

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL
PROGRAMA PRESUPUESTARIO G001
“Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”**

Diciembre de 2022

RESUMEN EJECUTIVO

En 2008 se implementó el programa de “Reglamentación, Verificación, Facilitación, Normalización e Inspección de las actividades del Sector Turismo”, el cual transitó, en 2012 a enfocarse en la certeza jurídica de los prestadores de servicios turísticos (PST), bajo el nombre de “Regulación y Supervisión de empresas del sector turismo”. El Pp se creó con el fin de regular la seguridad y calidad de los servicios turísticos. Durante la presente evaluación, se analizan a través de 6 módulos, la consistencia y resultados del Pp. A continuación se presenta el resumen de los hallazgos de cada módulo evaluado.

El MÓDULO 1. DISEÑO, analiza los supuestos generales que deben cumplirse en este tipo de Pp. Obtuvo un puntaje promedio de 2.5 considerando las 10 preguntas evaluables. Las recomendaciones realizadas se enfocaron en mejorar la definición del problema público, y en la identificación de las poblaciones objetivo y potencial.

El MÓDULO 2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS obtuvo una calificación promedio de 3.8 considerando las 5 preguntas evaluables. En este rubro, el Pp se considera robusto.

El MÓDULO 3. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN consistió sólo en la valoración de una pregunta, con puntuación 0 debido a que el Pp no cuenta con una estrategia de cobertura documentada.

El MÓDULO 4. OPERACIÓN obtuvo un puntaje de 2.2 considerando las 14 preguntas evaluadas. Las principales limitaciones del Pp son la ausencia de mecanismos de verificación de los procesos y la ausencia de sistemas integrales para el seguimiento de los componentes del Pp, ya que actualmente los procesos se realizan de manera independiente por medio de hojas de Excel.

En el MÓDULO 5. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA, se obtuvo una valoración de 0 en la pregunta evaluable, ya que el Pp no cuenta con instrumentos que permitan obtener información sobre la percepción de la población atendida.

El MÓDULO 6. MEDICIÓN DE RESULTADOS obtuvo una valoración de 3 considerando las 3 preguntas evaluadas. El Pp debe robustecer los indicadores, su alineación estratégica y orientación hacia resultados.

En el Análisis FODA presentado se describen con detalle las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del Pp, con la intención de que su análisis, junto con las recomendaciones puntuales indicadas en las respuestas a cada pregunta, contribuyan a la mejora de la consistencia y orientación a resultados del Pp.

La valoración final del Pp es de 2.47. El Pp cuenta con áreas de oportunidad que podrán atenderse fácilmente y que permitirán mejorar la prestación de servicios en beneficio de la población objetivo y la sociedad en general.

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES. El Pp ha sufrido cambios que no han sido incorporados en el diagnóstico y en los documentos normativos. Adicionalmente, por la manera en que se encuentra definido el concepto de PST en la LGT, no ha sido posible generar una estimación clara de cuántos PST existen y, por lo mismo, no se cuenta con una estrategia de cobertura adecuada a las necesidades del programa. Se sugiere revisar la elaboración de la MIR y los componentes, de forma tal que reflejen de manera más precisa los objetivos del Pp, para que los indicadores permitan dar un seguimiento más puntual al mismo. Uno de los elementos de mayor relevancia, es la importancia de contar con una estimación clara de la población objetivo y la población potencial, a fin de poder desarrollar una estrategia de cobertura adecuada.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
MÓDULO I. DISEÑO	6
<i>a. Características del programa</i>	6
I. ANTECEDENTES	6
II. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO	8
III. PROBLEMA O NECESIDAD PÚBLICA QUE SE BUSCA ATENDER	8
A) PLAN NACIONAL DE DESARROLLO (PND)	9
B) ALINEACIÓN A LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA SECTORIAL DE TURISMO	9
C) OTROS	9
V. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	10
VI. DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES O SERVICIOS QUE OTORGA	10
VII. IDENTIFICACIÓN DE LAS POBLACIONES POTENCIAL Y OBJETIVO	10
VIII. PRESUPUESTO APROBADO	10
<i>b. Análisis del problema público o necesidad</i>	12
<i>c. Análisis de los objetivos del Pp</i>	15
<i>d. Análisis de la población potencial, objetivo y atendida</i>	18
<i>e. Análisis del Instrumento de Seguimiento del Desempeño</i>	20
<i>f. Consistencia programática y normativa</i>	26
<i>g. Complementariedades, similitudes y duplicidades</i>	27
MÓDULO 2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS	28
<i>a. Instrumentos de planeación</i>	28
<i>b. Generación y uso de información del desempeño</i>	30
<i>c. Aspectos Susceptibles de Mejora</i>	34
MÓDULO 3. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN	37
MÓDULO 4. OPERACIÓN	40
<i>a. Análisis de los procesos clave</i>	40
<i>b. Solicitud de bienes y/o servicios</i>	41
<i>c. Selección de la población objetivo</i>	44
<i>d. Entrega de bienes y/o servicios</i>	47
<i>e. Mejora y simplificación regulatoria</i>	52
<i>f. Presupuesto del Pp</i>	53
<i>g. Sistematización de la información</i>	55
<i>h. Transparencia y rendición de cuentas</i>	56
MÓDULO 5. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA	58
MÓDULO 6. MEDICIÓN DE RESULTADOS	59
ANÁLISIS FODA	66
COMPARACIÓN CON ECR ANTERIORES	66
CONCLUSIONES	67
ANEXOS	

LISTADO DE ACRÓNIMOS

ADEFAS	Adeudos de Ejercicios Fiscales Anteriores
ASF	Auditoría Superior de la Federación
CONAMER	Comisión Nacional de Mejora Regulatoria
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
DGCT	Dirección General de Certificación Turística
DGNCRT	Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística
DGVS	Dirección General de Verificación y Sanción
DENUE	Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas
DOF	Diario Oficial de la Federación
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
LGT	Ley General de Turismo
MIR	Matriz de Indicadores para Resultados
NOMs	Normas Oficiales Mexicanas
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
PASH	Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público
PO	Población Objetivo
Pp	Programa presupuestario G-001
PST	Prestadores de Servicios Turísticos
PTAR	Programa de Trabajo de Administración de Riesgos
PTCI	Programa de Trabajo de Control Interno
PTDI	Programas de Trabajo de Desarrollo Institucional
PND	Plan Nacional de Desarrollo
PROSECTUR	Programa Sectorial de la Secretaría de Turismo
RLGT	Reglamento de la Ley General de Turismo
RNT	Registro Nacional de Turismo
SECTUR	Secretaría de Turismo
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SCIAN	Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte
UR	Unidad(es) Responsable(s) de la ejecución del Pp

INTRODUCCIÓN

El programa presupuestario G001 “Regulación y certificación de estándares de calidad turística”, se encuentra coordinado por la Unidad Responsable 400-Subsecretaría de Turismo, mediante el trabajo que realiza la Dirección General de Certificación Turística y la Dirección General de Normalización y Verificación, con el siguiente objetivo: “Los prestadores de servicios turísticos se regulan en materia de turismo y estándares de calidad”.

El programa cumple con el objetivo planteado mediante los siguientes componentes:

- Instrumentos normativos a favor de los prestadores de servicios turísticos impulsados
- Verificaciones a prestadores de servicios turísticos realizadas
- Sistema de Certificación de los prestadores de servicios turísticos, implementado.

Este programa se encuentra vigente desde el 2008, cuando se denominaba programa de “Reglamentación, Verificación, Facilitación, Normalización e Inspección de las actividades del Sector Turismo”, con el fin de regular la seguridad y calidad de los servicios turísticos. En 2012 se enfocó a generar certeza jurídica de los PST, bajo el nombre de “Regulación y Supervisión de empresas del sector turismo” y, a partir del de 2014, comenzó a operar bajo la denominación de programa para la “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”, con el fin de aportar elementos para elevar la calidad de los servicios que ofrecen los PST.

A partir de diciembre de 2021, con los cambios en el nuevo Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, la operación del programa reside en la Dirección General de Certificación Turística y en la Dirección General de Normalización y Verificación, adscritas a la Subsecretaría de Turismo; y el Registro Nacional de Turismo ahora forma parte de la Dirección General de Integración e Información Sectorial que depende de la Unidad de Información y Seguimiento.

La evaluación de Consistencia y Resultados que aquí se presenta, corresponde al programa presupuestario “G001 Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística” que se realiza en cumplimiento con el Programa Anual de Evaluación para el Ejercicio Fiscal 2022. Las unidades responsables de su operación son la Dirección General de Certificación Turística y la Dirección General de Normalización y Verificación, adscritas a la Subsecretaría de Turismo.

Esta evaluación consiste en 51 preguntas divididas en seis módulos: Diseño del Programa, Planeación Estratégica y Orientación a Resultados, Cobertura y Focalización, Operación, Percepción de la Población Atendida y Medición de Resultados. La metodología de análisis para realizar esta evaluación ha consistido en trabajo de gabinete, reuniones de trabajo con personal de la Subsecretaría de Turismo y sus direcciones generales involucradas. Las fuentes principales de información son las que proporcionó la Secretaría de Turismo, como la MIR, el Diagnóstico del Pp “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”, los PTDI, la normatividad vigente, entre otros documentos, así como información pública disponible en el portal de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

MÓDULO I. DISEÑO

a. Características del programa

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

Ramo o Dependencia responsable:	21-Turismo
Modalidad del Programa:	G - Regulación y supervisión
Iniciales y Clave del Programa Presupuestario:	G-001
Nombre del Programa:	Regulación y Certificación de Estándares de calidad turística.
Año de inicio de operación:	2014

I. ANTECEDENTES

Con el fin de regular la seguridad y calidad de los servicios turísticos, en 2008 se implementó el programa de “Reglamentación, Verificación, Facilitación, Normalización e Inspección de las actividades del Sector Turismo”, el cual transitó, en 2012 a enfocarse en la certeza jurídica de los PST, bajo el nombre de “Regulación y Supervisión de empresas del sector turismo”.

En 2013 se llevó a cabo un proceso de reestructura organizacional de la dependencia, que culminó en la publicación, en 2014, del nuevo Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, en donde se estableció la creación de la Subsecretaría de Calidad y Regulación, con las funciones de regulación y calidad turística. Así, a partir de 2014 y bajo las funciones de esta subsecretaría, operó el programa denominado “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”, con el fin de aportar elementos para elevar la calidad de los servicios que ofrecen los PST.

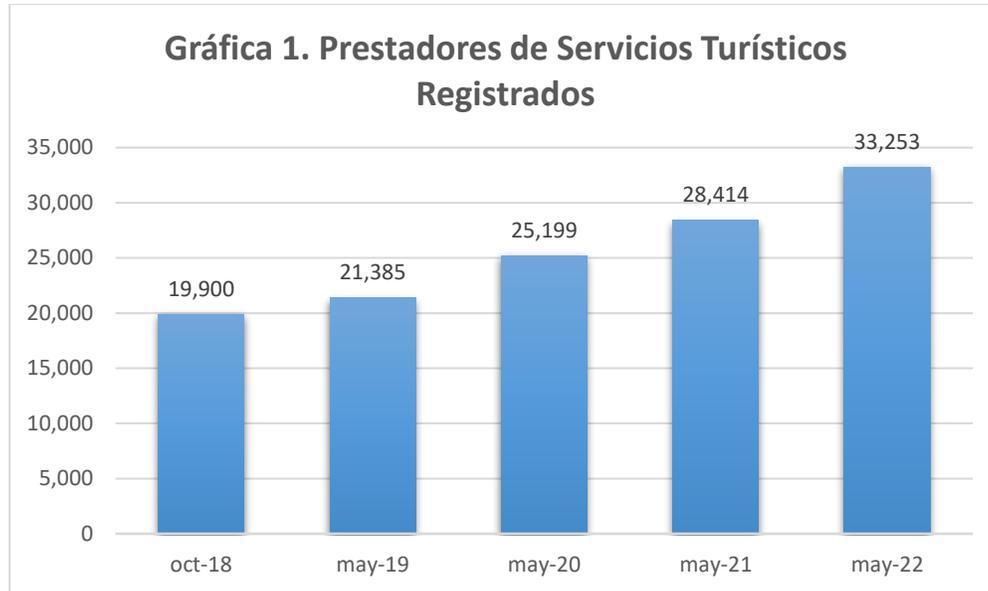
En respuesta a las reformas efectuadas a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y a la Ley General de Turismo y con el propósito de adecuar la organización y funcionamiento interno de la SECTUR a los cambios de desarrollo del turismo en México y a fin de contar con mayor capacidad de respuesta institucional, se llevó a cabo la modificación del Reglamento Interior, el cual fue publicado en el DOF el 16 de diciembre de 2021.

Entre los cambios reflejados en el nuevo reglamento se identifica la creación de la Subsecretaría de Turismo que tendrá a su cargo ocho direcciones generales, entre las que se encuentra la Dirección General de Certificación Turística y la Dirección General de Normalización y Verificación, con las facultades de regulación, certificación y verificación de la calidad turística. Por su parte, la operación y actualización del Registro Nacional de Turismo quedó atribuida a la Dirección General de Integración e Información Sectorial que depende de la Unidad de Información y Seguimiento¹.

El Registro Nacional de Turismo es el catálogo público de prestadores de servicios turísticos en el país. Proporciona información sobre los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional. Aunque ya existía como tal, en 2009, a través de la publicación de la Ley General de Turismo, se hizo obligatoria la inscripción a este padrón, y en el Reglamento de dicha Ley se estableció que los prestadores de servicios turísticos no registrados serían acreedores a una sanción. Información a mayo de 2022 registra a un total de 33,253 PST inscritos en el padrón.

¹ Diario Oficial de la Federación. 16/12/21. Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo.

Como es posible observar en la siguiente gráfica, el número de los PST inscritos en el registro ha ido incrementando a través del tiempo.



Fuente: Sectur, Cuarto Informe de Labores 2021-2022.

La normalización es la regulación de los productos, procesos y servicios turísticos que ofrecen agentes públicos y privados, mediante NOM y Estándares (antes Normas Mexicanas), con la finalidad de promover la calidad mediante el establecimiento de reglas, denominación, especificaciones o características aplicables a un bien, producto, proceso o servicio, así como aquellas relativas a terminología, marcado o etiquetado y de información, de conformidad con la Ley de Infraestructura de la Calidad.

Actualmente existen 7 NOMs turísticas vigentes:

- Requisitos mínimos de operación, información, higiene, seguridad, instalaciones y equipamiento que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos. NOM-06-TUR-2017.
- De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios. NOM-07-TUR-2002.
- Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural. NOM-08-TUR-2002.
- Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas. NOM-09-TUR-2002.
- De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas. NOM-010-TUR-2001.
- Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura. NOM-011-TUR-2001.
- Para la prestación de servicios turísticos de buceo. NOM-012-TUR-2016.

Con el fin de contribuir a elevar la calidad y competitividad de los prestadores de servicios turísticos, la Dirección General de General de Certificación Turística emite las siguientes certificaciones, constancias, sellos y distintivos de calidad².

- Sistema de Clasificación Hotelera. Actualmente 5,885 hoteles cuentan con una constancia en este Sistema de Clasificación.
- Sellos y Distintivos. Se han emitido 5,850 sellos y distintivos de los diferentes estándares de calidad.
- Acreditación de Guías de Turistas. Se han otorgado 1,689 acreditaciones de guías de turistas de acuerdo con las Normas Oficiales Mexicanas NOM-08-TUR-2002 y NOM-09-TUR-2002.
- Estándares de Calidad: Se han emitido 2,559 sellos en 29 entidades federativas del país.
 - o Sello de Calidad: Acredita acciones para abatir la pandemia por COVID 19.
 - o Punto Limpio V2020 y Buenas Prácticas para la Calidad Higiéno-Sanitaria en el Sector Turismo.
 - o Blue Flag. Esta certificación cuenta con presencia en 77 países. Este año se emitieron 103 distintivos: 70 en playas, 2 en marinas y 31 en embarcaciones.

II. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

El Pp se identifica como G-001 Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística. La dependencia responsable del programa es la SECTUR, y la Unidad Responsable es la Subsecretaría de Turismo, mediante la Dirección General de Certificación Turística y la Dirección General de Normalización y Verificación. El Pp inició en 2008, conforme se indica en la sección de antecedentes.

III. PROBLEMA O NECESIDAD PÚBLICA QUE SE BUSCA ATENDER

México es líder en el mercado mundial de turismo. De acuerdo con el Barómetro de Turismo Internacional, publicado por la Organización Mundial de Turismo en mayo de 2022, México es el décimo tercer país que más recibe divisas por turismo y, de acuerdo con datos de la Cuenta Satélite del 2020, publicada por el INEGI en 2021, el turismo representa el 8.5% del producto interno bruto nacional.

El posicionamiento turístico de México a nivel internacional ha generado un crecimiento del flujo de turistas internacionales y, con ello, la derrama económica, aún a pesar de la pandemia.

El crecimiento del turismo en nuestro país obliga a mejorar la calidad de los servicios turísticos que se ofrecen para dar continuidad a la derrama económica que esta actividad genera. La calidad depende de diversos factores como la seguridad sanitaria, sobre todo ante la coyuntura de la pandemia por COVID-19, la calidad de los insumos, la atención, la continuidad en la prestación, el acceso, los costos, la competencia, la promoción, la innovación, la experiencia, entre otros factores. Para contar con todos estos elementos es muy importante la certeza jurídica y económica para los PST, en donde la regulación y la vigilancia en su cumplimiento juegan un papel muy importante para el cumplimiento de la calidad de los servicios turísticos.

Los indicadores internacionales de competitividad turística, reportados por la Organización Mundial del Turismo y por el Foro Económico Mundial, identifican que México está creciendo en aspectos como el entorno empresarial, infraestructura o recursos naturales y culturales. Sin embargo, reportan una pérdida de lugares en los rankings relacionados con el marco regulatorio. Si bien se cuenta con normas oficiales mexicanas y normas mexicanas, así como con las certificaciones "ISO", "Punto Limpio", "Distintivo H", "M", "S", en el diagnóstico se señala que son poco eficaces y eficientes para alcanzar el objetivo deseado de calidad y en parte es por la falta de información para su cumplimiento y de reconocimiento a los PST que sí cumplen con las normas y certificados.

² Secretaría de Turismo, 2022. Cuarto Informe de Labores 2021-2022.

En este sentido y dentro del contexto continuamente cambiante, se considera de suma importancia enfocar esfuerzos para mejorar los mecanismos e instrumentos que incentiven la calidad de los PST a fin de atender los constantes cambios en la demanda y oferta de los servicios turísticos. Generar incentivos para su cumplimiento y establecer mecanismos para dar seguimiento al mismo.

Asimismo, se reconoce el impacto que la calidad de los servicios turísticos genera en todos los aspectos del sector y por lo mismo, la importante necesidad de abordar el tema desde diferentes perspectivas: económica, social, cultural; sectores; público, privado, sociedad civil; así como de diferentes niveles de gobierno: local, estatal y federal.

En función de lo expuesto anteriormente, el problema que se pretende atender con el programa presupuestal es que “los PST carecen de elementos para incrementar la calidad”. Lo anterior, en el entendido de que se cuenta con cierta calidad de servicios y productos turísticos. Sin embargo, es necesario reforzar la definición del problema en términos de la población objetivo que atiende, incorporando los componentes del proyecto, a fin de generar una oferta turística acorde con las necesidades cambiantes del entorno.

IV. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

a) PLAN NACIONAL DE DESARROLLO (PND)

El Programa Presupuestario G-001 Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística, se alinea con el Eje 3 Desarrollo Económico, del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, el cual establece que el sector público, entre otras cosas, deberá alinear sus gestiones para detonar el crecimiento, alentar la inversión privada, impulsar la reactivación económica, el mercado interno y el empleo, así como impulsar proyectos regionales que contribuyan al Desarrollo Nacional.

b) ALINEACIÓN A LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA SECTORIAL DE TURISMO

El programa contribuye con el cumplimiento del objetivo prioritario 2 “Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México”, en particular la estrategia prioritaria 2.5 “Modernizar el marco normativo del sector para fortalecer la conducción de la política turística”.

c) OTROS

El programa se vincula directamente con los ODS. El Diagnóstico identifica la atención directa a los ODS 12 y 17, que establecen:

- Objetivo (ODS 12): Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
 - Meta 6: Alentar a las empresas, en especial a las grandes empresas y a las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.
- Objetivo (ODS 17): Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.
 - Meta 14: Mejorar la coherencia normativa para el desarrollo sostenible.

V. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

El objetivo general del programa que se establece en la MIR del programa es “Los prestadores de servicios turísticos se regulan en materia de turismo y estándares de calidad”.

Los objetivos específicos que se establecen en la MIR son los siguientes³:

- Instrumentos normativos a favor de los prestadores de servicios turísticos impulsados
- Verificaciones a prestadores de servicios turísticos realizadas
- Sistema de Certificación de los prestadores de servicios turísticos, implementado.

VI. DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES O SERVICIOS QUE OTORGA

De acuerdo con información de la MIR, el programa presupuestario otorga los siguientes componentes, los cuales se proveerán mediante los bienes y servicios que se describen a continuación:

- Instrumentos normativos a favor de los prestadores de servicios turísticos impulsados.
 - Revisión de Normas Oficiales Mexicanas para el Sector Turismo
- Verificaciones a prestadores de servicios turísticos realizadas.
 - Elaboración de la Metodología para realizar verificaciones a prestadores de servicios turísticos.
 - Atención a quejas recibidas sobre prestadores de servicios turísticos
- Sistema de Certificación de los prestadores de servicios turísticos, implementado.
 - Acreditación de guías de turistas.
 - Atención a Prestadores de Servicios Turísticos a través de los programas de calidad.

VII. IDENTIFICACIÓN DE LAS POBLACIONES POTENCIAL Y OBJETIVO

En el diagnóstico del Pp se define como población potencial a todas las personas físicas o morales que tengan actividades económicas relacionadas con la actividad turística. Y la población objetivo se define como los prestadores de servicios turísticos que se encuentran obligados a inscribirse en el Registro Nacional de Turismo; ellos son a quienes se busca brindar certeza jurídica y aportar elementos (los componentes del Pp) para que incrementen la calidad de sus servicios. Sin embargo, en apartados posteriores, se propondrá un ajuste a la definición de la población objetivo para su mejor delimitación y considerar también a los PST que no se encuentran en el padrón del RNT pero que ofrecen servicios y productos turísticos. En otras palabras, sujetos a regulación.

VIII. PRESUPUESTO APROBADO

El Presupuesto asignado para el 2022 es de: \$45,467,131, y al segundo trimestre de 2022 ha sido modificado a: \$45,480,123⁴. La asignación para cada área, por rubro se identifica en la siguiente tabla.

³ Se ha eliminado el objetivo específico relacionado con el Registro Nacional de Turismo, (RNT), en virtud de que a partir del 2022 las atribuciones de la Dirección General han cambiado y el presupuesto asignado para el RNT se asignará a otra unidad responsable.

⁴ Fuente: Portal de la SHCP. Transparencia Presupuestaria.

Tabla 1. Asignación Presupuestal por Unidad Responsable.

Unidad Responsable	Modificado	Pagado
300 Subsecretaría de Calidad y Regulación	\$10,167,094.0	\$7,617,164.0
310 Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística	\$6,379,293.0	\$3,365,332.0
311 Dirección General de Certificación Turística	\$6,057,481.0	\$3,765,476.0
312 Dirección General de Verificación y Sanción	\$3,887,497.0	\$2,271,903.0
400 Subsecretaría de Turismo	\$7,439,172.0	\$1,381,572.0
412 Dirección General de Certificación Turística	\$4,649,902.0	\$799,426.0
414 Dirección General de Normalización y Verificación	\$6,899,684.0	\$1,255,304.0

Fuente: Portal de SHCP: Transparencia Presupuestaria. Información actualizada a julio de 2022.

En el PEF 2021 se asignaron recursos por un monto de \$45,071,142 pesos⁵ y en el 2020, por 50,349,175⁶. Como puede apreciarse, el presupuesto asignado se ha ido reduciendo en los últimos años.

⁵ https://www.pef.hacienda.gob.mx/work/models/PEF2021/docs/21/r21_afpe.pdf

⁶ https://www.pef.hacienda.gob.mx/work/models/PEF2020/docs/21/r21_afpe.pdf

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 diagnóstico que presente el problema o necesidad pública que justifica el diseño del Pp?**

Respuesta: Sí

Dado que no procede una valoración cuantitativa, la respuesta atiende a las siguientes consideraciones específicas.

El Pp sí cuenta con un diagnóstico. Éste cumple con la estructura y todos los elementos señalados por el CONEVAL 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”.

Si bien el diagnóstico está completo en cuanto a la estructura de contenido que se establece en los “Aspectos a considerar para la elaboración de diagnósticos de programas presupuestarios”, éste no se encuentra actualizado y presenta carencias de información. Destacan las siguientes:

Los antecedentes presentan información desactualizada con relación a los cambios realizados el 16 de diciembre de 2021 al Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, en relación con las atribuciones de las unidades responsables que forman parte del Pp.

No describe y define el entorno de la política pública en la que opera el programa ni incorpora estadísticas oficiales que permitan dimensionar la problemática o necesidad del sector.

En la sección de identificación, definición y descripción del problema o necesidad, no se identifican los cambios sustanciales en el tiempo con base en la información oficial. No se puede dimensionar el problema según la naturaleza del programa por falta de información de acuerdo con las categorías turísticas referidas en la Ley que permitan identificar por localización geográfica, área de enfoque, evolución del problema y experiencias de atención.

Otro apartado que será fundamental fortalecer es el de cobertura, a fin de tener suficientemente claro la identificación y caracterización de la población o área de enfoque potencial y objetivo; y sobre todo la cuantificación de la población objetivo.

El diagnóstico actual no desarrolló la sección de análisis de alternativas.

Por lo anterior, se sugiere actualizar el diagnóstico del programa con todos los elementos que se describen en “Aspectos a considerar para la elaboración de diagnósticos de programas presupuestarios”.

2. ¿El problema o necesidad pública que busca atender el Pp cuenta con las características siguientes?

Criterios de valoración:

- 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).

Respuesta:

Con evidencia Nivel 3: El problema o necesidad pública cuenta dos de los criterios de valoración (b, c y d)

Como se refirió en la respuesta a la pregunta 1, el diagnóstico no se encuentra actualizado y no corresponde con la MIR. Por lo anterior, no se cuenta con un planteamiento de problema público que corresponda con el objetivo actual del Pp (propósito).

a) Se define de manera clara, concreta, acotada y es único (no se identifican múltiples problemáticas).

NO CUMPLE. El problema se define de manera clara y es único. La sintaxis es correcta. Sin embargo, no se considera que el planteamiento sea concreto. El problema se define como: “Los Prestadores de Servicios Turísticos carecen de elementos para incrementar la calidad”. En opinión de la instancia evaluadora, la palabra “elementos” no permite generar una definición precisa de las causales que impiden incrementar la calidad de los servicios. Se sugiere la siguiente redacción. **En Anexo A se agrega árbol de problemas.**

Propuesta: “Los prestadores de servicios turísticos ofrecen servicios que incumplen la regulación y los estándares de certificación que esperan los turistas nacionales e internacionales”.

b) Se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.

CUMPLE. El problema se formula como un hecho negativo que puede ser revertido. En términos de sintaxis, no se tienen observaciones. Es decir, la carencia de elementos (aunque éstos no son claros) para incrementar la calidad puede revertirse al contar con los mismos. Y respecto a la propuesta que hace la instancia evaluadora, cuando se revierte la situación, los PST ofrecerían servicios de calidad.

c) Identifica a la población objetivo de manera clara, concreta y delimitada.

CUMPLE. En cuanto a la identificación de la población objetivo se detectan inconsistencias en la manera como ésta se define en diferentes momentos del diagnóstico. En la sección de cobertura se define la población objetivo como: “PST identificados en el RLGT obligados a inscribirse en el RNT”; y en el glosario del mismo diagnóstico, la población objetivo se define como: “PST identificados en el Catálogo de diferentes Servicios Turísticos”. En el árbol de problemas se refiere únicamente como “Los prestadores de servicios turísticos”. Pese a lo anterior, la identificación de la población objetivo se considera clara, concreta y delimitada, aunque como se menciona en la respuesta a la pregunta 24, ésta no puede ser cuantificada.

d) Identifica un cambio (resultado) sobre la población objetivo (es decir, no solo se define como la falta de un bien, servicio o atributo).

CUMPLE. El problema sí identifica un cambio (resultado) sobre la población objetivo, en este caso “los Prestadores de Servicios Turísticos” ya que, de acuerdo con el diagnóstico, gracias a la intervención del programa, podrán incrementar la calidad – de los servicios turísticos –. Sin embargo, se recomienda que la definición del problema público incluya con claridad las medidas de regulación (o las medidas concretas) que generan la problemática actual y que, con la intervención de programa, se revertirían.

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

Respuesta:

Con evidencia

Nivel 1 Cumple con el criterio “Se desprende del análisis documentado (estudios, investigaciones, estadísticas oficiales, etc.) de experiencias de atención en el ámbito nacional o internacional”.

Como parte del diagnóstico, se presenta evidencia documental de la relevancia de atender la problemática. En particular, se citan dos estudios relevantes: “Guía para mejorar la calidad regulatoria de trámites estatales y municipales e impulsar la competitividad de México” y “Tendencias del Turismo y Políticas” ambos estudios publicados por la OCDE. Si bien no se detallan los resultados de los estudios, estos se vinculan con el objetivo del Pp.

Por otra parte, el diagnóstico refiere que se realizó un “largo proceso de estudio, análisis, comparaciones y aplicación de pruebas piloto”, de los cuales derivó el Sistema de Clasificación Hotelera, que tiene como resultado la identificación de categorías a través de estrellas.

En relación con el análisis de experiencias, el diagnóstico refiere diversos casos de estudio, entre los que destacan: Costa Rica, Colombia, Brasil y España, entre otros. Si bien, como se refirió, se hace referencia a algunas experiencias de atención, no se incluye un análisis de los resultados, obstáculos o retos que se hayan enfrentado.

El diagnóstico presenta una descripción general de los problemas identificados. Sin embargo, no se identifican elementos que permitan establecer un mecanismo causal entre las causas del programa y el problema central como se encuentra planteado en el árbol del problema.

De la misma manera, se presenta una descripción de los efectos positivos derivados de la implementación del Pp pero no se presenta evidencia.

Por lo anterior, se sugiere realizar un análisis de experiencias documentales, estudios, investigaciones, etc. que permita establecer una relación causal tanto entre las causas del programa y el problema central como entre los componentes del Pp y los efectos positivos.

c. Análisis de los objetivos del Pp

4. ¿El objetivo central del Pp cuenta con las características señaladas a continuación?

Criterios de valoración:

- 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.

Respuesta:

Con evidencia

Nivel 1 Se considera el criterio de valoración b.

El programa cuenta con un objetivo central definido en el diagnóstico (árbol de objetivos) y uno distinto en el nivel propósito de la MIR. Para efectos de la presente evaluación, la valoración se realizará a partir del objetivo central definido en la MIR: “Los prestadores de servicios turísticos se regulan en materia de turismo y estándares de calidad”.

De acuerdo con la recomendación establecida en la respuesta a la pregunta 2, se incluye una propuesta de objetivo central que es consistente con la problemática y con la MIR actual. Se reitera la recomendación de actualizar el diagnóstico del Pp. **En Anexo B** se agrega la propuesta de árbol de objetivos.

Propuesta: “Los prestadores de servicios turísticos ofrecen servicios que cumplen la regulación y los estándares de certificación que esperan los turistas nacionales e internacionales”.

- 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.*

CUMPLE. Como se señaló en la respuesta a la pregunta número dos, se presentan diferentes definiciones de la población objetivo del Pp. Sin embargo, con base en lo señalado en la misma respuesta, se considera que sí se encuentra identificada la población objetivo, con independencia de que no pueda ser estimada con precisión. Se reitera que con base en la definición del RLGT, todos los PST deberían estar inscritos en el RNT. No obstante, al no contar con una estimación precisa del número de PST (o un análisis detallado derivado del Comité técnico especializado en estadísticas), no se puede tener una estimación precisa del número de PST.

- b) *Identifica el cambio que el Pp busca generar en la población objetivo.*

CUMPLE. El objetivo central identifica el cambio que busca generar en la población objetivo al sugerir que serán regulados en estándares de calidad. Se considera que el objetivo no debe ser la regulación, sino elevar la calidad de servicios turísticos a partir del cumplimiento de los estándares.

- c) *Es único, es decir, no se definen múltiples objetivos.*

NO CUMPLE. El objetivo central, como está definido, no es único, ya que incluye dos conceptos que deben regularse: materia de turismo y estándares de calidad. Se considera que el planteamiento puede ser más preciso si se limita el concepto a estándares de calidad.

- d) *Corresponde a la solución del problema o necesidad pública que origina la acción gubernamental.*

NO CUMPLE. El objetivo central no corresponde a la solución del problema o necesidad pública que origina la acción gubernamental, tal como fue definido en el diagnóstico. El objetivo es regular a los PST en materia de turismo y estándares de calidad. Como se refirió en la respuesta a la pregunta 1, se recomienda actualizar el diagnóstico para atender este criterio.

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?

Respuesta:

Nivel 4. Sí, identifica contribución

El Pp sí contribuye al cumplimiento de lo establecido en el PND. Si bien el diagnóstico, por la fecha en la cual fue elaborado, no establece esta vinculación, sí se encuentra alineado a éste.

El Pp, al promover una regulación adecuada de los PST contribuye a los siguientes principios rectores del PND:

Al margen de la ley, nada; por encima de la ley, nadie: Se busca que la actuación de los PST, se realice en apego estricto al principio de legalidad, poniendo fin a la exención de obligaciones o imposición de intereses de unos pocos por encima del interés colectivo.

Economía para el bienestar: Se busca contribuir a consolidar el sector turismo como uno de los pilares de la economía del país, conciliando su crecimiento con el bienestar de la población.

El mercado no sustituye al Estado: Se promueve la participación del Estado como regulador de los PST, sobreponiendo el interés de las mayorías a los intereses individuales o de grupo y contribuyendo así al desarrollo y el bienestar general.

Honradez y honestidad: Al promover que los PST cumplan con los requisitos normativos y en términos de certificaciones, se promueve un mercado en la cual los servicios se ofrecen con estándares de calidad.

Adicionalmente, el Pp se encuentra alineado con el eje Economía, contribuye a “Detonar el crecimiento” e “Impulsar la reactivación económica, el mercado interno y el empleo”.

De manera particular, el Pp contribuye al cumplimiento del objetivo 2 del Programa Sectorial de Turismo: “Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México”. Dentro de este objetivo, se encuentra alineado a las estrategias prioritarias 2.2 Fortalecer la integración de productos y servicios para consolidar la actividad turística y 2.5 Modernizar el marco normativo del sector para fortalecer la conducción de la política turística.

Para mayor detalle ver **Anexo 1. Alineación a objetivos de la planeación nacional.**

Se recomienda actualizar el diagnóstico a fin de incluir en éste su contribución a los objetivos y estrategias del PND y los programas que derivan del mismo.

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

Respuesta:

No procede valoración cuantitativa

El Pp se vincula directamente con los ODS. El Diagnóstico identifica la atención directa a los ODS 12 y 17, conforme se detalla a continuación:

- **Objetivo (ODS 12):** Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
 - Meta 12.6: Alentar a las empresas, en especial a las grandes empresas y a las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.
 - Meta 12.b: Elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales

El consumo y la producción sostenibles consisten en hacer más y mejor con menos recursos y alcanzar un crecimiento económico con la menor degradación del medio ambiente, lo que implica innovar o implementar procesos eficientes y promover estilos de vida sostenibles. De esta manera, el Pp, al fomentar el cumplimiento de regulaciones y estándares de calidad, promueve un uso eficiente y sustentable de los recursos a partir de prácticas de sostenibilidad de los prestadores de servicios turísticos. De esta manera, se contribuye al cumplimiento de la meta 6 y la b del ODS 12. Al mismo tiempo, su cumplimiento, puede contribuir a la mitigación de la pobreza, mediante la generación de empleos y derrama económica por turismo, así como a la transición hacia economías verdes y con bajas emisiones de carbono, por las prácticas sustentables que se promueven.

- **Objetivo (ODS 17):** Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.
 - Meta 14: Mejorar la coherencia normativa e institucional para el desarrollo sostenible.

Las políticas públicas y el plan de desarrollo del sector establecen una visión y unos objetivos centrados tanto en el desarrollo de las personas, como de las fuentes de empleo y el cuidado del planeta. Así, la revisión continua del marco normativo mediante el componente “C2. Instrumentos normativos a favor de los prestadores de servicios turísticos impulsados” contribuye a este fin. En este sentido, se busca establecer regulación y normatividad coherente con los objetivos tanto de gobiernos locales como el federal, así como con organismos de certificación internacional, para contribuir con los objetivos del programa y alcanzar metas de largo plazo para el crecimiento del sector turismo y del país en un marco de sostenibilidad.

En función de lo anterior, se considera que la vinculación establecida por la Unidad Responsable respecto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible es correcta.

Ver **Anexo 2. Alineación a los ODS.**

d. Análisis de la población potencial, objetivo y atendida

7. ¿Las poblaciones potencial, objetivo y atendida del Pp se encuentran correctamente identificadas?

Criterios de valoración:

- a) El Pp identifica a la población total que presenta el problema público o necesidad que justifica su existencia (población potencial).
- b) El Pp identifica a la población que tiene planeado atender para cubrir la población potencial y que es elegible para su atención (población objetivo).
- c) 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).
- d) Las poblaciones potencial, objetivo y atendida son consistentes entre los diversos documentos estratégicos del programa, por ejemplo: diagnóstico, documento normativo, lineamientos operativos (...)

Respuesta: Con evidencia

Nivel 1 Se considera el criterio de valoración c.

Como se señaló en la respuesta de las preguntas dos y cuatro, no se tiene una estimación o cuantificación precisa de las poblaciones potencial y objetivo.

- a) *El Pp identifica a la población total que presenta el problema público o necesidad que justifica su existencia (población potencial).*

NO CUMPLE. El diagnóstico define a la población potencial como “Todas las personas físicas o morales que tengan actividades económicas relacionadas con la actividad turística”. En el árbol de problemas se define como “Los prestadores de servicios turísticos”. No se presenta una estimación de la población potencial que permita identificar con precisión a quiénes o cuántos PST integran a esta población. Se sugiere realizar estimaciones a la misma a partir, por ejemplo, de la información contenida en el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN) o en el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE). De esta manera se podría tener un dimensionamiento inicial del número total de PST en el país. Para esto, se sugiere la integración de un Comité Técnico Especializado en Estadísticas, que se integre en conjunto con el INEGI.

- b) *El Pp identifica a la población que tiene planeado atender para cubrir la población potencial y que es elegible para su atención (población objetivo).*

NO CUMPLE. El Pp identifica a la población objetivo a partir de diversos conceptos (Ver respuestas 2 y 4). No hay una consistencia en las definiciones por lo que no se considera atendido este criterio. En los documentos normativos se establece que todos los prestadores de servicios deben de ser registrados y normados, lo cual no sucede y es inconsistente con la identificación de PST. Con base en lo que establece el RLGT, a la fecha, se podría considerar que los PST inscritos en el RNT son la población potencial y objetivo. No obstante, por el componente de verificación se puede identificar que hay PST que no están inscritos en el RNT y que por denuncia o queja son verificados. De ahí la importancia de contar con un censo de los PST, ya que los PST inscritos en el RNT se considera que son un subconjunto limitado de los PST.

- c) *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).*

CUMPLE. El diagnóstico sí identifica a la población atendida. Presenta el número de PST inscritos en el RNT por giro y el número total de verificaciones realizadas. Esta población corresponde a un subconjunto del total de PST en el país. Se cuenta con información sobre los PST inscritos en el RNT por cada ejercicio fiscal.

- d) *Las poblaciones potencial, objetivo y atendida son consistentes ...*

NO CUMPLE. La información no es consistente en relación con la documentación a la que se tuvo acceso como parte de la evaluación. En particular, el Diagnóstico incluye diversas definiciones que no son consistentes. La MIR, el Programa de Trabajo de Desarrollo Institucional, el Manual de procedimientos de la Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística y el Manual de procedimientos de la Dirección General de Certificación Turística sí ofrecen información consistente.

8. ¿El Pp cuenta con información documentada que permite conocer a la población atendida, que cumpla con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Incluye características de la población atendida.
- b) Incluye características del tipo de bien o servicio otorgado.
- c) Se encuentra sistematizada⁷ y cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización.
- d) Incluye una clave única por unidad o elemento de la población atendida que permite su identificación en el tiempo.

Respuesta:

Nivel 4 Se consideran los criterios de valoración (a, b, c y d)

El diagnóstico cuenta con información documentada que permite identificar a la población atendida, entendida como los PST que fueron objeto de verificaciones. Éstas se realizan tanto a PST registrados en el RNT, como a aquellos sobre los que se presentan quejas y son verificados en consecuencia. A continuación, se describen las características de la información disponible.

Se reitera que, desde la publicación del nuevo Reglamento Interior de SECTUR, el RNT no es competencia de las unidades responsables del Pp.

a) Incluye características de la población atendida.

CUMPLE. El RNT incluye información de los PST, que en este caso son la población atendida. Entre los datos disponibles (públicamente) se encuentran: Entidad Federativa, Municipio, Nombre comercial, Domicilio, Página WEB, Correo electrónico, Teléfono, RNT, Fecha solicitud al RNT y Tipo prestador. Se captura información adicional de los PST, como el RFC, pero no se presentan de manera pública. La información puede consultarse en la dirección: http://rnt.sectur.gob.mx/RNT_PrestServTuris.html. Por su parte, también se lleva un registro de los PST que no se encuentran en el RNT pero que son objeto de verificaciones por quejas presentadas.

b) Incluye características del tipo de bien o servicio otorgado.

CUMPLE. Se resguarda información sobre los PST y los hallazgos de las verificaciones realizadas.

c) Se encuentra sistematizada y cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

CUMPLE. Si, la información se encuentra sistematizada en bases de datos y está disponible en un sistema informático. La información es actualizada cuidando su depuración, por ejemplo, de datos duplicados.

Como se comentó inicialmente, no es responsabilidad de las unidades responsables del Pp el resguardo de esta información. Tras el cambio en el Reglamento Interior, esta atribución corresponde a la Unidad de Información y Seguimiento.

d) Incluye una clave única por unidad o elemento de la población atendida que permite su identificación en el tiempo.

CUMPLE. Si, todos los PST al ser registrados, cuentan con una clave única que los identifica en el tiempo.

Anexo 3. Procedimiento de actualización de población atendida

⁷ Se entenderá por **sistematizada** que la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático; por actualizada, que el padrón contenga los datos más recientes de acuerdo con la periodicidad definida para el tipo de información; y por depurada, que no contenga duplicidades o beneficiarios no vigentes.

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 de diseño del Pp?

Respuesta:

Nivel 2 Se consideran el cumplimiento de los criterios 1 y 2.

La MIR permite obtener información relevante sobre el Pp, se considera que contempla los elementos suficientes y necesarios establecidos en la Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados publicada por el CONEVAL.

En relación con las actividades, se incluyen aspectos referentes a la operación, recepción, registro y supervisión del Pp, por lo que se valoran de manera positiva. Sin embargo, se incluyen recomendaciones en el Anexo 4 debido a que no se considera que sean todas las acciones suficientes y necesarias para el logro de los componentes.

Respecto de los componentes, estos son: 1) Inscripción de prestadores de servicios turísticos al Registro Nacional de Turismo otorgada, 2) Instrumentos normativos a favor de los prestadores de servicios turísticos impulsados, 3) Verificaciones a prestadores de servicios turísticos realizadas y, 4) Sistema de Certificación de los prestadores de servicios turísticos, implementado.

Como se refirió en las respuestas a las preguntas 1 y 8, el componente 1 ya no es atribución de las unidades responsables del Pp a partir de la modificación del Reglamento Interior. Por lo anterior, se sugiere eliminar este componente de la MIR y, una vez que se actualice el diagnóstico, no considerarlo en el nuevo planteamiento. Los demás, permiten obtener información sobre la generación y/o entrega de los bienes y/o servicios.

La MIR no permite obtener información sobre la cobertura de la población, medida como la población atendida respecto a la población objetivo del Pp, ya que no cuenta con indicadores de cobertura que cumplan con estas características.

Para mayor detalle consultar el **Anexo 4. Instrumento de Seguimiento del Desempeño**, en donde se presentan recomendaciones puntuales.

10. ¿Los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp, cumple con los siguientes criterios?

Criterios de valoración:

- a) Es claro, el nombre del indicador es entendible, no presenta ambigüedades.
- b) Es relevante, provee información valiosa sobre aquello que se quiere medir.
- c) Es económico, la información para generar el indicador está disponible a un costo razonable.
- d) Es monitoreable, permite su estimación y verificación independiente.
- e) Es adecuado, provee suficientes bases para medir, evaluar o valorar el desempeño.

Respuesta:

Con evidencia

Nivel 2 Se consideran los criterios de valoración (a, c y d)

A continuación se presenta un resumen de la valoración de los indicadores. A nivel Fin el indicador cumple con todos los criterios salvo con el concepto de adecuado, como se indicó no se considera un indicador estratégico. A nivel propósito, se considera claro, económico y monitoreable, pero no es relevante ya que no está vinculado con el objetivo del Pp ni adecuado, ya que el mide el cumplimiento de la normatividad de una parte de la población objetivo. Se sugiere un indicador estratégico.

A nivel componente, el primer indicador (c1) no se considera relevante ya que no está vinculado con un bien o servicio y no permite conocer el grado de avance respecto del componente. Tampoco se considera adecuado, ya que no corresponde con la información que se busca medir. Es importante resaltar que este componente ya no es parte del Pp por lo que el indicador se debe eliminar.

Respecto del indicador del segundo componente, el indicador no se considera relevante ni adecuado. Es un indicador de gestión que no genera información sobre el avance requerido, sólo en relación con la planeación. Los demás conceptos sí son atendidos, ya que el indicador es claro, económico y monitoreable.

El indicador del tercer componente tiene las mismas observaciones. Se considera claro, económico y monitoreable pero no relevante ni adecuado. Lo anterior debido a que el indicador se considera de gestión, y debe ser más estratégico.

El indicador del cuarto componente no se considera claro, relevante ni adecuado. Si se considera montoreable y económico. Nuevamente, es un indicador de gestión que no se calcula sobre la población objetivo. Se incluyen dos propuestas de indicadores para este componente.

Respecto de la primera actividad del componente 1 se considera claro, económico y monitoreable pero no relevante ni adecuado. Como se refirió en el componente 1, se sugiere eliminarlo ya que no es parte del Pp.

El indicador de actividad del componente 2 cumple con todos los criterios, se considera claro, económico monitoreable, relevante y adecuado. A nivel actividad brinda la información necesaria cumpliendo con todos los criterios.

El indicador de actividad del componente 3 se considera claro, económico y monitoreable pero no relevante ni adecuado. De manera particular, no se considera que el avance en la elaboración de la metodología sea lo relevante, sino la definición del número de PST a verificar con base en esa metodología. Se sugiere agregar un segundo indicador (Ver Anexo 4).

Los dos indicadores de actividad del componente 4 cumplen con todos los criterios, se consideran claros, económicos monitoreables, relevantes y adecuados. A nivel actividad brinda la información necesaria cumpliendo con todos los criterios. Sin embargo, se considera que estos indicadores deben considerar los cuatro elementos del Modelo integral de calidad turística, por lo que se presentó una propuesta con cuatro indicadores para este componente.

El resumen de las valoraciones puede apreciarse en la siguiente tabla.

En todos los casos, se sugiere contemplar las recomendaciones presentadas como parte del Anexo 4.

Se ponderó cada indicador conforme al cumplimiento de los criterios referidos en las respuestas como el promedio simple del cumplimiento indicado en el Anexo 4, en la tabla “Características de los indicadores”. La ponderación se realizó por nivel, no por indicador.

Nivel	Num. Indicadores	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado
		CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
Fin	1	1	1	1	1	0
Propósito	1	1	0	1	1	0
Componentes	4	0.75	0	1	1	0
Actividades	6	1	0.67	1	1	0.67
Promedio	12	0.94	0.42	1.00	1.00	0.17

Como puede apreciarse, en los criterios “Relevante” y “Adecuado” los indicadores no cumplen con el criterio en al menos el 50% de los casos. El detalle por indicador puede consultarse en el Anexo 4. A continuación se presenta mayor detalle de la valoración. Los indicadores que integran la MIR, salvo uno de nivel componente, son claros y no presentan ambigüedades. En relación con el criterio de relevancia, se considera que no todos los indicadores lo cumplen (sólo 5 de 12 indicadores cumplen el criterio). Algunos indicadores, por ejemplo, el del componente 33 “Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos” busca medir el “porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos”, sin embargo, el indicador no refleja este concepto, sino la relación entre las verificaciones realizadas y las programadas, por lo que se considera más un indicador de gestión. A pesar de que no todos los indicadores cumplen con el criterio de relevancia, una parte sí lo hace, por lo que se considera positiva la valoración de este elemento. El detalle de los indicadores que no cumplen este criterio se presenta en el Anexo 4, y se incluye una recomendación sobre nuevos indicadores. En el mismo sentido, se considera que hay indicadores que no cumplen con el criterio de ser adecuados, ya que la información presentada no permite valorar el desempeño (mejora en el tiempo) del servicio realizado. Sólo 4 de 12 indicadores cumplen el criterio.

En todos los casos, se considera que cumplen con los criterios Económico y Monitoreable, ya que la información está disponible. En este sentido, en el **Anexo 4. Instrumento de Seguimiento del Desempeño** se presenta una propuesta de actualización.

11. ¿Los medios de verificación de los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp, cumplen con los siguientes criterios?

Criterios de valoración:

- a) Presentan el nombre completo del documento donde se encuentra la información.
- b) Incluyen el nombre del área administrativa que genera o publica la información.
- c) Especifican el año o periodo en que se emite el documento y éste coincide con la frecuencia de medición del indicador.
- d) Indican la ubicación física del documento o, en su caso, la liga de la página electrónica donde se encuentra publicada la información.

Respuesta:

Nivel 3 Se consideran los criterios de valoración (a, b y d)

A nivel Fin, se cuenta con información sobre: Nombre completo del documento donde se encuentra la información (Expedientes de acreditaciones, distintivos, sellos, certificaciones y/o reconocimientos), Nombre del área administrativa que genera o publica la información (Subsecretaría de Calidad y Regulación), Ubicación física del documento o la liga electrónica donde se encuentra publicada la información (Subsecretaría de Calidad y Regulación). No se incluye información sobre Año/periodo en que se emite el documento y si coincide con la frecuencia de medición del indicador. El detalle de la información se presenta en el Anexo cuatro, en donde se detalla la información para cada elemento de información.

A nivel propósito se cuenta con información sobre: Nombre completo del documento donde se encuentra la información (Reporte de avance de prestadores de servicios turísticos), Nombre del área administrativa que genera o publica la información (Subsecretaría de Calidad y Regulación), Ubicación física del documento o la liga electrónica donde se encuentra publicada la información (Subsecretaría de Calidad y Regulación). No se incluye información sobre Año/periodo en que se emite el documento y si coincide con la frecuencia de medición del indicador. El detalle de la información se presenta en el Anexo cuatro, en donde se detalla la información para cada elemento de información.

Para el primero componente, se cuenta con información sobre: Nombre completo del documento donde se encuentra la información (Constancias de inscripción al RNT), Nombre del área administrativa que genera o publica la información (Dirección General de Certificación Turística), Ubicación física del documento o la liga electrónica donde se encuentra publicada la información (Dirección General de Certificación Turística). No se incluye información sobre Año/periodo en que se emite el documento y si coincide con la frecuencia de medición del indicador.

Para el segundo componente, se cuenta con información sobre: Nombre completo del documento donde se encuentra la información (Leyes, normas, estándares, acuerdos, reglas de operación, convenios y/o lineamientos modificados etc. Oficios y/o dictámenes dirigidos o emitidos por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria), Nombre del área administrativa que genera o publica la información (Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística), Ubicación física del documento o la liga electrónica donde se encuentra publicada la información (Archivo de la Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística). No se incluye información sobre Año/periodo en que se emite el documento y si coincide con la frecuencia de medición del indicador.

Diario Oficial de la Federación <https://www.dof.gob.mx/>). No se incluye información sobre Año/periodo en que se emite el documento y si coincide con la frecuencia de medición del indicador. El detalle de la información se presenta en el Anexo cuatro, en donde se detalla la información para cada elemento de información.

Para el tercer componente, se cuenta con información sobre: Nombre completo del documento donde se encuentra la información (Actas circunstanciadas), Nombre del área administrativa que genera o publica la información (Dirección General de Verificación y Sanción), Ubicación física del documento o la liga electrónica donde se encuentra publicada la información (Archivos de la Dirección General de Verificación y Sanción). No se incluye información sobre Año/periodo en que se emite el documento y si coincide con la frecuencia de medición del indicador.

Para el cuarto componente, se cuenta con información sobre: Nombre completo del documento donde se encuentra la información (Expedientes de acreditaciones, distintivos, sellos, certificaciones y/o reconocimientos), Nombre del área administrativa que genera o publica la información (Dirección General de Certificación Turística), Ubicación física del documento o la liga electrónica donde se encuentra publicada la información (Archivos de la Dirección General de Certificación Turística). No se incluye información sobre Año/periodo en que se emite el documento y si coincide con la frecuencia de medición del indicador.

Por economía de espacio no se incluye la información respecto de las actividades, pero se aclara, como puede apreciarse en la tabla que integra esta respuesta, que incluyen toda la información con excepción del Año o periodo en el que se mite la información.

A continuación se presenta un resumen de la valoración de los medios de verificación. Se ponderó cada indicador conforme al cumplimiento de los criterios referidos en las respuestas como el promedio simple del cumplimiento indicado en el Anexo 4, en la tabla en la que se valora el cumplimiento de los medios de verificación. La ponderación se realizó por nivel, no por indicador (ver respuesta a pregunta 10).

Nivel	Num. indicadores	Nombre del documento	Nombre del área	Año/periodo en el que se emite	Ubicación física o liga
		CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE
Fin	1	1	1	0	1
Propósito	1	1	1	0	1
Componentes	4	1	1	0	1
Actividades	6	1	1	0	1
Promedio	12	1	1	0.0	1

Los medios de verificación incluyen información del documento o publicación en donde se puede obtener la información.

En todos los casos se incluye información del área administrativa que genera la información.

No se establece en ningún caso el año o la periodicidad con la que se emite el documento, por lo que no puede verificarse si la frecuencia de medición establecida coincide con la disponibilidad de la información.

En muy pocos casos se refiere la liga de la página electrónica donde se encuentra publicada la información, pero en general sí se incluye la ubicación física del documento y su nombre. De acuerdo con los criterios de valoración, se considera atendido el inciso por contar con los elementos mínimos.

Para mayor detalle ver **Anexo 4. Instrumento de Seguimiento del Desempeño.**

Se recomienda que se incorpore dentro de los medios de verificación de los indicadores, la frecuencia de medición del indicador.

12. ¿Las metas de los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp, cumplen con los siguientes criterios?

Criterios de valoración:

- a) Se establecen con base en un método de cálculo documentado.
- b) Cuentan con unidad de medida y son congruentes con el sentido del indicador.
- c) Se orientan a la mejora del desempeño, es decir, no son laxas.
- d) Son factibles, considerando la normatividad, los plazos y los recursos humanos, materiales y financieros disponibles.

Respuesta:

Con evidencia

Nivel 3 Se consideran los criterios de valoración (a, b y d)

Todos los indicadores incluyen el método de cálculo, la unidad de medida y se consideran factibles. Sin embargo, ninguno de los indicadores de componente o de actividades se consideran orientados a resultados. Como se refirió en la evaluación, los indicadores de estos rubros se elaboraron a partir del principio (programado)/realizado. Esto no contribuye a mejorar el desempeño de la administración, ya que no hay un cambio que pueda preverse.

En todos los demás aspectos, se presenta la información requerida, como puede apreciarse en el Anexo 4. No se omite mencionar que se incluyeron recomendaciones específicas con el objetivo de contribuir a mejorar la integración de los indicadores y las metas.

A continuación, se presenta un resumen de la valoración de los medios de verificación. Se ponderó cada indicador conforme al cumplimiento de los criterios referidos en las respuestas como el promedio simple del cumplimiento indicado en el Anexo 4, en la tabla en la que se valora el cumplimiento de los medios de verificación. La ponderación se realizó por nivel, no por indicador (ver respuesta a pregunta 10).

Nivel	Num. indicadores	Método de cálculo	Unidad de medida	Orientada a la mejora del desempeño	Factibles
		CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE
Fin	1	1	1	1	1
Propósito	1	1	1	1	1
Componentes	4	1	1	0	1
Actividades	6	1	1	0	1
Promedio	12	1	1	0.50	1

Las metas de los indicadores se establecen en todos los casos de acuerdo con lo establecido en el método de cálculo documentado en la MIR.

Cuentan con unidad de medida que resulta congruente con el sentido del indicador, como fue planteado.

No en todos los casos los indicadores se orientan a la mejora del desempeño, ya que en algunos casos no es posible medir una mejoría en la prestación de los servicios (componentes) o en las actividades realizadas. Al no alcanzarse más del 50% conforme a la cuantificación, no se considera atendido este criterio.

Se considera que todas las metas son factibles, ya que pueden cumplirse en relación con los recursos disponibles y al marco normativo vigente.

Se sugiere incorporar las recomendaciones de indicadores presentados en el **Anexo 4. Instrumento de Seguimiento del Desempeño**, en las propuestas de mejora descritas en "Características de los indicadores".

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?

Respuesta:

No procede valoración cuantitativa.

Con base en el Acuerdo por el que se emite la clasificación programática, el proyecto está clasificado en la modalidad G, Regulación y supervisión, este tipo de programas realiza “Actividades destinadas a la reglamentación, verificación e inspección de las actividades económicas y de los agentes del sector privado, social y público”⁸.

Como puede observarse en los Componentes de la MIR, los bienes y servicios que ofrece el proyecto son:

- Instrumentos normativos a favor de los prestadores de servicios turísticos impulsados, a través de la emisión y revisión de Normas Oficiales Mexicanas para el Sector Turismo, es decir, reglamenta.
- Verificaciones a prestadores de servicios turísticos realizadas, verifica e inspecciona las actividades turísticas.
- Sistema de Certificación de los prestadores de servicios turísticos, implementado, es otra forma de regular el sector turístico.

Por lo anterior, a consideración del equipo evaluador el programa está bien clasificado como: Pps G, Regulación y supervisión.

No se tienen recomendaciones.

⁸ Ver Diario Oficial de la Federación: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5309679&fecha=08/08/2013#gsc.tab=0

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?

Respuesta:

No procede valoración cuantitativa

Complementariedades o similitudes con Pp de SECTUR:

P002 Impulso a la competitividad del sector turismo: Tiene como fin “Contribuir a impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México”. Este Pp busca que “Los actores de la actividad turística incrementen su competitividad en la materia”. Unidades responsables: Dirección General de Profesionalización y Competitividad Turística. El Pp G001 al estar orientado a elevar la calidad de los prestadores de servicios turísticos, impulsa su competitividad por lo que ambos Pp pueden verse como complementarios. Se sugiere el intercambio de información sobre sus acciones, resultados y planes de trabajo para actuar de forma coordinada y potenciar su efecto positivo. El Pp F002 Fomento y promoción de la inversión en el sector turístico: Tiene como fin “Contribuir a impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos del país”. Busca que “Las Entidades Federativas del país incrementan su potencial de inversión turística”. Unidades responsables: Fondo Nacional de Fomento al Turismo. El desarrollo de la actividad turística que fomenta este Pp, promueve entre otras cosas, el surgimiento de nuevos prestadores de servicios turísticos, los cuales pueden elevar su calidad a través del Pp G001.

El Pp F005 Desarrollo y promoción de proyectos turísticos sustentables: Tiene como fin “Contribuir al desarrollo económico de los municipios y localidades mediante estrategias de consolidación, innovación, desarrollo, inversión y financiamiento turístico”. Busca que “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”. Unidad responsable: Dirección General de Innovación del Producto Turístico, Dirección General de Inversión Turística, Dirección General de Desarrollo Regional y Fomento Turístico, Dirección General de Gestión Social de Destinos y Dirección General de Sustentabilidad Turística. En un sentido similar al Pp previo, uno de los efectos colaterales del F005 es el surgimiento de nuevos prestadores de servicios turísticos, los cuales pueden elevar su calidad a través del Pp G001.

Se recomienda establecer mecanismos de coordinación entre para que los prestadores de servicios turísticos de las regiones en donde operen los Pp F002 y F005, participen en las actividades de certificación del Pp G001.

El Pp P001 Planeación y conducción de la política de turismo: Tiene como fin “Contribuir al desarrollo económico del país”. Busca que “Los actores del sector turismo utilizan instrumentos y herramientas de planeación integral para lograr los objetivos de la Política Nacional Turística”. Unidades responsables: Dirección General de Planeación, Dirección General de Integración de Información Sectorial y Dirección General de Seguimiento y Evaluación. El Pp G001 puede beneficiarse de la información que genera el P001. Adicionalmente, hay Pp de otras entidades de la APF que presentan complementariedades. Los programas identificados se encuentran en las modalidades E “Prestación de Servicios Públicos” y G “Regulación y supervisión”. Se enlistan a continuación los más relevantes, el detalle se puede consultar en el “**Anexo 5. Complementariedades, similitudes y duplicidades**”. Los programas en comento son: E005 Protección de los derechos de los consumidores, el cual tiene una gran similitud y puede complementarse con las acciones de verificación que realiza el Pp G001, y el G003 Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores, del cual se pueden compartir mejores prácticas e incorporarse dentro de las acciones que realiza la Dirección General de Verificación y Sanción adscrita al Pp G001.

Finalmente, se destaca que no se identificaron programas que presenten duplicidades.

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?

Criterios de valoración:

- 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.

Respuesta:

Con evidencia: Nivel 4. Se consideran los criterios de valoración (a, b, c y d).

- Es producto de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento oficial o institucional.*

CUMPLE. Los documentos de planeación que cumplen con las características que se solicitan en la pregunta son el diagnóstico del Pp, la MIR y los programas de trabajo de desarrollo institucional (PTDI). El diagnóstico, al incorporar los elementos de la MIR en términos de los resultados que pretende alcanzar el Pp y su vinculación con los objetivos de orden superior (PND, PROSECTUR y ODS), así como los indicadores de desempeño para medir el cumplimiento de sus objetivos, puede considerarse un plan estratégico.

- Abarca un horizonte de al menos cinco años.*

CUMPLE. En los documentos señalados se establecen las acciones de corto plazo que se llevarán a cabo para impulsar el desarrollo de la actividad turística en México y son producto de un ejercicio de planeación institucional. En el caso de los horizontes de acción de corto y mediano plazos se establecen tanto en la MIR como en los PTDI. Es posible relacionar los resultados del Pp y su contribución a objetivos superiores contenido en el PROSECTUR. Se aclara que si bien la información establecida en el PTDI tiene un horizonte temporal limitado, éste se actualiza periódicamente siempre vinculado a la MIR y a la alineación estratégica del Pp, por lo que cumple con el criterio.

- 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.*

CUMPLE. De manera particular, el Pp contribuye al cumplimiento del objetivo 2 del PROSECTUR: "Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México". Dentro de este objetivo, se encuentra alineado a las estrategias prioritarias 2.2 *Fortalecer la integración de productos y servicios para consolidar la actividad turística* y particularmente al 2.5 *Modernizar el marco normativo del sector para fortalecer la conducción de la política turística*.

- Cuenta con indicadores del desempeño para medir los avances en el logro de sus objetivos.*

CUMPLE. Tanto la MIR como el PTDI cuentan con indicadores para medir los avances en el logro de los resultados establecidos en el Pp, mismos que se revisan anualmente.

Como se señala en la respuesta a la pregunta 24, el Pp no cuenta con una estrategia de cobertura que permita identificar a la población objetivo que será atendida en el mediano plazo. Para mayor detalle, ver respuesta a pregunta en comentario.

16. ¿El Plan Anual de Trabajo (PAT) de la(s) UR que operan el Pp cumple con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Es producto de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento oficial.
- b) Se consideran los bienes y/o servicios que se producen con el presupuesto del Pp.
- c) Establece metas que contribuyan al logro del objetivo central del Pp, a través de la entrega o generación de sus bienes y/o servicios.
- d) Se revisa y actualiza periódicamente.

Respuesta:

Con evidencia: Nivel 4. Se consideran los criterios de valoración (a, b, c y d).

- a) *Es producto de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento oficial.*

CUMPLE. El Pp cuenta con el PTDI que se constituye en un instrumento de planeación de corto plazo mediante el cual se articulan las estrategias y líneas de acción establecidas en el PND y el PROSECTUR.

Con base en lo establecido en el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, le corresponde a la Dirección General de Planeación la elaboración del "Programa de Trabajo de Desarrollo Institucional de la Secretaría, con la opinión y participación de las unidades administrativas competentes y órganos administrativos desconcentrados".

- b) *Se consideran los bienes y/o servicios que se producen con el presupuesto del Pp.*

CUMPLE. En el PTDI se establecen los productos y servicios que serán generados con recursos del Pp, vinculados con los componentes establecidos en la MIR, que representan los bienes y/o servicios del Pp.

- c) *Establece metas que contribuyan al logro del objetivo central del Pp, a través de la entrega o generación de sus bienes y/o servicios.*

CUMPLE. Sí establece metas específicas de entrega o generación que contribuyen al logro del objetivo del Pp.

- d) *Se revisa y actualiza periódicamente.*

CUMPLE. Conforme a las Lineamientos para elaborar y reportar el Programa de Trabajo de Desarrollo Institucional, la SECTUR por conducto de cada Unidad de Adscripción, previa opinión de las direcciones generales de Planeación y Seguimiento y Evaluación en el ámbito de sus respectivas competencias, dan a conocer el programa de trabajo.

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?

Criterios de valoración:

- a) Su contribución a los objetivos o estrategias prioritarias del programa derivado del PND vigente al que se vincula.
- b) El avance en el logro de su objetivo central, es decir, los cambios verificables en la población objetivo.
- c) Las características de la población atendida y no atendida.
- d) Las características del tipo de bien o servicio otorgado.

Respuesta:

Con evidencia: Nivel 4. Se consideran los criterios de valoración (a, b, c y d).

Como se señaló en la pregunta 8, el Pp cuenta con información documentada que permite identificar a los PST atendidos, lo que a su vez permite medir el avance en el logro de su objetivo central, así como establecer las características del bien y/o servicio otorgado.

Asimismo, el informe trimestral de finanzas públicas representa un sistema de desempeño y monitoreo de los indicadores adicionalmente a los mecanismos de seguimiento internos que llevan las UR. A partir de estos reportes se identifica la contribución del Pp a los objetivos o estrategias prioritarias del PROSECTUR vigente.

El indicador de Propósito solo mide a los PST que acreditan cumplir con la normatividad (solo es una parte de los componentes), siendo un indicador de cobertura que no mide la calidad de los servicios turísticos, pero sí se cuenta con información de desempeño.

A través del RNT podemos observar las características de la mayoría de la población tanto atendida y no atendida y si se pueden observar las características de los bienes y servicios generados, ya que estos se apegan a los identificados en los Componentes de la MIR y a su vez en las atribuciones de las Direcciones Generales que ejercen el Pp en el Reglamento Interior.

18. ¿La información que el Pp obtiene para el seguimiento de su desempeño cumple con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Es oportuna, se genera y está disponible en un momento adecuado y conveniente para su uso.
- b) Es confiable, es validada por quienes la generan, procesan e integran.
- c) Se encuentra sistematizada, actualizada y depurada⁹.
- d) Permite el seguimiento del desempeño de manera permanente.

Respuesta:

Con evidencia: Nivel 4. Se consideran los criterios de valoración (a, b, c y d).

La información que el Pp obtiene cumple con los criterios de oportunidad, confiabilidad y es sistematizada, en virtud de que la misma es generada de forma periódica y programada, con la intervención y revisión de diferentes áreas dentro de la SECTUR y utilizando tecnologías de información que permiten actualizarla y depurarla de forma regular.

La Dirección General de Seguimiento y Evaluación realiza las actividades para generar información sobre el seguimiento y evaluación de los programas y proyectos del Ramo 21 Turismo, con la finalidad de contribuir a que los actores de la actividad turística relacionados con la planeación estratégica del sector cuenten con información para la toma de decisiones y rendición de cuentas, utilizando el PASH, Módulo PbR.

Existen bases de datos para los componentes del Pp y se actualiza conforme avanza su implementación con datos sobre las acciones de modernización normativa, del RNT y sobre el Plan Anual de Verificaciones. Respecto a la certificación turística, se identificó información en el Portal DataTur, que incluye cifras actuales y que en su momento publicó el número de distintivos y acreditaciones durante 2021.

Dicha información permite el seguimiento del desempeño del Pp, sin embargo, como se mencionó en la pregunta 17, existen algunas áreas de oportunidad en virtud de que la misma no permite identificar con claridad las características e impacto del Pp en la población atendida en materia de incremento de calidad y competitividad.

⁹ Se entenderá por sistematizada que la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático; por actualizada, que el padrón contenga los datos más recientes de acuerdo con la periodicidad definida para el tipo de información; y por depurada, que no contenga duplicidades o beneficiarios no vigentes.

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?

Criterios de valoración:

- a) De forma regular, como insumo para la toma de decisiones de corto plazo sobre el Pp.
- b) De forma institucionalizada, sigue un procedimiento establecido en un documento oficial.
- c) De forma estratégica, para definir acciones que contribuyan a mejorar la gestión y resultados del Pp.
- d) De forma consensuada, es utilizada por personas funcionarias involucradas en la operación, planeación, evaluación del Pp y a niveles superiores de toma de decisiones.

Respuesta:

Con evidencia: Nivel 3. Se consideran los criterios de valoración (b, c y d).

Se realizó una evaluación externa de consistencia y resultados del Pp en 2016, la cual sigue un procedimiento establecido de manera institucional, derivado del PAE que anualmente se publica y del seguimiento de los ASM. La evaluación realizada en 2016 generó acciones orientadas a contribuir a la mejora de la gestión y los resultados del Pp y fueron del conocimiento y atención del personal involucrado en la operación, planeación y evaluación del Pp.

También se llevó a cabo una auditoría de desempeño realizada por la ASF en 2016: Auditoría de Desempeño: 16-0-21100-07-0440, que tuvo como objetivo “Fiscalizar el cumplimiento del objetivo de fortalecer la competitividad del turismo en México por medio de factores de calidad, innovación, productividad y sustentabilidad en el sector”.

Las evaluaciones externas se hacen de forma estratégica con base en el Programa Anual de Evaluación realizado entre la SHCP, el CONEVAL y SECTUR, de manera específica bajo la guía de la Dirección General de Seguimiento y Evaluación que hace la selección anual de los Pps que deben pasar por dicho procedimiento, mismo que es consensuado por el comité de planeación de la SECTUR.

No se observa la realización de forma regular de este tipo de evaluaciones, que sirva de insumo para la toma de decisiones de corto plazo sobre el 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?

Respuesta:

No procede valoración cuantitativa

Se consideró para la atención a esta pregunta el documento: 1. Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"¹⁰ realizada en 2016 por una instancia externa. Dentro de las principales recomendaciones que hace este documento se menciona la necesidad de realizar el análisis y redefinición de la población objetivo del Pp, con el fin de establecer acciones o estrategias adecuadas para su focalización.

Un segundo documento considerado fue: 2. Auditoría de desempeño realizada por la Auditoría Superior de la Federación (ASF) en 2016: Auditoría de Desempeño: 16-0-21100-07-0440¹¹, que tuvo como objetivo fiscalizar el cumplimiento del objetivo de fortalecer la competitividad del turismo en México por medio de factores de calidad, innovación, productividad y sustentabilidad en el sector. En esta auditoría se plantea, entre otras cosas, la necesidad de fortalecer los mecanismos de verificación turística y ampliar la regulación de actividades turísticas que proporcionan los prestadores de servicios turísticos de manera específica por alguna norma.

En ambos documentos se plantearon de forma coincidente tres temas relevantes que se consideran susceptibles de evaluarse por agentes externos: diseño del Pp, población objetivo y procesos de operación.

En cuanto al diseño del Pp, se sugiere como primera instancia rehacer el diagnóstico del Pp, y una vez que se tenga, realizar una evaluación de Diseño del mismo para mejorar su lógica interna y alinearla a la normatividad vigente. Una vez que se haya completado esta evaluación, se podrá realizar una evaluación de procesos para contribuir a la mejora de la gestión operativa del programa. Este tipo de evaluaciones contribuye a identificar si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente y si contribuye al mejoramiento de la gestión y a detectar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del marco normativo, estructura y funcionamiento de los programas¹².

Sobre la población objetivo, se recomienda realizar un ejercicio en conjunto con el INEGI para identificar un universo más preciso de PST a atender por entidad federativa y por municipios. Como se refirió anteriormente, se sugiere que este ejercicio se realice en el marco de un Comité Técnico Especializado en Estadísticas.

Por último, se considera necesario realizar un análisis profundo de procesos para las áreas operativas del Pp: la DGCT, la DGNCRT y de la DGVS. Se recomienda realizar una evaluación de procesos del Pp para obtener información que contribuya a la mejora de la gestión operativa del mismo, así como poder implementar mecanismos de verificación de los servicios y productos que genera.

¹⁰ chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://gaceta.diputados.gob.mx/Gaceta/63/2017/ene/Ev_G001-20170111.pdf

¹¹ chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.asf.gob.mx/Trans/Informes/IR2016b/Documentos/Auditorias/2016_0440_a.pdf-

¹² Tomado de la página del CONEVAL: https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/Evaluacion_Procesos.aspx

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?

Respuesta:

No aplica

Los ASM identificados por esta instancia evaluadora, se encuentran fuera de los tiempos estimados para su consideración (últimos tres años).

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?

Respuesta:

No procede valoración cuantitativa.

Las evaluaciones y reporte entregados por las UR e identificados por esta instancia evaluadora, se encuentran fuera de los tiempos estimados para su consideración (últimos tres años).

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?

Respuesta:

No procede valoración cuantitativa.

Las evaluaciones y reporte entregados por las UR e identificados por esta instancia evaluadora, se encuentran fuera de los tiempos estimados para su consideración (últimos tres años).

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?

Criterios de valoración:

- Quantifica la evolución de la población potencial y objetivo para al menos los próximos tres años.
- Considera el presupuesto que requiere el Pp para atender a su población objetivo para al menos los tres próximos años.
- Especifica metas de cobertura anuales para el plazo que se haya definido y los criterios con los que se establecen las metas son claros.
- Con el diseño actual del Pp es posible alcanzar las metas de cobertura definidas (metas factibles).

Respuesta: Sin evidencia.

Nivel 0. No se considera ningún criterio de valoración.

- Quantifica la evolución de la población potencial y objetivo para al menos los próximos tres años.*

NO CUMPLE. El Pp no cuenta con una estrategia de cobertura documentada para la atención de su población potencial y objetivo. No se cuentan con estimaciones de la evolución de la población potencial, o de cómo podrá incrementarse el número de PST atendidos o inscritos en el RNT. Si bien se identificó una clasificación de los posibles PST de acuerdo con las actividades a 5 dígitos del SCIAN a partir de los catálogos del DENUE, no ha sido posible estimar con precisión el número de PST que integran a la población potencial. En el mismo sentido, no se identificaron metas de cobertura.

- Considera el presupuesto que requiere el Pp para atender a su población objetivo para al menos los tres próximos años.*

NO CUMPLE. No se identificaron estimaciones del presupuesto requerido para los próximos 3 años en función de una estrategia de cobertura particular. Para mayor detalle ver **Anexo 9. Estrategia de Cobertura.**

- Especifica metas de cobertura anuales para el plazo que se haya definido y los criterios con los que se establecen las metas son claros.*

NO CUMPLE. El Pp no especifica metas de cobertura. La estrategia debe focalizarse en el corto plazo en la población atendida. En este sentido dicha estrategia deberá considerar que en la operación del Pp se utilizan diferentes poblaciones de acuerdo con los componentes del programa. Los instrumentos normativos afectan, en algunos casos, a la totalidad de los PST. Las verificaciones dependen del programa de trabajo y del número de quejas recibidas, y se encuentra limitado por la disponibilidad de recursos y el número de PST inscritos en el RNT. Por último, el componente relacionado con acreditación y distintivos de calidad se encuentra en función del RNT y la voluntad de los PST de realizar los procedimientos de acreditación.

- Con el diseño actual del Pp es posible alcanzar las metas de cobertura definidas (metas factibles).*

NO CUMPLE. Como se refirió, al no existir una estrategia de cobertura, no es posible alcanzar las metas.

Haciendo una revisión del comportamiento de los PST inscritos en el RNT en los últimos años se observa que en los últimos años hay un crecimiento promedio de 14% tal y como se presenta en la siguiente tabla:

Año	PST ^{1/}	Crecimiento
		%
2018	19,900	
2019	21,385	7%
2020	25,199	18%
2021	28,414	13%
2022	33,253	17%
Tasa de crecimiento prom.		14%

1/ PST inscritos en el RNT

Fuente: Cálculos propios con datos de Sectur, Cuarto Informe de Labores 2021-2022.

El número de certificaciones, constancias, sellos y distintivos de calidad emitidos a la fecha por la Dirección General de General de Certificación Turística asciende a 11,735:

- 5,885 hoteles cuentan con una constancia en este Sistema de Clasificación.
- 5,850 sellos y distintivos emitidos de los diferentes estándares de calidad.

Esto implica que alrededor del 35% de los PST inscritos en el RNT cuentan con algún tipo de certificación, constancia, sello y/o distintivo de calidad¹³.

Bajo un escenario constante, limitado a la disponibilidad de recursos y tomando en cuenta el crecimiento promedio de PST inscritos en el RNT se podría plantear una estrategia de cobertura en el corto plazo en donde se mantenga al menos esta cobertura del 35%, tendría las siguientes metas anuales:

Año	PST ^{2/}	Meta de cobertura			
		Escenario constante ^{3/}	Porcentaje de cobertura	Escenario progresivo ^{3/}	Porcentaje de cobertura
2024	43,216	15,251	35%	19,572	45%
2025	49,266	17,386	35%	27,239	55%
2026	56,163	19,820	35%	36,669	65%
2027	64,026	22,595	35%	48,205	75%
2028	72,989	25,758	35%	62,253	85%
2029	83,208	29,364	35%	79,289	95%
2030	94,857	33,475	35%	99,857	100%

2/ PST inscritos en el RNT proyectados

3/ Número de certificaciones, constancias, sellos y distintivos de calidad acumuladas

Fuente: Cálculos propios con datos de Sectur, Cuarto Informe de Labores 2021-2022.

Este escenario constante se limita a la población atendida actualmente, esto es PST inscritos en el RNT. Una parte del universo total de PST que no está inscrito en el RNT (alrededor de 500,000 de acuerdo con la DENUE) estarían fuera de esta cobertura, pero se considera se irán sumando paulatinamente en los siguientes años, si consideramos que para 2030 estaría ya una quinta parte en el RNT.

Si se buscará un crecimiento mayor en la cobertura de certificaciones, constancias, sellos y distintivos, se requeriría un crecimiento mayor al 14% promedio. En el escenario progresivo se plantea un crecimiento anual del 10% para llegar a una cobertura del 100% de PST inscritos en el RNT. Esto implicaría que el presupuesto histórico destinado a cada PST atendido, el cual se ha mantenido relativamente sin grandes cambios, tenga un crecimiento significativo.

No obstante, como se ha referido previamente, resulta compleja la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo. Por ello, se reitera la sugerencia a la UR de promover la generación de un Comité Técnico Especializado en Estadísticas con el INEGI y las dependencias que resulten relevantes para poder estimarlas. Sólo a partir de la cuantificación de dichas poblaciones y de la estimación de su comportamiento futuro, se podrá elaborar una estrategia de cobertura sobre la población objetivo precisa.

¹³ Se asume que los PST ostentan solo un tipo de certificación o distintivo, aunque pueden darse situaciones en donde un solo PST tenga varios pero no se considera que son la mayoría de los casos.

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?

Respuesta: No procede valoración cuantitativa.

El Pp no cuenta con mecanismos para identificar a su población objetivo aunque ha realizado esfuerzos en este sentido (considerar las respuestas y las referencias a las diferentes definiciones establecidas en el diagnóstico, como se refirió en las respuestas a las preguntas 2, 4 y 7). De acuerdo con la definición actual, la población objetivo son todos los PST referidos en el Reglamento de la LGT. Para identificarlos, la UR elaboró un trabajo de análisis a partir del DENU (ver respuesta 24). Adicionalmente, como se refirió en la respuesta a la pregunta 8, se obtiene información de los PST que se inscriben en el RNT, en particular: Entidad Federativa, Municipio, Nombre comercial, Domicilio, Página WEB, Correo electrónico, Teléfono, RNT, Fecha solicitud al RNT y Tipo prestador. Se captura información adicional de los PST, como el RFC, pero no se presentan de manera pública.

Los mecanismos están descritos en los manuales de procedimientos con los que opera el Pp. En todos los casos, se establecen los procedimientos para identificar a la población objetivo y a la población que es elegible para su atención. Como se ha referido, el cambio en el Reglamento Interior implicó que el Pp dejara de operar con tres Direcciones Generales, para operar actualmente sólo con dos. En particular, la Dirección General de Integración de Información Sectorial dejó de ser parte del Pp.

Si bien todos los componentes del Pp tienen como objetivo atender a los PST inscritos en el RNT, la población objetivo de cada componente tiene pequeñas diferencias en función del servicio que se brinda. Para el caso de las verificaciones, por ejemplo, busca atender tanto a los PST inscritos en el RNT, como a aquellos que fueron objeto de alguna queja. Este proceso se encuentra documentado en el "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN". Como parte de este manual, se hace referencia a los Programas Anuales de Verificación Turística, en donde se detalla el proceso. Es importante destacar que tanto las verificaciones (no derivadas de quejas) como el otorgamiento de distintivos, certificados y reconocimientos de los programas de calidad se entregan a los PST que se encuentran inscritos en el RNT. Por su parte, la certificación y acreditación de los PST para el otorgamiento de distintivos, certificados y reconocimientos de los programas de calidad, así como la acreditación de guías turísticas, cuentan con procesos claros en el "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA". En este caso, la población objetivo también consiste en los PST inscritos en el RNT.

En relación con las actividades de normalización y calidad regulatoria, las acciones realizadas tienen un carácter transversal. Si bien los procesos se encuentran documentados en el "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE NORMALIZACIÓN Y CALIDAD REGULATIVA TURÍSTICA", la identificación de la población objetivo, son los PST sujetos de verificaciones, o aquellos que realizan algún proceso de certificación. Una vez publicadas las normas, los PST inscritos en el RNT forman parte de la población objetivo. Por las limitaciones de la información disponible, se considera que ésta no es suficiente para conocer la demanda total de sus bienes y/o servicios, así como las características específicas de la población solicitante. Si bien sí sirve como insumo en los procesos de planeación, diseño y operación del Pp. Se puede mejorar la calidad de la información. En este orden de ideas, se sugiere que el diagnóstico identifique y cuantifique la población objetivo de cada componente y ello se vea reflejado en los manuales de operación.

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.

Respuesta:

No procede valoración cuantitativa

El Pp se implementa a través de las actividades de la Dirección General de Certificación Turística y de la Dirección General de Normalización y Verificación, adscritas a la Subsecretaría de Turismo.

Los procesos que se consideran clave para cumplir con el objetivo del Pp son los siguientes:

1. Verificación a Prestadores de Servicios Turísticos realizadas directamente por la Dirección General de Verificación y Sanción a través de Organismos Certificadores y Unidades de Verificación
2. Procedimiento de Atención a Quejas y Sugerencias
3. Ingreso al Sistema Nacional de Certificación Turística
4. Certificación y Acreditación de Prestadores de Servicios Turísticos para el Otorgamiento de Distintivos, Certificados y Reconocimientos de los Programas de Calidad.
5. Clasificación Hotelera
6. Elaboración de Anteproyectos de NOMs en materia turística
7. Revisión y/o modificación de NOMs en materia turística
8. Aprobación de unidades de verificación
9. Definición y Atención de la Agenda Legislativa de la Secretaría de Turismo

Los procesos 1 y 2 se describen en el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN.

Los procesos 3, 4 y 5 se describen en el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA”.

Los procesos 6, 7, 8 y 9 se describen en el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE NORMALIZACIÓN Y CALIDAD REGULATORIA TURÍSTICA.

No se omite mencionar que estos manuales se encuentran en proceso de actualización para atender a las modificaciones originadas a partir de la publicación del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo el 16 de diciembre de 2021. En lo que respecta al Pp G001, la reestructura no implicó modificaciones sustantivas en los procedimientos. El cambio más relevante es que el RNT es ahora facultad de la Dirección General de Integración de Información Sectorial. Como parte de la reestructura, también se destaca que, en lugar de contar con tres Direcciones Generales, el Pp ahora cuenta con sólo dos (Ver respuesta a la pregunta 25). El detalle de los procedimientos puede consultarse en el **Anexo 10. Diagramas de flujo de los procesos clave.**

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?

Respuesta: con evidencia

Nivel 3. Cumple con el criterio: “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 cuenta con información sistematizada que permite conocer las características de la población solicitante. A todos los PST que se inscriben en el RNT se les solicita información detallada. Esto permite identificar y clasificar los registros de manera individualizada, conforme a los servicios o giros descritos en el Reglamento de la LGT.

Como puede consultarse en el RNT, se cuenta con información de cada uno de los PST inscritos. Adicionalmente, los trámites especiales, como las acreditaciones turísticas o los referentes a estándares de calidad, requieren de información adicional que es solicitada a quienes inician los trámites. En este sentido, los procedimientos para los componentes parten de una consulta al RNT, con la salvedad de las solicitudes de verificaciones que se desprenden de quejas. Para cada componente se integran bases de datos en Excel que son independientes.

La información se encuentra sistematizada en el sentido de que existe un proceso para la captura y seguimiento de la información, para algunos componentes, como el Sistema Nacional de Certificación Turística, el proceso se puede realizar en línea. Sin embargo, no hay una base de datos centralizada que permita a las UR realizar consultas sobre la información de manera integral o generalizada. Las bases de datos actualmente operan como unidades independientes que requieren consultas individualizadas.

Se recomienda la implementación de un sistema que homologue la información y la integre en una base de datos que pueda ser consultada integralmente por cualquiera de las partes institucionales interesadas. El sistema no deberá limitarse a la captura de información de los PST, sino que deberá dar seguimiento al trámite desde su inicio a su conclusión. También se recomienda ampliar y sistematizar la información sobre el comportamiento de la demanda de sus bienes y/o servicios para poder hacer proyecciones del comportamiento de ésta (por ejemplo, el número de verificaciones que se estima realizar en los próximos años o el número de acreditaciones turísticas o estándares de calidad se prevé serán solicitadas) en función de la información registrada en años previos.

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?

Criterios de valoración:

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Identifican y definen plazos para cada procedimiento, así como datos de contacto para atención.
- c) Presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para cada procedimiento.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Respuesta:

Nivel 4. Se consideran todos los criterios de valoración.

- a) *Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.*

CUMPLE. El Pp cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los PST. En primera instancia, estos deben ser parte del RNT. Para ello, en el “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA” se encuentra el procedimiento para la Inscripción/Actualización al RNT de los PST. Esto permite conocer a la población objetivo. Como se señaló en la respuesta a la pregunta 26, cada uno de los componentes cuentan con manuales de procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios, mismos que cuenta con procedimientos específicos que se encuentran documentados, conforme se indicó en la respuesta a la pregunta 26.

- b) *Identifican y definen plazos para cada procedimiento, así como datos de contacto para atención.*

CUMPLE. En opinión de la instancia evaluadora, los procedimientos responden correctamente a las características de la población objetivo. En los procesos relevantes se pueden identificar los plazos. Si bien en los manuales de procedimiento no se incluyen datos de contacto para atención, estos son públicos, por lo que se considera cubierto el criterio. En particular, en la página web de la SECTUR se incluye información detallada de los requisitos y teléfonos de contacto para la realización de los trámites, los cuales pueden iniciarse en línea.

- c) *Presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para cada procedimiento.*

- d) *Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.*

CUMPLE. Los requisitos y formatos, cuando estos se requieren, sobre las solicitudes de los bienes y servicios que se generan, se incluyen en los manuales (ver “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN”), los cuales son públicos y pueden consultarse en la Normateca de la SECTUR (http://normateca.sectur.gob.mx/?page_id=418).

Se recomienda que, como parte de la actualización de los manuales de procedimientos, se contemple la integración de todos los procesos en un sistema y base de datos común, para que el registro de los distintos servicios pueda darse de manera ordenada y sistematizada. También se sugiere incorporar información de contacto como parte de los manuales.

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?

Criterios de valoración:

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.
- c) Están sistematizados, la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Respuesta: Con evidencia

Nivel 0. No se atiende ningún criterio de valoración. **AL NO EXISTIR LOS MECANISMOS OBJETO DE ESTA PREGUNTA NO SE HACE UNA DESCRIPCIÓN POR CRITERIO, SINO QUE SE PRESENTA UNA VALORACIÓN GENERAL Y LAS RECOMENDACIONES.**

El Pp no cuenta con mecanismos específicos para verificar los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de bienes y servicios. Al ser un Pp con clasificación programática G “Regulación y supervisión”, este tipo de mecanismos para verificar los procedimientos no siempre tienen una aplicación directa, ya que por la naturaleza de los programas los bienes y/o servicios suelen ser de carácter administrativo y usualmente se realizan a través de sistemas.

Lo anterior es relevante también para las respuestas a las preguntas 32, 34 y 37. Por economía de espacio no se replica el argumento en las demás respuestas.

Se reconoce que el Pp cuenta con mecanismos institucionales como el PTCl, que permite detectar las áreas de oportunidad en los procesos internos de cada organismo y que son susceptibles de mejora para cumplir con los objetivos mediante la aplicación de acciones de mejora. Adicionalmente se elaboran los PTDI y la MIR.

Por lo antes expuesto, se propone contar con un área responsable que se encargue de verificar el cumplimiento de los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a los bienes y servicios generados, conforme a los manuales de procedimientos registrados. Se recomienda que una sola área sea la que verifique el cumplimiento de todos los procedimientos del Pp, con el fin de contar con mecanismos estandarizados y sistematizados, al tiempo de asegurar que se den a conocer a la población objetivo.

En el anexo 10, inciso C, se presenta una recomendación de procedimiento para incorporarse en los manuales de procesos que se actualicen en el futuro. Ello, con el fin de contar con los mecanismos de verificación de los procedimientos documentados y en cumplimiento con los cuatro criterios de esta pregunta y en caso de implementarse, también se cumpliría con los criterios de las preguntas 32, 34 y 37.

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?

Criterios de valoración:

- a) Son congruentes con la identificación, definición y delimitación de la población objetivo.
- b) Se encuentran claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- c) Se encuentran estandarizados y sistematizados.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Respuesta: con evidencia

Nivel 2. Se consideran los criterios de valoración (b y d).

- a) *Son congruentes con la identificación, definición y delimitación de la población objetivo.*

NO CUMPLE. Como se refirió en la respuesta a la pregunta 2, la población objetivo se define de diversas maneras, y no permite su clara identificación, definición y delimitación. Por lo anterior, no se cumple con el criterio.

- b) *Se encuentran claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.*

CUMPLE. Los criterios para los PST de cada uno de los componentes sí se encuentran claramente especificados en sus manuales de procedimientos. Estos, junto con los reportes, son públicos y se pueden consultar en la página de Internet de la SECTUR. Se aclara que si bien se puede identificar con base en los manuales a la población objetivo de cada uno de los componentes, no hay claridad a nivel de diseño del programa, por lo que este elemento deberá replantearse.

- c) *Se encuentran estandarizados y sistematizados.*

NO CUMPLE. En cuando a la estandarización y sistematización, si bien se captura la información en bases de datos, éstas se manejan en Excel, lo que no permite atender la definición de los términos de referencia que establecen la necesidad de que éstas se encuentren en sistemas informáticos. Los procedimientos no están estandarizados para todas las instancias ejecutoras, pues la población a la que atienden es distinta. Esta situación se podría solventar si se puede generar una definición precisa de la población objetivo que contemple a la totalidad de los PST, conforme se establece en la LGT y su reglamento.

- d) *Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.*

CUMPLE. Todos los procesos son públicos y pueden ser consultados en un lenguaje claro y sencillo. Pueden consultarse en la normateca (http://normateca.sectur.gob.mx/?page_id=418) y de manera más general en el registro.

Se recomienda desarrollar una metodología que especifique los criterios que permitan delimitar a la población objetivo, identificándola con precisión y no sólo en función de quienes se inscriben en el RNT. El propósito es poder generar una definición lo más precisa posible de qué PST se pueden atender en función de variables como el giro, el tamaño de la unidad económica, esto permitirá priorizar la toma de decisiones, así como sistematizar y estandarizar criterios de selección e identificación. De esta manera, se podrían generar criterios de elegibilidad de la población objetivo en función de las características de los PST para los distintos componentes del Pp.

31. ¿El procedimiento del Pp para la selección de los destinatarios de sus bienes y/o servicios cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Considera y se adapta a las características de la población objetivo.
- b) Identifica y define plazos para cada proceso, así como datos de contacto para atención.
- c) Presenta y describe los requisitos y formatos necesarios para cada proceso.
- d) Es público y accesible a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Respuesta:

Nivel 4. Se consideran todos los criterios de valoración.

a) Considera y se adapta a las características de la población objetivo.

CUMPLE. Se reitera el comentario referente a la falta de claridad en el diseño del Pp y en la definición de las poblaciones potencial y objetivo. Dicho lo anterior, el Pp sí contempla procedimientos documentados para la selección de los destinatarios de sus bienes y servicios (componentes). Se requiere actualizar el Pp, pero sí se considera como atendido el criterio para efectos de la presente evaluación.

La selección de los PST (los destinatarios) se realiza con base en lo señalado en los manuales de procedimientos. En particular el “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA” describe el proceso de inscripción/actualización que deben seguir los PST. Los manuales de procedimientos referidos en la respuesta a la pregunta 26 establecen los procesos específicos para los diferentes servicios o componentes del Pp. El procedimiento Inscripción/Actualización al Registro Nacional de Turismo Prestadores de Servicios Turísticos. Si bien este no es un procedimiento realizado por una de las UR del Pp, los procedimientos parten de este registro. El otro procedimiento aplicable es descrito en el “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN” como Procedimiento Atención de Quejas y Sugerencias y Procedimiento Administrativo de Infracción, ya que éste se realiza a PST no necesariamente inscritos en el PST.

b) Identifica y define plazos para cada proceso, así como datos de contacto para atención.

CUMPLE. Los procesos se adaptan a las características de los PST, dependiendo de si están o no inscritos en el RNT. En todos los casos se identifican (cuando resulta relevante) los plazos, aunque no los datos de contacto. Si bien en los manuales de procedimientos no se incluyen datos de contacto para la atención, estos son públicos, por lo que se considera cubierto el criterio.

c) Presenta y describe los requisitos y formatos necesarios para cada proceso.

d) Es público y accesible a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

CUMPLE. Los requisitos y formatos, cuando se requieren, son parte de los manuales de procedimientos. En todos los casos estos son públicos y pueden consultarse en la Normateca de la SECTUR (http://normateca.sectur.gob.mx/?page_id=418).

Se sugiere que en la actualización de los manuales de procedimientos que se están realizando, se incluyan los datos de contacto para la atención de la población objetivo y atendida.

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?

Criterios de valoración:

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.
- c) Están sistematizados, la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Respuesta: con evidencia

Nivel 0. No cumple ningún criterio de valoración.

- a) *Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.*

NO CUMPLE. El Pp no cuenta con mecanismos específicos para verificar el procedimiento para la selección de los destinatarios de los bienes y/o servicios. Como se refirió en la respuesta a la pregunta 31, los procedimientos documentados en los manuales de operación sirven para dar seguimiento a los servicios o componentes del proceso del Pp. Se reitera que al no haber una definición clara de la población objetivo, no pueden estar adaptados los mecanismos y procedimientos a ésta.

En relación con los procedimientos y los mecanismos para verificar la selección de los destinatarios, si bien estos varían por cada componente, se realizan de manera periódica.

- b) *Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.*

NO CUMPLE. Como resultado de las entrevistas con las UR, se determinó que en todos los casos los mecanismos de verificación consisten en un análisis manual de las bases de datos capturadas. Estos mecanismos tienen como propósito verificar que el registro de la selección y registro de los destinatarios sea consistente y no presente problemas como duplicidades o faltas de información. Por las diferencias en la población que atienden los componentes del proyecto, se considera que los mecanismos actuales sí están adaptados a la población objetivo, es decir, cada UR determina las reglas para determinar criterios como la no duplicidad de registros.

- c) *Están sistematizados, la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.*

NO CUMPLE. Dado que las áreas realizan de manera independiente los procesos de verificación, por ejemplo, al validar y depurar las bases de datos y los registros de trámites y solicitudes, estos no se encuentran estandarizados. Tampoco se considera que se encuentren sistematizados, ya que los procesos se realizan en Excel de manera independiente y no como parte de un sistema informático con reglas de aplicación claras.

- d) *Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.*

NO CUMPLE. Al ser procesos que se realizan de manera interna e independiente por las áreas, no se encuentran documentados y por lo mismo no existe una versión pública de los mismos. Para el caso particular de los mecanismos para verificar el procedimiento para la selección de los destinatarios, al haber procesos específicos de validación/depuración de la información capturada realizada por las unidades responsables.

Por lo anterior, se recomienda documentar los procesos de verificación de la selección de los PST, estableciendo reglas claras para la depuración o sistematización de la información obtenida, con plazos definidos de revisión y criterios claros y transversales de acción. Los procesos deberán responder a las características particulares de los distintos componentes del Pp.

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?

Criterios de valoración:

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.
- c) Están sistematizados, la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Respuesta:

Nivel 2. Se consideran los criterios de valoración b y d.

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.*

NO CUMPLE. El Pp cuenta con procedimientos para la entrega de los bienes y/o servicios. Estos responden correctamente a las características de la población objetivo. En todos los casos, los procedimientos (Ver **Anexo 10. Diagramas de flujo de los procesos clave**) consideran las particularidades de la población que se busca atender. Se reitera que al no haber una definición clara de la población objetivo, no pueden estar adaptados los mecanismos y procedimientos a ésta.

- b) Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.*

CUMPLE. Los procedimientos descritos en los manuales se encuentran estandarizados para cada componente.

- c) Están sistematizados, la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.*

NO CUMPLE. Estos no se encuentran sistematizados y la información no está disponible en un sistema informático. Cada área lleva su registro de manera independiente en Excel. Si bien la información se valida a través de consultas en el RNT, los procesos de cada servicio se realizan de manera independiente.

En los procesos relevantes permiten identificar los plazos. Si bien en los manuales de procedimiento no se incluyen datos de contacto para la atención, estos son públicos, por lo que se considera cubierto el criterio.

- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.*

CUMPLE. Los requisitos y formatos, cuando se requieren, son parte de los manuales de procedimientos, los cuales se encuentran disponibles al público en general, ya que pueden consultarse en la Normateca de la Secretaría de Turismo (http://normateca.sectur.gob.mx/?page_id=418).

Se recomienda la implementación de un sistema que homologue la información y la integre en una base de datos que pueda ser consultada íntegramente por cualquiera de las partes institucionales interesadas.

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?

Criterios de valoración:

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.
- c) Están sistematizados, la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Respuesta: con evidencia

Nivel 0. No se considera ningún criterio de evaluación.

a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.

NO CUMPLE. El Pp no cuenta con un mecanismo establecido de manera específica con el propósito de verificar los procedimientos para la entrega de los bienes y/o servicios. Los procesos de verificación realizados están relacionados con los descritos en la respuesta a la pregunta 32, en relación con la verificación de los procedimientos para la selección de los destinatarios de los bienes y/o servicios. Se reitera que al no haber una definición clara de la población objetivo, no pueden estar adaptados los mecanismos y procedimientos a ésta.

b) Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.

c) Están sistematizados, la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.

NO CUMPLE. En este orden de ideas, la entrega de bienes y servicios se sistematiza en bases de datos por cada uno de los servicios ofrecidos. Las áreas realizan una validación de la información, verificando su veracidad y correcto registro. Estos procedimientos no se encuentran estandarizados, ya que se realizan de manera independiente por cada una de las áreas en función de las necesidades de análisis, sin seguir un procedimiento específico o documentado. No se consideran sistematizados porque la información se captura en registros en Excel y no son parte de un sistema informático formal.

También se cuenta con el COCODI que realiza sesiones para el seguimiento a metas, resultados, revisión de uso de recursos, analizando el PTCl y el PTAR y proponiendo acciones que ayudan a verificar los procedimientos del Pp para la entrega de bienes y servicios.

d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

NO CUMPLE. Al no existir los mecanismos establecidos de manera específica con el propósito de verificar los procedimientos para la entrega de los bienes y/o servicios, no se consideran públicos.

Se sugiere establecer un mecanismo de verificación exprofeso, que permita a la entidad asegurarse de que los procedimientos para la entrega de los bienes y/o servicios del Pp se realicen conforme a la normatividad.

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?

Respuesta:

No procede valoración cuantitativa.

Las unidades responsables del Pp refirieron algunos problemas relacionados con los servicios que se generan. La principal dificultad que se señala es el no poder identificar con precisión a la población potencial, limitación que se ha buscado resolver y que a la fecha no se ha podido alcanzar una estimación precisa. Como parte de este análisis se revisaron los documentos en Excel a través de los cuales se buscó estimar a la población potencial. La información revisada no se encontraba actualizada, pero constituía una fuente importante de información y un ejercicio valioso.

Otro problema importante es la carencia de sistemas integrales que permitan unir bajo una base de datos común la prestación de todos los servicios, así como la relación y el estatus de estos con el RNT. Resulta de suma importancia para optimizar los procesos, que se encuentren vinculados en un sistema común. Actualmente sólo se cuenta con el Registro Nacional de Turismo, que permite realizar acciones de Inscripción, Rectificación, Renovación, Cancelación, Reposición, Expedición de nuevo certificado (ver <https://rntreg.sectur.gob.mx/rntreg/ver01/login/inicio.cfm>).

Los procesos de actualización y depuración de las bases de datos se realizan actualmente de manera manual en hojas de Excel, sin reglas definidas de validación. El establecimiento de reglas de negocio claras podrá contribuir de manera importante a optimizar los procesos y reducir posibles errores. En reuniones se presentó por parte de las unidades responsables el procedimiento realizado y se validó la no existencia de sistemas formales.

Por otra parte, se refirieron limitaciones en la capacidad para brindar algunos servicios, por ejemplo, el número de verificaciones que pueden realizarse con recursos propios es limitada, por lo que se ha tenido que recurrir a convenios de colaboración con los estados.

En este orden de ideas, se recomienda a la entidad responsable que en el corto plazo se desarrolle un sistema informático que integre todas las bases de datos, de manera que puedan automatizarse los diferentes procesos y servicios realizados.

36. ¿Los procedimientos para la generación de los bienes y/o servicios que entrega el Pp cumplen con las siguientes características?¹⁴

Criterios de valoración:

- a) Están estandarizados, son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo o institucional del Pp.

Respuesta: con evidencia

Nivel 3. Se consideran los criterios a, c y d.

a) Están estandarizados, son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras.

CUMPLE. Como se refirió anteriormente, el Pp cuenta con procedimientos documentados para la generación de los servicios, en particular para los trámites especiales, como las acreditaciones turísticas o los referentes a estándares de calidad.

En la respuesta a la pregunta 26 se hace referencia a los manuales de procedimientos en los que se documentan los procesos más relevantes. Por lo anterior, se considera que sí se encuentran estandarizados y que su aplicación se realiza de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras.

b) Están sistematizados.

NO CUMPLE. No se encuentran sistematizados, ya que los procesos específicos (adicionales al RNT) se realizan de manera independiente por cada una de las áreas en bases de datos aisladas, en Excel.

c) Están difundidos públicamente.

d) Están apegados al documento normativo o institucional del Pp.

CUMPLE. En todos los casos, los procedimientos están difundidos públicamente y se apegan a la normatividad vigente.

Se recomienda la implementación de un sistema que homologue la información y la integre en una base de datos que pueda ser consultada íntegramente por cualquiera de las partes institucionales interesadas.

¹⁴ Estas acciones podrían entenderse como actividades de la MIR, en caso de que aplique

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?

Criterios de valoración:

- a) Permiten identificar si las acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos o institucionales del Pp.
- b) Están estandarizados, son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por los operadores del Pp.

Respuesta: con evidencia

Nivel 0. No se atiende ningún criterio de valoración. **AL NO EXISTIR LOS MECANISMOS OBJETO DE ESTA PREGUNTA NO SE HACE UNA DESCRIPCIÓN POR CRITERIO, SINO QUE SE PRESENTA UNA VALORACIÓN GENERAL Y LAS RECOMENDACIONES.**

El Pp no cuenta con mecanismos para verificar el procedimiento para la generación de los bienes y/o servicios.

Se reconoce que el Pp cuenta con mecanismos institucionales como el PTCl, que permite detectar las áreas de oportunidad en los procesos internos de cada organismo y que son susceptibles de mejora para cumplir con los objetivos mediante la aplicación de acciones de mejora. Adicionalmente se elaboran los PTDI y la MIR.

Por lo antes expuesto, se recomienda desarrollar un mecanismo sistematizado de verificación, que permita a la entidad asegurarse de que los procedimientos la generación de bienes y/o servicios se realizan conforme a la normatividad.

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?

Respuesta:

No procede valoración cuantitativa.

No se realizaron cambios en los manuales de procedimientos, o en otros documentos que se hayan traducido en mejoras en procesos en beneficio de la población, en los últimos tres años. Sin embargo, como se refirió anteriormente, se modificó el Reglamento Interior de la SECTUR, y como parte de esta actualización, se cambió la estructura con la que opera el Pp.

Si bien no se han modificado aun los procesos en los manuales de procedimientos, se trabaja en nuevas versiones que estarán listas en el transcurso del presente año. Las actualizaciones reflejarán los cambios en la organización, pero también se registran mejoras en los procesos que puedan derivar en procesos más ágiles en beneficio de la población.

En caso de que se acepten las recomendaciones sobre realizar manuales para la verificación de algunos procedimientos, se recomienda incluir en estos, acciones para fortalecer los mecanismos de verificación de los procedimientos para la selección de los destinatarios y generación y entrega de bienes y/o servicios del Pp. Esto permitirá alcanzar una mayor sistematización de los procesos y generará información valiosa para el proceso de mejora continua del Pp.

También se recomienda incluir en los manuales de procedimientos acciones orientadas a la sistematización e integración en una misma base de datos, de los datos generados por la prestación de todos los servicios, así como la relación y el estatus de estos con el RNT.

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?

Criterios de valoración:

- 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.

Respuesta: con evidencia

Nivel 3. Se consideraron atendidos los criterios a, b y d.

- Desglosa el presupuesto por capítulo de gasto y fuente de financiamiento.*
- Presenta estimaciones presupuestarias en el corto plazo.*

CUMPLE. El Pp identifica y cuantifica con claridad el presupuesto del proyecto, distinguiendo: el presupuesto original, ampliaciones, reducciones, modificaciones, presupuesto ejercido, ADEFAS y presupuesto por ejercer. Las estimaciones presupuestarias se basan en el recurso ejercido en años anteriores.

- Estima el gasto unitario, como gastos totales/población atendida.*

NO CUMPLE. No se cuenta con una estimación del gasto unitario. Por la naturaleza del Pp no se considera necesario, ya que los componentes afectan a distintos grupos de PST y un gasto unitario sería poco claro y preciso.

- Existe coherencia entre los capítulos de gasto y las características de las actividades que realiza y los bienes y/o servicios que entrega.*

CUMPLE. Se considera que sí existe coherencia entre los capítulos de gasto y las características de las actividades que realiza.

La información presupuestaria permite distinguir los gastos realizados con detalle por cada UR. En particular, el documento “Estado del Ejercicio al Cierre del Ejercicio Presupuestario” incluye información relevante y desagregada. En la siguiente tabla se presenta el resumen del presupuesto por capítulo de gasto y momentos contables.

Capítulo de gasto	Presupuesto Original	Presupuesto Modificado	Presupuesto Ejercido
1000	31,451,528	32,246,919	32,234,989
2000	807,966	531,245	372,332
3000	12,811,648	9,582,399	7,379,351
Total general	45,071,142	42,360,563	39,986,673

Como se puede observar, la mayor parte del presupuesto original, incluso en el modificado y ejercido, se asigna al capítulo 1000, servicios personales. En un futuro, y conforme a las recomendaciones para consolidar sistemas, se deberá contemplar mayor recurso en capítulo 3000 para el desarrollo de los sistemas informáticos que sean necesarios.

Para revisar el detalle del presupuesto asignado para el segundo trimestre de 2022, ver **Anexo 11. Presupuesto.**

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?

Respuesta:

No procede valoración cuantitativa.

En el “ANÁLISIS FUNCIONAL PROGRAMÁTICO ECONÓMICO” del Presupuesto de Egresos de la Federación, se identifica que el 100% de los recursos del Pp son de origen fiscal.

Como puede apreciarse en la siguiente tabla, el presupuesto de las UR se modificó en los tres capítulos de gasto que componen el presupuesto. El capítulo 1000 registró ejercicios al 100% en todos los casos, incluso se observa un sobre ejercicio en la UR 300 y 312. Por otra parte, los capítulos 2000 y 3000 no se lograron ejercer en su totalidad en las direcciones generales y subsecretaría, lo que sugiere posibles áreas de oportunidad en la planeación para la adquisición de bienes y suministros y en la contratación de servicios generales. Se sugiere realizar una planeación más enfocada hacia los requerimientos de servicios, bienes y suministros que apoyen el cumplimiento del Pp y que considere el contexto económico y social del país, con el fin de generar un presupuesto más ajustado a las necesidades reales del Pp.

Unidad responsable	Presupuesto Original	Presupuesto Ejercido	Cambio
300 Subsecretaría de Calidad y Regulación	17,415,535.00	14,684,121.14	84.3%
1000	11,663,195.00	11,779,523.20	101.0%
2000	448,409.00	187,642.07	41.8%
3000	5,303,931.00	2,716,955.87	51.2%
310 Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística	10,837,540.00	9,685,831.61	89.4%
1000	7,670,535.00	7,676,916.20	100.1%
2000	147,657.00	69,656.01	47.2%
3000	3,019,348.00	1,939,259.40	64.2%
311 Dirección General de Certificación Turística	10,504,532.00	9,437,531.35	89.8%
1000	7,860,787.00	7,923,704.32	100.8%
2000	163,598.00	91,644.35	56.0%
3000	2,480,147.00	1,422,182.68	57.3%
312 Dirección General de Verificación y Sanción	6,313,535.00	6,179,188.87	97.9%
1000	4,257,011.00	4,854,845.49	114.0%
2000	48,302.00	23,389.90	48.4%
3000	2,008,222.00	1,300,953.48	64.8%
Total general	45,071,142.00	39,986,672.97	88.7%

Fuente: Estado del Ejercicio del Presupuesto al 31 de Diciembre de 2021

g. Sistematización de la información

41. ¿Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que opera el Pp cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información registrada.
- b) Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
- c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
- d) Están integradas, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Respuesta: con evidencia

Nivel 2. Se consideran atendidos los criterios a y c.

a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información registrada.

CUMPLE. El Pp utiliza diversos mecanismos para el resguardo y consulta de la información que se genera. El sistema central es el RNT, en donde se inscriben los PST. Este sistema es en donde las unidades responsables consultan si los PST están o no inscritos.

Sin embargo, cada una de las UR realiza un seguimiento independiente de los servicios que administra (los componentes del proyecto). Este seguimiento se suele realizar en Excel, en tablas que no están integradas y que no son parte de un sistema o aplicación informática.

b) Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.

NO CUMPLE. Si bien la información no se captura a través de sistemas, sí se considera que su registro es confiable y permite su verificación. Al no estar definido un sistema, no se tiene un procedimiento establecido para la actualización de la información. Los datos se suelen actualizar en función de cambios en los procedimientos. Por ejemplo, un registro se puede modificar si un PST notifica una nueva dirección.

c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.

CUMPLE. La información existente sí permite proporcionar información al personal involucrado en los procesos, particularmente a quienes son responsables de la toma de decisiones.

d) Están integradas, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

NO CUMPLE. Por último, como se refirió al inicio, la información no está integrada en sistemas o aplicaciones, por lo que es posible que existan discrepancias entre las bases de datos de las unidades responsables. Al respecto, se reitera la recomendación de integrar toda la información disponible bajo un sistema integrado y completo que compartan las unidades responsables del Pp. La recomendación puntual es establecer un sistema a partir del RNT, el cual sirva de base de datos de los PST y a partir de ello cada uno de los componentes realice los sistemas de registro, procesamiento y seguimiento de los bienes y servicios prestados como parte del Pp. En este sistema podrá realizarse no sólo el seguimiento de los componentes del Pp (certificaciones, verificaciones, etc.), sino de los distintos procedimientos vigentes e históricos para cada PST.

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?

Criterios de valoración:

- a) Los documentos normativos y/u operativos del Pp.
- b) La información financiera sobre el presupuesto asignado, así como los informes del ejercicio trimestral del gasto.
- c) Los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos y resultados, así como las evaluaciones, estudios y encuestas financiados con recursos públicos;
- d) Listado de personas físicas o morales a quienes se les asigne recursos públicos.

Respuesta: con evidencia

Nivel 4. Cumple todos los criterios.

- a) *Los documentos normativos y/u operativos del Pp.*

CUMPLE. El Pp cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas. La información revisada es pública, accesible, y se considera confiable y veraz. El lenguaje en el que se encuentra publicada es sencillo, pero no siempre accesible a personas con discapacidad ni se encuentra traducida a lenguas indígenas.

Los documentos normativos del Pp son públicos y pueden consultarse en la Normateca de la Secretaría de Turismo (http://normateca.sectur.gob.mx/?page_id=418).

- b) *La información financiera sobre el presupuesto asignado, así como los informes del ejercicio trimestral del gasto.*
- c) *Los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos y resultados, así como las evaluaciones, estudios y encuestas financiados con recursos públicos;*

CUMPLE. La información financiera, la matriz de indicadores que permiten rendir cuenta de los objetivos y resultados del Pp, así como las evaluaciones, estudios y encuestas financiados con recursos públicos, se encuentra disponible desde la siguiente liga de la página de SECTUR: <https://www.sectur.gob.mx/gobmx/indicadores-de-programas-presupuestarios/>

La información publicada se encuentra dividida en información de la Subsecretaría de Calidad y Regulación, así como de la Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística, Dirección General de Certificación Turística y para la Dirección General de Verificación y Sanción.

- d) *Listado de personas físicas o morales a quienes se les asigne recursos públicos.*

CUMPLE. La información sobre el listado de personas físicas o morales a quienes se les asigne recursos públicos para este programa, se revisó en el enlace institucional que se presenta a continuación, en donde se indica que “A la fecha, la Secretaría de Turismo no cuenta con estudios financiados con recursos públicos.”: Estudios y encuestas financiados con recursos públicos: <https://www.sectur.gob.mx/gobmx/estudios-y-opiniones/>
Si bien el programa cumple con los criterios señalados en la presente pregunta, hace falta mostrar los informes del ejercicio trimestral del gasto en los enlaces señalados. A pesar de que el enlace es parte de la plataforma de Transparencia de la Secretaría, se recomienda integrar la información relacionada al Pp en una sola página web propia del Pp para facilitar su consulta a la mayor parte de la población interesada. El sitio deberá contener un enlace a la información presupuestal y a los documentos del Pp en la Normateca de SECTUR o a la página web de la SHCP sobre la cuenta pública.

43. ¿El Pp cuenta con mecanismos para fomentar los principios de gobierno abierto, la participación ciudadana, la accesibilidad y la innovación tecnológica?

Criterios de valoración:

- a) El Pp cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de información.
- b) El Pp establece mecanismos de participación ciudadana en procesos de toma de decisiones.
- c) El Pp promueve la generación, documentación y publicación de la información en formatos abiertos y accesibles.
- d) El Pp fomenta el uso de tecnologías de la información para garantizar la transparencia, el derecho de acceso a la información y su accesibilidad.

Respuesta: con evidencia

Nivel 4. Cumple todos los criterios.

a) El Pp cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de información.

CUMPLE. El Pp atiende lo establecido por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por lo que cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de información, tal y como lo demostró con los comprobantes de carga de información al Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia. El enlace con toda la información relacionada con la normativa de transparencia, así como para atender y dar trámite a las solicitudes de transparencia, es el siguiente: <https://www.sectur.gob.mx/gobmx/transparencia/quejas-y-denuncias-oic/>

b) El Pp establece mecanismos de participación ciudadana en procesos de toma de decisiones.

CUMPLE. Asimismo, se identificó que el Pp cuenta con mecanismos de participación ciudadana tales como el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, que está integrado de manera equilibrada por representantes de las dependencias, cámaras empresariales y confederaciones, organizaciones de industriales, prestadores de servicios, comerciantes, centros de investigación científica o tecnológica, colegios de profesionales y consumidores, que invite la SECTUR a participar.

c) El Pp promueve la generación, documentación y publicación de la información en formatos abiertos y accesibles.

d) El Pp fomenta el uso de tecnologías de la información para garantizar la transparencia, el derecho de acceso a la información y su accesibilidad.

CUMPLE. El Pp promueve la generación, documentación y publicación de la información en formatos abiertos y accesibles, además de fomentar el uso de tecnologías de la información para garantizar la transparencia, el derecho de acceso a la información y su accesibilidad, con su participación en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia y la publicación de información relevante en diferentes espacios como la Normateca de la Secretaría de Turismo (http://normateca.sectur.gob.mx/?page_id=418).

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?

Criterios de valoración:

- a) Corresponden a las características de la población atendida.
- b) El instrumento es claro, directo y neutro, de manera que no se inducen las respuestas.
- c) Los resultados que arrojan son válidos y representativos.
- d) Los resultados se utilizan para mejorar la gestión del Pp.

Respuesta: con evidencia.

Nivel 0. No se considera el cumplimiento de ningún criterio de valoración. **AL NO EXISTIR LOS INSTRUMENTOS REFERIDOS EN ESTA PREGUNTA NO SE HACE UNA DESCRIPCIÓN POR CRITERIO, SINO QUE SE PRESENTA UNA VALORACIÓN GENERAL.**

No se identificaron instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida respecto al proceso de entrega de sus bienes y/o servicios. Uno de los instrumentos que permitirían en este caso medir el grado de satisfacción, sería a través de encuestas o levantamientos de información a los PST. Las UR manifestaron que no se realizan este tipo de ejercicios.

Si bien se cuenta con el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística, como órgano colegiado multisectorial encargado de la elaboración, promoción y difusión de las NOM, en el cual participan, entre otros actores, los PST, no se considera que éste permita medir el grado de satisfacción de los PST.

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?

Respuesta:

No procede valoración cuantitativa.

El Pp documenta los avances en el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores a través de los indicadores de Propósito y Fin de la MIR. A continuación, se muestran para pronta referencia:

Indicador Fin: “Tasa de crecimiento de los Prestadores de Servicios Turísticos, con distintivos de calidad”

Indicador Propósito: “Porcentaje de prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo”

En relación con los indicadores mediante los cuales el Pp documenta sus resultados, se considera, conforme se refirió en la respuesta a la pregunta 10, que éstos no cumplen en todos los casos con el criterio de relevancia. Al respecto, se incluyeron algunas recomendaciones en el Anexo 4. Instrumento de Seguimiento del Desempeño.

Asimismo, los indicadores son monitoreables porque su método de cálculo es claro y la información (o medios de verificación) para su construcción se encuentran públicamente accesibles. Sin embargo, se subraya la recomendación de agrupar en un mismo sitio de Internet la información necesaria para monitorear el programa. Con relación al indicador de Fin se recomienda no incluir en el nombre el comportamiento esperado, y definirlo únicamente como tasa de variación.

Se identificó una evaluación realizada por la ASF en donde se realizan algunas recomendaciones que contribuyen al fortalecimiento del Pp.

No se encontró información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que cumplan con las características de rigurosidad y objetividad y que muestren el impacto del Pp o de programas similares. Tampoco se identificó que el Pp contara con alguna evaluación de impacto.

En virtud de lo anterior, se sugiere que realización de una evaluación de procesos conforme a la metodología del CONEVAL con el propósito de contar con información relevante sobre el avance en el cumplimiento de los objetivos y metas programadas de los programas mediante el análisis de indicadores de resultados, de servicios y de gestión del Pp. Este tipo de evaluaciones contribuyen a la mejora de la gestión operativa de los programas.

Por otro lado, se recomienda realizar una evaluación específica de desempeño, que contemple al menos los últimos tres ejercicios fiscales y que permita valorar el desempeño del Pp a través del análisis de los avances de los indicadores de Fin, Propósito y aquellos de Componente más relevantes. Asimismo, y considerando el ciclo de evaluación de políticas públicas, se estima conveniente que el Pp inicie la generación de información que le permita llevar a cabo una evaluación de impacto en los siguientes ejercicios fiscales.

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?

Respuesta: Con evidencia.

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

En los resultados de la MIR del ejercicio fiscal 2021 se encuentra un avance del 124% en el fin del programa, que es “Contribuir al impulso del desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México”, lo que indica un crecimiento positivo de prestadores de servicios turísticos con distintivos de calidad.

En los resultados de la MIR, se encuentra un avance del 100% en relación con el propósito del programa, “Los prestadores de servicios turísticos se regulan en materia de turismo y estándares de calidad”, medido a través del indicador: “Porcentaje de prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo” lo que implica que el total de prestadores de servicios turísticos inscritos en el RNT, cumplen con la normatividad en materia de turismo.

Si bien el indicador para propósito se considera claro y permite su monitoreo, el mismo presenta limitaciones. Como se refirió en el Anexo 4, no se considera un indicador relevante. Se considera que el indicador de propósito debe estar menos enfocado a gestión y ser más estratégico, de manera que se incremente su relevancia.

Por otro lado, y aun cuando el avance del indicador de Propósito se considera satisfactoria, es importante señalar que este no permite determinar el rezago que existe en términos de los PST que está en operación y que no se encuentran en el RNT; lo que implica que el cumplimiento del objetivo podría estar sobreestimado. Es decir, que si bien todos los PST que actualmente cuenta con un registro vigente están cuantificados en el indicador, estos no representan la totalidad de PST que requieren ser cooptados por el Pp para garantizar un mayor índice de regulación en materia de turismo y cumplimiento de estándares de calidad.

En lo referente a la contribución del programa con los objetivos superiores, en la respuesta a la pregunta 5 y en el Anexo 1 de esta evaluación, se da cuenta de que los indicadores de fin y propósito de la MIR contribuyen a cumplir con los ejes rectores del PND: *Al margen de la ley, nada; por encima de la ley, nadie; Economía para el bienestar, El mercado no sustituye al Estado y Honradez y honestidad*. Además, el Pp se encuentra alineado al Eje Economía porque contribuye a “Detonar el crecimiento” e “Impulsar la reactivación económica, el mercado interno y el empleo”, particularmente en el objetivo 2 del Programa Sectorial de Turismo: “Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México”.

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?

Respuesta: Con evidencia, nivel 4.

En los resultados de la MIR del ejercicio fiscal 2021 se identifica un avance del 124% en el indicador de Fin del programa, un avance del 100% en el Propósito del programa.

Asimismo, se registra un avance del 100% en la mayoría de los componentes (con excepción de dos componentes que reflejan un avance del 95%) y actividades (con excepción de una en donde se registró el 95% de avance), lo cual muestra un cumplimiento satisfactorio del Pp.

A pesar de lo anterior, en la parte de componentes y actividades se identifica que el universo de referencia son los PST que solicitaron acreditaciones, acciones de difusión, participar en los programas de calidad, etc., lo que implica una proporción de PST que no se está midiendo, lo que puede afectar al cumplimiento de los objetivos del Pp. Por otra parte, es de esperarse que los PST interesados en cumplir con los procesos de certificación y acreditación, estén interesados en culminar los procedimientos y trámites para los mismos, lo que explica el cumplimiento del 100% en la mayoría de las actividades. Lo anterior no refleja un panorama completo del universo de PST.

Conforme a lo señalado anteriormente si bien los indicadores de Fin y Propósito presentan avances satisfactorios resulta necesario definir mecanismos adicionales de seguimiento que permitan valorar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Pp y de la Secretaría en términos de elevar la calidad de los servicios turísticos, así como de la cobertura de los PST. A nivel de Componente se recomienda definir un indicador de calidad que permita conocer el grado de satisfacción de los PST respecto a los bienes y servicios entregados por el Pp.

Para mayor detalle consultar el “**Anexo 13. Avance de los Indicadores respecto de sus metas**”

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?

Criterios de valoración:

- 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.

Respuesta: Con evidencia.

Nivel 2. Se consideran los criterios de valoración (a y d).

- 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.*

CUMPLE. Se identificaron dos evaluaciones externas realizadas al Pp:

1. Una auditoría de desempeño realizada por la Auditoría Superior de la Federación (ASF) en 2016: Auditoría de Desempeño: 16-0-21100-07-0440, que tuvo como objetivo Fiscalizar el cumplimiento del objetivo de fortalecer la competitividad del turismo en México por medio de factores de calidad, innovación, productividad y sustentabilidad en el sector.
2. Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística” realizada en 2016 por una instancia externa.

- 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.*

NO CUMPLE. No se identificó una comparación directa entre dos puntos en el tiempo de la población atendida que permitiera identificar un impacto claro del Pp.

- c) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los destinatarios del Pp.*

NO CUMPLE. Ninguna de las dos evaluaciones listadas hace uso de una muestra de la población afectada por el Pp para realizar su análisis, con lo que no es posible ni buscan garantizar la representatividad de los resultados que presentan.

- 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.*

CUMPLE. En ambas evaluaciones, la metodología utilizada permite identificar que algún tipo de relación o efecto entre la situación actual de la población atendida y la intervención del Pp. En la primera, se señala de forma clara que las acciones del Pp no están influyendo en fortalecer la competitividad de los PST.

La segunda evaluación listada, hace referencia a los indicadores particulares de la MIR 2016 para medir el logro del objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores, señalando quede el Pp mostró resultados satisfactorios a nivel de Fin y de Propósito..

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

Respuesta: No procede valoración cuantitativa.

Se identificaron dos evaluaciones externas realizadas al Pp. Una auditoría de desempeño realizada por la Auditoría Superior de la Federación (ASF) en 2016: Auditoría de Desempeño: 16-0-21100-07-0440, que tuvo como objetivo Fiscalizar el cumplimiento del objetivo de fortalecer la competitividad del turismo en México por medio de factores de calidad, innovación, productividad y sustentabilidad en el sector.

Con respecto a dicha evaluación, se menciona que la ganancia de competitividad alcanzada por los destinos turísticos de México de 2015 a 2017 se debió a la diversidad cultural y natural del país, así como a las fluctuaciones de los mercados financieros internacionales que ocasionaron devaluaciones de la moneda mexicana y, en consecuencia, que los destinos nacionales resultaran más accesibles para los turistas respecto de otros países, situación que no se relacionó directamente con la gestión de los actores del sector. En ese sentido, se menciona que marco normativo fue limitado para regular el total de actividades que proporcionan los prestadores de servicios turísticos, además, de que no se consolidó el Sistema Nacional de Certificación Turística. En cuanto al Registro Nacional de Turismo no se utilizó como catálogo único para realizar las verificaciones de los prestadores de servicios, por lo que los factores que implementó la SECTUR fueron deficientes para promover la competitividad del mercado turístico en el ámbito nacional e internacional.

En dicha evaluación, se realizaron recomendaciones orientadas a promover que la SECTUR pueda elaborar diagnósticos sobre las necesidades de regulación que presenta el sector, y a partir de ello actualizar las normas turísticas para que los prestadores cuenten con elementos que coadyuven a mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrecen, además de constituir al RNT como un instrumento actualizado para la toma de decisiones y la verificación del cumplimiento de la normativa y que cuente con elementos para conocer el efecto de su gestión en términos de los cambios en la competitividad del mercado turístico mexicano tanto en el ámbito nacional como internacional.

Por otra parte, se identificó una segunda evaluación, Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística” realizada en 2016 por una instancia externa. En la misma, se hace mención de que el Pp demostró resultados satisfactorios a nivel de Fin y de Propósito de acuerdo a los datos reflejados en la MIR 2015. Sin embargo, no se señaló una causalidad directa respecto a lo observado y evaluado del Pp y su capacidad para elevar la calidad en la prestación de los servicios turísticos brindados por los PST. Se señalan diversas áreas de oportunidad para el Pp como son la redefinición del Fin en la MIR, que podría ser más específica para describir mejor la naturaleza del Pp, así como desarrollar mecanismos para verificar los procedimientos de regulación, certificación y verificación, además de mejorar su capacidad de evaluación, ya que se evalúa la atención recibida por el interesado en el Pp y no la satisfacción por las acciones mismas del Pp.

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?

Criterios de valoración:

- 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.

Respuesta: No aplica

El Pp no cuenta con información de evaluaciones de impacto, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios de impacto relevantes y/o estudios nacionales e internacionales que muestren impacto de programas similares.

Se recomienda incorporar al diagnóstico del Pp resultados de impacto de políticas públicas similares que permitan realizar un análisis de las intervenciones que se han realizado para resolver la problemática que dio origen al Programa.

Es importante que las evaluaciones, informes y auditorías se deriven de metodologías rigurosas que permitan identificar y cuantificar el logro de resultados directos y atribuibles a las políticas públicas analizadas; lo que permitirá observar el cambio que se logra generar en los beneficiarios.

Asimismo, es deseable que el análisis compare grupos de población atendida y no atendida con características similares, que se comparen dos momentos en el tiempo y que la muestra utilizada sea representativa.

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?

Respuesta: No aplica

En congruencia con la respuesta anterior, no se cuenta con resultados derivados de evaluaciones de impacto, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios de impacto relevantes y/o estudios nacionales e internacionales que muestren impacto de programas similares.

Se recomienda que los estudios o evaluaciones de impacto que se incluyan en el diagnóstico cuenten con una metodología sólida y que sea consistente con las características del diseño y operación de las intervenciones analizadas, que exista comparabilidad de los grupos en cuanto a características y temporalidad, las fuentes de información y el diseño muestral de la evaluación y, en general, sobre la validez de los resultados identificados.

ANÁLISIS FODA

En el **Anexo 14. Análisis FODA** se presenta el análisis realizado, en el cual se incluye información sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Pp, especificadas por cada tema de la evaluación. El análisis se desprende de las respuestas a las preguntas, indicando las recomendaciones que se consideraran relevantes.

También se incluye dicha información en formato Excel.

COMPARACIÓN CON ECR ANTERIORES

Se realizó una comparación de los resultados del análisis FODA de este ejercicio de evaluación y la Evaluaciones de Consistencia y Resultados (ECR) anterior, identificando los avances en la atención de áreas de oportunidad identificadas, así como las debilidades o amenazas que permanecen.

El análisis comparativo se presenta en el **Anexo 15. Comparación con ECR anteriores**.

CONCLUSIONES

Como parte de esta Evaluación de Consistencia y Resultados se analizó: 1) el diseño, 2) la planeación estratégica y la orientación a resultados, 3) la cobertura y focalización, 4) la operación, 5) la percepción de la población atendida y, 6) la medición de resultados, con el propósito de generar retroalimentación que contribuya a mejorar estas dimensiones del programa. Para esto, se respondieron las 51 preguntas que contemplan los términos de referencia y se presentan los criterios con los cuales se valoró el Pp.

En relación con el diseño del Pp, destacan dos elementos que presentan limitaciones importantes. El primero es la definición del problema público. Si bien éste cumple 3 de los 4 criterios de valoración, se considera que es importante mejorar su definición a fin de formularse de manera más concreta. Se incluye una propuesta al respecto. El segundo elemento que se considera importante de robustecer es la definición de las poblaciones objetivo y potencial. Si bien se reconocen los esfuerzos realizados por las UR, la definición actual no permite identificar con claridad a las poblaciones, y conforme a la definición actual del diagnóstico, las poblaciones objetivo y potencial son la misma, lo que también implica sub o sobre estimaciones en los indicadores reportados.

En relación con las demás preguntas de este módulo, se presentan recomendaciones puntuales.

La planeación estratégica y la orientación a resultados es el módulo mejor evaluado. El Pp atiende la mayor parte de los criterios de valoración, por lo que no es necesario resaltar observaciones puntuales más allá de las presentadas como parte de las respuestas.

En cuanto a la cobertura y focalización del proyecto, en opinión del equipo de evaluadores es importante que se desarrolle una estrategia de cobertura que pueda brindar mayor certidumbre al proceso de planeación del Pp. Esto permitirá tener mayor cantidad de elementos para identificar en el corto y mediano plazo a la población objetivo. Para esto, es necesario contar con estimaciones de las poblaciones, ya que de otra manera no es viable realizar una estrategia clara con miras a cubrir en el largo plazo a la población potencial. Se incluye una propuesta que debe ser analizada y enriquecida conforme a las recomendaciones del estudio.

En relación con la operación del Pp, éste cuenta con diversos procedimientos que se consideran adecuados y que están actualmente en proceso de actualización para reflejar las modificaciones derivadas del nuevo reglamento interior. Lo que hace falta, son mecanismos de verificación de los procedimientos. Por la naturaleza del programa, muchos de estos procedimientos deberían realizarse de manera automatizada, ya que se trata de validación de información capturada o registrada en sistemas informáticos. De cualquier manera, es recomendable que se desarrollen estos mecanismos de verificación como parte de la actualización de los manuales de procedimientos. Se recomienda el robustecimiento de los sistemas informáticos con los que opera el Pp, ya que con frecuencia las bases de datos no se manejan en sistemas, sino en bases aisladas en Excel.

Sobre la percepción de la población, se sugiere que se incorporen herramientas o instrumentos que permitan obtener retroalimentación de la población atendida. Por último, en cuanto a la medición de resultados, se identificaron áreas de oportunidad, pero se incluyeron recomendaciones puntuales sobre los indicadores que podrían actualizarse y se presentaron propuestas como parte de la MIR.

De manera general, el Pp cuenta con indicadores valiosos, aunque se sugiere robustecer su alineación estratégica y su orientación a resultados. Por lo anterior, la valoración de la evaluación es de 2.47. Las áreas de oportunidad señaladas para el Pp son de fácil atención y permitirán mejorar la prestación de servicios en beneficio de la población objetivo y de la sociedad en general.

ANEXOS

Anexo 1. Alineación a objetivos de la planeación nacional

Clave y nombre del Pp:	G-001 - Regulación y certificación de estándares de calidad turística.
Objetivo central del Pp evaluado:	Los prestadores de servicios turísticos cuentan con elementos para incrementar la calidad.

Instrucciones:

- 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.
- 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.
- 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.

a) Valoración de la alineación establecida

Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del Pp	Valoración
Programa Sectorial de Turismo	2	2.2 Fortalecer la integración de productos y servicios para consolidar la actividad turística.	Contribuye a la acción 2.2.6	El Diagnóstico no contempla alineación (es anterior al PND 2019 – 2024)
		2.5 Modernizar el marco normativo del sector para fortalecer la conducción de la política turística.	Contribuye a las acciones 2.5.1 y 2.5.3	El Diagnóstico no contempla alineación (es anterior al PND 2019 – 2024)

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 xo 13			
Nombre del Pp:	Regulación y certificación de estándares de calidad turística.	Modalidad y clave:	G-001
Objetivo central del Pp evaluado:	Los prestadores de servicios turísticos cuentan con elementos para incrementar la calidad.		
Vinculación establecida por el Pp			
<i>Marcar con una "X" el/los ODS con los que se vincula el objetivo del Pp:</i>			
			
			X
			X
ODS	Meta	Vinculación	Valoración de la vinculación (instancia evaluadora)
12	6	Directa	La vinculación se considera adecuada
17	14	Directa	La vinculación se considera adecuada
Propuesta de vinculación de la instancia evaluadora			
<i>Marcar con una "X" el/los ODS con los que se propone vincular el objetivo del Pp:</i>			
			
			X
			X
ODS	Meta	Vinculación	Justificación de la propuesta (instancia evaluadora)
Objetivo (ODS 12): Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	Meta 6: Alentar a las empresas, en especial a las grandes empresas y a las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.	Directa	No se modifica la vinculación establecida por la dependencia responsable.
ODS	Meta	Vinculación	Justificación de la propuesta (instancia evaluadora)
Objetivo (ODS 17): Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.	Meta 14: Mejorar la coherencia normativa para el desarrollo sostenible.	Directa	No se modifica la vinculación establecida por la dependencia responsable.



Anexo 3. Procedimiento de actualización de la PA

Procedimiento documentado

1. ¿El programa cuenta con un procedimiento documentado y normado para la integración, actualización y depuración de la población atendida?

- Existe un procedimiento específico y está documentado.
- Existe un procedimiento específico, pero no está documentado.
- Se encuentra normado en alguna Ley, Lineamiento, ordenamiento institucional u otro.

Indicar el nombre del documento

El documento no tiene nombre

2. El procedimiento contempla los siguientes elementos sobre el padrón de la población atendida:

- | Integración | Actualización | Depuración |
|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Establece una estructura homologada de la información. | <input type="checkbox"/> Establece un periodo de actualización del padrón. | <input type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar inconsistencias y homologar información. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Incluye las principales características de la población atendida y del tipo de apoyo otorgado (bien/servicio/subsidio) | Indique el periodo de actualización establecido: | <input type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar duplicidades de apoyos otorgados por el mismo Pp o por otros programas. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Se asigna una clave o identificador único que permita dar seguimiento a población atendida en el tiempo. | | |

Sistematización y disponibilidad de la información

3. ¿El Pp cuenta con un sistema informático para la integración, actualización y depuración de la población atendida?

- Sí *Indicar el nombre del sistema:* Registro nacional de turismo
- No *Seleccione el procedimiento manual que realiza el Pp:*
 - Utiliza una base de datos en Excel, Access, SPSS u otro programa informático.
 - Cuenta con Registros Administrativos que almacena en físico o escaneados.

4. La información del padrón:

- Está disponible para consulta interna.
- Está disponible para consulta pública. <https://www.gob.mx/sectur/articulos/registro-nacional-de-turismo-25058>

Seguridad de la información

5. La información del padrón, ¿contiene datos sensibles?

- Sí
- No

6. ¿El procedimiento contempla un mecanismo que garantice la seguridad de la información?

- Sí
- No

Comentarios u observaciones de la instancia evaluadora

Se reitera la importancia de contar con un sistema que integre, en lo posible, la información de los beneficiarios (población atendida) de todos los componentes del Pp.

Anexo 4. Instrumentos de Seguimiento del 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
El cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución del Pp	No	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	Ver propuesta en cuadro "Características de los indicadores"
La cobertura de la población	Sí	Porcentaje de prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo.	El indicador mide el porcentaje de prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo inscritos en el Registro Nacional de Turismo	(Prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo/Prestadores de servicios turísticos inscritos en el Registro Nacional de	Porcentaje	Anual	NA	Ascendente	

				Turismo (RNT))*100					
La generación y/o entrega de los bienes y/o servicios	Sí	C.1 Porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos inscritos al Registro Nacional de Turismo (RNT)	El indicador mide el porcentaje de prestadores de servicios turísticos inscritos al Registro Nacional de Turismo (RNT) respecto del total de solicitudes completas recibidas	(Prestadores de servicios turísticos inscritos / Solicitudes de inscripción completas recibidas) X 100	Porcentaje	Trimestral	NA	Ascendente	Eliminar, ya que no es parte del Pp.
	Sí	C2. Porcentaje de instrumentos normativos impulsados por la SECTUR	El indicador mide el porcentaje de instrumentos normativos impulsados	(Instrumentos normativos impulsados / Instrumentos normativos revisados) X 100	Porcentaje	Trimestral	NA	Ascendente	Ver propuesta en cuadro "Características de los indicadores"
	Sí	C3. Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos	El indicador mide el porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos	(verificaciones realizadas / verificaciones programadas) X 100	Porcentaje	Trimestral	NA	Ascendente	Ver propuesta en cuadro "Características de los indicadores"
	Sí	C4. Porcentaje de prestadores de servicios	Mide el porcentaje de prestadores de servicios turísticos a quienes se les	(Prestadores de servicios turísticos acreditados o con distintivo	Porcentaje	Semestral	NA	Ascendente	Ver propuesta en cuadro "Características de los indicadores"

		turísticos acreditados o con distintivo de calidad	otorga su acreditación (credenciales a guías de turistas) o su distintivo de calidad (sello, certificado o reconocimiento) en los programas de calidad y el Sistema Nacional de Certificación Turística	de calidad otorgados/ Prestadores de servicios turísticos con solicitud completa) X 100					
La gestión de los principales procesos (actividades) del Pp7	<i>Sí</i>	C.1.1 Porcentaje de acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicable al RNT	El indicador mide el porcentaje de avance de las acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicable al Registro Nacional de Turismo.	(Acciones de difusión realizadas/ Acciones de difusión programadas) X 100	Porcentaje	Trimestral	NA	Ascendente	Eliminar, el componente del que se desprende la actividad dejó de ser parte del Pp.
	<i>Sí</i>	C.2.1 Porcentaje de Normas Oficiales Mexicanas revisadas	El indicador mide el porcentaje de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) en materia turística, revisadas para fortalecer el marco jurídico del sector	(Número de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) en materia turística revisadas/Número de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) en materia	Porcentaje	Trimestral	NA	Ascendente	Ver propuesta en cuadro "Características de los indicadores"

				turística programadas) *100					
<i>Sí</i>	C.3.1 Porcentaje de avance en la elaboración de la metodología para la realización de la metodología a para la realización de verificaciones	El indicador mide el porcentaje de avance en la elaboración de la metodología para la realización de verificaciones a prestadores de servicios turísticos en cumplimiento con la Ley de Fomento a la Confianza Ciudadana y los ordenamientos de CONAMER.	(Porcentaje de avance en la elaboración de la metodología realizado/porcentaje de avance programado)* 100	Porcentaje	Trimestral	NA	Ascendente	Ver propuesta en cuadro "Características de los indicadores"	
<i>Sí</i>	C.3.2 Porcentaje de quejas relativas al servicio turístico atendidas	El indicador mide el porcentaje de atención a las quejas recibidas por los servicios turísticos proporcionados a los usuarios, para la selección de posibles prestadores de servicios turísticos a verificar.	(Quejas atendidas/ Quejas recibidas) * 100	Porcentaje	Trimestral	NA	Ascendente	Ver propuesta en cuadro "Características de los indicadores"	
<i>Sí</i>	C.4.1 Porcentaje de Prestadores de Servicios	El indicador mide el porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos	(Número de Prestadores de Servicios Turísticos con distintos,	Porcentaje	Trimestral	NA	Ascendente		

		Turísticos bajo los programas de calidad	atendidos bajo los programas de calidad, (distintivos, certificados, sellos y/o reconocimientos) otorgados.	certificados, sellos y/o reconocimientos otorgados / Número de Prestadores de Servicios Turísticos que solicitan participación en los programas de calidad.)*100					
	<i>Sí</i>	C.4.2 Porcentaje de acreditaciones de guías de turistas.	El indicador mide el porcentaje de credenciales otorgadas a los guías de turistas.	(acreditaciones otorgadas/ acreditaciones solicitadas) X 100	Porcentaje	Trimestral	NA	Ascendente	Ver propuesta en cuadro "Características de los indicadores"

Características de los indicadores

	Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Justificación	Propuesta de mejora del indicador
M I R	Fin	Tasa de crecimiento de los Prestadores de Servicios Turísticos, con distintivos de calidad	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Se sugiere modificar el indicador a fin de que esté alineado al PST. Se incluye la propuesta.</i>	<i>Variación porcentual de cuartos ocupados en destinos emergentes y Pueblos Mágicos seleccionados</i>

Propósito	Porcentaje de prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo.	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>El indicador actual mide el cumplimiento de la normatividad de una parte de la población objetivo. Se sugiere un indicador estratégico.</i>	<i>Tasa de crecimiento de los Prestadores de Servicios Turísticos, con distintivos de calidad</i>	
	Componentes	C.1 Porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos inscritos al Registro Nacional de Turismo (RNT)	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Se sugiere eliminar el indicador al no ser parte del Pp</i>	
		C2. Porcentaje de instrumentos normativos impulsados por la SECTUR	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Se considera un indicador de gestión, por lo que se incluyen propuestas de mejora que se ponen a consideración.</i>	<i>Variación porcentual de instrumentos normativos impulsados por la SECTUR</i>
		C3. Porcentaje de verificación	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Se considera que el indicador es de gestión, se sugiere una</i>	<i>1. Variación porcentual de verificaciones realizadas a</i>

	es realizadas a prestadores de servicios turísticos						<i>modificación al indicador actual, y dos nuevos de cobertura.</i>	<p><i>prestadores de servicios turísticos</i></p> <p><i>2. Porcentaje de verificaciones realizadas a PST inscritos en el RNT</i></p> <p><i>3. Variación porcentual en el número de verificaciones realizadas a PST no inscritos en el RNT</i></p>
	C4. Porcentaje de prestadores de servicios turísticos acreditados o con distintivo de calidad	<i>No</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Se sugiere modificar el indicador y agregar uno de calidad.</i>	<p><i>1. Promedio del nivel de satisfacción en el servicio de certificación</i></p> <p><i>2. Variación porcentual en el número de prestadores de servicios turísticos acreditados o con distintivo de calidad</i></p>
Actividades	C1.1 Porcentaje de acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicable al RNT	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Se sugiere eliminar el indicador al no ser parte del Pp</i>	
	C2.1 Porcentaje de Normas Oficiales	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>		

Mexicanas revisadas							
C.3.1 Porcentaje de avance en la elaboración de la metodología para la realización de verificaciones	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>No se considera que el avance en la elaboración de la metodología sea lo relevante, sino la definición del número de PST a verificar con base en esa metodología. Se sugiere agregar un segundo indicador.</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de avance en la definición del número de PST a verificar con base en la metodología para la realización de verificaciones. 2. Porcentaje de verificaciones a los PST realizadas vs las programadas.
C.3.2 Porcentaje de quejas relativas al servicio turístico atendidas	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	Se sugiere agregar una nueva actividad y su indicador. Elaboración del reporte de verificaciones realizadas.	<i>Porcentaje de avance en la elaboración del reporte de verificaciones realizadas</i>
C4.1 Porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos bajo los programas de calidad	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	Se considera que los indicadores deben considerar los cuatro elementos del Modelo integral de calidad turística	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos bajo estándares de calidad 2. Porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos bajo el sistema nacional de certificación turística
C4.2 Porcentaje de	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>		

		acreditaciones de guías de turistas.							3. Porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos bajo el sistema de clasificación turística 4. Porcentaje de acreditaciones de guías de turistas otorgadas.
FID	Indicador FID		<i>Sí/No</i>	<i>Sí/No</i>	<i>Sí/No</i>	<i>Sí/No</i>	<i>Sí/No</i>		

Características de las metas

	Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Método de cálculo	Unidad de medida	Congruente con el sentido del indicador	Orientada a la mejora del desempeño	Factibles pero retadoras	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
MIR	Fin	Tasa de crecimiento de los Prestadores de Servicios Turísticos, con distintivos de calidad	12.57	<i>(Prestadores de Servicios Turísticos con distintivos de calidad atendidos en t)/ Prestadores de Servicios Turísticos con distintivos de calidad atendidos en t-1)-1)*100</i>	<i>Tasa de variación</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>		
	Propósito	Porcentaje de	95	<i>(Prestadores de servicios turísticos</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>		

	prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo.		que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo/Prestadores de servicios turísticos inscritos en el Registro Nacional de Turismo (RNT))*100						
Componentes	C.1 Porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos inscritos al Registro Nacional de Turismo (RNT)	100	(Prestadores de servicios turísticos inscritos / Solicitudes de inscripción completas recibidas) X 100	Porcentaje	Sí	No	Sí		
	C2. Porcentaje de instrumentos normativos impulsados por la SECTUR	100	(Instrumentos normativos impulsados / Instrumentos normativos revisados) X 100	Porcentaje	Sí	No	Sí		
	C3. Porcentaje de verificaciones realizadas a	95	(verificaciones realizadas / verificaciones programadas) X 100	Porcentaje	Sí	No	Sí		

	prestadores de servicios turísticos								
	C4. Porcentaje de prestadores de servicios turísticos acreditados o con distintivo de calidad	95	(Prestadores de servicios turísticos acreditados o con distintivo de calidad otorgados/ Prestadores de servicios turísticos con solicitud completa) X 100	Porcentaje	Sí	No	Sí		
Actividades	C.1.1 Porcentaje de acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicable al RNT	100	(Acciones de difusión realizadas/ Acciones de difusión programadas) X 100	Porcentaje	Sí	No	Sí		
	C.2.1 Porcentaje de Normas Oficiales Mexicanas revisadas	100	(Número de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) en materia turística revisadas/Número de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) en materia turística programadas)*100	Porcentaje	Sí	No	Sí		

	<p>C.3.1 Porcentaje de avance en la elaboración de la metodología para la realización de verificaciones</p>	<p>100</p>	<p>(Porcentaje de avance en la elaboración de la metodología realizado/porcentaje de avance programado)*100</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>Sí</p>	<p>No</p>	<p>Sí</p>		
	<p>C.3.2 Porcentaje de quejas relativas al servicio turístico atendidas</p>	<p>100</p>	<p>(Quejas atendidas/ Quejas recibidas) X 100</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>Sí</p>	<p>No</p>	<p>Sí</p>		
	<p>C.4.1 Porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos bajo estándares de calidad</p>	<p>100</p>	<p>(Número de Prestadores de Servicios Turísticos con distintivos, certificados, sellos y/o reconocimientos otorgados / Número de Prestadores de Servicios Turísticos que solicitan participación en los programas de calidad.)*100</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>Sí</p>	<p>No</p>	<p>Sí</p>		

		C.4.2 Porcentaje de acreditaciones de guías de turistas.	95	(acreditaciones otorgadas/ acreditaciones solicitadas) X 100	Porcentaje	Sí	No	Sí		
FID	Indicador FID									
MIR	Nivel de objetivo	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 la liga electrónica donde se encuentra publicada la información	Propuesta de mejora del medio de verificación				
	Fin	<i>Expedientes de acreditaciones, distintivos, sellos, certificaciones y/o reconocimientos.</i>	<i>Subsecretaría de Calidad y Regulación</i>	<i>ND</i>	<i>Subsecretaría de Calidad y Regulación</i>	<i>Publicar periódicamente un informe (de acuerdo con la periodicidad del indicador) que contenga, como mínimo: nombre del documento, área que lo emite (a nivel de DG para abajo) y periodicidad. De preferencia el informe debe poder ser consultado en línea)</i>				
	Propósito	<i>Reporte de avances de prestadores de servicios turísticos</i>	<i>Subsecretaría de Calidad y Regulación</i>	<i>ND</i>	<i>Subsecretaría de Calidad y Regulación</i>	<i>Publicar periódicamente un informe (de acuerdo con la periodicidad del indicador) que contenga, como mínimo: nombre del documento, área</i>				

					que lo emite (a nivel de DG para abajo) y periodicidad. De preferencia el informe debe poder ser consultado en línea)
Componentes	C1 Constancias de inscripción al RNT	Dirección General de Certificación Turística	ND	Dirección General de Certificación Turística	Publicar periódicamente un informe (de acuerdo con la periodicidad del indicador) que contenga, como mínimo: nombre del documento, área que lo emite (a nivel de DG para abajo) y periodicidad. De preferencia el informe debe poder ser consultado en línea)
	C2 Leyes, normas, estándares, acuerdos, reglas de operación, convenios y/o lineamientos modificados etc. Oficios y/o dictámenes dirigidos o emitidos por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria	Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística.	ND	Archivo de la Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística. Diario Oficial de la Federación https://www.dof.gob.mx/	Publicar periódicamente un informe (de acuerdo con la periodicidad del indicador) que contenga, como mínimo: nombre del documento, área que lo emite (a nivel de DG para abajo) y periodicidad. De preferencia el informe debe poder ser consultado en línea)
	C3 Actas circunstanciadas	Archivos de la Dirección General de Verificación y Sanción	ND	Archivos de la Dirección General de Verificación y Sanción	Publicar periódicamente un informe (de acuerdo con la periodicidad del indicador) que contenga, como mínimo: nombre del documento, área que lo emite (a nivel de DG para abajo) y periodicidad. De preferencia el informe debe poder ser consultado en línea)
	C4 Expedientes de acreditaciones, distintivos, sellos,	Dirección General de Certificación Turística.	ND	Dirección General de	Publicar periódicamente un informe (de acuerdo con la periodicidad del indicador) que

	certificaciones y/o reconocimientos			Certificación Turística.	contenga, como mínimo: nombre del documento, área que lo emite (a nivel de DG para abajo) y periodicidad. De preferencia el informe debe poder ser consultado en línea)
Actividades	C.1.1 Acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicable al RNT	Archivos de la Dirección General de Certificación Turística.	ND	Archivos de la Dirección General de Certificación Turística.	Publicar periódicamente un informe (de acuerdo con la periodicidad del indicador) que contenga, como mínimo: nombre del documento, área que lo emite (a nivel de DG para abajo) y periodicidad. De preferencia el informe debe poder ser consultado en línea)
	C.2.1 Normas Oficiales Mexicanas revisadas: Convocatorias del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística y sus Subcomités, minutas de los grupos de trabajo, documentos que integren la revisión de los anteproyectos, proyectos y/o normas oficiales mexicanas, etc.	Archivo de la Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística.	ND	Archivo de la Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística. Diario Oficial de la Federación https://www.dof.gob.mx/	Publicar periódicamente un informe (de acuerdo con la periodicidad del indicador) que contenga, como mínimo: nombre del documento, área que lo emite (a nivel de DG para abajo) y periodicidad. De preferencia el informe debe poder ser consultado en línea)
	C.3.1 Dictámenes emitidos a los prestadores de servicios turísticos ubicados en la Dirección General de Verificación y Sanción.	Dirección General de Verificación y Sanción	ND	Dirección General de Verificación y Sanción	Publicar periódicamente un informe (de acuerdo con la periodicidad del indicador) que contenga, como mínimo: nombre del documento, área que lo emite (a nivel de DG para abajo) y periodicidad. De preferencia el informe debe poder ser consultado en línea)

		C.3.2 Respuestas dirigidas a los usuarios quejoso	Dirección General de Verificación y Sanción	ND	Dirección General de Verificación y Sanción	Publicar periódicamente un informe (de acuerdo con la periodicidad del indicador) que contenga, como mínimo: nombre del documento, área que lo emite (a nivel de DG para abajo) y periodicidad. De preferencia el informe debe poder ser consultado en línea)
		C.4.1 Certificados, sellos y/o reconocimientos otorgados a empresas. Distintivos, Certificados, sellos y/o reconocimientos emitidos.	Dirección General de Certificación Turística.	ND	Dirección General de Certificación Turística.	Publicar periódicamente un informe (de acuerdo con la periodicidad del indicador) que contenga, como mínimo: nombre del documento, área que lo emite (a nivel de DG para abajo) y periodicidad. De preferencia el informe debe poder ser consultado en línea)
		C.4.2 Acreditaciones de guías de turistas. Credenciales emitidas.	Archivo correspondiente dentro de la Dirección General de Certificación Turística.	ND	Archivo correspondiente dentro de la Dirección General de Certificación Turística.	Publicar periódicamente un informe (de acuerdo con la periodicidad del indicador) que contenga, como mínimo: nombre del documento, área que lo emite (a nivel de DG para abajo) y periodicidad. De preferencia el informe debe poder ser consultado en línea)
FID	Indicador FID					

Anexo 5. Complementariedades, similitudes y duplicidades

Información del Pp evaluado

Nombre del Programa:	Regulación y certificación de estándares de calidad turística	Modalidad y clave:	G- Regulación y supervisión
Dependencia/Entidad:	SECTUR	Ramo:	21
Unidad Responsable:	400 Subsecretaría de Turismo	Clave:	G - 001
Tipo de Evaluación:	Consistencia y resultados	Año de la 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 otorgado	Relación identificada	Argumentación	Recomendación
<i>Impulso a la competitividad del sector turismo</i>	<i>P002</i>	<i>SECTUR</i>	<i>21</i>	<i>“Los actores del sector turístico en México enfrentan limitaciones en los aspectos que sustentan su competitividad”</i>	<i>Los actores del sector turístico en México fortalecen los aspectos que sustentan su competitividad</i>	<i>Los actores del sector turístico en México</i>	<i>Nacional</i>	<i>1. Estrategias de capacitación y profesionalización para los actores de la actividad turística realizadas. 2. Estrategias para impulsar las investigaciones y estudios por líneas de producto diseñadas. 3. Conocimiento en materia</i>	<i>Complementariedad</i>	<i>Ambos proyectos se complementan al buscar fortalecer a los actores del sector turístico, en particular a los PST.</i>	<i>Dar continuidad a ambos Pp, ya que el cumplimiento de los objetivos de cada uno contribuye al objetivo de los otros.</i>

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 otorgado	Relación identificada	Argumentación	Recomendación
								<i>turística difundido.</i>			
<i>Fomento y promoción de la inversión en el sector turístico</i>	<i>F002</i>	<i>SECTUR</i>	<i>21</i>	<i>“Los destinos turísticos cuentan con bajos niveles de inversión para el desarrollo del sector turismo”</i>	<i>Contribuir a facilitar el financiamiento y la inversión público-privada en proyectos con potencial turístico mediante el incentivo a las inversiones para el desarrollo del sector.</i>	<i>La población económicamente activa de los municipios donde se materializan los proyectos</i>	<i>Nacional</i>	<i>1. Evaluaciones de Proyectos del sector turístico en Entidades Federativas realizadas 2. Superficie del inventario de terrenos disponible para proyectos de inversión de las Entidades Federativas 3. Estudios de Planeación Turística a Entidades Federativas proporcionados 4. Hectáreas susceptibles de ser aprovechadas en proyectos turísticos en las Entidades</i>	<i>Complementariedad</i>	<i>Ambos proyectos buscan fortalecer los destinos turísticos al robustecer el sector y los PST.</i>	<i>Dar continuidad a ambos proyectos.</i>

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 otorgado	Relación identificada	Argumentación	Recomendación
								<i>Federativas identificadas</i>			
<i>Desarrollo y promoción de proyectos turísticos sustentables</i>	<i>F005</i>	<i>SECTUR</i>	<i>21</i>	<i>“Los destinos turísticos de nuestro país carecen de estrategias de innovación, desarrollo turístico, financiamiento, inversión e inclusión social para su desarrollo integral sustentable”</i>	<i>Los destinos turísticos cuentan con estrategias de innovación, financiamiento e inversión para su desarrollo integral sustentable</i>	<i>Los destinos turísticos</i>	<i>Nacional</i>	<i>1. Estrategias de innovación, desarrollo y consolidación por línea de producto por región, estado y destino diseñadas</i> <i>2. Estrategias integrales para el impulso y fomento de proyectos susceptibles de inversión o financiamiento canalizados</i>	<i>Complementariedad</i>	<i>A través de estrategias de innovación, fortalecer a los destinos turísticos y a los PST</i>	<i>Dar continuidad a ambos proyectos.</i>
<i>Planeación y Conducción de la Política de Turismo</i>	<i>P001</i>	<i>SECTUR</i>	<i>21</i>	<i>“Insuficiente coordinación de los programas y estrategias de la PNT.”</i>	<i>Los actores del sector turismo utilizan instrumentos y herramientas de planeación integral para lograr los</i>		<i>Nacional</i>	<i>1. Información del desempeño de los programas y proyectos del sector turístico para la toma</i>	<i>Complementariedad</i>	<i>Adicionalmente a la vinculación de los objetivos, en este Pp recaen los recursos para el RNT.</i>	<i>Dar continuidad a ambos proyectos, dada la importancia para generar información.</i>

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 otorgado	Relación identificada	Argumentación	Recomendación
					<i>objetivos de la Política Nacional Turística</i>			<i>de decisiones, difundida 2. Herramientas de política turística territorial, impulsados. 3. Información estadística y geográfica del sector turístico mexicano, difundida para la toma de decisiones 4. Instrumentos y/o mecanismos de planeación y política turística para los programas y estrategias del sector turismo, promovidos.</i>			

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 otorgado	Relación identificada	Argumentación	Recomendación
Protección de los derechos de los consumidores	E005	Economía	10	“La población consumidora enfrenta conflictos en las relaciones comerciales con los proveedores de bienes, productos y servicios”.	“La población consumidora resuelve sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios”	“La población consumidora cuyos derechos fueron vulnerados con relaciones de consumo inequitativas de bienes, productos y servicios, exceptuando los servicios que no son competencia de la Procuraduría, y que con fines informativos, de orientación o conciliación acuden a la PROFECO a través de sus	Nacional	1.- Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido 2.- Certeza y seguridad jurídica en las relaciones contractuales en materia de consumo proporcionada 3.- Quejas en materia de consumo conciliadas	Complementariedad	La certificación y verificación de los PST contribuye a brindar herramientas para que los consumidores reciban y servicios de calidad y haya menos conflictos. Las verificaciones también contribuyen, validando que los servicios se presten de manera adecuada.	Dar continuidad a ambos proyectos.

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 otorgado	Relación identificada	Argumentación	Recomendación
						<i>diversos mecanismos de atención</i>					
<i>Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores</i>	G003	<i>Economía</i>	10	<i>“Prácticas abusivas de los proveedores en contra de los consumidores derivado del incumplimiento de la normatividad en materia de consumo”</i>	<i>“Incremento de la vigilancia de leyes y Normas Oficiales Mexicanas en materia de consumo de acuerdo con las necesidades socioeconómicas actuales, sancionando y previniendo prácticas comerciales abusivas cometidas por proveedores que no cumplen con dichas disposiciones jurídicas”</i>	Las personas proveedoras que formalmente ofertan productos y servicios y son focalizados por las diversas estrategias de verificación para ser observados y evaluados mediante el Programa	Nacional	<i>i) Establecimientos comerciales y de combustibles verificados, ii) Estudios de calidad de productos elaborados iii) Resoluciones administrativas en materia de verificación de combustibles emitidas. iv. Información comercial de bienes, productos o servicios analizada v. Instrumentos de medición utilizados en transacciones</i>	<i>Complementariedad</i>	<i>Ambos programas buscan apoyar a los consumidores a través de la vigilancia del cumplimiento de las NOMs y la prestación de servicios.</i>	<i>Dar continuidad a ambos proyectos.</i>

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 otorgado	Relación identificada	Argumentación	Recomendación
								<i>comerciales verificados. vi. Asesorías sobre multas a proveedores sancionados proporcionadas</i>			

Anexo 6. Avance en la implementación de los ASM

No aplica.

La Unidad Responsable se encuentran fuera de los tiempos estimados para su implementación y conclusión (últimos tres años). Los ASM identificados tienen 5 años de haber sido presentados y atendidos. En este sentido, no se identificaron mecanismos para el seguimiento de los aspectos susceptibles de mejora.

Anexo 6. Avance en la implementación de los ASM.										
Clave y nombre del Pp:		G001 Regulación y Certificación de Estándares de calidad turística.								
Tipo de Evaluación:		Consistencia y resultados					Año de la Evaluación:		2022	
Avance del Documento de Trabajo										
No.	Aspectos susceptibles de Mejora	Actividades	Área(s) Responsable(s)	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y /o evidencias	Identificación del documento probatorio	Observaciones		
Avance del documento institucional										
N o.	Aspectos susceptibles de Mejora	Área coordinadora	Acciones a emprender	Área responsable	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y /o evidencias	Avance (%)	Identificación del documento probatorio	Observaciones

Anexo 7. Resultados de las acciones para atender los ASM

No aplica.

Se encuentran fuera de los tiempos estimados para su implementación y conclusión (últimos tres años). Los ASM identificados tienen 5 años de haber sido presentados y atendidos. En este sentido, no se identificaron mecanismos para el seguimiento de los aspectos susceptibles de mejora.

Anexo 8. Análisis de los ASM no atendidos

No aplica.

Se encuentran fuera de los tiempos estimados para su implementación y conclusión (últimos tres años). Los ASM identificados tienen 5 años de haber sido presentados y atendidos. En este sentido, no se identificaron mecanismos para el seguimiento de los aspectos susceptibles de mejora.

Anexo 9. Estrategia de Cobertura

Clave y nombre del Pp:	G001. Regulación y certificación de estándares de calidad turística				
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados	Año de la Evaluación:			2022
Poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida					
Población	Definición				
Potencial (PP)	Los prestadores de servicios turísticos en el país.				
Objetivo (PO)	Los PST que se encuentran inscritos en el RNT más aquellos que, por quejas presentadas, son verificados por parte de la Dirección General de Normalización y Verificación				
Atendida (PA)	Los PST inscritos en el RNT y no inscritos que son verificados por la Dirección General de Normalización y Verificación.				
Evolución de la cobertura					
Población	Unidad de medida	Año 1	Año 2	Año 3	Año (...)
Potencial (P)	ND	ND	ND	ND	ND
Objetivo (O)	ND	ND	ND	ND	ND
Atendida (A)	ND	ND	ND	ND	ND
(A/O) x 100	%	%	%	%	%

Análisis de la estrategia de cobertura

La estrategia de cobertura contempla o incluye al menos:						Valoración	Propuesta
Método de cálculo documentado		Sí	No	X	Parcial	NA	Se sugiere establecer un indicador que mida el avance de la cobertura alcanzada en relación con la población potencial y objetivo estimada.
Consistencia con el diseño del programa		Sí	No		Parcial	NA	Como se refirió, se sugiere replantear la definición de la población objetivo. En función de este planteamiento, deben establecerse estrategias que permitan lograr la cobertura total de la

Análisis de la estrategia de cobertura						
La estrategia de cobertura contempla o incluye al menos:					Valoración	Propuesta
						población objetivo, con metas de corto y mediano plazo.
El presupuesto requerido	Sí	No		Parcial	NA	NA
Metas a corto plazo factibles	Sí	No		Parcial	NA	Corresponde a la Unidad responsable determinar, con base en los recursos disponibles, cuáles son las metas factibles a corto plazo. Se sugiere establecer metas en función de la posibilidad de cubrir a PST respecto de sus actividades económicas, tamaños o ubicación geográfica.
Análisis de posibles riesgos o amenazas que vulneren el cumplimiento de las metas	Sí	No		Parcial	NA	NA
Indicadores claros	Sí	No		Parcial	NA	Se sugiere incorporar indicadores de cobertura en relación con el número de PST estimados y de los que se podrían atender en el corto y mediano plazo.

Anexo 10. Diagramas de flujo de los procesos clave.

A. Diagramas de Alto Nivel (Diagrama PEPSU):

1. Proceso: Verificación a prestadores de servicios turísticos realizadas directamente por la dirección general de verificación y sanción o a través de organismos certificadores y unidades de verificación.

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Dirección Gral. de Verificación y Sanción/ Instancia estatal	Proyecto de orden de verificación	<ul style="list-style-type: none"> - Revisa - Firma - Remite - Registra en sistema - Integra expedientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Orden - Acta de verificación - Citatorio 	Verificador de la Unidad de Verificación y Verificación estatal

2. Proceso: Atención a Quejas y Sugerencias

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
<ul style="list-style-type: none"> - Prestadores de Servicios Turísticos - Ciudadanía/Turistas - Instancias de quejas 	Quejas y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> - Revisa - Registra - Analiza - Formula oficios - Genera reportes 	<ul style="list-style-type: none"> - Formas de quejas y sugerencias - Oficio de Acuerdo. - Oficios de respuesta - Reportes 	<ul style="list-style-type: none"> - Prestadores de Servicios Turísticos - Ciudadanía/Turistas - Instancias de quejas

3. Proceso: Ingreso al Sistema Nacional de Certificación Turística (SNCT)

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Prestador de Servicios Turísticos	<ul style="list-style-type: none"> - Lineamientos del Sistema Nacional de Certificación Turística - Solicitud de Adhesión del Sistema Nacional de Certificación Turística - Guía de evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro - Revisión de datos - Documentación de actividades - Implementación y seguimiento al plan de acción - Verificación de resultados - Evaluación - Emisión de constancias y distintivos - Integración de catálogos y listados 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro en el SNCT - Plan de Acción - Documento de actividades - Listado de oferentes de Servicios Turísticos - Distintivos Nacionales de Calidad Turística 	<ul style="list-style-type: none"> - Unidades Promotoras de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos - Prestadores de servicios turísticos

4. Proceso: Certificación y acreditación de los prestadores de servicios turísticos para el otorgamiento de distintivos, certificados y reconocimientos de los programas de calidad.

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
<ul style="list-style-type: none"> - Oficinas Estatales de Turismo - Consultores de los Programas de Calidad y Organismos Empresariales 	<ul style="list-style-type: none"> - Lineamientos Operacionales de los Programas de Calidad - Lista de consultores acreditados por la SECTUR 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión y registro de Prestadores de Servicios Turísticos interesados en los programas. - Verificación del cumplimiento de los consultores - Verificación de evidencias documentales de los proyectos participantes - Emisión de comentarios y correcciones - Elaboración e impresión de distintivos del programa de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de Evaluación - Dictamen - Distintivos de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Oficinas Estatales de Turismo - Consultores de los Programas de Calidad y Organismos Empresariales - Prestadores de Servicios Turísticos

5. Proceso: Clasificación Hotelera

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Prestador de Servicios Turísticos	Cuestionario en línea	Revisión de información Aprobación Emisión de constancias	Constancia de Evaluación	Prestador de Servicios Turísticos

6. Proceso: Elaboración de anteproyectos de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) en materia turística.

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
<ul style="list-style-type: none"> - Prestador de Servicios Turísticos - Ciudadanía 	Propuesta para elaborar norma	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de información - Elaboración de anteproyecto de NOM - Recepción de observaciones y comentarios de especialistas - Elaboración de manifestación de impacto regulatorio y proyecto de NOM - Revisión de proyecto de NOM ante comité - Publicación en Diario Oficial de la Federación (DOF) y en portal de SECTUR 	<ul style="list-style-type: none"> - Manifestación de Impacto - NOM publicada en DOF - Publicación en Portal de SECTUR 	<ul style="list-style-type: none"> - Prestador de Servicios Turísticos - Ciudadanía

7- Proceso: Revisión y/o modificación de las Normas Oficiales Mexicanas en materia turística

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
<ul style="list-style-type: none"> - Prestador de Servicios Turísticos - Ciudadanía 	Comentarios a las NOMs	<ul style="list-style-type: none"> - Convoca a reuniones de revisión - Análisis y revisión de comentarios - Integración de anteproyecto - Integración de comentarios - Solicita la publicación de las modificaciones en el Diario Oficial de la Federación - Publica modificaciones en el portal de SECTUR 	<ul style="list-style-type: none"> - NOM modificada - Oficio de publicación en DOF - Expediente de documentos - Publicación en Portal de SECTUR 	<ul style="list-style-type: none"> - Prestador de Servicios Turísticos - Ciudadanía

8. Proceso: Aprobación de Unidades de Verificación Turística

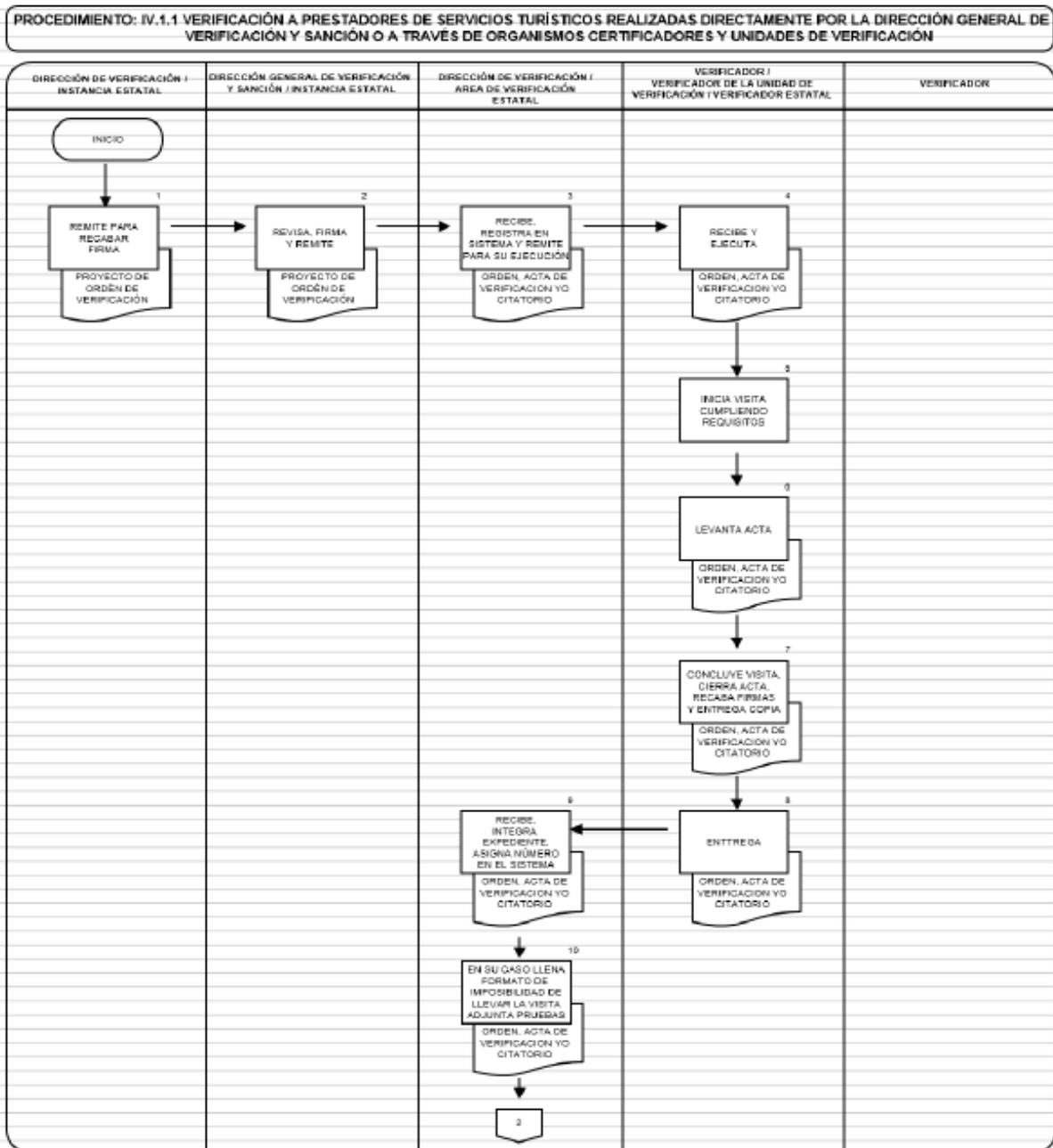
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
<ul style="list-style-type: none"> - Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística - Unidades de Verificación Turística - Comité de Evaluación de Unidades de Verificación 	<ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria y publicación en DOF de evaluación de la conformidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión y emisión de convocatoria de evaluación de la conformidad - Integración de grupo de evaluadores para realizar visita(s) de auditoría - Revisa informes de evaluación - Emite oficios de acreditación 	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de acreditación 	<ul style="list-style-type: none"> - Unidades de Verificación Turística - Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística

9. Proceso: Definición y Atención de la Agenda Legislativa de la Secretaría de Turismo

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
<ul style="list-style-type: none"> - Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de temas a incluir en la Agenda 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de temas a incluir en la Agenda - Análisis de viabilidad y presentación de propuesta de agenda - Integración de grupos de trabajo para atender la agenda 	<ul style="list-style-type: none"> - Agenda Legislativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística

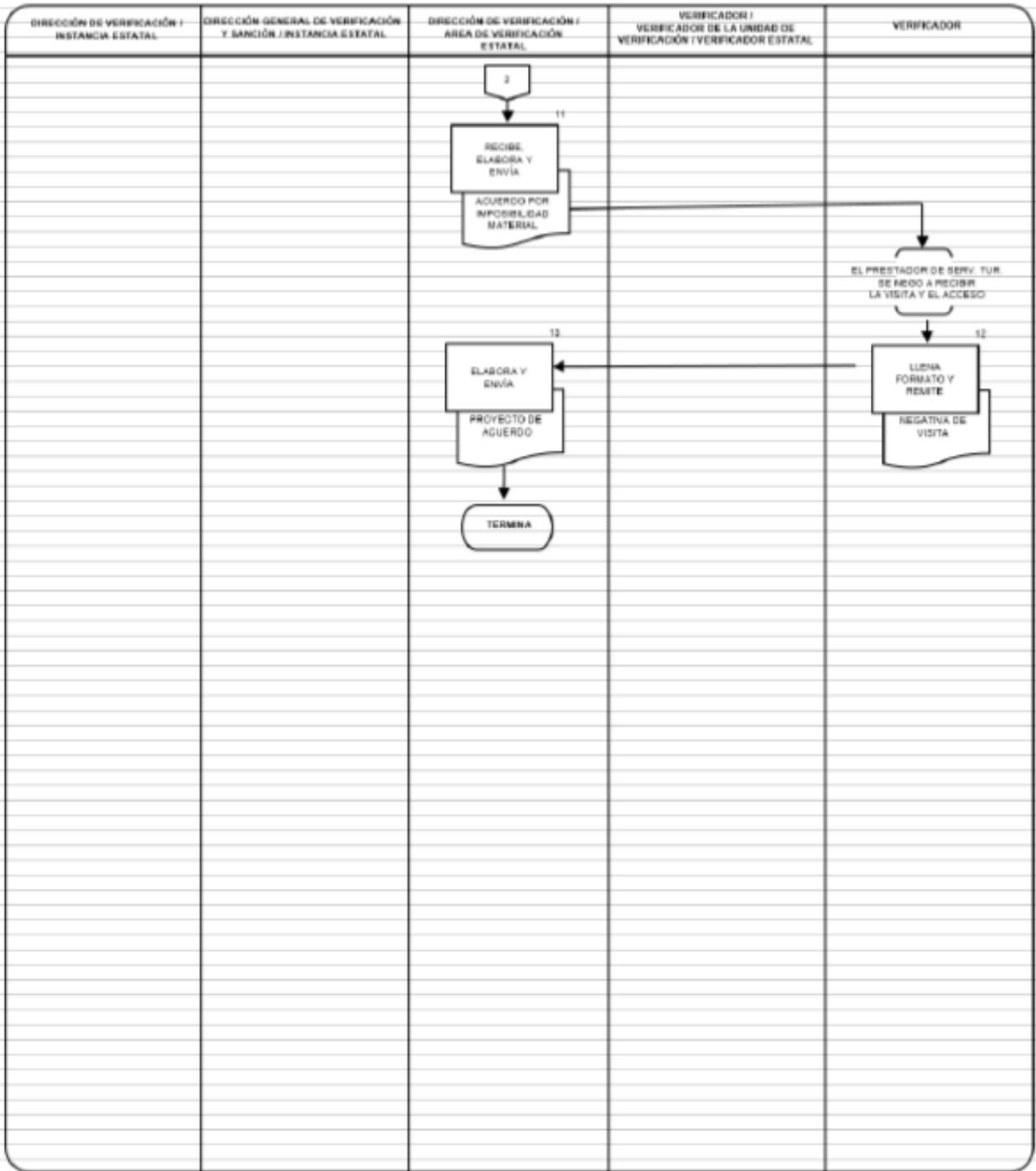
B. Diagramas de Flujo de Procesos clave.

- 1. Proceso: Verificación a prestadores de servicios turísticos realizadas directamente por la dirección general de verificación y sanción o a través de organismos certificadores y unidades de verificación.**



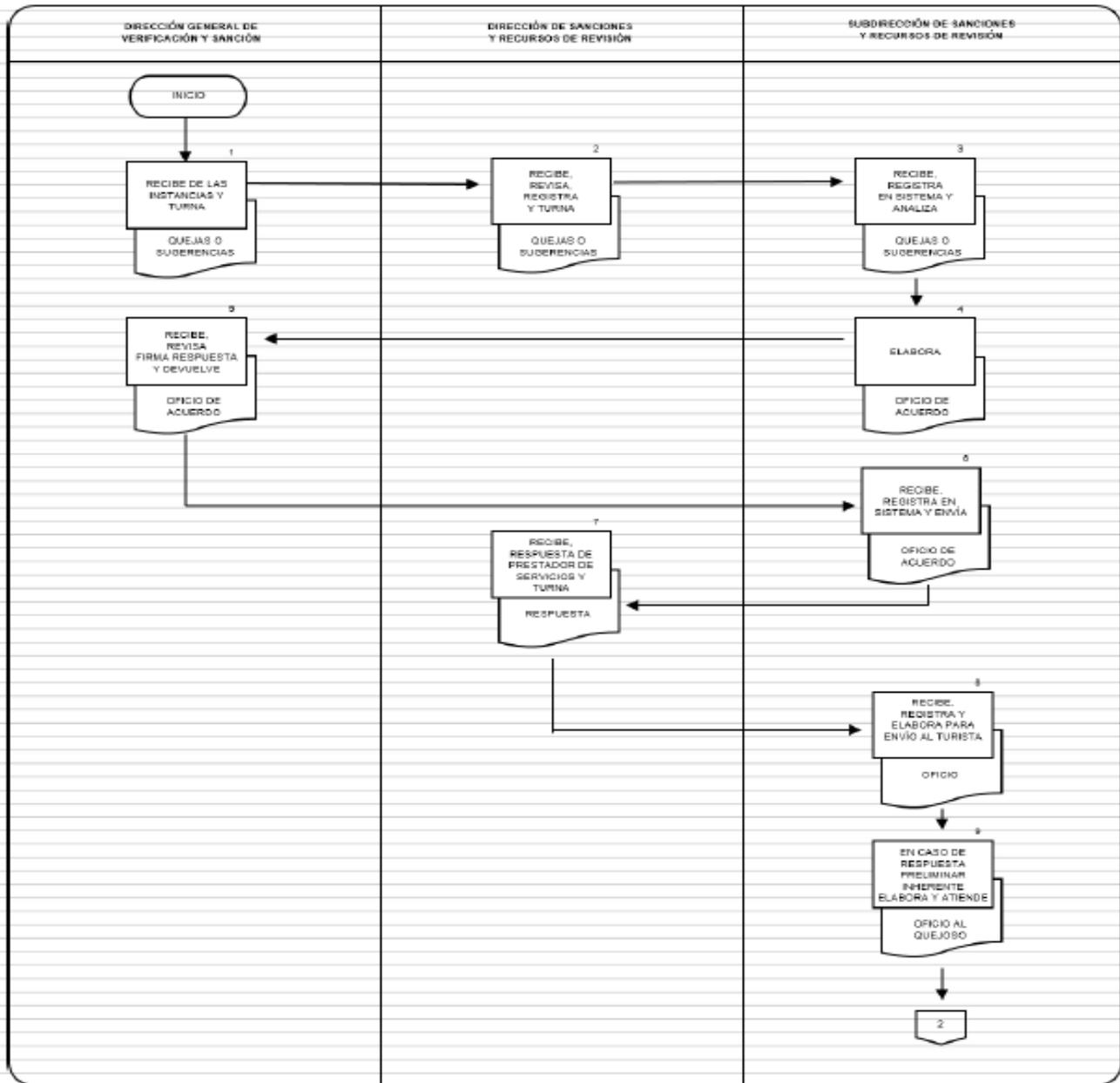


PROCEDIMIENTO: IV.1.1 VERIFICACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS REALIZADAS DIRECTAMENTE POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN O A TRAVÉS DE ORGANISMOS CERTIFICADORES Y UNIDADES DE VERIFICACIÓN



2. Proceso: Atención a Quejas y Sugerencias

PROCEDIMIENTO: IV.2.1 ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

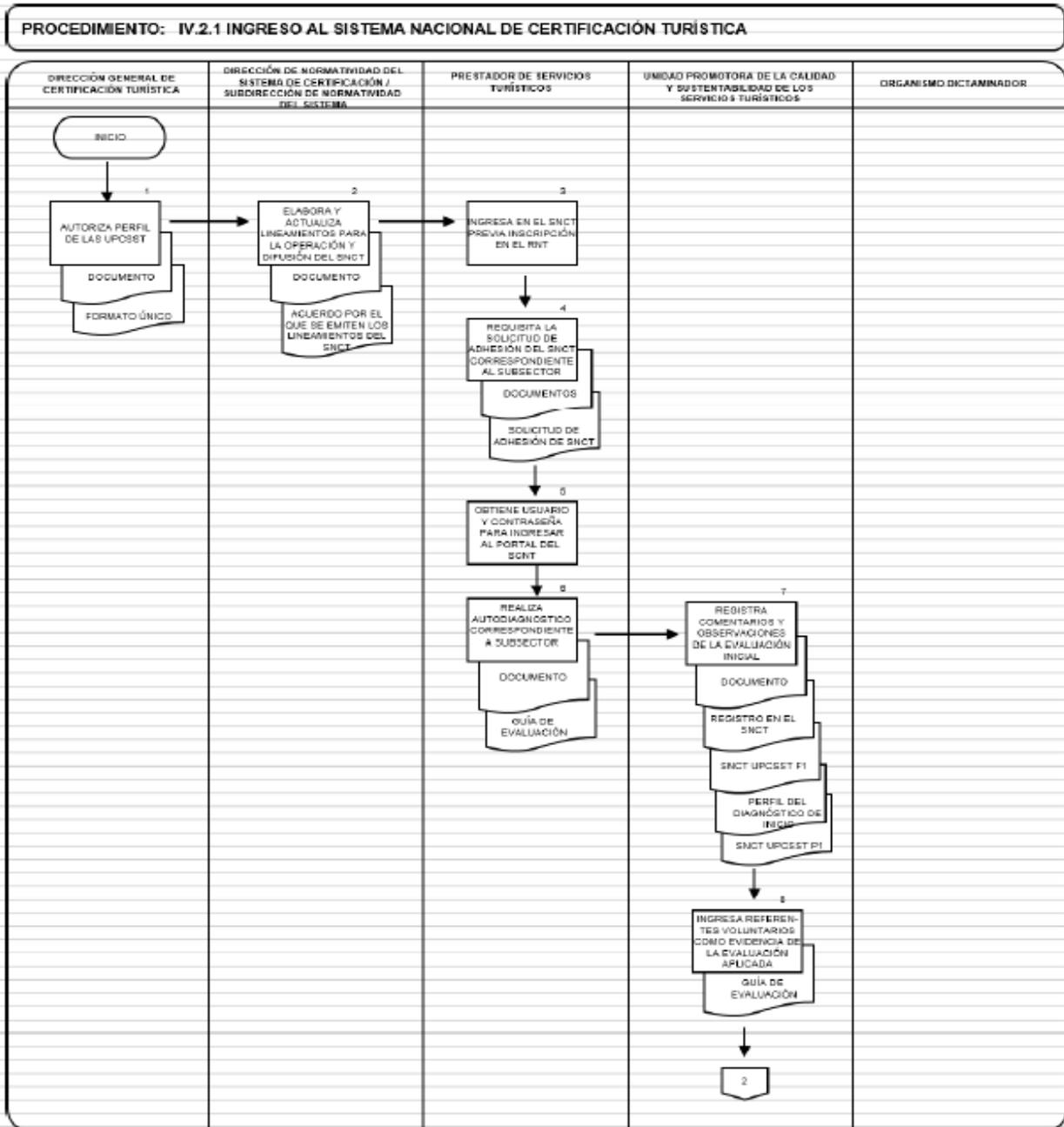




PROCEDIMIENTO: IV.2.1 ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN
		<pre> graph TD 2[2] --> 10[10] 10 --> E[ELABORA POR TIPO DE QUEJA] E --> R[REPORTES] R --> T([TERMINA]) </pre>

3. Proceso: Ingreso al Sistema Nacional de Certificación Turística



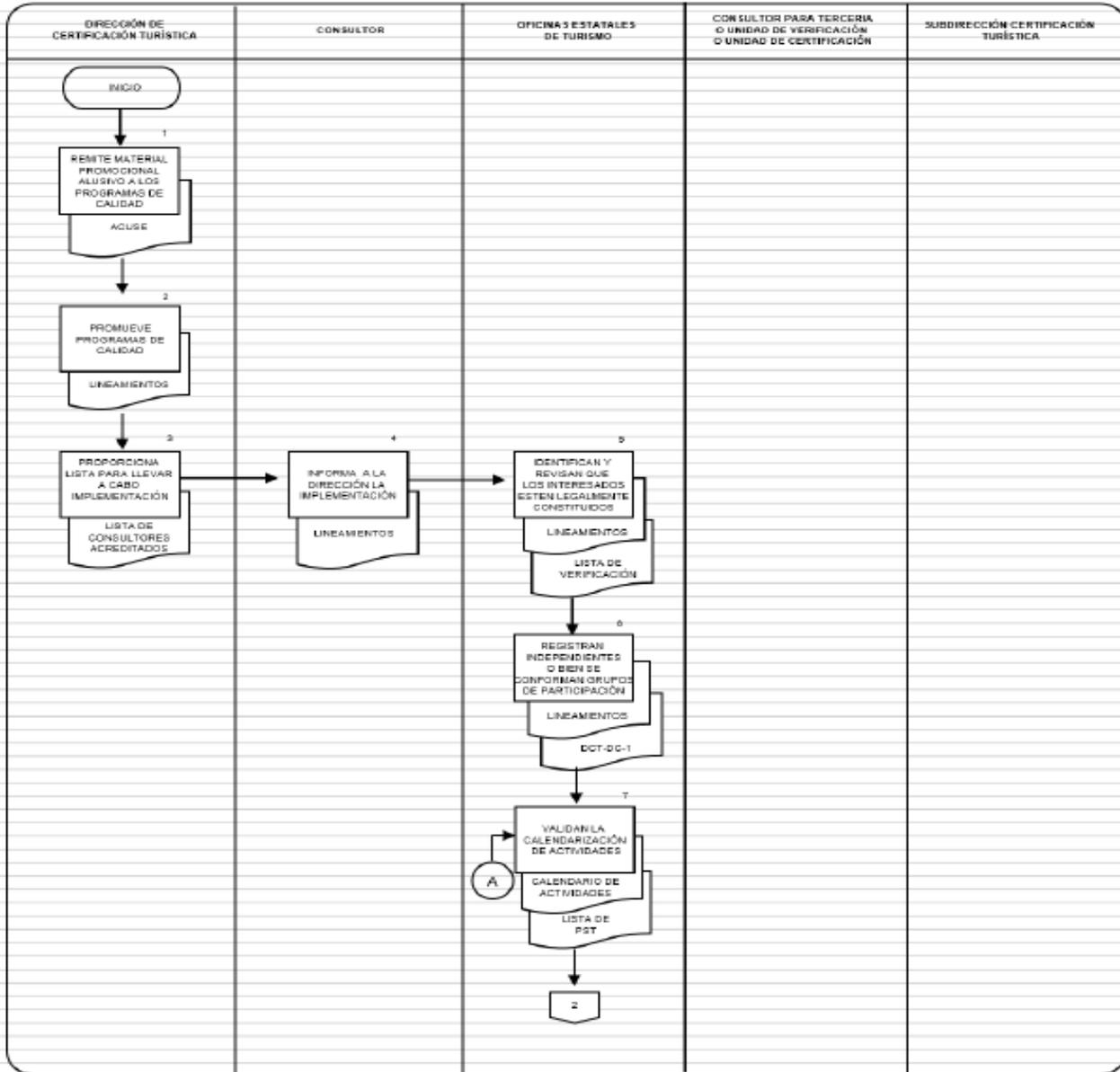


PROCEDIMIENTO: IV.2.1 INGRESO AL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA



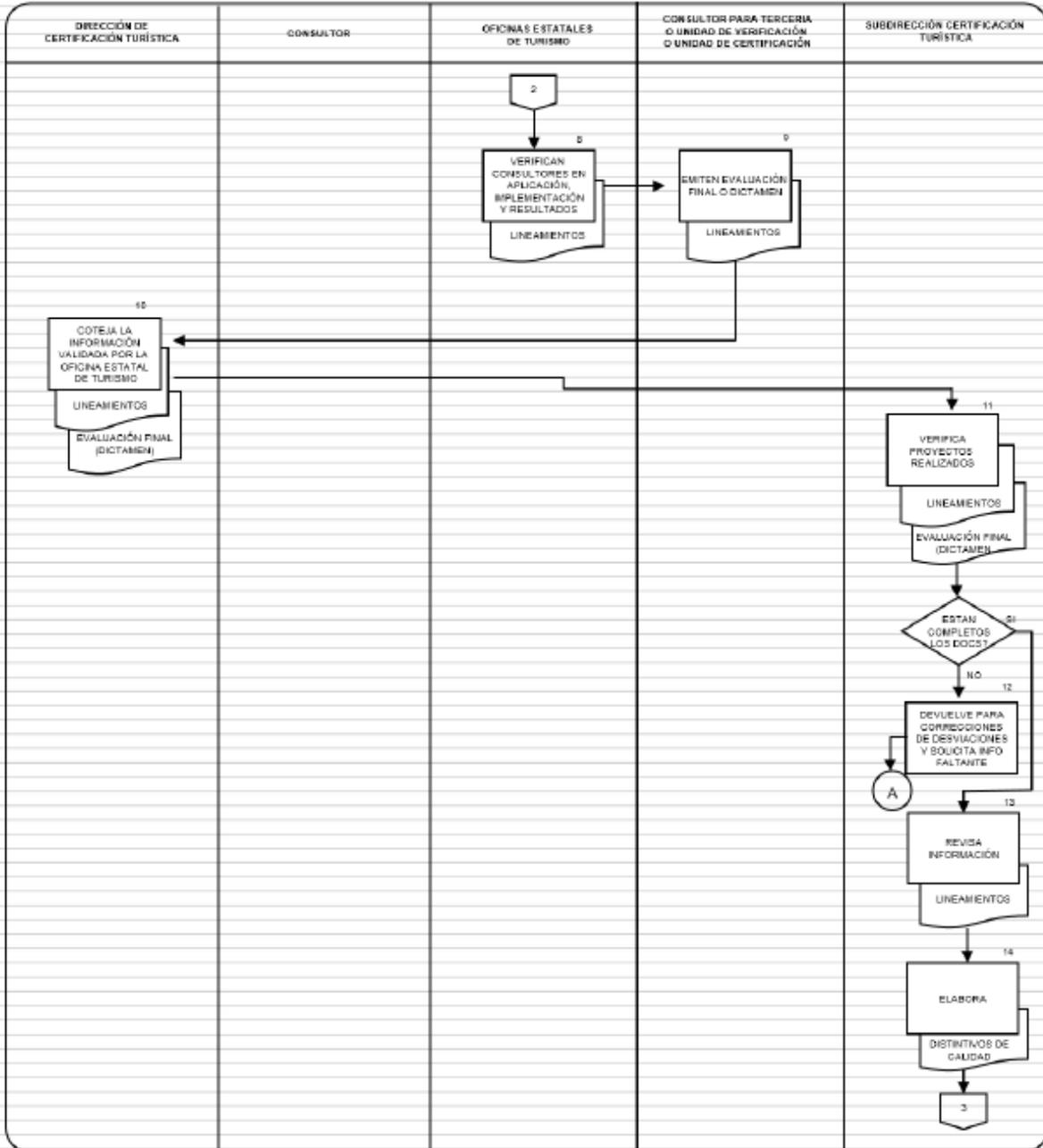
4. Proceso: Certificación y acreditación de los prestadores de servicios turísticos para el otorgamiento de distintivos, certificados y reconocimientos de los programas de calidad.

PROCEDIMIENTO: IV.3.1 CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DISTINTIVOS, CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS DE LOS PROGRAMAS DE CALIDAD

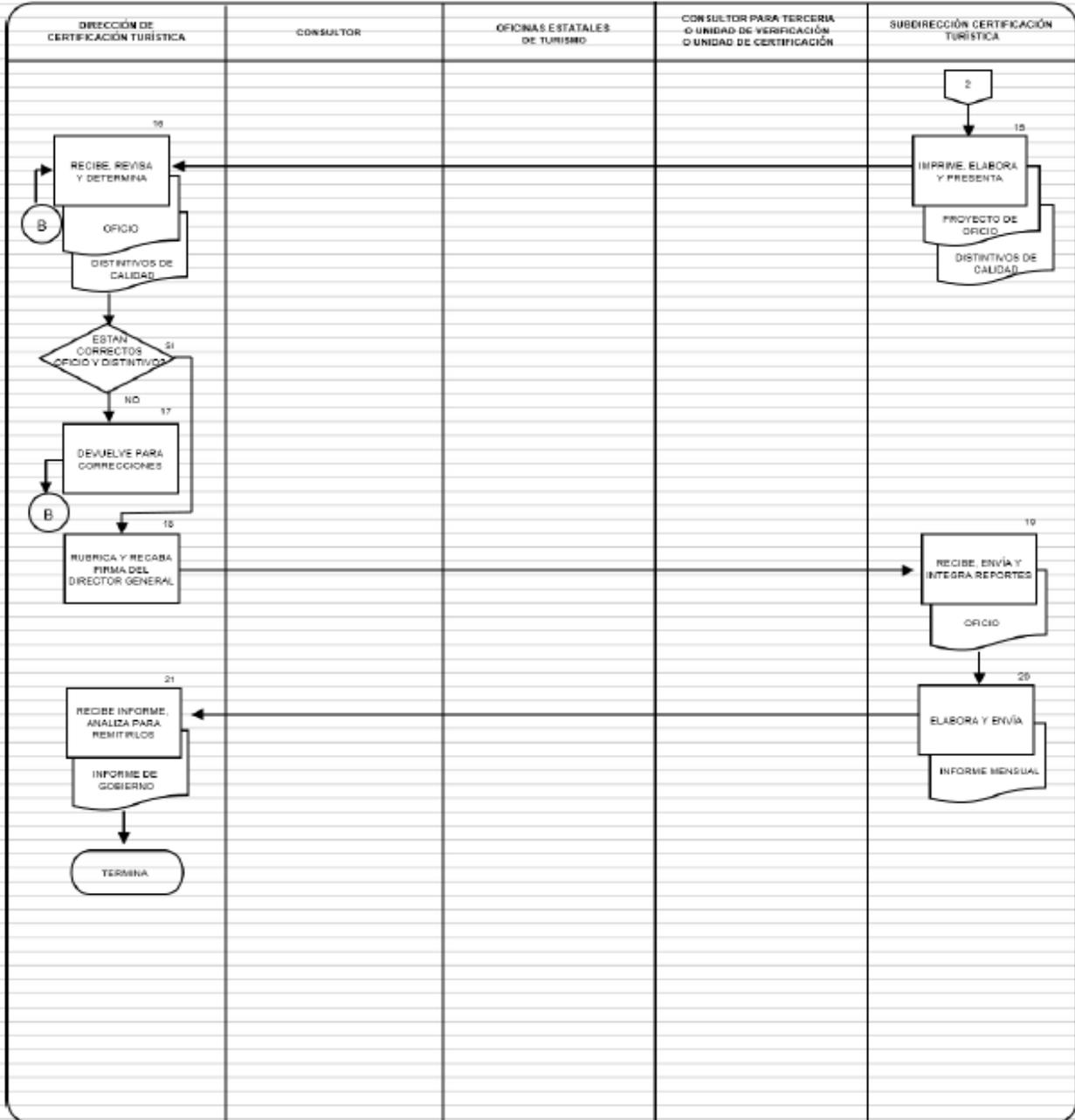




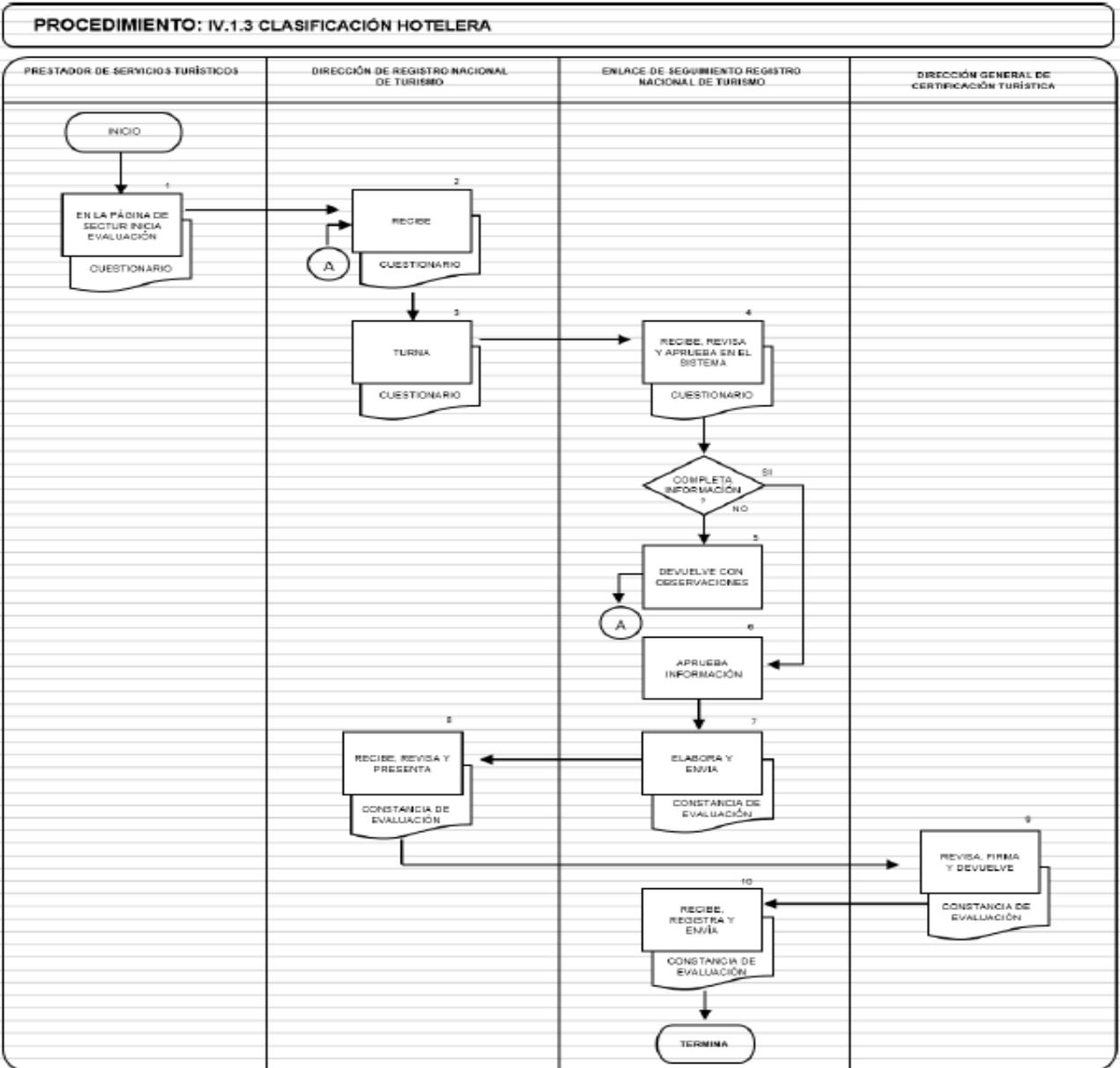
PROCEDIMIENTO: IV.3.1 CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DISTINTIVOS, CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS DE LOS PROGRAMAS DE CALIDAD



PROCEDIMIENTO: IV.3.1 CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DISTINTIVOS, CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS DE LOS PROGRAMAS DE CALIDAD

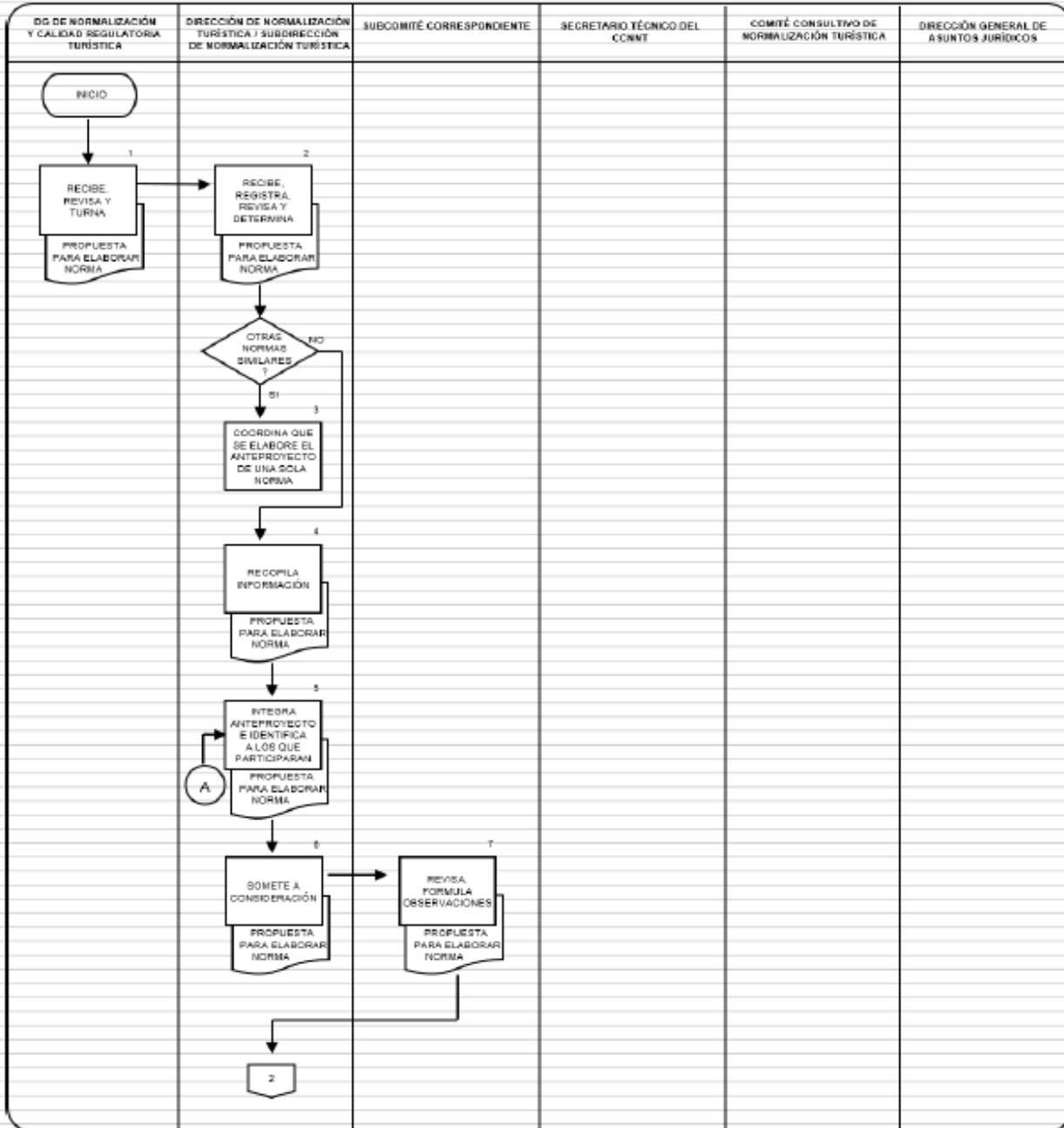


5. Proceso: Clasificación Hotelera



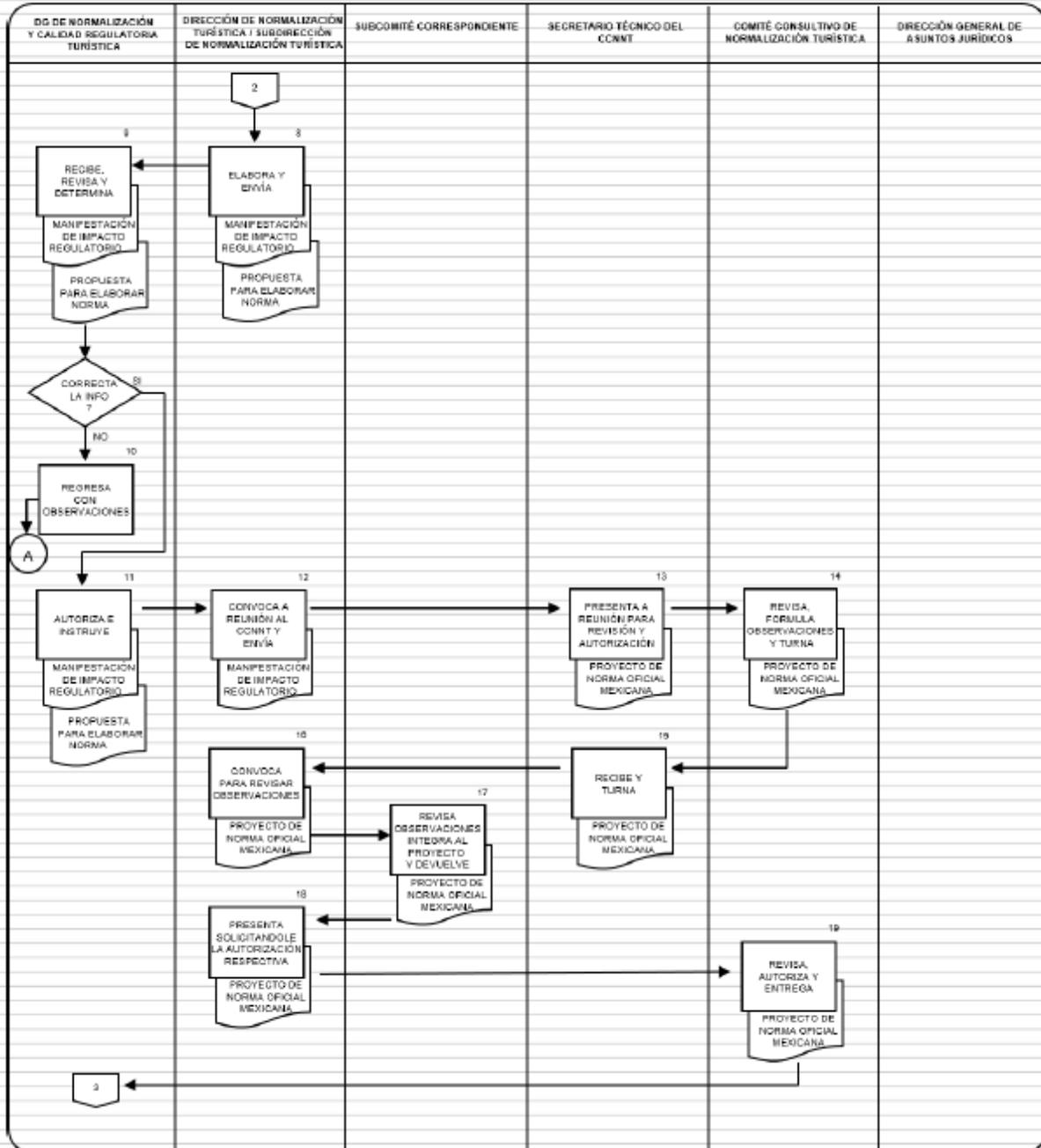
6. Proceso: Elaboración de anteproyectos de Normas Oficiales Mexicanas en materia turística.

PROCEDIMIENTO: IV.1.1 ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTOS DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA TURÍSTICA



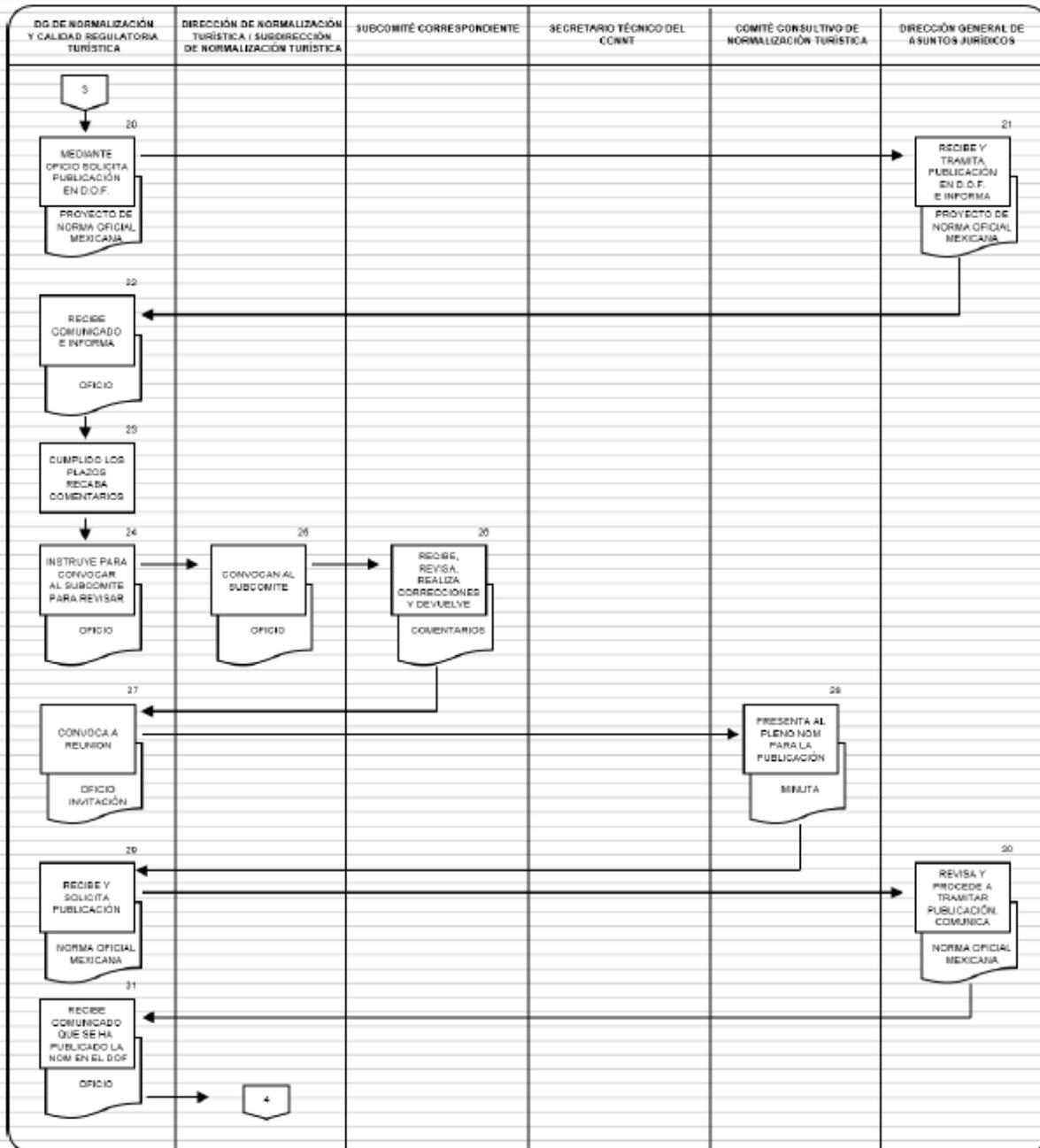


PROCEDIMIENTO: IV.1.1 ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTOS DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA TURÍSTICA





PROCEDIMIENTO: IV.1.1 ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTOS DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA TURÍSTICA

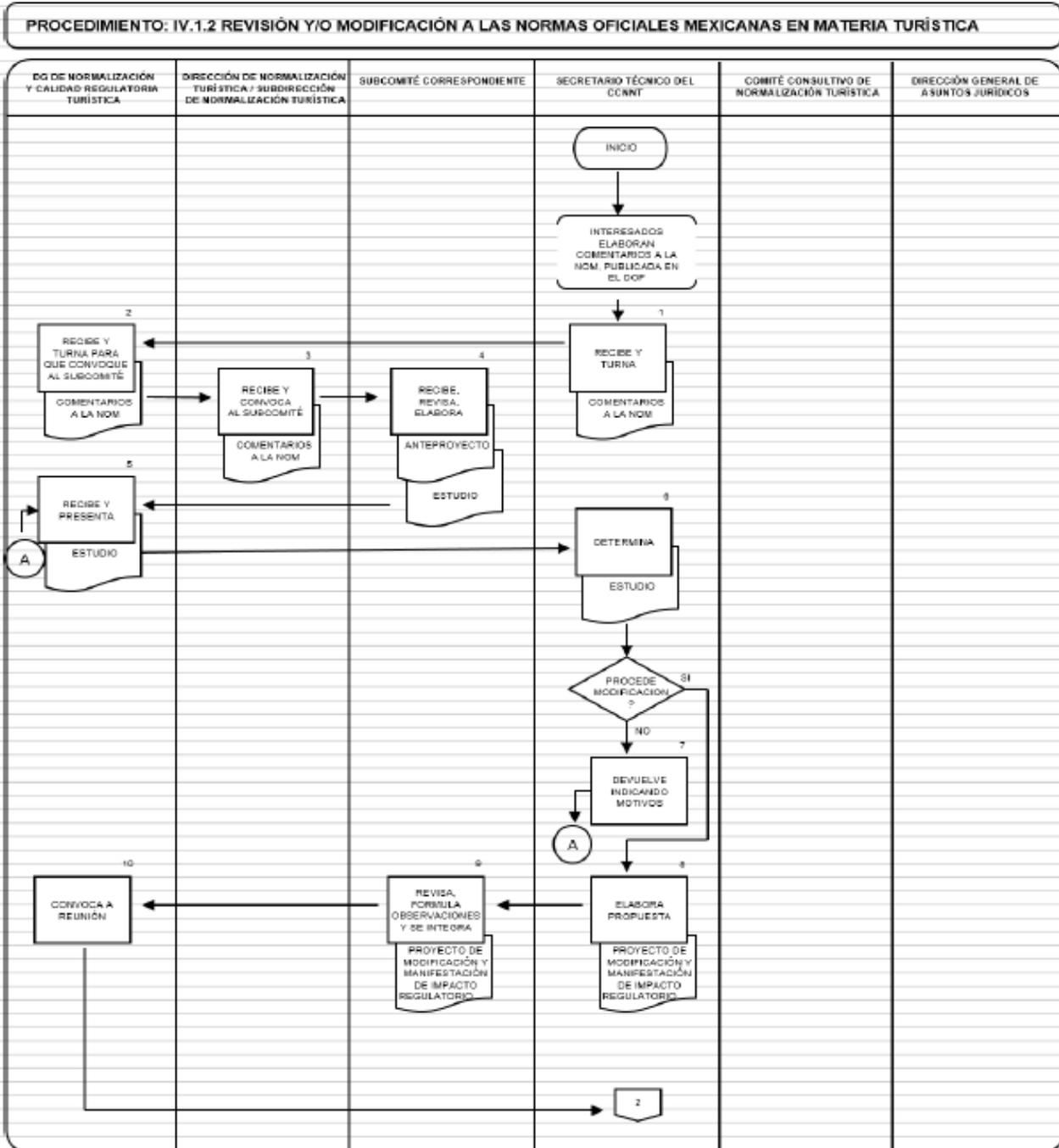




PROCEDIMIENTO: IV.1.1 ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTOS DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA TURÍSTICA

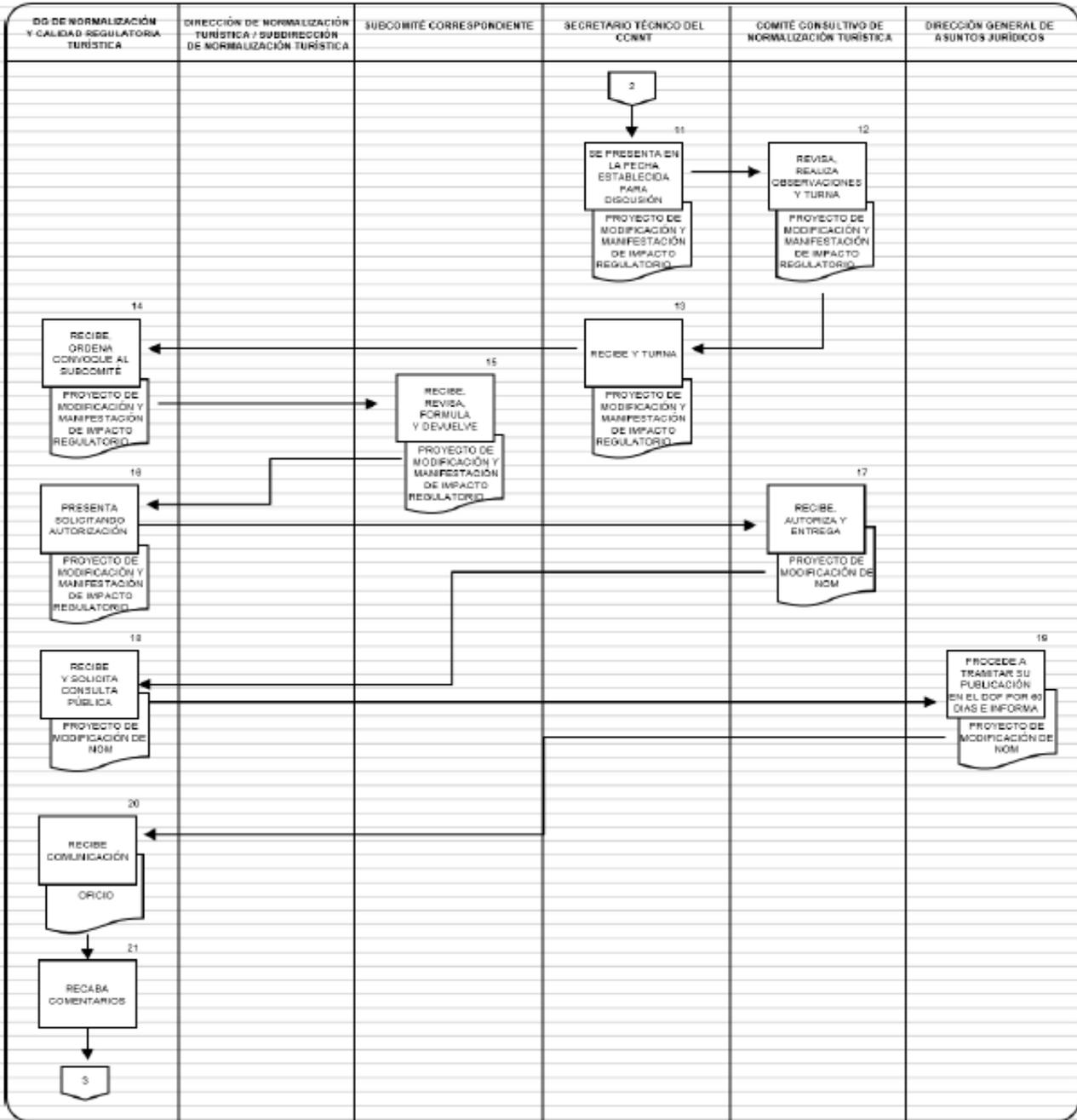
DG DE NORMALIZACIÓN Y CALIDAD REGULATORIA TURÍSTICA	DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN TURÍSTICA / SUBDIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN TURÍSTICA	SUBCOMITÉ CORRESPONDIENTE	SECRETARIO TÉCNICO DEL CONNT	COMITÉ CONSULTIVO DE NORMALIZACIÓN TURÍSTICA	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS
	<pre> graph TD 4[4] --> 32[RECIBE, REGISTRA E INFORMA OFICIO] 32 --> 33[INTEGRA INFORMACIÓN EXPEDIENTE] 33 --> 34[PUBLICA EN PORTAL OFICIAL DE LA SECTOR NOM] 34 --> TERMINA[TERMINA] </pre>				

7. Proceso: Revisión y/o modificación de las Normas Oficiales Mexicanas en materia turística.



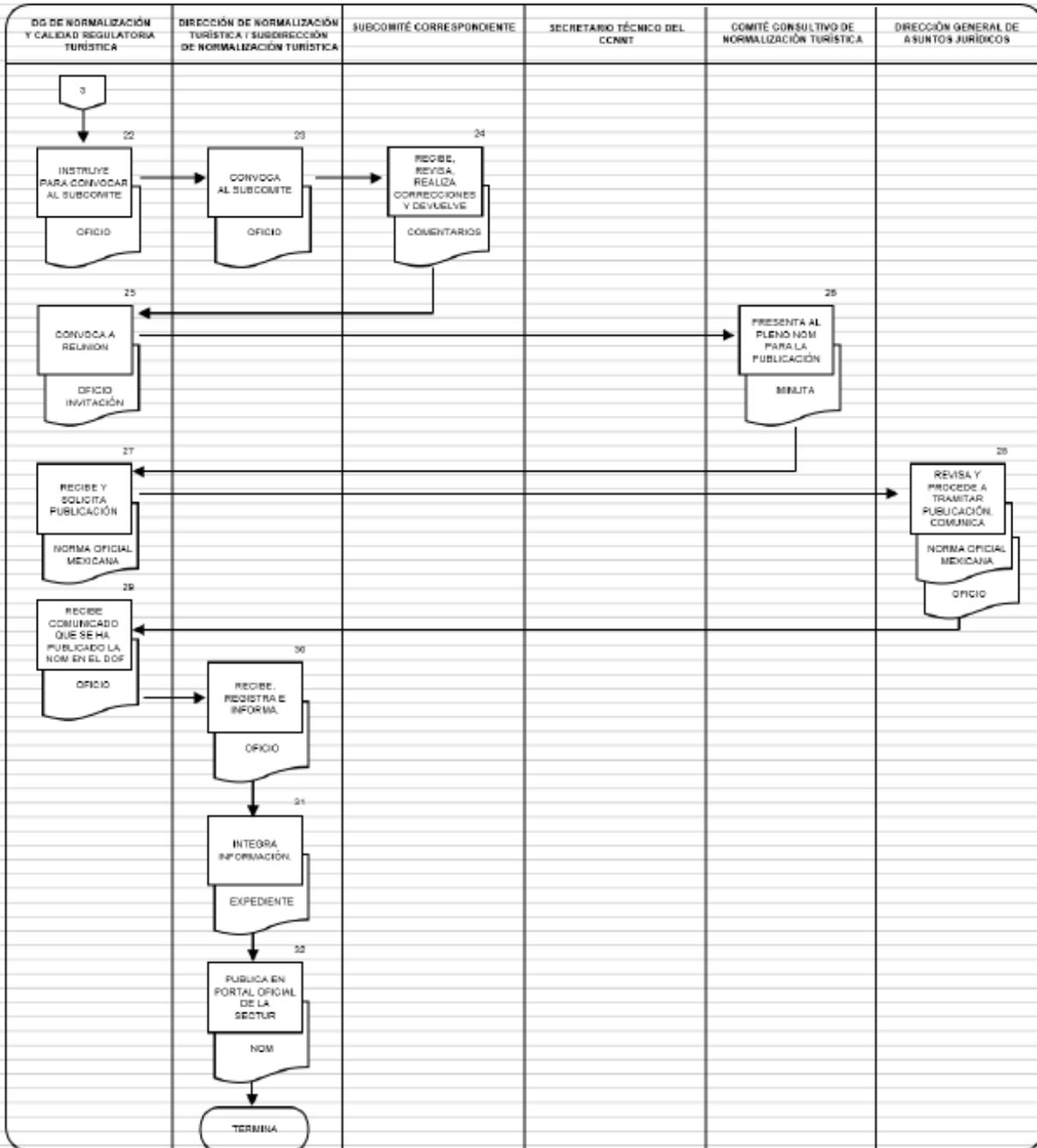


PROCEDIMIENTO: IV.1.2 REVISIÓN Y/O MODIFICACIÓN A LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA TURÍSTICA

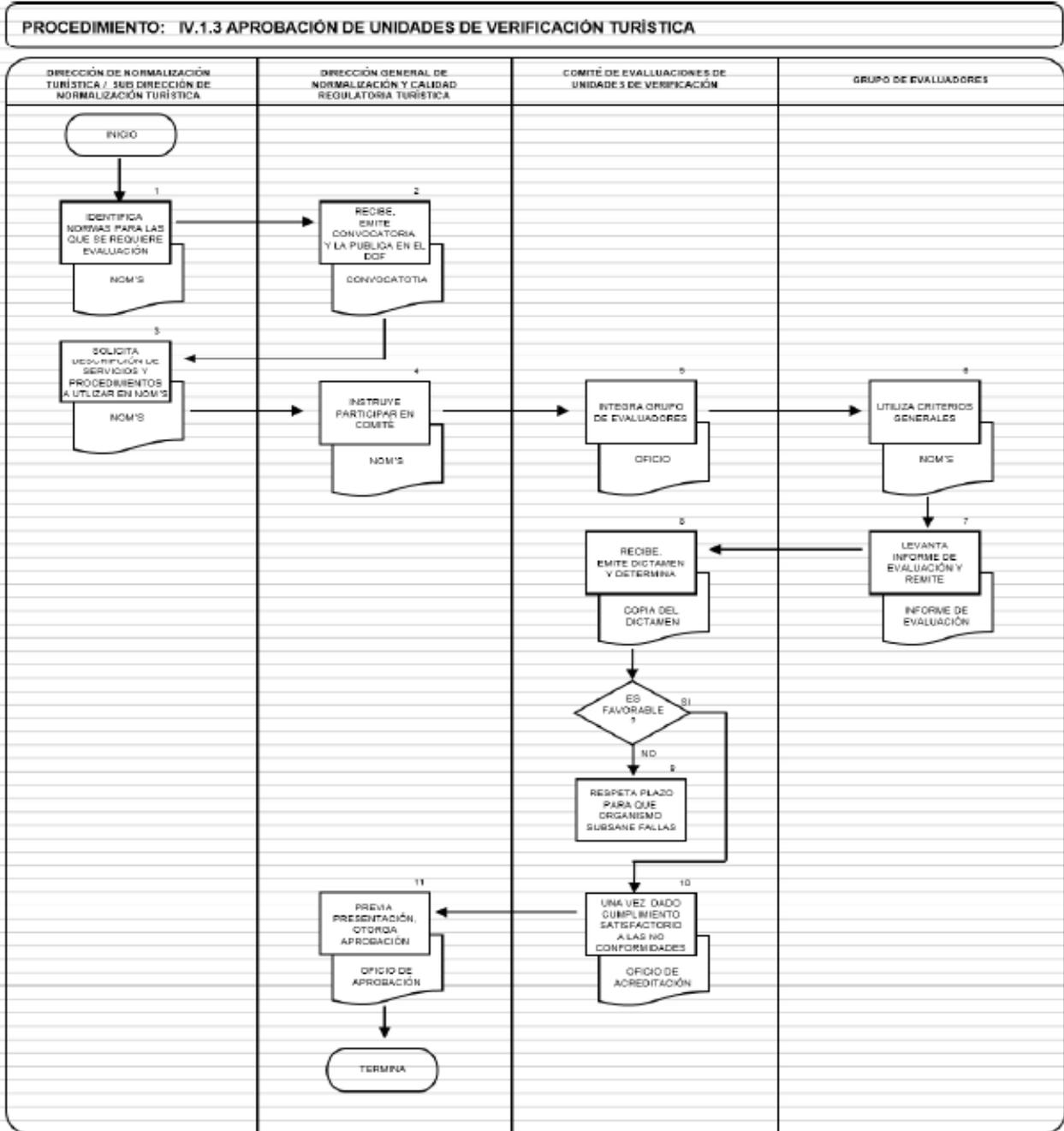




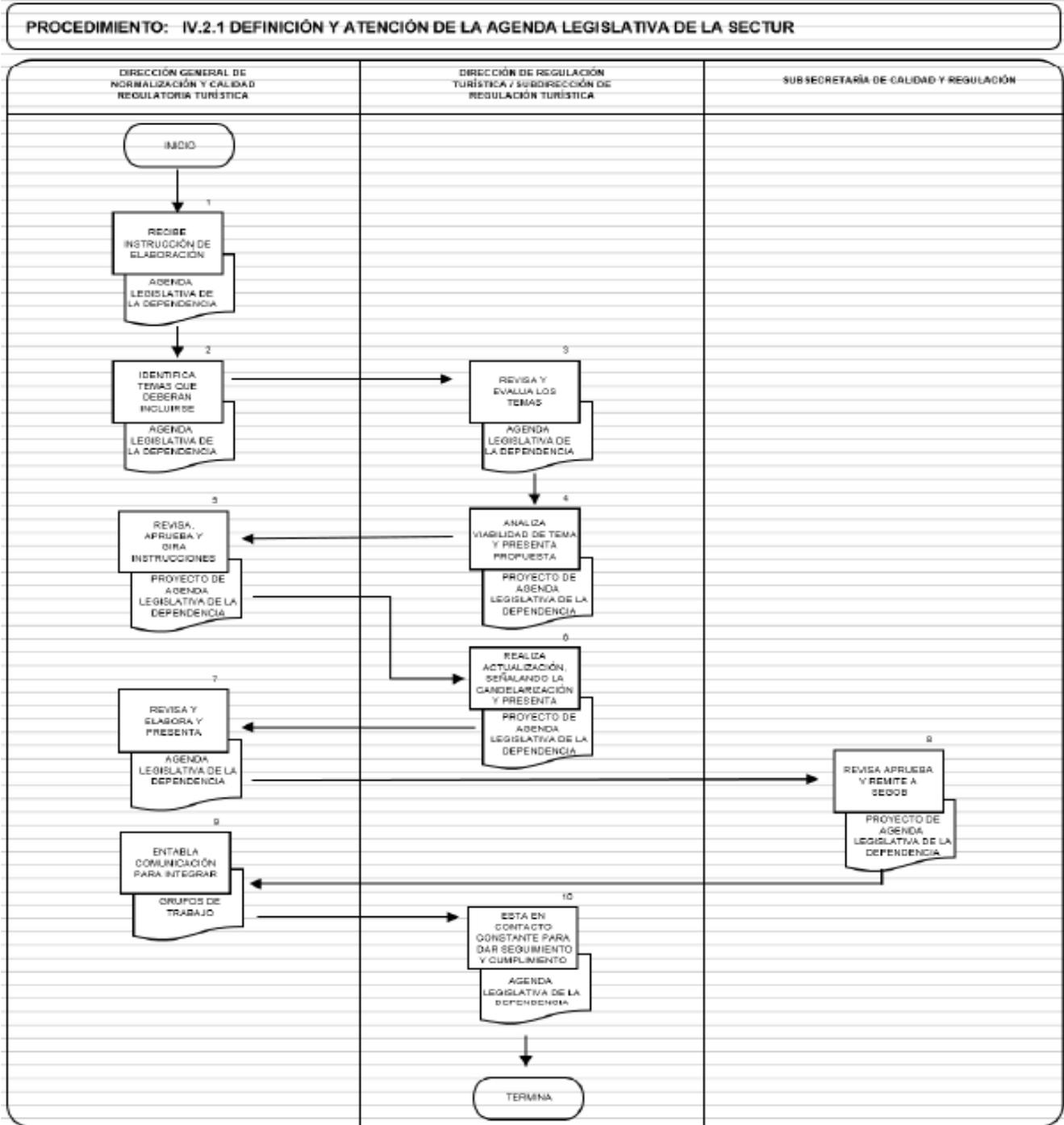
PROCEDIMIENTO: IV.1.2 REVISIÓN Y/O MODIFICACIÓN A LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA TURÍSTICA



8. Proceso: Aprobación de Unidades de Verificación Turística



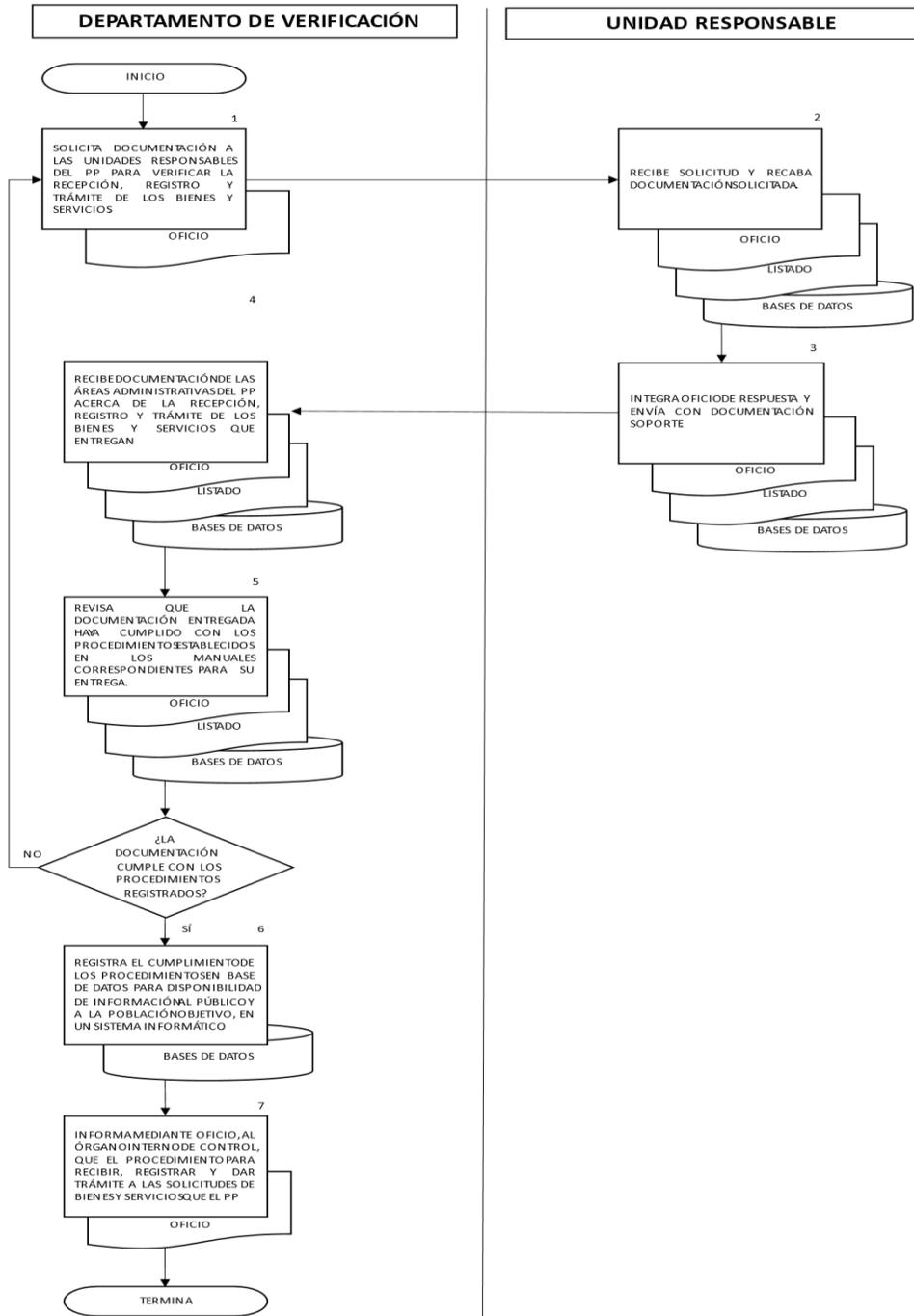
9. Proceso: Definición y Atención de la Agenda Legislativa de la Secretaría de Turismo



C. Propuesta de mecanismo para verificar el proceso de recepción, registro y trámite de bienes y servicios generados

PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA RECIBIR, REGISTRAR Y DAR TRÁMITE A LAS SOLICITUDES DE BIENES Y SERVICIOS QUE EL PP GENERA.			
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	1	Solicita documentación a las Unidades Responsables del Pp para verificar la recepción, registro y trámite de los bienes y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
UNIDAD RESPONSABLE	2	Recibe solicitud y recaba documentación solicitada.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio • Documentación
	3	Integra oficio de respuesta y envía con documentación soporte.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio, • Bases de datos, • Documentación.
DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4	Recibe documentación de las áreas administrativas del Pp acerca de la recepción, registro y trámite de los bienes y servicios que entregan.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio, • Bases de datos, • Documentación .
	5	Revisa que la documentación entregada haya cumplido con los procedimientos establecidos en los manuales correspondientes para su entrega.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio, • Bases de datos, • Documentación .
		¿LA DOCUMENTACIÓN CUMPLE CON LOS PROCEDIMIENTOS REGISTRADOS?	
		No: Regresa a Actividad 1.	
	6	Sí: Registra el cumplimiento de los procedimientos en base de datos para disponibilidad de información al público y a la población objetivo, en un sistema informático.	<ul style="list-style-type: none"> • Base de Datos
	7	Informa mediante oficio, al Órgano Interno de Control, que el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de bienes y servicios que el Pp genera ha sido verificado y que se encuentra disponible al público y a la población objetivo, en un sistema informático.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA RECIBIR, REGISTRAR Y DAR TRÁMITE A LAS SOLICITUDES DE BIENES Y SERVICIOS QUE EL PP GENERA.



Anexo 11. Presupuesto

Presupuesto 2021. Fuente: Unidad de Administración y Finanzas, Dirección General de Programación y Presupuesto.

Recursos presupuestarios

Capítulo de gasto	Monto en pesos corrientes
1000 Servicios personales	31,451,528.00
2000 Materiales y suministros	807,966.00
3000 Servicios generales	12,811,648.00
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	45,071,142.00

La instancia evaluadora deberá especificar la fuente de los recursos mediante los cuales se financia el Pp.

Fuente u origen de los recursos

Fuente de Recursos	Porcentaje respecto al presupuesto estimado
Recursos Fiscales	100%
Otros recursos <i>[especificar fuente(s)]</i>	-
TOTAL	100

La instancia evaluadora deberá especificar, a partir de los capítulos de gasto señalados, el desglose de los gastos para generar los bienes y/o los servicios del Pp.

Gastos

Gasto	Metodología	Estimación	Fuente de información
Operación	NA	45,071,142.00	Unidad de Administración y Finanzas, Dirección General de Programación y Presupuesto
Mantenimiento			
Capital			
Unitario			
TOTAL			

La instancia evaluadora deberá especificar las estimaciones presupuestales para mantener la operación del programa en el corto o mediano plazo, considerando las previsiones para atender a la población objetivo en ejercicios fiscales subsecuentes. Para ello, es posible utilizar un esquema como el siguiente ejemplo.

NA

Anexo 12. Avance de los Indicadores respecto de sus metas

Nombre del Pp:	Regulación y certificación de estándares de calidad turística
Modalidad:	G- Regulación y supervisión
Dependencia/Entidad:	SECTUR
Unidad Responsable:	400-Subsecretaría de Turismo
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación:	2022

Las UR señalaron no contar con mecanismos de medición de la satisfacción de los beneficiarios con el Pp G001 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”.

Anexo 13. Avance de los Indicadores respecto de sus metas

Nombre del Pp:	Regulación y certificación de estándares de calidad turística.
Modalidad:	G - Regulación y supervisión
Dependencia/Entidad:	21-Turismo
Unidad Responsable:	400 Subsecretaría de Turismo
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación:	2022

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Sentido del indicador	Medición del año inmediato anterior al último observado	Meta (año evaluado)	Logro (año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin	Tasa de crecimiento de los Prestadores de Servicios Turísticos, con distintivos de calidad	Anual	Positivo	ND	12.57	39.81	124.2	Se menciona que el indicador superó la meta establecida por el incremental interés de las empresas y PST. También, muchas empresas aprovecharon la pandemia (durante 2020) para actualizar sus procedimientos y obtener nuevamente los distintivos que acreditan.
Propósito	Porcentaje de PST que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo.	Anual	Positivo	ND	95	95	100	En este indicador se reporta tanto en el numerador como en el denominador la cifra de 100, ya que la Unidad Responsable atiende a todos los PST que acreditaron o cumplieron con la normatividad en materia de turismo. Por la naturaleza del indicador no es posible conocer con anticipación el número exacto de PST que presentarán inscripción al RNT.

Componente 1	Porcentaje de instrumentos normativos impulsados por la SECTUR.	Trimestral	Positivo	ND	100	100	100	Durante el 2021 se impulsaron acciones que promovieron la efectividad en el cumplimiento de la meta establecida.
Componente 2	Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos	Trimestral	Positivo	ND	100	0	0	Existieron cambios administrativos en la DGVS, afectando la participación en la CONAMER. Además, por la contingencia sanitaria por COVID 19, los términos y plazos sustantivos que rigen los procedimientos de verificación se encuentran temporalmente suspendidos, imposibilitando su ejecución.
Componente 3	Porcentaje de prestadores de servicios turísticos inscritos al RNT. (Este indicador ya no es atribución de la Subsecretaría de Turismo).	Trimestral	Positivo	ND	95	95	100	El indicador no cuenta con una meta absoluta, dado que no existe un número exacto de PST que realicen su inscripción al RNT. El indicador depende del número de empresas que inician operaciones o que realizan la renovación de su certificado al concluir su vigencia. Por ello, en el 2021 se tuvo registro de 10,850 certificados de inscripción emitidos sobre 11,420 solicitudes presentadas, cumpliendo el 95% de las solicitudes, lo cual representa un cumplimiento satisfactorio de la meta establecida.
Componente 4	Porcentaje de prestadores de servicios turísticos acreditados o con distintivo de calidad.	Semestral	Positivo	ND	95	100	105.2	Se señala que por la pandemia, una mayor cantidad de PST buscaron acreditarse con distintivos para dar a conocer la calidad de los servicios prestados y dar certeza a los clientes.
Actividad	Porcentaje de Normas Oficiales Mexicanas revisadas	Trimestral	Positivo	ND	100	100	100	Durante el 2021 se impulsaron acciones que promovieron la efectividad en el cumplimiento de la meta establecida.

Actividad	Porcentaje de avance en la elaboración de la Metodología para realizar verificaciones.	Trimestral	Positivo	ND	100	100	100	Se cumplió con la meta porque al inicio del periodo se trabajó en la metodología de cumplimiento con la CONAMER.
Actividad	Porcentaje de quejas recibidas al servicio turístico atendidas.	Trimestral	Positivo	ND	100	100	100	Se realizó trabajo colaborativo con los PST. Se cumplió con la meta porque la dependencia atendió todas las quejas recibidas. Por su naturaleza, es difícil establecer un número objetivo de quejas a recibir.
Actividad	Porcentaje de acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicable al RNT.	Trimestral	Positivo	ND	100	100	100	Se realizó trabajo colaborativo con las entidades federativas y cámaras del gremio turístico para el envío y la atención de las solicitudes.
Actividad	Porcentaje de acreditaciones de guías de turistas	Trimestral	Positivo	ND	100	100	100	La meta se cumplió por el trabajo colaborativo con las entidades federativas. Además, la naturaleza del indicador no permite conocer el número objetivo (o el universo) de acreditaciones a emitir, por lo que la probabilidad de cumplir con la meta establecida es alta.
Actividad	Porcentaje de PST bajo los programas de calidad.	Trimestral	Positivo	ND	95	95	100	La meta se cumplió por el trabajo colaborativo con las entidades federativas y los consultores turísticos. Además, la naturaleza del indicador no permite conocer el número objetivo de solicitudes de acreditación a recibir, sobre todo porque son de carácter voluntario. Sin embargo, en el 2021 se cumplió con un cumplimiento satisfactorio de distintivos otorgados.

Anexo 14. Análisis FODA

Módulo de la evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención*
Módulo 1	El diagnóstico cumple con los elementos mínimos establecidos por CONEVAL, pero requiere actualización.	Pregunta 1	Actualizar secciones del diagnóstico a partir de los hallazgos señalados en la evaluación y que permitirá fortalecer aspectos como la problemática, población, vinculación, entre otras.	Corto plazo
Módulo 1	El diagnóstico presenta evidencia documental de experiencias de atención en el ámbito nacional o internacional.	Pregunta 3	Realizar un análisis de experiencias documentales, estudios e investigaciones que permitan actualizar el árbol de problemas, la MIR y objetivos para que sean congruentes con el diseño del Pp.	Corto plazo
Módulo 1	Vincular el Pp con los documentos de planeación.	Pregunta 5	Actualizar en el diagnóstico la vinculación del Pp con el PND y los objetivos y/o estrategias que se derivan de este.	Corto plazo
Módulo 1	Mejorar la definición de la PO y la PP.	Pregunta 7	Redefinir la PO para que contemple la totalidad de los PST que se encuentran en el RNT y que además considere aquellos que son sujetos de verificación por parte del Pp. Se sugiere constituir un Comité Técnico Especializado en estadísticas en conjunto con el INEGI para atender esta recomendación.	Corto plazo
Módulo 1	Los indicadores del Pp son claros y no presentan ambigüedades. No obstante, pueden complementarse para que cumplan con el criterio de ser relevantes y adecuados.	Preguntas 10, 12	Realizar una actualización de los mismos indicadores, ver propuesta (Anexo 4).	Corto plazo
Módulo 2	El Pp cuenta con instrumentos de planeación adecuados como son el PROSECTUR, PTCI y PTDI que establecen las acciones de corto y mediano plazo que se llevarán a cabo para impulsar el desarrollo de la actividad turística en México y son producto de un ejercicio de planeación institucional.	Preguntas 15, 16	Desarrollar una estrategia de cobertura para el Pp que permita identificar a la población objetivo que será atendida en el mediano plazo. Para esto, es importante tener claridad sobre la población potencial y objetivo, se sugiere ver recomendaciones a la pregunta 7.	Corto plazo

	El Pp genera información del desempeño a través de mecanismos de seguimiento.	Pregunta 17	Integrar los resultados e información de desempeño del Pp a los procesos de planeación que permitan mejorar el seguimiento de los objetivos y estrategias, así como de la cobertura y los bienes o servicios entregados.	Corto plazo
Módulo 2	Existen algunas áreas de oportunidad en virtud de que la información que el Pp obtiene no permite identificar con claridad las características e impacto del Pp en la población atendida en materia de incremento de calidad y competitividad.	Preguntas 17, 18	Desarrollar e implementar nuevos indicadores y evaluaciones orientados a medir el resultado del Pp en la población atendida en materia de incremento de calidad y competitividad.	Mediano plazo
Módulo 3	El Pp cuenta con mecanismos para identificar a su población objetivo. Los mecanismos están descritos en los manuales de procedimientos con los que opera el Pp. En todos los casos, se establecen los procedimientos para identificar a la población objetivo y a la población que es elegible para su atención.	Pregunta 25	Identificar y cuantificar la población objetivo de cada componente en el diagnóstico del Pp. Incluir dicha información en los manuales de operación para mejorar la calidad de la información del Pp.	Mediano plazo
Módulo 4	El Pp cuenta con información sistematizada que permite conocer las características de la población solicitante. Sin embargo, no hay una base de datos centralizada que permita a las UR realizar consultas sobre la información de manera integral o generalizada. Las bases de datos actualmente operan como unidades independientes que requieren consultas individualizadas.	Pregunta 27, 28, 41	Desarrollar e implementar un sistema que homologue la información y la integre en una base de datos que pueda ser consultada integralmente por cualquiera de las partes institucionales interesadas. El sistema no deberá limitarse a la captura de información de los PST, sino que deberá dar seguimiento al trámite desde su inicio a su conclusión. En este sistema podrá realizarse no sólo el seguimiento de los componentes del Pp (certificaciones, verificaciones, etc.), sino de los distintos procedimientos vigentes e históricos para cada PST.	Largo plazo
Módulo 4	Los criterios de elegibilidad del Pp se derivan de manera directa de la LGT y de su reglamento. Los criterios para los PST de cada uno de los componentes se encuentran claramente especificados en sus manuales de procedimientos. Estos, junto con los reportes, son públicos y se pueden consultar en la página de Internet de la SECTUR.	Pregunta 30	Desarrollar una metodología que especifique los criterios que permitan delimitar a la población objetivo, identificándola con precisión y no sólo en función de quienes se inscriben en el RNT.	Mediano plazo

Módulo 5	No se identificó fortaleza u oportunidad.	Pregunta 44	NA	NA
Módulo 6	El Pp documenta sus avances en el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores	Pregunta 45	Actualizar los indicadores para que sean congruentes con los objetivos de la planeación nacional e institucional.	Corto plazo
Módulo 6	Si bien se el indicador para propósito se considera claro y monitoreable, presenta limitaciones. Los indicadores de fin y propósito no se consideran estratégicos. En los resultados de la MIR del ejercicio fiscal 2021 se encuentra un avance del 124% en el fin del programa, que es “Contribuir al impulso del desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México”. Por otra parte, en los resultados de la MIR, se encuentra un avance del 100% en relación con el propósito del programa “Los prestadores de servicios turísticos se regulan en materia de turismo y estándares de calidad”.	Pregunta 46, 47	Desarrollar un indicador menos enfocado a gestión y más estratégico, de manera que se incremente su relevancia.	Corto plazo
Módulo de la evaluación	Debilidad y/o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención*
Módulo 1	El diagnóstico del Pp no se encuentra actualizado, por lo que el planteamiento no corresponde con la MIR actual. La definición del problema público no es concreta. A su vez, deberá actualizarse el objetivo central, de manera que sea consistente con el problema.	Preguntas 2 y 4	Actualizar el diagnóstico del Pp. Como parte de la actualización, se deberá contemplar la reestructura de SECTUR, y se deberá buscar un planteamiento del problema público que atienda todos los criterios de evaluación. Se sugiere revisar la propuesta presentada.	Corto plazo
Módulo 1	El Pp identifica a la población objetivo de diversas maneras como parte del diagnóstico. No se presenta una estimación de la población potencial que permita identificar con precisión a quiénes o cuántos PST integran a esta población.	Pregunta 7	Realizar estimaciones de la población potencial, por ejemplo, de la información contenida en el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN) o en el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE). De esta manera se podría tener un	Mediano plazo

			dimensionamiento inicial del número total de PST en el país.	
Módulo 1	La MIR, si bien permite obtener información sobre los componentes del proyecto, pueden ser ampliada. No se identifican indicadores de cobertura, y hay pocos estratégicos o que se orienten a la mejora del desempeño. No hay indicadores de cobertura. Es necesario brindar mayor detalle a los medios de verificación de los indicadores.	Preguntas 9, 10, 11, 12 y 46	Revisar la MIR, incluyendo nuevos indicadores, eliminar el componente que no es parte del Pp, revisar la orientación de los indicadores, promoviendo que éstos sean estratégicos, y dar mayor detalle sobre los medios de verificación.	Corto plazo
Módulo 2	El indicador de Propósito del Pp solo mide a los PST que acreditan cumplir con la normatividad (solo es una parte de los componentes), siendo un indicador que no mide la calidad de los ST.	Preguntas 17, 18	Desarrollar e implementar nuevos indicadores orientados a medir el impacto del Pp en la población atendida en materia de incremento de calidad y competitividad.	Mediano plazo
Módulo 2	No se realizan evaluaciones externas de manera regular.	19	Promover ante las instancias correspondientes la aplicación de evaluaciones externas con el objetivo de fortalecer al Pp y que permitan dar continuidad al ciclo de evaluación de política pública.	Corto plazo
Módulo 2	Se identifican temas relevantes susceptibles de evaluarse por agentes externos.	20	Realizar una evaluación de procesos del Pp para obtener información que contribuya a la mejora de la gestión operativa del mismo, en particular a las actividades de la DGCT, la DGNCR y de la DGVS.	Corto plazo
Módulo 3	El Pp no cuenta con una estrategia de cobertura documentada para la atención de su población potencial y objetivo. Se cuenta con una estimación de la población potencial y objetivo, a partir de los catálogos del DENU, no obstante, el documento no ha sido actualizado desde 2018. No se cuentan con estimaciones de la evolución de la población potencial, o de cómo podrá incrementarse el número de PST atendidos o inscritos en el RNT. En el mismo sentido, no se especifican metas de cobertura.	Pregunta 24	Elaborar una estrategia que permita estimar la cobertura que contemple metas de corto, mediano y largo plazo sobre la población objetivo respecto de la población potencial y atendida.	Corto plazo

Módulo 4	El Pp no ha actualizado los manuales de procedimiento como resultado de la reestructura. La revisión de los mismos se encuentra en proceso, pero es importante que respondan de manera precisa a la operación del Pp.	Preguntas 26, 28, 31, 33 y 36	Publicar la actualización de los manuales de procedimiento, conforme a las atribuciones de las distintas UR del pp.	Corto plazo
Módulo 4	El Pp no cuenta con un sistema que permita dar seguimiento a los beneficiarios, ni a las etapas que siguen los mismos. La información referente a los componentes del programa, salvo por lo relativo al RNT, se lleva a cabo en hojas de excel.	Pregunta 27, 35, 41	Se recomienda la implementación de un sistema que homologue la información y la integre en una base de datos que pueda ser consultada integralmente por cualquiera de las partes institucionales interesadas. El sistema no deberá limitarse a la captura de información de los PST, sino que deberá dar seguimiento al trámite desde su inicio a su conclusión.	Mediano plazo
Módulo 4	El Pp no cuenta con mecanismos específicos para verificar los procedimientos para: recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes, para la selección de los destinatarios y para la generación de los bienes y/o servicios.	Preguntas 29, 32, 34, 37	Desarrollar un mecanismo sistematizado de verificación, que permita a la entidad asegurarse de que los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite se realizan conforme a la normatividad.	Mediano plazo
Módulo 4	No se identifican cambios en los manuales de procedimientos, o en otros documentos que se hayan traducido en mejoras en procesos en beneficio de la población, en los últimos tres años.	38	Actualizar los manuales de procedimientos acciones orientadas a la sistematización e integración en una misma base de datos, de los datos generados por la prestación de todos los servicios, así como la relación y el estatus de estos con el RNT y que sea congruente con el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo vigente.	Mediano plazo
Módulo 5	El Pp no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida respecto al proceso de entrega de sus bienes y/o servicios.	Pregunta 44	Realizar evaluaciones que permitan identificar el grado de satisfacción en cuanto a la participación en la modificación de normas, la accesibilidad de la inscripción al RNT, la eficacia para realizar una certificación o la eficiencia al atender una queja.	Mediano plazo
Módulo 6	El Pp no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren su impacto.	Preguntas 50, 51	Desarrollar e implementar nuevos indicadores y evaluaciones orientados a medir el impacto del Pp en la población atendida en materia de incremento de calidad y competitividad.	Mediano plazo

Anexo 15. Comparación con ECR anteriores

	2016	2022	Avances
FORTALEZAS U OPORTUNIDADES			
1	El Pp tiene bien identificado el problema que busca atender. Asimismo, su Propósito se encuentra vinculado al programa sectorial en el que se establece el objetivo 4.1.1. de “aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país”. Además, es posible identificar el resumen narrativo de la MIR, así como las Fichas Técnicas de los indicadores.	La definición del problema público no es concreta. Es necesario actualizar el objetivo central, de manera que sea consistente con el problema.	Falta atenderse respecto a 2022
2	No se ha logrado calcular la población potencial del Pp pues no ha sido posible integrar al universo total de prestadores de servicios turísticos.	Se sugiere que el diagnóstico del Pp identifique y cuantifique la población objetivo de cada componente.	Sigue sin atenderse.
3	No se identificó en el Diagnóstico ni en los documentos de soporte el impacto presupuestario del programa ni las fuentes de financiamiento.	Las UR entregaron información presupuestal completa del Pp.	Atendido respecto a 2016.
4	El Pp cuenta con el PROSECTUR, la MIR y los PTDI como planes estratégicos institucionalizados, que abarcan el mediano y largo plazo, establecen los resultados a alcanzar y cuentan con indicadores para medir sus resultados.	Actualmente, al no contar con información precisa sobre la población objetivo, la elaboración de una estrategia de cobertura se encuentra limitada y no es posible.	Falta atenderse respecto a 2022
5	El Pp no cuenta con mecanismos para identificar las características de los PST que no son beneficiarios.	Se sugiere realizar estimaciones de la población potencial y se recomienda desarrollar una metodología que permita identificar a la población objetivo con precisión.	Sigue sin atenderse.
6	Los Manuales de Procedimientos de la DGNCRT, la DGCT y la DGVS definen los procedimientos para llevar a cabo la normalización, certificación y verificación de la calidad de los servicios turísticos. Además, a través de los PTDI es posible dar seguimiento a la ejecución de las acciones del Pp.	El Pp no ha actualizado los manuales de procedimiento como resultado de la reestructura. La revisión de los mismos se encuentra en proceso, pero es importante que respondan de manera precisa a la operación del Pp.	Falta atenderse respecto a 2022
7	Al no existir una definición de población homogénea para todos los procesos del Pp, los procedimientos para la selección de beneficiarios no se encuentran estandarizados para todas las instancias ejecutoras. Esto mismo sucede en cuanto a los mecanismos para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios.	Se recomienda la implementación de un sistema que homologue la información. Se recomienda desarrollar un mecanismo sistematizado de verificación.	Sigue sin atenderse.

	2016	2022	Avances
FORTALEZAS U OPORTUNIDADES			
8	Los Formatos de Evaluación únicamente evalúan la atención recibida por el interesado en el Pp en la dirección a la cual solicitó informes y no la satisfacción por las acciones mismas del Pp.	El Pp no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida respecto al proceso de entrega de sus bienes y/o servicios.	Sigue sin atenderse.
9	Hay resultados satisfactorios del Pp a nivel de Fin y de Propósito. El avance porcentual a 2015 del indicador de Fin fue de 131.14% y el del indicador de Propósito fue de 89.62%. En este sentido, los resultados son suficientes para señalar que el Pp cumple con el Propósito y contribuye al Fin.	Los indicadores de fin y propósito no se consideran estratégicos. Se sugiere desarrollar un indicador menos enfocado a gestión y más estratégico, de manera que se incremente su relevancia.	Falta atenderse respecto a 2022
10	El Pp no cuenta con evaluaciones externas, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros relevantes. Se espera que los hallazgos identificados en futuras evaluaciones contribuyan al fortalecimiento del Pp.	Se realizaron a la fecha evaluaciones externas al Pp.	Atendido respecto a 2016.
DEBILIDADES O AMENAZAS			
1	El Pp establece una metodología para que los PST se inscriban al RNT, pero no para cuantificar, caracterizar o desagregar la población objetivo del programa. Se utiliza como fuente de información el mismo RNT una vez actualizado, lo cual genera endogeneidad en la selección de la población objetivo. No existe una definición de población homogénea para todos los procesos del Pp. Por ende, la normalización, la certificación y la verificación se concentran en poblaciones distintas.	Esta situación se mantiene en la actual evaluación.	Sigue sin atenderse.
2	No se identificó una estrategia de cobertura a mediano y/o largo plazo.	Esta situación se mantiene en la actual evaluación.	Sigue sin atenderse.
3	Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas del Pp no son suficientes para identificar los resultados del Pp en la página electrónica de la SECTUR.	Se identificaron los resultados en la página electrónica de la SECTUR, así como en otros portales del Gobierno.	Atendida

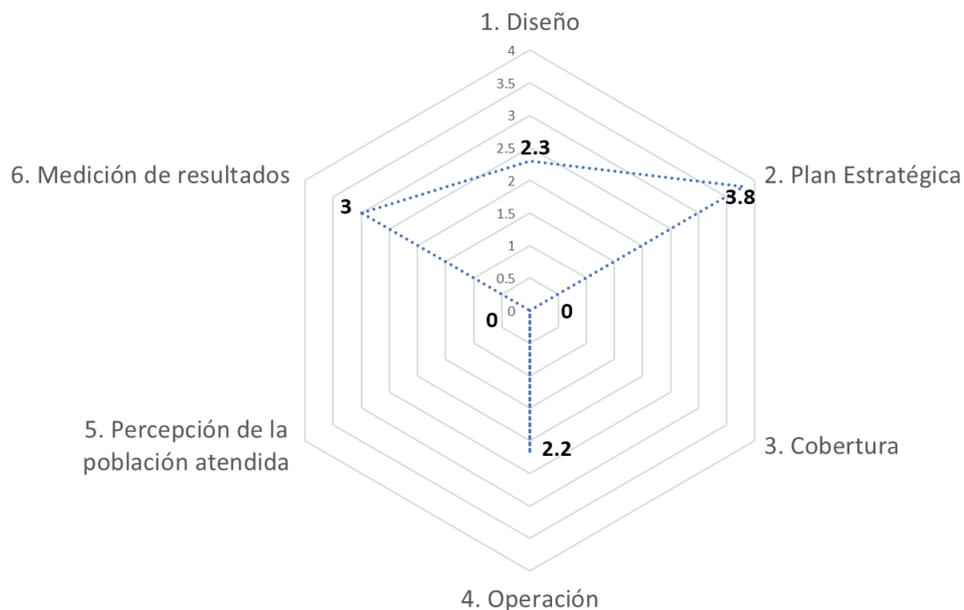
Anexo 16. Valoración Final del Pp

Nombre del Pp:	Regulación y certificación de estándares de calidad turística.
Modalidad:	G - Regulación y supervisión
Dependencia/Entidad:	21-Turismo
Unidad Responsable:	400 Subsecretaría de Turismo
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación:	2022

Módulo	Nivel promedio	Justificación
1. Diseño	2.3	Si bien el diagnóstico está completo, éste no se encuentra actualizado. El fin, el propósito, los componentes y actividades reflejados actualmente en la MIR del Pp no coinciden con los definidos en el diagnóstico. Además, existe una subidentificación de la población objetivo, para la cual se ha propuesto un cambio debido a que en el artículo 48 de la LGT se señala que “todos los PST están obligados a inscribirse en el RNT”, por lo que la población objetivo sería por definición igual a la población potencial. Lo anterior genera subestimaciones de la población potencial para identificar con precisión a quiénes o cuántos PST integran a esta población.
2. Planeación y orientación a resultados	3.8	El Pp cuenta con instrumentos de planeación adecuados como son el PROSECTUR y los PTDI que establecen las acciones de corto y mediano plazo que se llevarán a cabo para impulsar el desarrollo de la actividad turística en México y son producto de un ejercicio de planeación institucional. Sin embargo, existen algunas áreas de oportunidad en la información que el Pp obtiene, ya que no es posible identificar con claridad las características e impacto del Pp en la población atendida en materia de incremento de calidad y competitividad.
3. Cobertura y focalización	0	El Pp no cuenta con una estrategia de cobertura documentada para la atención de su población objetivo. Se cuenta con una estimación de la misma, a partir de los catálogos del DENUE, no obstante, el documento no ha sido actualizado desde 2018. Tampoco se cuenta con estimaciones de la evolución de la población objetivo, lo que no permite contar con metas de cobertura. En términos presupuestarios, no se identificaron estimaciones del presupuesto requerido para los próximos 3 años.
4. Operación	2.2	El Pp cuenta con información sistematizada que permite conocer las características de la población solicitante. Sin embargo, no hay una base de datos centralizada que permita a las UR realizar consultas sobre la información de manera integral o generalizada. Las bases de datos actualmente operan como unidades independientes que requieren consultas individualizadas. El Pp no cuenta con una estrategia de cobertura documentada para la atención de su población objetivo. Y, aunque sí cuenta con una estimación de la población potencial y objetivo, a partir de los catálogos del DENUE, el documento no ha sido actualizado desde 2018.
5. Percepción de la población atendida	0	El Pp no cuenta con mecanismos específicos para verificar los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de bienes y servicios. Tampoco cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida respecto al proceso de entrega de sus bienes y/o servicios.

Módulo	Nivel promedio	Justificación
6. Medición de resultados	3	<p>En los resultados de la MIR del ejercicio fiscal 2021 se encuentra un avance del 124% en el fin del programa, en el propósito de la MIR, se encuentra un avance del 100%. Sin embargo, se identificaron áreas de oportunidad en el diseño de los indicadores, ya que, por la naturaleza de la población objetivo, es difícil establecer metas o un universo de población.</p> <p>Adicionalmente, se identificó que el Pp no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida respecto al proceso de entrega de sus bienes y/o servicios.</p> <p>El Pp no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren su impacto.</p>
Valoración final	2.41	

VALORACIÓN FINAL DEL PP

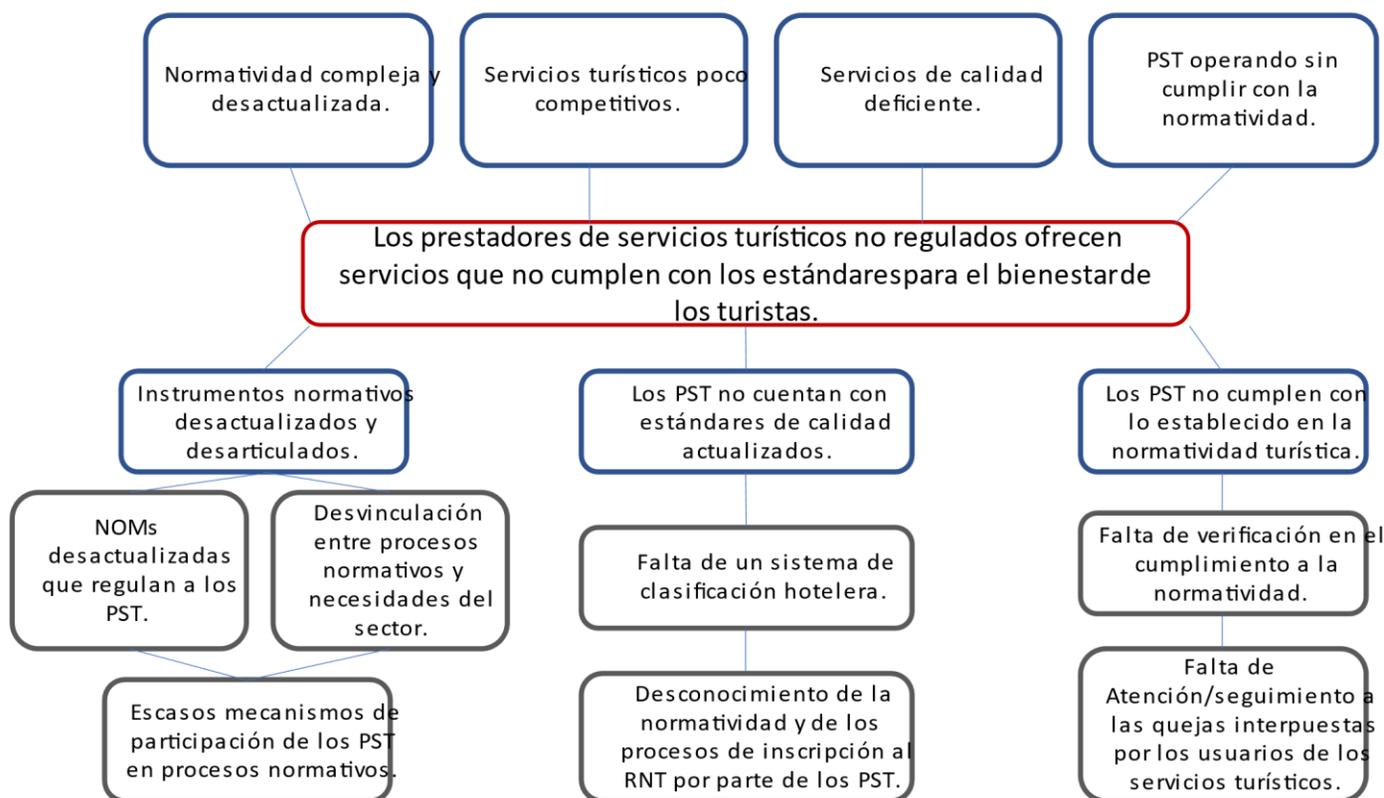


Anexo 17. Ficha Técnica de datos generales de la evaluación	
Nombre de la evaluación	Evaluación en materia de Consistencia y Resultados del Programa presupuestario "Regulación y certificación de estándares de calidad turística"
Nombre y clave del programa evaluado	G-001: Regulación y certificación de estándares de calidad turística
Ramo	21-Turismo
Unidad(es) Responsable(s)	400- Subsecretaría de Turismo
PAE de origen	2021-2022
Año de conclusión y entrega de la evaluación	2022
Tipo de evaluación	Consistencia y Resultados
Nombre de la instancia evaluadora	Evaluación Socioeconómica de Programas y Proyectos
Nombre del(a) coordinador(a) de la evaluación	Eduardo Sánchez Rosete
Nombre de los(as) principales colaboradores(as) de la instancia evaluadora	Enrique Ruiz Sampaio Fernando Gilberto Toriz Flores Claudia Marisol Serna Martínez
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
Costo total de la evaluación con IVA incluido	\$440,800.00 IVA incluido
Fuente de financiamiento	Recursos fiscales

Anexo 18. Fuentes de información de la evaluación	
Documentos normativos e institucionales	
Programa Nacional de Desarrollo 2019 – 2024	
Programa Sectorial de Turismo	
Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo (publicado el 30 de diciembre de 2013)	
Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo (publicado el 16 de diciembre de 2021)	
Informes	
Diagnóstico del Programa Presupuestario G001	
Informe final de la evaluación de consistencia y resultados, 2016	
Reporte de Avance Anual de los Indicadores de Desempeño 2021	
Programa de Trabajo de Desarrollo Institucional 2021	
Reporte de análisis y recomendaciones de la MIR 2021, SHCP	
MIR 2021. G001. Matriz de Indicadores 2021	
Libros	
Revistas	
Documentos de trabajo e investigación	
Páginas web	
http://normateca.sectur.gob.mx/?page_id=418	
https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/es/PTP/programas#consultas	
https://www.sectur.gob.mx/gobmx/mir/	
https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/	
Estadísticas y registros administrativos	
Bases de datos de PST	
Acreditaciones vigentes Diciembre 2021	
Distintivos y acreditaciones Diciembre 2021	
Bases de datos de quejas 2021 (Excel)	
Otro	

Anexo A. Árbol del Problema

Se presenta esta propuesta de árbol del problema para ser considerado en la actualización del diagnóstico, conforme se recomendó en la respuesta a la pregunta 2.



Anexo B. Árbol de Objetivos

Se presenta esta propuesta de árbol de objetivos para ser considerado en la actualización del diagnóstico, conforme se recomendó en la respuesta a la pregunta 4.

