

Evaluación en materia de Consistencia y Resultados del
Programa Presupuestario E005 Programa de
Calidad y Atención Integral al Turismo

Entrega Final del Informe

Secretaría de Turismo

ITAM



TURISMO
SECRETARÍA DE TURISMO



Resumen Ejecutivo

El Programa Presupuestario (Pp) E005 Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo es un programa federal operado por la Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes (DGSTAV), y tiene como objetivo que los turistas que viajan a destinos turísticos de México que presentan una emergencia y solicitan servicios de asistencia turística, sean asistidos de forma adecuada.

El problema que busca atender actualmente, de acuerdo con el Diagnóstico presentado, son las emergencias que presentan los turistas durante su trayecto hacia un destino turístico, las cuales pueden estar relacionadas con una falla mecánica, accidente o requerimiento de orientación turística.

El Pp E005 se alinea con el Eje 3 del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y los objetivos prioritarios 1 y 2 del Programa Sectorial de Turismo 2020-2024. El presupuesto aprobado para el 2022 fue de \$285,312,017.00.

La presente Evaluación de Consistencia y Resultados del Pp E005 tiene como objetivo contribuir a la mejora de la consistencia y orientación del programa a través del análisis y valoración de los elementos que integran su diseño, planeación e implementación, a fin de generar información relevante para retroalimentar su diseño, gestión y resultados, a través de 51 preguntas clasificadas en seis apartados:

1. Diseño, preguntas 1 a 14.
2. Planeación estratégica y orientación a resultados, preguntas 15 a 23.
3. Cobertura y focalización, preguntas 24 a 25.
4. Operación, preguntas 26 a 43.
5. Percepción de la población atendida, pregunta 44.
6. Medición de resultados, preguntas 45 a 51.

Para ello se consideraron los documentos normativos e institucionales vigentes, y los procedimientos que la UR lleva a cabo para la producción de los servicios del Pp E005.

Hallazgos

El diseño del Pp E005 es consistente con el problema que busca atender. Tanto el problema, como el objetivo, sus poblaciones y los servicios que ofrece, están bien definidos y son consistentes entre sí. Sin embargo, se identificaron dos áreas de oportunidad: por una parte, que el Diagnóstico no contempla estadísticas completas para dimensionar el problema que busca atender ni tampoco la justificación teórica o empírica que sustente la intervención y, por otra parte, que el diseño de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) no permite obtener información relevante sobre la gestión de los principales procesos, el indicador del Fin no provee información sobre este objetivo, los medios de verificación no especifican en todos los casos nombre completo del documento, año de emisión, ni ubicación física del mismo, y las metas en algunos casos están mal definidas, por lo que no es posible conocer su factibilidad. Asimismo, si bien el Pp E005 mantiene complementariedades con otras instituciones públicas y civiles, presenta duplicidad con el Pp E003 de CAPUFE en los tramos carreteros en los que ambos programas ofertan sus servicios.

En cuanto a planeación y orientación a resultados, tanto el Programa Estratégico (PE) del Pp E005, como el Programa de Trabajo de Desarrollo Institucional (PTDI), presentan áreas de oportunidad relacionadas principalmente con la consistencia entre dichos documentos y la MIR del programa, además que al PE le hace falta incluir cómo contribuye a objetivos superiores e indicadores de desempeño que midan el avance del Pp. En

esta esfera es importante comentar que el Pp E005 ha utilizado los resultados de evaluaciones y auditorías para mejorar la gestión y resultados, pero a la luz de una nueva MIR y de la posibilidad de contar con nueva información para redimensionar el problema que se desea atender, sería deseable que el Pp tuviera una Evaluación Específica.

Para valorar la cobertura y focalización del Pp E005 fue necesario comprender que éste opera diferente a otros programas del Gobierno Federal: la demanda de los servicios se genera de manera fortuita cada día, en función de las condiciones bajo las cuales los turistas carreteros realizan sus trayectos, por lo que los servicios del Pp E005 se gestionan a partir de dicha dinámica. Bajo estas características, se considera que el Pp E005 cuenta con una estrategia de cobertura y focalización pertinente, sólo que se encuentra dispersa en varios documentos institucionales y de trabajo.

Los procedimientos para la generación y gestión de los dos servicios que ofrece el Pp E005, están claramente definidos, se adaptan a las características de la población objetivo y describen los requisitos y formatos necesarios. La operación del programa ha evolucionado positivamente debido a la integración de tres sistemas (Sistema Integral de Registro Ángeles Verdes [SIRA], Sistema de Atención y Monitoreo Ángeles Verdes [SAMAV], Sistema Operativo Ángeles Verdes [SOAV]) y una aplicación móvil, los cuales se gestionan a través del Centro de Geointeligencia (CGO) y han permitido ejecutar con mayor eficiencia los procedimientos. Sin embargo, debido a la entrada en operación del CGO, que llevó a una reingeniería de procesos del Pp E005, algunos de los procesos no están debidamente documentados en el Manual de Procedimientos Vigente de la DGSTAV. Si bien los procedimientos están siendo monitoreados por el Departamento de Supervisión Operativa (DSO), no se describe de forma completa cómo realiza la verificación en las diferentes etapas de los servicios y si la información generada durante la aplicación de los diferentes mecanismos de verificación que realiza el DSO se encuentran en las bases de datos actuales. El Pp E005 sistematiza en el SIRA la información sobre la demanda atendida, pero se observa que aún hace falta el registro de datos sobre la población que demandó los servicios pero que no fue atendida.

En cuanto a la percepción de la población atendida, el programa cuenta con una encuesta que mide el grado de satisfacción de los turistas a los que se les proporcionaron los servicios. El instrumento es claro, directo y neutro; se considera que los resultados son válidos y representativos. La única área de mejora que se percibe es que éste se aplica a beneficiarios de ambos servicios, siendo que se requieren preguntas específicas por tipo de entregable y que el número de reactivos es alto.

Finalmente, los avances en resultados que el Pp E005 muestra en la MIR y en reportes que emite la Dirección General de Seguimiento y Evaluación (DGSE), han sido satisfactorios. Además, a partir de evaluaciones y auditorías se identifica que, mediante la intervención del programa, la situación actual de la población que se atiende ha mejorado pues se logran resolver las incidencias mecánicas y de información que el turista requiere para o durante sus trayectos carreteros. Sin embargo, las áreas de oportunidad detectadas en la MIR (comentadas en el módulo de Diseño) no permiten obtener en todos los casos información clara y relevante para la medición de resultados.

Recomendaciones

- Completar en el Diagnóstico, las estadísticas sobre el problema que se desea atender y su evolución en el tiempo, a fin de que también se incluyan las incidencias relacionadas a descomposturas vehiculares en tramos carreteros.
- Integrar al Diagnóstico la justificación teórica que sustenta la intervención del Pp E005, partiendo de la propuesta que realiza la instancia evaluadora.

- Rediseñar la MIR para que sea consistente con los objetivos y servicios del programa, y para que incluya indicadores que permitan dar un seguimiento adecuado al desempeño y resultados del Pp E005. Se sugiere partir de la propuesta que hace la instancia evaluadora.
- Coordinarse con el Pp E003 de CAPUFE a fin de evitar duplicar servicios en los tramos carreteros donde dicha instancia ya ofrece los suyos.
- Llevar a cabo un nuevo ejercicio de planeación para redefinir estrategias e indicadores de desempeño consistentes con el nuevo Diagnóstico y la MIR propuesta por esta instancia evaluadora.
- En cuanto al Plan Anual de Trabajo del Pp E005, se recomienda que a partir de la nueva versión de la MIR se actualice la sección correspondiente del PTDI para generar consistencia y valorar si sus proyectos están orientados a resultados.
- Realizar una Evaluación Específica que tenga como objetivo redimensionar el problema a partir de datos cualitativos y cuantitativos, medir resultados y valorarlos.
- Integrar en un solo documento los diferentes elementos que forman parte de la estrategia de cobertura y focalización del programa.
- Verificar que en el proceso de creación del nuevo Manual de Procedimientos de la DGSTAV se incorporen las modificaciones de los procesos que cambiaron debido a la entrada en operación del CGO, incluyendo los protocolos que hasta el momento ha generado la UR.
- Integrar en una base de datos la información obtenida de la aplicación de los mecanismos de verificación de los procedimientos para las diferentes etapas de los servicios.
- Documentar de forma completa en el nuevo Manual de Procedimientos, los mecanismos que verifican cada una de las etapas de generación y gestión de los servicios del Pp E005.
- Registrar en el SIRA información correspondiente a la totalidad de la demanda de los servicios, independientemente de su estatus de atención.
- Rediseñar la encuesta de satisfacción para ajustarla a los beneficiarios del servicio de orientación turística, y reducir en general el número de reactivos en ambos instrumentos.

Índice

RESUMEN EJECUTIVO	2
INTRODUCCIÓN	8
MÓDULO 1. DISEÑO	10
a. Características del programa	11
b. Análisis del problema público o necesidad	13
c. Análisis de los objetivos del Pp	17
d. Análisis de la población potencial, objetivo y atendida	20
e. Análisis del Instrumento de Seguimiento del Desempeño.....	22
f. Consistencia programática y normativa.....	26
g. Complementariedades, similitudes y duplicidades	27
MÓDULO 2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS	28
a. Instrumentos de planeación	29
b. Generación y uso de información del desempeño.....	31
c. Aspectos Susceptibles de Mejora	35
MÓDULO 3. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN	38
MÓDULO 4. OPERACIÓN	41
a. Análisis de los procesos clave	42
b. Solicitud de bienes y/o servicios	43
c. Selección de la población objetivo.....	46
d. Entrega de bienes y/o servicios.....	49
e. Mejora y simplificación regulatoria	54
MÓDULO 5. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA.....	60
MÓDULO 6. MEDICIÓN DE RESULTADOS	62
ANÁLISIS FODA	70
COMPARACIÓN CON ECR ANTERIORES	71
CONCLUSIONES	72
Diseño	72
Planeación estratégica y orientación a resultados.....	73

Cobertura y focalización	73
Operación	74
Percepción de la población atendida	75
Medición de resultados	75
ANEXO 1. ALINEACIÓN A OBJETIVOS DE LA PLANEACIÓN NACIONAL	76
ANEXO 2. ALINEACIÓN A LOS ODS ANEXO 2. ALINEACIÓN A LOS ODS	78
ANEXO 3. PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DE LA PA	79
ANEXO 4. INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO	81
COMPLEMENTO AL ANEXO 4 "PROPUESTA MIR Pp E005"	87
ANEXO 5. COMPLEMENTARIEDADES, SIMILITUDES Y DUPLICIDADES	91
ANEXO 6. AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ASM	92
ANEXO 7. RESULTADOS DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LOS ASM	93
ANEXO 8. ANÁLISIS DE LOS ASM NO ATENDIDOS	94
ANEXO 9. ESTRATEGIA DE COBERTURA	95
ANEXO 10. DIAGRAMAS DE FLUJO.....	97
ANEXO 11. PRESUPUESTO	100
ANEXO 12. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA PA ...	101
ANEXO 13. AVANCE DE LOS INDICADORES RESPECTO DE SUS METAS.....	103
ANEXO 14. ANÁLISIS FODA	105
ANEXO 15. COMPARACIÓN CON ECR ANTERIORES.....	109
ANEXO 16. VALORACIÓN FINAL DEL Pp.....	110
ANEXO 17. FICHA TÉCNICA DE LOS DATOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN	111
ANEXO 18. FUENTES DE INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN	112
COMPLEMENTO A LAS PREGUNTAS	115
Complemento a la Pregunta 2.....	116
Complemento a la Pregunta 4.....	117
Complemento a la Pregunta 10.....	118
Complemento a la Pregunta 12.....	119
Complemento a la Pregunta 15.....	120
Complemento a la Pregunta 24.....	121
Complemento a la Pregunta 30.....	122
Complemento a la Pregunta 32.....	123

Complemento a la Pregunta 33.....	124
Complemento a la Pregunta 34.....	125
Complemento a la Pregunta 44.....	126
Complemento a la Pregunta 48.....	127



Introducción

En México, el turismo carretero implica una fuente de ingresos importante para muchos destinos turísticos, en especial para el desarrollo de los ahora denominados Pueblos Mágicos, donde en ocasiones la única vía de acceso es un tramo carretero. Por esta razón, la seguridad en la movilidad del turista que se desplaza hasta dichos destinos es un aspecto relevante a cubrir por la oferta pública de la Secretaría de Turismo.

En este contexto, se crea en 1960 la Corporación Ángeles Verdes, la cual actualmente se encuentra adscrita a la Subsecretaría de Turismo bajo la denominación de Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes (DGSTAV). Sus servicios han evolucionado y actualmente se integran en el Programa Presupuestario (Pp) E005 Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo.

De acuerdo con el Diagnóstico presentado, el Pp E005 busca atender las emergencias que los turistas presentan durante su trayecto carretero hacia un destino turístico del país y para 2022 cuenta con un presupuesto aprobado de \$285,312,017.00.

El Programa Anual de Evaluación (PAE) de los Programas Presupuestarios y Políticas Públicas de la Administración Pública Federal para el Ejercicio Fiscal 2022 establece que este año corresponde al Pp E005 de la SECTUR la aplicación de la Evaluación de Consistencia y Resultados.

Esta evaluación tiene como objetivo general contribuir a la mejora de la consistencia y orientación a resultados del Pp E005 a través del análisis y valoración de los elementos que integran su diseño, planeación e implementación, a fin de generar información relevante que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

Los objetivos específicos son:

- Analizar y valorar los elementos que constituyen el diseño del Pp y su consistencia con el problema o necesidad de política pública que se atiende;
- Analizar y valorar los instrumentos de planeación y orientación a resultados con los que cuenta el Pp;
- Analizar y valorar la estrategia de cobertura o de atención de mediano y de largo plazos, así como, en su caso, los mecanismos de focalización, conforme a la población objetivo del Pp;
- Analizar y valorar los principales procesos establecidos para la operación del Pp, los sistemas de información que lo soportan y sus mecanismos de transparencia y rendición de cuentas;
- Analizar y valorar los instrumentos que permitan medir el grado de satisfacción de los usuarios o destinatarios de los bienes y/o servicios que produce o entrega el Pp, así como sus resultados;
- Valorar los resultados del Pp respecto a la atención del problema o necesidad para la que fue creado.

La Evaluación de Consistencia y Resultados se divide en seis módulos de análisis y valoración. En la primera sección, se analiza el diseño del Pp E005 y se valora su consistencia con el problema que se busca atender.

En Planeación estratégica y orientación a resultados, segundo módulo, se analiza y valora la consistencia entre los instrumentos de planeación del Pp, que son la MIR y el PTDI. En el tercera sección, Cobertura y focalización, se identifica la estrategia de cobertura del programa y sus criterios de focalización.

En el módulo de Operación, se analizan los principales procesos establecidos para la operación del Pp, los sistemas informáticos y los mecanismos de transparencia. La quinta sección valora los instrumentos que

permiten medir el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios. La sexta y última sección, evalúa los resultados del Pp respecto a la atención del problema que se busca resolver.

Los resultados de la evaluación, así como las recomendaciones correspondientes se presentan en las respuestas a las 51 preguntas que componen el cuestionario y en 18 anexos complementarios.



Módulo 1. Diseño

a. Características del programa

Antecedentes

La Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes se creó en 1960 y era operada por la Oficina de Control de Vehículos de Auxilio Turístico. En 2008 la Corporación Ángeles Verdes (CAV) pasa a ser un Órgano Administrativo Desconcentrado dependiente de la Secretaría de Turismo (SECTUR), conforme a lo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de noviembre de 2008.

En 2013, la SECTUR publicó un nuevo Reglamento Interior, con el objeto de establecer y modernizar su estructura y funcionamiento, en el que se determinaron las atribuciones específicas de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes y se le otorgaron facultades para cumplir con su propósito de hacer que los turistas que requieren de los servicios de asistencia e información turística en México sean debidamente asistidos y orientados.

El 16 de diciembre de 2021, la Corporación Ángeles Verdes es adscrita a la Subsecretaría de Turismo bajo la denominación de Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes (DGSTAV), siendo esta la ejecutora del Programa Presupuestario (Pp) E005 Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo.

Identificación del Pp

E005 Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo, con la DGSTAV como Unidad Responsable.

Problema que se busca atender

El documento de trabajo Diagnóstico del Pp E005 refiere en la Sección 2.1 que la necesidad pública que se busca atender es “los turistas que viajan a destinos turísticos de México que presentan una emergencia y solicitan servicios de asistencia turística son asistidos de forma inadecuada”.

Alineación al PND y PROSECTUR

De acuerdo con el documento de trabajo Diagnóstico, el Pp E005 se alinea con el Eje 3 Economía (desarrollo económico) del Plan Nacional de Desarrollo (PND 2019-2024), con el Objetivo Prioritario 1 “Garantizar un enfoque social y de respeto de los derechos humanos en la actividad turística del país” y con el Objetivo Prioritario 2 “Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México” del Programa Sectorial de Turismo (PROSECTUR 2020-2024).

Objetivo central del Pp

En la Sección 3.2 del documento de trabajo Diagnóstico se establece el Objetivo Central del Pp E005: “Los turistas que viajan a destinos turísticos de México que presentan una emergencia y solicitan servicios de asistencia turística son asistidos de forma adecuada”.

Objetivo específico

El documento de trabajo Diagnóstico no incluye objetivos específicos para el Pp.

Descripción de servicios que otorga

El documento de trabajo Diagnóstico establece en la Sección 6.2 que la DGSTAV proporciona los siguientes servicios gratuitos a través del Pp E005: a) asistencia mecánica de emergencia; b) información y orientación turística, c) apoyo a la población en caso de contingencia o desastres naturales.

Población potencial y objetivo

De acuerdo con la Sección 4.1 del documento de trabajo Diagnóstico, se describe a la población potencial del Pp E005 como los “Turistas que viajan a destinos turísticos de México que presentan una emergencia”, y su

población objetivo como los “Turistas que viajan a destinos turísticos de México que presentan una emergencia y solicitan servicios de asistencia turística”.

Presupuesto aprobado

El Presupuesto Federal con el que ha contado el Pp E005 en los últimos años se muestra a continuación:

Año	Presupuesto aprobado*
2022	\$159,139**
2021	\$231,516
2020	\$50,688
2019	\$236,380
2018	\$221,216
2017	\$215,307
2016	\$205,683
2015	\$276,429

(*) Miles de pesos. (**) A agosto de 2022.

b. Análisis del problema público o necesidad

1. Con fundamento en el numeral Vigésimo primero de los Lineamientos de Evaluación, todos los Pp nuevos o con cambios sustanciales deberán elaborar un diagnóstico. En este sentido, ¿el Pp cuenta con un documento de trabajo Diagnóstico que presente el problema o necesidad pública que justifica el diseño del Pp?

No procede valoración cuantitativa.

El Programa Presupuestario (Pp) E005 sí cuenta con un documento de trabajo Diagnóstico en el que se presenta el problema o necesidad pública que justifica su diseño, pero presenta algunas áreas de oportunidad en relación a las indicaciones establecidas en los “Aspectos a considerar para la elaboración del diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación o con cambios sustanciales que se propongan incluir en la Estructura Programática del Presupuesto de Egresos de la Federación” (ACED) que emitieron la SHCP y el CONEVAL en 2019, las cuales se mencionan a continuación.

Si bien existe el documento diagnóstico, existen elementos faltantes que se detallan en los siguientes párrafos.

En la Sección 2 del documento mencionado, el problema se encuentra definido de acuerdo con la Metodología de Marco Lógico (MML) y coincide específicamente con el presentado en el Árbol de Problemas (Sección 2.5). Sin embargo, en la Sección 2.2 que ofrece información sobre el estado actual del problema, no se especifica claramente que todas las estadísticas refieran a la evolución del mismo, pues no siempre señala incidentes que sucedan en tramos carreteros y en ocasiones únicamente proporciona datos sobre siniestros, quedando pendiente la información sobre incidencias referentes a descomposturas mecánicas. Se recomienda que a partir de fuentes oficiales, la UR identifique en todos los casos las incidencias que ocurren en tramos carreteros, ya sea ocasionadas por siniestros o descomposturas mecánicas, caracterizándolos por su ubicación geográfica y temporalidad.

La Sección 2.4 ofrece experiencias de políticas públicas nacionales/estatales, pero hace falta que refiera los logros que han tenido dichas experiencias en la solución de la necesidad, ya que esta sección solo se acota a describir los servicios que ofrecen. Se recomienda agregar un apartado de los logros que han tenido experiencias similares a este programa.

En la Sección 4 del documento de trabajo Diagnóstico, la población potencial y objetivo se encuentran definidas y son consistentes con la definición del problema y el árbol de objetivos, pero no se encuentran caracterizadas de acuerdo con el apartado Población del Anexo 1 de los ACED. Sólo se proporciona información cuantitativa sobre la población demandada y atendida entre los años 2007 y 2022. Se recomienda que a partir de fuentes oficiales, la UR cuantifique la población potencial y objetivo del Pp, cumpliendo con los requerimientos especificados en el Anexo 1 de los ACED.

La Sección 5 no ofrece las principales alternativas que se analizaron para solucionar la necesidad pública, ni la justificación de la alternativa seleccionada. Se recomienda incluir en el documento de trabajo Diagnóstico: a) un análisis de alternativas que la UR haya visualizado para resolver el problema focal, y b) una justificación sobre la alternativa seleccionada, identificando elementos de eficiencia y eficacia, factibilidad técnica y económica (presupuestaria) de su implementación, así como riesgos que pudieran presentarse.

En la Sección 6.2 se describe el Diseño del Programa, donde se agrega un servicio “Apoyo a la población en caso de contingencia o desastres naturales”, del cual no hay referencia en el Árbol de Problemas y en el Árbol de Objetivos. Si bien la UR realiza actividades en apoyo a la población que se ve afectada por desastres naturales, las mismas se llevan a cabo de forma circunstancial cuando ocurren dichas contingencias y no como parte integral

del Pp E005, pues ocurren por mandato del Gobierno Federal para todas las unidades responsables que contemplan medios para el apoyo de la población en contingencia. En este sentido, se sugiere que el Pp no contemple esta actividad como parte de su diseño.

En la Sección 6.3 la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) registrada no es la vigente para 2022. En la Sección “e. Análisis del instrumento de seguimiento del desempeño” de esta evaluación se hace el análisis correspondiente y las propuestas específicas de mejora están contenidas en la propuesta de MIR que se presenta en el Anexo 4 Instrumento de Seguimiento al Desempeño.

En la Sección 7 se ofrece un análisis de similitudes y complementariedades con otros programas del Gobierno Federal. Las áreas de oportunidad detectadas se describen en la respuesta a la Pregunta 14 de esta evaluación. Asimismo, es importante comentar que hace falta la integración del Anexo 2 de acuerdo con las instrucciones del ACED.

Por último, en el documento de trabajo Diagnóstico se hace referencia a un Anexo 8 que contiene información detallada del presupuesto del Pp E005, pero la instancia evaluadora no tuvo acceso a dicha información.

Se recomienda que con base en la información contenida en el documento de trabajo Diagnóstico y las mejoras sugeridas en esta evaluación, la UR modifique su diagnóstico y complete los anexos correspondientes.

2. ¿El problema o necesidad pública que busca atender el Pp cuenta con las características siguientes?:
- Se define de manera clara, concreta, acotada y es único (no se identifican múltiples problemáticas).
 - Se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
 - Identifica a la población objetivo de manera clara, concreta y delimitada.
 - Identifica un cambio (resultado) sobre la población objetivo (es decir, no solo se define como la falta de un bien, servicio o atributo).

Con evidencia.

Nivel	Criterio
4	<ul style="list-style-type: none"> El problema o necesidad pública cuenta con cuatro de los criterios de valoración.

En la Sección 2.1 Identificación del problema del documento de trabajo Diagnóstico, se establece la necesidad pública que busca atender el Pp E005 como “los turistas que viajan a destinos turísticos de México que presentan una emergencia y solicitan servicios de asistencia turística son asistidos de forma inadecuada”.

El problema **sí se define de manera clara, concreta, acotada y es único**, pues hace referencia a la recepción de una asistencia inadecuada. El problema o necesidad pública que se busca atender **sí se formula como un hecho negativo** o como una situación que puede ser revertida, conforme lo establece la Metodología del Marco Lógico (MML).

La población objetivo **sí se identifica de manera clara, concreta y limitada**, se establece que son los “Turistas que viajan a destinos turísticos de México que presentan una emergencia”, la cual además coincide con la registrada en el problema focal que ofrece el Árbol de Problemas de la Sección 2.5 del documento de trabajo Diagnóstico. Finalmente, el problema o necesidad que busca atender el Pp **sí identifica un cambio** (resultado) sobre la población objetivo, ya que el problema se formula como la asistencia inadecuada.

No obstante lo anterior, derivado de las entrevistas realizadas con funcionarios de la UR y del Taller de Análisis de Problemas, la instancia evaluadora propone redefinir algunos conceptos contenidos en la definición del problema: a) cambiar la palabra emergencia por incidencia, para evitar considerar situaciones relacionadas con seguridad pública, y b) agregar la referencia “para y durante su trayecto” a fin de considerar a la población que requiere atención del Pp antes de iniciar su trayecto, como por ejemplo orientación turística. Se sugiere que la definición de la población objetivo sea:

“Turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto, llegan con retraso a sus destinos”.

En el Complemento a la Pregunta 2 se presenta una propuesta de Árbol de Problemas para el Pp E005, la cual incluye mejoras derivadas de las entrevistas realizadas.

3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el Pp lleva a cabo?

Sin evidencia.

El diagnóstico y los documentos normativos del programa no hacen referencia a experiencias de intervenciones similares en otros países y regiones, por lo que **no existe una justificación teórica o empírica** que sustente el tipo de intervención del Pp E005.

En una revisión bibliográfica extensa que incluye artículos académicos, reportes y noticias identificamos evidencia de experiencias internacionales exitosas para los dos componentes principales del programa.

Para el caso de servicios de información existe literatura académica amplia que estudia diversos aspectos como: mejores prácticas de usabilidad, impacto en la decisión de visitar un destino turístico y la relación entre diferentes canales de servicios de información (centros de información, telefónica, en línea). Por lo tanto, existe evidencia de resultados, mecanismos causales y efectos positivos del componente.

Para el caso de servicios de asistencia mecánica se identificó evidencia de la existencia de programas similares en diversos países como Estados Unidos de Norteamérica, Suecia, Irán, Alemania, Italia y España. La mayoría de las menciones a los programas son descriptivas y presentan resultados o retos. Las publicaciones académicas identificadas tratan de la aplicación de modelos de optimización para el despliegue óptimo de unidades en programas de servicio de asistencia mecánica. No se encontraron publicaciones que presenten evidencia sobre el mecanismo causal o la medición formal de impacto.

A modo de ejemplo se presentan las siguientes dos referencias:

<p>Zillinger, M. (2020). Hybrid tourist information search German tourists' combination of digital and analogue information channels. <i>Tourism and Hospitality Research</i>, 20(4), 510-515.</p>	<p>El estudio contribuye al debate académico sobre la importancia y combinación de los canales de información. El documento se basa en un enfoque multimétodo que incluye encuestas y entrevistas. Los resultados muestran que los turistas son buscadores de información híbridos que son leales a sus canales de información y que descartan demasiada información. Empíricamente, el estudio se basa en turistas alemanes en Suecia.</p>
<p>Buil, R., García, S., Armas, J. D., & Riera, D. (2021, September). Improving the Location of Roadside Assistance Resources Through Incident Forecasting. In <i>International Conference on Computational Logistics</i> (pp. 518-531). Springer, Cham.</p>	<p>El artículo presenta una solución para un problema de asistencia en carretera. Las organizaciones de asistencia en carretera deben destinar sus recursos especializados para minimizar el costo operativo asociado al servicio cuando se producen incidencias. En este proceso, la ubicación de estos recursos juega un papel importante. El trabajo propone un modelo de aprendizaje automático enriquecido sobre la previsión de incidencias y su impacto en la localización de recursos, que incluye como variables series temporales de incidentes, así como y datos externos (clima, las vacaciones y perfil de conductores).</p>

Esta literatura aporta elementos importantes para mejorar la operación del programa presupuestal.

Se recomienda que la UR integre en el documento de trabajo Diagnóstico al menos esta evidencia, a fin de justificar teórica y empíricamente la intervención del Pp E005.

c. Análisis de los objetivos del Pp

4. ¿El objetivo central del Pp cuenta con las características señaladas a continuación?
 - a) Identifica a la población objetivo del Pp, es decir, aquella que presenta el problema o necesidad pública que el Pp tiene planeado atender y que cumple con los criterios de elegibilidad.
 - b) Identifica el cambio que el Pp busca generar en la población objetivo.
 - c) Es único, es decir, no se definen múltiples objetivos.
 - d) Corresponde a la solución del problema o necesidad pública que origina la acción gubernamental.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
4	<ul style="list-style-type: none"> • El objetivo central del Pp E005 cuenta con cuatro de los criterios de valoración.

En la Sección 3.2 del documento de trabajo Diagnóstico se identifica el objetivo central del Pp E005 como “Los turistas que viajan a destinos turísticos de México que presentan una emergencia y solicitan servicios de asistencia turística son asistidos de forma adecuada”.

El objetivo central del Pp **sí identifica a la población objetivo**, es decir la que presenta el problema que el Pp desea atender, como “turistas que viajan a destinos turísticos de México que presentan una emergencia y solicitan servicios de asistencia turística”.

El objetivo central **sí identifica un cambio** (resultado) pues refiere a que la población recibirá “servicios de asistencia turística de forma adecuada”. **Es único**, pues no responde a múltiples objetivos y **sí corresponde a la solución específica de la necesidad pública** que origina la acción gubernamental.

No obstante, en consistencia con la propuesta de definición de problema central realizado en la respuesta de la Pregunta 2, se sugiere redefinir el objetivo del Pp de la siguiente manera:

“Turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto, llegan a sus destinos a tiempo”.

En el Complemento a la Pregunta 4 se presenta una propuesta de Árbol de Objetivos para el Pp E005, derivado de las entrevistas realizadas con funcionarios de la UR y del Taller de Análisis de Problemas.

5. ¿El objetivo central del Pp contribuye al cumplimiento de alguno de los objetivos o estrategias que se definen en los programas que se derivan del Plan Nacional de Desarrollo (PND) vigente?

Con evidencia.

Nivel	Criterio
4	<ul style="list-style-type: none"> • Sí se identifica contribución.

El documento de trabajo Diagnóstico vincula en la Sección II.8 el objetivo central del Pp con el Eje 3 Economía (desarrollo económico) del Plan Nacional de Desarrollo (PND 2019-2024).

En cuanto al Programa Sectorial de Turismo (PROSECTUR 2020-2024), el documento de trabajo Diagnóstico del Pp E005 establece la **alineación con el Objetivo Prioritario 1** “Garantizar un enfoque social y de respeto de los derechos humanos en la actividad turística del país”, a través de la Estrategia Prioritaria 1.4 “Fortalecer las capacidades institucionales para promover una administración responsable, incluyente, eficiente, honesta y transparente”, y con la Acción Puntual 1.4.5 “Fomentar la adopción de las TIC para optimizar procesos, agilizar y simplificar las funciones institucionales”. La vinculación resulta pertinente, ya que a través del Centro de Geointeligencia, conformado por las herramientas Sistema Integral de Registro Ángeles Verdes (SIRA), Sistema de Atención y Monitoreo Ángeles Verdes (SAMAV), Sistema Operativo Ángeles Verdes (SOAV) y la aplicación móvil Ángeles Verdes, el Pp E005 espera aumentar su cobertura, reducir sus tiempos de atención e incrementar los servicios de asistencia otorgados, lo que contribuirá a fortalecer las capacidades institucionales. Al mismo tiempo, con la implementación de las nuevas herramientas se busca brindar una atención de calidad, mejorar la eficiencia de servicios, incrementar la percepción positiva de los turistas, así como un mayor control interno en la administración y operatividad de las 32 Jefaturas de Servicios a nivel nacional.

Asimismo, el Pp E005 **se vincula con el Objetivo Prioritario 2** “Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México” mediante las Estrategias Prioritarias 2.3 Promover el fortalecimiento de los sistemas de información estadística y geográfica para fomentar el desarrollo del turismo, 2.4 Impulsar la formación y profesionalización de recursos humanos para generar oportunidades de bienestar y elevar la calidad en los servicios asociados al turismo y 2.6 Fortalecer la política de servicios al turista para garantizar su seguridad y protección integral. Cada estrategia prioritaria cuenta con sus acciones puntuales.

La alineación con este último objetivo prioritario también es adecuada, ya que se refleja mediante las plataformas desarrolladas al interior de la Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes (DGSTAV), que permiten obtener resultados cuantitativos, georreferenciación del servicio otorgado en tiempo real, atención remota de turistas, registro de atenciones a las solicitudes, información en tiempo real sobre la actividad de los técnicos, entre otros, lo cual promueve el fortalecimiento de los sistemas de información estadística y geográfica. A fin de impulsar la formación y profesionalización de los recursos humanos, se ha establecido un programa para fortalecer los conocimientos y habilidades que propicien oportunidades para el continuo desarrollo del personal. Asimismo, el Pp E005 plantea que las carreteras sean espacios turísticos que cuenten con la suficiente protección y auxilio, a fin de contribuir a la seguridad turística como cimiento para la generación de confianza. El concepto de seguridad considera la protección de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

En el Anexo 1 se presenta la valoración de esta vinculación.

6. ¿El objetivo central del Pp se vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030?

No procede valoración cuantitativa.

El documento Vinculación Pp con ODS Ramo 21 Turismo 2023 E005, indica la **alineación con el Objetivo 8** de los ODS “Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos”, a través de la Meta 8.9 “De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales”.

Los servicios que proporciona el Pp le dan seguridad al turista que viaja en carretera, aumentando el flujo de turistas, lo cual genera empleos, consumo local y, por ende, una mayor derrama económica. Como es de observarse, esta vinculación es indirecta, pues el Pp E005 propicia la generación de condiciones que contribuyen al cumplimiento de la Meta 8.9 del ODS identificado.

A continuación se presenta la estructura de análisis de esta vinculación, la cual también se incluye en el Anexo 2. Alineación a los ODS.

ODS	Meta	Vinculación	Valoración de la vinculación (instancia evaluadora)
Objetivo 8: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.	8.9 De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.	La vinculación es indirecta debido a que el Pp E005 propicia la generación de condiciones que contribuyen al cumplimiento de la Meta 8.9 del ODS identificado.	La vinculación es pertinente pues los servicios que proporciona el Pp le dan seguridad al turista que viaja en carretera, aumentando el flujo de turistas, lo cual genera empleos, consumo local y, por ende, una mayor derrama económica.

d. Análisis de la población potencial, objetivo y atendida

7. ¿Las poblaciones potencial, objetivo y atendida del Pp se encuentran correctamente identificadas?
- El Pp identifica a la población total que presenta el problema público o necesidad que justifica su existencia (población potencial).
 - El Pp identifica a la población que tiene planeado atender para cubrir la población potencial y que es elegible para su atención (población objetivo).
 - El Pp identifica a la población atendida en un ejercicio fiscal y ésta corresponde a un subconjunto o totalidad de la población objetivo (población atendida).
 - Las poblaciones potencial, objetivo y atendida son consistentes entre los diversos documentos estratégicos del programa, por ejemplo: diagnóstico, documento normativo, lineamientos operativos, Instrumento de Seguimiento del Desempeño, entre otros.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"> Las poblaciones cuentan con tres de los criterios de valoración.

En la Sección 4.1 del documento de trabajo Diagnóstico del Pp E005 **sí se identifica a la población potencial** como “Turistas que viajan a destinos turísticos de México que presentan una emergencia”.

El Pp E005 **sí identifica a la población objetivo**, la cual se describe en la Sección 4.2 del documento de trabajo Diagnóstico como “Turistas que viajan a destinos turísticos de México que presentan una emergencia y solicitan servicios de asistencia turística”. Esta población sí está contenida en la potencial.

En el documento de trabajo Diagnóstico **sí se identifica a la población atendida** como “Turistas que viajan a destinos turísticos de México que presentan una emergencia y solicitan servicios de asistencia turística y que fueron atendidos por el Pp E005”. Se confirma que la población atendida es un subconjunto de la población objetivo y está cuantificada.

No obstante, dichas poblaciones **no son consistentes** con el Instrumento de Seguimiento del Desempeño, pues de acuerdo con la definición del Propósito, la población objetivo quedaría definida como: “Turistas que transitan en tramos carreteros de cobertura DGSTAV”.

En consistencia con el objetivo central propuesto, la instancia evaluadora propone definir la población potencial como:

Población potencial	Turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto.
Población objetivo	Turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto y requieren servicios de asistencia turística.
Población atendida	Turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto, requieren servicios de asistencia turística y fueron atendidos por el Pp E005.

Se recomienda que la UR refleje en la MIR la definición de poblaciones que la instancia evaluadora propone en esta pregunta.

8. ¿El Pp cuenta con información documentada que permite conocer a la población atendida, que cumpla con las siguientes características?
- Incluye características de la población atendida.
 - Incluye características del tipo de bien o servicio otorgado.
 - Se encuentra sistematizada y cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización.
 - Incluye una clave única por unidad o elemento de la población atendida que permite su identificación en el tiempo.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
4	<ul style="list-style-type: none"> • Cuatro de los criterios de valoración.

El Pp **sí cuenta con información documentada que permite conocer a la población atendida**. Esta información incluye las características de la población atendida, los reportes que se generan en la plataforma SIRA incluyen nombre y género del beneficiario. Los Controles de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico que se reportan junto con las Bitácoras de Control Diario de Operación, contienen otras características de la población atendida, como edad y nacionalidad, pero éstas no se encuentran registradas en las BdD revisadas por el evaluador. No obstante, se considera que las **características contenidas en el SIRA sí son suficientes para conocer a la población atendida**.

De acuerdo con los reportes recibidos, generados mediante la plataforma SIRA, se pudo verificar que el Pp **sí cuenta con información documentada que permite conocer las características del tipo de servicio otorgado**. El sistema permite registrar, almacenar y mostrar información de servicios proporcionados vía telefónica, así como registros de servicios diarios prestados en carretera, por lo que se tiene acceso a la fecha en que se registró y en que se cerró la solicitud, operador que atendió el servicio, estado de la República, ubicación, tipo de servicio otorgado, número de turistas atendidos, entre otras características. En este punto, se recomienda homogeneizar las características del tipo de servicio otorgado en las bases de servicio carretero y del 078.

La información documentada **sí se encuentra sistematizada** pues está disponible en un sistema informático que es SIRA. Debido a que esta información se actualiza en tiempo real, no es necesario que se lleve a cabo un proceso específico de depuración y actualización, pues además la UR contempla diariamente procedimientos de corrección de captura de datos en dicho sistema, según se menciona en el documento de trabajo Proyecto Manual de Procedimientos de la DGSTAV.

Los reportes que se generan en la plataforma SIRA no incluyen una clave única para la población atendida. Sin embargo, **este criterio no aplica para programas de la modalidad del Pp E005**, ya que no trabaja con un padrón acotado y único de beneficiarios. **A diferencia de otros Pp de modalidad presupuestaria “E”, debido al tipo de intervención del Pp E005, a la forma como está definida su población objetivo y a la dinámica en su procedimiento de selección de beneficiarios, no es posible contar con un padrón único y acotado, debido a que los beneficiarios pueden o no ser diferentes, y están en función de incidentes que dependen de circunstancias que se presentan diariamente, las cuales pueden ser cambiantes a causa del propio usuario de carreteras (estado del vehículo o manejo del mismo), de situaciones atribuibles al medio ambiente o al estado de las carreteras.**

e. Análisis del Instrumento de Seguimiento del Desempeño

9. ¿El instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp, MIR o FID, permite obtener información relevante sobre los siguientes elementos del diseño del Pp?

Con evidencia.

Nivel	Criterio
0	<ul style="list-style-type: none"> El instrumento de Seguimiento del Desempeño no permite obtener información relevante.

La Matriz de Indicadores de Resultados 2022 del Pp E005 **no permite obtener información relevante sobre la gestión** de los principales procesos del Pp, ya que sólo contiene una Actividad por Componente, y se considera son insuficientes para producir cada uno de los dos Componentes de la MIR. Por ejemplo, el Árbol de Objetivos contiene nueve actividades y sólo dos de ellas se encuentran reflejadas en la MIR. Adicionalmente, la actividad 311 no está definida como actividad (en infinitivo) y su indicador no parece monitorear algún avance.

El instrumento **sí permite obtener información relevante sobre la generación de servicios** del Pp, ya que los indicadores del nivel de Componente permiten obtener información sobre la generación de los servicios del Pp. Si bien el Árbol de Problemas ofrece un tercer medio que no se encuentra contenido en la MIR, esto se justifica pues se trata de un servicio cuya generación no corresponde a la UR.

La MIR **no permite obtener información sobre la cobertura de la población**, ya que el método de cálculo del indicador a nivel de Componente tiene errores. Se define como una tasa de crecimiento, pero la formulación no corresponde. Se sugiere que tanto la definición como el método de cálculo cambien a una tasa de cobertura.

Finalmente, el instrumento de seguimiento analizado **no permite obtener información sobre el cambio producido en la población objetivo**, ya que el Propósito no coincide con el Objetivo Central del Pp definido en el Árbol de Objetivos del Diagnóstico, y la forma como está definido refiere a un agregado de lo que se mide a nivel de Componente, por lo tanto, el monitoreo se está realizando en el mismo nivel.

En el Anexo 4 Instrumento de Seguimiento del Desempeño se ofrecen las propuestas de modificación a la MIR, en específico lo que corresponde al nivel de objetivos de Componente y Actividades, a fin de resolver las áreas de oportunidad identificadas.

10. ¿Los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp, cumplen con los siguientes criterios?
- Es claro, el nombre del indicador es entendible, no presenta ambigüedades.
 - Es relevante, provee información valiosa sobre aquello que se quiere medir.
 - Es económico, la información para generar el indicador está disponible a un costo razonable.
 - Es monitoreable, permite su estimación y verificación independiente.
 - Es adecuado, provee suficientes bases para medir, evaluar o valorar el desempeño.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
3.5	<ul style="list-style-type: none"> El conjunto de los indicadores en promedio son claros, relevantes y cumplen con cuatro criterios.

A nivel Fin, el indicador “Variación porcentual de cuartos ocupados en destinos emergentes y Pueblos Mágicos seleccionados” **es claro y no presenta ambigüedades. No es relevante** ya que no provee información sobre el objetivo que se quiere medir, pues la ocupación hotelera no mide si se están desarrollando los destinos turísticos de México y si lo hace de forma equilibrada. La información se genera a través de reportes internos por lo que **es económico y monitoreable**. Sin embargo, **no es adecuado** pues debido a las áreas de oportunidad mencionadas no aporta suficientes bases para medir, evaluar o valorar el desempeño del Pp. (Nivel 3)

A nivel Propósito, el indicador “Tasa de crecimiento de turistas atendidos mediante servicios de asistencia mecánica de emergencia e información turística”, **sí es claro** pues el nombre es entendible y no presenta ambigüedades. **Es relevante**, pues a través de una tasa de crecimiento se puede monitorear si el Pp incrementa la proveeduría de servicios de asistencia. **Es económico y monitoreable**, pues la información se obtiene mediante reportes internos generados por la propia UR. **No es adecuado** para medir, evaluar o valorar el desempeño del objetivo, ya que en el método de cálculo presenta errores en la fórmula respecto a lo que realmente se quiere medir. (Nivel 3). **A nivel Componente** se cuenta con dos indicadores. **El primero**, “Porcentaje de servicios de asistencia mecánica otorgados” **es claro**, pues el nombre del indicador es entendible. **Es relevante** pues mide el avance del objetivo. **Sí es económico y monitoreable** ya que la información para generar este indicador está disponible en los sistemas internos que genera la propia UR. **Es adecuado** para medir, evaluar el desempeño a nivel Componente. (Nivel 4) **El segundo** indicador a nivel de Componente, “Porcentaje de servicios de orientación e información turística proporcionados”, también **es claro y relevante. Es económico y monitoreable** pues a través de los sistemas internos de la UR es posible su estimación y está disponible a bajo costo. **Es adecuado** para medir, evaluar y valorar el desempeño a nivel Componente. (Nivel 4)

A nivel de Actividades, se cuenta con dos indicadores. **El primero**, “Porcentaje de unidades adscritas al parque vehicular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes que se mantiene en operación”, **es claro** pues su nombre es entendible; **es relevante** pues proporciona información para la medición del objetivo. **Es económico y monitoreable** pues la información que requiere está disponible en reportes internos que genera la propia UR. Por tanto, **se considera adecuado** para medir y evaluar el desempeño de este nivel de objetivo (Nivel 4). **El segundo**, “Porcentaje de publicaciones en redes sociales para la difusión del servicio de información y orientación turística” **es claro** pues su definición no presenta ambigüedades; **es relevante** porque proporciona información para medir este nivel de objetivo; **es económico y monitoreable**, pues la información requerida para su alimentación se obtiene de reportes internos generados por la propia UR. Por tanto, **se considera adecuado** para medir y evaluar el desempeño de este nivel de objetivo. (Nivel 4) El análisis detallado y la propuesta de mejora para atender las áreas de oportunidad aquí detectadas se registran en el Anexo 4. Instrumento de Seguimiento y Desempeño.

11. ¿Los medios de verificación de los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp, cumplen con los siguientes criterios?
- Presentan el nombre completo del documento donde se encuentra la información.
 - Incluyen el nombre del área administrativa que genera o publica la información.
 - Especifican el año o periodo en que se emite el documento y éste coincide con la frecuencia de medición del indicador.
 - Indican la ubicación física del documento o, en su caso, la liga de la página electrónica donde se encuentra publicada la información.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
1.8	<ul style="list-style-type: none"> Los medios de verificación de los indicadores cuentan en promedio con dos de los criterios de valoración.

A nivel Fin, el indicador “Variación porcentual de cuartos ocupados en destinos emergentes y Pueblos Mágicos seleccionados”, si bien **menciona el nombre del área administrativa** que genera o publica la información, **no indica el nombre completo del reporte** en donde se encuentra dicha información. Los medios de verificación **no especifican el año o periodo** en el que se emite el documento por lo que no es posible verificar la consistencia con la frecuencia de medición del indicador. **No se indica la ubicación física** del documento o la liga de la página electrónica donde se encuentra la información. (Nivel 1)

A nivel Propósito, el indicador “Tasa de crecimiento de turistas atendidos mediante servicios de asistencia mecánica de emergencia e información turística”, **no presenta el nombre completo del documento** donde se encuentra la información, únicamente hace mención a una base de datos (BdD) generada por la plataforma SIRA. Si bien hace mención a la DGSTAV, **no especifica el nombre del área administrativa** responsable de generar la información, y **no indica la periodicidad** con la cual se encuentra disponible/actualizada la información. **Sí se proporciona la ubicación física** de la información. (Nivel 1)

A nivel Componente se cuenta con **dos indicadores**. En ambos casos el análisis de los medios de verificación arroja la misma respuesta: **sí presenta el nombre completo del documento** Control de servicios gratuitos de asistencia y auxilio turístico. Si bien hace mención a la DGSTAV, **no especifica el nombre del área administrativa** al interior de la Corporación, responsable de generar la información; **no especifica el año o periodo** en el que se emite el documento por lo que no es posible verificar la consistencia con la frecuencia de medición del indicador. **Sí se detalla la ubicación física** donde se encuentra la información. (Nivel 2)

A nivel de Actividades, se cuenta con dos indicadores. **El primero** “Porcentaje de unidades adscritas al parque vehicular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes que se mantiene en operación”, **sí presenta el nombre completo del documento** donde se encuentra la información, **así como el nombre del área administrativa** responsable de generar la información. Los medios de verificación establecen que los reportes son trimestrales por lo que **sí coincide con la frecuencia de medición**. **No se indica la ubicación física** o liga donde se encuentra la información. (Nivel 3) **El segundo** “Porcentaje de publicaciones en redes sociales para la difusión del servicio de información y orientación turística” **no especifica el nombre del reporte** donde se encuentra la información. **Sí se indica el nombre del área administrativa** que genera el documento. **No se menciona la frecuencia del reporte** por lo que no es posible verificar si coincide con la frecuencia de medición. **Sí se detalla la ubicación física** donde se encuentra la información. (Nivel 2)

El análisis detallado y la propuesta de mejora para atender las áreas de oportunidad aquí detectadas se registran en el Anexo 4. Instrumento de Seguimiento y Desempeño.

12. ¿Las metas de los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp cumplen con los siguientes criterios?
- Se establecen con base en un método de cálculo documentado.
 - Cuentan con unidad de medida y son congruentes con el sentido del indicador.
 - Se orientan a la mejora del desempeño, es decir, no son laxas.
 - Son factibles, considerando la normatividad, los plazos y los recursos humanos, materiales y financieros disponibles.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
1.5	<ul style="list-style-type: none"> El conjunto de metas de los indicadores en promedio cumplen con uno de los criterios de valoración.

A nivel Fin, la meta del indicador “Variación porcentual de cuartos ocupados en destinos emergentes y Pueblos Mágicos seleccionados” **sí se establece con base en un método de cálculo documentado** en la propia MIR y en la ficha técnica del Indicador 2.1 del Objetivo Prioritario del PROSECTUR 2020-2024. **Sí cuenta con unidad de medida** (porcentaje) **pero no es congruente con el sentido del indicador** (ascendente) pues la línea base (5.6% en 2018) es mayor que la meta (2.0% en 2022), y por tanto **no orienta a la mejora del desempeño. No es posible definir la factibilidad del indicador** debido a la definición errónea de la meta. (Nivel 1)

A nivel Propósito, la meta del indicador “Tasa de crecimiento de turistas atendidos mediante servicios de asistencia mecánica de emergencia e información turística” **no se establece con base en un método de cálculo documentado** pues presenta errores en la fórmula respecto a lo que realmente se quiere medir. **Sí cuenta con una unidad de medida** (porcentaje), **pero no es congruente con el sentido ascendente del indicador** ya que el nivel de la línea base (100% en 2019) es mayor que la meta (3.5% en 2022), por lo que se considera que **no se orienta a la mejora del desempeño** institucional. **No es posible definir la factibilidad del indicador** debido a la definición errónea de la meta. (Nivel 0)

A nivel Componente se cuenta con dos indicadores. **En el primero** “Porcentaje de servicios de asistencia mecánica otorgados”, la meta **sí se establece con base en un método de cálculo documentado** pues se usan los registros administrativos de la misma dependencia. **La unidad de medida (porcentaje) sí se identifica, pero no es posible valorar la congruencia del indicador**, ya que su comportamiento se establece como “descendente” cuando por la naturaleza del diseño del indicador el sentido del mismo debe ser ascendente, y el nivel de la línea base (1.28 en 2014) es menor que la meta (100 en 2022). Por otra parte, en la MIR esta meta se define como relativa, pero en las fichas se determina como valor absoluto. Debido a estas inconsistencias **no es posible valorar si la meta se orienta a la mejora del desempeño y por tanto su factibilidad.** (Nivel 1)

En el **segundo indicador** a nivel de Componente “Porcentaje de servicios de orientación e información turística proporcionados”, la meta **sí se establece con base en un método de cálculo documentado** pues se usan los registros administrativos de la misma dependencia. **Sí se indica la unidad de medida (porcentaje) pero no es congruente con el sentido del indicador** (ascendente), ya que la línea base y la meta mantienen el mismo valor (100%), por lo tanto, se considera que **es un indicador laxo y que no se orienta a la mejora del desempeño** institucional. **Sí es una meta factible** considerando la normatividad y los recursos. (Nivel 2)

El análisis realizado en el **nivel de Actividades** se ofrece en el Complemento a esta pregunta. El análisis detallado y la propuesta de mejora para atender las áreas de oportunidad aquí detectadas se registran en el Anexo 4. Instrumento de Seguimiento y Desempeño.

f. Consistencia programática y normativa

13. ¿La modalidad presupuestaria del Pp es consistente con el objetivo que éste persigue, con los bienes y/o servicios que genera, con sus actividades sustantivas y, en conjunto, con su mecanismo de intervención?

No procede valoración cuantitativa.

La modalidad presupuestaria del Pp es consistente con el objetivo que éste persigue, con los servicios que ofrece, con sus actividades sustantivas y en general con su mecanismo de intervención.

La modalidad presupuestaria del Pp E005 “Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo” es la E, la cual en la clasificación de programas presupuestarios del documento Estructura Programática que se emplea en el proyecto de presupuesto de Egresos 2022 de la SHCP, corresponde a “Prestación de Servicios Públicos”, que incluye: “Actividades del sector público, que realiza en forma directa, regular y continua, para satisfacer demandas de la sociedad, de interés general, atendiendo a las personas en sus diferentes esferas jurídicas, a través de las siguientes finalidades: i) funciones de gobierno, ii) funciones de desarrollo social, iii) funciones de desarrollo económico”.

En la Sección II.7 del documento de trabajo Diagnóstico, el Árbol de Objetivos define el objetivo central del Pp como “Los turistas que transitan en los tramos carreteros que conectan a los destinos del país, reciben con oportunidad, eficiencia y calidad, los servicios de asistencia mecánica de emergencia, información y orientación turística por parte de la Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes”, el cual sí es consistente con la modalidad establecida de prestar servicios.

Siguiendo la MIR 2022, los dos Componentes que genera el Pp E005 refieren a “Servicios de asistencia mecánica...” y “Servicios de orientación...”, lo cual es congruente con la modalidad actual del Pp. En lo que corresponde a las dos Actividades definidas en la MIR del Pp E005, son consistentes y sustantivas con la modalidad presupuestaria pues son las acciones asignadas para producir la prestación de los servicios.

La modalidad presupuestaria en general **sí** es consistente con su mecanismo de intervención, pues se relaciona con la formulación, desarrollo y evaluación del programa.

g. Complementariedades, similitudes y duplicidades

14. ¿En la estructura programática de la APF vigente, se identifican Pp que sean similares, se complementen o se dupliquen con el Pp evaluado?

No procede valoración cuantitativa.

Dentro de la estructura programática de la APF vigente se identifica una relación de duplicidad del Pp E005 con los servicios que ofrece CAPUFE a través del Pp E003 Conservación y operación de caminos y puentes de cuota, tales como:

- 074, número telefónico para dar información carretera
- Servicios de grúa, asistencia vial y otros servicios

Sin embargo, el servicio que brinda CAPUFE está limitado al uso de la red CAPUFE y al pago de la cuota por el uso de las carreteras, por lo que dichos servicios se duplican únicamente en las carreteras donde CAPUFE y DGSTAV prestan sus servicios.

El Pp E005 se complementa con el programa “Héroes Paisanos” del Instituto Nacional de Migración, el cual trabaja en conjunto con diversas dependencias de gobierno. El Pp E005 colabora brindando los mismos servicios tanto a turistas como a los connacionales que visitan el país y que se desplazan por carretera, durante los periodos de Semana Santa, vacaciones de verano e invierno.

La DGSTAV también trabaja en conjunto con la Cruz Roja, Protección Civil, Policía Federal y CAPUFE para la prestación de servicios durante los operativos vacacionales. Asimismo, se identificó que el Pp E005 tiene complementariedad con el Pp F005 Desarrollo y Promoción de Proyectos Turísticos Sustentables de la SECTUR.

Se pudo verificar la existencia de un convenio de colaboración con el Estado de Michoacán para la realización de acciones operativas que complementen los fines de la Ley Federal de Turismo, fuera de ello no hay ningún otro documento normativo o convenio de colaboración. Se observó que el convenio lleva acciones conjuntas pertinentes para el fortalecimiento de sus atribuciones, tales como cooperación entre los programas en la implementación de proyectos, fortalecimiento de los servicios, coordinación de intercambio de información, difusión de actividades, entre otras.

Se recomienda establecer vínculos institucionales del Pp E005 con las UR que tienen a cargo la operación de los Pp con los que se presenta duplicidad o complementariedad. Asimismo, se recomienda establecer bases y mecanismos de colaboración con el resto de las entidades federativas en donde la DGSTAV tiene cobertura, a fin de fortalecer los servicios de asistencia y auxilio turístico. Derivado de la visita al CGO, se tuvo conocimiento que la DGSTAV está en proceso de firma de convenios de colaboración con seis estados y una dependencia. Además, en Chiapas y protección civil se vincula con Ángeles Verdes.

En el Anexo 5. Complementariedades, similitudes y duplicidades se encuentra el análisis detallado de la duplicidad con el Pp E003 y la complementariedad con el Pp F005. En lo que corresponde al Programa Héroes Paisanos no fue incluido en el anexo, ya que no es programa presupuestario que cuente con Propósito, población objetivo, o cobertura del programa, por lo que no cuenta con la información necesaria para completar los requerimientos del anexo.



Módulo 2. Planeación estratégica y orientación a resultados

a. Instrumentos de planeación

15. ¿Existe un plan estratégico del Pp que cumpla con las siguientes características?
- Es producto de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento oficial o institucional.
 - Abarca un horizonte de al menos cinco años.
 - Establece cuáles son los resultados que se pretenden alcanzar con la ejecución del Pp, es decir, el objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores.
 - Cuenta con indicadores del desempeño para medir los avances en el logro de sus objetivos.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
1	<ul style="list-style-type: none"> El plan estratégico cuenta con uno de los criterios de valoración.

El Pp E005 **sí cuenta con un plan estratégico** denominado “Programa Estratégico de la DGSTAV”, el cual es producto de un ejercicio de planeación institucionalizado.

En el documento **no se identifica claramente el horizonte que abarca**, por lo que se recomienda a la UR incluir dicha consideración. Si bien se establecen cuáles son los resultados que se pretenden alcanzar, **no refiere al objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores** en consistencia con lo plasmado en el documento de trabajo Diagnóstico del Pp E005 o la MIR. Asimismo, **no se identifican indicadores de desempeño** para medir el avance en el logro de dichos objetivos.

Se recomienda llevar a cabo un ejercicio de planeación del Pp E005, del cual derive un nuevo plan estratégico que establezca los resultados que el Pp pretende alcanzar y donde se definan estrategias e indicadores de desempeño consistentes con el documento de trabajo Diagnóstico y lo establecido en la MIR del Pp E005.

A continuación, se ofrecen algunos elementos que pudiera utilizar la UR para la integración del Plan Estratégico:

Estrategias:

Estrategia 1

Proveer servicios de asistencia mecánica a turistas que viajan por tramos carreteros con cobertura DGSTAV proporcionados.

Estrategia 2

Proveer servicios de orientación e información turística proporcionados.

Indicadores:

	Indicador
Indicador Estrategia 1	Porcentaje de servicios de asistencia mecánica otorgados
Indicador Estrategia 2	Porcentaje de servicios de orientación e información turística proporcionados

En el Complemento a la Pregunta 15 de esta evaluación, se amplía información sobre los elementos aquí propuestos, los cuales pueden servir de apoyo a la UR en la elaboración de un nuevo Plan Estratégico.

16. ¿El Plan Anual de Trabajo (PAT) de la(s) UR que operan el Pp cumple con las siguientes características?
- Es producto de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento oficial.
 - Se consideran bienes y/o servicios que se producen con el presupuesto del Pp.
 - Establece metas que contribuyan al logro del propósito del Pp, a través de la entrega o generación de sus componentes.
 - Se revisa y actualiza periódicamente.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
3	• Tres de los criterios de valoración.

El Plan Anual de Trabajo (PAT) de la UR que opera el Pp E005 se encuentra contenido en el Programa de Trabajo de Desarrollo Institucional (PTDI) que emite la SECTUR cada año.

Se considera que **el documento es producto de ejercicios de planeación institucionalizados**, pues para su integración siguieron un procedimiento establecido en los Lineamientos para elaborar y reportar el PTDI que emite la SECTUR.

En el PTDI **se describen los servicios que presta la UR y se establecen las metas**, pero es importante comentar que los proyectos a cargo de la UR no coinciden totalmente con los entregables de la MIR del Pp E005. Sin embargo, se logra advertir la siguiente relación:

Componente MIR	Proyecto PTDI
Servicios de asistencia mecánica a turistas que viajan por tramos carreteros con cobertura DGSTAV proporcionados	1. Participación de la DGSTAV en los operativos vacacionales interinstitucionales y en los programas dedicados a auxiliar y acompañar a las paisanas y paisanos durante su regreso al País.
Servicios de orientación e información turística proporcionados	1. Participación de la DGSTAV en los operativos vacacionales interinstitucionales y en los programas dedicados a auxiliar y acompañar a las paisanas y paisanos durante su regreso al País. 2. Fortalecer el otorgamiento de servicios de información y orientación turística. 3. Posicionamiento estratégico de módulos de atención turística.

Al no establecerse una relación formal e institucional entre los proyectos de la UR en el PTDI y los Componentes-Actividades de la MIR del Pp E005, **no es posible valorar si dichos proyectos contribuyen al logro del objetivo central** del Pp. Por tanto, se considera que si bien el PTDI establece metas no es claro que contribuyen al logro del Propósito del Pp.

El PTDI **se revisa y actualiza** cada tres meses por todas las áreas involucradas en la generación de los proyectos del PTDI.

Se recomienda que una vez modificada la MIR del Pp E005 de acuerdo con las sugerencias realizadas en esta evaluación, la UR considere sus Componentes y metas para el desarrollo y seguimiento de proyectos en el PTDI, de tal manera que ambos documentos sean consistentes. De esta manera resultará factible valorar si dichos proyectos contribuyen o no con el objetivo central del programa.

b. Generación y uso de información del desempeño

17. ¿El Pp cuenta con información del desempeño que dé cuenta de los elementos que se presentan a continuación?
- Su contribución a los objetivos o estrategias prioritarias del programa derivado del PND vigente al que se vincula.
 - El avance en el logro de su objetivo central, es decir, los cambios verificables en la población objetivo.
 - Las características de la población atendida y no atendida.
 - Las características del tipo de bien o servicio otorgado.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
0	<ul style="list-style-type: none"> Ninguno de los criterios de valoración

El Pp E005 **sí cuenta con información del desempeño que es la Matriz de Indicadores de Resultados 2022, pero muestra las siguientes áreas de oportunidad:**

Si bien el Pp E005 contribuye al Objetivo Prioritario 1 y 2 del PROSECTUR, **por la forma en como está diseñado el indicador a nivel de Fin**, se considera que la información del desempeño disponible **no da cuenta de la contribución del Pp E005 a objetivos y/o estrategias prioritarias del PROSECTUR**. Esto es porque el indicador a nivel de Fin no provee información sobre el objetivo que se quiere medir, pues la ocupación hotelera no mide si se están desarrollando los destinos turísticos de México y si lo hace de forma equilibrada.

El Pp E005 cuenta con información del desempeño sobre el objetivo central, pero ésta **no permite verificar cambios en la población objetivo**, pues el indicador a nivel de Propósito de la MIR 2022 presenta errores en la fórmula del método de cálculo, por lo que no es posible revisar el avance de dicho objetivo.

Los indicadores de la MIR 2022 del Pp E005 **no permiten conocer las características de la población atendida y no atendida**, esto se debe a: a) no hay correspondencia entre el Propósito y el Objetivo Central del Pp definido en el Árbol de Objetivos del Diagnóstico; b) el diseño de los indicadores no considera la medición de aspectos relacionados con el perfil de los beneficiarios, y c) el Pp no genera información sobre la población no atendida. Se sugiere atender las recomendaciones que la IE hace para redefinir las poblaciones (ver respuesta a Pregunta 7) y para el rediseño de indicadores, lo cual se ve reflejado en la propuesta de nueva MIR. Estas recomendaciones son aceptables debido a que el Pp E005 sí cuenta con información documentada que permite conocer la población atendida, lo cual permitiría el monitoreo requerido. Por otra parte, se sugiere que el Pp considere registrar y sistematizar la información correspondiente a la población no atendida, a fin de poder monitorear indicadores que pudieran diseñarse para tal fin.

La información de la MIR mide el cumplimiento de la actividad realizada pero **no permite conocer las características de los servicios otorgados**. Los indicadores contemplados fueron diseñados para medir el avance en el otorgamiento de los mismos, no mide sus características ni cualidades. Se recomienda incluir indicadores que aborden características de los servicios otorgados, para lo cual el Pp cuenta con información documentada que permite conocer dichos aspectos, por lo cual sería posible su monitoreo.

Por cuestiones de espacio el análisis detallado y la propuesta de mejora para atender las áreas de oportunidad aquí detectadas se registran en el Anexo 4. Instrumento de Seguimiento y Desempeño y su respectivo Complemento.

18. ¿La información que el Pp obtiene para el seguimiento de su desempeño cumple con las siguientes características?
- Es oportuna, se genera y está disponible en un momento adecuado y conveniente para su uso.
 - Es confiable, es validada por quienes la generan, procesan e integran.
 - Se encuentra sistematizada, actualizada y depurada.
 - Permite el seguimiento del desempeño de manera permanente.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
1.5	<ul style="list-style-type: none"> • Dos de los criterios de valoración.

A nivel Fin, para el indicador “Variación porcentual de cuartos ocupados en destinos emergentes y Pueblos Mágicos seleccionados”, **no es posible validar si la información es oportuna y si está disponible** en el momento que se requiere, debido a que los medios de verificación no especifican el año o periodo en que se emite el documento. **Es confiable** pues la validan quienes la generan y la procesan. **No es posible verificar si está sistematizada ni es posible validar si es posible el seguimiento del desempeño** de manera permanente pues no hay certeza si la información se genera cuando se requiere alimentar el indicador. (Nivel 1)

A nivel Propósito, para el indicador “Tasa de crecimiento de turistas atendidos mediante servicios de asistencia mecánica de emergencia e información turística”, **no es posible validar si es oportuna y si está disponible** en el momento adecuado y conveniente para su uso, ya que en los medios de verificación no se especifica la frecuencia de los reportes. **Es confiable** pues la validan quienes la generan y procesan e integran. **Sí se encuentra sistematizada** pues está disponible en un sistema informático, aunque **no fue posible verificar si está actualizada. No es posible validar si permite el seguimiento** de manera permanente por la falta de aclaración en la frecuencia de los reportes. (Nivel 2)

A nivel Componente se tienen **dos indicadores. Para ambos** se encuentra que: a) **no es posible verificar si la información es oportuna y si está disponible** en un momento adecuado y conveniente para su uso, debido a que no se indica la frecuencia de los reportes; b) **es confiable** pues es validada por quienes la generan y procesan; c) la información se genera de los sistemas informáticos de uso interno de la UR, por lo que **se encuentra sistematizada, pero no es posible verificar su actualización**, y d) **no es posible validar si permite el seguimiento** de manera permanente por la falta de aclaración en la frecuencia de los reportes. (Nivel 1)

A nivel de Actividades, se cuenta con **dos indicadores. En el primero** “Porcentaje de unidades adscritas al parque vehicular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes que se mantiene en operación”, **la información es oportuna** pues se genera trimestralmente conforme a lo requerido por el propio indicador, por lo que sí está disponible para su uso y medición; **sí es confiable**, ya que es validada por quienes la generan y procesan; **no es posible verificar si se encuentra sistematiza**, y finalmente **sí es posible el seguimiento** de manera permanente pues se genera con información interna de la UR y con la frecuencia requerida. (Nivel 2) **Para el segundo** indicador “Porcentaje de publicaciones en redes sociales para la difusión del servicio de información y orientación turística” **no es posible valorar la oportunidad del indicador**, ya que en los medios de verificación no se especifica la frecuencia de los reportes; **es confiable** pues la validan quienes la generan y procesan; **no se encuentra sistematizada** pues no está en una base de datos disponible en un sistema informático; **no permite el seguimiento** de manera permanente pues se desconoce la frecuencia con lo que son generadas las publicaciones. (Nivel 2)

El análisis detallado y la propuesta de mejora para atender las áreas de oportunidad aquí detectadas se registran en el Anexo 4. Instrumento de Seguimiento y Desempeño.

19. ¿El Pp utiliza información derivada de análisis externos (evaluaciones, auditorías financieras o al desempeño, estudios o informes de organizaciones externas, entre otros) bajo los siguientes criterios?
- De forma regular, como insumo para la toma de decisiones de corto plazo sobre el Pp.
 - De forma institucionalizada, sigue un procedimiento establecido en un documento oficial.
 - De forma estratégica, para definir acciones que contribuyan a mejorar la gestión y resultados del Pp.
 - De forma consensuada, es utilizada por personas funcionarias involucradas en la operación, planeación, evaluación del Pp y a niveles superiores de toma de decisiones.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
4	<ul style="list-style-type: none"> • Cuatro de los criterios de valoración.

El Pp E005 **sí utiliza información derivada de análisis externos**. Se identificó que cuenta con cuatro informes: dos evaluaciones externas (Evaluación de Consistencia y Resultados en 2013 y Evaluación de Procesos en 2016) y dos auditorías (Auditoría 01/22 y Auditoría 346).

De acuerdo con los documentos Seguimientos de Aspectos Susceptibles de Mejora del Pp E005 (2017-2019), la información derivada de dichas evaluaciones **sí ha sido utilizada de forma regular** como insumo para: a) apoyar a la población en caso de desastres naturales, como es el caso de la generación del Protocolo de desastres naturales; b) analizar la viabilidad de modificaciones a la normatividad relacionada con la operación del Pp E005.

La información **sí se utiliza de forma institucionalizada**, pues las evaluaciones han seguido procedimientos establecidos en los Lineamientos generales para la evaluación de los programas federales de la APF. En cuanto a las auditorías, tienen su fundamento en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, en el Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública y en las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización.

La información derivada de las evaluaciones **sí se ha usado de forma estratégica** ya que a través de la actualización y mejora del Diagnóstico del Pp E005 se contribuyó a la optimización de la gestión del Pp, y por tanto a la mejora de los resultados. No obstante, no hay que perder de vista que dicho Diagnóstico aún presenta algunas áreas de oportunidad, las cuales fueron identificadas en la respuesta de la Pregunta 1 de esta Evaluación. Por otra parte, es importante comentar que de acuerdo con los documentos Seguimiento de ASM del Pp E005, la información de las evaluaciones también se utilizó para elaborar un Plan Estratégico de la DGSTAV y un Manual de Procedimientos de la DGSTAV. Sin embargo, la instancia evaluadora no ha tenido acceso a dichos documentos.

Finalmente, la atención a las recomendaciones de la Evaluación de Consistencia y Resultados y de la Evaluación de Procesos **sí se llevó a cabo de forma consensuada** pues fue utilizada por todas las partes interesadas que participan en la operación de este Pp.

20. Considerando los antecedentes del Pp, el estado actual de su diseño y operación, en su caso, los cambios programáticos identificados y su trayectoria de evaluación, ¿qué temas relacionados con el Pp considera relevante analizar mediante evaluaciones u otros ejercicios conducidos por instancias externas a su operación?

No procede valoración cuantitativa.

Considerando la evolución del contexto en el que opera el Pp E005 y las áreas de oportunidad detectadas en el documento de trabajo Diagnóstico, se recomienda llevar a cabo una Evaluación Específica del Pp E005, con los siguientes objetivos:

- Redimensionar el problema central, en el sentido cualitativo (características), como en el sentido cuantitativo, a partir de la recolección y análisis de información de gabinete y/o de campo.
- Medir resultados bajo el diseño y operación actual del Pp E005.
- Valorar los resultados a partir del problema redimensionado, a fin de valorar la respuesta gubernamental de la situación actual del problema.

Por otro lado, el contexto en el que opera el Pp E005 ha cambiado. Según la CONDUSEF¹ el 36% de la población adulta contaba con un seguro de automóvil en 2021 y en situación de emergencia pueden auxiliarse de este servicio. Otro ejemplo, es el resultado arrojado del Estudio Comercio Electrónico en Viajes 2018 de la Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO), mencionado en el documento de trabajo Diagnóstico, en el que se indica que “la búsqueda de información en buscadores (55%) es más activa cuando es por motivos de turismo o vacaciones”, por lo que los turistas recurren a esta opción principalmente para buscar información y orientación turística.

En cuanto a la medición de resultados, si bien podría llevarse a cabo a partir de la MIR, no es posible debido a las áreas de oportunidad que actualmente presenta el instrumento (Pregunta 9). Se recomienda que en una evaluación adicional se diseñen nuevos indicadores, se calculen y se analicen los resultados, a fin de que la UR pueda tomar decisiones.

¹ <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=1791&idcat=1>

c. Aspectos Susceptibles de Mejora

21. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos o institucionales en los últimos tres años, ¿qué porcentaje presenta un avance conforme lo establecido en los documentos de trabajo o institucionales?

Con evidencia.

Nivel	Criterio
4	<ul style="list-style-type: none"> De 75% a 100%

En los últimos tres años el Pp E005 no ha tenido evaluaciones. Sin embargo, el programa **cuenta con una Evaluación de Consistencia y Resultados en 2013 y una Evaluación de Procesos en 2016.**

Derivado de estas evaluaciones y de reuniones de trabajo, los documentos “Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora del Pp E005” (2017-2019) señalan cuatro ASM que en 2017 fueron clasificados como institucionales:

- Plan Estratégico de Planeación de la DGSTAV
- Protocolo de Desastres Naturales
- Actualización y mejora del diagnóstico del Programa Presupuestario E005
- Análisis de viabilidad de las modificaciones a la normatividad

En dichos documentos se puede verificar que **los cuatro aspectos han sido solventados al 100%**; los tres primeros en marzo 2019, y el último en septiembre 2018.

Entre las principales mejoras está el poder contar con un documento de trabajo Diagnóstico actualizado que incluye importantes esfuerzos a fin de mejorar el diseño y justificar la acción gubernamental.

22. ¿Con los ASM específicos o institucionales definidos a partir de evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios relevantes de los últimos tres años, se han logrado los resultados esperados?

No procede valoración cuantitativa.

Si bien el Pp E005 solventó al 100% los ASM derivados de la Evaluación de Consistencia y Resultados y de la Evaluación de Procesos, no es posible validar el logro de todos los resultados esperados o documentos probatorios.

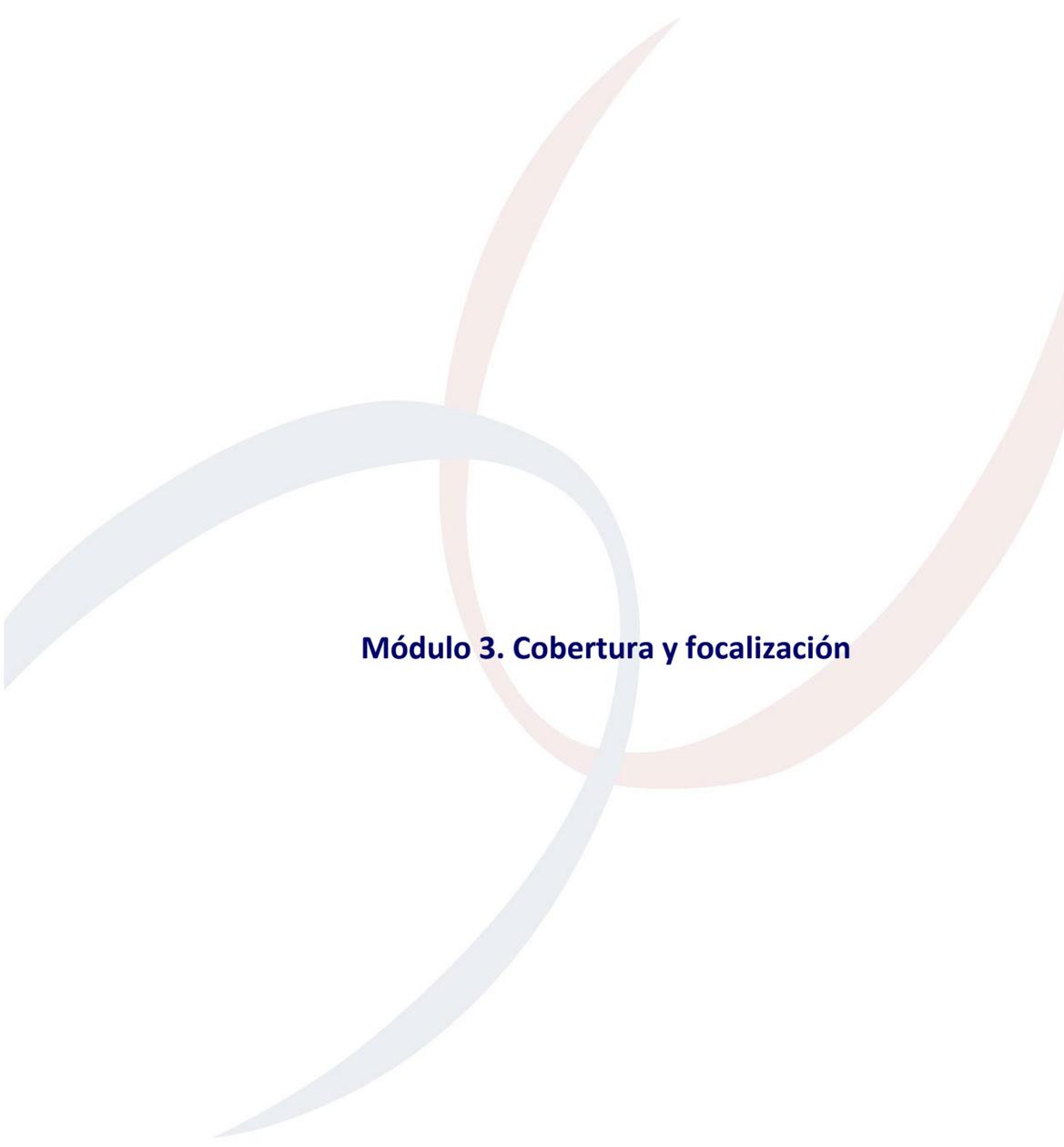
Aspecto Susceptible de Mejora	Resultado esperado o Documento Probatorio	Valoración
Plan Estratégico de Planeación de la DGSTAV	Plan Estratégico de Planeación de la DGSTAV	No es posible valorar si se logró el resultado esperado debido a que la instancia evaluadora no tuvo acceso a este documento.
Protocolo de Desastres Naturales	Plan General de Respuesta ante Contingencias Naturales de la DGSTAV	No es posible valorar si se logró el resultado esperado debido a que la instancia evaluadora no tuvo acceso a este documento.
Actualización y mejora del diagnóstico del Pp E005	Diagnóstico del Programa Presupuestario E005	<p>El documento refleja mejoras respecto a la versión inicial. Sin embargo, aún no contempla todos los elementos establecidos en los “Aspectos a considerar para la elaboración del diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación o con cambios sustanciales que se propongan incluir en la Estructura Programática del Presupuesto de Egresos de la Federación” (ACED) que emitieron la SHCP y el CONEVAL en 2019.</p> <p>En la respuesta de la Pregunta 1 de esta evaluación se ofrece el detalle de las áreas de oportunidad.</p> <p>Se sugiere atender las recomendaciones que también se hacen en la respuesta de dicha pregunta.</p>
Análisis de viabilidad de las modificaciones a la normatividad	Manual de Procedimientos de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes	No es posible valorar si se logró el resultado esperado debido a que la instancia evaluadora solo cuenta con el Manual de Procedimientos de agosto de 2017 y el ASM se solventó en septiembre de 2018.

23. ¿Cuáles ASM específicos o institucionales definidos en los últimos tres años no han logrado ser atendidos en los tiempos que establecen los documentos de trabajo o institucionales y cuáles son las principales causas y consecuencias del atraso?

No procede valoración cuantitativa

En los últimos tres años el Pp E005 no ha tenido evaluaciones. De acuerdo con los documentos “Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora del Pp E005” (2017-2019), el Pp E005 **ha logrado solventar todos los ASM institucionales** derivados de la Evaluación de Consistencia y Resultados en 2013 y de la Evaluación de Procesos en 2016.

No obstante, la instancia evaluadora no cuenta con un documento en el que pueda verificar si fueron atendidos en los tiempos que establecen los documentos de trabajo o institucionales.



Módulo 3. Cobertura y focalización

24. ¿El Pp cuenta con una estrategia de cobertura documentada para la atención de su población potencial y objetivo que cumple con los siguientes criterios?
- e) Cuantifica la evolución de la población potencial y objetivo para al menos los próximos tres años.
 - f) Considera el presupuesto que requiere el Pp para atender a su población objetivo para al menos los tres próximos años.
 - g) Especifica metas de cobertura anuales para el plazo que se haya definido y los criterios con los que se establecen las metas son claros.
 - h) Con el diseño actual del Pp es posible alcanzar las metas de cobertura definidas (metas factibles).

Con evidencia.

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"> • La estrategia de cobertura cuenta con: tres de los criterios de valoración.

El Pp E005 cuenta con una serie de documentos institucionales a partir de los cuales se observa el análisis de indicadores de productividad –diseñados y estimados por la DGSTAV– para determinar la aptitud de las rutas, tramos y puntos distribuidos que estarán cubriendo los Técnicos en Auxilio Turístico (TAT), lo cual en su conjunto incide en el desarrollo de una estrategia de cobertura para atender a su población potencial y objetivo en el mediano plazo.

El programa **no cuantifica de forma específica la evolución de su población potencial y objetivo**. En la Sección 4.3 del documento de trabajo Diagnóstico del Pp E005 se cuantifica la evolución del número de turistas que demanda servicios de asistencia mecánica y/o información y orientación turística en carretera hasta el año 2028, pero no refiere al número total de turistas que presentan una incidencia para y durante su trayecto y que además requieren ser atendidos, lo cual responde principalmente a la naturaleza del tipo de poblaciones que atiende el programa. Esta cuestión se explica en la respuesta a la Pregunta 25. En lo que corresponde a la población potencial, si bien la UR ha cuantificado y proyectado el Tránsito Promedio Diario Anual, éste aún no permite identificar el número de turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto. La evolución de la población atendida sí es posible cuantificarla a través de los reportes que genera la plataforma SIRA, o bien, mediante el seguimiento a los indicadores de la MIR 2022, pero al no contar con información respecto a la población potencial, no es posible analizar la convergencia ni tendencias.

El programa **sí considera el presupuesto que requiere para atender a su población objetivo**. A partir de diferentes documentos de trabajo e institucionales, la DGSTAV analiza los requerimientos de parque vehicular, rutas, puntos de asistencia, entre otros, para dar cumplimiento a la cobertura establecida, lo cual se traduce en la definición de recursos para la integración del Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación que se presenta a SHCP.

En la MIR del Pp E005 **sí se especifican metas de cobertura anuales**, las cuales están vinculadas a la actualización de la cobertura de tramos carreteros. Se considera que con el diseño actual del Pp estas metas **sí son posibles de alcanzar**, ya que se han definido con base en el número de unidades vehiculares, personal operativo y cantidad de combustible disponible, además de que la UR implementa estrategias de optimización de recursos y está avanzando en la firma de convenios con los gobiernos estatales para incrementar la cobertura del programa.

En consistencia con la propuesta de definición de población potencial y objetivo que la instancia evaluadora realizó en la Pregunta 7, se recomienda que el Pp E005: a) integre en un solo documento los diferentes elementos que deben integrar una estrategia de cobertura, ya que estos se encuentran dispersos en varios documentos de trabajo e institucionales; y b) cuantifique sus poblaciones de acuerdo con lo sugerido en la tabla que se presenta en el Complemento a esta pregunta y en el Anexo 9.

25. ¿El Pp cuenta con mecanismos para identificar a su población objetivo, es decir, aquella que el Pp tiene planeado atender para cubrir la población potencial y que es elegible para su atención?

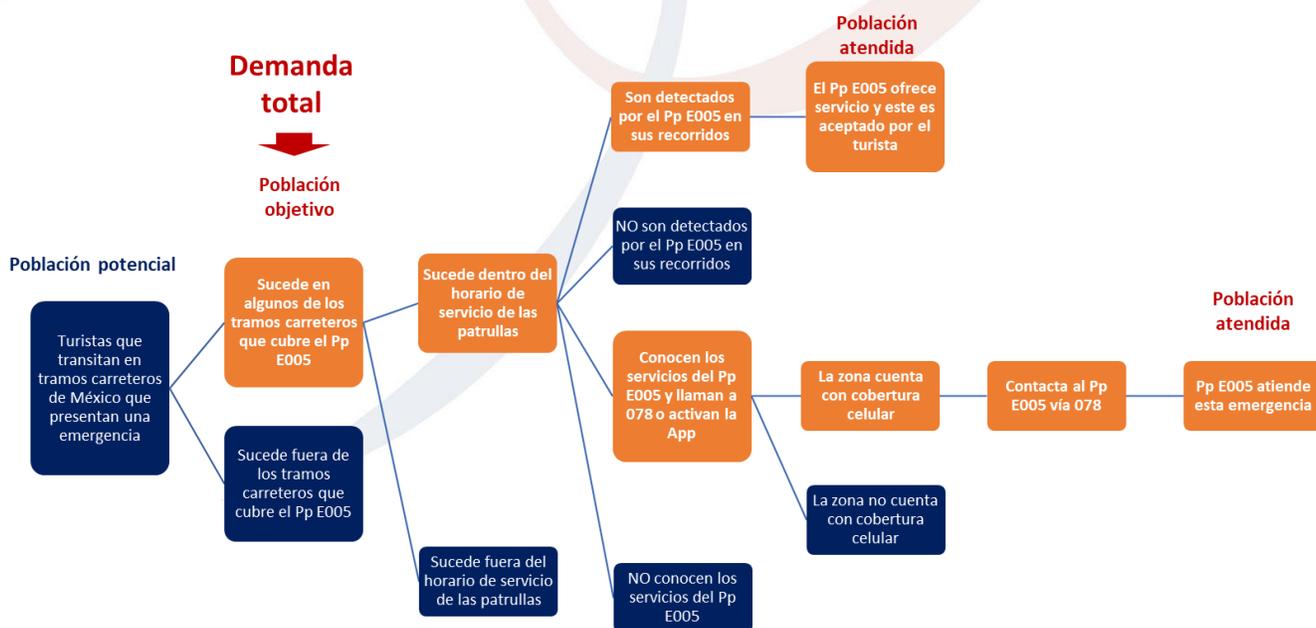
No procede valoración cuantitativa.

El programa define a la población objetivo en la Sección 4 del documento de trabajo Diagnóstico del Pp E005. Sin embargo, no cuenta con mecanismos documentados para identificarla.

Si bien los técnicos de auxilio hacen recorridos diarios en carreteras (*ida-vuelta*) donde se podrían identificar turistas que presentan una emergencia y requieren ser auxiliados, dichos traslados suceden a ciertas horas del día y por ciertos tramos carreteros (no hay cobertura en todos los tramos carreteros, ni de 24 horas), por lo que no se logra tener la capacidad para cubrir y detectar todos los turistas que presenten una emergencia y que requieren ser atendidos. Por otra parte, a través del 078 y de la Aplicación (App) sólo llegan las llamadas de turistas que conocen los servicios proporcionados por el programa y que cuentan con cobertura celular en el área donde haya ocurrido la emergencia.

Lo anterior se debe en parte a que el Pp E005 opera a partir de la demanda de sus servicios, la cual se genera de forma fortuita dependiendo siempre de condiciones cambiantes en las que viajen los turistas por tramos carreteros (condiciones de la ruta, del parque vehicular, meteorológicas, por mencionar algunas).

Se recomienda que la UR defina los mecanismos de identificación de población objetivo. Como punto de partida se propone el siguiente esquema de apoyo para llevar a cabo dicha tarea:





Módulo 4. Operación

a. Análisis de los procesos clave

26. Describa mediante diagramas de flujo los procesos clave en la operación del Pp, es decir, aquellas actividades, procedimientos o procesos fundamentales para alcanzar los objetivos del Pp.

No procede valoración cuantitativa.

A partir de las entrevistas realizadas a funcionarios de la UR que participan en la operación del Pp E005 se obtuvieron los procesos clave que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos de sus dos Componentes:

- Servicios de asistencia mecánica a turistas que viajan por tramos carreteros con cobertura DGSTAV proporcionados.
- Servicios de orientación e información turística proporcionados.

Es importante comentar que los diagramas de flujo obtenidos no corresponden a lo descrito en el Manual de Procedimientos de la DGSTAV debido a que este documento no se encuentra actualizado.

En el Anexo 10 de esta evaluación se encuentran los dos diagramas de flujo correspondientes a los Componentes del Pp E005.

b. Solicitud de bienes y/o servicios

27. ¿El Pp cuenta con información sistematizada que permita conocer la demanda total de sus bienes y/o servicios, así como las características específicas de la población solicitante?

Con evidencia.

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"> El Pp cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda de sus bienes y/o servicios y las características de la población solicitante.

El Pp E005 **sí cuenta con información sistematizada**, la cual se genera y almacena en la plataforma SIRA, pero permite conocer de manera parcial la demanda de los servicios, ya que dicha información no incluye la demanda total de servicios (solo la que se atiende), ya sea porque: a) los técnicos de auxilio turístico que hacen los recorridos no detectaron la emergencia; b) los turistas que presentan la emergencia al desconocer el servicio, no lo solicitan vía telefónica; c) los turistas que conocen el servicio y necesitan el auxilio transitan en una zona que no cuenta con cobertura celular); d) el turista que tiene una emergencia mecánica y llama al 078 (o a través de la App) se encuentra en un tramo carretero sin cobertura del programa, o e) el agente de información no cuenta con la información turística requerida por el solicitante.

Por otro lado, los reportes que se generan en la plataforma SIRA **sí contienen características específicas de la población solicitante**, ya que incluyen nombre del solicitante y género, así como información sobre el servicio solicitado: fecha y ubicación del servicio, datos del vehículo atendido, tipo de servicio, entre otros. En los Controles de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico que se reportan junto con las Bitácoras de Control Diario de Operación, contienen otras características de la población solicitante, como edad y nacionalidad, pero éstas no se encuentran registradas en las Bdd revisadas por el evaluador. No obstante, se considera que las **características contenidas en el SIRA son suficientes para conocer a la población solicitante**.

Si bien la información proporcionada por la plataforma SIRA **es válida**, aún **se requieren otras fuentes de información para conocer la totalidad de la demanda**, por ejemplo, aquellos casos que son detectados por CAPUFE, Guardia Nacional, Aseguradoras Privadas, que no lograron ser detectados por el Pp E005, por las razones comentadas en la respuesta de la Pregunta 25.

Se recomienda que una vez que la UR defina un mecanismo para la identificación de su población objetivo, se complemente la información sobre la demanda total de los servicios en la plataforma correspondiente.

Por otra parte, en la evidencia proporcionada se observó que los formatos con folio J-03-1 y BC J-03-2 correspondientes a la Bitácora con folio 21354 de fecha 3 de junio de 2022 consideran criterios diferentes en cuanto a las características de la población solicitante, por lo que se recomienda homogeneizar los formatos, así como sistematizar de forma completa la información sobre las características de la población.

28. ¿El Pp cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los bienes y/o servicios que genera, están documentados y cumplen con las siguientes características?
- Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
 - Identifican y definen plazos para cada procedimiento, así como datos de contacto para atención.
 - Presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para cada procedimiento.
 - Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos cuentan con: tres de los criterios de valoración.

El Pp E005 **sí cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios**. Dichos procedimientos se encuentran documentados parcialmente en el Manual de Procedimientos de la DGSTAV, el cual –con la entrada del Centro de Geointeligencia de Ángeles Verdes (GEO)– ha sido complementado con otros documentos institucionales y de trabajo como: Propuesta de Atención de Servicios de Asistencia Turística, Protocolo de Atención Telefónica (PAT), Protocolo Punteo SOAV-CGO, Guía de Usuario del Visor Geográfico Nacional Ángeles Verdes. El pasado mes de octubre la DGSTAV sometió para su aprobación la versión actualizada del Manual de Procedimientos.

La solicitud de los servicios que ofrece el Pp se realiza a través de tres vertientes: 1) número de emergencia 078, 2) aplicación (App), y 3) recorridos diarios de los técnicos de auxilio turístico, a continuación se explica el procedimiento en cada caso:

Cuando el procedimiento se realiza **a través del número 078 o la App**, a cargo del Departamento de Información y Comunicación para la Asistencia al Turista (DICAT), las actividades relacionadas a la recepción, registro y trámite de solicitudes de servicio sí se encuentran documentadas en la Propuesta de Atención de Servicios de Asistencia Turística y en el Protocolo de Atención Telefónica (PAT) que emitió la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista en 2021. En los documentos, estos procedimientos consideran las características de la población objetivo: cuando el procedimiento se aplica para el **Componente 1** (servicios de emergencia mecánica) **sí considera y se adapta a la población objetivo** del Pp E005, ya que refiere y considera a los turistas que transitan en los tramos carreteros de México y que presentan una emergencia; pero cuando refiere al **Componente 2** (información turística), el procedimiento **refiere en general a todos los turistas** con una necesidad de orientación y/o información para o durante su trayecto turístico. La **identificación y definición de plazos no aplica** en este caso, dado que se trata de un procedimiento que ocurre a partir de que se genere la demanda. **Los documentos sí presentan y describen los formatos necesarios** para cada procedimiento. Se considera que los documentos **no son públicos**, pues no se localizó referencia en la página de Internet de la SECTUR.

Cuando el procedimiento se realiza a través de los **recorridos diarios** que realizan los técnicos de auxilio turístico, a cargo del Departamento de Supervisión Operativa, los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio se encuentran documentados en el Manual de Procedimientos de la DGSTAV (vigente y propuesta). Si bien el Manual vigente se encuentra desactualizado, pues no considera las nuevas herramientas que brinda el Centro de Geointeligencia (CGO), la nueva versión (documento propuesta) sí lo hace. En esta última, el procedimiento **sí considera y se adapta a la población objetivo** del Pp E005, ya que refiere y considera a los turistas que transitan en los tramos carreteros de México y que presentan una emergencia. La **identificación y definición de plazos no aplica** en este caso, dado que se trata de un procedimiento que ocurre a partir de que se genere la demanda. El documento **presenta y describe formatos necesarios**, pero las referencias están desactualizadas. El **documento sí es público**, pues es posible tener acceso a través de <http://normateca2.sectur.gob.mx/GestionNormateca/Documentos/ManualAngeles.pdf>

29. ¿El Pp cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los bienes y/o servicios que genera, están documentados y cumplen con las siguientes características?
- Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
 - Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.
 - Están sistematizados, la información se encuentra en bases de datos y disponible en un sistema informático.
 - Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"> El mecanismo de verificación cuenta con: tres de los criterios de valoración.

El Pp E005 **sí cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios.**

A partir de las entrevistas realizadas, así como del oficio CSTAV/DAAT/109/2021, se identifica que el Departamento de Supervisión Operativa (DSO) tiene dentro de sus funciones la supervisión remota de la operatividad de las Jefaturas de Servicio y la supervisión de servicios de asistencia mecánica, orientación e información turística registrados en SIRA y CGO, por lo que se puede entender que el DSO tiene a su cargo el verificar los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios.

Adicionalmente, en el documento de trabajo Proyecto Manual de Organización Específica, se atribuye a la Jefatura del DSO la función de “supervisar los servicios de orientación e información telefónica sobre destinos, atractivos y acciones vinculadas a la prestación de servicios turísticos de asesoría, asistencia, emergencia mecánica, auxilio y apoyo turístico, para brindar un servicio oportuno a los turistas nacionales y extranjeros”, lo cual **sí considera y se adapta a las características de la población objetivo.**

Los mecanismos para la verificación de los procedimientos se encuentran parcialmente documentados en los Manuales de Procedimientos de la DGSTAV (vigente y proyecto), debido a que no especifican cómo el DSO realiza la supervisión a los servicios prestados. El mecanismo **sí está estandarizado**, pues en dichos documentos sí se establecen formatos que son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento, como los Controles de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico que se reportan junto con las Bitácoras de Control Diario de Operación, y los Formatos de Llamadas o Fichas de registro de atención 078. Se pudo identificar que el Manual de Procedimientos vigente **sí es público y accesible** a la población objetivo (<http://normateca2.sectur.gob.mx/GestionNormateca/Documentos/ManualAngeles.pdf>).

Si bien el Pp E005 **cuenta con sistemas que contienen datos de los servicios otorgados, no fue posible validar que en éstos se incluya información generada** por la DSO sobre la verificación de los procedimientos de recepción, registro y trámite de solicitudes de servicio.

Se recomienda que la UR documente de manera completa cómo se lleva a cabo la verificación de los procedimientos de recepción, registro y trámite de solicitudes de servicios del Pp, lo integre en la nueva versión del Manual de Procedimientos de la DGSTAV y garantice que sea utilizado de la misma manera por todas las instancias involucradas en la operación del Pp. Igualmente, se recomienda que la información generada por el mecanismo se integre en una base de datos y que esté disponible en un sistema informático. Los nuevos documentos deberán publicarse en la página de la SECTUR, con el fin de estar accesible a la población objetivo del Pp.

c. Selección de la población objetivo

30. ¿El Pp cuenta con criterios de elegibilidad documentados para la selección de su población objetivo y estos cumplen con las siguientes características?
- Son congruentes con la identificación, definición y delimitación de la población objetivo.
 - Se encuentran claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
 - Se encuentran estandarizados y sistematizados.
 - Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
4	<ul style="list-style-type: none"> Los criterios de elegibilidad cuentan con: cuatro de los criterios de valoración.

El Pp E005 **sí cuenta con criterios de elegibilidad documentados para la selección de su población objetivo**. Para el Componente 1 Servicios de asistencia mecánica a turistas, el Pp cuenta con un criterio principal consiste en si los turistas viajan por tramos carreteros de la Red Nacional de Caminos con cobertura de la DGSTAV.

Este criterio de elegibilidad está documentado en el Manual de Procedimientos de la DGSTAV y **sí es congruente con la definición y delimitación de la población objetivo**, pues considera las rutas y tramos carreteros de los destinos turísticos del país. Es importante comentar que los criterios para identificar la cobertura son analizados y expuestos en los Informes de “Análisis de Productividad en la Cobertura Carretera” de las Jefaturas de Servicio de los estados, los cuales se basan principalmente en análisis geoespaciales de variables carreteras y de oferta turística, y son el resultado de la atención al acto de fiscalización 01/2022 al desempeño.

Dichos informes especifican claramente las rutas y tramos carreteros de las 32 Entidades Federativas que integran la Red Nacional de Caminos con cobertura de la DGSTAV, por lo que se considera que **se encuentran claramente especificados y no existe ambigüedad en su redacción**. Se pudo observar que los criterios **sí se encuentran estandarizados** como resultado de los Análisis de Productividad, lo cual permite una planeación estratégica y seguimiento, y **sí están sistematizados** en la Plataforma SIRA.

Sin embargo, de acuerdo con las entrevistas realizadas se identifica que el Pp E005 aplica criterios adicionales de elegibilidad, los cuales se han clasificado de la siguiente manera:

Fijos	Se eligen los turistas que presentan una emergencia/necesidad, si ésta ocurre: <ul style="list-style-type: none"> Dentro del horario de trabajo de las patrullas.
Circunstanciales	Al momento de identificar la demanda del servicio (por ruta, por 078 o a través de la App), la elegibilidad ocurre si: <ul style="list-style-type: none"> La falla mecánica es susceptible de asistencia del patrullero, En caso de que se requiera grúa: si se trata de un día de fin de semana y que no exceda 16 km, que no sobrepase la capacidad de arrastre y las condiciones del vehículo y climatológicas lo permiten, Si existe patrulla disponible (desocupada, relativamente cercana a la emergencia, dispone de suficiente gasolina para llegar al punto de emergencia), Si la emergencia no ocurre en horario cercano a la hora de cierre de servicio, Si el tiempo de espera es adecuado para el turista.

La aplicación de los criterios depende de la capacidad que en ese momento tenga el Pp E005 para atender la solicitud, en específico, si cuenta con los recursos humanos (patrulleros en servicio suficientes, o bien, de lo establecido en las Condiciones Generales de Trabajo) y materiales suficientes (herramientas, vehículos, etc.). Si bien, algunos de estos criterios se pueden deducir del PAT o del Manual de Procedimientos, no se encuentran debidamente identificados como tales.

31. ¿El procedimiento del Pp para la selección de los destinatarios de sus bienes y/o servicios cumplen con las siguientes características?
- Considera y se adapta a las características de la población objetivo.
 - Identifica y define plazos para cada proceso, así como datos de contacto para atención.
 - Presenta y describe los requisitos y formatos necesarios para cada proceso.
 - Es público y accesible a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos cuentan con: tres de los criterios de valoración.

El Pp E005 **sí cuenta con un procedimiento para la selección de los destinatarios de sus servicios.** Dicho procedimiento se encuentra documentado parcialmente en el Manual de Procedimientos de la DGSTAV, el cual –con la entrada del Centro de Geointeligencia de Ángeles Verdes (GEO)– ha sido complementado con otros documentos institucionales y de trabajo como: Propuesta de Atención de Servicios de Asistencia Turística, Protocolo de Atención Telefónica (PAT), Protocolo Punteo SOAV-CGO, Guía de Usuario del Visor Geográfico Nacional Ángeles Verdes. El pasado mes de octubre la DGSTAV sometió para su aprobación la versión actualizada del Manual de Procedimientos.

Para el **Componente 1** Servicios de asistencia mecánica a turistas que viajan por tramos carreteros con cobertura CSTAV proporcionados, los documentos antes mencionados contienen información para la etapa de selección de los destinatarios de servicios cuando se trata de solicitudes originadas en ruta, a través del 078 o de la App.

En relación a este procedimiento específico, **sí considera y se adapta a la población objetivo** del Pp E005, ya que refiere y considera a los turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto y requieren servicios de asistencia turística. La **identificación y definición de plazos no aplica** en este caso, dado que se trata de un procedimiento que ocurre a partir de que se genera la demanda. **Sí presenta y describe formatos necesarios.** Se considera que estos **documentos no son públicos**, pues no se localizó referencia en la página de Internet de la SECTUR.

Para el **Componente 2** Servicios de orientación e información turística proporcionados, los documentos antes mencionados contemplan en su conjunto el procedimiento para la selección de los destinatarios, que en realidad se reduce a la atención de todas las solicitudes de información y orientación turística. Tal como está descrito, **considera la población objetivo**, pues refiere a los turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto y requieren servicios de asistencia turística. La **identificación y definición de plazos no aplica** para este tipo de servicio dado que se trata de un procedimiento que ocurre a partir de que se genere la demanda. **Sí presenta los formatos necesarios para cada proceso y son públicos.**

Se recomienda que la UR: a) incorpore al nuevo Manual de Procedimientos todos los procesos que el Pp E005 lleva a cabo para seleccionar a los destinatarios de los servicios y que están contenidos en diversos documentos de trabajo e institucionales, y b) publique los documentos en sitios más accesibles a los destinatarios de los servicios del Pp E005.

32. ¿El Pp cuenta con mecanismos para verificar el procedimiento para la selección de los destinatarios de los bienes y/o servicios que produce o entrega el Pp, están documentados y cumplen con las siguientes características?
- Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
 - Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.
 - Están sistematizados, la información se encuentra en bases de datos y disponible en un sistema informático.
 - Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"> El mecanismo de verificación cuenta con: tres de los criterios de valoración.

El Pp E005 **sí cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos para la selección de los destinatarios** de los bienes y/o servicios que produce o entrega el Pp.

A partir de las entrevistas realizadas, así como del oficio CSTAV/DAAT/109/2021, se identifica que el Departamento de Supervisión Operativa (DSO) tiene dentro de sus funciones la supervisión remota de la operatividad de las Jefaturas de Servicio y la supervisión de servicios de asistencia mecánica, orientación e información turística registrados en SIRA y CGO, por lo que se puede entender que el DSO tiene a su cargo el verificar los procedimientos para la selección de los destinatarios de los bienes y/o servicios que produce o entrega el Pp. De la misma manera, en el documento de trabajo Proyecto Manual de Organización Específica, se atribuye a la Jefatura del DSO la función de “supervisar los servicios de orientación e información telefónica sobre destinos, atractivos y acciones vinculadas a la prestación de servicios turísticos de asesoría, asistencia, emergencia mecánica, auxilio y apoyo turístico, para brindar un servicio oportuno a los turistas nacionales y extranjeros”, lo cual **sí considera y se adapta a las características de la población objetivo**.

Los mecanismos para la verificación del procedimiento de selección o elegibilidad se encuentran parcialmente documentados en los Manuales de Procedimientos de la DGSTAV (vigente y proyecto), debido a que no especifican cómo el DSO realiza la supervisión del procedimiento interno para la selección de los destinatarios. El mecanismo **sí está estandarizado**, pues en dichos documentos se establecen formatos estandarizados que son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento, como los Controles de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico que se reportan junto con las Bitácoras de Control Diario de Operación, que registran las rutas seleccionadas para la prestación de los servicios, y los Formatos de Llamadas o Fichas de registro de atención 078, en los que detallan los servicios brindados ya sea de auxilio mecánico o de información turística. Se pudo identificar que el Manual de Procedimientos vigente **sí es público y accesible** a la población objetivo (<http://normateca2.sectur.gob.mx/GestionNormateca/Documentos/ManualAngeles.pdf>).

Si bien el Pp **cuenta con bases de datos con información de los servicios que otorga y de los registros de la salida** a rutas y turistas atendidos en las rutas seleccionadas para prestar servicios, **no fue posible validar que en dichas bases se incluyan datos generados por el mecanismo de supervisión** del DSO para el procedimiento de selección de destinatarios. El Pp cuenta un Desarrollo Informático SOAV (bitácora electrónica) que posiciona geográficamente los servicios otorgados a los turistas, el cual permite verificar que se haya seleccionado al destinatario de acuerdo con los criterios establecidos. Sin embargo, la instancia evaluadora no pudo validar que dicho sistema contenga información generada durante la verificación que realiza el DSO.

d. Entrega de bienes y/o servicios

33. ¿El Pp cuenta con procedimientos para la entrega de los bienes y/o servicios, documentados y que cumplen con las siguientes características?
- Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
 - Identifican y definen plazos para cada procedimiento, así como datos de contacto para la atención al público.
 - Presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para el procedimiento.
 - Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos cuentan con: tres de los procedimientos de valoración.

El Pp E005 **sí cuenta con procedimientos para la entrega de los servicios que ofrece**. Dichos procedimientos se encuentran documentados parcialmente en el Manual de Procedimientos de la DGSTAV, el cual –con la entrada del Centro de Geointeligencia de Ángeles Verdes (GEO)– ha sido complementado con otros documentos institucionales y de trabajo como: Propuesta de Atención de Servicios de Asistencia Turística, Protocolo de Atención Telefónica (PAT), Protocolo Punteo SOAV-CGO, Guía de Usuario del Visor Geográfico Nacional Ángeles Verdes. El pasado mes de octubre la DGSTAV sometió para su aprobación la versión actualizada del Manual de Procedimientos.

El programa entrega servicios a través de tres medios: 1) número de emergencia 078, 2) Aplicación (App) y 3) técnicos de auxilio turístico.

Cuando la entrega de servicios se realiza **a través del número 078 o la App**, los procedimientos sí se encuentran documentados en el PAT y en la Propuesta de Atención de Servicios de Asistencia Turística. En cuanto al **Componente 1**, el procedimiento de entrega **sí considera y se adapta a las características de la población objetivo**, pues refiere a los turistas que transitan en los tramos carreteros de México y que presentan una emergencia. En lo que corresponde al **Componente 2**, el procedimiento de entrega del servicio también **considera la población objetivo**, el procedimiento refiere en general a todos los turistas con una necesidad de orientación y/o información para o durante su trayecto turístico. La **identificación y definición de plazos no aplica** en este caso, dado que la entrega de los servicios sucede al momento de solicitarse. Los **documentos sí presentan y describen los formatos necesarios** para cada procedimiento. Se considera que los mismos **no son públicos**, pues no se localizó referencia en la página de Internet de la SECTUR.

Cuando la entrega del servicio ocurre **directamente con el técnico de auxilio turístico**, el procedimiento se encuentra documentado en el Manual de Procedimientos de la DGSTAV (vigente y propuesta). Sin bien el Manual vigente se encuentra desactualizado, pues no considera las nuevas herramientas que brinda el Centro de Geointeligencia (CGO), la nueva versión (documento propuesta) sí lo hace. En el documento, el procedimiento de entrega **sí considera y se adapta a las características de la población objetivo**, pues refiere a los turistas que transitan en los tramos carreteros de México y que presentan una emergencia. La **identificación y definición de plazos no aplica** en este caso, dado que la entrega de los servicios sucede al momento de solicitarse. El **documento presenta y describe formatos necesarios**, pero las referencias están incompletas, pues hace falta incorporar los formatos generados a partir de las herramientas del CGO. El documento **sí es público y accesible**, pues es posible tener acceso a través de <http://normateca2.sectur.gob.mx/GestionNormateca/Documentos/ManualAngeles.pdf>

34. ¿El Pp cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos para la entrega de los bienes y/o servicios del Pp, están documentados y cumplen con las siguientes características?
- Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
 - Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.
 - Están sistematizados, la información se encuentra en bases de datos y disponible en un sistema informático.
 - Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"> El mecanismo de verificación cuenta con: tres de los criterios de valoración.

El Pp E005 **sí cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos para la entrega de los servicios** del Pp.

A partir de las entrevistas realizadas, así como del oficio CSTAV/DAAT/109/2021, se identifica que el Departamento de Supervisión Operativa (DSO) tiene dentro de sus funciones la supervisión remota de la operatividad de las Jefaturas de Servicio y la supervisión de servicios de asistencia mecánica, orientación e información turística registrados en SIRA y CGO, por lo que se puede entender que el DSO tiene a su cargo el verificar los procedimientos para la entrega de los servicios del Pp. De la misma manera, en el documento de trabajo Proyecto Manual de Organización Específica, se atribuye a la Jefatura del DSO la función de “supervisar los servicios de orientación e información telefónica sobre destinos, atractivos y acciones vinculadas a la prestación de servicios turísticos de asesoría, asistencia, emergencia mecánica, auxilio y apoyo turístico, para brindar un servicio oportuno a los turistas nacionales y extranjeros”, lo cual **sí considera y se adapta a las características de la población objetivo.**

Los mecanismos para la verificación del procedimiento para la entrega de los servicios del Pp se encuentran parcialmente documentados en los Manuales de Procedimientos de la DGSTAV (vigente y proyecto), debido a que no especifican cómo el DSO realiza la verificación del procedimiento para la entrega de los servicios. El mecanismo **sí está estandarizado**, pues en dichos documentos se establecen formatos que son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento, como los Controles de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico que se reportan junto con las Bitácoras de Control Diario de Operación, y que validan la recepción del servicio por parte del turista, y los Formatos de Llamadas o Fichas de registro de atención 078, en los que detallan los servicios brindados ya sea de auxilio mecánico o de información turística. De la misma manera, el Pp promueve la aplicación de una Encuesta de Satisfacción aleatoria a los turistas atendidos por el Pp con un formato establecido, con el fin de validar la entrega de los servicios y encontrar áreas de mejora. Se pudo identificar que el Manual de Procedimientos vigente **sí es público y accesible** a la población objetivo (<http://normateca2.sectur.gob.mx/GestionNormateca/Documentos/ManualAngeles.pdf>).

Si bien el Pp E005 **cuenta con sistemas que contienen datos** de los servicios que otorga y reportes de los resultados obtenidos de la Encuesta de Satisfacción, **no fue posible validar que estos incluyan información generada** durante la aplicación del mecanismo de verificación que realiza el DSO. Por otro lado, el Pp tiene protocolos de atención para sus diferentes servicios los cuales dicen qué hacer en las diferentes situaciones y los pasos de atención al turista. Sin embargo, dichos protocolos no mencionan el mecanismo de verificación del DSO.

35. ¿Qué problemas identifican la(s) UR del Pp para la generación y/o entrega de los bienes y/o servicios dirigidos a la población objetivo?

No procede valoración cuantitativa.

A partir de las entrevistas con la UR y del Plan Estratégico se identificaron los siguientes problemas: (1) necesidad de modernizar las unidades móviles, (2) personal insuficiente para brindar una asistencia mecánica eficiente, (3) baja utilización de la línea 078, (4) falta de capacitación al personal y (5) riesgos derivados de la situación de seguridad en el país. Estos puntos se detallan a continuación.

1. Se encontró que el 100% del parque vehicular cuenta con más de nueve años de funcionamiento y un promedio de 600,000 km, lo que resulta en que algunas unidades se encuentren fuera de servicio, rendimiento por debajo del óptimo y posible aumento en los gastos de reparación. En el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación 2022 se incluye el “Programa de Mejoramiento de la infraestructura Operativa de la CSTAV (Parque vehicular: Radiopatrullas)” que contempla la adquisición de radiopatrullas a partir de 2022. A octubre de 2022 está pendiente la adquisición de las primeras unidades.
2. En relación a la asistencia mecánica se considera que el personal es insuficiente, lo que resulta en recorridos realizados por una persona por unidad vehicular, lo cual reduce en cuatro horas diarias el tiempo de servicio que pueden prestar dichas unidades.
3. De acuerdo con los datos proporcionados en el Plan Estratégico, únicamente el 16% de los servicios de asistencia mecánica se origina a partir de una llamada al 078, comparado con un 84% de los servicios de que se identifican en los recorridos. Al respecto, se considera que es necesario promover el uso de la línea de contacto telefónico, así como de la App recientemente lanzada, por ser más eficientes. De esta forma, puede disminuir el uso de recursos más costosos (como el combustible), al mismo tiempo que aumenta el tiempo de servicio que puede prestar cada unidad vehicular.
4. Es necesario actualizar los conocimientos técnicos y tecnológicos de los agentes que patrullan para responder a la rápida evolución de sistemas mecánicos a sistemas electrónicos que se ha presentado en los nuevos modelos de automóviles.
5. La inseguridad y violencia representan un desafío para la prestación de los servicios de atención mecánica por dos razones: primero, por la posible disminución en el uso de carreteras por parte de los turistas y segundo, por la posibilidad de que el personal de la DGSTAV que patrulla sea víctima de algún delito.

36. ¿Los procedimientos para la generación de los bienes y/o servicios que entrega el Pp cumplen con las siguientes características?
- Están estandarizados, son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras.
 - Están sistematizados.
 - Están difundidos públicamente.
 - Están apegados al documento normativo o institucional del Pp.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
2	<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos cuentan con: dos de los criterios de valoración.

El Pp E005 **sí cuenta con procedimientos para la generación de los servicios que ofrece**. Dichos procedimientos se encuentran documentados parcialmente en el Manual de Procedimientos de la DGSTAV, el cual –con la entrada del Centro de Geointeligencia de Ángeles Verdes (GEO)– ha sido complementado con otros documentos institucionales y de trabajo como: Propuesta de Atención de Servicios de Asistencia Turística, Protocolo de Atención Telefónica (PAT), Protocolo Punteo SOAV-CGO, Guía de Usuario del Visor Geográfico Nacional Ángeles Verdes. El pasado mes de octubre la DGSTAV sometió para su aprobación la versión actualizada del Manual de Procedimientos.

En los documentos de trabajo e institucionales anteriormente referidos es posible identificar procedimientos para la generación de los servicios, tales como: Elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo del Parque Vehicular, Elaboración del Programa Anual de Dotación de Combustible para las Unidades Vehiculares, Elaboración del Programa Anual de Supervisión a Jefaturas de Servicios de Auxilio Mecánico, Guía de Usuario del Visor Geográfico, Punteo SOAV, por mencionar algunos, los cuales **sí están estandarizados**, ya que son aplicados de manera homogénea para todas las instancias ejecutoras.

No existe evidencia de que la información generada por estos procedimientos se encuentre sistematizada, pues solo se tuvo acceso a hojas de Excel donde los responsables capturan los datos en relación al uso de combustible y mantenimientos. Se considera que los procedimientos **están parcialmente difundidos**, pues solo algunos de ellos se encuentran en la página de la SECTUR (<http://normateca2.sectur.gob.mx/GestionNormateca/Documentos/ManualAngeles.pdf>).

Los procedimientos **sí se apegan a un documento normativo** que es el Manual de Procedimientos de la DGSTAV (vigente y propuesta de modificación).

Se recomienda que la UR integre a la nueva versión del Manual de Procedimientos los procesos registrados en los documentos de trabajo e institucionales que refieren a la generación del servicio, como es el uso de las nuevas tecnologías del Centro de Geointeligencia. Asimismo, se sugiere que la información generada por todos los procedimientos de esta etapa de gestión del programa se sistematice en una base de datos o sistema informático, y se publique en la página de la SECTUR a fin de ser accesible a la población objetivo del Pp.

37. ¿El Pp cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos para la generación de bienes y/o servicios y estos cumplen con las siguientes características?
- Permiten identificar si las acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos o institucionales del Pp.
 - Están estandarizados, son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras.
 - Están sistematizados.
 - Son conocidos por los operadores del Pp.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"> El mecanismo de verificación cuenta con: tres de los criterios de valoración.

El Pp E005 **sí cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos para la generación de los servicios** del Pp.

A partir de las entrevistas realizadas, así como del oficio CSTAV/DAAT/109/2021, se identifica que el Departamento de Supervisión Operativa (DSO) tiene dentro de sus funciones la supervisión remota de la operatividad de las Jefaturas de Servicio y la supervisión de servicios de asistencia mecánica, orientación e información turística registrados en SIRA y CGO, por lo que se puede entender que el DSO tiene a su cargo el verificar los procedimientos para la generación de los servicios del Pp. De la misma manera, en el documento de trabajo Proyecto Manual de Organización Específica, se atribuye a la Jefatura del DSO la función de “supervisar los servicios de orientación e información telefónica sobre destinos, atractivos y acciones vinculadas a la prestación de servicios turísticos de asesoría, asistencia, emergencia mecánica, auxilio y apoyo turístico, para brindar un servicio oportuno a los turistas nacionales y extranjeros”.

Los mecanismos para la verificación del procedimiento para la generación de los servicios del Pp se encuentran parcialmente documentados en los Manuales de Procedimientos de la DGSTAV (vigente y proyecto), debido a que no especifican cómo el DSO realiza la verificación del procedimiento para la generación de los servicios. La nueva versión del Manual de Procedimientos **sí establece mecanismos de supervisión** para el comportamiento en el espacio de trabajo, el diagnóstico de los servicios vehiculares, la asignación de combustible y las visitas a las oficinas de servicios de auxilio turístico. Por su parte, el Programa Anual de Supervisión 2022 del DSO establece dos mecanismos de supervisión para el personal operativo y parque vehicular. Lo anterior **permite identificar que las acciones sí se realizan acorde a los documentos normativos o institucionales**, los cuales derivan del Programa de Trabajo de Desarrollo Institucional (PTDI) 2022. Los mecanismos de verificación **sí están estandarizados**, ya que presentan formatos establecidos y son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras, **y son del conocimiento de los operadores del Pp**

La instancia evaluadora pudo verificar que los formatos se vacían en un documento de Excel, pero **no pudo validar si están incluidos en alguna plataforma** con las que cuenta el CGO.

Se recomienda que la UR documente de manera completa cómo el DSO lleva a cabo la verificación de los procedimientos para la generación de los servicios, lo integre en la nueva versión del Manual de Procedimientos de la DGSTAV y garantice que sea utilizado de la misma manera por todas las instancias involucradas en la operación del Pp. Igualmente, se recomienda que la información obtenida de la aplicación de dicho mecanismo se integre en una base de datos y se encuentre disponible en un sistema informático. El nuevo documento deberá ser del conocimiento de todos los operadores.

e. Mejora y simplificación regulatoria

38. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo o institucional del Pp se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar los procesos en beneficio de la población objetivo?

No procede valoración cuantitativa.

En los últimos tres años no se ha realizado ningún cambio sustantivo en los documentos normativos o institucionales del Pp E005 que haya permitido agilizar los procesos en beneficio de la población objetivo.

El Manual de Organización Específico es de febrero 2018 y el Manual de Procedimientos es de agosto 2017. Se observa que ambos documentos están desactualizados, debido a que no contemplan: a) mejoras que la DGSTAV ha implementado, como es el caso de la reciente creación del CGO y de la App, por mencionar algunas, y b) las disposiciones del nuevo Reglamento Interior de la SECTUR.

En términos generales, en el Manual de Organización se requiere incorporar las nuevas funciones derivadas de la implementación del CGO y atender las nuevas disposiciones del nuevo Reglamento Interior de la SECTUR. En lo que corresponde al Manual de Procedimientos, es necesario actualizar los procesos que continúan vigentes, eliminar los que quedaron obsoletos, así como documentar los nuevos protocolos (Protocolo General de Servicios 078, Protocolo de Punteo SOAV y Mecanismo de Registro en SOAV, con los que ya cuentan, entre otros).

Se recomienda que el Pp E005 verifique las sugerencias de esta evaluación conforme al Anexo 10 y en apego a las nuevas disposiciones del documento normativo y a las demás recomendaciones vertidas en esta evaluación, y modifique el Manual de Organización y el Manual de Procedimientos para documentar correctamente los siguientes procesos que atañen a la operación del programa:

- Recepción, registro y trámite de solicitudes de servicios.
- Selección de población objetivo.
- Entrega de servicios.
- Generación de servicios.
- Verificación de cada una de las etapas de operación anteriormente mencionadas.

Es importante mencionar que esta instancia evaluadora tuvo acceso al Manual de Organización Específico propuesto, y pudo verificar que contiene cambios sustantivos, empezando por su nueva visión, misión y estructura orgánica.

f. Presupuesto del Pp

39. ¿El Pp identifica y cuantifica los gastos que se realizan para generar los bienes y/o los servicios que ofrece, y cumplen con los siguientes criterios?
- Desglosa el presupuesto por capítulo de gasto y fuente de financiamiento.
 - Presenta estimaciones presupuestarias en el corto plazo.
 - Estima el gasto unitario, como gastos totales/población atendida.
 - Existe coherencia entre los capítulos de gasto y las características de las actividades que realiza y los bienes y/o servicios que entrega.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
4	El Pp cuenta con: cuatro de los criterios de valoración.

El Pp **sí identifica y cuantifica los gastos** que se realizan para generar los servicios que ofrece y **cumple con todos los criterios de valoración.**

El Pp E005 cuenta con un presupuesto aprobado para 2022 de \$285,312,017.00 el cual **sí se desglosa por capítulo de gasto** y se distribuye de la siguiente manera:

Capítulo	Monto
1000: Servicios personales	\$191,434,375.00
2000: Materiales y suministros	\$63,086,308.00
3000: Servicios generales	\$30,791,334.00

La totalidad del presupuesto del Pp E005 **proviene del presupuesto federal anual** que se asigna a la SECTUR y **sí presenta estimaciones presupuestarias en el corto plazo**, lo cual se percibe en los reportes de avances del gasto del Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) de forma trimestral.

El Pp E005 **sí estima gastos unitarios** como “costo promedio por servicio”, resultado de dividir el presupuesto ejercido por estado entre el número de servicios proporcionados en la entidad correspondiente. **Sí existe coherencia** entre los capítulos de gasto del Pp y las características de las actividades que realiza, así como con los servicios que entrega.

Se sugiere que además del “Costo promedio por servicio” la UR calcule otros gastos unitarios como por ejemplo: gastos totales/población atendida total, gastos totales/llamadas atendidas, y gastos totales/servicios de atención mecánica proporcionados.

40. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del Pp y qué proporción de su presupuesto total representa cada una de las fuentes?

No procede valoración cuantitativa.

De acuerdo con el clasificador por fuentes de financiamiento, la totalidad del presupuesto del Pp E005 para el año 2022 proviene de recursos fiscales, es decir del PEF. Para este año, el programa tenía aprobado para su operación \$285,312,017.00, el cual ha sido modificado para quedar en \$287,475,402.62.

Año	Presupuesto SECTUR E005	Fuente de financiamiento
2022	\$285,312,017.00	100% fiscal

Rubro	Aprobado	Modificado	Ejercido (agosto)
1100	\$70,256,300.00	\$70,256,300.00	\$46,731,904.00
1300	\$12,984,046.00	\$12,984,046.00	\$2,514,921.00
1400	\$26,608,179.00	\$26,608,179.00	\$13,083,000.00
1500	\$80,142,647.00	\$80,142,647.00	\$46,626,521.00
1700	\$1,443,203.00	\$1,443,203.00	\$1,443,203.00
2100	\$111,618.00	\$83,105.72	\$37,183.02
2200	\$312,473.00	\$308,473.00	\$89,699.00
2400	\$315,635.00	\$309,209.74	\$31,291.14
2500	\$34,150.00	\$29,150.00	-
2600	\$46,635,267.00	\$40,891,563.17	\$12,955,268.70
2700	15,000,000.00	\$15,000,092.80	\$13,697,085.08
2900	\$677,165.00	\$2,004,974.26	\$221,237.17
3100	\$7,023,743.00	\$10,342,428.49	\$3,875,962.17
3200	\$2,125,464.00	\$746,300.80	\$14,677.95
3300	\$2,308,291.00	\$3,642,781.62	\$375,079.02
3400	3,009,798.00	\$3,779,975.85	\$3,779,975.85
3500	\$2,094,166.00	\$2,159,907.89	\$946,226.16
3700	\$8,709,824.00	\$11,550,727.74	\$7,673,061.28
3900	\$5,520,048.00	\$5,192,336.54	\$2,608,213.34
Total general	\$285,312,017.00	\$287,475,402.62	\$156,704,508.88

g. Sistematización de la información

41. ¿Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que opera el Pp cumplen con las siguientes características?
- Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información registrada.
 - Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
 - Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
 - Están integradas, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
4	<ul style="list-style-type: none"> El Pp cuenta con: cuatro de los criterios de valoración.

El Pp E005 **sí cuenta con aplicaciones informáticas o sistemas institucionales** que se hayan desarrollado específicamente para su operación. Con la implementación del CGO y la puesta en marcha de las herramientas SIRA, SAMAV, SOAV y la aplicación móvil Ángeles Verdes, el Pp E005 genera información confiable que permite ser verificada y validada por la UR.

De acuerdo con las entrevistas realizadas y con el Manual de Procedimientos vigente **sí se cuenta con una periodicidad y fechas límites para la actualización de la información**. La periodicidad y fechas límites no refieren a las nuevas herramientas, tales como SIRA, SAMAV y SOAV, pero esto no es necesario, ya que estos datos se capturan en tiempo real, y además la UR contempla diariamente procedimientos de corrección de captura de datos, según se menciona en el documento de trabajo Proyecto Manual de Procedimientos de la DGSTAV.

Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales **sí proporcionan información al personal involucrado** en cada proceso, ya que se logra analizar la información para evaluar la efectividad de los servicios que se generan, se cuenta con mayores elementos para la toma de decisiones y es posible identificar áreas susceptibles de mejora.

Todas las herramientas **sí están integradas**, se gestionan de manera coordinada a través del CGO, por lo que no existe discrepancia entre la información de la aplicación y los sistemas.

El Pp también hace uso del Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH) de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), para la etapa de reporte de avance en metas y de resultados del Pp E005. En lo que corresponde a esta aplicación, se considera que cumple con las siguientes características: a) fuentes de información confiables; b) establece una periodicidad y fechas límites para la actualización de información.

h. Transparencia y rendición de cuentas

42. ¿El Pp cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas a través de los cuales pone a disposición del público la información de, por lo menos, los temas que a continuación se señalan?
- Los documentos normativos y/u operativos del Pp.
 - La información financiera sobre el presupuesto asignado, así como los informes del ejercicio trimestral del gasto.
 - Los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos y resultados, así como las evaluaciones, estudios y encuestas financiados con recursos públicos.
 - Listado de personas físicas o morales a quienes se les asigne recursos públicos.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
4	<ul style="list-style-type: none"> La información cuenta con: cuatro de los criterios de valoración.

Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas del Pp tienen las siguientes características:

En la página de la SECTUR, en la sección Normativa en Transparencia (<https://www.sectur.gob.mx/gobmx/normativa/>) y en la plataforma <http://normateca.sectur.gob.mx> **sí están disponibles los documentos normativos y/u operativos** que sustentan el Pp E005.

La **información financiera sobre el presupuesto asignado** se encuentra disponible en: <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=21E005>, por lo que **sí está accesible y a disposición del público**. Asimismo, el Pp **sí cuenta con reportes trimestrales** de Autoevaluación y Desempeño con información sobre el ejercicio trimestral del gasto, información que se encuentra disponible en el portal Transparencia Presupuestaria: <https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/>

Los **indicadores** que permiten rendir cuenta de los objetivos y resultados del Pp, así como evaluaciones y estudios financiados por el gobierno, **sí se encuentran a disposición del público en general** en la página de Transparencia de la SECTUR (<http://www.sectur.gob.mx/gobmx/transparencia/>) y en la plataforma de Transparencia Presupuestaria (<https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=21E005>).

Al considerar que el Pp E005 no asigna recursos públicos, **no aplica el cuarto criterio de valoración**.

Si bien la información está a disposición del público, se recomienda que la UR integre toda la información correspondiente al Pp E005 y la publique en el sitio web de la dependencia, a fin de que esté accesible a las personas que la requieran.

43. ¿El Pp cuenta con mecanismos para fomentar los principios de gobierno abierto, la participación ciudadana, la accesibilidad y la innovación tecnológica?
- El Pp cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de información.
 - El Pp establece mecanismos de participación ciudadana en procesos de toma de decisiones.
 - El Pp promueve la generación, documentación y publicación de la información en formatos abiertos y accesibles.
 - El Pp fomenta el uso de tecnologías de la información para garantizar la transparencia, el derecho de acceso a la información y su accesibilidad.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
1	<ul style="list-style-type: none"> La información cuenta con: uno de los criterios de valoración.

El Pp E005 **sí cuenta con mecanismos para fomentar los principios de gobierno abierto**, la participación ciudadana, la accesibilidad y la innovación tecnológica.

El Pp E005, como otros programas del Gobierno Federal, dispone del Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (<https://www.sectur.gob.mx/gobmx/transparencia/obligaciones-de-transparencia/>), por lo que **sí cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a solicitudes de información**, ya que los ciudadanos pueden realizar consultas de la información pública de los sujetos obligados.

Por otra parte, Pp E005 **no cuenta con mecanismos** de participación ciudadana en procesos de toma de decisiones en al menos los últimos tres años, según la Plataforma Nacional de Transparencia (<https://consultapublicamx.plataformadetransparencia.org.mx/vut-web/faces/view/consultaPublica.xhtml#tarjetaInformativa>), **y tampoco promueve la generación, documentación y publicación de la información en formatos abiertos y accesibles**. Por último, el Pp E005 **no fomenta el uso de tecnologías de la información** para garantizar la transparencia, el derecho de acceso a la información y su accesibilidad.

Se recomienda que la UR: a) desarrolle mecanismos de participación ciudadana durante el proceso de toma de decisiones; y b) solicite a la SECTUR ubicar en la página electrónica de la Secretaría un apartado en donde el Pp E005 pueda publicar directamente lo que le corresponde en términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a Información Pública, de tal forma que la información generada por el Pp, se publique de forma completa, veraz, oportuna, accesible y en un lenguaje sencillo para cualquier persona, con lo cual se garantice la transparencia y el cumplimiento al derecho de acceso a la información.



Módulo 5. Percepción de la población atendida

44. ¿El Pp cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida respecto al proceso de entrega de sus bienes y/o servicios, y cuenta con las siguientes características?
- Corresponden a las características de la población atendida.
 - El instrumento es claro, directo y neutro, de manera que no se inducen las respuestas.
 - Los resultados que arrojan son válidos y representativos.
 - Los resultados se utilizan para mejorar la gestión del Pp

Con evidencia.

Nivel	Criterio
4	La información cuenta con: cuatro de los criterios de valoración.

El Pp **sí cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción** de la población atendida respecto al proceso de entrega de sus servicios.

Para el **Componente 1** Servicios de asistencia mecánica a turistas que viajan por tramos carreteros con cobertura CSTAV proporcionados, el Manual de Procedimientos contempla la aplicación de una encuesta telefónica sobre el servicio de asistencia y auxilio turístico (Procedimiento IV.1.18), la cual **sí corresponde a las características de la población atendida** que se incluyen en los Controles de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico y que se reportan junto con las Bitácoras de Control Diario de Operación. Este instrumento que consta de 12 preguntas **sí es claro, directo y neutro**, de manera que no se inducen las respuestas. Los resultados **son válidos y representativos** pues la encuesta se aplica a partir de un muestreo estratificado con un nivel de confianza del 96%, los entrevistados son seleccionados de manera aleatoria y sus resultados se capturan en la plataforma SIRA. Los resultados de la encuesta **sí son utilizados para mejorar la gestión del Pp**, pues se generan reportes trimestrales denominados “Resultados de las Encuestas realizadas a los turistas atendidos” para su seguimiento y análisis, con el fin de que los tomadores de decisiones puedan implementar mejoras. Por otro lado, el Manual de Procedimientos también contempla que en el formato “Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico”, el técnico de auxilio turístico que brinda el servicio en carretera pida al usuario llenar el apartado VII Opinión del Turista del Control de Servicios en el que se evalúa el servicio otorgado en Excelente, Muy Bueno, Regular y Malo. Sin embargo, dado que no es posible verificar que efectivamente sea llenado por el turista, se considera susceptible de ser modificado. Es importante mencionar que el Pp implementó la Encuesta de Satisfacción (telefónica) en forma paralela a los Controles de Servicios como mecanismo de mejora del servicio brindado.

Para el **Componente 2** Servicios de orientación e información turística proporcionados, el Pp considera la misma Encuesta de Satisfacción que para el Componente 1, por lo que **sí cumple con los criterios a), b), c) y d)**.

Se recomienda a la UR: a) reducir el número de reactivos de la Encuesta de Satisfacción pues podría ser causa de que los turistas eviten llenarla; b) generar un instrumento diferente para medir el grado de satisfacción de los usuarios de servicios de orientación e información turística, debido a que el instrumento actual no especifica características propias del servicio proporcionado en el Componente 2; c) implementar mecanismos para asegurar que los turistas llenen directamente la Encuesta de Satisfacción de forma sistematizada, a fin de tener resultados en tiempo real y garantizar transparencia; y d) integrar, al nuevo Manual de Procedimientos, la documentación correspondiente al instrumento, diseño muestral y proceso que la UR lleva a cabo para medir el grado de satisfacción de la población atendida.



Módulo 6. Medición de Resultados

45. ¿Por qué medios el Pp documenta sus avances en el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores?
- a) A partir del reporte de indicadores del Instrumento de Seguimiento del Desempeño (MIR, FID, otro).
 - b) A partir de hallazgos de estudios o evaluaciones al Pp, sin considerar impacto.
 - c) A partir de hallazgos de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestran los efectos de programas similares.
 - d) A partir de los hallazgos de evaluaciones de impacto al Pp.

No procede valoración cuantitativa.

El Pp E005 **sí documenta sus avances en el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores** por medio de la MIR y de los Reportes de Seguimiento y Evaluación de la Dirección General de Seguimiento y Evaluación (DGSE), a través de la medición de los indicadores de nivel de objetivos del Propósito y del Fin. Adicionalmente el Pp E005 documenta resultados a nivel de Componentes y Actividades a través de otros documentos institucionales como el PTDI y los Reportes de Autoevaluación y Desempeño de la DGSTAV, mismos que son resultado de los Reportes de Operatividad realizados mensualmente por las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.

En cuanto a la MIR 2022, el instrumento bajo su diseño actual no permite obtener información relevante, ya que no provee información sobre el objetivo central que se quiere medir, y no es claro ni adecuado a nivel de su contribución a objetivos superiores. Los indicadores no son monitoreables pues al no proveer de forma completa los medios de verificación no pueden ser estimados y verificados de forma independiente. Los hallazgos correspondientes a la MIR se detallaron en las respuestas de las Preguntas 9, 10 y 11 de esta evaluación.

El Pp también documenta sus avances para el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores a partir de hallazgos de evaluaciones como es el caso de la Evaluación de Consistencia y Resultados realizada en 2013. Este documento es pertinente pues se realiza a partir de la Metodología de Marco Lógico y es objetivo pues fue elaborado por una instancia evaluadora independiente a la gestión del Pp.

No se muestra evidencia de que el Pp documente sus avances a partir de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales con programas similares. El Pp E005 no ha tenido evaluaciones de impacto por lo que no es posible que documente sus avances a partir de este tipo de evaluaciones.

Para fortalecer la documentación de resultados del Pp sobre el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores, se recomienda mejorar el diseño de la MIR considerando las observaciones realizadas en esta evaluación.

46. ¿Cuál ha sido el resultado de los indicadores del Instrumento de Seguimiento del Desempeño en cuanto al logro del objetivo central y la contribución a objetivos superiores del Pp?

Con evidencia.

Nivel	Criterios
3	El Pp presenta resultados satisfactorios en el logro de su objetivo central y en su contribución a objetivos superiores.

El Instrumento de Seguimiento del Desempeño (MIR) el Pp E005 tiene como objetivo central (Propósito) “Los turistas que transitan en tramos carreteros de cobertura CSTAV cuentan con servicios de asistencia mecánica e información turística” y como contribución a objetivos superiores (Fin) “Contribuir a impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México”, para ello la MIR 2022 contempla los siguientes indicadores:

Nivel	Objetivo	Indicador	Línea base	Meta ciclo presupuestaria en curso	Avance enero-junio 2022
Fin	Contribuir a impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México	Variación porcentual de cuartos ocupados en destinos emergentes y Pueblos Mágicos seleccionados	5.6	2	Sin información
Propósito	Los turistas que transitan en tramos carreteros de cobertura CSTAV, cuentan con servicios de asistencia mecánica e información turística	Tasa de crecimiento de turistas atendidos mediante servicios de asistencia mecánica de emergencia e información turística	100	3.5	3.11

Fuente: MIR e Indicadores Fin y Propósito publicados en www.transparencia.presupuestaria.gob.mx, así como las Fichas Técnicas a nivel Fin y Propósito del Pp E005 proporcionadas por la UR.

Como se puede observar, **a nivel Propósito el Pp tuvo resultado satisfactorio**, ya que para junio del 2022 el avance del indicador se encontraba en 89% de cumplimiento. **A nivel Fin no se contó con información debido a que la frecuencia del indicador es anual.**

Si bien el Pp E005 tuvo resultados satisfactorios en su avance, en consistencia con las respuestas a las Preguntas 10, 11 y 12, es importante mencionar que ambos indicadores **no son claros ni relevantes** por lo siguiente:

- A nivel Fin, el indicador no es relevante ya que no provee información sobre el objetivo que se quiere medir: a) la ocupación hotelera no mide si los destinos turísticos de México se están desarrollando de forma adecuada; b) el sentido del indicador (ascendente) no es congruente pues la línea base (5.6% en 2018) es mayor que la meta (2.0% en 2022), y por tanto, no orienta a la mejora del desempeño, y c) si bien en la Nota Explicativa sobre el numeral 7.4 que realizó la DGSTAV con motivo de la Auditoría 346 se informa sobre la contribución del Pp E005 al Objetivo Prioritario del PROSECTUR, por su diseño y resultados, esta instancia evaluadora considera que el programa contribuye a incrementar la afluencia turística en los destinos turísticos en cuyos tramos carreteros ofrece sus servicios, pero no necesariamente contribuye a un desarrollo equilibrado de los mismos.
- En lo que corresponde a nivel Propósito, el indicador sí es claro pues el nombre es entendible y no presenta ambigüedades. Es relevante, pues a través de una tasa de crecimiento se puede monitorear si el Pp incrementa la proveeduría de servicios de asistencia. No obstante, no es adecuado para medir, evaluar o valorar el desempeño del objetivo, ya que en el método de cálculo presenta errores en la fórmula respecto a lo que realmente se quiere medir. Adicionalmente, la meta no se establece con base en un método de cálculo documentado por la misma razón. La unidad de medida (porcentaje) no es congruente con el sentido ascendente del indicador ya que el nivel de la línea base (100% en 2019) es mayor que la meta (16.77% en 2022), por lo que se considera que no se orienta a la mejora del desempeño institucional.

Las recomendaciones para atender estas áreas de oportunidad, están contenidas en la propuesta de MIR que se presenta en el Complemento al Anexo 4 “Propuesta MIR E005”.

47. ¿Qué porcentaje de los indicadores estratégicos y de gestión del instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp presentó un avance satisfactorio respecto de sus metas?

Con evidencia.

Nivel	Criterio
4	Porcentaje de indicadores con un avance promedio de 75% a 100 %.

De acuerdo con la información contenida en el Reporte de Seguimiento y Evaluación del Primer Trimestre 2022 de la DGSE, **el Pp E005 obtiene un avance promedio de 77.31%**, con un nivel de desempeño Medio Alto. Esta calificación responde a lo obtenido en los indicadores a nivel Componente y Actividades, ya que debido a su frecuencia de medición, aun no es posible registrar avance para los indicadores de Fin y Propósito de la MIR 2022 vigente.

Fin

Nombre del indicador	Avance porcentual
Variación porcentual de cuartos ocupados en destinos emergentes y Pueblos Mágicos seleccionados	0

Propósito

Nombre del indicador	Avance porcentual
Tasa de crecimiento de turistas atendidos mediante servicios de asistencia mecánica de emergencia e información turística	0

Componente

Nombre del indicador	Avance porcentual
Porcentaje de servicios de asistencia mecánica otorgados	100%
Porcentaje de servicios de orientación e información turística proporcionados	100%

Actividad

Nombre del indicador	Avance porcentual
Porcentaje de unidades adscritas al parque vehicular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes que se mantiene en operación	95.28%
Porcentaje de publicaciones en redes sociales para la difusión del servicio de información y orientación turística	13.97%

El indicador a nivel Actividad “Porcentaje de publicaciones en redes sociales para la difusión del servicio de información y orientación turística” se encuentra por debajo de lo esperado. Sin embargo, el resto de los indicadores muestra avances satisfactorios que permiten mantener el Pp con un promedio superior al 75%.

Es importante comentar que se tuvo acceso al Reporte de Seguimiento del Desempeño Cierre de Cuenta Pública 2021 el cual muestra que el porcentaje de cumplimiento de la meta alcanzada/ajustada del Pp E005 para el Ejercicio Fiscal 2021 fue de 117.91%, con un nivel de desempeño Alto y con un resultado Satisfactorio. Cabe resaltar que este resultado incluye los indicadores de todos los niveles de objetivo del Pp.

Se recomienda que la UR revise las causas de la disminución en su indicador sobre porcentaje de publicaciones en redes sociales.

48. ¿Las evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros estudios relevantes que permitan identificar hallazgos relacionados con el objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores, cumplen con las siguientes características?

- a) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación o efecto entre la situación actual de la población atendida y la intervención del Pp.
- b) Se compara la situación de la población atendida en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el bien y/o servicio por parte del Pp.
- c) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los destinatarios del Pp.
- d) Los indicadores utilizados para medir el logro del objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores son relevantes, es decir, proveen información valiosa sobre el objetivo que se quiere medir.

Con evidencia.

Nivel	Criterio
3	Las evaluaciones, auditorías, informes o estudios cuentan con tres de los criterios de valoración.

El Pp E005 **sí cuenta con evaluaciones y auditorías al desempeño que permiten identificar hallazgos** relacionados con el objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores. Se identificó que cuenta con cuatro informes: dos evaluaciones externas (Evaluación de Consistencia y Resultados en 2013 y Evaluación de Procesos en 2016) y dos auditorías en proceso (Auditoría 01/22 y Auditoría 346).

La Evaluación de Consistencia y Resultados (ECyR) 2013 **sí permite identificar relación o efecto** entre la situación actual de la población atendida y la intervención del Pp mediante el uso de la MML. Asimismo, en la ECyR 2013 **sí se compara la situación de la población antes y después de otorgado el servicio**, pues por la misma naturaleza del servicio se conoce el problema reportado por el turista ya sea vía 078 o en recorrido y cómo fue atendido, lo cual queda registrado en los Controles de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico que se reportan junto con las Bitácoras de Control Diario de Operación. El Pp E005 **no utiliza una muestra representativa** para brindar sus servicios, **sino que atiende bajo demanda y según los criterios de elegibilidad identificados** en la respuesta a la Pregunta 30; por la naturaleza del Pp E005 **se estima que este criterio de valoración no aplica**. Por otro lado, los **indicadores utilizados** para medir el logro del objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores utilizados en esta evaluación son los de la MIR vigente al momento de la evaluación y **se estima no son relevantes**, pues en la respuesta a la Pregunta 12 de la ECyR 2013 se menciona que el indicador no está orientado a impulsar el desempeño.

En la Evaluación de Procesos, la metodología utilizada aborda únicamente temas relacionados con el diseño y desarrollo de los procesos del Pp E005, por lo que no contiene información relacionada con el objetivo central y contribución a objetivos superiores.

Las **auditorías no contemplan una metodología específica** que mantenga la relación o efecto entre la situación actual de la población atendida y la intervención actual. La Auditoría 01/2022 hace mención al diseño de indicadores de nivel Propósito y Componente “solo miden el cumplimiento de la actividad realizada en el periodo que se reporta, pero no miden la oportunidad y calidad de los servicios proporcionados”. La Auditoría 346 menciona entre sus hallazgos, la necesidad de mejorar el diseño de la MIR 2021, debido a que no aportó elementos para determinar en qué medida el Pp contribuyó al cumplimiento del compromiso sectorial. Al respecto, es importante mencionar que la UR cuenta con un programa de trabajo para la mejora del diseño de la MIR del Pp E005 a partir de los hallazgos de ambas auditorías.

No obstante, es importante mencionar que mediante el empleo de nuevas herramientas tecnológicas (CGO y sus sistemas) el Pp E005 observa amplios avances para generar mejor información (con mayor certeza y transparencia) sobre el estado de la población atendida antes y después de la intervención del programa, con lo cual se facilitará la medición de sus resultados.

49. ¿Cuáles son los principales resultados relacionados con el objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores reportados por las evaluaciones, auditorías de desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros estudios relevantes del Pp?

No procede valoración cuantitativa.

Respecto a los principales resultados relacionados con el objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores documentados en la ECyR 2013, se encontró que a septiembre de 2013 el programa había superado la meta de su Propósito, con un porcentaje de turistas satisfechos que fueron asistidos por los Ángeles Verdes de 99.73%. Asimismo, el documento menciona que los indicadores de las Actividades de la MIR se encontraban cerca de alcanzar sus metas. La evaluación reporta que al momento de ésta el avance del Indicador de Fin no estaba registrado, por lo que no fue posible su valoración.

En lo que hace a las auditorías, no se encontró evidencia de mención de resultados relacionados con el objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores en dichos documentos, debido a las áreas de oportunidad detectadas en el diseño de los indicadores, las cuales fueron detalladas en la respuesta a la Pregunta 48 de esta evaluación.

Se recomienda: a) mejorar el diseño de la MIR considerando las observaciones realizadas en esta evaluación (Sección “e. Análisis del Instrumento de Seguimiento del Desempeño” y respuestas a la Pregunta 20) a fin de que los indicadores utilizados provean resultados valiosos relacionados con el objetivo central y su contribución a objetivos superiores, y b) atender a las propuestas específicas de mejora contenidas en la propuesta de MIR que se presenta en el Anexo 4 Instrumento de Seguimiento al Desempeño.

50. En caso de que el Pp cuente con evaluaciones de impacto, incluyendo auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios de impacto relevantes, o bien, se identifiquen estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren impacto de programas similares ¿estas evaluaciones cumplen con las siguientes características?
- a) La metodología aplicada es robusta y consistente con las características del diseño y operación del Pp y a la información disponible.
 - b) Se compara un grupo de la población atendida con otro de la población no atendida de características similares (contrafactual).
 - c) Se utiliza información que permite comparar al menos dos momentos en el tiempo, antes y después de la intervención del Pp.
 - d) El método de construcción de la muestra garantiza la validez y representatividad de los resultados.

No aplica.

El Pp E005 no cuenta con evaluaciones de impacto, incluyendo auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios de impacto.

51. ¿Cuáles son los principales resultados de las evaluaciones de impacto, incluyendo auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios de impacto relevantes, o bien, estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren impacto de programas similares?

No aplica.

El Pp E005 no cuenta con evaluaciones de impacto, incluyendo auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios de impacto.

Análisis FODA

Análisis integrado en el Anexo 14. Análisis FODA.



Comparación con ECR anteriores

Análisis integrado en el Anexo 15. Comparación con ECR anteriores.



Conclusiones

El Pp E005 Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo, a cargo de la Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes (DGSTAV), ha operado desde hace 62 años otorgando servicios de asistencia mecánica e información turística en tramos carreteros seleccionados de las 32 entidades federativas del país. En los últimos años ha visto una renovación en la forma como procede con su oferta, caracterizada principalmente por el uso de nuevas tecnologías, logrando así –entre otras cosas– hacer uso más eficiente de recursos humanos, materiales y financieros, de los cuales cada vez se tiene menor disponibilidad.

En términos generales de consistencia y resultados, se observa que los diferentes elementos que integran el diseño, planeación e implementación del Pp E005 son congruentes, si bien existen algunas oportunidades de mejora en ciertas áreas que analiza esta evaluación. Se percibe que sus principales retos versan en ajustes al Instrumento de Seguimiento del Desempeño (la MIR) y en la actualización del nuevo Manual de Procedimientos, incluyendo la integración de protocolos, documentos institucionales y de trabajo generados a partir de la puesta en marcha en operación del CGO y de los nuevos sistemas de información. A continuación, se ofrecen las principales conclusiones de cada uno de los temas que aborda esta evaluación.

Diseño

Se observa que en general el diseño del Pp E005 es consistente con el problema que se busca atender. Su principal área de oportunidad reside en poder contar con estadísticas más amplias sobre todas las incidencias que ocurren en los tramos carreteros del país, a fin de poder dimensionar con mayor claridad el problema, así como integrar en su diagnóstico una justificación teórica o empírica que sustente la intervención. Para ambos casos se ofrecieron algunas recomendaciones puntuales.

Si bien el problema y el objetivo central del programa estaban bien definidos, son mejorables en el sentido de que el Pp busca ahora atender la necesidad de información que presentan los turistas antes de iniciar sus viajes, por lo cual la instancia evaluadora analizó junto con funcionarios de la DGSTAV los problemas y objetivos, y con base en los resultados del análisis, se realizaron ajustes a las definiciones del problema, del objetivo central del Pp E005, así como de sus poblaciones (potencial, objetivo y atendida). Estas nuevas propuestas continúan contribuyendo al Objetivos Prioritarios 1 y 2 del PROSECTUR 2020-2024, así como vinculándose con el Objetivo 8 de los ODS.

Como se comentó, uno de los retos que tiene el Pp E005 es el rediseño de la Matriz de Indicadores de Resultados, pues bajo su estado actual: a) no permite obtener información relevante sobre la gestión de los principales procesos del Pp, pues sólo contiene dos Actividades y estas se estiman insuficientes para producir los dos Componentes, sobre la cobertura y cambio producido en la población; b) el indicador del Fin no provee información sobre este objetivo; c) los medios de verificación no especifican en todos los casos nombre completo del documento, el año de emisión, ni la ubicación física del mismo, y d) las metas en algunos casos están mal definidas, por lo que no es posible conocer su factibilidad. Es por ello, que la instancia evaluadora hace una propuesta de MIR para atender las áreas de oportunidad mencionadas.

Por otra parte, se observa que el Pp E005 ha logrado generar sinergias con gobiernos de algunas entidades federativas a fin de ampliar la cobertura de sus servicios, así como con algunas instituciones públicas y civiles, como el INM, la Policía Federal y la Cruz Roja. Sin embargo, también se identificó que el Pp E005 mantiene ciertas duplicidades con los servicios del Pp E003 Conservación y Operación de Caminos y Puentes de Cuotas de CAPUFE. Si bien esta entidad sólo opera en los tramos carreteros que administra, si éstos llegan a formar parte de las rutas de cobertura del Pp E005, se puede llegar a duplicar la prestación de servicio de asistencia mecánica. En este

sentido se recomienda que la UR establezca una coordinación institucional con CAPUFE a fin evitar duplicidades en tramos coincidentes y generar sinergias en aquellos donde el Pp E005 no tenga cobertura.

Planeación estratégica y orientación a resultados

Si bien el Pp E005 cuenta con un Programa Estratégico, no refiere claramente al objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores, por lo que no hay una clara alineación con el documento de trabajo Diagnóstico o con la MIR del programa y tampoco incluye indicadores de desempeño que midan los avances en el logro de los objetivos. Se recomienda que, a la luz de los resultados de esta evaluación, la UR lleve a cabo un nuevo ejercicio de planeación para redefinir estrategias e indicadores de desempeño consistentes con el nuevo Diagnóstico y la MIR propuesta por esta instancia evaluadora. En cuanto al Plan Anual de Trabajo, contenido en el PTDI que emite la SECTUR, no establece una relación formal e institucional con los Componentes de la MIR, por lo que no fue posible valorar si los proyectos contenidos contribuyen al objetivo central del Pp E005 plasmado en la MIR. Por ello se recomendó que, a partir del nuevo Instrumento de Seguimiento, la UR actualice la sección correspondiente del PTDI para generar consistencia y valorar si sus proyectos están orientados a resultados.

Ahora bien, derivado de las áreas de oportunidad detectadas en la MIR vigente del Pp E005, no es posible valorar si la información del desempeño que genera contribuye a objetivos del PROSECTUR, que mida el avance en el logro del objetivo central del Pp E005, y que ofrezca características de la población atendida, de la no atendida y de los servicios otorgados. Consideramos que estas áreas de oportunidad se atenderán con las sugerencias realizadas por la instancia evaluadora a la MIR.

Se observa que la UR sí utiliza información derivada de análisis externos, como evaluaciones (2013 y 2016) y auditorías (en curso) que se han realizado al Pp E005. Su uso ha sido tanto estratégico como para la toma de decisiones en el corto plazo y ha generado la implementación de mejoras como la elaboración de protocolos, cambios al Diagnóstico y modificación a la normatividad vigente relacionada con la operación del Pp E005.

El Pp E005 no ha tenido evaluaciones en los últimos tres años y las dos auditorías que tiene se encuentran en proceso, por lo que aún no hay ASM que valorar. Considerando el estado actual del diseño y operación del Pp E005, los resultados de evaluaciones y auditorías, y la modificación del contexto turístico bajo el que opera el programa, sería deseable llevar a cabo una Evaluación Específica que tenga como objetivo redimensionar el problema a partir de datos cualitativos y cuantitativos, así como valorar los resultados a nivel Fin y Propósito.

Cobertura y focalización

En cuanto a cobertura y focalización es importante considerar que el Pp E005 se diferencia de otros programas del Gobierno Federal, pues opera a partir de la demanda de sus servicios que se genera de forma fortuita cada día, en función de las condiciones bajo las cuales los turistas carreteros realizan sus trayectos. Por tanto, temas como cobertura y focalización se diseñan diferente a los de un típico programa social. En este caso, el programa cuenta con una estrategia de cobertura sólo que ésta se encuentra contenida en varios documentos institucionales, por lo que se recomienda que la UR registre en un solo documento los elementos que están dispersos y considere que se debe agregar lo siguiente: mecanismos de identificación de la población objetivo, así como cuantificación de la evolución de la población potencial y objetivo. La instancia evaluadora realizó recomendaciones específicas en cada caso.

Operación

El Pp E005 contempla cuatro principales procesos para la generación de dos tipos de servicios, los cuales varían en función del canal a partir del cual se genera la demanda del servicio (Número telefónico 078, en recorrido, Aplicación móvil Ángeles Verdes) y del tipo de servicio que se brinda. El primer servicio, asistencia mecánica, opera bajo tres procedimientos diferentes, uno por cada canal de demanda; el segundo, servicios de información turística opera bajo un procedimiento que se genera únicamente a través de las llamadas telefónicas al 078.

En todos los casos, el Pp E005 cuenta con procedimientos claramente definidos para cada una de las etapas, que en general se adaptan a las características de la población objetivo, presentan y describen requisitos y formatos necesarios, pero no todos se encuentran documentados en el Manual de Procedimientos y en ocasiones se encuentran desactualizados. Esta situación se debe principalmente a la incorporación de nuevas tecnologías y a una reingeniería de los procesos por la entrada en operación del Centro de Inteligencia Ángeles Verdes (CGO), con lo cual se ha modificado y optimizado el modelo de gestión para la proveeduría de cada uno de los servicios. Al respecto, la UR ha elaborado protocolos y una propuesta para generar cambios al Manual de Procedimientos de la DGSTAV, aprovechando también que ha entrado en vigor un nuevo Reglamento Interior de la SECTUR.

Si bien el Pp E005 cuenta con información sistematizada en el SIRA, la cual permite conocer la demanda atendida y las características de la población, aún hace falta que se registre información sobre la población que demandó los servicios pero que no fue atendida.

En cuanto a los mecanismos para verificar cada uno de los procedimientos que el Pp E005 lleva a cabo, estos se encuentran parcialmente documentados, debido a que no se especifica cómo el Departamento de Supervisión Operativa realiza la supervisión de los procedimientos en las diferentes etapas del servicio. No se valoró la identificación y definición de plazos, pues debido a las características del programa, este aspecto no aplica.

Para la generación de los servicios del Pp E005, el principal reto radica en incrementar y modernizar las unidades móviles (radio patrullas y grúas), así como capacitar al personal que proporciona la asistencia mecánica. En caso de que el correcto dimensionamiento del problema mostrara una demanda importante no atendida, también sería conveniente contratar personal adicional para incrementar la cobertura del programa. Atender estas necesidades no sólo optimizaría los servicios, sino que permitiría al programa incrementar su cobertura.

El Pp E005 tuvo en 2022 un presupuesto de \$285,312,017.00 que proviene en su totalidad de recursos fiscales y se encuentra desglosado por capítulo y fuente de financiamiento; ofrece estimaciones presupuestarias de corto plazo y gastos unitarios y su distribución por capítulos de gastos es coherente con los servicios que se proporcionan y las actividades que se llevan a cabo.

La DGSTAV desarrolló para la operación del Pp E005 tres sistemas (SIRA, SAMAV, SOAV) y una aplicación móvil, las cuales se gestionan a través del CGO. Estas herramientas son confiables y proporcionan información a todo el personal involucrado en las diferentes etapas de proceso.

El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, poniendo a disposición del público los documentos normativos, la información financiera y los indicadores de desempeño. **La instancia evaluadora recomendó se integre la información y se publique en el sitio web de la dependencia a fin de que esté accesible a las personas que la requieran.** En cuanto a los mecanismos para recibir y dar trámite a solicitudes ciudadanas de información, el Pp E005 hace uso –como otros programas del Gobierno Federal– del Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia; no cuenta con mecanismos de participación ciudadana en procesos de toma de decisiones; no promueve la generación, documentación y publicación de la información en formatos abiertos y

accesibles, y tampoco fomenta el uso de tecnologías de la información para garantizar la transparencia, el derecho de acceso a la información y su accesibilidad.

Percepción de la población atendida

En cuanto a la percepción de la población atendida, el Pp E005 cuenta con instrumentos que miden el grado de satisfacción de las personas que reciben los servicios. Se observó que las encuestas que se aplican corresponden a las características de la población atendida, el instrumento es claro, directo y neutro, los resultados son válidos y representativos, se registran en el SIRA y la UR los ha utilizado para mejorar la gestión del programa. Asimismo, también se hace una recomendación específica para mejorar el instrumento que actualmente se aplica: disminuir el número de reactivos y generar una encuesta específica para el servicio de orientación e información turística. También se sugiere integrar toda la documentación relativa a la medición del grado de satisfacción en el Manual de Procedimientos del programa.

Medición de resultados

El programa documenta los avances en el logro de objetivo central y contribución a objetivos superiores en la MIR y en reportes de seguimiento y evaluación que emite la DGSE, en las cuales se observa que ha tenido resultados satisfactorios. Sin embargo, es importante comentar que existen áreas de mejora en los indicadores de la MIR (comentadas en el módulo de Diseño) las cuales se recomienda atender a fin de que sea posible obtener información clara y relevante para la medición de resultados.

El Pp E005 también mide sus resultados a través de evaluaciones y auditorías, en las que se ha logrado identificar que el programa ha tenido resultados satisfactorios, ya que mediante la intervención del programa la situación actual de la población atendida ha mejorado, pues ha resuelto sus necesidades de fallas mecánicas y de información turística.

Anexo 1. Alineación a objetivos de la planeación nacional

Anexo 1. Alineación a objetivos de la planeación nacional				
Clave y nombre del PP:		E005 Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo		
Objetivo central del Pp evaluado:		Los turistas que viajan a destinos turísticos de México que presentan una emergencia y solicitan servicios de asistencia turística son asistidos de forma adecuada		
Instrucciones:				
<p>a) Registrar la alineación del objetivo central del Pp al objetivo prioritario y hasta tres estrategias prioritarias de los programas sectoriales o institucionales, según corresponda, derivados del PND vigente, e incorporar una breve argumentación sobre la contribución del Pp en la consecución del objetivo y estrategias prioritarias identificadas, así como la valoración de la instancia evaluadora sobre la pertinencia de dicha alineación.</p> <p>b) En caso de identificar áreas de mejora en la alineación establecida por el Pp, la instancia evaluadora registrará su propuesta incorporando la argumentación y valoración correspondiente.</p> <p>c) Adicionalmente, la instancia evaluadora podrá identificar la contribución del objetivo central del Pp al logro de un objetivo prioritario y hasta tres estrategias prioritarias de los programas especiales y regionales derivados del PND vigente.</p>				
a) Valoración de la alineación establecida				
Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del PP	Valoración
PROGRAMA SECTORIAL DE TURISMO 2020-2024	OBJETIVO PRIORITARIO 1: Garantizar un enfoque social y de respeto de los derechos humanos en la actividad turística del país	1.4 Fortalecer las capacidades institucionales para promover una administración responsable, incluyente, eficiente, honesta y transparente. 1.4.5 Fomentar la adopción de las TIC para optimizar procesos, agilizar y simplificar las funciones institucionales.	El Pp E005 contribuye al objetivo prioritario 1 del PROSECTUR 2020-2024, ya que a través del Centro de Geointeligencia, conformado por las herramientas SIRA, SAMAV, SOAV y la aplicación móvil Ángeles Verdes, el Pp E005 espera aumentar su cobertura, reducir sus tiempos de atención e incrementar los servicios de asistencia otorgados, lo que contribuirá a fortalecer las capacidades institucionales. Al mismo tiempo, con la implementación de las nuevas herramientas se busca brindar una atención de calidad, mejorar la eficiencia de servicios, incrementar la percepción positiva de los turistas, así como un mayor control interno en la administración y operación de las 32 Jefaturas de Servicios a nivel nacional.	La alineación del objetivo central del Pp E005 al objetivo prioritario 1 del PROSECTUR 2020-2024 es pertinente, ya que a través de sus herramientas logra fortalecer las capacidades institucionales de la DGSTAV.
PROGRAMA SECTORIAL DE TURISMO 2020-2024	OBJETIVO PRIORITARIO 2: Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México	2.3 Promover el fortalecimiento de los sistemas de información estadística y geográfica para fomentar el desarrollo del turismo. 2.4 Impulsar la formación y profesionalización de recursos humanos para generar oportunidades de bienestar y elevar la	El Pp E005 contribuye al objetivo prioritario 2 del PROSECTUR 2020-2024, ya que, a través de las plataformas desarrolladas al interior de la DGSTAV, que permiten obtener resultados cuantitativos, georreferenciación del servicio otorgado en tiempo real, atención remota de turistas, registro de atención a las	La alineación del objetivo central del Pp E005 al objetivo prioritario 2 del PROSECTUR 2020-2024 es pertinente ya que a través de sus servicios proporciona seguridad al turismo carretero, lo cual a su vez contribuye a desarrollar los destinos turísticos cuyo acceso es por carretera.

		<p>calidad en los servicios asociados al turismo.</p> <p>2.6 Fortalecer la política de servicios al turista para garantizar su seguridad y protección integral. Cada estrategia prioritaria cuenta con sus acciones puntuales.</p>	<p>solicitudes, información en tiempo real sobre la actividad de los técnicos, entre otros, promueve el fortalecimiento de los sistemas de información estadística y geográfica.</p> <p>A fin de impulsar la formación y profesionalización de los recursos humanos, se ha establecido un programa para fortalecer los conocimientos y habilidades que propicien oportunidades para el continuo desarrollo del personal.</p> <p>El Pp E005 plantea que las carreteras sean espacios turísticos que cuenten con la suficiente protección y auxilio, a fin de contribuir a la seguridad turística como cimiento para la generación de confianza.</p> <p>El concepto de seguridad considera la protección de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.</p>	
b) Propuesta de alineación a programas sectoriales o institucionales				
Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del PP	Valoración
c) Alineación a programas especiales y regionales (opcional)				
Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del PP	Valoración

Anexo 2. Alineación a los ODS

Anexo 2. Alineación a los ODS			
Nombre del Pp:	Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo	Modalidad y clave:	E005
Objetivo central del Pp evaluado:	Los turistas que viajan a destinos turísticos de México que presentan una emergencia y solicitan servicios de asistencia turística son asistidos de forma adecuada.		
Vinculación establecida por el Pp			
Registrar la vinculación del objetivo central del Pp evaluado con los ODS y sus metas específicas. Con base en la documentación normativa o institucional del Pp. Asimismo, la instancia evaluadora realizará una valoración de dicha vinculación, considerando la contribución efectiva del Pp en la meta. <i>Marcar con una "X" el/los ODS con los que se vincula la política pública.</i>			
		X	
ODS	Meta	Vinculación	Valoración de la vinculación (instancia evaluadora)
Objetivo 8: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.	8.9 De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.	La vinculación es indirecta debido a que el Pp E005 propicia la generación de condiciones que contribuyen al cumplimiento de la Meta 8.9 del ODS identificado.	La vinculación es pertinente pues los servicios que proporciona el Pp dan seguridad al turista que viaja en carretera, aumentando su flujo, lo cual genera empleos, consumo local y, por ende, una mayor derrama económica.
Propuesta de vinculación de la estancia evaluadora			
En caso de que la instancia evaluadora detecte áreas de mejora en la vinculación del objetivo central del Pp evaluado con los ODS y sus metas o en caso de no contar con evidencia documental de la misma, elaborará una propuesta de vinculación y la justificación de esta, considerando la contribución efectiva del Pp en la meta. <i>Marcar con una "X" el/los ODS con los que se propone vincular la política pública.</i>			
ODS	Meta	Vinculación	Justificación de la propuesta (instancia evaluadora)
Consideraciones: >> ODS: Se incluirá el número y la redacción fidedigna del ODS conforme a lo establecido por el PNUD. >> Meta: Se incluirá la redacción fidedigna de la meta del ODS conforme a lo establecido por el PNUD. >> La información de los ODS y sus metas pueden consultarse en: http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/ >> Vinculación Directa: el objetivo central del Pp contribuye claramente al cumplimiento de la(s) meta(s) de ODS identificada(s). Indirecta: el objetivo central del Pp propicia la generación de condiciones que contribuyen al cumplimiento de la(s) meta(s) de ODS identificada(s), a pesar de no ser su objetivo principal.			

Anexo 3. Procedimiento de actualización de la PA

Anexo 3. Procedimiento de actualización de Población Atendida				
Procedimiento documentado				
<p>1. ¿El programa cuenta con un procedimiento documentado y normado para la integración, actualización y depuración de la población atendida?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="width: 45%;"> <p><input checked="" type="checkbox"/> Existe un procedimiento específico y está documentado.</p> <p><input type="checkbox"/> Existe un procedimiento específico, pero no está documentado.</p> <p><input type="checkbox"/> Se encuentra normado en alguna Ley, Lineamiento, ordenamiento institucional u otro.</p> </div> <div style="width: 50%; padding-left: 20px;"> <p style="text-align: right;"><i>Indicar el nombre del documento</i></p> <p>Proyecto Manual de Procedimientos de la DGSTAV (Documento de trabajo) Protocolo de Atención Telefónica 078</p> <hr style="width: 80%; margin-left: 0;"/> </div> </div>				
<p>2. El procedimiento contempla los siguientes elementos sobre el padrón de la población atendida:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; vertical-align: top; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Integración</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Establece una estructura homologada de la información.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Incluye las principales características de la población atendida y del tipo de apoyo otorgado (bien y/o servicio)</p> <p><input type="checkbox"/> Se asigna una clave o identificador único que permita dar seguimiento a población atendida en el tiempo.</p> </td> <td style="width: 33%; vertical-align: top; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Actualización</p> <p><input type="checkbox"/> Establece un periodo de actualización del padrón.</p> <p style="text-align: center;">Indique el periodo de actualización establecido: No se indica.</p> </td> <td style="width: 33%; vertical-align: top; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Depuración</p> <p><input type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar inconsistencias y homologar información.</p> <p><input type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar duplicidades de apoyos otorgados por el mismo Pp o por otros programas.</p> </td> </tr> </table>		<p style="text-align: center;">Integración</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Establece una estructura homologada de la información.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Incluye las principales características de la población atendida y del tipo de apoyo otorgado (bien y/o servicio)</p> <p><input type="checkbox"/> Se asigna una clave o identificador único que permita dar seguimiento a población atendida en el tiempo.</p>	<p style="text-align: center;">Actualización</p> <p><input type="checkbox"/> Establece un periodo de actualización del padrón.</p> <p style="text-align: center;">Indique el periodo de actualización establecido: No se indica.</p>	<p style="text-align: center;">Depuración</p> <p><input type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar inconsistencias y homologar información.</p> <p><input type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar duplicidades de apoyos otorgados por el mismo Pp o por otros programas.</p>
<p style="text-align: center;">Integración</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Establece una estructura homologada de la información.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Incluye las principales características de la población atendida y del tipo de apoyo otorgado (bien y/o servicio)</p> <p><input type="checkbox"/> Se asigna una clave o identificador único que permita dar seguimiento a población atendida en el tiempo.</p>	<p style="text-align: center;">Actualización</p> <p><input type="checkbox"/> Establece un periodo de actualización del padrón.</p> <p style="text-align: center;">Indique el periodo de actualización establecido: No se indica.</p>	<p style="text-align: center;">Depuración</p> <p><input type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar inconsistencias y homologar información.</p> <p><input type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar duplicidades de apoyos otorgados por el mismo Pp o por otros programas.</p>		
Sistematización y disponibilidad de la información				
<p>3. ¿El Pp cuenta con un sistema informático para la integración, actualización y depuración de la población atendida?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="width: 45%;"> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> </div> <div style="width: 50%; padding-left: 20px;"> <p><i>Indicar el nombre del sistema:</i> Plataforma SIRA</p> <hr style="width: 80%; margin-left: 0;"/> <p><i>Seleccione el procedimiento manual que realiza el Pp:</i></p> <p><input type="checkbox"/> Utiliza una base de datos en Excel, Access, SPSS u otro programa informático.</p> <p><input type="checkbox"/> Cuenta con Registros Administrativos que almacena en físico o escaneados.</p> </div> </div>				
<p>4. La información del padrón:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Está disponible para consulta interna.</p> <p><input type="checkbox"/> Está disponible para consulta pública.</p> <p style="text-align: right;"><i>Indique la liga del sitio web:</i></p> <hr style="width: 80%; margin-left: auto; margin-right: 0;"/>				
Seguridad de la información				
<p>5. La información del padrón, ¿contiene datos sensibles?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> No</p>	<p>6. ¿El procedimiento contempla un mecanismo que garantice la seguridad de la información?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>			

Comentarios u observaciones de la instancia evaluadora

Si bien el Pp contempla una lista de beneficiarios, ésta corresponde al registro de los turistas que solicitaron cualquiera de sus servicios y fueron atendidos, por lo que no es necesario que integre un padrón acotado y único de beneficiarios en el que se deba incluir una clave o identificador único que permita dar seguimiento a población atendida en el tiempo.

No aplica la actualización de datos ni la depuración, debido a que los datos se capturan en tiempo real. Sin embargo, es importante comentar que el Pp contempla diariamente procedimientos de corrección de captura de datos en el SIRA, según se menciona en el documento de trabajo Proyecto Manual de Procedimientos de la DGSTAV.

Anexo 4. Instrumentos de seguimiento del desempeño

Anexo 4. Instrumentos de seguimiento de desempeño									
Características del Instrumento de Seguimiento del Desempeño									
Critero	Respuesta	Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Comportamiento del indicador	Propuesta de mejora del indicador
Fin	No	Variación porcentual de cuartos ocupados en destinos emergentes y Pueblos Mágicos seleccionados	Este indicador mide el comportamiento de los cuartos de hotel ocupados en destinos seleccionados respecto al año anterior.	$VCODEyPM = ((COCSt / COCSt-1) - 1) * 100$ Donde: VCODEyPM: Variación porcentual de cuartos ocupados en destinos emergentes y Pueblos Mágicos seleccionados. COCSt: Cuartos ocupados en centros seleccionados para el año t. COCSt-1: Cuartos ocupados en centros seleccionados para el año t-1.	Porcentaje	Anual	5.6	Ascendente	Se sugiere redefinir el objetivo a nivel de Fin, y por tanto su indicador, para que corresponda con la nueva versión del árbol de objetivos. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora
Propósito	No	Tasa de crecimiento de turistas atendidos mediante servicios de asistencia mecánica de emergencia e información turística	Este indicador mide la variación porcentual de turistas atendidos por servicios de asistencia mecánica de emergencia e información y orientación turística por la DGSTAV en el año t respecto al año anterior (t-1)	$((\text{Número de turistas atendidos por servicios de asistencia mecánica de emergencia e información y orientación turística en } t / \text{Número de turistas que solicitan servicios de asistencia mecánica de emergencia e información y orientación turística en } t-1) - 1) * 100$	Porcentaje	Anual	100	Ascendente	Se sugiere redefinir el objetivo a nivel de Propósito, y por tanto su indicador, para que corresponda con la nueva versión del árbol de objetivos. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora
Componente 1	Sí	Porcentaje de servicios de asistencia mecánica otorgados	Este indicador mide el porcentaje de servicios de asistencia mecánica brindados a los turistas que viajan por tramos carreteros de cobertura DGCSTAV	$(\text{Servicios de asistencia mecánica otorgados} / \text{Servicios de asistencia mecánica solicitados}) * 100$	Porcentaje	Trimestral	1.28	Ascendente (sugerido)	Se sugiere redefinir el objetivo a nivel de Componente, y por tanto su indicador, para que corresponda con la nueva versión del árbol de objetivos. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora
Componente 2	Sí	Porcentaje de servicios de orientación e información turística proporcionados	Este indicador mide el porcentaje de servicios de orientación e información turística proporcionados por la DGCSTAV	$(\text{Servicios de orientación e información turística proporcionados} / \text{Servicios de orientación e información turística solicitados}) * 100$	Porcentaje	Trimestral	100	Ascendente	Se sugiere redefinir el objetivo a nivel de Componente, y por tanto su indicador, para que corresponda con la nueva versión del árbol de objetivos. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora
Actividad 1.1	Sí	Porcentaje de unidades adscritas al parque vehicular de	Mide el porcentaje de unidades adscritas al parque vehicular de la	$(\text{Número de unidades adscritas al parque vehicular de la DGSTAV que se mantiene en operación} / \text{Total de})$	Porcentaje	Trimestral	80.66	Ascendente	Se sugiere redefinir el objetivo a nivel de Actividad, y por tanto su

Anexo 4. Instrumentos de seguimiento de desempeño

Características del Instrumento de Seguimiento del Desempeño

criterio	Respuesta	Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Comportamiento del indicador	Propuesta de mejora del indicador
		la DGSTAV que se mantiene en operación	DGSTAV que se mantiene en operación	unidades adscritas al parque vehicular de la DGSTAV t) *100					indicador, para que corresponda con la nueva versión del árbol de objetivos. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora
Actividad 2.2	Sí	Porcentaje de publicaciones en redes sociales para la difusión del servicio de información y orientación turística	Mide el porcentaje de publicaciones realizadas en redes sociales para la difusión del servicio de información y orientación turística de la DGCSTAV	(Publicaciones de difusión del servicio de información y orientación turística realizadas / Publicaciones de difusión del servicio de información y orientación turística programadas)*100	Porcentaje	Trimestral	100	Ascendente	Se sugiere redefinir el objetivo a nivel de Actividad, y por tanto su indicador, para que corresponda con la nueva versión del árbol de objetivos. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora

Características de los Indicadores

	Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Características					Justificación	Propuesta de mejora
			Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado		
MIR	Fin	Variación porcentual de cuartos ocupados en destinos emergentes y Pueblos Mágicos seleccionados	Sí	No	Sí	Sí	No	No provee información sobre el objetivo que se quiere medir, pues la ocupación hotelera no mide si se están desarrollando los destinos turísticos de México y si lo hacen de forma equilibrada. Debido a las áreas de oportunidad mencionadas, no aporta suficientes bases para medir, evaluar o valorar el desempeño del Pp.	Se recomienda rediseñar el indicador para que pueda monitorear el nivel de desarrollo de los destinos turísticos de México. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora
	Propósito	Tasa de crecimiento de turistas atendidos mediante servicios de asistencia mecánica de emergencia e información turística	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No es adecuado para medir, evaluar o valorar el desempeño del objetivo, ya que en el método de cálculo presenta errores en la fórmula respecto a lo que realmente se quiere medir.	Se recomienda modificar el método de cálculo para obtener una tasa de crecimiento. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora
	Componente 1	Porcentaje de servicios de asistencia mecánica otorgados	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí		Debido a que se hicieron cambios en el árbol de objetivos, y por tanto en las definiciones de Fin, Propósito, Componentes y Actividades, se recomienda rediseñar el indicador de este nivel de Objetivo a fin de cumplir con la lógica horizontal.

									Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora
Componente 2	Porcentaje de servicios de orientación e información turística proporcionados	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí			Debido a que se hicieron cambios en el árbol de objetivos y por tanto en las definiciones de Fin, Propósito, Componentes y Actividades, se recomienda rediseñar el indicador de este nivel de Objetivo a fin de cumplir con la lógica horizontal. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora
Actividad 1.1	Porcentaje de unidades adscritas al parque vehicular de la DGSTAV que se mantienen en operación	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí			Debido a que se hicieron cambios en el árbol de objetivos y por tanto en las definiciones de Fin, Propósito, Componentes y Actividades, se recomienda rediseñar el indicador de este nivel de Objetivo a fin de cumplir con la lógica horizontal. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora
Actividad 2.2	Porcentaje de publicaciones en redes sociales para la difusión del servicio de información y orientación turística	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí			Debido a que se hicieron cambios en el árbol de objetivos y por tanto en las definiciones de Fin, Propósito, Componentes y Actividades, se recomienda rediseñar el indicador de este nivel de Objetivo a fin de cumplir con la lógica horizontal. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora

Anexo 4. Instrumentos de seguimiento de desempeño

Características de las metas

	Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Método de Cálculo	Unidad de medida	Congruente con el sentido del indicador	Orientado a la mejora del desempeño	Factibles pero retardadoras	Justificación	Propuesta de mejora
MIR	Fin	Variación porcentual de cuartos ocupados en destinos emergentes y Pueblos Mágicos seleccionados	2.0	No	Porcentaje	No	No	No	No especifica cuál será el procedimiento bajo el cual se seleccionarán los destinos emergentes ni los Pueblos Mágicos. La unidad de medida no es congruente con el sentido del indicador, pues la línea base (5.6% en 2018) es mayor que la meta (2.0% en 2022), y por tanto no orienta a la mejora del desempeño. No es posible definir la factibilidad del indicador debido a la definición errónea de la meta.	Especificar cuál fue el procedimiento sobre el cual se seleccionaron los destinos emergentes y los Pueblos Mágicos. Redefinir la meta para su correcta valoración. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora
	Propósito	Tasa de crecimiento de turistas atendidos mediante servicios de asistencia mecánica de emergencia e información turística	3.5	No	Porcentaje	No	No	No	El método de cálculo documentado presenta errores en la fórmula respecto a lo que realmente se quiere medir. Sí cuenta con una unidad de medida (porcentaje), pero no es congruente con el sentido ascendente del indicador ya que el nivel de la línea base (100% en 2019) es mayor que la meta (3.5% en 2022), por lo que se considera que no se orienta a la mejora del desempeño institucional. No es posible definir la factibilidad del indicador debido a la definición errónea de la meta.	Se recomienda modificar la meta ya que no es congruente con el sentido del indicador. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora
	Componente 1	Porcentaje de servicios de asistencia mecánica otorgados	100	Sí	Porcentaje	No	No	No	La unidad de medida (porcentaje) sí se identifica, pero no es posible valorar la congruencia del indicador, ya que su comportamiento se establece como "descendente" cuando por definición lógica debería ser ascendente, y el nivel de la línea base (1.28 en 2014) es menor que la meta (100 en 2022). Por otra parte, en la MIR esta meta se define como relativa, pero en las fichas se determina como valor absoluto. Debido a estas inconsistencias, no es posible valorar si la meta se orienta a la mejora del desempeño y por tanto su factibilidad.	Se recomienda modificar el comportamiento el sentido del indicador a ascendente. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora

	Componente 2	Porcentaje de servicios de orientación e información turística proporcionados	100	Sí	Porcentaje	No	No	Sí	Sí se indica la unidad de medida, pero no es congruente con el sentido del indicador (ascendente), ya que la línea base y la meta mantienen el mismo valor (100%), por lo tanto, se considera que es un indicador laxo y que no se orienta a la mejora del desempeño institucional.	Se recomienda modificar la meta ya que no es congruente con el sentido del indicador. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora
MIR	Actividad 1.1	Porcentaje de unidades adscritas al parque vehicular de la DGSTAV que se mantienen en operación	71.4	Sí	Porcentaje	No	No	No	Cuenta con unidad de medida, pero no es congruente con el sentido del indicador (ascendente), pues la línea base (80.66% en 2014) es mayor que la meta (71.4% en 2022), por lo que no se orienta a la mejora del desempeño institucional. No es posible definir la factibilidad del indicador debido a la definición errónea de la meta.	Se recomienda modificar la meta ya que no es congruente con el sentido del indicador. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora
	Actividad 2.2	Porcentaje de publicaciones en redes sociales para la difusión del servicio de información y orientación turística	100	Sí	Porcentaje	Sí	Sí	Sí		Debido a que se realizaron cambios en los niveles de objetivo superior se recomienda redefinir este nivel de objetivo, sus indicadores y metas. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora

Características de los medios de verificación

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Nombre completo del documento donde se encuentra la información	Nombre del área administrativa que genera o publica la información	Año/periodo en que se emite el documento y si coincide con la frecuencia de medición del indicador	Ubicación física del documento o liga electrónica donde se encuentra publicada la información	Propuesta de mejora del medio de verificación
Fin	Variación porcentual de cuartos ocupados en destinos emergentes y Pueblos Mágicos seleccionados	No	Sí	No	No	Integrar en los medios de verificación la información completa que permitan ubicar los documentos, reportes y/o bases de datos. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora
Propósito	Tasa de crecimiento de turistas atendidos mediante servicios de asistencia mecánica de	No	No	No	Sí	Integrar en los medios de verificación la información completa que permitan ubicar los documentos,

	emergencia e información turística					reportes y/o bases de datos. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora
Componente 1	Porcentaje de servicios de asistencia mecánica otorgados	Sí	No	No	Sí	Integrar en los medios de verificación el nombre del área que genera la información y el año en que se emiten. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora
Componente 2	Porcentaje de servicios de orientación e información turística proporcionados	Sí	No	No	Sí	Integrar en los medios de verificación el nombre del área que genera la información y el año en que se emiten. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora
Actividad 1.1	Porcentaje de unidades adscritas al parque vehicular de la DGSTAV que se mantiene en operación	Sí	Sí	Sí	No	Integrar en los medios de verificación la ubicación física del documento. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora
Actividad 2.2	Porcentaje de publicaciones en redes sociales para la difusión del servicio de información y orientación turística	No	Sí	No	Sí	Integrar en los medios de verificación el año en que se emiten. Ver propuesta de mejora en la MIR sugerida por la instancia evaluadora

Fuente: MIR 2022 y Fichas de Indicadores de la MIR.

Complemento al Anexo 4 “Propuesta MIR Pp E005”

Nivel	Objetivo	Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Sentido del indicador	Medio de verificación
Fin	Contribuir a incrementar la afluencia de turismo carretero brindando seguridad a turistas que viajan a los 17 destinos emergentes y pueblos mágicos donde el Pp E005 tiene cobertura	Variación porcentual de cuartos ocupados en los 17 destinos emergentes y pueblos mágicos donde el Pp E005 tiene cobertura	$[(\text{Cuartos ocupados en los 17 destinos emergentes y pueblos mágicos donde el Pp E005 tiene cobertura en el año } t / \text{Cuartos ocupados en los 17 destinos emergentes y pueblos mágicos donde el Pp E005 tiene cobertura en el año } t-1) - 1] * 100$	Porcentaje	Creciente	Información sobre ocupación hotelera que ofrece Datatur para los siguientes destinos emergentes y pueblos mágicos: Aguascalientes, Playas de Rosarito, Tecate, Mexicali, San Cristóbal de las Casas, Tuxtla Gutiérrez, Chihuahua, San Miguel Allende, Guanajuato, Taxco, Pachuca, San Juan de los Lagos, Valle de Bravo, Toluca, San Juan del Río, Villahermosa y Zacatecas. www.datatur.sectur.gob.mx
Propósito	Turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto, llegan a sus destinos a tiempo	Porcentaje de turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto y solicitan apoyo al Pp E005 que lograron llegar a tiempo a sus destinos	$(\text{Turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto y solicitan apoyo al Pp E005 llegan a tiempo a sus destinos} / \text{Turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto y solicitan apoyo al Pp E005}) * 100$	Porcentaje	Creciente	Encuesta de satisfacción
		Porcentaje de turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto y solicitan apoyo que fueron atendidos adecuadamente por el Pp E005	$(\text{Turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto, que solicitaron apoyo al Pp E005 y fueron atendidos adecuadamente por el Pp E005} / \text{Turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto, que solicitaron apoyo al Pp E005}) * 100$	Porcentaje	Creciente	Encuesta de satisfacción

Nivel	Objetivo	Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Sentido del indicador	Medio de verificación
Componente 1	Servicios de asistencia mecánica de alta calidad proporcionados a turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente mecánico en su vehículo durante su trayecto	Porcentaje de servicios de asistencia mecánica proporcionados a turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente mecánico durante su trayecto y que solicitaron apoyo al Pp E005	(Número de servicios de asistencia mecánica que el Pp E005 proporcionó a turistas usuarios de carreteras de México en el año t / Número de solicitudes de servicios de asistencia mecánica recibidos por el Pp E005 en el año t) *100	Porcentaje	Creciente	Control de servicios gratuitos de asistencia y auxilio turístico y SIRA, ambos integrados y gestionados por la DGCSTAV
		Variación porcentual anual de servicios de asistencia mecánica proporcionados a turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente mecánico durante su trayecto y que solicitaron apoyo al Pp E005	(Número de servicios de asistencia mecánica que el Pp E005 proporcionó a turistas usuarios de carreteras de México en el año t / Número de solicitudes de servicios de asistencia mecánica recibidos por el Pp E005 en el año t) - (Número de servicios de asistencia mecánica que el Pp E005 proporcionó a turistas usuarios de carreteras de México en el año t-1 / Número de solicitudes de servicios de asistencia mecánica recibidos por el Pp E005 en el año t-1)	Puntos porcentuales	Creciente	Control de servicios gratuitos de asistencia y auxilio turístico y SIRA, ambos integrados y gestionados por la DGCSTAV
		Disminución del tiempo promedio de atención a turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente mecánico durante su trayecto	[Sumatoria de los tiempos de atención de servicios de asistencia mecánica (tiempo que ocurre entre la llamada al 078 o App o encuentro en recorrido y la solución total del problema) / Número de servicios de asistencia mecánica proporcionados por el Pp E005 a turistas usuarios de carreteras de México]	Porcentaje	Decreciente	Control de servicios gratuitos de asistencia y auxilio turístico y SIRA, ambos integrados y gestionados por la DGCSTAV / Base de datos del CGO de la DGSTAV
		Incremento en la calidad de los servicios de asistencia mecánica proporcionados	[(Calificación promedio de los servicios de asistencia mecánica proporcionados en el año t / Calificación promedio de los servicios de asistencia mecánica proporcionados en el año t-1) - 1] *100	Porcentaje	Decreciente	Encuesta de satisfacción

Nivel	Objetivo	Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Sentido del indicador	Medio de verificación
Componente 2	Servicios de información turística de alta calidad proporcionados a turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto	Porcentaje de servicios de información turística proporcionados a turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto y que solicitaron apoyo al Pp E005	(Número de servicios de información turística que el Pp E005 proporcionó a turistas usuarios de carreteras de México en el año t / Número de solicitudes de servicios de información turística recibidos por el Pp E005 en el año t) *100	Porcentaje	Creciente	Control de servicios gratuitos de asistencia y auxilio turístico y SIRA, ambos integrados y gestionados por la DGCSTAV
		Incremento en la calidad de los servicios de información turística proporcionados	[(Calificación promedio de los servicios de información turística proporcionados en el año t / Calificación promedio de los servicios de información turística proporcionados en el año t-1) -1]*100	Porcentaje	Decreciente	Encuesta de satisfacción
Actividad 1.1	Definición de rutas y PATAMs para la mejora de la cobertura del Pp E005	Porcentaje de rutas y PATAMs analizadas y rediseñadas para mejorar la cobertura del Pp E005	Número de rutas y PATAMs analizadas y rediseñadas / Número de rutas y PATAMs de cobertura del Pp E005	Porcentaje	Creciente	Base de datos del CGO de la DGSTAV
Actividad 1.2	Mantenimiento del parque vehicular	Porcentaje de unidades vehiculares de las DGSTAV en operación para la atención del turista	Número de unidades vehiculares de las DGSTAV en operación para la atención del turista / Total de unidades vehiculares de la DGSTAV	Porcentaje	Creciente	Base de datos del CGO de la DGSTAV
Actividad 1.3	Equipamiento del parque vehicular	Porcentaje de unidades vehiculares de las DGSTAV en operación para la atención del turista que cuentan con equipamiento completo	Número de unidades vehiculares de las DGSTAV en operación para la atención del turista que cuentan con equipamiento completo / Total de unidades vehiculares de la DGSTAV en operación para la atención del turista	Porcentaje	Creciente	Base de datos del CGO de la DGSTAV
Actividad 1.4	Difusión de los servicios de asistencia mecánica del Pp E005	Porcentaje del cumplimiento del Programa de Difusión de la DGSTAV	(Número de publicaciones de los servicios de asistencia mecánica del Pp E005 difundidas en redes sociales / Número de publicaciones de los servicios de asistencia mecánica del Pp E005 programadas) * 100	Porcentaje	Creciente	Programa de Difusión de la DGSTAV

Nivel	Objetivo	Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Sentido del indicador	Medio de verificación
Actividad 1.5	Capacitación a personal que opera los vehículos de atención al turista	Porcentaje del cumplimiento del Programa de Capacitación	(Número de personal operativo patrulleros que recibieron capacitación / Número de personal operativo patrulleros programado para recibir capacitación) * 100	Porcentaje	Creciente	Programa de Capacitación de la DGSTAV
Actividad 2.1	Capacitación a personal operativo en Call Center	Porcentaje del cumplimiento del Programa de Capacitación	(Número de personal operativo patrulleros que recibieron capacitación / Número de personal operativo patrulleros programado para recibir capacitación de los servicios del Pp E005) * 100	Porcentaje	Creciente	Programa de Capacitación de la DGSTAV
Actividad 2.2	Difusión de los servicios de información turística del Pp E005	Porcentaje del cumplimiento del Programa de Difusión de la DGSTAV	(Número de publicaciones de los servicios de información turística del Pp E005 difundidas en redes sociales / Número de publicaciones de los servicios de información turística del Pp E005 programadas) * 100	Porcentaje	Creciente	Programa de Difusión de la DGSTAV
Actividad 2.3	Actualización de información turística	Porcentaje del cumplimiento del Programa de Actualización de Información Turística en el InfoLife	(Número de áreas de información turística que fueron actualizadas en Info Life / Número de áreas de información turística programado para actualizarse en el InfoLife) * 100	Porcentaje	Creciente	Programa de Actualización de Información Turística de la DGSTAV

Anexo 5. Complementariedades, similitudes y duplicidades

Anexo 5. Complementariedades, similitudes y duplicidades											
Información del Pp evaluado											
Nombre del Programa:	E-005 - Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo				Modalidad y clave:	E – Prestación de Servicios Públicos					
Dependencia/Entidad:	Secretaría de Turismo				Ramo:	21 - Turismo					
Unidad Responsable:	Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes				Clave:	417					
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Consistencia y Resultados				Año de Evaluación:	2022					
Información de los Pp analizados											
Nombre del Pp	Modalidad y clave	Dependencia o entidad	Ramo	Problema público que busca resolver	Objetivo central	Población objetivo	Cobertura geográfica	Bien y/o servicio entregado	Relación identificada	Argumentación	Recomendación
E003 Conservación y operación de caminos y puentes de cuota	E – Prestación de servicios públicos	Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes	9	Recuperar el nivel de servicio en las carreteras a cargo de CAPUFE, que permita el traslado de personas y mercancías con una infraestructura carretera moderna, segura y de calidad, que contribuya al sector carretero y desarrollo económico nacional.	Contribuir al desarrollo económico incluyente mediante la mejora de la prestación de los servicios a los usuarios de la red operada por CAPUFE.	Usuarios de la Red CAPUFE	Red CAPUFE	Cuenta con una línea de auxilio vial 074. Entrega servicios gratuitos de ambulancia, servicio médico, auxilio vial e información de los tramos carreteros que administra CAPUFE.	Duplicidad	Se duplican en cuanto a la existencia de un número telefónico para dar información carretera y solicitar el auxilio vial. Sin embargo, el servicio que brinda CAPUFE está limitado al uso de la red CAPUFE y al pago de la cuota por el uso de las carreteras, por lo que dichos servicios se duplican únicamente en las carreteras donde CAPUFE y DGSTAV prestan sus servicios.	Se recomienda que la DGSTAV se coordine con CAPUFE para que en los tramos carreteros donde coinciden no dupliquen la oferta de servicios, y establezcan estrategias de vinculación para aquellas donde el Pp E005 no tenga cobertura.
F005 Desarrollo y promoción de proyectos turísticos sustentables	F - Promoción y fomento	Secretaría de Turismo	21 - Turismo	Los destinos turísticos considerados en las Reglas de Operación del PRODERMAGICO carecen de potencial turístico al incorporar estrategias de consolidación, innovación, desarrollo, inversión y financiamiento.	Los destinos turísticos considerados en las Reglas de Operación del PRODERMAGICO incrementan su potencial turístico al incorporar estrategias de consolidación, innovación, desarrollo, inversión y financiamiento.	Destinos turísticos	Destinos turísticos seleccionados	Estrategias de consolidación, innovación, desarrollo, inversión y financiamiento.	Complementariedad	Si bien no coincide el objetivo central ni la población objetivo, ambos programas contribuyen a que los turistas lleguen a los destinos turísticos mediante los tramos carreteros con cobertura y con esto incrementan el potencial turístico del país.	Se recomienda establecer vínculos entre las UR a fin de unir esfuerzos y coadyuvar al desarrollo turístico e integral.

Notas:

Pp E003: En la página de Transparencia Presupuestaria (<https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx>) no se encontró información del Pp E003, por lo que se tomó de diversas fuentes: documento Estructura Programática a emplear en el proyecto de Presupuesto de Egresos 2022 (Nombre, modalidad, clave, dependencia y ramo), páginas oficiales <https://www.gob.mx/capufe/que-hacemos#:~:text=Misi%C3%B3n%20de%20CAPUFE,carretero%20y%20desarrollo%20econ%C3%B3mico%20nacional> (Problema público que busca resolver es la Misión y el Objetivo central es la visión del Pp) y <https://www.gob.mx/capufe> (población objetivo, cobertura y servicios que entrega)

Pp F005: La información se tomó de la MIR 2022 (<https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=21F005>)

Programa Héroes Paisanos y los convenios de colaboración: no fueron incluidos ya que no son programas presupuestales y no cuentan con Propósito, población objetivo, o cobertura del programa.

Anexo 6. Avance en la implementación de los ASM

No aplica.

El Pp E005 no cuenta con evaluaciones en los últimos tres años.

Anexo 7. Resultados de las acciones para atender los ASM

No aplica.

El Pp E005 no cuenta con evaluaciones en los últimos tres años.

Anexo 8. Análisis de los ASM no atendidos

No aplica.

El Pp E005 no cuenta con evaluaciones en los últimos tres años.

Anexo 9. Estrategia de cobertura

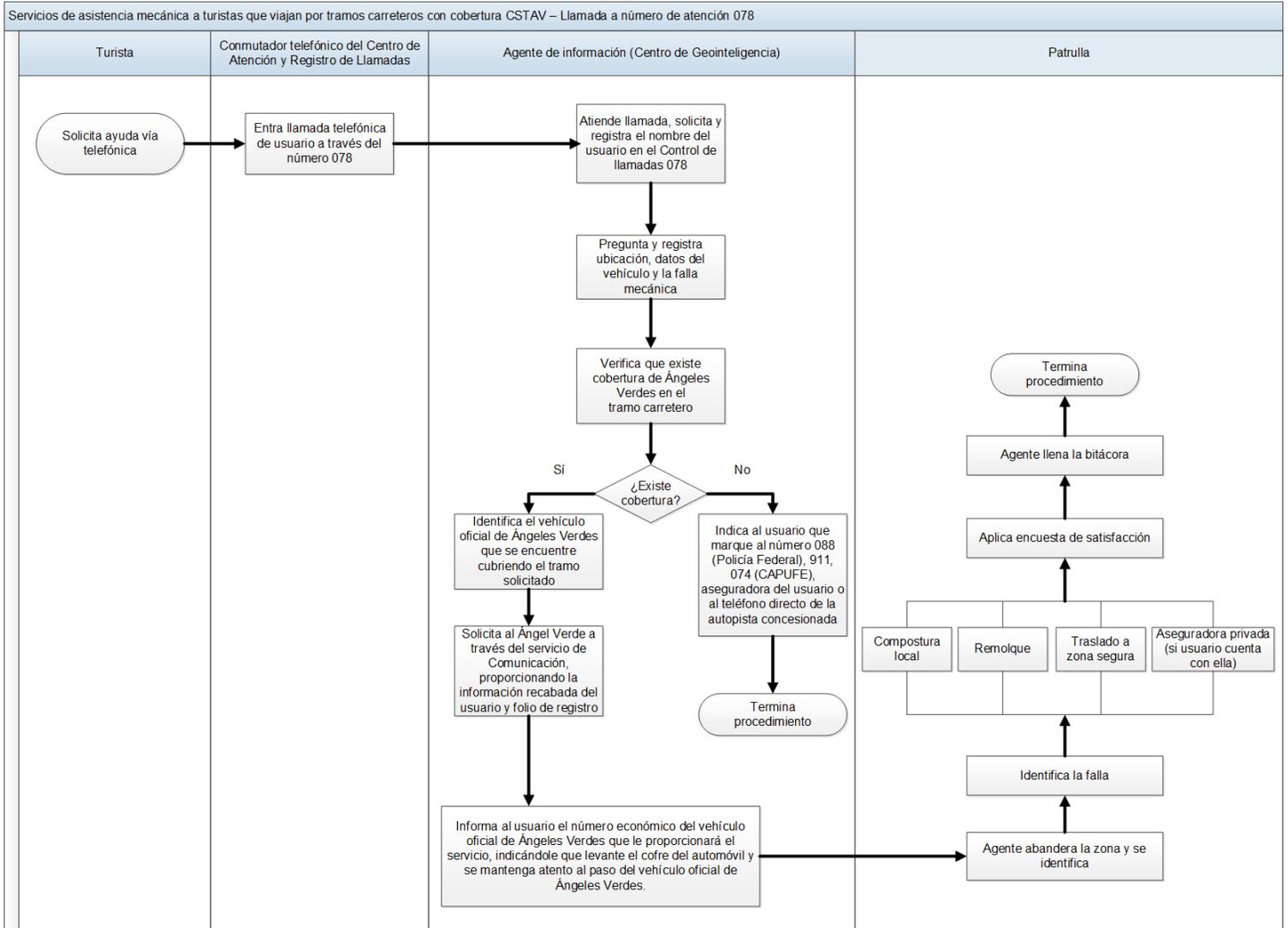
Anexo 9. Estrategia de cobertura					
Clave y nombre del Pp:	E005 Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo				
Tipo de Evaluación	Evaluación en materia de Consistencia y Resultados				
Año de la Evaluación	2022				
A fin de aportar claridad en el presente anexo, se retomarán las definiciones conceptuales de las Poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida, incluidas en la pregunta 7 de estos TdR, ya sean las definidas por el Pp o en ausencia de estas, las que definió la instancia evaluadora como parte de su respuesta, en consenso con el Pp.					
Poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida					
Población	Definición				
Potencial (PP)	Turistas que transitan en tramos carreteros de México que presentan una emergencia.				
Objetivo (PO)	Turistas que transitan en tramos carreteros de México que presentan una emergencia y requieren ser auxiliados.				
Atendida (PA)	Turistas que transitan en tramos carreteros de México que presentan una emergencia, requieren ser auxiliados y que fueron atendidos por el Pp E005.				
La instancia evaluadora registrará la evolución en la cobertura de las poblaciones, registrando la información por año, según la disponibilidad de la información por parte del Pp o, en su caso, registrará su propuesta de cobertura, en consenso con el Pp.					
Evolución de la cobertura					
Población	Unidad de medida	2019	2020	2021	2022*
Potencial (P)	Número de turistas que transitan en tramos carreteros de México y que presentan una emergencia	Al momento de concluir la evaluación, la Instancia Evaluadora no contaba con información sobre la evolución de la cobertura de estas poblaciones.			
Objetivo (O)	Número de turistas que transitan en tramos carreteros de México y que presenta una emergencia y que requieren ser auxiliados				
Atendida (A)	Número de turistas que transitan en tramos carreteros de México que presentan una emergencia, requieren ser auxiliados y que fueron atendidos por el Pp E005	231,158	91,136	138,320	177,983
(A/O) x 100	%	%	%	%	%
La instancia evaluadora analizará la estrategia de cobertura del Pp y emitirá su valoración o, en su caso, realizará su propuesta, en consenso con el Pp.					
Análisis de la estrategia de cobertura					
La estrategia de cobertura contempla o incluye al menos:				Valoración	Propuesta
Método de cálculo documentado			No	-	Meta año 1..., n = (Población que el Pp E005 espera atender en el año 1 / Población objetivo o Población potencial del Pp en el año 0) x 100 Cobertura año 1..., n = (Población efectivamente atendida por el Pp E005 en el año 1 / Población objetivo o Población potencial del Pp E005 en el año 0) x 100
Consistencia con el diseño del programa			No	-	Debido a una propuesta de mejora en la población potencial, objetivo y atendida (ver respuesta a la Pregunta 7), la instancia evaluadora hizo una propuesta de elementos que deben integrar una estrategia de cobertura, la cual puede consultarse en la respuesta a la Pregunta 24 y su complemento, la cual es consistente con el diseño del Pp E005.
El presupuesto requerido			Sí	-	La DGSTAV analiza los requerimientos para atender a su población objetivo de parque vehicular, rutas, puntos de asistencia, entre

						otros, para dar cumplimiento a la cobertura establecida, lo cual se traduce en la definición de recursos para la integración del Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación que se presenta a SHCP.
Metas a corto plazo factibles			Sí		-	El Pp E005 sí cuenta con metas de cobertura anuales, las cuales están vinculadas a la actualización de la cobertura de tramos carreteros. Se considera que con el diseño actual del Pp estas metas sí son posibles de alcanzar, ya que se han definido con base en el número de unidades vehiculares, personal operativo y cantidad de combustible disponible, además de que la UR implementa estrategias de optimización de recursos y está avanzando en la firma de convenios con los gobiernos estatales para incrementar la cobertura del programa.
Análisis de posibles riesgos o amenazas que vulneren el cumplimiento de las metas			No		-	<ul style="list-style-type: none"> Recortes presupuestales adicionales. Aumento de inseguridad en los tramos carreteros. Incremento de medidas sanitarias restrictivas al turismo.
Indicadores claros			No		-	<p>Meta año 1..., n = (Población que el Pp espera atender en el año 1 / Población objetivo o Población potencial del Pp E005 en el año 0) x 100</p> <p>Cobertura año 1..., n = (Población efectivamente atendida por el Pp E005 en el año 1 / Población objetivo o Población potencial del Pp E005 en el año 0) x 100</p> <p>Crecimiento de la población atendida = [(PA año 2 / PA año 1) - 1] x 100</p>

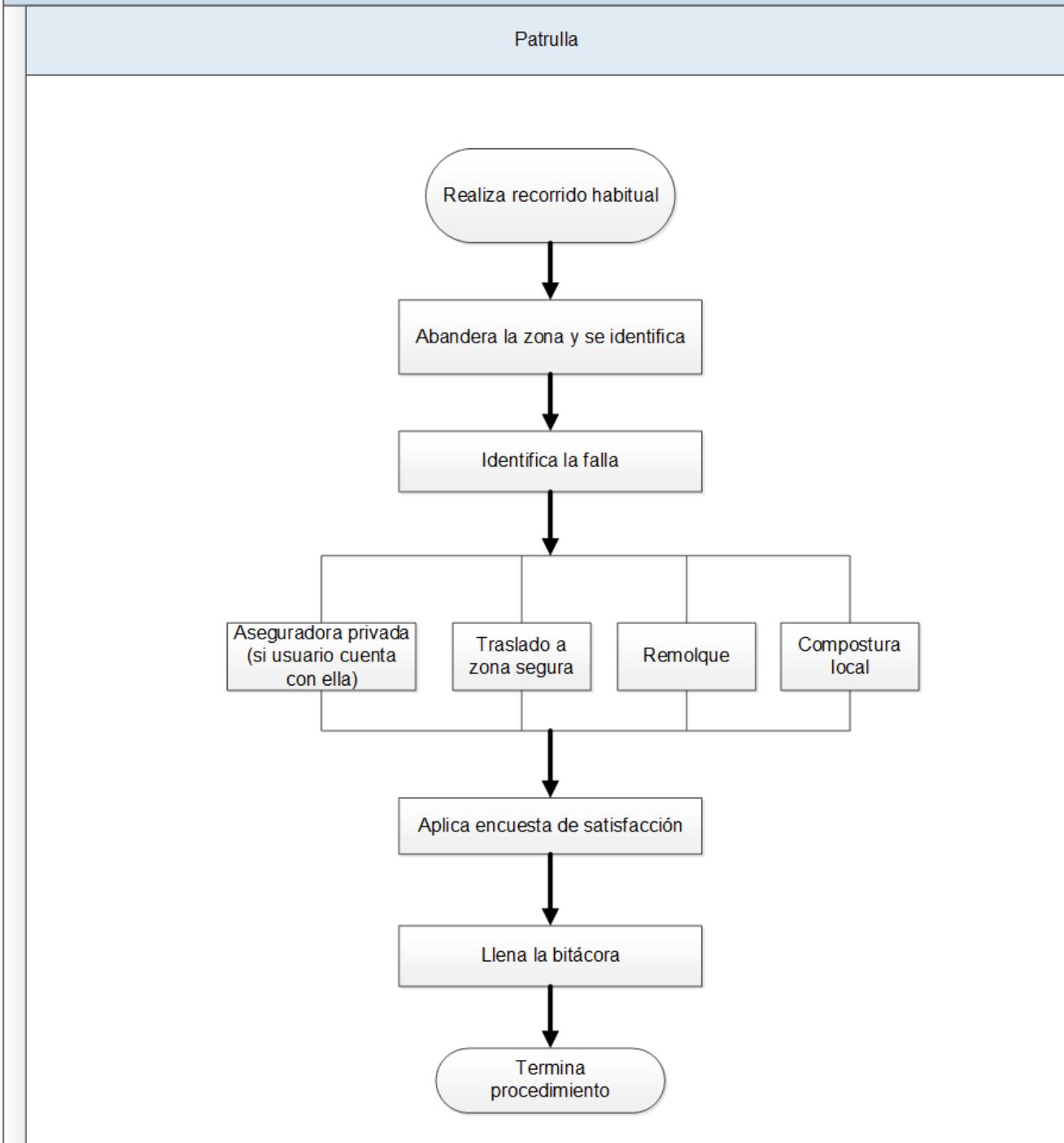
* Estimado por la UR según el documento de trabajo Diagnóstico de la DGSTAV.

Anexo 10. Diagramas de flujo

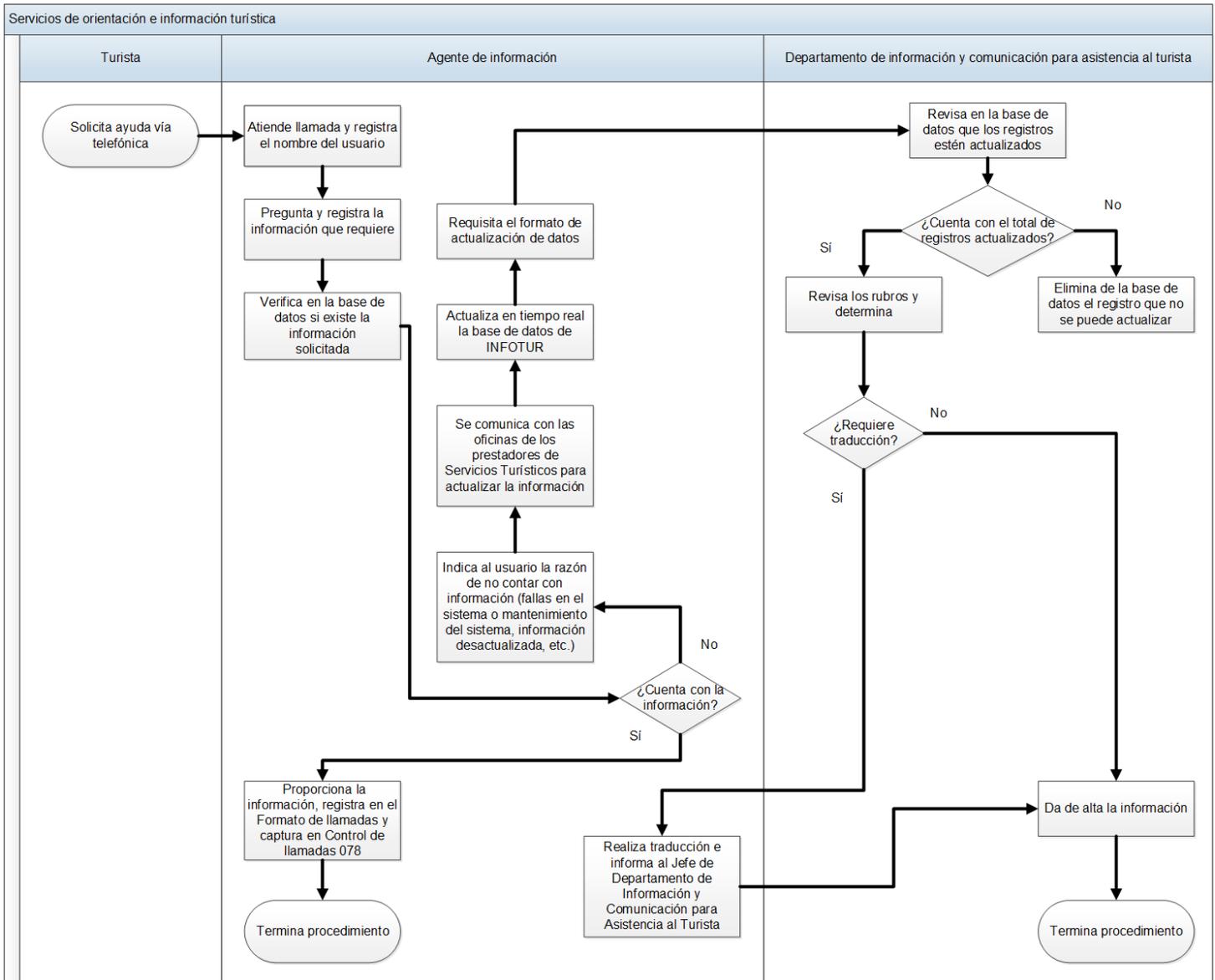
Componente 1. Servicios de asistencia mecánica a turistas que viajan por tramos carreteros con cobertura DGSTAV proporcionados



Servicios de asistencia mecánica a turistas que viajan por tramos carreteros con cobertura DGSTAV – Recorridos habituales



Componente 2. Servicios de orientación e información turística proporcionados



Anexo 11. Presupuesto

Recursos presupuestarios ejercidos a septiembre de 2022	
Capítulo de gasto	Monto en pesos corrientes
1000 Servicios personales	\$ 125,547,721.63
2000 Materiales y suministros	\$ 30,499,004.33
3000 Servicios generales	\$ 23,410,689.65
4000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	-
5000 Bienes muebles, inmuebles e intangibles	-
6000 Inversión pública	-
7000 Inversiones financieras y otras provisiones	-
8000 Participaciones y aportaciones	-
9000 Deuda pública	-
TOTAL	\$179,457,415.61

Costo promedio por servicio al 30 de septiembre. Información proporcionada por la DGSTAV.

Fuente u origen de los recursos	
Fuente de recursos	Porcentaje respecto al presupuesto estimado
Recursos fiscales	100
Otros recursos	0
TOTAL	100

Gastos			
Gasto	Metodología	Estimación	Fuente de información
Operación			
Mantenimiento			
Capital	-	-	-
Unitario	(Presupuesto ejercido) / (Número de servicios otorgados)	\$1,575.68	Información proporcionada por la DGSTAV
TOTAL			

La siguiente gráfica muestra el presupuesto proyectado por la UR para el Pp considerando los años 2022-2026. La UR estima que haya una ligera contracción de 2.33% del presupuesto de 2023 a 2024. Posteriormente, estima crecimientos anuales de 3.97% tanto en 2025, como en 2026.



Anexo 12. Instrumentos de medición del grado de satisfacción de la PA

Nombre del programa: Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo
 Modalidad: E - Prestación de Servicios Públicos
 Dependencia / Entidad: Secretaría de Turismo
 Unidad responsable: Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes
 Tipo de evaluación: Consistencia y Resultados
 Año de la evaluación: 2022

Las encuestas de satisfacción propuestas en el Programa Estratégico de la DGSTAV sobre los servicios de Información y orientación turística y de Asistencia mecánica de emergencia son razonables en cuanto a extensión y en cuanto al enfoque de las preguntas. La encuesta que actualmente aplica el Pp E005 se considera extensa, por lo que se recomienda acotar el número de reactivos, y generar una específica para el Servicios de orientación e información turística, ya que la actual está dirigida principalmente al servicio de Asistencia mecánica de emergencia.

Se recomienda que la información que pueda ser recabada al momento de llenar los Controles de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico y las Bitácoras de Control Diario de Operación, como por ejemplo, tipo de servicio solicitado, forma en que se solicitó el servicio, el tiempo en que llegó la unidad de auxilio, por mencionar algunos, no se incluya en el instrumento, ya que esta información se captura en el SIRA en tiempo real y bien podría extraerse del sistema, lo anterior con el objeto de que la encuesta de satisfacción se concentre en los servicios brindados.

Por otro lado, es importante que la Encuesta de Satisfacción que se comparta a los turistas mediante correo electrónico o a través de mensaje (WhatsApp) y que se llenará en formularios de Google Forms, contenga información del servicio o folio al que corresponde la evaluación.

Encuestas de Satisfacción propuestas en el Programa Estratégico de la DGSTAV

Encuesta de satisfacción (Información y orientación turística)

	Nada satisfecho						Muy satisfecho			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Información de utilidad										
Tiempo de atención										
Atención por parte del agente de información (trato, cortesía, profesionalismo)										
Calidad del servicio										

Comentarios:

Encuesta de satisfacción (Asistencia mecánica de emergencia)

	Nada satisfecho						Muy satisfecho			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Herramienta utilizada										
Tiempo de atención										
Atención por parte del técnico de Auxilio Turístico										
Calidad del servicio										

Comentarios:

Encuestas de Satisfacción propuestas por la Instancia Evaluadora

Encuesta de satisfacción (Información y orientación turística)

	Nada satisfecho						Muy satisfecho			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Información de utilidad										
Tiempo de atención										
Atención por parte del agente de información (trato, cortesía, profesionalismo)										
Experiencia del servicio										

Comentarios:

Encuesta de satisfacción (Asistencia mecánica de emergencia)

	Nada satisfecho						Muy satisfecho			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Resolución de su problema mecánico										
Tiempo de atención										
Atención por parte del técnico de Auxilio Turístico (trato, cortesía, profesionalismo)										
Experiencia del servicio										

Comentarios:

Anexo 13. Avance de los indicadores respecto de sus metas

Anexo 13. Avance de los indicadores respecto de las metas								
Avance de los indicadores con respecto a sus metas								
Nombre del Programa:	E005 Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo							
Modalidad y clave:	E – Prestación de Servicios Públicos							
Dependencia/Entidad:	Secretaría de Turismo							
Unidad Responsable:	Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes							
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Consistencia y Resultados							
Año de evaluación	2022							
Nivel de objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Sentido del Indicador	Medición del Año anterior último al entregado	Meta (año evaluado)	Logro (año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin	Variación porcentual de cuartos ocupados en destinos emergentes y Pueblos Mágicos seleccionados	Anual	Ascendente	-	2%	0	0	Al momento de concluir la evaluación no se contaba con la información, esto es porque la frecuencia de medición del indicador es anual.
Propósito	Tasa de crecimiento de turistas atendidos mediante servicios de asistencia mecánica de emergencia e información turística	Anual	Ascendente	-	2.07%	89.95% (Indicador Ene-Mayo)	4,345%	De acuerdo con lo reportado por la DGSTAV, el avance refleja varios factores: a) recuperación del sector; b) mejoras estratégicas implementadas por la DGSTAV, como el reforzamiento de la actividad operativa con la instalación estratégica de Puntos de Asistencia Turística y Auxilio Mecánico (PATAM) en los operativos vacacionales de invierno 2021 (diciembre 2021 a enero 2022) y semana santa 2022, y c) superación de meta programada en la participación en acompañamientos interinstitucionales de Caravana Migrante, Super Human, Rally Maya y Tianguis Turístico.
Componente	Porcentaje de servicios de asistencia mecánica otorgados	Trimestral	Ascendente (sugerido)	-	100%	100%	100%	Cumplió con el total de atención de necesidades.
Componente	Porcentaje de servicios de orientación e información turística proporcionados	Trimestral	Ascendente	-	100%	100%	100%	Cumplió con el total de atención de necesidades.
Actividad	Porcentaje de unidades adscritas al parque vehicular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes que se mantiene en operación	Trimestral	Ascendente	-	71.84%	68.20%	95%	“Durante el segundo trimestre se tuvieron en operación 279 vehículos, por lo que en promedio con el primer trimestre se tuvo en operación 281 vehículos. El parque vehicular, en específico las camionetas o radio patrullas de la Dirección General de

Nivel de objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Sentido del Indicador	Medición del Año anterior último al entregado	Meta (año evaluado)	Logro (año evaluado)	Avance (%)	Justificación
								Servicios al Turista Ángeles Verdes tiene un promedio de 11 años operando diariamente, a pesar de que se ha realizado el mantenimiento correspondiente, se ha reducido el número de unidades activas como consecuencia de las condiciones en las que operan actualmente los motores de algunas. Cabe destacar que en promedio el corte del segundo trimestre, cada vehículo recorrió al día más de 156 kilómetros; el recorrido acumulado de dicho parque vehicular fue más de 5.2 millones de kilómetros.”
Actividad	Porcentaje de publicaciones en redes sociales para la difusión del servicio de información y orientación turística	Trimestral	Ascendente	-	47.86%	27.75	58%	“Adicionalmente a la diferencia de publicaciones en redes sociales realizadas en el primer trimestre respecto a las programadas, como consecuencia de la pausa por los comicios electorales, el número a reportar en el segundo trimestre se vio afectado, por lo que la Dirección General rediseñó el programa de publicaciones, adicionará publicaciones en temas de promoción y descarga de la Aplicación Ángeles Verdes, exhortar a beneficiarios a enviar comentarios del servicio, operativo de verano y reportes de incidentes en carretera, fortaleciendo el servicio de información turística.”

Fuente: Fichas de Indicadores MIR del Pp y Reporte Trimestral PASH MIR 2022 (meta, logro, avance y justificación, con excepción de Fin que la meta fue tomada de la Ficha de Indicador MIR). El logro corresponde al Segundo Trimestre de 2022.

Anexo 14. Análisis FODA

Módulo de la evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención
Diseño	El Pp E005 cuenta con un documento Diagnóstico que presenta el problema que justifica el diseño del programa.	1		
Diseño	El Pp está vinculado con los Objetivos Prioritarios 1 y 2 del Plan Nacional de Desarrollo (PND 2019-2024).	5		
Diseño	Sus atribuciones resultan complementarias y vinculantes con otros entes públicos y privados como: la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes, Policía Federal, Caminos y Puentes Federales de Ingresos (en carreteras sin cobertura de CAPUFE), Cruz Roja, Instituto Nacional de Migración, entre otros.	14		
Planeación estratégica y orientación a resultados	El programa cuenta con un plan estratégico ("Programa Estratégico de la DGSTAV") y un Programa de Trabajo de Desarrollo Institucional (PTDI), productos de ejercicios de planeación institucionalizados.	15, 16		
Cobertura y focalización	El programa considera el presupuesto requerido para atender a la población objetivo y especifica metas de cobertura, las cuales son actualizadas anualmente a partir de análisis de productividad.	24		
Operación	El Pp sí identifica y cuantifica los gastos que se realizan para generar los servicios que ofrece, cumple con todos los criterios de valoración y cuenta con estimaciones de costo unitario.	39		
Operación	Aplicaciones informáticas y sistemas institucionales como CGO SIRA, SAMAV, SOAV y la aplicación móvil Ángeles Verdes, generan información confiable que permite ser verificada y validada por la UR y brindan un servicio más eficiente a más usuarios.	41		
Operación	El programa ha cumplido con los mecanismos de rendición de cuentas y de acceso a la información pública.	42		
Percepción de la población atendida	El programa cuenta con una Encuesta de Satisfacción que permite medir la calidad del servicio, los resultados son válidos y representativos.	44	Realizar pequeños ajustes al instrumento (sugeridos en la respuesta a esta pregunta y su anexo) para mejorar la aplicación del mismo.	
Medición de resultados	El Reporte de Seguimiento y Evaluación del Primer Trimestre 2022 de la DGSE encontró un avance promedio de 77.31%, con un nivel de desempeño Medio Alto para el Pp E005.	47		
Medición de Resultados	El Pp E005 cuenta con dos evaluaciones externas y dos auditorías en proceso, que permiten identificar hallazgos relacionados con el objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores.	48		

Módulo de la evaluación	Debilidad y/o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención
Diseño	El programa cuenta con un Diagnóstico, pero presenta las siguientes áreas de oportunidad: las estadísticas sobre estado actual del problema no consideran las fallas mecánicas, no ofrece logros que han tenido experiencias similares, no ofrece principales alternativas analizadas, agrega actividades como servicios que no forman parte de su diseño (desastres naturales), no contiene el Anexo 1 y 2.	1	Atender las sugerencias que hace la instancia evaluadora para completar adecuadamente el Diagnóstico, las cuales se detallan en la respuesta de la Pregunta 1.	Corto plazo
Diseño	El servicio "Apoyo a la población en caso de contingencia o desastres naturales" no se incluye en el Árbol de Problemas ni en el Árbol de Objetivos.	1	Eliminar la actividad del documento diagnóstico.	
Diseño	El diagnóstico y los documentos normativos del programa no hacen referencia a experiencias de intervenciones similares en otros países y regiones, que sirvan como justificación teórica o empírica del Pp E005.	3	Integrar en el documento diagnóstico la evidencia provista por la instancia evaluadora, a fin de justificar teórica y empíricamente la intervención del Pp E005.	Corto plazo
Diseño	Las definiciones de las poblaciones no son consistentes con la MIR.	7	Realizar ajustes a la MIR de acuerdo con las sugerencias realizadas por la instancia evaluadora.	Corto plazo
Diseño	<p>La Matriz de Indicadores de Resultados 2022 del Pp E005 no permite obtener información relevante sobre la gestión de los principales procesos del Pp, debido a que las actividades contenidas son insuficientes para producir los componentes.</p> <p>Además, debido a errores en el método de cálculo, no es posible obtener información a nivel Propósito.</p> <p>El Propósito contenido en la MIR no coincide con el Objetivo Central del Pp del Árbol de Objetivos del documento diagnóstico, lo que impide analizar el cambio producido en la población objetivo.</p> <p>Los indicadores que componen el Instrumento de Seguimiento del Desempeño no cuentan con alguno de los siguientes datos: nombre y año de publicación del reporte de donde se obtiene la información, periodicidad de actualización de los datos, responsables de generar la información y/o sitio web de donde se puede obtener.</p>	9, 10, 11, 12	Atender las sugerencias realizadas por la instancia evaluadora en la sección de diseño (en específico en el Complemento a la Pregunta 4)	Corto plazo
Diseño	El Pp E005 presenta duplicidades para el Componente 1, en específico en aquellas rutas donde el Pp E005 de CAPUFE también ofrece sus servicios.	14	Se recomienda que la DGSTAV se coordine con CAPUFE para que en los tramos carreteros donde coinciden no dupliquen la oferta de servicios.	Corto plazo
Planeación Estratégica y Orientación a Resultados	El PTDI no es consistente con la MIR y no se identifica una vinculación institucional entre ambos.	16	Una vez modificada la MIR, la UR debe considerar sus Componentes y metas para el desarrollo y seguimiento de proyectos en el PTDI.	Corto plazo

Módulo de la evaluación	Debilidad y/o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención
Cobertura y focalización	La estrategia de cobertura del PpE005 está dispersa entre varios documentos institucionales y no cuantifica la evolución de la población potencial y objetivo.	24	Registrar en un solo documento los diferentes elementos que deben integrar una estrategia de cobertura. Cuantificar las poblaciones de acuerdo con lo sugerido en la tabla que se presenta en el Complemento a esta pregunta y en el Anexo 9	Corto plazo
Operación	La información que se sistematiza solo corresponde a la población atendida y no a la demanda total de los servicios.	27	Completar la información sobre la demanda total de los servicios, registrando en el sistema los datos de todos los solicitantes, independientemente de que se atiendan o no.	Corto plazo
Operación	El Manual de Procedimientos del Pp se encuentra desactualizado, por lo que varios procedimientos para la entrega de los servicios que ofrece el Pp E005 no están debidamente documentados y no son públicos.	28, 31, 33, 36	Incorporar a la propuesta de nuevo manual todos los procedimientos necesarios para llevar a cabo los servicios, eliminando aquellos que ya no formen parte del Pp E005. Publicar esta nueva versión en un lugar accesible a la población objetivo.	Corto plazo
Operación	Los mecanismos para la verificación de los procedimientos para las diferentes etapas de los servicios del Pp se encuentran parcialmente documentados en los Manuales de Procedimientos de la DGSTAV (vigente y proyecto), debido a que no especifican cómo el DSO realiza la verificación de los procedimientos en cada una de las etapas del proceso de los servicios.	29, 32, 34, 37	Documentar de manera completa los mecanismos sobre cómo se lleva a cabo la verificación de los procedimientos: 1) los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los bienes y/o servicios, 2) los procedimientos para la selección de los destinatarios de los bienes y/o servicios, 3) los procedimientos para la entrega de los bienes y/o servicios y 4) los procedimientos para la generación de bienes y/o servicios.	Corto plazo
Operación	La información generada por el mecanismo de verificación de los procedimientos del Pp E005 no está sistematizada	29, 32, 34, 37	Integrar en una base de datos la información generada durante la verificación de los procedimientos.	Corto plazo
Operación	Aproximadamente 84 de cada 100 servicios de asistencia mecánica son producto de los recorridos, no de la llamada telefónica ni solicitud a través de la App, lo que genera ineficiencia en el uso de recursos.	35	Posicionar la línea 078 y la aplicación móvil como los primeros medios de contacto a través de los	Mediano plazo

Módulo de la evaluación	Debilidad y/o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención
	<p>El 100% del parque vehicular tiene más de nueve años de servicio, lo que resulta en unidades fuera de funcionamiento, rendimiento subóptimo y/o posible aumento en gastos de reparación.</p> <p>Los conocimientos tecnológicos y técnicos de los operadores pueden estar desactualizados para operar los sistemas de los nuevos modelos de automóviles.</p>		<p>cuales la población objetivo solicite el servicio.</p> <p>Renovar las unidades del parque vehicular, de acuerdo con el “Programa de Mejoramiento de la infraestructura Operativa de la CSTAV (Parque vehicular: Radiopatrullas)” incluido en el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación 2022.</p> <p>Capacitar a los operadores para mantenerse al corriente con los nuevos sistemas electrónicos y mecánicos.</p>	
Operación	No cuenta con mecanismos de participación ciudadana en la toma de decisiones.	43	Publicar la información generada por el Pp, de forma completa, veraz, oportuna y accesible a cualquier persona. Se debe asegurar que la información generada tenga un lenguaje sencillo para cualquier persona y procurar, en la medida de lo posible, su accesibilidad.	Corto plazo
Medición de resultados	La MIR presenta áreas de oportunidad para dar seguimiento al avance en el logro del objetivo central y su contribución a objetivos superiores.	45, 46	Atender las sugerencias realizadas por la instancia evaluadora en la sección de diseño (en específico en el Complemento a la Pregunta 4), para que la MIR pueda ser empleada adecuadamente para la medición de los resultados del programa.	Corto plazo
Medición de resultados	El indicador “Porcentaje de publicaciones en redes sociales para la difusión del servicio de información y orientación turística” es menor a lo esperado.	47	Revisar las causas de la disminución y atenderlas para mejorar el posicionamiento del programa en redes sociales y su alcance a la población objetivo.	Mediano plazo

Anexo 15. Comparación con ECR anteriores

Módulo	Nivel promedio ECR 2013	Nivel promedio ECR 2022	Observaciones
Diseño	2.6	2.58	<p>Para este módulo, ambas evaluaciones identificaron dos áreas de oportunidad: la ausencia de una justificación teórica o empírica que justifique la intervención del programa, y deficiencias en la Matriz de Indicadores de Resultados.</p> <p>En ambas evaluaciones se encontraron complementariedades y duplicidades entre el Pp y otros programas o entidades como: la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes, Policía Federal, Caminos y Puentes Federales de Ingresos (en carreteras sin cobertura de CAPUFE), Cruz Roja, Instituto Nacional de Migración, entre otros.</p>
Planeación y orientación a resultados	4	2.25	Respecto de la evaluación anterior, el programa mejoró en el rubro de planeación, ya que actualmente cuenta con un plan estratégico (“Programa Estratégico de la DGSTAV”) y un Programa de Trabajo de Desarrollo Institucional (PTDI), productos de ejercicios de planeación institucionalizados.
Cobertura y focalización		3	Ambas evaluaciones encuentran áreas de oportunidad en la cuantificación de la evolución de la población potencial y objetivo.
Operación	3.29	3.07	<p>En relación a la ECR anterior, se observa una mejora relevante en la gestión del Pp E005: la puesta en operación del CGO que gestiona las aplicaciones informáticas y sistemas institucionales como SIRA, SAMAV, SOAV y la aplicación móvil Ángeles Verdes. Estos recursos permitieron una reingeniería de los procesos y eficiencia en el uso de los recursos, además genera información que posteriormente es usada para mejorar los servicios que reciben los usuarios.</p> <p>La baja calificación de la ECR actual responde a que la documentación que contiene los procedimientos del programa está desactualizada y se publica de forma parcial y los mecanismos de verificación están parcialmente documentados, lo cual es producto de los cambios que el Pp E005 ha tenido.</p>
Percepción de la población atendida	3	4	En relación a la ECR anterior, se identifica una mejora importante al considerar la Encuesta de Satisfacción actual, que permite medir la calidad del servicio.
Medición de resultados	2	3.33	En este módulo persiste la necesidad de modificar los indicadores de la MIR, para poder dar un seguimiento adecuado de acuerdo con el objetivo central y analizar si el programa contribuye a objetivos superiores.

Anexo 16. Valoración final del Pp

Nombre del Pp:	Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo
Modalidad:	E
Dependencia/Entidad:	Secretaría de Turismo
Unidad Responsable:	Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes (DGSTAV)
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación:	2022

Módulo	Nivel promedio	Justificación
Diseño	2.58	La MIR no permite obtener información relevante y completa para dar seguimiento a los objetivos del programa. Además el programa no cuenta con estadísticas completas para dimensionar el problema que se desea atender.
Planeación y orientación a resultados	2.25	El Programa Estratégico no es consistente con la MIR y el Diagnóstico. El Plan Anual no establece una relación formal e institucional con la MIR.
Cobertura y focalización	3	El programa no cuantifica la evolución de la población potencial y objetivo.
Operación	3.07	La documentación que contiene los procedimientos del programa está desactualizada y se publica de forma parcial. No se documenta de forma completa cómo el Departamento de Supervisión Operativa realiza la verificación de los procedimientos en las diferentes etapas del servicio. No se cuenta con información sistematizada de la demanda total de los servicios, solo de la población atendida.
Percepción de la población atendida	4	El Pp E005 cuenta con un instrumento adecuado para medir la percepción de la población atendida, y sus resultados son válidos y representativos.
Medición de resultados	3.33	No es posible un seguimiento adecuado al objetivo central y contribución a objetivos superiores, pues los indicadores correspondientes de la MIR no son claros ni relevantes.
Valoración final	3.04	El Pp E005 ha mejorado en su gestión debido a la implementación de nuevas tecnologías. Sin embargo, estos avances no se reflejan en la valoración debido a que aún no se encuentran integrados en la normatividad vigente, por lo que todavía representan un área de mejora, la cual está siendo atendida mediante actualización al manual de procedimiento de la DGSTAV. Los indicadores de la MIR requieren ser modificados para poder dar seguimiento adecuado al avance en los objetivos. Atendiendo esto se conseguiría un mayor grado de consistencia en áreas valoradas en los módulos de Diseño, Planeación y Orientación a Resultados y Medición de Resultados.

Anexo 17. Ficha técnica de los datos generales de la evaluación

Anexo 17. Ficha Técnica de datos generales de la evaluación	
Nombre de la evaluación	Evaluación en materia de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E005 Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo
Nombre y Clave del Programa Evaluado	E005 Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo
Ramo	21 Sector Turismo
Unidad(es) Responsable(s)	Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes
PAE de origen	PAE 2022
Año de conclusión y entrega de la evaluación	2022
Tipo de evaluación	Evaluación de Consistencia y Resultados
Nombre de la instancia evaluadora	Instituto Tecnológico Autónomo de México
Nombre del (la) coordinador(a) de la evaluación	Dr. Guillermo Abdel Musik Asali
Nombre de los(as) principales colaboradores(as) de la instancia evaluadora	Mtra. Ana Valero de Santillán Jiménez Dra. María Merino Sanz C.P. Laura Margarita Sangri Alexanderson
Unidad Administrativa Responsable de dar seguimiento a la evaluación (Área de Evaluación)	Dirección General de Seguimiento y Evaluación
Forma de contratación de la instancia evaluadora	Invitación a cuando Menos Tres Personas de Carácter Nacional Electrónica
Costo total de la evaluación con IVA incluido	\$475,000 (Cuatrocientos setenta y cinco mil quinientos pesos 00/100 M.N.)
Fuente de financiamiento	Recursos fiscales

Anexo 18. Fuentes de información de la evaluación

Anexo 18. Fuentes de información de la evaluación	
Documentos normativos e institucionales	
<ul style="list-style-type: none"> • ONU, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 • Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024 • Programa Sectorial de Turismo (PROSECTUR) 2020-2024 • Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo • SECTUR, Análisis Costo-Eficiencia Simplificado Programa de la Adquisición de Nuevas Radio Patrullas, Julio 2022 • SECTUR, Análisis de Productividad en la Cobertura Carretera de las Jefaturas de Servicios, Primer Cuatrimestre del 2022 • SECTUR, Avance del documento institucional de la Secretaría de Turismo “Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora clasificados como institucionales, derivados de informes y evaluaciones externas”, Septiembre 2017 • SECTUR, Avance del documento institucional de la Secretaría de Turismo “Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora clasificados como institucionales, derivados de informes y evaluaciones externas”, Marzo 2018 • SECTUR, Avance del documento institucional de la Secretaría de Turismo “Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora clasificados como institucionales, derivados de informes y evaluaciones externas”, Septiembre 2018 • SECTUR, Avance del documento institucional de la Secretaría de Turismo “Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora clasificados como institucionales, derivados de informes y evaluaciones externas”, Marzo 2019 • SECTUR, Calendarios del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2021 (PEF 2021) • SECTUR, Convenio de colaboración con el Estado de Michoacán • SECTUR, Cuarto Informe de Gobierno DGSTAV • SECTUR, Cuarto Informe de Labores de la SECTUR 2021-2022 • SECTUR, Diagnóstico del Programa Presupuestario E005 “Programa de Calidad y Atención al Turismo” • SECTUR, Diagnóstico General del Departamento de Información y Comunicación para la Asistencia al Turista • SECTUR, Estrategia para el Fortalecimiento del Turismo Carretero • SECTUR, Evaluación de Consistencia y Resultados Pp E005 2013 • SECTUR, Evaluación de Procesos del Programa E005 Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo 2016 • SECTUR, Fichas de Indicadores MIR 2022 • SECTUR, Instrumentos de Seguimiento del Desempeño, Reporte de Seguimiento y Evaluación, 1 Trimestre 2022 • SECTUR, Manual de Organización Específico de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, 2018 • SECTUR, Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) 2022 del Pp E005 • SECTUR, Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) 2023 del Pp E005 (Propuesta) • SECTUR, Plan Anual de Supervisión 2022 Departamento de Supervisión Operativa • SECTUR, Programa de Trabajo de Desarrollo Institucional (PTDI) 2022. • SECTUR, Programa de Trabajo de Desarrollo Institucional (PTDI) de 2021, Informe de avances, cuarto trimestre. • SECTUR, Protocolo de Atención Telefónica • SECTUR, Protocolo Punteo SOAV – CGO • SECTUR, Proyección General 2022 • SECTUR, Proyecto Manual de Organización Específico de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, Junio 2022 • SECTUR, Reporte de Autoevaluación y Desempeño DGSTAV, Primer Trimestre 2022 • SECTUR, Reporte de Operatividad, Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico de los Estados, Mayo 2022 • SECTUR, Reporte Trimestral PASH MIR 2022, Julio 2022 • SECTUR, Valoración MIR 2021 • SECTUR, Valoración MIR 2022 • SECTUR, Vinculación Pp con ODS Ramo 21, 2023 • SECTUR, Vinculación Pp con ODS, para el Ejercicio Fiscal 2023. • SHCP y CONEVAL, Aspectos a considerar para la elaboración del diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación o con cambios sustanciales que se propongan incluir en la Estructura Programática del Presupuesto de Egresos de la Federación. • SHCP, Estructura Programática a emplear en el proyecto de Presupuesto de Egresos 2022 • SHCP, Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados • SHCP, Manual de Programación y Presupuesto para el Ejercicio Fiscal 2022, Agosto 2021 • SHCP, Presupuesto de Egresos de la Federación 2022 • SHCP, Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación 2022 Estrategia Programática 	

Revistas

- Donnell, E. T., Patten, M. L., & Mason Jr, J. M. (1999). Evaluating a Roadside Assistance Program: Penn-Lincoln Parkway Service Patrol. *Transportation research record*, 1683(1), 143-149.
- Kadas, G., & Chatzimisios, P. (2013). The Role of Roadside Assistance in Vehicular Communication Networks: Security, Quality of Service, and Routing Issues. In *Roadside Networks for Vehicular Communications: Architectures, Applications, and Test Fields* (pp. 1-37). IGI Global.
- Buil, R., Garcia, S., Armas, J. D., & Riera, D. (2021, September). Improving the Location of Roadside Assistance Resources Through Incident Forecasting. In *International Conference on Computational Logistics* (pp. 518-531). Springer, Cham.
- Cho, H. H., Tseng, F. H., Shih, T. K., Zhang, C., & Chao, H. C. (2017). Markov-based emergency message reduction scheme for roadside assistance. *Mobile Networks and Applications*, 22(5), 859-867.
- Massaro, A., Leogrande, A., Lisco, P., Galiano, A., & Savino, N. (2019). Innovative Bi approaches and methodologies implementing a multilevel analytics platform based on data mining and analytical models: A case of study in roadside assistance services. *International Journal on Soft Computing, Artificial Intelligence and Applications (IJSCAI)*, 8(1), 17-36.

Documentos de trabajo e investigación

- SECTUR, documento de trabajo Diagnóstico del Programa Presupuestario E005 "Programa de Calidad y Atención al Turismo"
- Ángel, H.S. 1999. Control de gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública (Metaevaluación-Mesoevaluación). Chile: ILPES-CEPAL, Serie Manuales No. 3, 1999.
- Baker, J.L. 2000. Evaluating the Impact of Development Projects on Poverty. A Handbook for Practitioners. Washington: The World Bank.
- Bonnefoy, J.C. y Armijo, M. 2005. Indicadores de desempeño en el sector público. Chile: ILPES-CEPAL, Serie Manuales No. 45.
- Cernea, M.M. 1979. Measuring Project Impact. Washington: World Bank.
- Davenport, T.H. 1993. Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology. USA: Ernest & Young, Center for Information Technology and Strategy/Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts.
- El uso de indicadores socioeconómicos en la formulación y evaluación de proyectos sociales. Aplicación metodológica. Chile: ILPES-CEPAL, Serie Manuales No. 15, 2001.
- Evaluaciones influyentes: evaluaciones que mejoraron el desempeño y los efectos de los programas de desarrollo. Washington: Banco Mundial, 2004.
- Hammer, M. 1996. Beyond Reengineering: How the Process-Centered Organization is Changing our Work and our Lives. USA: Harper Business
- Handbook on Monitoring and Evaluating for Results. New York: United Nations Development Program, 2002.
- Los indicadores de evaluación del desempeño: una herramienta para la gestión por resultados en América Latina. Chile: ILPES-CEPAL, Boletín No. 13, 2003.
- Metodología del marco lógico. Chile: ILPES-CEPAL, Boletín No. 15, 2004.
- Ortegón, E., Pacheco, J.F. y Prieto, A. 2005. Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Chile: ILPES-CEPAL, Serie Manuales No. 42.
- Ortegón, E., Pacheco, J.H., y Roura, H. 2015. Metodología general de identificación, preparación y evaluación de proyectos de inversión pública. Chile: ILPES-CEPAL, Serie Manuales No. 39.
- Peppard, J. and Rowland, P. 1995. The Essence of Business Process Re-engineering. UK: Prentice Hall International.
- Sandoval, J.M. y Richard, M.P. 2003. Los indicadores en la evaluación del impacto de programas. México: Cámara de Diputados, LIX Legislatura.
- Sistema integrado de formulación, evaluación y monitoreo de programas y proyectos sociales. CHILE: CEPAL-ECLAC, 2002.
- Valadez, J. y Bamberger, M. 1994. Monitoring and Evaluating Social Programs in Developing Countries: A Handbook for Policymakers, Managers and Researchers. Washington: EDI-World Bank.
- Wiesner, E. 2000. Función de evaluación de planes, programas, estrategias y proyectos. Chile: ILPES-CEPAL, Serie Gestión Pública No. 4.

Páginas web

- <http://normateca.sectur.gob.mx>
- <https://consultapublicamx.plataformadetransparencia.org.mx/vut-web/faces/view/consultaPublica.xhtml#tarjetaInformativa>
- <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=21E005>
- <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=21F005>
- <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=1791&idcat=1>
- https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/Paginas/Evaluaciones_Programas/Evaluacion_Consistencia/ECR_2007-2008.aspx
- <https://www.gob.mx/capufe/que-hacemos#:~:text=Misi%C3%B3n%20de%20CAPUFE,carretero%20y%20desarrollo%20econ%C3%B3mico%20nacional>
- <https://www.gob.mx/sectur/angelesverdes/articulos/puntos-de-asistencia-carretera?idiom=es>
- <https://www.sectur.gob.mx/gobmx/normativa/>
- <http://www.sectur.gob.mx/gobmx/transparencia/>
- <https://www.sectur.gob.mx/gobmx/transparencia/obligaciones-de-transparencia/>

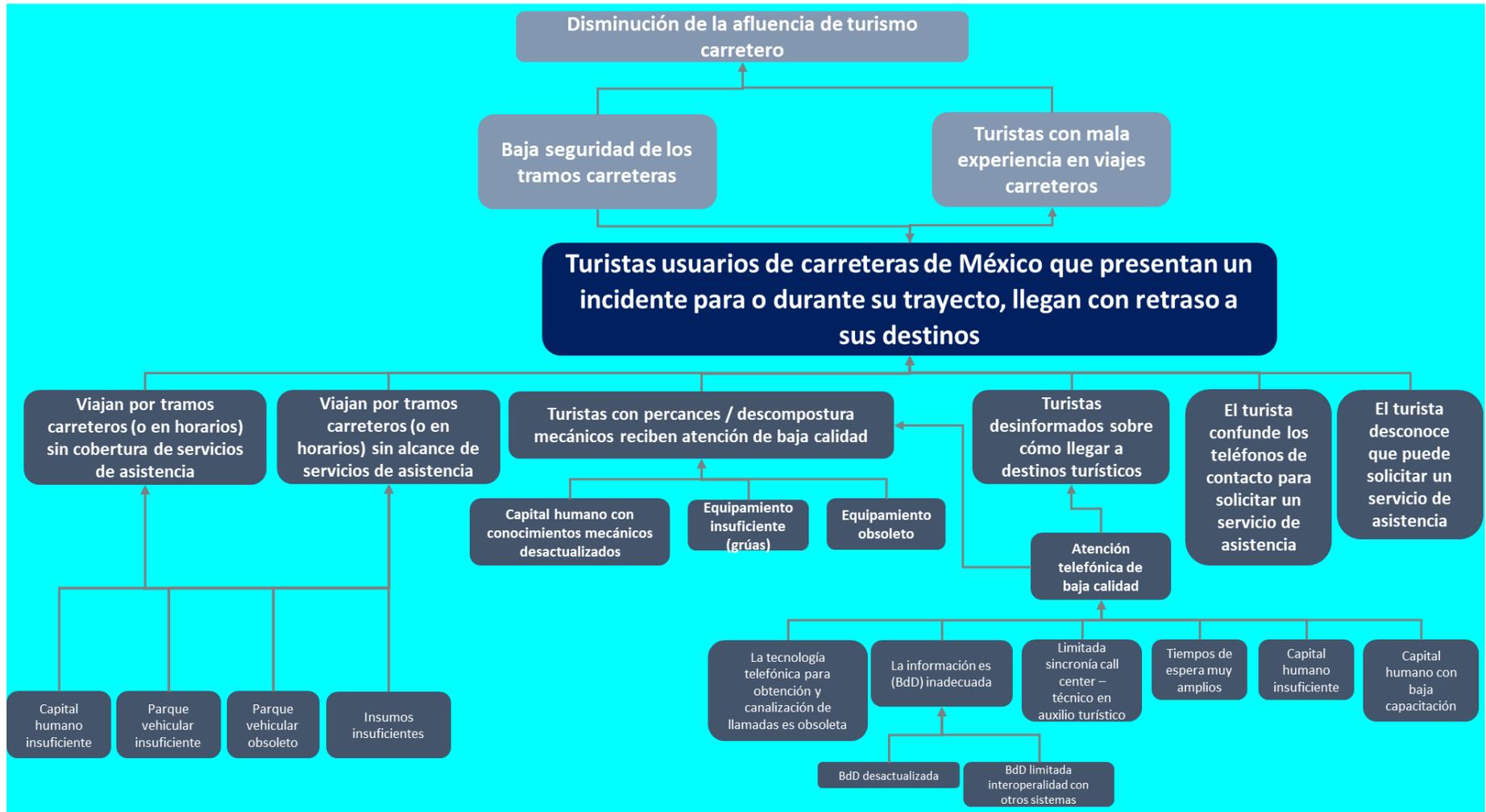
<ul style="list-style-type: none"> • https://www.gob.mx/capufe • www.transparencia presupuestaria.gob.mx
Estadísticas y registros administrativos
<ul style="list-style-type: none"> • SECTUR, Base de Datos del Sistema Integral de Registro Ángeles Verdes 2022
Otro
<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas con los siguientes funcionarios de la DGSTAV: Lic. Óscar López García (Director de Supervisión Operativa), C. Mario Mondragón Eslava (Ayudante Técnico de Auxilio Turístico), Verónica Eréndira Fierro Sánchez (Profesional Dictaminador en Manejo de Fondos y Valores), Javier Barajas Pacheco (Coordinador de Profesionales Dictaminadores) y Yaira Berenice Villegas Mondragón (Enlace para la Evaluación DGSTAV)



Complemento a las preguntas

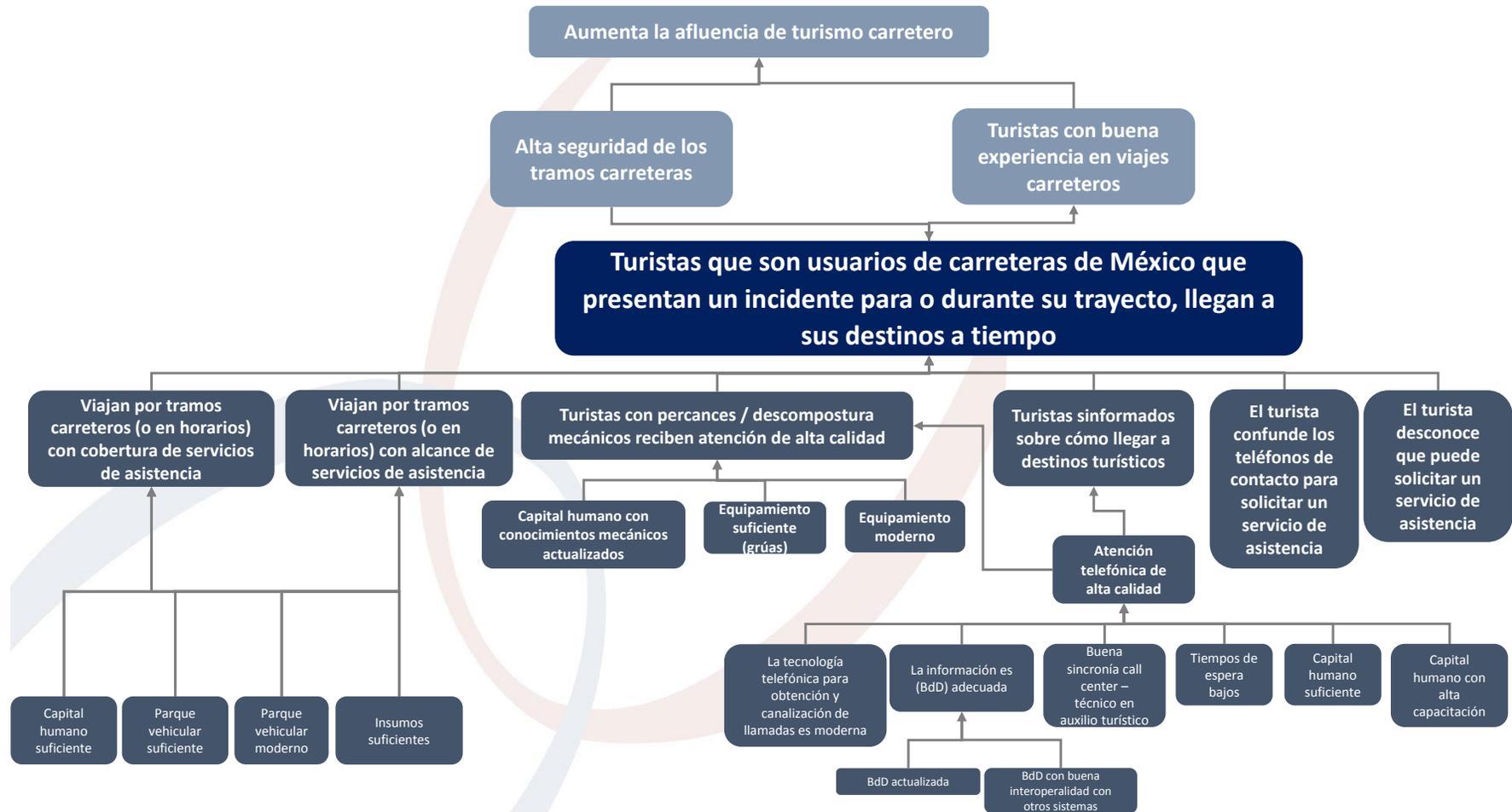
Complemento a la Pregunta 2

Árbol de Problemas para el Pp E005



Complemento a la Pregunta 4

Árbol de Soluciones para el Pp E005



Complemento a la Pregunta 10

La Nota Explicativa que elaboró la DGSTAV con motivo de la Auditoría 346, refiere a que el Pp E005 tiene presencia en 17 de los 20 de los destinos emergentes y pueblos mágicos seleccionados (referidos en el indicador a nivel Fin), por lo que se sugiere que el objetivo a nivel Fin y su indicador hagan referencia a dichos sitios para ser más específicos sobre su alcance. En el Anexo 4 de esta evaluación se ofrece una propuesta para redefinir el objetivo a nivel Fin y su correspondiente indicador.

Complemento a la Pregunta 12

A nivel de Actividades, se cuenta con dos indicadores. En el **primero** “Porcentaje de unidades adscritas al parque vehicular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes que se mantiene en operación”, la meta **sí se establece con base en un método de cálculo** documentado. **Sí cuenta con unidad de medida** (porcentaje), **pero no es congruente con el sentido del indicador** (ascendente), pues la línea base (80.66% en 2014) es mayor que la meta (71.4% en 2022), por lo que **no se orienta a la mejora del desempeño** institucional. **No es posible definir la factibilidad del indicador** debido a la definición errónea de la meta. (Nivel 1). En el **segundo** “Porcentaje de publicaciones en redes sociales para la difusión del servicio de información y orientación turística” la meta **sí se establece con base en un método de cálculo** documentado pues se usan los registros administrativos de la misma dependencia. **Sí cuenta con unidad de medida** (porcentaje), **sí es congruente con el sentido del indicador** (ascendente) e impulsa al 100% de cumplimiento, por lo que **sí se orienta a mejorar** en forma significativa los resultados e impacto del desempeño institucional. **Sí es factible** considerando la normatividad y los recursos. (Nivel 4)

Complemento a la Pregunta 15

Elementos para integrar un nuevo Plan Estratégico del Pp E005

Estrategias

El Pp E005 buscará como objetivo que “los turistas que transitan en los tramos carreteros de la Red Nacional de Caminos viajen de forma segura”.

Con ello, el programa se vincula al Numeral 3 Economía del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024, al Objetivo prioritario 1 “Garantizar un enfoque social y de respeto de los derechos humanos en la prioritaria actividad turística del país” y al Objetivo prioritario 2 “Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México” del Programa Sectorial de Turismo 2020-2024 (PROSECTUR).

Este objetivo se alcanzará a través de la aplicación de las siguientes estrategias:

Proveer servicios de asistencia mecánica a turistas que viajan por tramos carreteros con cobertura DGSTAV proporcionados.

Proveer servicios de orientación e información turística proporcionados.

Indicadores

Indicador	Objetivo del indicador	Método de cálculo
Indicador Estrategia 1 Porcentaje de servicios de asistencia mecánica otorgados	Medir el porcentaje de servicios de asistencia mecánica brindados a los turistas que viajan por tramos carreteros de cobertura DGSTAV	(Servicios de asistencia mecánica otorgados/Servicios de asistencia mecánica solicitados)*100
Indicador Estrategia 2 Porcentaje de servicios de orientación e información turística proporcionados	Medir el porcentaje de servicios de orientación e información turística proporcionados por la DGSTAV	(Servicios de orientación e información turística proporcionados/Servicios de orientación e información turística solicitados)*100

Complemento a la Pregunta 24

Población potencial	Número de turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto	A partir de fuentes oficiales, identificar y cuantificar la población potencial para 2022 y generar estimaciones para los próximos tres años.
Población objetivo	Número de turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto y requieren servicios de asistencia turística	A partir de fuentes oficiales, identificar y cuantificar la población potencial y objetivo para 2022 y generar estimaciones para los próximos tres años.
Población atendida	Número de turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto, requieren servicios de asistencia turística y fueron atendidos por el Pp E005.	(PA a través de los servicios proporcionados en Componente 1 + PA a través de los servicios proporcionados en Componente 2)
Método de cálculo para definir metas de cobertura	Meta año 1..., $n = (\text{Población que el Pp espera atender en el año 1} / \text{Población objetivo en el año 0}) \times 100$	
Población que el Pp espera atender en el año 1	Considerar un escenario conservador, basarse en el promedio anual de población atendida por el Pp en los últimos cinco años (sin considerar el periodo atípico provocado por el COVID-19).	
Método de cálculo para monitorear avances de cobertura de población objetivo	Cobertura año 1..., $n = (\text{Población efectivamente atendida por el Pp E005 en el año 1} / \text{Población objetivo del Pp E005 en el año 0}) \times 100$	
Presupuesto requerido	Presupuesto que se requiere para que cada año se cumplan las metas de cobertura, considerando las metas establecidas en cada año.	

Complemento a la Pregunta 30

La instancia evaluadora pudo verificar que los puntos de asistencia carretera (tramos carreteros con cobertura DGSTAV) **es información pública y están disponibles** en <https://www.gob.mx/sectur/angelesverdes/articulos/puntos-de-asistencia-carretera?idiom=es> y en <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/angeles-verdes-atencion-al-turista-en-mexico>

Sin embargo, la información no está actualizada y por su ubicación se considera de difícil acceso para turistas nacionales y extranjeros, lo cual en ocasiones lleva a que la población objetivo no tenga conocimiento de los servicios que presta el Pp E005.

En cuanto a los servicios prestados a través del Componente 2, se identifica que no cuentan con criterios de elegibilidad, debido a que se otorgan sin ningún requerimiento a los turistas usuarios de carreteras de México que presentan un incidente para o durante su trayecto, por lo que es congruente con la identificación, definición y delimitación de la población objetivo.

Se recomienda que la UR incorpore en el Manual de Procedimientos los criterios adicionales de elegibilidad que aplica para seleccionar su población objetivo y que los publique en sitios accesibles a dicha población, por ejemplo, en los tramos carreteros que forman parte de la cobertura del Pp E005.

Complemento a la Pregunta 32

Se recomienda que la UR documente cómo el DSO lleva a cabo la supervisión de los procedimientos de selección de los destinatarios, lo integre en la nueva versión del Manual de Procedimientos de la DGSTAV y garantice que sea utilizado de la misma manera por todas las instancias involucradas en la operación del Pp. Igualmente, la información obtenida de la aplicación de dicho mecanismo deberá sistematizarse en una base de datos y deberá estar disponible en un sistema informático. Los nuevos documentos deberán publicarse en la página de la SECTUR, con el fin de estar accesible a la población objetivo del Pp.

Complemento a la Pregunta 33

Se recomienda a la UR: a) incorporar al nuevo Manual de Procedimientos todos los documentos que se han generado en relación al procedimiento para la entrega de los servicios, y b) publicar los documentos en sitios más accesible a los destinatarios de los servicios del Pp E005.

Complemento a la Pregunta 34

Se recomienda que la UR documente de manera completa cómo el DSO lleva a cabo la verificación de los procedimientos para la entrega de los servicios, lo integre en la nueva versión del Manual de Procedimientos de la DGSTAV y garantice que sea utilizado de la misma manera por todas las instancias involucradas en la operación del Pp. Igualmente, se recomienda que la información obtenida de la aplicación de dicho mecanismo se integre en una base de datos y se encuentre disponible en un sistema informático. El nuevo documento deberá publicarse en la página de la SECTUR, con el fin de estar accesible a la población objetivo del Pp.

Complemento a la Pregunta 44

Respecto a esta última recomendación, es importante comentar que el Pp E005 ya contempla un avance, pues la UR se encuentra desarrollando una estrategia que contempla: a) una propuesta de encuesta de satisfacción para el servicio del Componente 2, y b) automatizar ambas encuestas para que los usuarios la reciban vía WhatsApp o a través de la aplicación Ángeles Verdes.

Complemento a la Pregunta 48

Se recomienda: a) mejorar el diseño de la MIR considerando las observaciones realizadas en esta evaluación (Sección “e. Análisis del Instrumento de Seguimiento del Desempeño” y respuesta a la Pregunta 20) a fin de que los indicadores utilizados provean información valiosa sobre el objetivo que se quiere medir, b) atender a las propuestas específicas de mejora contenidas en la propuesta de MIR que se presenta en el Anexo 4 Instrumento de Seguimiento al Desempeño.