

| Detalle de la Matriz  |   |   |                          |                  |                   |  |                        |   |
|---|---|---|--------------------------|------------------|-------------------|--|------------------------|---|
| <b>Ramo:</b>  |   | 21 - Turismo  |                          |                  |                   |  |                        |   |
| <b>Unidad Responsable:</b>  |   | A00 - Instituto de Competitividad Turística   |                          |                  |                   |  |                        |   |
| <b>Clave y Modalidad del Pp:</b>  |   | P - Planeación, seguimiento y evaluación de políticas públicas  |                          |                  |                   |  |                        |   |
| <b>Denominación del Pp:</b>   |   | P-002 - Impulso a la competitividad del sector turismo  |                          |                  |                   |  |                        |   |
| Clasificación Funcional:  |   |   |                          |                  |                   |  |                        |   |
| <b>Finalidad:</b>   |   | 3 - Desarrollo Económico  |                          |                  |                   |  |                        |   |
| <b>Función:</b>   |   | 7 - Turismo   |                          |                  |                   |  |                        |   |
| <b>Subfunción:</b>  |   | 1 - Turismo   |                          |                  |                   |  |                        |   |
| <b>Actividad Institucional:</b>   |   | 3 - Incremento de la oferta turística orientada a proyectos viables y sustentables  |                          |                  |                   |  |                        |   |
| 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. |   |   | 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:<br>ICPST=(PST con distintivo de calidad) / PST con distintivo de calidad2014)*100<br>Dónde:<br>ICCT = Índice de calidad en la prestación de servicios turísticos PST = Prestadores de servicios turísticos incluidos en categorías de estandarización en el año t.<br>PST2014 = 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 incrementan su competitividad en la materia.  |   |   | 2                        |                  |                   | 1. Existe un marco regulatorio adecuado en el país. 2. Existe inversión en infraestructura turística. 3. Los prestadores de servicios turísticos están dispuestos a incrementar sus capacidades.   |                        |   |
| 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 con mayor competitividad  | El indicador mide el porcentaje de prestadores de servicios turísticos que son apoyados con capacitación, asesoría para obtener reconocimientos de calidad para mejorar sus ventajas competitivas y las certificaciones emitidas en el marco del Sistema Nacional de Certificación Turística  | (Prestadores de servicios turísticos que incrementan su competitividad/Prestadores de servicios turísticos que solicitaron apoyo para incrementar su competitividad) X 100  | Relativo                 | Porcentaje       | Estratégico       | Eficacia   | Anual                  | Porcentaje de prestadores de servicios turísticos apoyados con capacitación y asesorías;Registros de capacitación a prestadores de servicios turísticos. Instituto de Competitividad Turística; Registros de asesoría para la obtención de reconocimientos de calidad otorgados por la Dirección General de Certificación Turística. Generación de Reporte Anual de Capacitación y Asesorías. |
| Objetivo  |   |   | Componente               |                  |                   | Supuestos  |                        |   |
| Medición de la satisfacción de participantes en acciones de capacitación y profesionalización, realizadas.  |   |   | 31                       |                  |                   | 2. Los participantes contestan los cuestionarios de evaluación.  |                        |   |
| 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 la satisfacción de participantes en acciones de capacitación y profesionalización.  | El indicador mide la satisfacción de los participantes en acciones de capacitación y profesionalización a través de evaluaciones de salida realizadas por el Instituto de Competitividad Turística.   | (Evaluaciones calificadas con muy bueno / Evaluaciones aplicadas) X 100   | Relativo                 | Porcentaje       | Estratégico       | Calidad  | Trimestral             | Medición de la satisfacción de participantes en acciones de capacitación. Encuesta de satisfacción aplicada por evento y registro de evaluaciones calificadas con Muy Bien y archivo de encuestas ubicadas en el Instituto de Competitividad Turística  |
| Objetivo  |   |   | Orden                    |                  |                   | Supuestos  |                        |   |
| Investigaciones y estudios en desarrollo e innovación tecnológica en turismo, apoyados.   |   |   | 32                       |                  |                   | 1. Existe interés del sector turístico en la realización de estudios e investigaciones. 2. Las instituciones de educación e investigación turística se integran ampliamente en la realización de proyectos de investigación aplicada.        |                        |   |
| 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  |

|   |   |   |                                 |                         |                          |  |                               |  |
|---|---|---|---------------------------------|-------------------------|--------------------------|--|-------------------------------|--|
| Investigaciones y estudios en desarrollo e innovación tecnológica en turismo, apoyados.                         | El indicador mide el total de proyectos de investigación y estudios apoyados con recursos del Instituto de Competitividad Turística y otras fuentes de financiamiento.  | (Investigaciones y estudios apoyados / Investigaciones y estudios programados) X 100  | Relativo                        | Porcentaje              | Estratégico              | Eficacia   | Semestral                     | Porcentaje de investigaciones y estudios apoyados. :Número de estudios e investigaciones:Estudios, Investigaciones e Informe del Fondo Sectorial para la Investigación, Innovación, el Desarrollo y la Innovación Tecnológica en Turismo ubicado en el Instituto de Competitividad Turística, en la Dirección de Investigación y Estudios.   |
| <b>Objetivo</b>   |   |   | <b>Orden</b>                    |                         |                          | <b>Supuestos</b>   |                               |  |
| Sistema de Certificación para elevar la calidad de los prestadores de servicios turísticos, implementado.       |   |   | 33                              |                         |                          | 1.- Existe voluntad de los prestadores de servicios turísticos para incorporarse al Sistema Nacional de Certificación Turística (SNCT), toda vez que es de carácter voluntario. 2.- Existe aceptación por parte de los actores del sector turístico y otros interlocutores para difundir las bondades del sistema. |                               |  |
| <b>Indicador</b>  | <b>Definición</b>   | <b>Método de Cálculo</b>  | <b>Tipo de Valor de la Meta</b> | <b>Unidad de Medida</b> | <b>Tipo de Indicador</b> | <b>Dimensión del Indicador</b>   | <b>Frecuencia de Medición</b> | <b>Medios de Verificación</b>  |
| Porcentaje de prestadores de servicios turísticos acreditados o con distintivo de calidad                       | Mide el porcentaje de prestadores de servicios turísticos a quienes se les otorga su acreditación ( credenciales a guías de turistas) o su distintivo de calidad (sello, certificado o reconocimiento) ( todos, excepto los guías de turistas) en el Sistema Nacional de Certificación Turística.   | (Prestadores de servicios turísticos acreditados o con distintivo de calidad otorgados/ Prestadores de servicios turísticos acreditados o con reconocimientos de calidad solicitados) X 100                     | Relativo                        | Porcentaje              | Estratégico              | Eficacia   | Semestral                     | Índice de prestadores de servicios turísticos acreditados o con reconocimientos de calidad en el Sistema Nacional de Certificación Turística:Expedientes que se encuentran en resguardo en la Dirección General de Certificación Turística.  |
| <b>Objetivo</b>   |   |   | <b>Orden</b>                    |                         |                          | <b>Supuestos</b>   |                               |  |
| Realización de acciones de capacitación, profesionalización y vinculación                                       |   |   | 311                             |                         |                          | 1. Los estados y prestadores de servicios turísticos solicitan cursos, seminarios, talleres y conferencias.  |                               |  |
| <b>Indicador</b>  | <b>Definición</b>   | <b>Método de Cálculo</b>  | <b>Tipo de Valor de la Meta</b> | <b>Unidad de Medida</b> | <b>Tipo de Indicador</b> | <b>Dimensión del Indicador</b>   | <b>Frecuencia de Medición</b> | <b>Medios de Verificación</b>  |
| Porcentaje de acciones de capacitación y profesionalización realizadas.   | Mide el porcentaje de acciones de capacitación y profesionalización realizadas por el Instituto de Competitividad Turística, con respecto a las programadas en el periodo, tales como, cursos, seminarios, talleres y conferencias, entre otros esfuerzos   | (Acciones de capacitación y profesionalización realizadas/ Acciones de capacitación y profesionalización programadas) X100  | Relativo                        | Porcentaje              | Gestión                  | Calidad  | Trimestral                    | Número de acciones de capacitación.:Reporte de acciones de capacitación y profesionalización realizadas y ubicadas en el Instituto de Competitividad Turística   |
| <b>Objetivo</b>   |   |   | <b>Orden</b>                    |                         |                          | <b>Supuestos</b>   |                               |  |
| Realización de acciones de difusión y promoción de la Red de Investigadores y Centros de Investigación (RICIT). |   |   | 321                             |                         |                          | 1.- Existe interés en la comunidad académica para que el Instituto de la Competitividad Turística a través de la RICIT participe en eventos académicos.  |                               |  |
| <b>Indicador</b>  | <b>Definición</b>   | <b>Método de Cálculo</b>  | <b>Tipo de Valor de la Meta</b> | <b>Unidad de Medida</b> | <b>Tipo de Indicador</b> | <b>Dimensión del Indicador</b>   | <b>Frecuencia de Medición</b> | <b>Medios de Verificación</b>  |
| Porcentaje de acciones de difusión y promoción realizadas.  | Mide el porcentaje de acciones de difusión y promoción que tienen como objetivo incrementar el número de investigadores de la Red de Investigadores y Centros de Investigación (RICIT) que comprenden: presentaciones, boletines, participación en eventos académicos, entre otros. Cabe señalar que el ICTur apoya investigadores bajo la RICIT. | (Acciones de difusión y promoción de la Red de Investigadores y Centros de Investigación Realizadas/ Acciones de difusión y promoción de la Red de Investigadores y Centros de Investigación programadas) X 100 | Relativo                        | Porcentaje              | Gestión                  | Eficacia   | Trimestral                    | Porcentaje de acciones de difusión y promoción realizadas para la Red de Investigadores y Centros de Investigación Turística.:Registros administrativos de las acciones de difusión y promoción de la Red de Investigadores y Centros de Investigación realizadas y testimoniales de los eventos en que se tiene participación, ubicados en el Instituto de Competitividad Turística. Esto puede incluir boletines, correos electrónicos, invitaciones, entre otros. |
| <b>Objetivo</b>   |   |   | <b>Orden</b>                    |                         |                          | <b>Supuestos</b>   |                               |  |
| Realización de acciones de promoción del Sistema Nacional de Certificación Turística.                           |   |   | 331                             |                         |                          | 1.- Se cuenta con la suficiencia presupuestal para realizar las acciones de promoción. Existe interés de los prestadores de servicios turísticos de atender las convocatorias de difusión.   |                               |  |
| <b>Indicador</b>  | <b>Definición</b>   | <b>Método de Cálculo</b>  | <b>Tipo de Valor de la Meta</b> | <b>Unidad de Medida</b> | <b>Tipo de Indicador</b> | <b>Dimensión del Indicador</b>   | <b>Frecuencia de Medición</b> | <b>Medios de Verificación</b>  |

|  |   |  |                                 |                         |                          |  |                               |   |
|--|---|--|---------------------------------|-------------------------|--------------------------|--|-------------------------------|---|
| Porcentaje de acciones realizadas para la promoción del Sistema Nacional de Certificación Turística. | El indicador mide las acciones para la promoción del Sistema Nacional de Certificación Turística. Considera eventos de difusión, cursos, talleres, entre otras. | (Número de acciones realizadas / Número de acciones programadas) * 100   | Relativo                        | Porcentaje              | Gestión                  | Eficacia   | Trimestral                    | Número de acciones para la promoción del Sistema Nacional de Certificación Turística.:Número de acciones realizadas para la promoción del Sistema Nacional de Certificación Turística: Reporte trimestral de la ejecución generado por la Dirección General de Certificación Turística. |
| <b>Objetivo</b>  |   |  | <b>Orden</b>                    |                         |                          | <b>Supuestos</b>   |                               |   |
| Atención a empresas en el programa de calidad.   |   |  | 332                             |                         |                          | 1.- Que los prestadores de servicios turísticos cumplan con los lineamientos de los programas de calidad para que se certifiquen al menos el 80% de las empresas participantes 2.- Que las empresas vuelvan a iniciar los procesos de implementación para que exista reconocimiento de los diversos distintivos. |                               |   |
| <b>Indicador</b>   | <b>Definición</b>   | <b>Método de Calculo</b>   | <b>Tipo de Valor de la Meta</b> | <b>Unidad de Medida</b> | <b>Tipo de Indicador</b> | <b>Dimensión del Indicador</b>   | <b>Frecuencia de Medición</b> | <b>Medios de Verificación</b>   |
| Porcentaje de empresas atendidas bajo el programa de calidad.  | El indicador mide el porcentaje de empresas atendidas bajo el programa de calidad, a través de certificados, sellos y/o reconocimientos otorgados.              | Empresas con certificados, sellos y/o reconocimiento otorgados / Número de empresas que solicitan participación en el programa de calidad. | Relativo                        | Porcentaje              | Gestión                  | Eficacia   | Trimestral                    | Certificados, sellos y/o reconocimientos otorgados a empresas.:Certificados, sellos y/o reconocimientos emitidos. Expedientes correspondientes dentro de la Dirección General de Certificación Turística. Generación de Informe de Logros Mensual,                                      |
| <b>Objetivo</b>  |   |  | <b>Orden</b>                    |                         |                          | <b>Supuestos</b>   |                               |   |
| Acreditación de guías de turistas.   |   |  | 333                             |                         |                          | Existen personas interesadas para acreditarse como guías de turistas.  |                               |   |
| <b>Indicador</b>   | <b>Definición</b>   | <b>Método de Calculo</b>   | <b>Tipo de Valor de la Meta</b> | <b>Unidad de Medida</b> | <b>Tipo de Indicador</b> | <b>Dimensión del Indicador</b>   | <b>Frecuencia de Medición</b> | <b>Medios de Verificación</b>   |
| Porcentaje de acreditaciones de guías de turistas.   | El indicador mide el porcentaje de credenciales otorgadas a los guías de turistas.  | (acreditaciones otorgadas/ acreditaciones solicitadas) X 100   | Relativo                        | Porcentaje              | Gestión                  | Eficacia   | Trimestral                    | Acreditaciones de guías de turistas.:Credenciales emitidas: Informe de Logros Mensual, archivo correspondiente dentro de la Dirección General de Certificación Turística.   |