

| Detalle de la Matriz | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ramo: | | 21 - Turismo | | | | | | |
| Unidad Responsable: | | 300 - Subsecretaría de Calidad y Regulación | | | | | | |
| Clave y Modalidad del Pp: | | G - Regulación y supervisión | | | | | | |
| Denominación del Pp: | | G-001 - Regulación y certificación de estándares de calidad turística | | | | | | |
| Clasificación Funcional: | | | | | | | | |
| Finalidad: | | 3 - Desarrollo Económico | | | | | | |
| Función: | | 7 - Turismo | | | | | | |
| Subfunción: | | 1 - Turismo | | | | | | |
| Actividad Institucional: | | 4 - Turismo con sello propio de calidad hospitalidad y seguridad | | | | | | |
| Objetivo | | | Fin | | | Supuestos | | |
| Contribuir a fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística mediante la mejora de las capacidades, habilidades e información de los prestadores de servicios turísticos. | | | Orden | | | 1 | | |
| | | | | | | 1. Existe estabilidad económica de las empresas del sector turístico nacional e internacional 2. Existen condiciones de seguridad pública en destinos turísticos 3. Existen condiciones de estabilidad social en las localidades turísticas | | |
| Indicador | Definición | Método de Cálculo | Tipo de Valor de la Meta | Unidad de Medida | Tipo de Indicador | Dimensión del Indicador | Frecuencia de Medición | Medios de Verificación |
| Índice de Calidad en la Prestación de Servicios Turísticos (ICPST) | Este indicador mide el crecimiento de prestadores de servicios turísticos que están llevando a cabo procesos para incrementar la calidad de los servicios entregados, de conformidad con las categorías de estandarización incluidas en el Sistema Nacional de Certificación. La información se obtendrá del Registro Nacional de Turismo | Este indicador se obtiene de la relación: $ICPST = (PST \text{ con distintivo de calidad} / PST \text{ con distintivo de calidad } 2014) * 100$ Dónde: $ICCT = \text{Índice de calidad en la prestación de servicios turísticos PST} = \text{Prestadores de servicios turísticos incluidos en categorías de estandarización en el año t. PST } 2014 = \text{Prestadores de servicios turísticos incluidos en categorías de estandarización en el año base}$ | Absoluto | Porcentaje | Estratégico | Eficacia | Anual | :Secretaría de Turismo, Registro Nacional de Turismo |
| Objetivo | | | Propósito | | | Supuestos | | |
| Los prestadores de servicios turísticos cuentan con elementos para incrementar la calidad. | | | Orden | | | 2 | | |
| | | | | | | 1. Escenario político favorable que permite que se generen las condiciones jurídicas en favor de la calidad de los servicios que los prestadores de servicios turísticos ofrecen a los turistas nacionales y extranjeros. | | |
| Indicador | Definición | Método de Cálculo | Tipo de Valor de la Meta | Unidad de Medida | Tipo de Indicador | Dimensión del Indicador | Frecuencia de Medición | Medios de Verificación |
| Porcentaje de prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo. | El indicador mide el porcentaje de prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo inscritos en el Registro Nacional de Turismo y del Programa Anual de Verificación. | (Prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo / Prestadores de servicios turísticos que se les solicita acreditar el cumplimiento de la normatividad en materia de turismo) X 100 | Relativo | Porcentaje | Estratégico | Eficacia | Anual | Porcentaje de prestadores de servicios con elementos normativos verificados: Reporte de avances de prestadores de servicios turísticos, se encuentra en los archivos de la Subsecretaría de Calidad y Regulación |
| Objetivo | | | Componente | | | Supuestos | | |
| Marco normativo aplicable a los prestadores de servicios turísticos, cumplido. | | | Orden | | | 3 | | |
| | | | | | | 1. Existe el interés de los prestadores de servicios turísticos de cumplir la normatividad aplicable. 2. Existe interés de pertenecer al Registro Nacional de Turismo. | | |
| Indicador | Definición | Método de Cálculo | Tipo de Valor de la Meta | Unidad de Medida | Tipo de Indicador | Dimensión del Indicador | Frecuencia de Medición | Medios de Verificación |
| Porcentaje de prestadores de servicios inscritos al Registro Nacional de Turismo (RNT) | El indicador mide el porcentaje de prestadores de servicios inscritos al Registro Nacional de Turismo (RNT) respecto del total de solicitudes | (Prestadores de servicios turísticos inscritos / Solicitudes de inscripción recibidas) X 100 | Relativo | Porcentaje | Gestión | Eficacia | Trimestral | Porcentaje de prestadores de servicios inscritos y acreditados al Registro Nacional de Turismo (RNT): Constancias de inscripción al RNT resguardadas en la Dirección General de Certificación Turística que muestran las solicitudes de inscripción recibidas y los prestadores de servicios turísticos inscritos. |
| Objetivo | | | Orden | | | Supuestos | | |
| Reformas a la normatividad aplicable, impulsadas. | | | Orden | | | 4 | | |
| | | | | | | 1. Las autoridades competentes de la regulación autorizan las reformas impulsadas. | | |
| Indicador | Definición | Método de Cálculo | Tipo de Valor de la Meta | Unidad de Medida | Tipo de Indicador | Dimensión del Indicador | Frecuencia de Medición | Medios de Verificación |
| Porcentaje de propuestas de elementos normativos reformados | El indicador mide el porcentaje elementos normativos reformados que son propuestos por la SECTUR | (Elementos normativos reformados / Elementos normativos identificados) X 100 | Relativo | Porcentaje | Gestión | Eficacia | Trimestral | Porcentaje de elemento reformados: Leyes, normas y reglamentos modificados, publicaciones en el Diario Oficial de la Federación, así como las propuestas de reformas jurídicas que y se encuentran en los archivos de la Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística. |

| Objetivo | | | Orden | | | Supuestos | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Programa Anual de Verificación, ejecutado. | | | 5 | | | 1. Existe adecuada coordinación intergubernamental para fortalecer el marco normativo aplicable al Sector Turístico. 2. Se cuenta con el presupuesto necesario para la realización de verificaciones. | | |
| Indicador | Definición | Método de Cálculo | Tipo de Valor de la Meta | Unidad de Medida | Tipo de Indicador | Dimensión del Indicador | Frecuencia de Medición | Medios de Verificación |
| Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos | El indicador mide el porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos en relación con el Programa Anual de Verificación | (verificaciones realizadas / verificaciones programadas) X 100 | Relativo | Porcentaje | Gestión | Eficacia | Trimestral | Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos; Actas circunstanciadas que se encuentran en los archivos de la Dirección General de Verificación y Sanción que contienen las verificaciones ejecutadas. |
| Objetivo | | | Orden | | | Supuestos | | |
| Incorporación de establecimientos de hospedaje al Sistema de Clasificación Hotelera (SCH) | | | 31 | | | 1. Existe una difusión adecuada del Sistema de Clasificación Hotelera. | | |
| Indicador | Definición | Método de Cálculo | Tipo de Valor de la Meta | Unidad de Medida | Tipo de Indicador | Dimensión del Indicador | Frecuencia de Medición | Medios de Verificación |
| Porcentaje de Establecimientos de Hospedaje inscritos al Sistema de Clasificación Hotelera (SCH) | El indicador mide el porcentaje de establecimientos de hospedaje inscritos al Sistema de Clasificación Hotelera (SCH) respecto del total de solicitudes | (Establecimientos de hospedaje inscritos / Solicitudes de inscripción recibidas) x100 | Relativo | Porcentaje | Gestión | Eficacia | Trimestral | Porcentaje de establecimientos de hospedaje inscritos al Sistema de Clasificación Hotelera (SCH); Fichas de establecimientos de hospedaje inscritos y acreditados al Sistema de Clasificación Hotelera (SCH) del Registro Nacional de Turismo (RNT) que se encuentran bajo el resguardo de la Dirección General de Certificación Turística. |
| Objetivo | | | Orden | | | Supuestos | | |
| Difusión para el cumplimiento del marco normativo del Registro Nacional de Turismo. | | | 32 | | | 1. Entorno político favorable entre los diferentes órdenes de gobierno para la atención a los foros de difusión que llevara a cabo la SECTUR para el conocimiento del sistema del RNT. 2. Existe interés de los prestadores de servicios turísticos por pertenecer al Registro Nacional de Turismo. | | |
| Indicador | Definición | Método de Cálculo | Tipo de Valor de la Meta | Unidad de Medida | Tipo de Indicador | Dimensión del Indicador | Frecuencia de Medición | Medios de Verificación |
| Porcentaje de avance en las acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicable al RNT | El indicador mide el porcentaje de avance de las acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicable al Registro Nacional de Turismo. | (Acciones de difusión realizadas/ Acciones de difusión programadas) X 100 | Relativo | Porcentaje | Gestión | Eficacia | Trimestral | Porcentaje de avance en las acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicable al RNT; Listas de asistencia de los foros de difusión, notificación de invitaciones, oficios de difusión, apoyos de medios impresos y electrónicos, páginas web www.sectur.gob.mx y archivos de la Dirección General de Certificación Turística. |
| Objetivo | | | Orden | | | Supuestos | | |
| Realización de propuestas de modernización normativa de regulaciones. | | | 41 | | | 1. Las autoridades competentes de la regulación autorizan la modernización de las regulaciones. | | |
| Indicador | Definición | Método de Cálculo | Tipo de Valor de la Meta | Unidad de Medida | Tipo de Indicador | Dimensión del Indicador | Frecuencia de Medición | Medios de Verificación |
| Número de acciones de modernización regulatoria promovidas | El indicador mide el número de acciones de modernización normativa, reglamentaria y de regulación administrativa promovidas ante la instancia correspondiente | Suma de acciones de modernización regulatoria promovidas | Relativo | Acción | Gestión | Eficacia | Trimestral | El indicador mide el número de acciones de modernización normativa, reglamentaria y de regulación administrativa promovidas ante la instancia correspondiente; Matriz Transversal Regulatoria, instrumentos suscritos, minutas de los grupos de trabajo, comunicaciones institucionales (oficios y notas). Los documentos se encuentran en la Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística. Publicaciones en el DOF www.dof.gob.mx. |
| Objetivo | | | Orden | | | Supuestos | | |

| Realización de propuestas de reforma legislativa. | | | 42 | | | 1. Las instancias correspondientes, aprueban las propuestas de reformas. | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indicador | Definición | Método de Cálculo | Tipo de Valor de la Meta | Unidad de Medida | Tipo de Indicador | Dimensión del Indicador | Frecuencia de Medición | Medios de Verificación |
| Número de propuestas de reforma legislativa promovidas para la transformación del sector | El indicador mide el número de propuestas de reforma legislativa del sector que fueron promovidas ante la instancia correspondiente | Suma de las propuestas que conforman la agenda | Absoluto | Propuesta | Gestión | Eficacia | Trimestral | Número de propuestas de reforma legislativa promovidas para la transformación del sector: Propuestas trabajadas y reporte sobre los trabajos de la Agenda Legislativa (Minutas del Grupo de Trabajo de Agenda Legislativa). Los documentos se encuentran en la Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística. Así también las publicaciones en la Gaceta Parlamentaria de la Cámara de Diputados www.diputados.gob.mx . |
| Objetivo | | | Orden | | | Supuestos | | |
| Revisión de normas para el Sistema de Normalización del Sector Turístico. | | | 43 | | | 1. Las instancias plurales de normalización, cualesquiera que sean, aprueban las normas. | | |
| Indicador | Definición | Método de Cálculo | Tipo de Valor de la Meta | Unidad de Medida | Tipo de Indicador | Dimensión del Indicador | Frecuencia de Medición | Medios de Verificación |
| Porcentaje de normas revisadas | El indicador mide el porcentaje de normas revisadas para el diseño de una plataforma normativa del Sistema de Normalización del Sector. | (Número de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y de Normas Mexicanas (NMX) revisadas/Número de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y de Normas Mexicanas (NMX) programadas)*100 | Relativo | Norma | Gestión | Eficacia | Trimestral | El indicador mide el número de normas revisadas para el diseño de una plataforma normativa del Sistema de Normalización del Sector.: Minutas del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística y sus Subcomités. Comunicaciones institucionales. Los archivos se encuentran en la Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria. Así también las publicaciones de las normas definitivas en el DOF y las notificaciones de publicación de normas. |
| Objetivo | | | Orden | | | Supuestos | | |
| Emisión de dictámenes de verificación con oportunidad. | | | 51 | | | 1. Existe colaboración de los prestadores de servicios turísticos en las verificaciones. 2. Se cuenta con el presupuesto necesario para la realización de verificaciones. | | |
| Indicador | Definición | Método de Cálculo | Tipo de Valor de la Meta | Unidad de Medida | Tipo de Indicador | Dimensión del Indicador | Frecuencia de Medición | Medios de Verificación |
| Porcentaje prestadores de servicios turísticos dictaminados | El indicador mide el porcentaje de prestadores de servicios turísticos dictaminados respecto del número de visitas ejecutadas bajo el Programa Nacional de Verificación Turística del ejercicio en curso | (Prestadores de servicios turísticos dictaminados / Prestadores de servicios turísticos verificados) X 100 | Relativo | Porcentaje | Gestión | Eficacia | Trimestral | Porcentaje prestadores de servicios turísticos dictaminados: Dictámenes emitidos a los prestadores de servicios turísticos ubicados en la Dirección General de Verificación y Sanción. |
| Objetivo | | | Orden | | | Supuestos | | |
| Sustanciación del procedimiento administrativo. | | | 52 | | | 1. De las verificaciones realizadas se desprendió un proceso administrativo. | | |
| Indicador | Definición | Método de Cálculo | Tipo de Valor de la Meta | Unidad de Medida | Tipo de Indicador | Dimensión del Indicador | Frecuencia de Medición | Medios de Verificación |
| Porcentaje de procedimientos sancionatorios iniciados | El indicador mide la atención a los procedimientos administrativos que se derivan de la realización de verificaciones, con un universo base de la experiencia del último trienio. | (Prestadores de Servicios Turísticos con Procedimientos Iniciados/ Prestadores verificados con irregularidades detectadas) X 100 | Relativo | Porcentaje | Gestión | Eficacia | Trimestral | Porcentaje de procedimientos sancionatorios iniciados: Resoluciones administrativas las cuales se encuentran en los expedientes de la Dirección General de Verificación y Sanción que contienen información sobre los prestadores de servicios turísticos con irregularidades detectadas. |
| Objetivo | | | Orden | | | Supuestos | | |
| Atención a quejas. | | | 53 | | | 1. Se emite queja ante instancia correspondiente. | | |
| Indicador | Definición | Método de Cálculo | Tipo de Valor de la Meta | Unidad de Medida | Tipo de Indicador | Dimensión del Indicador | Frecuencia de Medición | Medios de Verificación |

| | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|-----------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Porcentaje de quejas relativas al servicio turístico atendidas</p> | <p>El indicador mide el porcentaje de atención de las quejas recibidas por los servicios turísticos proporcionados por los prestadores de servicios, con un universo base del último trienio.</p> | <p>(Quejas atendidas/ Quejas recibidas) X 100</p> | <p>Relativo</p> | <p>Porcentaje</p> | <p>Gestión</p> | <p>Eficacia</p> | <p>Trimestral</p> | <p>Porcentaje de quejas relativas al servicio turístico atendidas: Tarjetas de respuesta dirigida al quejoso ubicadas en la Dirección General de Verificación y Sanción que muestran el desahogo de las quejas que se presentaron.</p> |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|-----------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|