

Detalle de la Matriz								
Ramo:	21 - Turismo							
Unidad Responsable:	310 - Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística							
Clave y Modalidad del Pp:	G - Regulación y supervisión							
Denominación del Pp:	G-001 - Regulación y certificación de estándares de calidad turística							
Clasificación Funcional:								
Finalidad:	3 - Desarrollo Económico							
Función:	7 - Turismo							
Subfunción:	1 - Turismo							
Actividad Institucional:	4 - Turismo con sello propio de calidad hospitalidad y seguridad							
Objetivo			Fin			Supuestos		
Contribuir al aumento de la competitividad del sector mediante el incremento en la calidad de la operación de los prestadores de servicios turísticos.			1			1. Existe estabilidad económica de las empresas del sector turístico nacional e internacional 2. Existen condiciones de seguridad pública en destinos turísticos 3. Existen condiciones de estabilidad social en las localidades turísticas		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Índice de variación en el número de prestadores de servicios turísticos incluidos en las categorías de estandarización que cuentan con distintivos de calidad. En el Programa Sectorial de Turismo 2013-2018 aparece como: Índice de Calidad en la Prestación de Servicios Turísticos (ICPST)	Este indicador mide el crecimiento de prestadores de servicios turísticos que están llevando a cabo procesos para incrementar la calidad de los servicios entregados, de conformidad con las categorías de estandarización incluidas en el Sistema Nacional de Certificación. La información se obtendrá del Registro Nacional de Turismo.	Este indicador se obtiene de la relación: ICPST = (PST con distintivo de calidad/PST con distintivo de calidad2014)*100 Donde: ICPST = Índice de calidad en la prestación de servicios turísticos PSTt = Prestadores de servicios turísticos incluidos en categorías de estandarización en el año t. PST2014 = Prestadores de servicios turísticos incluidos en categorías de estandarización en el año base	Relativo	Índice de incremento	Estratégico	Eficacia	Anual	
Objetivo			Propósito			Supuestos		
Los prestadores de servicios turísticos cuentan con elementos para incrementar la calidad.			2			Escenario político y económico favorable que cambia los patrones de consumo de prestadores de servicios turísticos y de turistas con base en la calidad.		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de prestadores de servicios turísticos con elementos normativos verificados.	El indicador mide el avance de las acciones implementadas por la Subsecretaría de Calidad y Regulación con el fin de incrementar la calidad en los servicios turísticos.	Sumatoria (.4 ic + .3 in + .3 iv) x 100 donde: ic = (número de prestadores de servicios turísticos inscritos y acreditados/número total de solicitudes de inscripción recibidas) in = (número de elementos normativos reformados/número de elementos normativos susceptible de reformar) iv = (verificaciones realizadas en el año t/verificaciones programadas en el año t).	Relativo	Porcentaje	Estratégico	Eficacia	Anual	Porcentaje de prestadores de servicios con elementos normativos verificados: Reporte generado por la Dirección General de Verificación y Sanción

Detalle de la Matriz								
Ramo:		21 - Turismo						
Unidad Responsable:		310 - Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística						
Clave y Modalidad del Pp:		G - Regulación y supervisión						
Denominación del Pp:		G-001 - Regulación y certificación de estándares de calidad turística						
Objetivo			Orden			Supuestos		
Cumplimiento del marco normativo aplicable a los prestadores de servicios turísticos.			3			Existe una adecuada coordinación entre los miembros que conforman el Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística para la adecuación de las normas del sector.		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de prestadores de servicios inscritos y acreditados al Registro Nacional de Turismo (RNT)	El indicador mide el porcentaje de prestadores de servicios inscritos y acreditados al Registro Nacional de Turismo (RNT) respecto del total de solicitudes	(Número de prestadores de servicios turísticos inscritos y acreditados/ Número total de solicitudes de inscripción recibidas) X 100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Porcentaje de prestadores de servicios inscritos y acreditados al Registro Nacional de Turismo (RNT):Constancias de inscripción al RNT
Objetivo			Orden			Supuestos		
Andamiaje de legislación, normalización y regulación articulado.			4			En la medida que exista una normatividad efectiva se podrá alcanzar la competitividad en el sector.		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de elementos normativos reformados	El indicador mide el porcentaje de elementos normativos reformados	(Número de elementos normativos reformados/ Número de elementos normativos susceptibles de reformar)*100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Porcentaje de elemento normativo reformados: Piezas normativas que promuevan estos escenarios
Objetivo			Orden			Supuestos		
Programa Anual de Verificación ejecutado			5			Existe adecuada coordinación intergubernamental para fortalecer el Marco Normativo aplicable al Sector Turístico.		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos	El indicador mide el porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos en relación con el Programa Anual de Verificación	(verificaciones realizadas en el año t/ verificaciones programadas en el año t) X 100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Anual	Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos: Actas circunstanciadas
Objetivo			Orden			Supuestos		
Realización de los acuerdos de Coordinación para la operación del Registro Nacional de Turismo (RNT)			31			Entorno político entre los diferentes órdenes de gobierno favorable.		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Número de convenios suscritos con autoridades estatales de turismo para la descentralización de funciones	El indicador mide el número de convenios suscritos con autoridades estatales de turismo para la descentralización de funciones	Suma de los convenios de colaboración suscritos	Absoluto	Convenio	Gestión	Eficacia	Anual	Avance porcentual de la descentralización de funciones a las autoridades estatales de turismo: Convenios
Objetivo			Orden			Supuestos		
Difusión para el cumplimiento del marco normativo del RNT			32			Entorno político entre los diferentes órdenes de gobierno favorable.		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de avance en las acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicable al RNT	El indicador mide el porcentaje de acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicable al RNT	(número de acciones de difusión realizadas/ número de acciones de difusión programadas) x 100.	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Porcentaje de acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicable al RNT :Foros y apoyos de medios impresos y electrónicos

Detalle de la Matriz								
Ramo:		21 - Turismo						
Unidad Responsable:		310 - Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística						
Clave y Modalidad del Pp:		G - Regulación y supervisión						
Denominación del Pp:		G-001 - Regulación y certificación de estándares de calidad turística						
Objetivo			Orden			Supuestos		
Actualización y modernización del Registro Nacional de Turismo (RNT)			33			Entorno político entre los diferentes órdenes de gobierno favorable.		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de avance en la tercera etapa de actualización y modernización del Sistema del Registro Nacional de Turismo	El indicador mide el avance en la tercera etapa de actualización y modernización del Sistema del Registro Nacional de Turismo	(Número de acciones concluidas de la tercera etapa de actualización y modernización del Sistema del Registro Nacional de Turismo / Número de acciones programadas de la tercera etapa de actualización y modernización del Sistema del Registro Nacional de Turismo) X 100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Porcentaje de avance en la tercera etapa de actualización y modernización del Sistema del Registro Nacional de Turismo: Sistema del Registro Nacional de Turismo
Objetivo			Orden			Supuestos		
Matriz transversal regulativa para la modernización normativa del sector turismo			41			Aprobación de las propuestas por parte de las instancias correspondientes.		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Número de acciones de mejora regulativa promovidas	El indicador mide el número de acciones de modernización normativa, reglamentaria y de regulación administrativa promovidas ante la instancia correspondiente	Suma de acciones de mejora regulativa promovidas	Absoluto	Acción	Gestión	Eficacia	Trimestral	Porcentaje de acciones de mejora regulativa promovidas: Matriz Transversal Regulatoria
Objetivo			Orden			Supuestos		
Agenda Legislativa para la transformación eficiente del sector.			42			Aprobación de las propuestas por parte de las instancias correspondientes.		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Número de propuestas de reforma legislativa promovidas para la transformación del sector	El indicador mide el número de propuestas de reforma legislativa del sector que fueron promovidas ante la instancia correspondiente	Suma de las propuestas que conforman la agenda	Absoluto	Propuesta	Gestión	Eficacia	Trimestral	Agenda Legislativa para la transformación eficiente del sector: Impulsar reformas a la legislación que impacta en el sector.: Propuestas trabajadas; reporte sobre los trabajos de la Agenda Legislativa.
Objetivo			Orden			Supuestos		
Revisión de normas para el Sistema de Normalización del Sector Turismo			43			Existe coordinación entre el Comité Nacional de Normalización Turística y los demás Comités de Normalización de otras dependencias de la Administración Pública Federal		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Número de normas revisadas para el diseño de una plataforma normativa del Sistema de Normalización del Sector	El indicador mide el número de normas revisadas	Número de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y Normas Mexicanas (NMX) revisadas	Absoluto	Norma	Gestión	Eficacia	Trimestral	Porcentaje de normas revisadas para el diseño de una plataforma normativa del Sistema de Normalización del Sector.: DOF

Detalle de la Matriz								
Ramo:		21 - Turismo						
Unidad Responsable:		310 - Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística						
Clave y Modalidad del Pp:		G - Regulación y supervisión						
Denominación del Pp:		G-001 - Regulación y certificación de estándares de calidad turística						
Objetivo			Orden			Supuestos		
Suscripción de convenios de verificación con dependencias federales			51			Existe la voluntad política por parte de los estados para la suscripción de convenios de verificación a prestadores de servicios turísticos		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de convenios de verificación con dependencias federales y entidades federales	El indicador evalúa, de manera ponderada, el número de convenios suscrito con dependencias federales y entidades federativas, así como el diseño del modelo de convenio con las entidades federativas.	$(0.6 \text{ SCDF} + 0.3 \text{ mcef} + 0.1 \text{ SCEF}) * 100$ Donde: SCDF = Suscripción de 2 Convenios con Dependencias Federales MCEF = Modelo de Convenio con Entidades Federativas SCEF = Suscripción de 3 Convenios con Entidades Federativas	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Revisión y actualización de los convenios de verificación con entidades federativas y dependencias federales Dependencias de la Administración Pública Federal: Convenios suscritos
Objetivo			Orden			Supuestos		
Emisión de dictámenes de verificación con oportunidad			52			Se cuenta con el presupuesto necesario para la realización de verificaciones		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de dictámenes realizados con oportunidad a prestadores de servicios turísticos verificados	El indicador mide el porcentaje de cumplimiento del marco normativo por parte de los prestadores de servicios turísticos verificados	$(\text{Número de prestadores de servicios turísticos dictaminados en el tiempo en el año t} / \text{Número total de prestadores de servicios turísticos verificados en el año t}) * 100$	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Porcentaje de dictámenes realizados con oportunidad a prestadores de servicios turísticos verificados: Otros
Objetivo			Orden			Supuestos		
Sustanciación del procedimiento administrativo			53			De las verificaciones realizadas se desprendió un proceso administrativo.		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de procedimientos sustentados	El indicador mide la atención a los procedimientos administrativos que se deriven de la realización de verificaciones	$(\text{Prestadores de Servicios Turísticos con Procedimientos Sustentados} / \text{Total de prestadores verificados y sujetos a procedimiento en el año t}) * 100$	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Semestral	Sustanciación del procedimiento administrativo :Resolución administrativa
Objetivo			Orden			Supuestos		
Atención a quejas			54			Se emite queja ante instancia correspondiente		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de quejas atendidas	El indicador mide el avance en la atención de las quejas recibidas	$(\text{número de quejas atendidas} / \text{Total de quejas recibidas}) * 100$	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Porcentaje de quejas atendidas: tarjeta de respuesta dirigida al quejoso