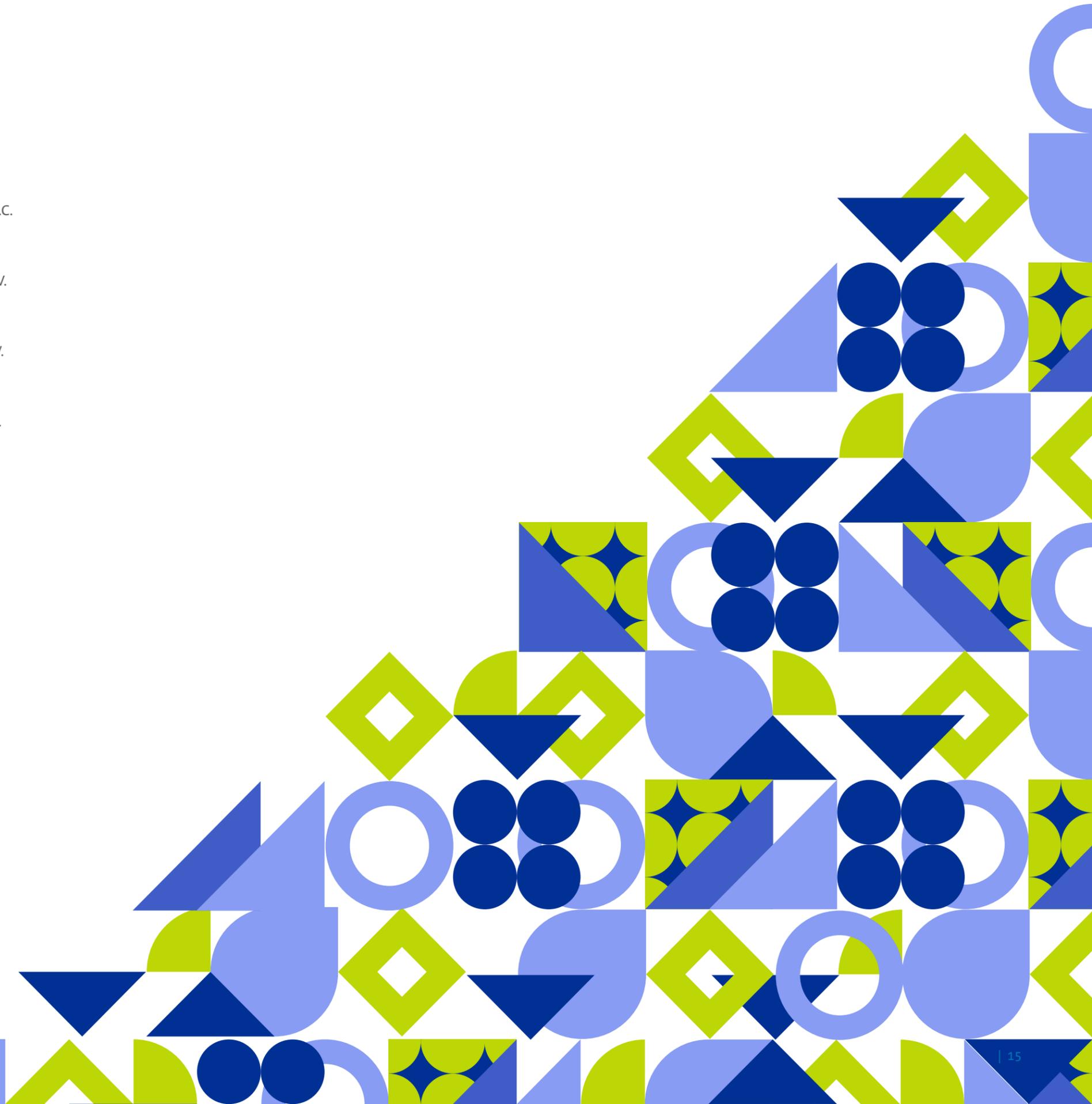
Johnson & Johnson, S.A. de C.V.  
Salesforce.org  
Mascotas y Acuariofilia, S.A. de C.V.  
Bio Pappel Scribe, S.A. de C.V.  
Industrial Rojic, S.A. de C.V.  
Productos Metálicos Steele, S.A. de C.V.  
Fondo Unido I.A.P.  
Grisi Hnos. S.A. de C.V.

## Padrinos

Bimbo, S.A. de C.V.  
Banco Nacional de México, S.A.  
Juntos por la Educación con CAABSA, A.C.  
(Fundación Grupo CAABSA)  
Grupo Herdez S.A. de C.V.  
Compañía Comercial Herdez, S.A. de C.V.  
Alimentos del Fuerte, S.A. de C.V.  
Grupo Nacional Provincial, S.A.B.  
Autobuses de Oriente A.D.O., S.A. de C.V.  
(Mobility ADO)  
Fundación ADO, A.C.  
Sigma Alimentos Comercial, S.A. de C.V.  
Tiendas Chedraui S.A. de C.V.

## Y a los demás que se sumaron a esta campaña

Arzate Lopez Natalia  
Sanchez Arzate Alejandro



# Introducción

Estimado lector, este informe tiene como objetivo presentar los logros alcanzados, orientados al cumplimiento de las metas del Plan de Trabajo del año 2022.

Se estructura a partir del análisis de aquellas actividades que generaron mayor impacto positivo y que aportaron al Museo reconocimiento y credibilidad.



# Dirección de la Experiencia

En este año se fortalecieron los cuatro programas educativos dirigidos a nuestras comunidades a partir de la creación y consolidación de sus Consejos. Nos enfocamos en escucharlos, reconocer sus necesidades e intereses y establecer diálogos con miras a mejorar la experiencia en nuestras sedes y generar una programación que responda a sus recomendaciones.

**Consejo de Niñas y Niños Papalote, CONNNPA:** lo conformamos en 2020 como un ejercicio de participación infantil y en cada edición contamos con 20 consejeras y consejeros de 9 y 10 años, representando a sus comunidades escolares tanto públicas como privadas inscritas en la Alcaldía Cuauhtémoc. Papalote ha desarrollado su propia metodología en colaboración con la Red Internacional de la Ciudad de los Niños.



Gracias a él, obtuvimos el **“Premio internacional de mejores prácticas en museos”** de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla en octubre de este año. Además realizamos una colaboración con el Museo Interactivo Mirador de Santiago de Chile y generamos un manifiesto sobre cómo deberían ser los museos para ser visitados por más niñas y niños, el cual fue entregado a la delegación mexicana del **Consejo Internacional de Museos, ICOM**.

Consejo de Maestros: nació hace un año, invitando a formar parte de esta comunidad a maestros de educación preescolar y básica de escuelas públicas y privadas, que destacaron por su participación en nuestros diferentes programas. Los docentes proceden de ocho estados de la República y el proyecto se ha desarrollado a partir de un diálogo a distancia.



Consejo de Mamás y Papás, CONMAPA: se trata del consejo más reciente, en él contamos con la participación de 13 madres y padres de familia con hijos en primera infancia. Buscamos la diversidad de familias, entre las que se encuentran: nucleares, monoparentales, constituidas, homoparentales y con niñas y niños con discapacidad que viven en CDMX, Cuernavaca y Querétaro.

Como resultado, las y los consejeros realizaron recomendaciones para las programaciones anuales, áreas de oportunidad de los “Espacios para peques” y servicios para la sede Chapultepec.

Dentro del Programa ABC dirigido a la comunidad escolar, destacó el 10° Aniversario del Festival del Maestro, con la temática “Escuelas felices. Bienestar a largo plazo”, bajo el enfoque de

la educación positiva y su impacto en toda la comunidad escolar. El evento se realizó en formato presencial con 340 asistentes y en digital con 390 dispositivos conectados en simultáneo.

Como parte de “Creativos Taller STEAM en clase” impartimos este curso a cuatro generaciones (de la 10° a la 14°) de docentes para desarrollar proyectos en el aula, bajo el enfoque STEAM y con el uso del juego. Atendimos a 73 maestros de 39 escuelas privadas y 34 públicas con un impacto en sus 4,000 alumnos y una evaluación global de 9.7.

Dentro del Programa de Formación y Certificación en Mediación cumplimos el segundo año de certificar bajo el Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia con clave EC1203 “Mediación de Experiencias Educativas en Museos Interactivos”, a nuestros mediadores y a más de 21 profesionales de otros museos y de espacios educativos.

Continuamos con nuestro programa de capacitación inicial en Chapultepec para el desarrollo de habilidades y técnicas de mediación de las y los Cuates y Primos.

En el marco del Programa de Primera Infancia realizamos el “Día del peque”, que consistió en talleres presenciales, diferenciados por edades, en la sede Chapultepec con la colaboración de distintos aliados y una asistencia de 700 personas. También realizamos una conferencia en formato híbrido sobre crianza positiva y una digital sobre vacunas con un total de 895 participantes.

Como parte de la celebración 30 Aniversario Papalote, iniciamos la preparación de varios proyectos, con la conceptualización, investigación y diseño museográfico de las exhibiciones: “Renovación de Burbujas”, “Sueña: Misión 0030”, “Cuerpo en movimiento”, “Arrecife” e “Ilumina tu infancia”.

Contamos con un grupo de asesores especiales para cada proyecto. Para el caso del tema de sueños la Clínica de Trastornos del Sueño de la UNAM, la

organización Cerebros en Desarrollo del Hospital Infantil de México y del Instituto del Desarrollo Óptimo. Mientras que para “Cuerpo en movimiento” nos asesoró Jumbo, empresa dedicada a crear retos de aventura.

Nuevo Laboratorio de ideas es un proyecto que se desarrolló con la finalidad de potencializar el aprendizaje por proyectos bajo el enfoque STEAM y desarrollar entre las niñas y los niños las habilidades del siglo XXI, el cual se materializará en la sede Chapultepec.

En su fase inicial realizamos un diagnóstico nacional e internacional de este tipo de espacios y tuvimos reuniones con diversos asesores, que fueron la base de una profunda investigación, sistematizada en 16 entregables. Posteriormente elaboramos el Plan Maestro que detalla tanto la propuesta educativa como museográfica del proyecto.

Con el fin de reforzar el conocimiento del Modelo Educativo Papalote, llevamos a cabo seis talleres dirigidos a los colaboradores de la institución, con una cobertura del 90%. De manera complementaria se impartió un taller de cómo Papalote entiende el juego.

Entre las Actividades de Temporada destaca el “Festival del Día del Niño y de la Niña” que realizamos para promover la convivencia entre niños después de la pandemia. El altar de muertos “Recuerdos de colores”, en el que los visitantes y la comunidad digital compartieron 1,300 emociones y anécdotas en este espacio conmemorativo. Y para cerrar el año presentamos “Lazos de navidad 2022” donde contamos con la participación de 12 Embajadas, quienes se encargaron de decorar un árbol bajo la temática juguetes y juegos tradicionales.

Para el proyecto Papalote en Casa, nuestro proyecto digital, desarrollamos un total de 125 contenidos distribuidos en artículos, descargables, sesiones “en vivo”, infografías, TikToks y videos dirigidos a nuestras distintas comunidades.

Este año concluimos el Manual de identidad corporativa **Papalote Museo del Niño** que establece la aplicación correcta y consistente de la marca, con el objetivo de integrar la identidad y unificar los diseños tanto en materiales impresos como en medios digitales.

Realizamos, en dos periodos, el Diagnóstico de recomendaciones museográficas en la sede Chapultepec, el cual permite priorizar los trabajos de intervención y tomar las medidas necesarias para contar con las instalaciones, exhibiciones y zonas en óptimo estado. Es también el punto de partida para que el área de infraestructura elabore un presupuesto anual.

Nuestra institución posee una de las más importantes Colecciones de Juguete Tradicional Mexicano la cual forma parte de nuestro acervo. En este año logramos sistematizar el registro de las 3,255 piezas que la conforman, además, la complementamos con 14,941 imágenes fotográficas. Esta colección cuenta con juguetes que datan del siglo XX (años 20´s) hasta el siglo XXI (2010). Los formatos van desde un pequeño objeto de 0.5cm (granito de arroz tallado) hasta el más grande de 170 cm (camión de madera y lámina). A través de este trabajo, organizamos la colección en 3 categorías: donación, compra y préstamo. Las piezas proceden de los 32 estados de la República mexicana y están catalogadas en cuatro tipologías de juguete: de ejercicio, simbólico, de construcción y de reglas.

Para finalizar el año, colaboramos para la reapertura de Papalote Cuernavaca, en la renovación museográfica, electrónica y mecánica de 15 exhibiciones, así como, la actualización y montaje del 70% de los gráficos en piso. Produjimos un levantamiento fotográfico (300 fotografías) para la campaña de comunicación: “¡Es tiempo de jugar en Papalote Cuernavaca!”

Atendimos a lo largo del año el diseño de 457 órdenes de trabajo que derivaron en la entrega de 1,628 artes solicitadas por las diversas áreas de la Institución.

En la Megapantalla IMAX se programó el regreso del título “Nacidos para ser libres 3D” desarrollado por IMAX en 2011 y en el Domodigital se lanzó “Tunka” creado por el Museo Maloka (Museo de Ciencias de Bogotá) en 2018.

La Gerencia de Evaluación continuó con su labor de generar información a partir de los programas de estudios de público y evaluación para medir el Modelo Educativo Papalote. De esta manera, evaluamos 18 programas de los que se desprendieron 42 reportes, 4,059 comentarios, 3,308 encuestas presenciales y virtuales.



Como parte del Programa de Evaluación de la Visita (PEV), este año consolidamos las modificaciones realizadas en 2021 con miras a recuperar el carácter cualitativo del Programa. En este sentido, a través de los 5 módulos de comentarios instalados a lo largo del recorrido 5,139 personas calificaron algún aspecto de su visita; 3,633 expresaron alguna emoción y 2,683 emitieron algún comentario. Las emociones que caracterizan a la visita en Papalote son felicidad y alegría. Nuestras oportunidades de mejora están relacionadas con ofrecer más actividades y mayor variedad de oferta en los teatros. La experiencia Papalote y el servicio de los Cuates fueron valorados en promedio con 8.6, durante este año.

De manera paralela realizamos el 9° Sondeo Anual a Visitantes (SAV), ejercicio que por primera vez incluyó la participación de las niñas y niños que asisten al museo. En cuanto a la valoración de la experiencia para 94% de las niñas y los niños, su visita representará una oportunidad para desarrollar alguna habilidad. Entre las más mencionadas están aquellas relacionadas con la creación y la motricidad. Lo que más les gustó del Museo fueron las Burbujas, los Toboganes y los Ajolotes.

Como es habitual, en la demografía Papalote nos visitan más mujeres que hombres: 58%, especialmente personas en edad adulta; por el contrario, en la población infantil los niños son más representativos: 44%. Con respecto a la edad, 38% son niñas y niños. 48% de las personas vienen en grupos de máximo 3 personas.

Realizamos el estudio Timing & Tracking en Chapultepec de abril a octubre de 2022, el cual nos permite conocer la forma en que los visitantes recorren el museo para detectar áreas de oportunidad en la experiencia que ofrecemos. Entre los hallazgos más significativos se encuentran que el tiempo promedio de la visita es de 4 horas 17 minutos, 71% se invierte en usar las exhibiciones, 16% de tiempo muerto y 13% en servicios.

Con respecto a las zonas de sede Chapultepec podemos señalar que “Mi cuerpo” es la más visitada: 81%, mientras que “México vivo” es donde pasan más tiempo. “Laboratorio de ideas” tiene niveles de interacción altos, sin embargo, sólo el 42% de las personas llega a este espacio. Con respecto a los teatros, en promedio invierten 40 minutos en la Megapantalla y Domodigital.

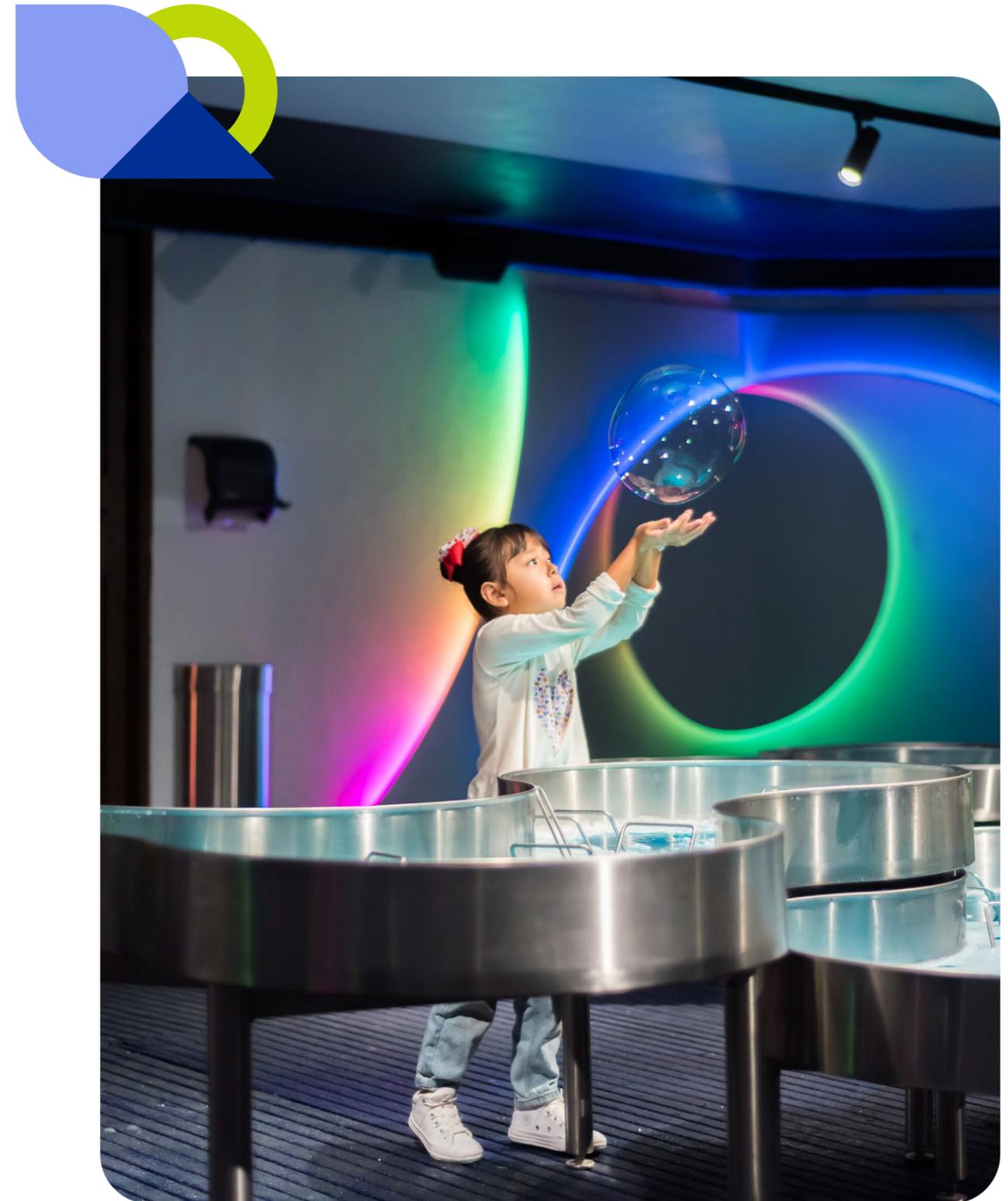
Uno de nuestros principales logros fue la generación del Documento Rector de Evaluación en donde se buscó hacer un recuento de la evolución y procesos de los estudios de público y evaluación dentro de **Papalote Museo del Niño**. Además de establecer los lineamientos de las filosofías y teorías que actualmente tomamos como base para la generación de nuevas investigaciones en el Museo.

### Representación institucional en foros y conferencias

- Impartición de la ponencia “Programa de formación y certificación de mediadores” en la I Jornada de Interpretación del Patrimonio para América Latina y el Caribe de la NAI.
- Impartición del taller “Juego como recurso de mediación” en el Festival de Museos 2022 del ICOM México.
- Impartición de la Charla “Modelo de Mediación Papalote”, para el Museo Interactivo Mirador, MIM, Santiago de Chile.

- Impartición de la ponencia “Construyendo experiencias emocionales” en el 7° Encuentro de Museos. UPAEP.
- Impartición de la ponencia “¿Qué opinan los públicos?” 7° Encuentro de Museos. UPAEP.
- Participación en la Mesa redonda “Sueños, Imaginación y creatividad”, en el marco del Día Mundial del Sueño 2022 de la UNAM.
- Charla “El Consejo de Niñas y Niños Papalote, CONNNPA” en el canal Gente de Museos.
- Impartición de la charla “¡A jugar!” en Master BBMundo.
- Impartición de la Charla “STEAM al estilo Toca, juega y aprende”, para el Garage Project Hug de Mexicali, Baja California.
- Impartición de la ponencia “STEAM y bienestar en tus clases”, en TalentKids 2022.
- Impartición del taller “30 intervenciones positivas” para el Instituto del Desarrollo Óptimo.

- Participación en el Comité Científico de selección de ponencias sobre Infancias para la 6ta. Conferencia de la Asociación de Estudios Críticos del Patrimonio.
- Participación en el Comité de selección de la convocatoria de la 1° edición del “Premio internacional de mejores prácticas en museos” en el marco del 7° Encuentro Internacional de Museos, UPAEP 2022.
- Participación en el encuentro “Museos: aliados para el aprendizaje”, organizado por la SEP/MIDE.
- Participación en el Simposio de la UAM Azcapotzalco, con el tema “Diseño de Exposiciones en **Papalote Museo del Niño**”.
- Asistencia a IMERSA 2022 en Montreal.



# Dirección de Mercadotecnia y Ventas

## Brand Book y Manual de identidad.

**D**urante este año logramos la actualización de 2 documentos estratégicos para garantizar la vigencia, continuidad y desarrollo de la marca Papalote Museo del Niño.

El Manual de identidad corporativa, tiene como finalidad definir la aplicación correcta y consistente de la marca Papalote Museo del Niño, con la intención de lograr la integración de la identidad y diseño en los diversos medios en los cuales se expresa. Respetar, aplicar y entender los lineamientos de la marca, permitirá forjar una identidad que comunique correctamente los valores y misión como institución. Este documento se desarrolló completamente in house documentando el conocimiento de la marca y la experiencia en su aplicación por parte de los colaboradores de las áreas de Mercadotecnia y Diseño. Se integraron aplicaciones digitales que el manual original no contemplaba.

El Brand Book por su parte, ha incorporado el Modelo educativo Papalote en la vida de la marca, como el motor de nuestra propuesta de valor, reforzando la potencia, credibilidad y legitimidad a Papalote, reafirmandonos como institución modélica e histórica. El entendimiento de este documento nos permitirá conceptualizar y diseñar campañas de comunicación más alineadas y eficaces, diferenciándonos de la competencia. Para desarrollar esta actualización contamos con el valioso apoyo de Pepe Colina y Bitácora Social, empresa comprometida con la causa Papalote, siendo su cómplice desde muchos años y en diversos proyectos. **¡Gracias Pepe, Paola y Othón!**

## MANIFIESTO

En Papalote creemos firmemente en las niñas y niños y los empoderamos para que a través del juego construyan su experiencia de aprendizaje.

Fomentamos su pensamiento crítico a través de actividades lúdicas que lo impulsen a cuestionarse, experimentar y dar rienda suelta a su curiosidad.

Nos apoyamos en el Modelo Educativo Papalote para fundamentar toda nuestra propuesta de aprendizaje y entretenimiento basada en la experiencia.

## Comunicación

Durante 2022 generamos alrededor de 255 notas en medios de comunicación nacionales, para difundir la programación de la Sede Chapultepec, campañas entre las que destacan las actividades relacionadas con la exhibición temporal Entre ladridos y maullidos, el lanzamiento en domodigital Citibanamex de Tunka En el reino de las aves, El Festival del día de la Niña y el Niño y la exposición temporal Lazos de Navidad.

Como parte del plan de medios e intercambios que gestionamos, Papalote presentó la sección “Caminito de la Escuela” en el programa de Toño Esquinca y la Muchedumbre de Grupo Radiocentro. Con lo que se obtuvieron más de 1,442,360 impactos. Además, logramos entrevistas en los programas de Martha Debayle y ¡Ya Párate! de Radiópolis.

## Estrategia de Mercadotecnia Digital

Administramos y crecimos nuestras redes sociales: En Facebook durante este año alcanzamos 38,607,887 usuarios, 65,265,014 impresiones y 1,728,122 interacciones, con publicaciones que mostraron la experiencia en el museo.

En Instagram alcanzamos 10,647,939 usuarios y 66,064 interacciones, gracias al esfuerzo en pauta y aprovechamiento del contenido en reels. TikTok se consolidó con 397,674 visualizaciones de videos, 11,423 visualizaciones al perfil y 17,073 me gusta. Twitter obtuvo más de 228 mil seguidores, un total de 174,546 impresiones y 4,979 interacciones.

Linked In ha sido una herramienta para comunicar de manera institucional la labor e impacto social de Papalote, este año aumentó el número de seguidores, conseguimos 4,898 nuevos, 55,350 impresiones, 1,465 interacciones y 8,557 vistas a la página. Por su parte YouTube logró 6,447 suscriptores, más de 400 mil reproducciones y un total de casi 6 mil horas reproducidas.

Además de los posteos orgánicos, se crearon campañas de alcance en las que obtuvimos un resultado de 9,615,235 millones de personas alcanzadas.

En cuanto a las campañas de tráfico que generamos en el año, obtuvimos 604,193 mil clics, lo cual representa 5.863,275 millones de personas que realizaron clic en nuestros enlaces. Las campañas de Interacción obtuvieron un total de 3,816,493 millones de interacciones, lo cual representa un 4.016,069 de personas que interactuaron con las publicaciones, es decir, que comentaron la publicación y las campañas de búsqueda tuvieron un porcentaje de impresión en la parte superior de búsqueda de 96,89 % con 771,661 mil impresiones y un total de clics de 265,475 mil con un costo por clic de 0,63 MXN.

Durante el 2022 obtuvimos un total de 679,587 sesiones en sitio web, siendo abril y agosto el periodo con más visitas.

Este año adoptamos, configuramos e implementamos el uso de CRM para la gestión de bases de datos, ventas y mercadotecnia. La integración de nuestros sistemas de punto de venta Dyno a esta herramienta, nos permitirá optimizar y automatizar los procesos de mercadotecnia y ventas para generar mayores prospectos de venta, y recabar datos de clientes que nos permitirán segmentar mejor nuestras campañas.



Para el inicio de las operaciones a través de la herramienta de CRM, se realizó la importación de bases de datos existentes de maestros y familias. Se crearon formularios fijos de registro para eventos de los programas ABC Papalote,

Primera Infancia y Certificación de Mediación de los cuales se obtuvieron nuevos registros de la siguiente manera:

- Maestros: 11516 registros nuevos.
- Familias: 4446 registros nuevos.
- Certificación de mediadores: 462 registros nuevos.

Durante 2022 logramos un incremento del 41% sobre las bases de datos válidas e integradas a la herramienta de CRM.

### Investigación de Mercado

Después de varios años y luego del periodo de contingencia que vivimos, era necesario levantar un estudio de mercado que nos permitiera entender la dinámica del mercado 2022 en la que se encontraba inmerso **Papalote Museo del Niño**, así como conocer a profundidad la percepciones y asociaciones de la marca tanto de familias como de la comunidad educativa.

Lexia Insights & Solutions estuvo a cargo de este estudio, el cual contó con una fase cuantitativa y otra cualitativa, que arrojó insights clave para fortalecer el posicionamiento de la marca, explorar usos y hábitos de las familias y las oportunidades que tenemos, así como el camino que maestras y maestros deben seguir para lograr agendar una visita y cómo Papalote les ofrece herramientas útiles y muy valoradas.



### Ventas

La combinación de promociones de venta en línea y en la taquilla nos permitieron afrontar la ola de Covid 19 a inicio de año, y las temporadas bajas manteniendo un ticket promedio de \$185. Por su parte la Tienda y Dulcería generó más 11mdp gracias a la estrategia de incremento de ticket promedio y número de transacciones generadas.

Aunque oficialmente no se habían autorizado las visitas escolares de las escuelas públicas, mantuvimos una relación cercana con maestras y maestros con eventos como el Festival del Maestro, previsitas y un Día Papalote para maestros. Lo que nos permitió generar una base de datos de 11,516 registros.

Al igual que el canal de Taquilla, la renta de los espacios en el Museo para eventos especiales contribuyó con más de 10mdp a compensar la falta de ingresos que no generó el canal de grupos escolares. Papalote fue venue de importantes eventos especiales para marcas como Paramount, Google, Farmacias San Pablo, y Advertising Week Latam. Con la recuperación de afluencia a partir de la reapertura, se lograron renovar los contratos de renta de los distintos concesionarios en la sede, generando ingresos anuales por casi 6mdp.



## Reapertura Cuernavaca

El 16 de diciembre de 2022, abrimos las puertas de nuestra sede Cuernavaca. Durante el evento inauguramos “La Casita” una exhibición que forma parte de nuestros “Espacios para peques” del Programa Primera Infancia de Papalote. “La Casita” es posible gracias al apoyo de Costco México y Johnson & Johnson.

Al evento asistieron medios de comunicación como: El Sol de Cuernavaca, Radiofórmula Morelos, Diario de Morelos, Radio Centro y Excélsior. Se lograron 19 notas orgánicas con 795,314 impactos y un valor comercial aproximado de \$494,500 pesos. Dentro de estas cifras se encuentran 5 menciones orgánicas en el programa de “Toño Esquinca y la muchedumbre”.



# Recaudación de fondos

El área de Recaudación de Fondos de Papalote Museo del Niño es fundamental para lograr generar nuevas experiencias a nuestros visitantes. El año 2022 nos dio la oportunidad de hacer alianza con la Alcaldía Miguel Hidalgo, quien se acercó a nosotros para trabajar con CENDIS de la zona, el programa de Primera Infancia.

En abril de 2022 se notificó a Dirección General la apertura de la convocatoria del programa social La Unión hace la Fuerza a cargo de la Subdirección de Faros del Saber y Bibliotecas, perteneciente a la Dirección General de Desarrollo Social de la Alcaldía Miguel Hidalgo.

Papalote aplicó a esta convocatoria el 30 de abril con un proyecto resultante de una combinación de dos programas del Museo (Primera Infancia y Papalote para Todos) con el nombre: “Pequeños vecinos 2022. Juguemos juntos”

Al final del proceso de evaluación, se aprobó un monto total de \$500,000 MXN para su ejercicio de junio a diciembre de 2022.

Este programa tuvo el siguiente alcance:

- 46 organizaciones de la sociedad civil, Cendis, estancias infantiles y preescolares públicos vecinos de la Alcaldía Miguel Hidalgo fueron beneficiados.
- 2,595 beneficiarios de Papalote para todos (+30% de lo establecido en el proyecto inicial).



- 2,294 participantes en las conferencias / talleres virtuales (+91% de lo establecido en el proyecto inicial).
- Destaca el impacto en las colonias de la Alcaldía Miguel Hidalgo: Lomas de Chapultepec, Granada, Tacubaya, Daniel Garza, Tacuba y Reforma Social.

# Sede Chapultepec

## Atención al Visitante

### Estructura Organizacional

Ante el incremento de la afluencia de visitantes, grupos escolares y la posibilidad de retomar la operación de eventos tras el paso de la pandemia fue necesaria la contratación de puestos que en su momento desaparecieron.

- Gerente de Atención al Visitante
- Coordinador de Eventos y Concesiones
- Capacitador
- Coordinador de Papalote para Todos
- Coordinador de Operación de Grupos

## Cuates

Luego de la implementación del Modelo de Operación con 35 mediadores se realizaron los siguientes ajustes al Modelo con el objetivo de mejorar la experiencia del visitante a través de la mediación y servicio de los Cuates

- Se incrementó el número de mediadores a 53
- Se asignaron dos días de descanso

- Durante el 2022 participaron la Generación 66, 67 y 68 con un total de 86 Cuates en la atención de zonas temáticas mientras que en la Sala de Exposiciones Temporales participaron 10 personas
- En el Sondeo Anual de Visitantes los Cuates obtuvieron una calificación de 9.4 mientras que en la Evaluación de la Experiencia 8.6.

Adicional, comenzamos a trabajar en un Diagnóstico integral del Programa de Cuates con el objetivo de evaluar las diferentes fases del Programa.

## Capacitación

- Impartimos 148 horas de capacitación inicial y de especialización mientras que para la capacitación continua se destinaron 54 horas.
- El equipo de Capacitación de Sede apoyó a la Dirección de la Experiencia en la certificación de Cuates como evaluadores destinando un total de 24 hrs.

## Atención al visitante

- Recibimos a 407,507 visitantes de los cuales 38,736 personas fueron de Grupos Escolares, 23,639 de Papalote para Todos, 85,154 asistieron a través de Venta en Línea y 21,028 vía Pase Anual.
- Se emitieron 1,066 cortesías desde la Mesa de Informes.
- El Programa de Anfitriones estuvo conformado por 15 colaboradores del equipo base mientras que 26 personas se sumaron a los tres periodos vacacionales.
- Se impartieron 135 horas de capacitación inicial y de especialización al equipo de Anfitriones de Atención al Visitante mientras que de capacitación continua fueron 78 horas.

- A partir del 2022 se sistematizó la figura del Anfitrión como parte del Modelo de Servicio y se dividieron en Anfitriones de Atención al Visitante, Taquilla y Tienda y Dulcería, para cada equipo se definió un color de uniforme que los distinguiera de acuerdo con sus funciones.
- En el Programa de Evaluación de la Experiencia, los Anfitriones de Atención al Visitante obtuvieron una calificación promedio de 8.6 en el servicio brindado en los teatros.
- Entregamos 224,692 brazaletes a los adultos que nos visitaron.

### Papalote para Todos

- A partir del 2022, en la Sede Chapultepec gestionamos la administración y operación del Programa Papalote para Todos.
- A través de los donativos de nuestros padrinos logramos beneficiar a 23,639 personas de los cuales 14,084 fueron niñas y niños, 6,889 adultos y 2,666 adultos mayores.
- Nuestra comunidad se fortaleció a través de la visita de 205 fundaciones, logramos impactar en 1920 personas de primera infancia, 10,520 de infancia alta y 1644 adolescentes.
- Durante este periodo logramos entregar 849 objetos extraviados de los visitantes como donativo a 4 fundaciones.
- En alianza con la Fundación Internacional María Luisa de Moreno se llevó a cabo el evento de entrega de útiles escolares y visita al Museo para beneficiar a más de 1000 niños y niñas de comunidades vulnerables.

### Eventos y Concesiones

- A partir de mayo fue necesaria la creación de la Coordinación de Eventos y Concesiones para la gestión y coordinación logística de las celebraciones que se realizan en el SUM y eventos espacios internos del Museo.
- Coordinamos la operación de 77 eventos en el Salón de Usos Múltiples y 313 eventos internos atendiendo a un total de 21,011 personas.

### Eventos Especiales

Durante el 2022 retomamos la operación de eventos especiales y Días Papalote, coordinamos la participación, alcances y responsabilidades del personal de SEDE para el montaje, operación y desmontaje de los siguientes eventos a lo largo del año:

- Primera Infancia
- Día Papalote | Paramount
- Festival del Maestro
- Día Papalote | Google
- Día Papalote | San Pablo
- Día Papalote | Wired
- Día Papalote | ADWEEK
- Día del Peque
- Día Papalote Pilgrims
- Entrega de útiles | Fundación Internacional María Luisa de Moreno

- Evento | Alcaldía Miguel Hidalgo
- Lazos de Navidad

### Actividades interpretativas y activaciones

- Con el fin de enriquecer la oferta educativa para nuestros visitantes coordinamos la logística para la operación de las siguientes actividades:
- 8 actividades interpretativas de Entre ladridos y Maullidos
- Festival del Día de la Niña y del Niño
- Ponle Color a la Calavera
- Altar de Muertos
- Kiddi World Pharmaton
- Mc Cormick

### Infraestructura y mantenimiento

Durante este año se fortaleció la estructura organizacional, del equipo de infraestructura y mantenimiento integrando a dos jardineros con la finalidad de atender los 2,300 m<sup>2</sup> de área verde, y la promoción entre los puestos técnicos de Megapantalla y Soporte a exhibiciones. cerrando la plantilla con 27 colaboradores.

### Planes de trabajo

Fue elaborado con un enfoque de mantener y recuperar de los servicios, al paso de la pandemia se interrumpieron actividades programadas, con el fin de prolongar la vida útil de los activos y disminuir el costo de las reparaciones

haciendo énfasis en la infraestructura crítica. El presupuesto fue acordado con la dirección de Finanzas y Tecnología.

En general se atendieron 63 Ordenes de Trabajo con un total de 134 actividades cumpliendo el 99%, de las cuales el 41 % fueron solicitadas por la subdirección de museografía y el 32% por la dirección de mercadotecnia

En el caso de los eventos se participo en 374 eventos externos e internos haciendo uso de 3934 horas hombre al año, horas distribuidas entre preparativos, montaje y operación.

### Mantenimiento a exhibiciones

Dentro del programa de mantenimiento preventivo de exhibiciones se cumplió en un 90%, lo cual nos permitió tener las seis zonas de exhibiciones disponibles en promedio del 96% y la Sala de Temporales al 99%. Este resultado permitió tener el museo operando todos los días sin presentar retrasos en la apertura.

Dentro de las principales actividades realizadas:

- De forma semestral se realizó mantenimiento de los equipos de cómputo, multimedia y estético de exhibiciones con los portales. (94 exhibiciones permanentes y 7 exhibiciones temporales)
- Solicitud y colocación de gráficos dañados.
- Contamos con un equipo que atiende los incidentes todos los días, dando respuesta inmediata a las incidencias durante la operación.



- Haciendo uso de las maquinas router CNC se realizó el corte de piezas, agilizando la reparación y mantenimiento de mobiliario del museo. (80 horas maquina)
- Realizamos corte de piezas para museografía, suministros, etc., en la cortadora laser, lo cual nos tomó 1390 horas de servicio y disminuyendo los costos de suministros.
- En atención a los eventos principales Adweek, Wired, Formula 1 etc. Por su magnitud en la mayoría de los casos fue necesario extender las actividades en jornadas nocturnas para no afectar la operación del museo, logrando operar de acuerdo con el calendario y horarios establecidos, principalmente por el desmontaje, resguardo y montaje de las exhibiciones.
- Colaboramos con la instalación y manejo equipos de audio y video para eventos internos (Presentaciones en la sala de temporales Festival del maestro, Vacaciones de semana santa, Ofrenda de día de muertos y Lazos de Navidad), actividades interpretativas y activaciones.
- Fue realizado el mantenimiento correctivo de la pantalla LED (cenefa) de la entrada del museo, logrando habilitar al 100% el equipo.
- A finales de año colaboramos en la reapertura de Papalote Cuernavaca en la revisión y mantenimiento de 15 exhibiciones. (eléctrica-electrónica y mecanismos)



### Infraestructura

Durante el año se realizaron diversas actividades con la finalidad conservar los equipos e instalaciones mediante el mantenimiento preventivo o correctivo para garantizar su buen funcionamiento y fiabilidad.

### Energía eléctrica

Durante este periodo hubo un incremento de consumo de energía eléctrica del 58.2%, en comparación al 2021, derivado a que el museo operó de manera normal.

Comparación de energía eléctrica 2021 vs 2022		
Año	Consumo (kW)	Costo
2021	669,925.23	\$ 1,187,302.47
2022	1,150,461.37	\$ 2,386,897.46

Adicional a mediados del 2022, concluyo la relación con DESARROLOS ELOICOS MEXICANOS DE OAXACA (Porteo mensual de energía eléctrica)

Entre las estrategias implementadas para disminuir el consumo de energía, se automatizaron circuitos eléctricos de iluminación del área de comida y pérgolas, adicional permitiendo ser proactivos con el encendido y apagado en los horarios correctos.

Referente al tema de iluminación en el museo y oficinas se instalación de 34 lámparas y se cambió un total de 195 focos en todas las áreas del museo, contando con una adecuada iluminación en el espacio de trabajo, aprovechando dicho cambio se realizó con tecnología LED.

## Agua

Durante el periodo vacacional de semana santa hubo un recorte en el suministro de agua potable, por lo cual fueron solicitadas 10 pipas de agua de 20 m<sup>3</sup> para poder tener el suministro de agua en todo momento.

## Instalaciones sanitarias

En cuanto a la remodelación de Instalaciones Sanitarias, en su primera etapa se realizó el mantenimiento de los baños de grupos escolares y Zona 6. Que implicó el cambio de 27 metros lineales de canaleta galvanizada para dar el mantenimiento a los lavabos, derivado a que presentaban deterioro y ocasionaban filtraciones de agua. Y adicional, se cambió parte de la instalación sanitaria: especialmente las tuberías del drenaje de los lavabos.

Referente al Sistema hidráulico de agua potable, se repararon más de 10 metros lineales de tuberías hidráulicas, destacando que en ningún momento la operación fue afectada por este tipo de trabajos, dado que se programaron en los turnos nocturnos y lunes cerrados. Y se corrigió 5 metros del sistema de tubería sanitaria, que presentaban fisuras por el tiempo de uso.



## Hidráulica

- Tarjas de forito 5ml
- Tubería del riego 1ml
- Tubería de suministro de agua principal 1ml
- Patio de aventuras – sum 1ml

- Líneas de agua potable arriba del consultorio médico 1ml
- Tuberías principales SUM y rampa sum 1ml

## Sanitaria

- Tarjas de forito 4ml
- Agua pluvial abocinamientos tienda 1ml

## Pisos

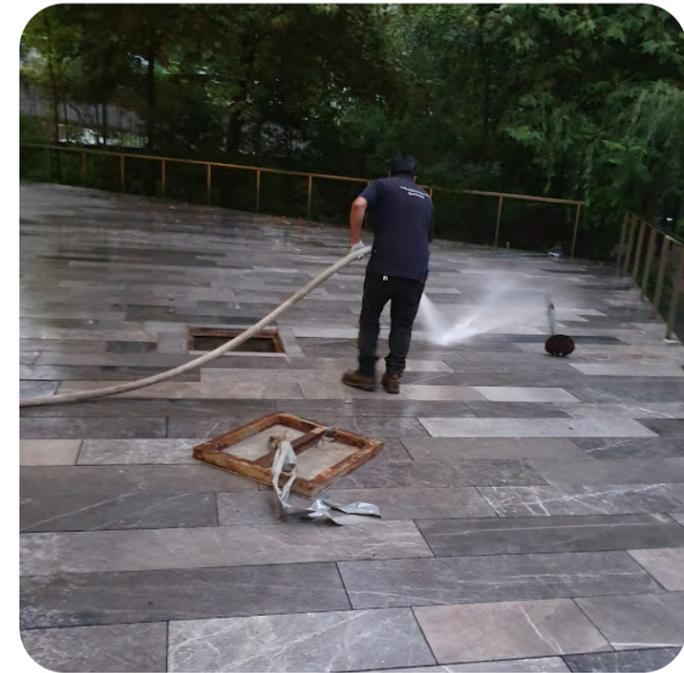
Durante el año fue reemplazado el piso de mármol, en 5 espacios del museo derivado a que su apariencia no era la correcta, resultando un cambio por 16 m<sup>2</sup>.

- Jardín México vivo 2 m<sup>2</sup>
- Jardineras grupos 3 m<sup>2</sup>
- Piso en árbol retirado grupos 3 m<sup>2</sup>
- Por reparación rampa SUM 3 m<sup>2</sup>
- Por reparación tubería SUM 5 m<sup>2</sup>

## Pintura

Se llevo a cabo el pintado de más de 175 metros lineales de herrería, que van desde accesos, estructuras, puertas, rejas, botes de basura entre otros.

- Puerta de acceso principal a baños concesiones 30 ml
- Puerta de paquetería de grupos 5ml



- Pintura en herrería 175 ml
- Reja de estacionamiento directores 15 m<sup>2</sup>
- Abocinamientos patio de la chimenea 24 m<sup>2</sup>
- Abocinamiento grupos escolares 42 m<sup>2</sup>
- Abocinamientos ventanales DG sal de juntas (interior y exterior) 32 m<sup>2</sup>
- Abocinamiento baños concesiones 12 m<sup>2</sup>
- Rejas de burbujas salida 7 m<sup>2</sup>
- Puerta de paquetería de grupos 8 m<sup>2</sup>
- Botes de basura 25 m<sup>2</sup>
- Postes y herrería de pérgola de grupos. 10 m<sup>2</sup>

Con relación a la imagen del inmueble, llevamos a cabo diversas actividades de mantenimiento de pintura, resane de muros y plafones: trabajando más de 2,160m<sup>2</sup>, cubriendo 31 espacios del museo.

- Zona 3 (muros puertas, medio muro árbol) 24m<sup>2</sup>
- Zona 2 (Súpermente, saltómetro,14m<sup>2</sup>
- Zona 5(columnas, muros de exhibiciones) 10m<sup>2</sup>
- Escaleras hacia zona 6 dinocilínica 22m<sup>2</sup> plafón 5m<sup>2</sup>
- Muros negros estudio robot 15m<sup>2</sup> el plafón 9m<sup>2</sup>
- Muros de Televisa 64m<sup>2</sup> plafón 12m<sup>2</sup>

- Zona 4 muros blancos del elevador 34m<sup>2</sup>
- Te acuerdas 8m<sup>2</sup>
- Cabina de radio 32m<sup>2</sup>
- Te lo comerías 8m<sup>2</sup>
- Burbujas techo plafón 8m<sup>2</sup>
- Muros exteriores de mega pantalla y sede amarillo 90m<sup>2</sup>
- Casita creativa 64m<sup>2</sup>
- Vestíbulo IMAX 44m<sup>2</sup>
- Medios muros zona 6 cohete 8m<sup>2</sup>

### Señalización

Como parte de cumplimiento de protección civil, se llevó a cabo trabajos de pintura de señalizaciones para diversas áreas del museo, considerando 25m<sup>2</sup>.

- Círculos de burbujas flechas 2m<sup>2</sup>
- Líneas de seguridad en rampa y andén de Temporales, escaleras 4m<sup>2</sup>
- Líneas de seguridad en escalera del edificio de servicios y taller 4m<sup>2</sup>
- Pintura en guarniciones de Estacionamiento directores 10m<sup>2</sup>
- Pintura a hidrantes de exteriores 5m<sup>2</sup>

- Muros Chedraui 14m<sup>2</sup>
- Pasillo domo por baños 42m<sup>2</sup>
- Baños concesiones 12m<sup>2</sup>
- Arcos domo 13m<sup>2</sup>
- Temporales (Planta alta y baja, Vestíbulo) 982m<sup>2</sup>
- Cubo de escaleras bosque de las maravillas 335m<sup>2</sup>
- Muros Estacionamiento directores 44m<sup>2</sup>
- Comedor 12m<sup>2</sup> plafón 24m<sup>2</sup>
- Forito 85m<sup>2</sup>
- Cubo de escaleras IMAX 120m<sup>2</sup> y plafón 56m<sup>2</sup>
- Oficinas 486m<sup>2</sup> y plafón 75m<sup>2</sup>
- Sala Marinela 50m<sup>2</sup> y plafón 20m<sup>2</sup>

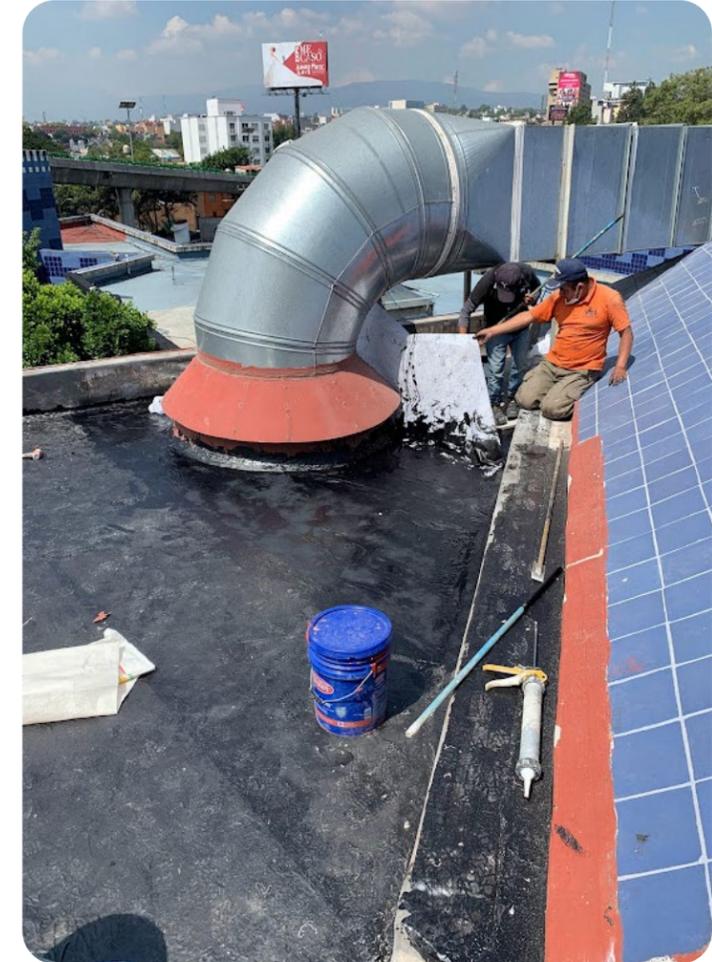
## Impermeabilización

De la mano, se efectuaron trabajos de impermeabilización de azoteas, alrededor 15 espacios, los cuales comprenden un espacio de 390m<sup>2</sup> aproximadamente.

- Cuarto de piedra 448m<sup>2</sup>
- Escalón de teatro al aire libre 5m<sup>2</sup>
- Lockers y paquetería general 42m<sup>2</sup>

- Pasillo sede. 60m<sup>2</sup>
- Escaleras teatro al aire libre 20m<sup>2</sup>
- Azotea FabLab 25m<sup>2</sup>
- Azotea estudio robot 30m<sup>2</sup>
- Cuarto de máquinas UMA´s museo 5m<sup>2</sup>
- Bóveda de tienda 15m<sup>2</sup>
- Azotea rampa z2 15m<sup>2</sup>
- Azotea vip y pasillo México vivo- VIP 5m<sup>2</sup>
- Domo de cristal salida del árbol 3m<sup>2</sup>
- Azotea DG 54m<sup>2</sup>
- Azotea sala de juntas grande 48m<sup>2</sup>
- Planta de Sala de Temporales 15m<sup>2</sup>

Con el fin de reforzar y prolongar el tiempo de vida de la cubierta (membrana) de la esfera del Domodigital, se realizó un diagnóstico y reparación atendiendo una superficie de 23m<sup>2</sup>.



## Desazolve

Llevamos acabó actividades de limpieza y desazolve de cárcamos pluviales (Casa del Jardinero, Drenaje del SUM, Anden de Edificio de Servicios).



## Fumigación

De manera mensual fue realizada en tiempo y forma la fumigación de los 23,500 m<sup>2</sup> del museo, dando prioridad a los almacenes, zona de comida, concesiones y áreas en común, el servicio cuenta con el servicio de desratización colocando un anillo de 60 trampas de roedores.

## Áreas verdes

Con relación a la jardinería, es primordial su atención ya que el museo cuenta con un aproximando 2,300 m<sup>2</sup> de áreas verdes. entre los sucesos relevante se realizó la poda y derribo de diferentes especies de árboles y palmeras, situadas en el jardín de grupos escolares. Generando más de 98 m<sup>3</sup> de material de desecho orgánico de poda de vegetación.

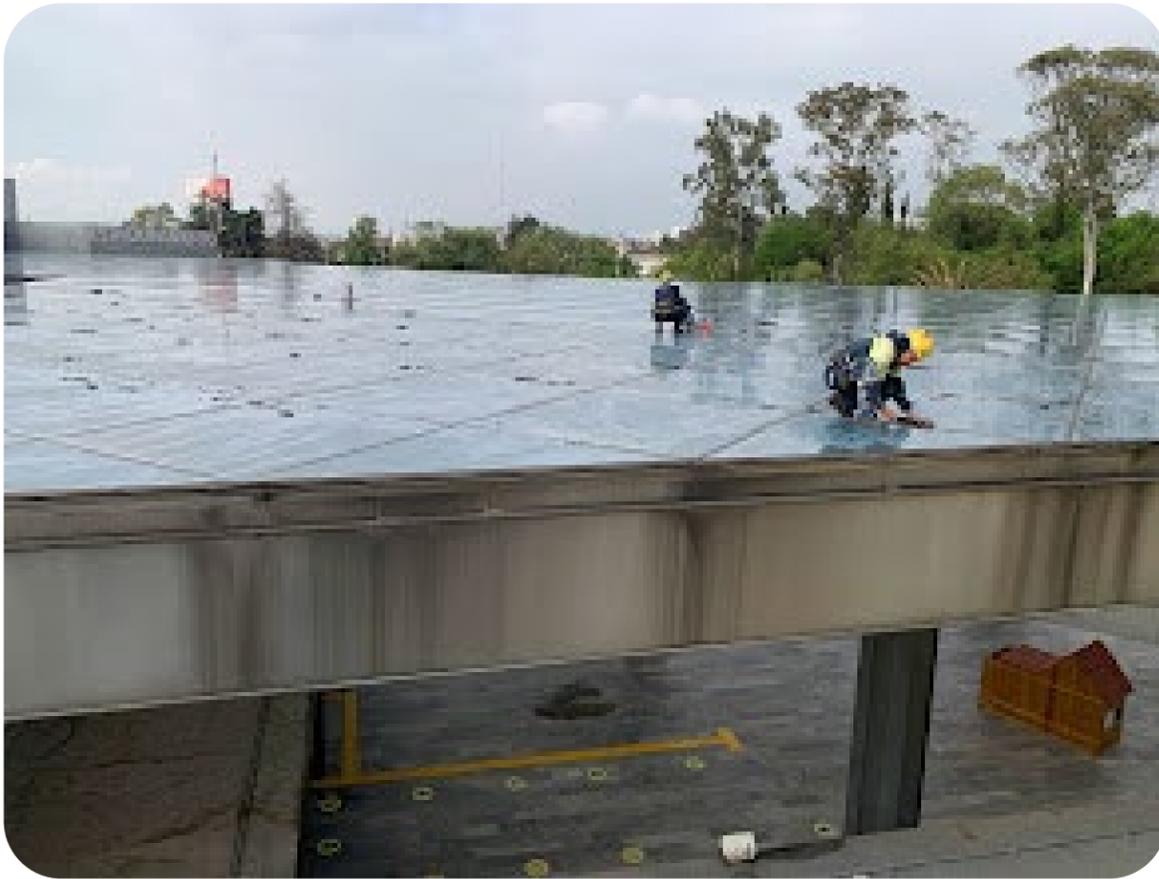
A lo que refiere a la estética del área de exteriores, los senderos y caminos en áreas verdes, se colocó más de 20m<sup>3</sup> de grava, que interconectan a 7 espacios.

- Rampa del Huerto
- Huerto

- Columpios
- Entrada y salida de Burbujas
- Salida Casa del Jardinero
- Teatro al aire libre (hormiga, barcos)
- Salida de Mi Cuerpo.

Como parte de estos espacios, se contempla el humedal, el cual implicó una limpieza exhaustiva de 660m<sup>3</sup> de agua, que consistió en retirar alga y desecho orgánico y poda de sus jardineras. En el mes de noviembre, se iniciaron los trabajos de desazolve y limpieza, como parte de los trabajos iniciales del proyecto de remodelación del Domo digital.

Derivado a la gran extensión de área de verde y en cumplimiento del plan de mantenimiento se autorizó la incorporación de 2 jardineros con la finalidad de apoyar con las actividades y mantener estos espacios en las mejores condiciones.



## Pérgolas

Se efectuó limpieza de cristales y sello de la pérgola de grupos escolares, con una superficie de 220m<sup>2</sup>, ya que contaba con poca iluminación natural en el espacio, podando las enredaderas.

De manera paralela se realizó el cambio del sello en todas las juntas entre cristales mitigando las filtraciones de agua en las zonas afectadas. de la pérgola de cristal vestíbulo principal y concesionarios.

## Cristales

La aseguradora realizó la reposición de cinco puertas de cristal en la zona Mi Ciudad, Jardín México Vivo y Salón de Usos Múltiples, así como dos cristales, uno en la pérgola del área de comida y otro en el vestíbulo principal.

## Equipos especiales

Adicional a las bitácoras de mantenimiento sobre el encendido, operación y apagado de los equipos con los que cuenta el museo, se requiere el apoyo de diversos proveedores de servicios para lograr que la operación no se detenga o bien coadyuden a ellas, que van desde mantenimiento, suministro y atención a actividades especializadas.

De las cuales, se desprende;

- El servicio de mantenimiento de equipos: 7 unidades ininterrumpidas y 3 rectificadores de voltaje, logrando el respaldo de la energía para las eventualidades presentadas, derivado a la falla de suministro de energía de CFE.
- Servicio de mantenimiento único para plantas de emergencia, equipo de respaldo para solventar las fallas de energía eléctrica.
- Servicio de mantenimiento a los equipos del sistema neumático de envío, con ello se minimizaron los problemas de los envíos de dinero entre taquillas y caja general.
- Derivado del COVID-19, se continuó con el trabajo de limpieza de los equipos de aire a más de 45m<sup>2</sup> de filtros de unidades manejadoras. Con el objetivo de mantener la recirculación de aire en las salas de proyección (Domodigital y Megapantalla IMAX, Auditorio Cecilia Ocelli) y exhibiciones (BayLab, Televisa / Dilo al Mundo).

## Permisos y dictámenes

- Este año se obtuvo el dictamen de verificación de las instalaciones de gas LP, vigente por un año como parte de cumplimiento de los lineamientos de protección civil.
- Actualización de la Constancia de Seguridad Estructural con una vigencia de 5 años.

## Baja de activos

Con la venta de la Bodega ubicada en General Alatorre No 5 en el mes de marzo, se realizó una depuración de materiales útiles resguardando en los distintos espacios del almacén general, como las 300 cajas de azulejo que se tenían en dicho inmueble, algunos elementos se trasladaron al taller de mantenimiento.

## Proyectos:

### Reparación de fachada y Obra artística | Domodigital

Con el objetivo de resolver a fondo la situación grave sobre la filtración de agua en la parte superior de la bóveda y preservar el inmueble del desprendimiento del azulejo. A finales de noviembre CAABSA presenta un esquema de armado de andamios después de revisar e implementar varias opciones por la complejidad del inmueble, el trabajo consiste en un armado de forma de anillos de compresión que no descansan directamente sobre la esfera. La empresa TRAG se encargará de la obra civil y colocación de las buñas para la obra artística con pasta COREV. La propuesta artística diseñada por el despacho Legorreta + Legorreta y el artista Francisco Castro Leñero quien falleció en octubre del presente año.

### Mantenimiento de la fachada del edificio | Cambio de azulejos

Después de realizar la valoración y diagnóstico de las condiciones del azulejo de la fachada del museo, se hallaron 1500 m<sup>2</sup> de superficie afectada, el 80% de los torreones en la parte más alta presenta desgaste y fisuras, presentando desgaste

en las juntas de los azulejos e impermeabilización para lo cual es necesario realizar el cambio de la zonas abombadas e impermeabilizar.

### Colaboración Kärcher México a Papalote

Gracias a Kärcher fue posible la limpieza del inmueble en tres zonas específicamente, la limpieza del azulejo, retiro de graffiti en muros de piedra al exterior del museo y limpieza de pisos de mármol, con un plan de trabajo de mayo a diciembre incluyendo la capacitación técnica de los colaboradores de la subdirección de infraestructura y mantenimiento quienes ejecutaron las actividades de limpieza y el prestamos de máquinas y consumibles por parte de Kärcher.

### Megapantalla IMAX

- En Megapantalla IMAX, tuvimos un total de 1,873 funciones proyectadas, de las cuales se cancelaron 7 por falla técnica. Proyectando un 99.6 % de lo programando.
- Atendimos a 102,242 visitantes.
- Nuestro porcentaje de cumplimiento al Programa de Mantenimiento fue 93%, incluyendo los mantenimientos intermedios de todo el sistema IMAX, como proyector, mesas de reels, equipo periférico y sala de proyección.
- En mayo realizamos un cambio de lámparas.
- En marzo, durante el evento Paramount, recibimos a 1,000 asistentes en Mega. Al igual que en todos los eventos mayores, la disponibilidad del personal durante el montaje fue de 24/24 horas.
- A finales del primer trimestre concluimos la proyección de Tortugas, misma que ya fue devuelta a la distribuidora.

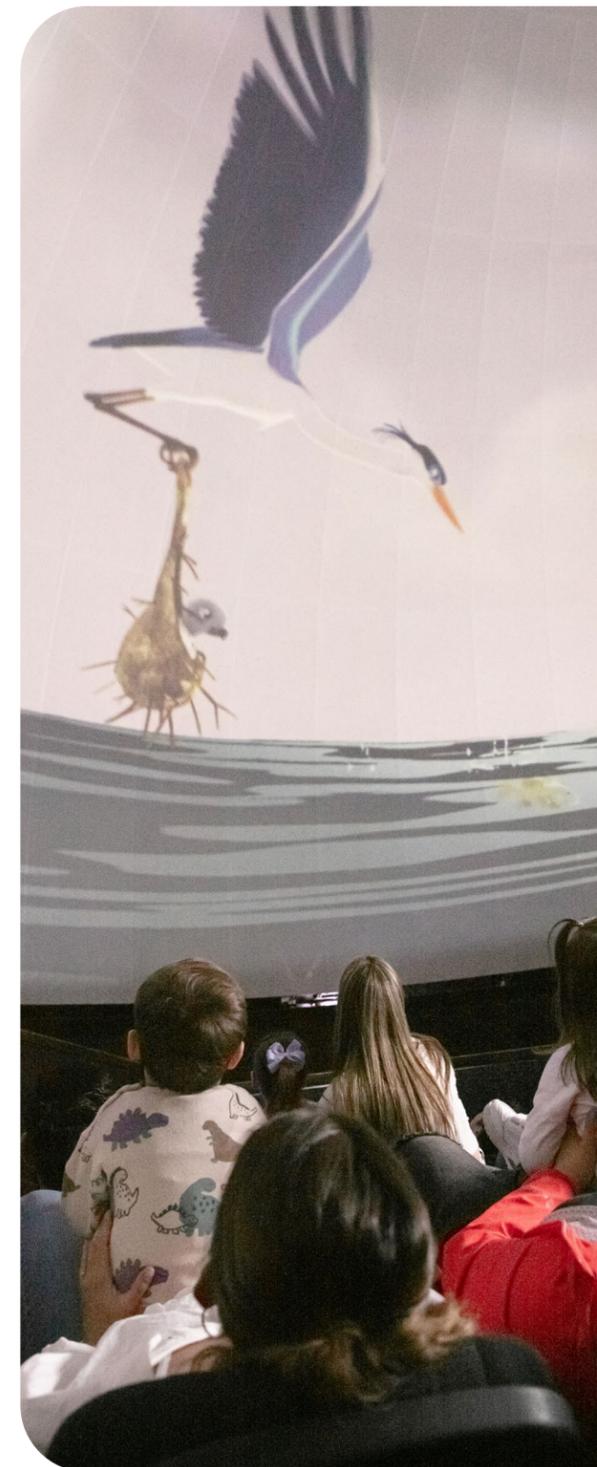
- Durante semana Santa, nuestra operación incluyó hasta 9 proyecciones diarias, con 0% de cancelaciones por fallas técnicas.
- En junio recibimos lentes genéricos, al estar ya discontinuados los lentes IMAX originales.
- Durante el segundo trimestre concluimos los preparativos para “Nacidos para ser libres 3D” e iniciamos proyecciones en junio 22. Modificamos parámetros del proyector que impedían la proyección en 3D, dado que una refacción está discontinuada.
- Durante noviembre, las conferencias magistrales se realizaron en Megapantalla.
- Entre los problemas que surgieron durante el año, se encuentran las partes obsoletas y discontinuadas que requieren cambio, como un impulsor de bomba.

### Domodigital

- En Domodigital, de las 1,844 funciones, no cancelamos ninguna por falla técnica, lo que nos lleva a un 100% de porcentaje de proyección.
- Atendimos a 98,572 visitantes.
- En enero recibimos una refacción (motherboard), que se agregó al stock de refacciones críticas.



- Aunque tuvimos dificultades técnicas con el equipo Host, en enero, a través de mantenimientos correctivos se mantuvo la operación continua y sin afectaciones al visitante.
- En febrero un equipo de trabajo de Papalote fue al Planetario de Toluca, que tiene instalada la versión más moderna del Digistar. El enlace se fue a través del representante en México de Evans & Sutherland, Planetarios Digitales.
- En marzo, concluimos el procesamiento de Tunka, que inició proyecciones a público en abril 1.
- En el Evento Paramount, Domo fue uno de los espacios empleados; proyectamos a 1000 asistentes.
- Nos inscribimos en el Digistar User Group en octubre. Esto permitió capacitar a los técnicos proyeccionistas en el lenguaje Javascript aplicado al sistema Digistar.
- Domodigital fue la sede de lanzamiento de la campaña digital turística de la Alcaldía Miguel Hidalgo. El evento se realizó el 22 de septiembre.
- En noviembre, concluyó el mantenimiento mayor a proyectores. Uno de los beneficios del servicio efectuado por un distribuidor autorizado por Panasonic fue la mitigación del problema de líneas azules en el proyector. Para asegurar la calidad en el servicio, se contó con un proyector de préstamo en el evento de MUTEK
- Como cada año (excepto durante la pandemia), MUTEK tuvo como una de sus sedes estrella a Domodigital. Procesamos 2 contenidos que se proyectaron del 21 al 27 de noviembre



- Entre los problemas a atender en Domo se encuentra la obsolescencia y antigüedad de equipos como amplificadores.

## Área administrativa

En el mes de octubre de 2022 integramos a la estructura de la Dirección de Operación la Subdirección Administrativa con la finalidad de mejorar la administración y control de los recursos que se requieren para la operación del museo, así como un mejor aprovechamiento del presupuesto.

En seguimiento a la reestructura del área se fusiona la Tienda a Sede Chapultepec, quedando a cargo de la Subdirección administrativa.

Dentro de los principales procesos administrativos que se llevan cabo son:

Licitaciones y solicitudes de servicio.

Solicitudes de compra en donde en 2022 se ingresaron a trámite 287 requisiciones y 130 solicitudes de servicio.

## Contratos

En 2022 formalizamos 6 contratos que actualmente se encuentran vigentes relacionados al tema de servicios, mantenimientos correctivos -preventivos y servicio médico.

- LAVATAP SA de C.V.
- LAW SEG, S.A. DE C.V.
- SAFETY (Asesoría Protección Civil)

- FUYSER (Fumigación)
- AMBYSTOMANIA (Axolotes)
- SUPRA (Paramédico)

## Almacén de infraestructura

- Implementamos la metodología de las 5's. en el espacio, clasificando, organizando y limpiando el área
- Elaboramos de lineamientos y políticas para la atención de las necesidades en tema de suministros e insumos.
- Integramos al inventario herramientas, materiales y muebles que tenía en resguardo la Subdirección de Mantenimiento.
- Implementamos el protocolo para el control en la recepción de herramientas y materiales mediante una bitácora.
- Realizamos la recepción de anaqueles que se otorgaron a través de donativo para acomodo de todos los materiales.

## Almacén de suministros

- Durante 2022 todos los días llevamos un control del inventario de carriolas, sillas de ruedas, contenedores, carros de paquetería de grupos, periqueras, sombrillas de jardín y postes unifila.
- En 2022 mensualmente realizamos la solicitud de materiales e insumos para la operación de cada una de las exhibiciones, en el mes de mayo incrementamos la cantidad de material solicitado debido a que algunos donadores dejaron de participar con nosotros.

- De manera diaria durante todo el 2022 realizamos el montaje de todos los suministros necesarios para la operación de las exhibiciones con base en las fichas técnicas.
- Asimismo, en 2022 recibimos y resguardamos todos los materiales para eventos institucionales, papalote para todos y los referentes a los cumpleaños.

### Capacitación Almacenes y Next Cloud

- Con relación a la capacitación capacitamos al personal de nuevo ingreso con relación a procedimientos de abastecimiento, suministros, movimientos diarios en el sistema (Next Cloud), recepción de proveedores, recepción de materiales a consigna, así como la ejecución de traspasos correspondientes a todos los materiales y productos.

### Almacén de tienda, dulcería y consigna

- Con relación al almacén realizamos 12 inventarios mensuales sin observaciones, al cierre del 2022 se tiene un 60% de avance en depuraciones de materiales obsoletos y caducos para sanear inventario de los tres almacenes con los que cuenta el museo.
- Durante el 2022 realizamos la distribución de los espacios con base en las necesidades del museo priorizando productos y formas ergonómicas para una mejor atención a las solicitudes.

### Seguridad

- Implementamos un plan trabajo para el resguardo de las instalaciones.

- Cubrimos al 100% la operación del museo con 1 Guardia de seguridad de 24 x 24 horas.
- Realizamos verificación de códigos QR para los rondines de seguridad realizados por personal de sede.
- Implementamos acciones para aumentar la estabilidad del sistema de CCTV, en donde actualmente el control de CCTV está bajo la responsabilidad de TI.
- En 2022 atendimos la visita de inspección de PROFECO sin ninguna prevención y/o observaciones.

### Protección Civil

- En 2022 logramos la Licencia Única Ambiental que otorga la SEDEMA.
- Como cada año realizamos una revisión del comité de Protección Civil y actualizamos a los integrantes con la finalidad de tener al personal más adecuado para la resolución de alguna emergencia.
- Dimos seguimiento al cumplimiento a los protocolos de seguridad en el simulacro nacional 2022, por lo cual, recibimos el reconocimiento por parte de la Secretaría de Gestión de Riesgos.
- Realizamos el mantenimiento y recarga de todos los equipos contra incendio “extintores”.
- Realizamos las gestiones necesarias para la obtención del Vo Bo de Seguridad y Operación que exige la secretaria de Gestión y Riesgo para el programa de Protección Civil.

## Limpieza

- En el 2022 mantuvimos una plantilla 37 operarios para cubrir todas las áreas del museo, oficinas y jardines, así como eventos.
- Como parte de la contribución que el museo realiza a la mejora del medio ambiente se continúan las recolecciones de residuos por parte de Biopappel y ECOCE.
- En 2022 mantuvimos la calificación del PEV por arriba del 8.5, priorizando la limpieza del museo, exhibiciones, baños y entradas principales.

## Servicio de emergencia

En 2022 tuvimos 2,111 casos de atención médica en el servicio médico, en donde 942 corresponden a visitante y 1159 a colaboradores, como una atención de inicio antes malestares comunes, siempre resguardando la integridad física.

## Tienda y dulcería

- En 2022 la operación de la Tienda y la Dulcería queda formalmente bajo la responsabilidad de la Dirección de Operación (SEDE)
- Desarrollamos un plan de capacitación para el equipo de Tienda y Dulcería impartándose 20 horas de capacitación del 8 de octubre al 31 de diciembre de 2022.
- Con el incremento de visitantes después de la pandemia se sumó un cajero adicional para aumentar la plantilla base de 6 a 7 colaboradores.
- Actualizamos el Reglamento de Operación del equipo de Tienda y Dulcería, con la finalidad de brindar un mejor servicio a los visitantes.



- En el 2022 se implementó la operación de dos carritos de venta (México Vivo y árbol Ramón), con la finalidad de incrementar las ventas y tener un mayor alcance de nuestros visitantes al interior del museo.
- Como una de las mejoras en la atención y con la finalidad de agilizar las filas habilitamos un tercer punto de venta en Dulcería con el objetivo de incrementar el ticket promedio.
- En 2022 en tienda obtuvimos un alcance de \$6,062,152.10 es decir 9% superior a la meta (\$5,521,609).
- En 2022 en dulcería obtuvimos un alcance de \$5,801,048.52 representó 59% superior a la meta (\$3,449,878)
- En 2022 se recibieron 420 comentarios a través del correo de atención al Visitante, a los cuales se les dio puntual seguimiento.

## Taquillas

- Recibimos a 237,279 visitantes por taquilla.
- Museo: 78,051
- Museo + domo: 41,834
- Museo + Mega: 33,137
- Superpaquete: 60,035
- Canjearnos 21,029 entradas de Pase Anual / Club Papalote.
- Establecimos un programa anual de capacitación en donde se brindaron 107 Horas de capacitación del 1 de enero al 31 de diciembre 2022.
- En el 2022 se realizó la promoción de 3 Taquilleros a diferentes áreas del museo debido a su buen desempeño en sus funciones.

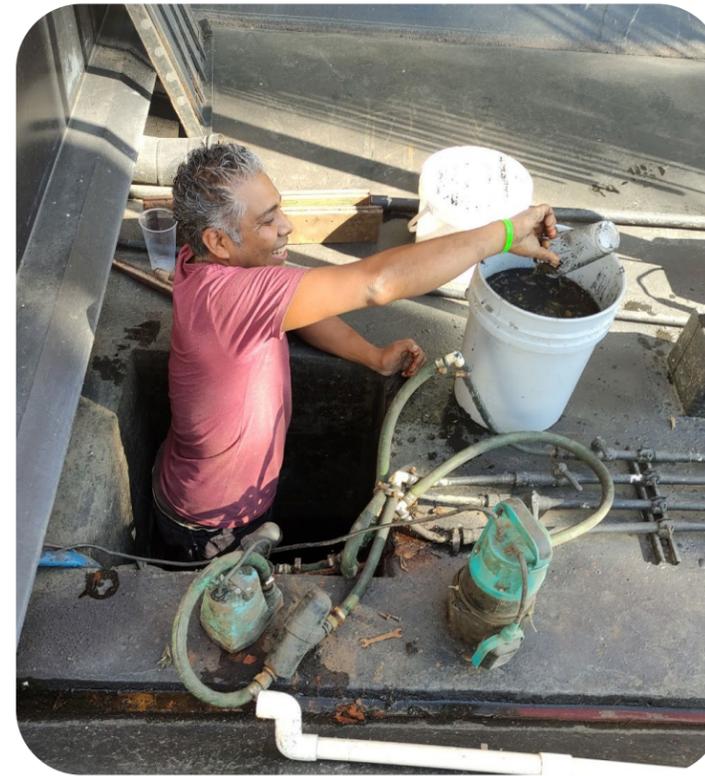


# Sede Cuernavaca

## Reapertura

Después de más de dos años de permanecer cerrado como consecuencia de la pandemia por el virus SARS-CoV-2, el 16 de diciembre de 2022 reabrió sus puertas Papalote Museo del Niño Cuernavaca con la misión de brindar a los públicos de Morelos un espacio dedicado a las infancias en el que vivan experiencias de aprendizaje basadas en el juego.

Esta misión, que se logró en un mes de trabajo arduo y coordinado, fue posible gracias al donativo de Costco México y al compromiso y la pasión de las colaboradoras y los colaboradores de Papalote Museo del Niño.



Para garantizar la reapertura del museo en las mejores condiciones se desarrolló un cronograma de actividades que incluyó tareas a nivel administrativo, educativo, museográfico y de comunicación. Entre otras acciones, se implementó un plan de rehabilitación de las más de 40 exhibiciones que incluyó la revisión del funcionamiento y diagnóstico de los detalles estéticos a reparar, el levantamiento de gráficos dañados, y la limpieza y reparación de los interactivos.

Además, se llevaron a cabo diversas tareas de mantenimiento del inmueble en atención al deterioro por desuso y antigüedad consecuencia de los años cerrados.



Otra tarea esencial fue el reclutamiento, selección y capacitación de un grupo de 38 jóvenes para conformar la plantilla de cuates, quienes permiten crear un puente de comunicación entre los públicos y las exhibiciones para garantizar la Experiencia Papalote.

El evento inaugural contó con la presencia de Natalia Rezende, Presidenta del Sistema DIF Morelos; José Luis Urióstegui, Alcalde de Cuernavaca y Luz María Zagal Presidenta del DIF Cuernavaca. También nos acompañó la Directora General de Papalote, Dolores Beistegui; Mauricio Amodio, Presidente del Consejo Directivo de Papalote Museo del Niño; y Gilberto Hernández, Consejero. Así como las Direcciones de Sistema con la asistencia de Marcia Larios, Adriana de Los Palos y Misael Servín.

La concurrencia se integró por público en general con la visita de 122 personas; 81 niñas y niños de Fundación Don Bosco; 13 medios locales y de la CDMX como La Unión de Morelos, el Diario de Morelos, Excelsior, UNAM Global y Fernanda Tapia. Además de la presencia del personal de Sistema.

Durante el periodo del 16 al 31 de diciembre el museo recibió a 3,725 visitantes de los cuales 3,664 fueron entradas por taquilla y 81 personas patrocinadas, generando un ingreso de \$170,455 pesos.

La reinauguración de Papalote Cuernavaca es una acción que pone de manifiesto la firme convicción de la institución y Costco México para garantizar que las niñas, los niños, sus familias y docentes sean partícipes de experiencias interactivas que les permitan observar, descubrir, imaginar, participar y convivir.

# Estados financieros

Estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Expresado en pesos mexicanos

## Activo

CIRCULANTE	2022	2021
Efectivo y equivalentes	\$ 11,753,646.00	\$ 2,663,657.00
Cuentas por cobrar		
Cuentas por cobrar corto plazo	1,511,346.00	2,610,211.00
Partes relacionadas		
Impuestos por recuperar	4,621,514.00	4,524,546.00
	\$ 6,132,860.00	\$ 7,134,757.00
Inventarios	\$ 1,836,271.00	\$ 1,531,763.00
Pagos anticipados	\$ 153,282.00	\$ 19,399.00
Total activo circulante	\$ 19,876,059.00	\$ 11,349,576.00
CUENTAS POR COBRAR LARGO PLAZO	\$ 2,984,000.00	\$ 9,965,825.00
PROPIEDADES, EQUIPO Y EXHIBICIONES, NETO	\$ 202,513,931.00	\$ 203,496,927.00
ACTIVOS INTANGIBLES, neto	\$ 74,998,346.00	\$ 91,391,882.00
DERECHOS DE ARRENDAMIENTO, neto	\$ -	\$ -
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$ 300,372,336.00</b>	<b>\$ 317,700,392.00</b>

## Pasivo

A CORTO PLAZO	2022	2021
Prestamos bancarios	\$ 39,524,550.00	\$ 41,051,996.00
Proveedores	\$ 68,865,131.00	\$ 67,068,126.00
Acreedores diversos	\$ 1,730,374.00	\$ 5,319,741.00
Arrendamiento financiero		
Impuestos y cuotas por pagar	\$ 17,834,459.00	\$ 23,102,424.00
Total pasivo corto plazo	\$ 127,954,514.00	\$ 136,542,287.00
A LARGO PLAZO		
Prestamos bancarios	\$ 54,581,521.00	\$ 57,876,827.00
Arrendamiento financiero		
Beneficios a los empleados	\$ 9,608,330.00	\$ 9,615,516.00
Total pasivo largo plazo	\$ 64,189,851.00	\$ 67,492,343.00
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$ 192,144,365.00</b>	<b>\$ 204,034,630.00</b>

## Patrimonio

Al inicio del año	\$ 115,668,187.00	\$ 174,581,018.00
Revaluación del inmueble	\$ 16,080,349.00	
Del año	\$ 23,520,565.00	\$ 58,912,831.00
Total del patrimonio	\$ 108,227,971.00	\$ 115,668,187.00
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 300,372,336.00</b>	<b>\$ 317,700,392.00</b>

**Estados de actividades**  
**Por los ejercicios terminados el 32 de diciembre de 2022 y 2021**  
**(Expresado en pesos mexicanos)**

	2022	2021
<b>CAMBIOS AL PATRIMONIO</b>		
<b>NO RESTRINGIDO</b>		
Admisiones generales	\$ 75,938,544.00	\$ 15,501,870.00
Donativos y Patrocinios	\$ 14,372,281.00	\$ 38,018,777.00
Tienda y Dulcería	\$ 12,407,267.00	\$ 2,375,942.00
Concesiones	\$ 11,058,865.00	\$ 517,767.00
Eventos	\$ 10,308,591.00	\$ 808,547.00
Otros ingresos	\$ 25,792,125.00	\$ 12,636,258.00
Intereses ganados	\$ 34,847.00	\$ 18,600.00
Utilidad Cambiarla	\$ 7,611,961.00	\$ 5,368,203.00
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>\$ 157,569,481.00</b>	<b>\$ 75,245,964.00</b>
<b>EGRESOS</b>		
Sueldos y prestaciones	\$ 40,688,081.00	\$ 36,079,287.00
Gastos operativos	\$ 42,901,141.00	\$ 7,026,106.00
Mantenimiento	\$ 8,161,337.00	\$ 2,797,091.00
Impuestos	\$ 30,331,135.00	\$ 9,733,590.00
Publicidad y propaganda	\$ 3,885,714.00	\$ 7,650,000.00
Regalias y renta Imax	\$ 5,896,862.00	\$ 5,211,864.00
Costo de venta de Tienda y dulcerías	\$ 7,062,095.00	\$ 1,699,869.00
Otros gastos	\$ -	\$ 5,119,597.00
Intereses a cargo	\$ 8,889,236.00	\$ 10,885,304.00
Pérdida por venta de activo fijo	\$ -	\$ 1,417,964.00
Pérdida cambiaria	\$ 6,046,932.00	\$ 6,278,516.00
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>\$ 143,862,533.00</b>	<b>\$ 93,899,188.00</b>

Exceso de ingresos sobre egresos	\$ 13,706,948.00	\$ 18,653,224.00
Depreciación y amortización	\$ 37,227,513.00	\$ 40,259,607.00
Disminución del patrimonio no restringido	\$ 23,520,565.00	\$ 58,912,831.00

**CAMBIOS AL PATRIMONIO RESTRINGIDO:**

Patrocinio Cuernavaca	\$ -	\$ -
Revaluación del inmueble	\$ 16,080,349.00	\$ -
Campaña de recaudación de donativos	\$ -	\$ -
<b>Total de ingresos</b>	<b>\$ 16,080,349.00</b>	<b>\$ -</b>
Patrocinio Cuernavaca	\$ -	\$ -
<b>Total de egresos</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>

Incremento del patrimonio restringido	\$ 16,080,349.00	\$ -
(Disminución) del ejercicio del patrimonio	\$ 23,520,565.00	\$ 58,912,831.00
Patrimonio al inicio del año	\$ 115,668,187.00	\$ 174,581,018.00
<b>PATRIMONIO AL FINAL DE AÑO</b>	<b>\$ 143,862,533.00</b>	<b>\$ 115,668,187.00</b>

**Estados de flujo de efectivo**  
**Por los ejercicios terminados el 32 de diciembre de 2022 y 2021**  
**(Expresado en pesos mexicanos)**

**ACTIVIDADES DE OPERACIÓN**

(Disminución) en el patrimonio	-\$	23,520,565.00	-\$	58,912,831.00
Partidas relacionadas con actividades de inversión:				
Depreciación y amortización	\$	37,227,513.00	\$	40,259,607.00
Utilidad en venta de propiedades, activo y exhibiciones	\$	-	-\$	1,417,954.00
Intereses a favor	-\$	7,646,808.00	-\$	5,386,803.00
Partidas relacionadas con actividades de financiamiento:				
Intereses a cargo	\$	8,889,236.00	\$	10,885,304.00
Suma	\$	-14,949,376.00	-\$	14,572,687.00
Disminución (incremento) en cuentas por cobrar				
(Incremento) disminución en inventarios	\$	304,668,187.00	-	380,071.00
Disminución (incremento) en pagos anticipados y otros		304,508.00		2,398,858.00
Incremento en proveedores		133,883.00		6,201,974.00
Disminución (incremento) en partes relacionadas		1,797,005.00		6,201,974.00
(Disminución) en acreedores diversos y otros	-	3,589,357.00		9,028,078.00

Incremento en impuestos por pagar	-	5,267,965.00		7,467,839.00
(Disminución) incremento en beneficio a los empleados	-	7,186.00		789,496.00
(Incremento) disminución de otros activos		96,968.00		2,423,036.00
Flujos netos de efectivo de actividades de operación	\$	336,532.00	\$	6,985,947.00

**ACTIVIDADES DE INVERSIÓN**

Adquisición de propiedades, equipo y exhibiciones, neto	\$	2,133,164.00	-\$	841,158.00
Ingresos por venta de propiedades, equipo y exhibiciones	\$	-	\$	1,417,964.00
Intereses cobrados	\$	7,646,808.00	\$	5,386,803.00
Flujos netos de efectivo de actividades de inversión	\$	5,513,644.00	\$	7,645,925.00
Efectivo a obtener en actividades de financiamiento	\$	5,850,176.00	\$	659,978.00

**ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:**

Obtención (pago) de préstamos recibidos, neto	-\$	4,822,752.00	\$	822,752.00
Intereses pagados	-\$	8,889,236.00	-\$	10,885,304.00

Flujos netos de efectivo de actividades de financiamiento	-\$	13,711,988.00	\$	10,062,552.00
---	-----	---------------	----	---------------

**EFFECTIVO Y EQUIVALENTES**

Incremento (disminución) al año	\$	9,089,989.00	\$	2,060,044.00
		-		
Saldo al inicio del año	\$	2,663,657.00	\$	4,723,701.00
Saldo al final del año	\$	11,753,646.00	\$	2,663,657.00

