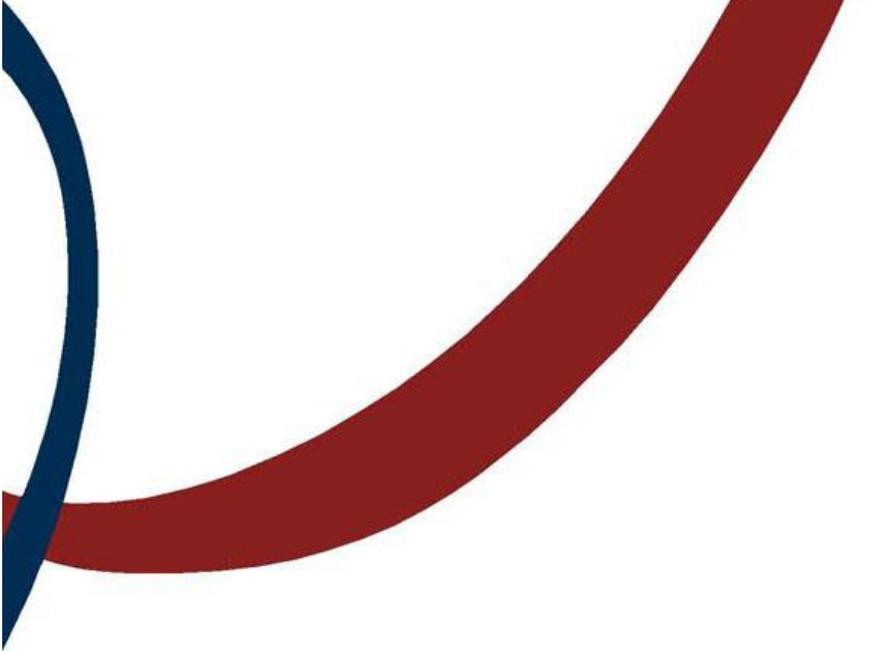


“Evaluación de Consistencia y Resultados del
Programa E005 Servicios de Orientación
Turística y Asistencia Mecánica”

Entrega final

Octubre 22, 2013



ITAM

SECTUR
SECRETARÍA DE TURISMO



**Centro de Estudios
de Competitividad**

Resumen ejecutivo

La presente Evaluación de Consistencia y Resultados se aplicó al Programa E005 “Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica”, el cual opera bajo responsabilidad de la Corporación Ángeles Verdes. El Propósito del programa de acuerdo con su Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2013 es que “los turistas que requieren de los servicios de asistencia e información turística en México son debidamente asistidos y orientados”.

Para alcanzar su Propósito, el programa presta los siguientes servicios:

- Información y asesoría turística
- Asistencia mecánica de emergencia a personas que viajan por carretera
- Servicios de información y apoyo a connacionales que viajan al interior del país (Programa Paisano)

Los servicios que proporciona la CAV se hacen a través de dos vías: 1) Telefónicamente, con el número 078 el cual comunica al Centro de Información al Turista (CIAT), y se reciben llamadas tanto de información y asesoría turística, como llamadas de ayuda para percances en carretera; 2) Mediante recorridos de las radio patrullas de la corporación hacen en las distintas rutas de las carreteras del país en las que tienen cobertura los Ángeles Verdes.

La Evaluación de Consistencia y Resultados hace una revisión de la información del programa respecto a su diseño, gestión y resultados. Entre los documentos revisados se incluyeron la MIR, los Manuales Operativos y de Procedimientos, y las bitácoras y registros de servicios prestados.

Respecto al diseño del programa, éste se norma bajo el Reglamento de Administración y Funcionamiento de la Corporación Ángeles Verdes, y cuenta con una MIR en la cual se plasman los objetivos de mediano y largo plazos, así como las acciones que el programa debe llevar a cabo para alcanzarlos.

El Programa E005 y la Corporación Ángeles Verdes (CAV) proporcionan servicios de atención y auxilio turístico vía telefónica y en carreteras. Por lo tanto, no se trata de un programa de subsidios que convoque a solicitantes y haga una selección de beneficiarios para entregar apoyos, como sucede con los programas de asistencia y apoyo social. Es por ello que ciertos aspectos de la presente evaluación –específicamente los que se refieren a la solicitud de apoyos, selección de beneficiarios y/o proyectos y tipos de apoyos–, no aplican al programa.

De la evaluación de la Matriz de Indicadores para Resultados se observó que ésta cumple con las características del marco lógico y que sus indicadores cumplen con los requisitos técnicos de la evaluación. Sin embargo, es importante resaltar que a pesar de cumplir con los requisitos técnicos, la mitad de los indicadores están diseñados para medir procesos operativos del programa, y no miden aspectos relacionados con su desempeño, lo cual implica una importante área de mejora para el programa.

El programa está vinculado con el Objetivo 4.11 del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, a través de la línea estratégica “Promover el ordenamiento territorial, así como la seguridad integral y protección civil”. Sin embargo, no fue posible identificar la vinculación del programa con el Programa Sectorial de Turismo, ya que al momento de la evaluación dicho documento no había sido publicado.

En lo referente a la gestión del programa, se encontró que éste es complementario a 6 programas de la Secretaría de Turismo (SECTUR), además de que trabaja en coordinación con otras entidades y

organismos para la ejecución del Programa Paisano y de los programas operativos vacacionales de Semana Santa, verano y fin de año. Se identificaron también duplicidades con los servicios de información telefónica en carretera, servicio de arrastre de vehículos, facilitación de herramientas, compresores de aire, gato hidráulico, y batería para paso de corriente, que son proporcionados por Caminos y Puentes Federales, en carreteras.

El programa se norma bajo el Reglamento de Administración y Funcionamiento de la Corporación Ángeles Verdes, el cual desde su publicación en el Diario Oficial de la Federación, en septiembre de 2009, no ha sido modificado. No obstante, los evaluadores encontraron importantes áreas de mejora tanto en su redacción como en su estructura.

Además del Reglamento, el programa cuenta con un Manual de Procedimientos en el que se describen gráficamente y se detallan las actividades y los procesos clave de su operación que le permiten cumplir con sus Componentes.

Para la planeación y programación anual de la Corporación Ángeles Verdes, existen los Programas Operativos Anuales en los que se describen los objetivos y las facultades de los principales puestos operativos, además de los cronogramas en los que se define mes a mes la cobertura de los indicadores de la MIR del programa. Sin embargo, los evaluadores consideran que dichos documentos no cumplen con las características de un programa de planeación estratégica, ya que se enfocan en describir facultades que son consideradas tanto en la MIR como en el Manual Operativo del programa, sin señalar estrategias a seguir, objetivos y metas de mediano y largo plazos.

Para conocer la percepción de las personas que reciben asistencia mecánica de los Ángeles Verdes, el programa utiliza una encuesta de nueve preguntas que incluye aspectos relacionados con el grado de satisfacción con el servicio. El cuestionario está bien elaborado pues su formato no induce respuestas. Las encuestas se aplican a todas las personas atendidas en carretera. No obstante, existe el riesgo de que las respuestas sean modificadas ya que el radio operador es quien maneja el dispositivo en el que se aplican los cuestionarios. Adicionalmente se aplica un segundo cuestionario de verificación cuya muestra no es representativa ya que sólo se levanta un cuestionario por estado al mes, siendo que el programa atiende un promedio de 15 mil vehículos mensuales.

El análisis de resultados del programa arrojó –al momento de la evaluación en septiembre de 2013–, que el programa ha superado la meta de su Propósito, y que los indicadores de las Actividades de la MIR se encuentran cerca de alcanzar sus metas, por lo que es posible esperar que para el cierre del ejercicio 2013 el programa haya alcanzado todas sus metas.

Del mismo modo, los Reportes de Bitácora y de Servicios llevan un registro del número de servicios proporcionados por el personal operativo de la CAV. Con dichos documentos se pudo observar que de enero a julio de 2013, el programa ha prestado un total de: 100,700 asistencias telefónicas; 105,367 asistencias mecánicas y 936,966 atenciones mediante el Programa Paisano. Se espera que para el cierre del año se alcance el número de servicios proporcionados durante el 2012, que fue de 1,423,381.

El programa lleva un registro detallado de sus gastos de operación y mantenimiento, lo que permite hacer una valoración del gasto total ejercido de enero a julio de 2013 por \$85,933,244.95 pesos. El gasto unitario por asistencia mecánica en el periodo mencionado es de \$815.56.

La presente Evaluación de Consistencia y Resultados es la primera evaluación externa que se aplica al programa, por lo que no existen antecedentes de evaluaciones o aspectos de mejora previos a los que se señalan en este ejercicio. Se observó que el programa tiene importantes áreas de mejora,

entre las que destacan los vacíos de información, particularmente en las áreas de diseño y planeación estratégica.

La principal área de mejora detectada en cuanto a diseño es la falta de una definición para su población potencial y su población objetivo. Lo anterior significa que el programa no cuenta con una estrategia de cobertura para estas poblaciones y no define a su población atendida o beneficiarios. Para subsanar esta deficiencia los evaluadores sugirieron definiciones para ambas poblaciones, además de recomendar que éstas –de ser aceptadas por el programa– sean incluidas en sus documentos oficiales como el documento normativo y los documentos de planeación.

Asimismo, el programa carece de documentos o estudios que justifiquen la intervención que lleva a cabo, y de documentos de planeación estratégica que señalen las metas del programa y su vinculación con los objetivos sectoriales y nacionales en materia de turismo.

En cuanto a la MIR del programa, los evaluadores tuvieron acceso a la propuesta de MIR para el ejercicio 2014, la cual se sugiere que sea empleada como la nueva MIR del programa. Esta nueva matriz contiene importantes mejoras como los indicadores diseñados para impulsar el desempeño del programa y no para medir aspectos operativos.

Es importante que el programa tome en cuenta las recomendaciones hechas y las aplique en la medida de lo posible con el fin de mejorar su diseño, operación y alcance.

Índice

RESUMEN EJECUTIVO	2
INTRODUCCIÓN	6
I. DISEÑO	8
II. PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS	22
III. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN.....	32
IV. OPERACIÓN.....	36
V. PERCEPCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS.....	54
VI. MEDICIÓN DE RESULTADOS	56
ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS Y RECOMENDACIONES.....	65
COMPARACIÓN CON LOS RESULTADOS DE LA ECR ANTERIOR.....	68
CONCLUSIONES	69
BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXO 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA	73
ANEXO 2. METODOLOGÍA PARA LA CUANTIFICACIÓN DE LAS POBLACIONES POTENCIAL Y OBJETIVO	74
ANEXO 3. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE BENEFICIARIOS	75
ANEXO 13. DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS COMPONENTES Y PROCESOS CLAVE	76
ANEXO 16. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS	83
ANEXO 18. COMPARACIÓN CON LOS RESULTADOS DE LA ECR ANTERIOR	84
ANEXO 20. FICHA TÉCNICA CON LOS DATOS GENERALES DE LA INSTANCIA EVALUADORA Y EL COSTO DE LA EVALUACIÓN	85

Introducción

La Secretaría de Turismo, a través de la Corporación Ángeles Verdes, proporciona servicios gratuitos de información, orientación, asistencia, protección y auxilio a los turistas nacionales y extranjeros en sus recorridos y desplazamientos por el país.

La historia de la CAV va de la mano de la evolución de la Secretaría de Turismo, su primer antecedente es el cuerpo de servicio de auxilio turístico “Ángeles Verdes”, creado en 1960. Para su operación se creó la oficina de Control de Vehículos de Auxilio Turístico, dependiente del entonces Departamento de Turismo. En 1974 se encomienda a la Dirección General de información y Auxilio Turístico la gestión de los Ángeles Verdes.

Para 1981, se crea la Dirección General de Asistencia al Turismo, a la cual se encomienda la dirección y control de los Ángeles Verdes. Ese mismo año, en coordinación con la Secretaría de Marina, se creó la Subdirección de Protección al Turista en litorales, puertos y playas, la cual trabajaba en conjunto con los Ángeles Verdes con el objetivo de proporcionar los servicios de asistencia, orientación y vigilancia a los turistas nacionales y extranjeros.

Para hacer eficientes las acciones que debían llevar a cabo ambas entidades se creó la Dirección General de Protección al Turista, teniendo así un solo centro de coordinación y control de los servicios ofrecidos. En 1984, la dirección cambia de denominación a Dirección General de Servicios al Turismo, y a los servicios proporcionados se agrega el sistema de reservaciones de servicios turísticos. Entre 1989 y 2001, la dirección cambio varias veces de nombre de acuerdo con las reestructuraciones orgánicas de la dependencia.

En 2008 se creó finalmente el Órgano Administrativo Desconcentrado “Corporación Ángeles Verdes”, dependiente de la misma secretaría, el cual se norma bajo el Reglamento de Administración y Funcionamiento de la Corporación Ángeles Verdes, que fue publicado en septiembre de 2009 en el Diario Oficial de la Federación, y en el cual se precisan las atribuciones de la Corporación.

En la actualidad, la Corporación Ángeles Verdes proporciona servicios de orientación e información de los destinos y atractivos turísticos, y servicios turísticos estatales y regionales, asistencia mecánica y radio comunicación de emergencia, auxilio en caso de accidentes, y auxilio a la población en general en casos de desastres. La Corporación se integra por 771 elementos¹ constituidos por jefes de servicios, jefes de retén, radio patrulleros, radio operadores, secretarías, asistentes administrativos y radio patrulleros estatales. El personal se organiza en: Jefatura de Unidad, Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista, Dirección de Administración y Finanzas y las respectivas Jefaturas de Departamento.

La CAV atiende las llamadas de atención y auxilio desde el Centro Integral de Atención al Turista (CIAT), el cual ofrece a través del número 078, servicios de información sobre la oferta turística del país y reservaciones hoteleras, así como asistencia, auxilio mecánico y protección para la seguridad turística en carreteras.

En el marco del Presupuesto Basado en Resultados, y del Sistema de Evaluación del Desempeño, se determinó que durante 2013 se debía realizar una Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E005 “Servicios de Orientación Turística y Mecánica” que es el programa presupuestario que opera bajo la responsabilidad de la Corporación Ángeles Verdes. La evaluación se realiza para dar cumplimiento a las obligaciones señaladas en el artículo 28 del Presupuesto de Egresos de la

¹ Cifras a septiembre de 2013.

Federación (PEF) 2013, en el Programa Anual de Evaluación 2013 y en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal.

La Evaluación de Consistencia y Resultados fue diseñada por CONEVAL en 2007, de acuerdo con lo establecido en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal y en el Programa Anual de Evaluación 2007.

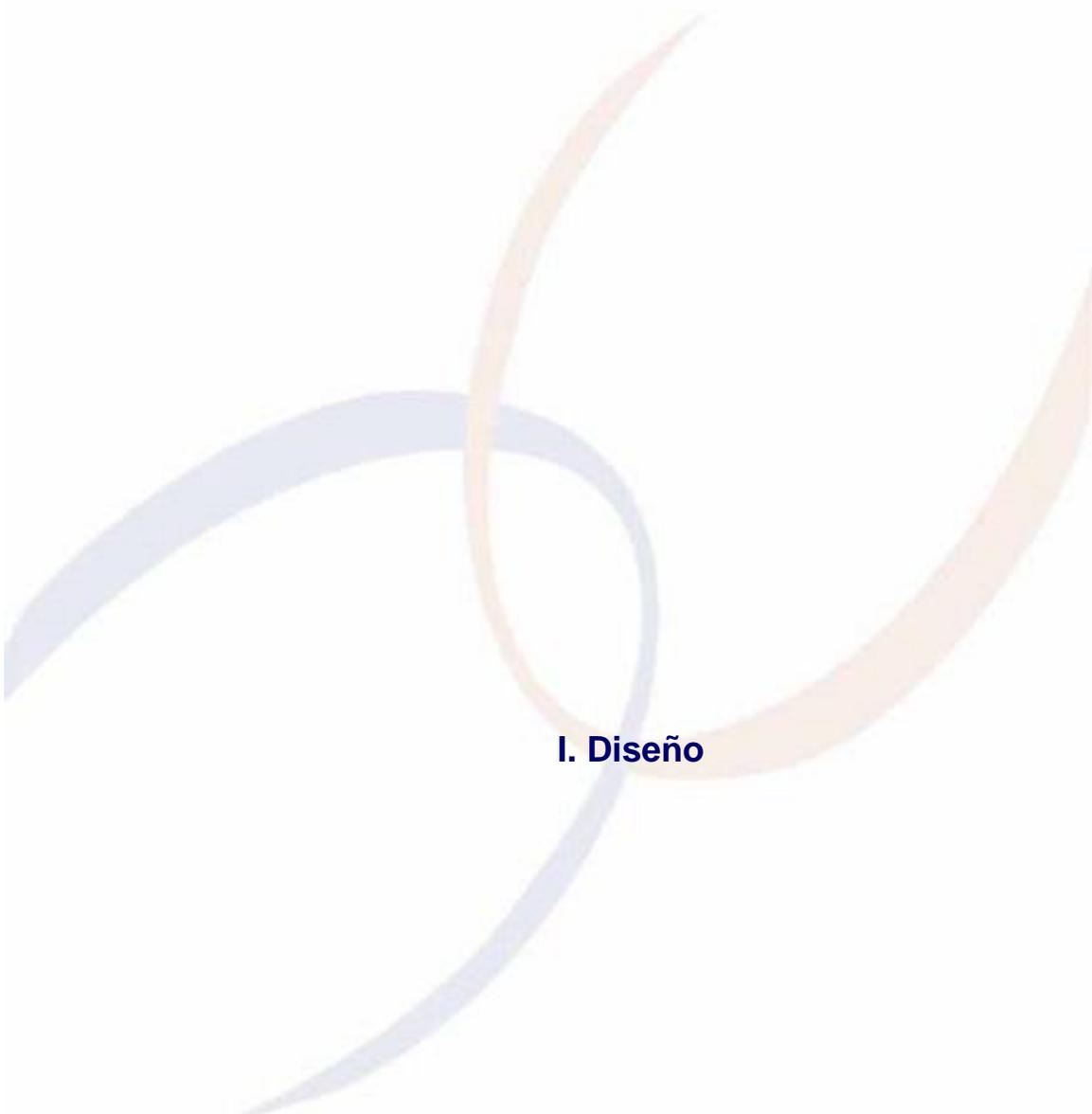
“La Evaluación de Consistencia y Resultados permite tener un diagnóstico sobre la capacidad institucional, organizacional y de gestión de los programas para la obtención de resultados. Entre sus objetivos principales se encuentra el análisis de diseño de los programas con base en la matriz de indicadores, la obtención de información relevante con respecto a la operación de los programas y la exposición de la información disponible sobre la percepción de los beneficiarios y los resultados que se han obtenido.”²

La Evaluación de Consistencia y Resultados se divide en seis temas:

1. Diseño
2. Planeación y orientación a resultados
3. Cobertura y focalización
4. Operación
5. Percepción de la población atendida
6. Medición de resultados

Los resultados de la evaluación se presentan en las 51 preguntas que componen el cuestionario y de 20 anexos complementarios.

² CONEVAL, Evaluación de Consistencia y Resultados 2007-2008, consulta en línea en: <http://www.coneval.gob.mx/evaluaciones/2008/evaluaciones.jsp>



I. Diseño

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:
 - a. El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
 - b. Se define la población que tiene el problema o necesidad.
 - c. Se define el plazo para su revisión y su actualización.

Sí.

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver. • El problema cuenta con dos de las características establecidas en la pregunta.

El programa cuenta con un árbol de problemas que se encuentra en el documento Proceso de Mejora Continua de las Matrices de Indicadores para Resultados (MIR). El árbol de problemas define el problema que el programa busca resolver como “Turistas no cuentan con suficiente orientación y atención en situaciones de emergencia mecánica”.

- a. El problema se formula como un hecho negativo que puede ser revertido.
- b. El árbol de problemas del programa permite deducir que la población que tiene el problema son los turistas que visitan México y que viajan por las carreteras del país.
- c. No se define un plazo para su revisión y actualización.

El Propósito del Programa E005 definido en la MIR 2013 es que “los turistas que requieren los servicios de asistencia e información turística en México son debidamente asistidos y orientados”, por lo que queda claro que no es un programa que otorgue apoyos sociales o subsidios, o que busque mejorar o alcanzar el bienestar de comunidades o grupos específicos de la población mexicana. En el documento referido se habla de turistas, y ya que no se trata de un programa de apoyos sociales, no considera diferencias entre hombres ni mujeres.

2. Existe un diagnóstico del problema o necesidad que atiende el programa que describa de manera específica:
- a. Causas, efectos y características del problema o necesidad.
 - b. Cuantificación, características y ubicación territorial de la población que presenta el problema.
 - c. El plazo para su revisión y su actualización.

Sí.

Nivel	Criterio
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un diagnóstico del problema. • El diagnóstico cuenta con una de las características establecidas en la pregunta.

El árbol de problemas del Programa E005 señala las principales causas y efectos de la necesidad identificada que éste busca atender.

- a. Las principales causas del problema detectado son:
- Falta de servicios de emergencia
 - Limitada orientación en la red carretera
 - Baja oportunidad de servicio

Los efectos identificados derivados de la necesidad detectada son:

- Altos costos de servicios de emergencia para el turista
 - Desconocimiento de los servicios que presta la Corporación Ángeles Verdes (CAV) (número 078)
- b. La población que tiene el problema identificado no está cuantificada en ningún documento de diagnóstico del programa. Sin embargo, el análisis del árbol de problemas permite deducir que la población que presenta el problema identificado son los turistas que visitan México y que viajan por las carreteras del país, por lo que es posible cuantificar a esta población a partir de las estadísticas de la Secretaría de Turismo (SECTUR) y de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) o Caminos y Puentes Federales (CAPUFE).
- c. No se define ningún plazo para la revisión y actualización del diagnóstico del problema, de hecho el documento que contiene el análisis del árbol de problemas está fechado el 9 de noviembre de 2010.

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

No.

Además del análisis del árbol de problemas, el programa no cuenta con otros documentos o estudios que justifiquen la intervención que lleva a cabo. El mismo árbol de problemas no puede ser considerado como la justificación teórica de la intervención del programa, ya que este análisis sirve como el diagnóstico del problema a atender.

4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, considerando que:
 - a. Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo.
 - b. El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

No aplica.

Al momento de la evaluación, la SECTUR se encontraba en el proceso de elaboración del nuevo Programa Sectorial, por lo que no se cuenta con alguno vigente que permita señalar su vinculación con el Programa E005.

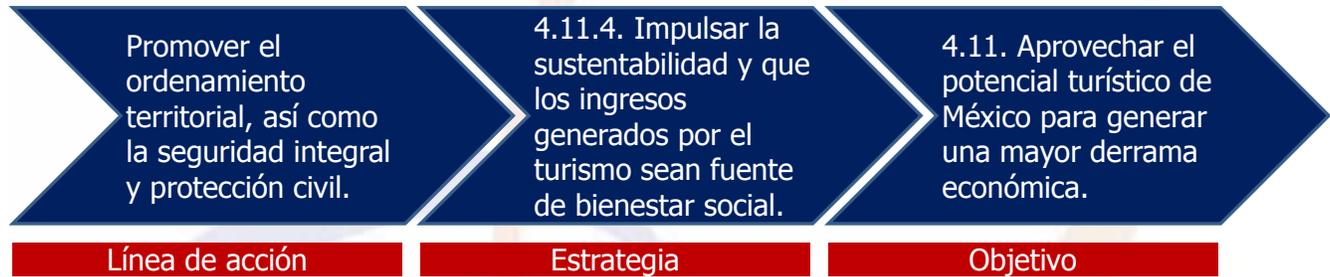
La MIR 2013 del programa señala su vinculación con el Programa Sectorial de Turismo 2007-2012, a través del Objetivo Sectorial 7 “Promover y comercializar la oferta turística de México en los mercados nacionales e internacionales, desarrollando análisis de inteligencia para la consolidación de mercados y la apertura de nuevos segmentos especializados que fortalezcan la imagen de México en el extranjero, potencien los valores nacionales y la identidad regional y las fortalezas de la Marca México”.

No obstante, los evaluadores consideran que dicha vinculación no es clara por lo que se sugiere que una vez publicado el nuevo programa sectorial, sean revisados con atención los objetivos del Programa E005 para que sea alineado adecuadamente a los objetivos sectoriales.

5. ¿Con cuáles objetivos, ejes y temas del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial relacionado con el programa?

Como se señaló en la respuesta a la pregunta anterior, no hay un programa sectorial vigente con el cual el programa pueda ser vinculado, y por lo tanto, no es posible identificar una vinculación entre el programa sectorial y el PND.

No obstante, se observa la aportación del programa para cumplir con la línea de acción de promoción del ordenamiento territorial y seguridad integral y protección civil, la cual sirve para cumplir con la estrategia 4.11.4, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con las Metas del Milenio?

El Programa E005 no se vincula con ninguna de las metas de desarrollo del milenio, ya que éstas buscan resolver problemas de tipo social como el derecho al desarrollo, la paz y la seguridad, la igualdad de género, la erradicación de las numerosas dimensiones de la pobreza y el desarrollo humano sostenible.

El Programa E005 tiene como Propósito que “los turistas que requieren los servicios de asistencia e información turística en México son debidamente asistidos y orientados”, lo cual no se dirige a la solución de problemas de tipo social.

7. Las poblaciones potencial y objetivo están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:
- a. Unidad de medida.
 - b. Están cuantificadas.
 - c. Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
 - d. Se define un plazo para su revisión y actualización.

No.

El programa no cuenta con definiciones de la población potencial y objetivo.

Los evaluadores sugieren que el programa debe tener en cuenta sus recursos y capacidades para definir sus poblaciones potencial y objetivo. Considerando el tipo de servicios que proporciona la CAV y teniendo en cuenta sus limitaciones presupuestales y de equipamiento, se presentan las siguientes propuestas de definiciones para sus poblaciones potencial y objetivo:

Población potencial	Población objetivo
Las personas que transitan por las carreteras del país dentro de las zonas geográficas de cobertura de la CAV, y que requieren de asistencia mecánica o de orientación turística.	Las personas que transitan por las carreteras del país, dentro de las zonas geográficas de cobertura de la CAV, y que solicitan de asistencia mecánica o atención turística por parte de la CAV.

Los evaluadores sugieren que la cuantificación de la población potencial se haga en función de los planes anuales de cobertura del programa, y para la cuantificación de la población objetivo se cruce la información sobre las rutas que cubren las radio patrullas de la CAV anualmente con las estadísticas de SECTUR y CAPUFE sobre el movimiento de turistas y viajeros que utilizan las carreteras de México y que se encuentran dentro de las rutas de cobertura de la CAV.

Asimismo, se recomienda verificar si existen datos o estadísticas sobre el número de percances y accidentes en carretera, que sirvan para cuantificar a la población objetivo.

El Anexo 2 a este documento contiene la propuesta completa para cuantificar las poblaciones potencial y objetivo sugeridas.

8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los bienes o servicios del programa (padrón de beneficiarios) que:
 - a. Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo.
 - b. Incluya el tipo de bien o servicio otorgado.
 - c. Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.
 - d. Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

Sí.

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"> • La información de los beneficiarios cuenta con tres de las características establecidas.

El documento normativo no describe las características de los beneficiarios, ya que el programa no cuenta con definiciones para sus poblaciones potencial y objetivo y por lo tanto no es posible establecer una definición sobre los beneficiarios.

Sin embargo, el programa cuenta con registros anuales y mensuales de las llamadas recibidas y atendidas por sus operadores, por tipo de servicio proporcionado.

Los informes mensuales son las llamadas “Bitácoras de cabina”, en las cuales se registran cada una de las llamadas recibidas y atendidas con un número de folio diferente, fecha y hora de la llamada, lugar desde el cual se realiza la llamada y lugar de origen de quien llama, datos del vehículo que solicita asistencia o auxilio, motivo de la llamada, sector que atiende la llamada, y datos de seguimiento.

Asimismo, el “Sistema Coordina”, registra todos los servicios proporcionados en carretera por las radio patrullas de los Ángeles Verdes, a través de los equipos de comunicación con los que disponen. La información del sistema no se encuentra en tiempo real, sino que se actualiza al día siguiente de que se generó. De acuerdo con los operadores del programa se trata de información completa sobre los servicios de asistencia mecánica e información, no obstante, los evaluadores no pudieron verificar dicha información ya que las fichas revisadas en el “Sistema Coordina” aparecían sin la información descrita.

Ambas fuentes de información –tanto los registros como la del “Sistema Coordina”–, no están consolidadas. Los evaluadores recomiendan que todos los datos e información de servicios atendidos y proporcionados tanto vía telefónica como en carretera sean integrados en una sola base de datos y en un mismo sistema.

El Anexo 3 a esta evaluación contiene las sugerencias para actualizar e integrar la base de datos de los servicios proporcionados por la CAV.

9. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la temporalidad de las mediciones.

El programa no recolecta información socioeconómica ya que no brinda apoyos de tipo social o que busquen impactar al desarrollo económico, por lo que dicha información es irrelevante para el análisis estadístico y operativo del programa.

10. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

No.

Si bien, el programa cuenta con el Reglamento de Administración y funcionamiento de la Corporación Ángeles Verdes, en el cual se describen entre otras cosas las facultades de la Corporación, no es posible identificar el resumen narrativo de la MIR 2013, ya que el documento normativo es muy general en su redacción y no identifica objetivos generales ni específicos, y no describe cuáles son los servicios que proporciona el programa.

Sin embargo, se identificó que algunas de las facultades de la Corporación coinciden con algunos de los objetivos de la MIR 2013:

Reglamento de Administración y Funcionamiento de la Corporación Ángeles Verdes (Capítulo III, Facultades de la Corporación)	Resumen narrativo de los indicadores de la MIR 2013
I. Coadyuvar al incremento del flujo de turistas nacionales y extranjeros, así como si permanencia en los destinos turísticos del país.	Fin. Contribuir al desarrollo turístico de México mediante la asistencia a turistas.
II. Coordinar las estrategias relacionadas con la sistematización de la información, orientación y reservaciones hoteleras, además de las acciones inherentes a la atención a connacionales y turistas en general, al ingresar y salir del país.	Propósito. Los turistas que requieren los servicios de asistencia e información turística en México son debidamente asistidos y orientados.
III. Coordinar acciones con otras dependencias y entidades [...] para atender al turismo carretero en viajes al interior del país, proporcionando servicio de radiocomunicación, información y asistencia en su tránsito por las carreteras nacionales.	
XIII. Apoyar la operación del turismo de superficie, a través del servicio de auxilio turístico en coordinación con otras dependencias y entidades de la APF [...].	
XIV. Dirigir y controlar el servicio de auxilio turístico, coordinando los servicios de información, orientación, asistencia mecánica y de primeros auxilios en las carreteras y caravanas de vehículos automotores.	Componente 1. Asistencia mecánica de emergencia proporcionada a turistas.
XVII. Establecer la coordinación [...] para auxiliar a los turistas y a la población en general, en casos de emergencia y desastres.	
V. Producir y distribuir [...] materiales y guías de orientación e información al turista.	Componente 2. Servicios de información otorgados a turistas.
VI. Fomentar [...] la instalación de módulos de información y orientación turística en terminales aéreas, de autobuses, de ferrocarriles y puertos turísticos, así como en cualquier parte en donde se estime que se requieran.	
VII. Coordinar el desarrollo de programas especiales de información, orientación, atención y protección al turista [...].	
IX: Coordinar la red nacional de oficinas y módulos de orientación e información turística [...].	
XVI. Establecer las medidas necesarias para la conservación y el mantenimiento del equipo y las instalaciones utilizadas en el servicio de auxilio turístico.	Actividad 1. Mantenimiento preventivo de radio patrullas.
XVIII. Dirigir y controlar el Centro Integral de Atención Telefónica, [...] sobre destinos atractivos y servicios turísticos estatales y regionales, así como el apoyo a los turistas ante otras autoridades federales, estatales o municipales.	Actividad 4. Atención de turistas vía telefónica.

Se sugiere que el Reglamento contenga una sección o capítulo de objetivos, donde se incluya el Fin y el Propósito del programa. En la sección de facultades y atribuciones de la CAV, se deben incluir los Componentes del programa, haciendo coincidir exactamente su redacción. La sección del funcionamiento de la Corporación debe contener las Actividades señaladas en la MIR del programa.

También es importante, revisar la redacción y contenido de las facultades de la Corporación, ya que su redacción actual es repetitiva y complicada en su lectura. No obstante, antes de incluir los indicadores de la MIR como se ha sugerido, se deben realizar importantes modificaciones en ésta, las cuales son señaladas en la respuesta a la Pregunta 11.

En el Anexo 4 de esta evaluación se encuentra el resumen narrativo de la MIR 2013 del programa.

11. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

- a. Nombre
- b. Definición
- c. Método de cálculo
- d. Unidad de medida
- e. Frecuencia de medición
- f. Línea base
- g. Metas
- h. Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal)

Sí.

Nivel	Criterio
4	<ul style="list-style-type: none"> El 88% de las fichas técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

De los ocho indicadores de la MIR 2013 del programa, siete cumplen con las ocho características establecidas en la pregunta. Sin embargo, se encontraron áreas de mejora en algunos de los indicadores de la matriz, las cuales son señaladas en la siguiente tabla:

Indicador	Área de mejora identificada
Fin	<ul style="list-style-type: none"> Los evaluadores consideran que el indicador no es relevante ni adecuado para medir el desempeño del programa y su aportación a la política federal de turismo. Considerando que el apoyo del programa se brinda principalmente en carreteras, sería recomendable que el indicador del Fin midiera el número de turistas que se desplazan en carretera anualmente.
Componente 1	<ul style="list-style-type: none"> El indicador no se expresa de manera correcta en su ficha técnica, ya que su unidad de medida se definió como porcentaje, mientras que la línea base es 150,037 vehículos atendidos, y la meta intermedia del sexenio, es 2. Lo anterior hace confuso el cálculo e interpretación del desempeño de este indicador.
Componente 2	<ul style="list-style-type: none"> El indicador no se expresa de manera correcta en su ficha técnica, ya que su unidad de medida se definió como porcentaje, mientras que la línea base es 140,366 servicios de información otorgados, y la meta sexenal es 3. Lo anterior hace confuso el cálculo e interpretación del desempeño de este indicador.
Actividad 1	<ul style="list-style-type: none"> Los indicadores: radio patrullas que recibieron mantenimiento preventivo y gasto promedio de combustible por radio patrulla, no son relevantes para medir el desempeño del programa. Las Actividades de la MIR deben ser las necesarias y suficientes para producir cada componente de tal forma que éstos ayuden a conseguir el logro del Propósito. En este caso se sugiere que los indicadores midan la atención a percances vehiculares en carretera (ya sean éstos fallas mecánicas o accidentes) de acuerdo con el número de llamadas de auxilio recibidas. Asimismo, podría medirse el tiempo de respuesta y llegada de los Ángeles Verdes al lugar del siniestro a partir de la solicitud de ayuda.
Actividad 2	

No se identificó ningún componente que hiciera referencia a los servicios de orientación que brinda el programa como parte de su colaboración con el Programa Paisano, para el cual se recomienda que se incluya un Componente y las respectivas Actividades que sean necesarias para llevarlo a cabo. El Anexo 5 a esta evaluación contiene el análisis detallado de cada indicador.

La MIR 2014 preliminar contiene importantes mejoras en el diseño de objetivos de e indicadores para medir el desempeño del programa.

12. Las metas de los indicadores de las MIR del programa tienen las siguientes características:

- a. Cuentan con unidad de medida.
- b. Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.
- c. Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Sí.

Nivel	Criterio
1	• El 25% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Los indicadores presentan las siguientes características:

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Unidad de medida	Orientado a impulsar el desempeño	Factible
Fin	Número de turistas domésticos	Sí	No	No
Propósito	Porcentaje de turistas satisfechos que fueron asistidos por los Ángeles Verdes	Sí	No	Sí
Componentes	Variación porcentual de vehículos atendidos	Sí	Sí	Sí
	Variación porcentual de servicios de información otorgados a turistas	Sí	Sí	Sí
Actividades	Porcentaje de radio patrullas a las que se proporcionó mantenimiento preventivo	Sí	No	No
	Gasto promedio de combustible por radio patrulla	Sí	No	No
	Promedio de reservaciones concretadas por operador	Sí	Sí	Sí
	Promedio de llamadas atendidas por operador	Sí	Sí	Sí

El análisis completo sobre las metas de los indicadores de la MIR 2013 se encuentra en el Anexo 6 a esta evaluación.

Es importante destacar que la mitad de los indicadores de la MIR están orientados a impulsar el desempeño, pero el resto mide aspectos operativos del programa, por lo cual, se puede inferir que la MIR del Programa E005 no cumple con el diseño adecuado.

13. ¿Con cuáles programas federales y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

Se identifica una relación de coincidencia del Programa E005 “Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica” de SECTUR, con los servicios que presta Caminos y Puentes Federales en las carreteras federales, en particular los que se señalan a continuación:

- 074, número telefónico de información carretera.
- Servicio de arrastre de vehículos, facilita herramientas, compresores de aire, gato hidráulico, batería para paso de corriente y arrastre del vehículo.

Por otra parte, se identificaron complementariedades entre el Programa E005 y algunos programas federales, uno de la SCT y seis de la SECTUR. El programa de la SCT con el que se complementa es el Programa Paisano, ya que como parte de la comisión intersecretarial de dicho programa, brinda los mismos servicios tanto a turistas nacionales que se desplazan por carretera como a connacionales que visitan el país y contribuye con la distribución de la Guía Paisano. Respecto a esta complementariedad, el sitio electrónico del Programa Paisano señala esta relación de manera explícita en el vínculo: <http://www.paisano.gob.mx/index.php/programa-paisano/comision-intersecretarial#dep>

Al igual que con el Programa Paisano, la CAV trabaja en coordinación con otros organismos como la Cruz Roja, Policía Federal y CAPUFE para la prestación de servicios de emergencia durante operativos vacacionales como los de Semana Santa. En estos operativos la CAV proporciona información sobre destinos, servicios y atractivos turísticos, y distribuye Guías Paisano 2011, mapas carreteros, trípticos y folletería con información turística

Los programas de la SECTUR con los que se identificaron complementariedades al proporcionar servicios de atención turística son:

- Preservación y mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de hospedaje en los Hoteles Desert Inn (E010).
- Promoción de México como Destino Turístico (F001).
- Promoción y desarrollo de programas y proyectos turísticos en las entidades federativas (F003).
- Ecoturismo y turismo rural (I003).
- Establecer y conducir la política de turismo (P001).
- Apoyo a la competitividad de las empresas y prestadores de servicios turísticos (P002).

Ninguna de las relaciones de complementariedad identificadas con los programas de la SECTUR es señalada de manera explícita en ningún documento normativo o convenio de colaboración.

El análisis detallado sobre las complementariedades con estos programas se encuentra en el Anexo 7 de esta evaluación. Sin embargo, el análisis de coincidencia entre el Programa E005 y Caminos y Puentes Federales, y de complementariedad con el Programa Paisano, no fueron incluidos en el Anexo 7, ya que no son programas presupuestarios que cuenten con Propósito, población objetivo, o cobertura del programa, por lo que no cuentan con la información necesaria para completar los requerimientos del anexo.



II. Planeación y orientación a resultados

14. La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

- a. Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- b. Contempla el mediano y/o largo plazo.
- c. Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y el Propósito del programa.
- d. Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

No.

No existe un plan estratégico, aunque existen ciertos elementos que pueden servir como base para su elaboración, como la presentación y el documento de las “Líneas de diagnóstico inicial” que muestran los resultados del diagnóstico operativo y de recursos realizado al programa con el fin de modernizar a la CAV.

No hay evidencia de que el documento sea resultado de ejercicios de planeación institucionalizados. Sin embargo, señala la importancia de definir las bases de los objetivos, metas y propósitos de la Corporación, alineados a los de la Secretaría de Turismo y al Plan Nacional de Desarrollo.

El documento no define fechas de aplicación o de revisión. No obstante, dados los objetivos y líneas de acción planteados es posible inferir que está diseñado para alcanzar objetivos de mediano y largo plazos, ya que las acciones a seguir trascenderán a la administración federal actual.

Las “Líneas de diagnóstico inicial” no establecen los resultados de Fin y Propósito, aunque sí definen objetivos claros a alcanzar para mejorar la operación y el desempeño del programa. Asimismo, no definen ni señalan indicadores para medir avances en el logro de resultados.

15. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:
- Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
 - Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
 - Tienen establecidas sus metas.
 - Se revisan y actualizan.

No.

El programa no cuenta con un Plan Anual de Trabajo. Sin embargo, cuenta con elementos de planeación como cronogramas, definición de actividades y metas, contenidos en los Programas Operativos Anuales.

A este respecto, se sugiere que los responsables de la CAV elaboren un documento único y formal. En dicho documento se deben plasmar los objetivos del programa, los objetivos sectoriales a los que se vincula, así como las metas fijadas en cada año fiscal. Deben integrarse también las actividades y los procedimientos que se deben llevar a cabo considerando los tiempos, herramientas, recursos y participación del personal del programa necesario para cada actividad.

16. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:

- a. De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.
- b. De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- c. Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
- d. De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

No aplica.

La presente Evaluación de Consistencia y Resultados es la primera evaluación oficial formal y externa que se aplica al Programa E005 "Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica", tal como se define en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, por lo que el programa no cuenta con evaluaciones externas anteriores a ésta.

17. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje ha sido solventado acorde con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

No aplica.

La presente Evaluación de Consistencia y Resultados es la primera evaluación oficial formal y externa que se aplica al Programa E005 “Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica”, tal como se define en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, de tal forma que el programa no cuenta con evaluaciones externas anteriores a ésta, por lo que tampoco es posible que cuente con elementos para desarrollar mecanismos para el seguimiento de los aspectos susceptibles de mejora.

18. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?

No aplica.

La presente Evaluación de Consistencia y Resultados es la primera evaluación oficial formal y externa que se aplica al Programa E005 “Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica”, tal como se define en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, de tal forma que el programa no cuenta con evaluaciones externas anteriores a ésta, por lo que tampoco es posible que cuente con elementos para desarrollar mecanismos para el seguimiento de los aspectos susceptibles de mejora.

19. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?

No aplica.

La presente Evaluación de Consistencia y Resultados es la primera evaluación oficial formal y externa que se realiza al Programa E005 “Servicios de orientación turística y asistencia mecánica”, tal como se define en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, de tal forma que el programa no cuenta con evaluaciones externas anteriores a ésta.

20. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa o a sus distintos bienes y servicios, y de su experiencia en la temática ¿qué temas, bienes o servicios del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?

Existen aspectos del programa que es recomendable sean evaluados por instancias externas, como es el caso de las encuestas de satisfacción de los usuarios. Éstas son aplicadas actualmente por los mismos radio operadores, lo cual puede representar un conflicto de intereses.

En la CAV existe la hipótesis de que los servicios prestados por los Ángeles Verdes en carretera aumentan la estancia promedio de los turistas en los destinos nacionales. A este respecto, es importante contar con un estudio que permita verificar si efectivamente hay algún efecto para poder cuantificar cuál es el beneficio económico generado del impacto en el turismo en México, a partir de los servicios que proporcionan los Ángeles Verdes.

Es importante que el programa aplique una evaluación, ya sea interna o externa sobre su eficiencia en cuanto al número de servicios otorgados como un valor crítico del desempeño del programa, y como valor agregado de la Corporación al turismo en México.

Un aspecto de mejora importante para el programa es la elaboración de indicadores para la MIR que midan el desempeño y no aspectos operativos. Una vez aplicadas las recomendaciones de mejora de la MIR, se recomienda aplicar una Evaluación de Diseño con la que se identifiquen –de manera más puntual– aspectos que no son revisados por la Evaluación de Consistencia y Resultados, como son: la lógica vertical y horizontal de la matriz y sus relaciones de causalidad; el resumen narrativo de cada uno de los indicadores, su integración y diseño, así como el contenido de las fichas técnicas y de las metas de cada uno de ellos.

21. El programa recolecta información acerca de:

- a. La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.
- b. Los tipos y montos de apoyo (bienes y servicios) otorgados a los beneficiarios en el tiempo.
- c. Las características socioeconómicas de sus beneficiarios.
- d. Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.

No aplica.

El programa no recolecta información sobre su contribución a los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

El Programa E005 no recolecta información sobre los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo, ni sobre las características socioeconómicas de sus beneficiarios ni de las personas que no son beneficiarias, ya que no es un programa de subsidios y por lo tanto no cuenta con beneficiarios. Asimismo, la información socioeconómica es irrelevante para el análisis de resultados del programa.

22. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

- a. Es oportuna.
- b. Es confiable, es decir, está validada por quienes la integran.
- c. Está sistematizada.
- d. Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
- e. Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

Sí.

Nivel	Criterio
4	<ul style="list-style-type: none"> • La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas.

El programa cuenta con los Reportes de Bitácora y los Informes de Servicios Proporcionados, en los cuales se integra toda la información sobre los servicios proporcionados por la CAV vía telefónica.

- a. Se trata de información oportuna que proporciona datos sobre quiénes solicitan el apoyo de la CAV y el tipo de atención que reciben.
- b. Es información confiable ya que es validada por quienes la integran.
- c. Toda la información es capturada en archivos de Excel.
- d. Es pertinente respecto a la gestión del programa, ya que permite medir los indicadores de las Actividades 3 y 4 y de los dos Componentes del programa.
- e. Se trata de información que se actualiza mensualmente por lo que es posible darle seguimiento de manera permanente.

El programa cuenta también con los documentos de Monitoreo de Ejecución y Resultados de Programas Presupuestarios, que elabora la SFP con base en los resultados de los indicadores de la MIR del programa. Sin embargo, no se puede considerar que el documento sirva para monitorear el desempeño del programa ya que los indicadores de la MIR 2013 no están diseñados para medir el desempeño del programa, sino que miden aspectos operativos de éste. Al respecto ya se han hecho las recomendaciones pertinentes para la mejora de los indicadores de la MIR del programa.



III. Cobertura y focalización

23. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:
- Incluye la definición de la población objetivo.
 - Especifica metas de cobertura anual.
 - Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
 - Es congruente con el diseño del programa.

No.

El Programa E005 no cuenta con una definición de su población objetivo y por lo tanto no cuenta con una estrategia de cobertura.

Sin embargo, cuenta con archivos de planeación de rutas en los cuales se señalan las rutas a seguir por los Ángeles Verdes, y los turnos a cubrir por cada operador, a lo largo del año. Estos archivos pueden ser útiles para la cuantificación de la población objetivo y para el diseño de su estrategia de cobertura si se toma en cuenta la definición y la metodología de cuantificación para la población objetivo propuesta por los evaluadores.

24. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

El programa no cuenta con una definición de su población objetivo y por lo tanto no cuenta con mecanismos para identificarla.

El Anexo 2 incluye la propuesta de los evaluadores para identificar a su población objetivo.

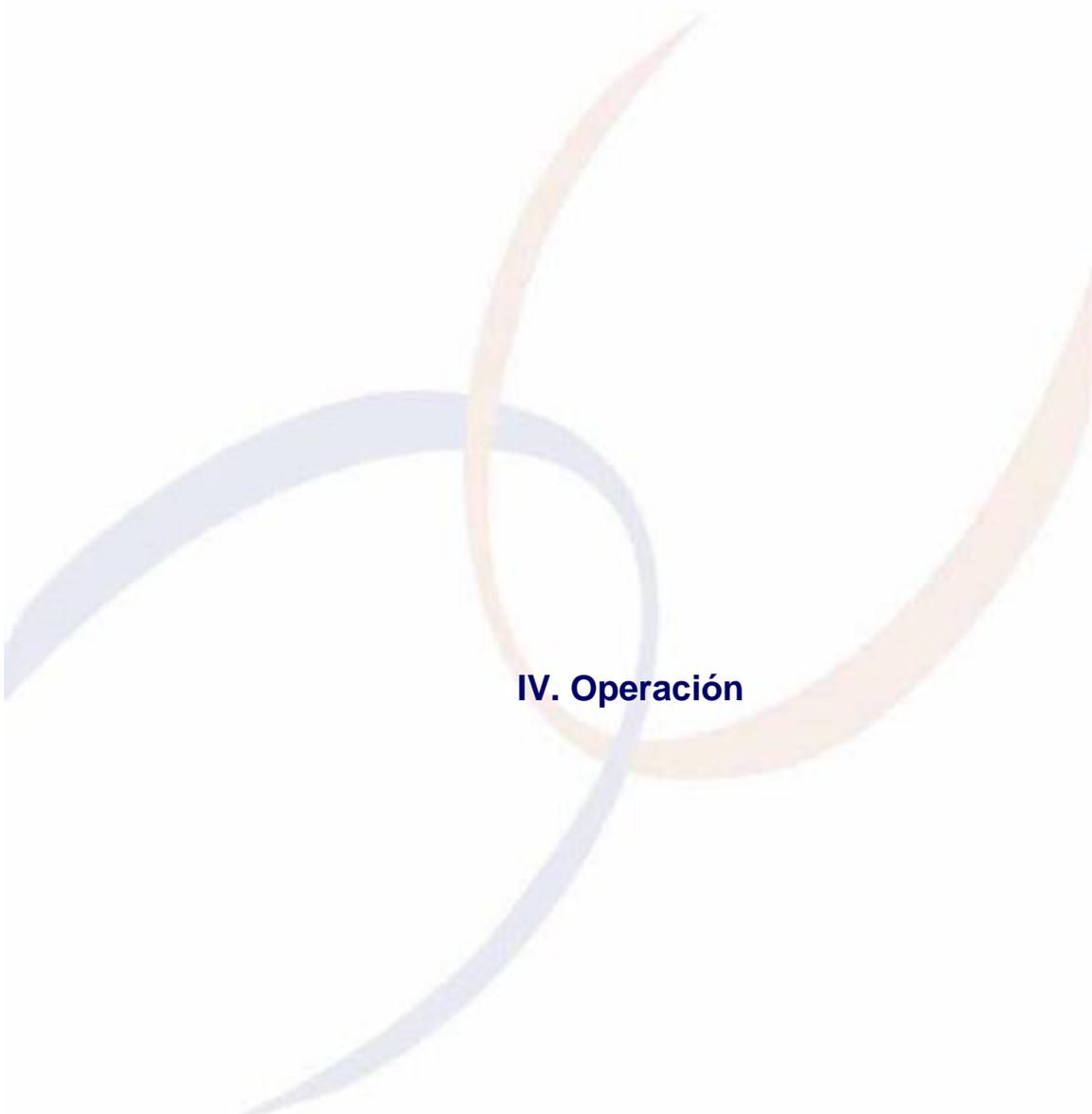
25. A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?

El Programa E005 no cuenta con definiciones de población potencial y población objetivo y por lo tanto no cuenta con metas de cobertura y atención para éstas. No es posible valorar la cobertura del programa de acuerdo con los requerimientos de información contenidos en el Anexo Técnico de esta evaluación.

Sin embargo, el programa cuenta con registros sobre el número de atenciones prestadas por los Ángeles Verdes de acuerdo con el tipo de servicio proporcionado. A julio de 2013, las atenciones de la CAV se conformaron de la siguiente manera:

Tipo de servicio	2013 (julio)
Total de servicios (atenciones turísticas, Programa Paisano y Atenciones mecánicas)	1,143,033
Atenciones turísticas	100,700
Atenciones turísticas mediante Programa Paisano	936,966
Atenciones mecánicas	105,367

En los Anexos 11 y 12 se incluye la información proporcionada por el programa respecto a la atención telefónica y mecánica prestada a turistas.



IV. Operación

26. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (Componentes), así como los procesos clave en la operación del programa.

El Manual de Procedimiento de la Corporación Ángeles Verdes contiene diagramas de flujo que describen los dos Componentes así como dos de las Actividades de la MIR 2013.

Los diagramas de flujo de los Manuales de Procedimientos cubren todas las actividades necesarias para completar los Componentes. Los Manuales de Procedimientos son revisados cada seis meses, y se reporta al personal operativo si se realizan cambios o permanecen iguales, por lo que son conocidos y utilizados por todo el personal operativo.

En el Anexo 13 a esta evaluación se encuentran los cuatro diagramas de flujo correspondientes a los Componentes y Actividades del programa.

27. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)

Sí.

Nivel	Criterio
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes. • Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de apoyos.

Las bitácoras de servicio son archivos en los cuales se captura toda la información de las llamadas de asistencia y auxilio, tanto atendidas como canceladas. Se registra el número telefónico del cual se llama, el nombre (en caso de que lo proporcionen), lugar del cual se realiza la llamada, y el lugar de origen de quien realiza la llamada, así como los datos del vehículo que solicita apoyo y la razón por la cual se solicita.

Adicionalmente, el “Sistema Coordina” registra todos los servicios proporcionados en carretera por las radio patrullas de los Ángeles Verdes, a través de los equipos de comunicación con los que disponen. La información del sistema no se encuentra en tiempo real, sino que se actualiza al día siguiente de que se generó. De acuerdo con los operadores del programa se trata de información completa sobre los servicios de asistencia mecánica e información, no obstante, los evaluadores no pudieron verificar dicha información ya que las fichas revisadas en el “Sistema Coordina” aparecían sin la información descrita.

Ambas fuentes de información –tanto los registros como la del “Sistema Coordina”–, no están consolidadas. Los evaluadores recomiendan que todos los datos e información de servicios atendidos y proporcionados tanto vía telefónica como en carretera sean integrados en una sola base de datos y en un mismo sistema.

La información socioeconómica no es relevante para el análisis de resultados del programa.

28. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:
- a. Corresponden a las características de la población objetivo
 - b. Existen formatos definidos.
 - c. Están disponibles para la población objetivo.
 - d. Están apegados al documento normativo del programa.

Sí.

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. • Los procedimientos cuentan con tres de las características descritas.

El Programa E005 es un programa de prestación de servicios públicos por lo que no hace ninguna diferencia entre solicitantes.

Los servicios que proporciona la CAV se hacen a través de dos vías: 1) Telefónicamente, con el número 078 el cual comunica al Centro de Información al Turista (CIAT), y se reciben llamadas tanto de información y asesoría turística, como llamadas de ayuda para percances en carretera; 2) Mediante recorridos de las radio patrullas de la corporación hacen en las distintas rutas de las carreteras del país en las que tienen cobertura los Ángeles Verdes.

La atención de llamadas de turistas depende de la capacidad de la CAV, de los servicios disponibles del Centro de Información al Turista (CIAT), así como de la factibilidad de las radio patrullas para llegar al lugar al que son requeridas.

Los procedimientos de atención telefónica y asistencia mecánica en carretera están plasmados en el Manual de Procedimientos de la Corporación Ángeles Verdes, los cuales están disponibles en el vínculo <http://normateca.sectur.gob.mx/Documentos/proyMP-CAV.pdf>, y se apegan al Reglamento de Administración y Funcionamiento de la Corporación Ángeles Verdes, de acuerdo con la descripción de las facultades de la corporación.

29. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características.
- Son consistentes con las características de la población objetivo.
 - Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
 - Están sistematizados.
 - Están difundidos públicamente.

No aplica.

El programa no proporciona apoyos como subsidios, ya que se trata de un programa de prestación de servicios públicos, por lo tanto, no existe un procedimiento para tramitar y analizar solicitudes de apoyo.

El programa sigue un procedimiento de atención y apoyo a las llamadas de información turística y de auxilio mecánico en carretera, el cual se encuentra plasmado en el Manual de Procedimientos de la Corporación Ángeles Verdes.

Asimismo, los Reportes de Bitácora y los informes mensuales de servicios proporcionados registran el número de llamadas recibidas y atendidas por los operadores del Centro de Información al Turista (CIAT).

30. Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:
- a. Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
 - b. Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
 - c. Están sistematizados.
 - d. Están difundidos públicamente.

No aplica.

El Programa E005 es un programa de prestación de servicios públicos por lo que no hace ninguna diferencia para seleccionar beneficiarios. La atención de llamadas de turistas depende de la capacidad de la CAV, de los servicios disponibles del Centro de Información al Turista (CIAT), así como de la factibilidad de las radio patrullas para llegar al lugar al que son requeridas.

31. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:
- a. Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.
 - b. Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
 - c. Están sistematizados.
 - d. Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios (intermediarios).

No aplica.

El programa no selecciona beneficiarios porque se trata de un programa de prestación de servicios públicos.

Sin embargo, se da prioridad en la prestación de servicios a los vehículos que se presenten en los trayectos de las rutas de los radio patrulleros, sobre las llamadas de solicitud de apoyo. Aunque dicho mecanismo no se encuentra documentado y por lo tanto no puede ser verificado.

32. Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:

- a. Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b. Están sistematizados.
- c. Están difundidos públicamente.
- d. Están apegados al documento normativo del programa.

Sí.

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen tres de las características establecidas.

El Programa E005 es un programa de prestación de servicios públicos por lo que no brinda apoyos como subsidios a beneficiarios. Sin embargo, los servicios de atención turística y asistencia mecánica son descritos en el manual de procedimientos de la CAV.

- a. El Manual de Procedimientos de la CAV es utilizado por todas las instancias ejecutoras del programa, es decir, todos los operadores del programa (Ángeles Verdes) conocen y utilizan en Manual.
- b. Los reportes de servicios y atenciones vía telefónica son registrados en archivos de Excel.
- c. Los manuales de procedimientos están disponibles en el link: <http://normateca.sectur.gob.mx/Documentos/proyMP-CAV.pdf>
- d. El documento normativo del programa no señala los procedimientos a seguir para la atención telefónica y la prestación de servicios de asistencia mecánica.

33. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios y tienen las siguientes características:
- a. Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.
 - b. Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
 - c. Están sistematizados.
 - d. Son conocidos por operadores del programa.

Sí.

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen tres de las características establecidas.

El Reglamento de Administración y Funcionamiento de la Corporación Ángeles Verdes no especifica ningún mecanismo de entrega de apoyos.

Se puede considerar que los servicios que brinda la Corporación sí están estandarizados ya que de acuerdo con la normatividad, deben de ser ejecutados de igual forma por cada uno de sus responsables y operadores. No obstante el programa no tiene la capacidad para aplicar programas de supervisión que les permitan verificar si los procedimientos son ejecutados de acuerdo con la norma.

Aunque el programa no otorga apoyos como subsidios, lleva un registro de los servicios que proporciona en las bitácoras de servicios y en los Informes Mensuales de Servicios Proporcionados, en los cuales se registra el nombre de la persona que recibe el apoyo, así como el tipo de apoyo que solicita, asimismo se realizan llamadas de revisión y se toman fotografía en el lugar en el que se proporcionan los servicios de apoyo.

34. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:
- a. Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
 - b. Están sistematizados.
 - c. Están difundidos públicamente.
 - d. Están apegados al documento normativo del programa.

No aplica.

Como programa de prestación de servicios públicos, el Programa E005 no ejecuta obras o acciones.

35. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimientos a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:
- Permiten identificar si los proyectos se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
 - Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
 - Están sistematizados.
 - Son conocidos por operadores del programa.

No aplica.

Como programa de prestación de servicios públicos, el Programa E005 no ejecuta obras o acciones.

36. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes o el proceso de implementación de los bienes y servicios?

El Reglamento de Administración y Funcionamiento de la Corporación Ángeles Verdes es el documento normativo del programa, el cual fue publicado el 30 de septiembre de 2009 en el Diario Oficial de la Federación y desde entonces no ha cambiado.

Los evaluadores sugieren que el documento sea revisado y reestructurado con el fin de darle mayor claridad y facilidad de lectura tanto para los operadores del programa como para el público en general.

Entre las principales modificaciones que se sugieren, es que tanto el objetivo general como los objetivos específicos del programa deben ser señalados en una sección especial del documento, y éstos deben coincidir con el Fin y Propósito de la MIR del programa.

Los Componentes de la MIR deben ser señalados en una sección que describa los servicios que proporciona el programa. Asimismo, el capítulo referente a las facultades de la Corporación, en el cual se identifican las Actividades a realizar señaladas en la MIR, debe ser revisado para presentarlo de una manera más sencilla y menos repetitiva.

Es importante que antes de incorporar dichos cambios, la MIR del programa sea revisada y mejorada en su diseño. La MIR 2014 preliminar contiene importantes mejoras en el diseño de objetivos de indicadores para medir el desempeño del programa.

37. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

El Programa E005 no es un programa que brinde apoyos como subsidios, por lo que no realiza transferencia de recursos a beneficiarios y no cuenta con instancias ejecutoras.

38. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en los siguientes conceptos:
- Gastos en operación: Directos e Indirectos.
 - Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000 y/o 3000.
 - Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej. Terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
 - Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales= Gastos en operación +gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben de considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Sí.

Nivel	Criterio
4	<ul style="list-style-type: none"> El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.

Para calcular sus gastos, el Programa E005 proporcionó el Estado de la Cuenta Pública, correspondiente a los periodos 2012 y 2013 (lo ejercido de enero a julio de 2013), del Capítulo 1000; Capítulo 2000, desglosado en los conceptos 2100, 2200, 2400, 2500, 2600, 2700 y 2900; Capítulo 3000, desglosado en los conceptos 3100, 3200, 3300, 3400, 3500, 3600, 3700, 3800 y 3900; y Capítulo 4000.

Utilizando los criterios del Anexo Técnico de la evaluación, se consideraron en el cálculo de gastos del programa el Capítulo 1000, y los conceptos 3300, 3500, y 2600. Los resultados sobre los gastos del programa en el periodo señalado, conforme al presupuesto ejercido son

Gastos			Total (ejercido enero – julio 2013)
Gastos en operación	Directos	i. Gasto derivado de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida (Capítulos 2000 y/o 3000)	No aplica
		ii. Gasto en personal para la realización del programa (Capítulo 1000)	\$ 64, 308, 954.64
	Indirectos	Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación (Capítulos 2000 y 3000)	\$ 2,202,203.86
Suma gastos en operación			\$ 66,511,158.50
Gastos en mantenimiento	(Capítulos 2000 y/o 3000)		\$ 19,422,086.45
Gastos en capital	(Capítulos 5000 y/ 6000)		No aplica
Gatos totales	(Gasto en operación + gastos en mantenimiento)		\$ 85,933,244.95

El gasto unitario se obtiene de dividir los gastos totales entre la población atendida. De acuerdo con las estadísticas de atención a usuarios del programa, la población atendida (para lo cual se consideró el número de asistencias mecánicas realizadas de enero a julio de 2013) fue de: 105,367. De esta forma, el gasto unitario en el periodo mencionado por atención mecánica es de \$815.56.

En el Anexo 14, se presenta la información completa de los datos presentados en esta pregunta.

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

El presupuesto de la CAV se integra tanto de los recursos asignados por la SECTUR como parte de su presupuesto, así como de las aportaciones del Fideicomiso Público de Administración y Pago Ángeles Verdes. En 2013 el 83% del presupuesto de la CAV provino del presupuesto asignado por la secretaría. Una integración similar del presupuesto ha sido proyectada para 2014:

	Presupuesto SECTUR E005	Fideicomiso	Total presupuesto CAV
2013	212,731,168.00	45,000,000	257,731,168.00
2014*	220,731,009.00	49,447,086	270,178,095.00

*estimado

	Presupuesto SECTUR E005	Fideicomiso
2013	83%	17%
2014*	82%	18%

*estimado

40. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:
- a. Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.
 - 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, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Sí.

Nivel	Criterio
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los sistemas o aplicaciones del programa tienen todas las características establecidas.

Se considera que las fuentes de información son confiables ya que se trata de los Reportes de Bitácora de las radio patrullas que prestan servicios en carretera, y que son verificados por los operadores. En cuanto a las llamadas telefónicas, cada una de éstas es registrada con nombre de la persona que llama y su número telefónico.

Los registros de servicio y bitácoras son actualizados mensualmente y sirven al personal involucrado en el proceso como fuente de información.

Los servicios de asistencia mecánica se reportan en documentos que indican el tipo de servicio proporcionado, así como algunas de las características de la persona que recibe el servicio (vehículo, placas, problema atendido, lugar de procedencia y destino).

El “Sistema Coordina” registra todos los servicios proporcionados en carretera por las radio patrullas de los Ángeles Verdes, a través de los equipos de comunicación con los que disponen. La información del sistema no se encuentra en tiempo real, sino que se actualiza al día siguiente de que se generó. De acuerdo con los operadores del programa se trata de información completa sobre los servicios de asistencia mecánica e información, no obstante, los evaluadores no pudieron verificar dicha información ya que las fichas revisadas en el “Sistema Coordina” aparecían sin la información descrita.

Ambas fuentes de información –tanto los registros como la del “Sistema Coordina”–, no están consolidadas. Los evaluadores recomiendan que todos los datos e información de servicios atendidos y proporcionados tanto vía telefónica como en carretera sean integrados en una sola base de datos y en un mismo sistema.

41. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

El avance de los indicadores de la MIR 2013 del Programa E005 realizado a la fecha se presenta en la siguiente tabla:

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta (año evaluado)	Avance (%)
Fin	Número de turistas domésticos	172	-
Propósito	Porcentaje de turistas satisfechos que fueron asistidos por los Ángeles Verdes	98.50	98.75
Componente 1	Variación porcentual de vehículos atendidos	3.00	40.00
Componente 2	Variación porcentual de servicios de información otorgados a turistas	2.00	4.00
Actividad 1	Porcentaje de radio patrullas a las que se proporcionó mantenimiento preventivo	672.00	87.05
Actividad 2	Gasto promedio de combustible por radio patrulla	3,767.00	90.31
Actividad 3	Promedio de reservaciones concretadas por operador	91.00	96.67
Actividad 4	Promedio de llamadas atendidas por operador	26,819.00	83.82

El indicador del Fin no registra el valor alcanzado en lo que va del ejercicio 2013, por lo que no es posible valorar su avance.

El indicador del Propósito es el único de los indicadores de la MIR que ha superado la meta establecida para el ejercicio 2013.

El resto de los indicadores muestran avances favorables que permiten esperar que las metas fijadas para 2013 sean alcanzadas.

Es importante aclarar que las fichas técnicas no contienen el valor del avance de los indicadores, por lo que los evaluadores los calcularon e integraron tanto en esta respuesta como en el anexo correspondiente. Se recomienda que este cálculo y sus resultados sean incorporados en las fichas técnicas de los indicadores.

En el Anexo 15, se incluye el análisis del avance de cada uno los indicadores de la MIR.

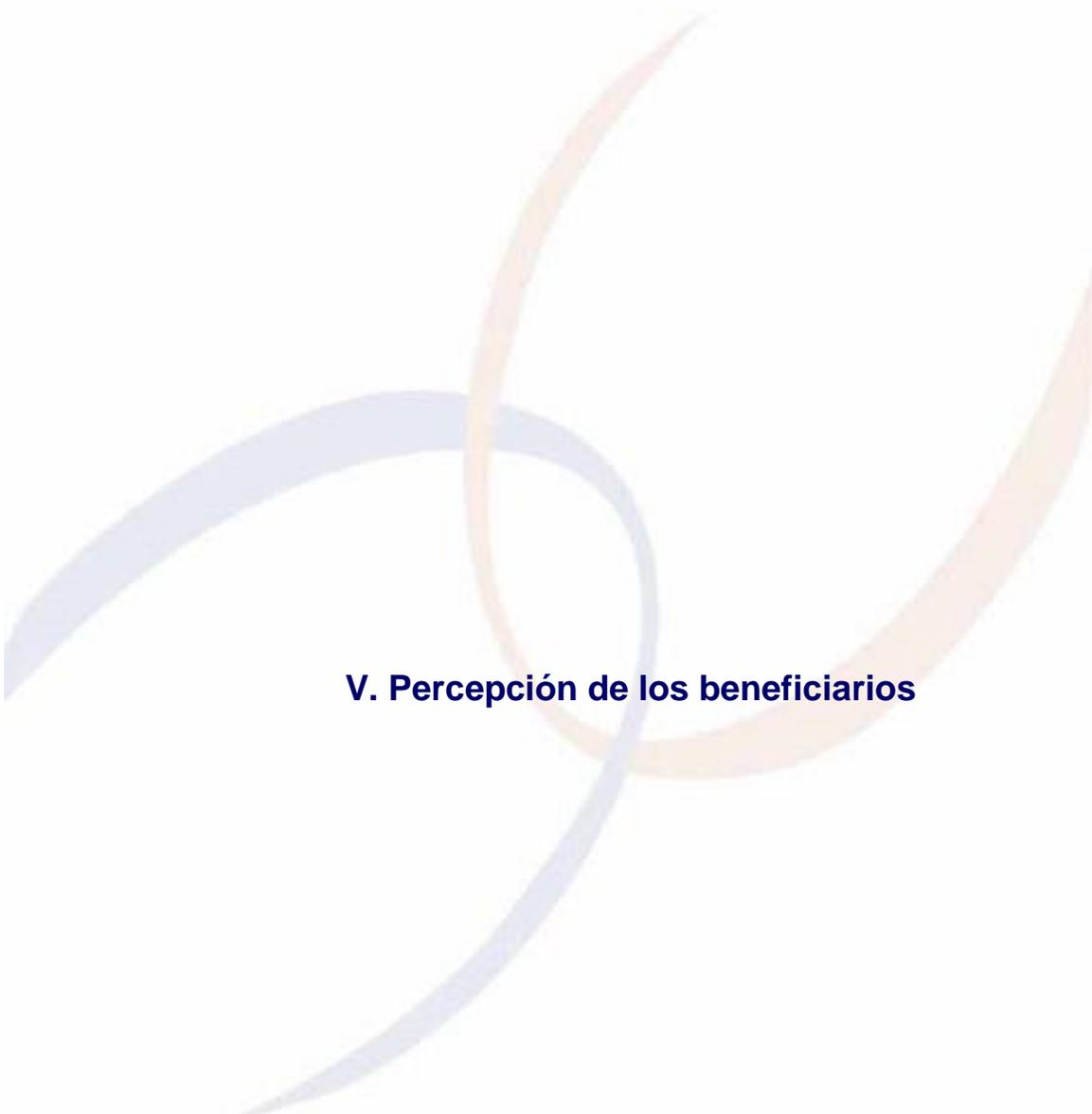
42. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:
- a. El documento normativo está disponible en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.
 - b. Los resultados principales del programa son difundidos en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.
 - c. Cuenta con un teléfono o correo electrónico para informar y orientar tanto al beneficiario como al ciudadano en general, disponible en la página electrónica, accesible a menos de tres clics.
 - d. La dependencia o entidad que opera el programa no cuenta con modificación de respuesta a partir de recursos de revisión presentados ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI).

Sí.

Nivel	Criterio
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen dos de las características establecidas.

El portal del Programa E005 es http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_9453_angeles_verdes y en él se describen algunos de los servicios que proporciona la CAV.

- a. El documento normativo no está disponible en la página electrónica de la CAV.
- b. Los resultados del programa no son difundidos en la página del programa.
- c. Cuenta con un teléfono y un correo electrónico para informar a usuarios que requieran de información turística y asistencia mecánica en carretera.
- d. La dependencia no cuenta con modificación de respuesta a partir de recursos presentados ante el IFAI.



V. Percepción de los beneficiarios

43. El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:
- Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
 - Corresponden a las características de sus beneficiarios.
 - Los resultados que arrojan son representativos.

Sí.

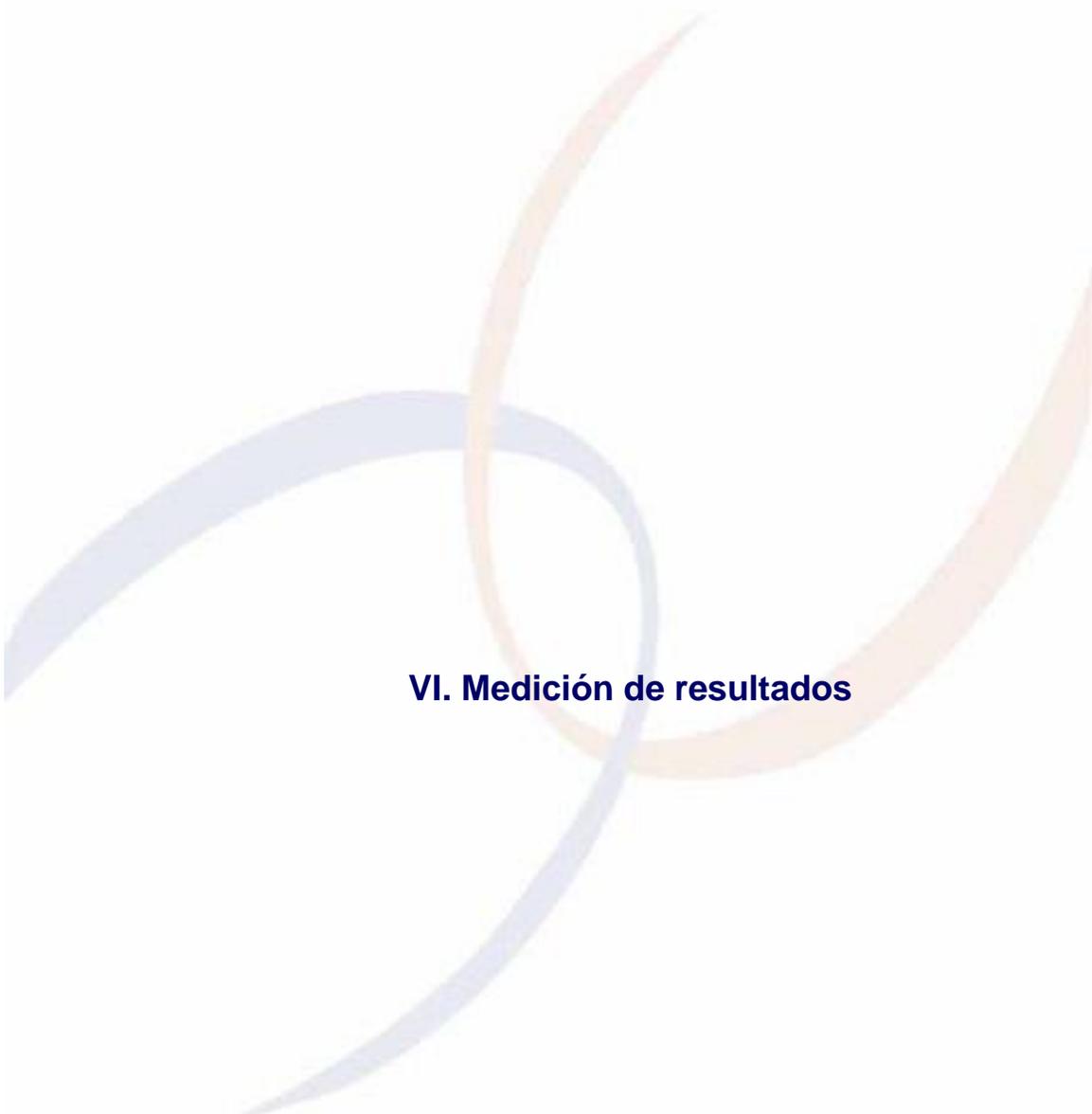
Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"> Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen el inciso a) de las características establecidas y otra de las características.

El programa aplica un cuestionario de 9 preguntas que son respondidas por la persona que recibió el apoyo de los Ángeles Verdes en carretera.

- Las preguntas del cuestionario son directas pero dado que el radio patrullero es quien maneja el dispositivo en el que se encuentra la aplicación de la encuesta, existe el riesgo de que las respuestas sean modificadas.
- Corresponden a las características de las personas que reciben el apoyo de los Ángeles Verdes ya que son preguntas relacionadas por el servicio proporcionado.
- Para corroborar las respuestas a los cuestionarios de satisfacción, el programa aplica un segundo cuestionario de verificación de manera aleatoria. Sin embargo, se considera que la muestra tomada para la verificación no es representativa ya que sólo se aplica un cuestionario por estado al mes, siendo que el programa realiza un promedio de 15 mil servicios mensuales.

Los resultados de las encuestas de satisfacción muestran resultados favorables, en los cuales se alcanza hasta un 99% de usuarios satisfechos (al 2 de marzo de 2013).

En el Anexo 16 a esta evaluación se incluye el cuestionario tipo aplicado a las personas que recibieron apoyo de los Ángeles Verdes.



VI. Medición de resultados

44. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?
- Con indicadores de la MIR.
 - Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.
 - Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.
 - Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

El programa documenta sus resultados a nivel de Fin y de Propósito solamente con los indicadores de la MIR vigente.

El programa no cuenta con estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren el impacto de programas similares ni con hallazgos de evaluaciones de impacto para documentar sus resultados a nivel de Fin y de Propósito.

45. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a. de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?

Sí.

Nivel	Criterio
2	<ul style="list-style-type: none"> • Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin o de Propósito.

El programa cuenta con indicadores para medir su Fin y Propósito, los cuales están expresados en la MIR 2013, y son verificados y calculados periódicamente. El Fin se calcula anualmente, mientras que el Propósito se calcula trimestralmente.

Los resultados alcanzados en 2013 se muestran a continuación:

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta (año evaluado)	Valor alcanzado (año evaluado)
Fin	Número de turistas domésticos	anual	172	N/A
Propósito	Porcentaje de turistas satisfechos que fueron asistidos por los Ángeles Verdes	trimestral	98.50	99.73

El indicador del Fin no cuenta con registros de avance en lo que va del año. Por su parte, el indicador de Propósito muestra un avance positivo que ha superado la meta fijada para el año en curso.

46. En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s) que no sea(n) de impacto y que permite(n) identificar hallazgo(s) relacionado(s) con el Fin y el Propósito del programa, inciso b. pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:
- a. Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.
 - b. La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del programa.
 - c. Dados los objetivos del programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refieren al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.
 - d. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del programa.

No aplica.

El programa no cuenta con evaluaciones externas que no sean de impacto, por lo que no es posible identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa en documentos que no sean las mismas fichas técnicas o reportes oficiales de avance de los indicadores.

47. En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s) diferente(s) a evaluaciones de impacto que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

No aplica.

El programa no cuenta con evaluaciones externas diferentes a evaluaciones de impacto que permitan identificar hallazgos relacionados con su Fin y Propósito.

48. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programa similares, inciso c. de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:
- a. Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.
 - b. La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y a la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.
 - c. Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
 - d. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

No aplica.

El programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren el impacto de programas similares.

49. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?

El programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren el impacto de programas similares.

50. En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones:
- a. Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.
 - b. La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permiten generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.
 - c. Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
 - d. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

No aplica.

El Programa E005 no cuenta con evaluaciones oficiales anteriores de ningún tipo, tal como se definen en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, incluyendo evaluaciones de impacto.

51. En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a. y b. de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

No aplica.

Al momento de la Evaluación de Consistencia y Resultados 2013, el Programa E005 “Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica”, no ha realizado otro tipo de evaluaciones, incluidas evaluaciones de impacto.

Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

De acuerdo con el Anexo Técnico el presente análisis de debe integrar en una tabla las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas reportadas en el Anexo 17.

Sin embargo, durante las entrevistas aplicadas a los responsables y algunos jefes de departamento del programa, se recabó información muy valiosa que a consideración de los evaluadores deber ser incluida también en el análisis FODA. Si bien, de acuerdo con las características y requisitos de información del Anexo Técnico, la información adicional no se incluye en el Anexo 17, sí ha sido incluida en la presente sección, con el fin de que sea retomada tanto por el programa como áreas de mejora, como por los evaluadores en la elaboración del documento de propuesta para la planeación estratégica del programa.

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • El programa identifica la necesidad que busca atender en un árbol de problemas. • El programa registra en un sistema todos los servicios prestados por los operadores, tanto vía telefónica como en carreteras. • Se identificaron complementariedades con seis programas de la SECTUR, además de los proyectos de coordinación con el Programa Paisano y los que se realizan con entidades como la Cruz Roja, Policía Federal y CAPUFE para los operativos de vacaciones. • El programa cuenta con los Reportes de Bitácora y los Informes de Servicios Proporcionados, en los cuales se integra toda la información sobre los servicios proporcionados por la CAV vía telefónica. • El programa cuenta con diagramas de flujo detallados que describen el proceso general del programa para cumplir con sus Componentes, así como con los procesos clave en la operación del programa. • El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas además de un teléfono y un correo electrónico para informar a usuarios que requieran de información turística y asistencia mecánica en carretera. • La dependencia no cuenta con modificación de respuesta a partir de recursos presentados ante el IFAI. 	<ul style="list-style-type: none"> • El programa no cuenta con justificación teórica o empírica que sustente el tipo de intervención que lleva a cabo. • El programa no cuenta con definiciones de las poblaciones potencial y objetivo. • Al no contar con definiciones de sus poblaciones potencial y objetivo, el programa no cuenta con una estrategia de cobertura documentada, ni con mecanismos para identificar su población objetivo. • No es posible identificar el resumen narrativo de la MIR en el documento normativo del programa. • La mitad de los indicadores de la MIR miden el avance operativo del programa pero no son útiles para impulsar el desempeño. • El programa no cuenta con un plan estratégico ni con planes de trabajo anuales. • Desde el 2009 no se ha realizado ninguna modificación al programa. • El indicador del Fin no registra el valor alcanzado en lo que va del ejercicio 2013, por lo que no es posible valorar su avance. • Las fichas técnicas no contienen el valor del avance de los indicadores, los cuales fueron calculados por los evaluadores. • Las encuestas para medir la satisfacción de los beneficiarios no arrojan resultados representativos ya que sólo se aplica un cuestionario por estado.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Los indicadores de la MIR miden aspectos operativos y no están diseñados para impulsar el desempeño del programa. • Esta es la primera evaluación externa que se hace al programa por lo que no cuenta con evaluaciones anteriores de ningún tipo. La presente evaluación supone una oportunidad de mejora en muchos elementos del programa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si bien, el programa cuenta con el análisis del árbol de problemas, algunas de las causas y consecuencias analizadas no necesariamente podrían estar afectando o ser una consecuencia del problema que se pretende atender. • El programa no cuenta con estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren el impacto de programas similares ni con hallazgos de evaluaciones de impacto para documentar sus resultados a nivel de Fin y de Propósito.

Fortalezas identificadas a partir de entrevistas	Debilidades identificadas a partir de entrevistas
<ul style="list-style-type: none"> • Vocación de servicios y experiencia de los radio patrulleros. Muchos tienen más de 20 años en servicio, lo cual les permite un mejor manejo de situaciones complicadas (no obstante, esto también puede ser una debilidad) • Posicionamiento y buena imagen de los Ángeles Verdes. • Capacidades técnicas (mecánicas), les permite ayudar a la gente que requiere de su ayuda ante imprevistos mecánicos simples. • Resuelven situaciones críticas (mecánicas) en carretera. • Prestan ayuda y apoyo ante emergencias climatológicas, como sucedió en los pasados huracanes Ingrid y Manuel, en donde se realizaron caravanas de acompañamiento a turistas que quedaron atrapados por la contingencia, además de que funcionaron como centro de acopio y distribución de ayuda para los damnificados. 	<ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de espera promedio para quien solicita o requiere de la asistencia mecánica de los AV es de 90 minutos. • Se da prioridad en la prestación de servicios mecánicos a los vehículos con los que encuentran los patrulleros durante sus recorridos, y no a los servicios que son solicitados telefónicamente, los cuales pueden llegar a quedar sin la atención solicitada. • El hecho de que la mayor parte del personal tenga más de 20 años en la CAV es también una debilidad, ya que su desempeño deja de ser óptimo, y se crean malos hábitos que repercuten en la imagen de la corporación. • El sindicato restringe y entorpece la gestión porque no facilita ni acepta los cambios propuestos por los jefes de departamento, además de que es el sindicato el que propone al personal operativo a contratarse y la CAV no tiene poder de decisión en esos casos. • Faltan recursos humanos; hace cinco años tuvieron un programa de retiro voluntario con el cual se retiró la mitad de los patrulleros en provincia. • Debido a lo anterior, los recorridos los realiza una sola persona por radio patrulla, lo cual por normatividad significa una reducción en los horarios de servicio. • Falta actualización en términos de personal y preparación tecnológica, así como mejores conocimientos del idioma inglés y capacitación como orientadores turísticos. • La infraestructura es un limitante importante, ya que tienen una radio patrulla por cada 200 km; los directivos del programa indican que el ideal debería ser 1 patrulla por cada 100 km. • El 40% de las radio patrullas tiene más de 5 años y más de 600 mil kilómetros, por lo que ya operan por arriba de su capacidad y los costos de mantenimiento son cada vez más altos. • La asignación presupuestal para la adquisición de combustible no es suficiente por lo que muchas radio patrullas no llegan a cubrir las rutas completas. • Faltan tecnologías de información, las actuales no les permiten dar un mejor seguimiento y registro. • A pesar de su buena imagen, falta difusión. • Una debilidad desde la perspectiva de SECTUR, es que suelen ser confundidos con prestadores de servicios de CAPUFE y servidores estatales. • Falta promoción efectiva de todos los servicios que presta la CAV. • Los sueldos que perciben los radio patrulleros y los jefes de servicio son muy bajos (los jefes de servicio incluso pueden llegar a ganar menos que sus subordinados). • Se tiene conocimiento de casos en que los patrulleros piden propina o condicionan el servicio al pago de una "cooperación voluntaria", a pesar de que el servicio es gratuito. • La planeación de la CAV siempre ha sido de corto plazo con inversiones importantes, lo que implica un mal gasto de recursos ya que no se toman en cuenta las necesidades de largo plazo. Las inversiones realizadas no son aprovechadas. • El "Sistema Coordina" presenta fallas porque no se planeó su instrumentación y no se aplicaron pruebas de funcionamiento antes de ponerlo a trabajar. Actualmente el sistema funciona al 60% de su capacidad.

Oportunidades identificadas a partir de entrevistas	Amenazas identificadas a partir de entrevistas
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar y posicionar su imagen ante la población. • Mejorar sus conocimientos y capacitarse en cuestiones de información y asistencia turística con el fin de dar una mejor promoción de los destinos turísticos. • Modernizar los equipos y tecnologías de la información de tal forma que puedan ser mejorados los servicios proporcionados así como su registro y seguimiento. • Mejorar la comunicación, cooperación e interacción con los gobiernos estatales, ya que ellos son los principales beneficiarios de la información turística que proporcionan los AV. • Aumentar la cobertura a todas las rutas de los Pueblos Mágicos y destinos turísticos. • Sólo cubren el 40% de las vías de comunicación que deberían recorrer, ya que la capacidad actual del programa no permite dar servicios en el 60% restante. • Equipar a los patrulleros con equipos tecnológicos que les permitan el acceso a aplicaciones para mejorar sus servicios de información turística. • Consideran que tienen potencial para crecer mucho más y proporcionar un mayor número de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que la inercia y estructura de la organización no permitan realizar cambios. • No mejorar ni renovar su infraestructura física y tecnológica, ni aumentar la cobertura de rutas. • Los constantes cambios en los niveles superiores de la CAV (en 8 años hubo tres jefes de unidad), no permiten que haya continuidad en los proyectos o que se implementen nuevas estrategias o proyectos de mejora y modernización. • Adquirir equipos de comunicación que no sean adecuados o que no sirvan para las necesidades de la CAV, como sucedió con la adquisición de equipos BlackBerry, ya que su cobertura no es óptima y no facilita la comunicación con las radio patrullas. • Tampoco se capacitó al personal para utilizar correctamente los equipos, por lo que han aprendido a utilizarlos sobre la marcha. • Los estados han generado programas similares a los Ángeles Verdes, lo que podría duplicar los servicios en estos estados. • El tema de la violencia es una amenaza importante por dos razones: primero que el flujo de gente puede disminuir por miedo a ser atacados en carreteras, y segundo porque los mismos AV pueden llegar a ser víctimas de la delincuencia organizada que se mueve en las carreteras del país.

Comparación con los resultados de la ECR anterior

Nombre del programa: Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica

Modalidad: E005

Dependencia / Entidad: Secretaría de Turismo (SECTUR)

Unidad Responsable: B00- Corporación Ángeles Verdes

Tipo de evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la evaluación: 2013

No aplica.

Esta es la primera evaluación externa que se aplica al programa y por lo tanto no existen resultados de Evaluaciones de Consistencia y Resultados anteriores.

Conclusiones

El Programa E005 es el programa presupuestario que opera bajo responsabilidad de la Corporación Ángeles Verdes para dar atención y apoyo turístico a personas que viajan por carretera, en dos modalidades: la asesoría turística vía telefónica y en módulos de atención, y los servicios integrales que se brindan en carretera.

La Evaluación de Consistencia y Resultados valora el diseño, la operación, la gestión y los resultados de los programas de política social. El Programa E005 de la SECTUR no entrega subsidios ni ejecuta proyectos que busquen el desarrollo económico, por lo que no es un programa de asistencia social. Por lo anterior, ciertos aspectos que se analizan con la metodología de la Evaluación de Consistencia y Resultados no aplican al Programa E005, sobre todo aquellos relacionados con los procedimientos de convocatoria y recepción de solicitudes, selección de beneficiarios, entrega de apoyos y ejecución de proyectos.

El programa cuenta con un árbol de problemas que define las causas y consecuencias del problema identificado que busca resolver, el cual es: “Turistas no cuentan con suficiente orientación y atención en situaciones de emergencia mecánica”.

En cuanto a la vinculación del programa con los objetivos nacionales y sectoriales, éste aporta al objetivo nacional 4.11 “Aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica”, a través de la línea de acción “Promover el ordenamiento territorial, así como la seguridad integral y protección civil”.

El análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados 2013, muestra que la MIR cumple con la estructura del marco lógico, y de acuerdo con el anexo técnico de la evaluación, ésta satisface los criterios técnicos, y las fichas técnicas de los indicadores cumplen con los requerimientos técnicos de la Evaluación de Consistencia y Resultados. Si bien los indicadores son correctos en cuanto a especificaciones técnicas, la mitad de ellos están diseñados para medir aspectos operativos del programa y no su desempeño. La propuesta preliminar de MIR 2014 toma en cuenta estas deficiencias, por lo que se recomienda tomarla como la MIR del programa, ya que contiene importantes mejoras como la integración de indicadores que impulsen el desempeño del programa.

El programa presenta fortalezas en cuanto a la documentación de sus procesos. La CAV cuenta con un Manual de Procedimientos en el cual se detallan de manera escrita y gráfica (diagramas de flujo) los procesos a seguir por los responsables y operadores del programa para cumplir con sus Componentes (los servicios que presta tanto vía telefónica como en carretera), además de los procesos clave en la operación del programa.

El programa cuenta con un sistema de información que le permite capturar y registrar los servicios que presta en carretera. El “Sistema Coordina”, enlaza a las radio patrullas con el centro de operaciones de la Corporación mediante dispositivos móviles. A través de este sistema es posible localizar geográficamente a las radio patrullas y verificar puntualmente cada una de las actividades y servicios realizados durante sus turnos de trabajo.

El programa lleva un registro documentado de cada uno de los servicios proporcionados tanto telefónicamente –los cuales se registran en archivos de Excel–, como de los servicios mecánicos prestados en carretera, que se capturan mediante el “Sistema Coordina”. A este respecto, es conveniente que todas las estadísticas y registros de servicios del programa sean consolidados en una sola base de datos.

No se encontró literatura sobre programas o esquemas de atención pública similares en otros países. Si bien en México existen al menos tres programas a nivel estatal similares al de Ángeles Verdes, éstos fueron creados a partir de la experiencia de la CAV y no se encontraron documentos que sirvieran de referencia para la justificación de la existencia de los mismos.

El programa documenta sus resultados a nivel Fin y Propósito mediante los avances de sus indicadores. Al momento de la evaluación, el indicador del Fin no contaba con registros de avance en lo que va del año y el indicador de Propósito muestra un avance positivo que ha superado la meta fijada para el año en curso.

Una de las principales debilidades del programa es la falta de definición de la población potencial y la población objetivo. Los evaluadores propusieron las siguientes definiciones, para la población potencial: “Las personas que transitan por las carreteras del país dentro de las zonas geográficas de cobertura de la CAV, y que requieren de asistencia mecánica o de orientación turística”, y para la población objetivo: “Las personas que transitan por las carreteras del país, dentro de las zonas geográficas de cobertura de la CAV, y que solicitan de asistencia mecánica o atención turística por parte de la CAV”. Los evaluadores sugieren que las definiciones de la población potencial y de la población objetivo que se seleccionen, sean integradas en el documento normativo del programa, así como en todos sus documentos oficiales y de planeación.

El documento normativo de la CAV es el Reglamento de Administración y Funcionamiento de la Corporación Ángeles Verdes, que desde su publicación en 2009 no ha sido modificado y presenta importantes áreas de mejora, desde la presentación de su estructura y redacción –la cual es repetitiva–, hasta la falta de definiciones de los objetivos del programa, así como de las definiciones de la población potencial y la población objetivo. Adicionalmente, en dicho documento no se identifica el resumen narrativo de la MIR del programa.

Las recomendaciones de mejora para el Reglamento de la CAV refieren a incorporar el objetivo general y los objetivos específicos en una sección especial del documento, y deben coincidir con el Fin y Propósito de la MIR del programa. Debe añadirse una sección en la que se describan claramente los servicios que proporciona el programa, los cuales deben coincidir con los Componentes de la MIR; y finalmente, el capítulo referente a las facultades de la Corporación, debe indicar las Actividades de la MIR de una manera clara y sencilla.

El programa carece de un plan estratégico que defina sus objetivos de mediano y largo plazos, sus estrategias y líneas de acción, aunque existen algunos elementos que pueden servir para su construcción, como: 1) los Programas Operativos Anuales, que describen las facultades de los puestos operativos de la CAV, y señalan los plazos a cubrir por cada uno de los indicadores de la MIR del programa; y 2) el documento “Líneas de diagnóstico inicial” que muestra los resultados del diagnóstico operativo y de recursos realizado al programa con el fin de modernizar a la CAV.

A este respecto, los evaluadores recomiendan que en el plan estratégico sean incluidas las definiciones de población potencial y población objetivo, así como sus estrategias de cobertura y focalización. Una parte importante de la planeación estratégica del programa será considerar los recursos e infraestructura con los que cuenta, así como sus estimaciones de actualización, cambios y mejoras para estos elementos.

El programa es complementario con los programas de la SECTUR: Preservación y mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de hospedaje en los Hoteles Desert Inn (E010), Promoción de México como Destino Turístico (F001), Promoción y desarrollo de programas y proyectos turísticos en las entidades federativas (F003), Ecoturismo y turismo rural (I003), Establecer y conducir la política de turismo (P001), Apoyo a la competitividad de las empresas y prestadores de servicios turísticos

(P002); además del Programa Paisano y los programas operativos de vacaciones de Semana Santa, verano y fin de año. En cuanto a duplicidades, éstas se identificaron con los servicios de atención telefónica en carreteras, servicio de arrastre de vehículos, facilitación de herramientas, compresores de aire, gato hidráulico y batería para paso de corriente, que proporciona CAPUFE.

El programa lleva un registro de sus gastos de operación y mantenimiento, lo que permite hacer una valoración del gasto total ejercido de enero a julio de 2013 por \$85,933,244.95 pesos. El gasto unitario por atención mecánica prestada por el programa en el periodo mencionado es de \$815.56. Asimismo, el presupuesto de la Corporación se compone en un 83% del presupuesto asignado mediante la partida presupuestaria E005, y el 17% restante proviene del Fideicomiso Ángeles Verdes.

Para conocer la percepción de las personas que reciben asistencia mecánica de los Ángeles Verdes, el programa utiliza una encuesta de nueve preguntas que incluye aspectos relacionados con el grado de satisfacción con el servicio. El cuestionario está bien elaborado pues su formato no induce respuestas. Las encuestas se aplican a todas las personas atendidas en carretera. No obstante, existe el riesgo de que las respuestas sean modificadas ya que el radio operador es quien maneja el dispositivo en el que se aplican los cuestionarios. Adicionalmente se aplica un segundo cuestionario de verificación cuya muestra no es representativa ya que sólo se levanta un cuestionario por estado al mes, siendo que el programa atiende un promedio de 15 mil vehículos mensuales.

Como se puede observar existen fortalezas en la operación, pero también importantes aspectos de mejora a atender por el programa, los cuales abarcan principalmente su diseño y definición de objetivos, así como la elaboración de un plan estratégico que permita definir sus líneas de acción y el rumbo a tomar en los próximos años por la Corporación.

Bibliografía

- Anexo técnico para la evaluación de consistencia y resultados del Programa E005 “Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica”.
- Bitácoras de cabina de las radio patrullas de la Corporación Ángeles Verdes, 2013.
- Captura de servicios mecánicos en carretera con foto (ejemplo), 2013.
- CAV, SECTUR, Costo por servicio proporcionado por la CAV, 2007-2013.
- CAV, SECTUR, Estado del ejercicio presupuestario de la CAV, 2013.
- CAV, SECTUR, Informe comparativo de servicios proporcionados DICAT, 2006-2013.
- CAV, SECTUR, Informe de actividades de la Corporación Ángeles Verdes, abril 2013.
- CAV, SECTUR, Oficio sobre el análisis y la aplicación de disposiciones normativas de la CAV, abril 2013.
- CAV, SECTUR, Programa Operativo Anual de la Corporación Ángeles Verdes, 2013.
- CAV, SECTUR, Programación de rutas CAV, segunda quincena de agosto de 2013.
- CAVISU, Formato de encuesta y evaluación del servicio proporcionado en carretera, 2013.
- Contrato de fideicomiso público de administración y pago de la Corporación Ángeles Verdes.
- DOF, Reglamento de administración y funcionamiento de la Corporación Ángeles Verdes, 30 de septiembre de 2009.
- Fichas técnicas de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados, 2010-2013.
- ILPES, Metodología de Marco Lógico, Boletín del Instituto 15, 2004.
- Informe de Cuenta Pública de la Corporación Ángeles Verdes, presupuesto 2013-2013.
- Informes mensuales de atención telefónica, 2010-2013.
- Líneas de diagnóstico de la Corporación Ángeles Verdes, 2013.
- Matriz de Indicadores para Resultados del Programa E005 “Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica”, 2010-2013.
- Naciones Unidas. Objetivos de desarrollo del Milenio. Informe 2010.
- Plan Nacional de Desarrollo de 2013-2018.
- PNUD. Indicadores para el seguimiento de los objetivos del desarrollo del milenio. 2003.
- Programa Sectorial de Turismo 2007-2012.
- Reportes CAVISU, 2012-2013.
- SECTUR, Manual de Organización Específico de la Corporación Ángeles Verdes, 20 de mayo de 2011.
- SECTUR, Manual de procedimientos de la Corporación Ángeles Verdes, 26 de agosto de 2012.
- SECTUR, Proceso de mejora continua de las Matrices de Indicadores para Resultados (MIR), 2010.
- SHCP, Anexo Dos del Oficio Circular No. 307-A-1593. “Metodología para la elaboración de la matriz de indicadores de los programas presupuestarios de la APF”.
- SHCP, SFP, CONEVAL, Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados, 2010.

Anexo 1. Descripción general del programa

Nombre del programa: Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica

Modalidad: E005

Dependencia / Entidad: Secretaría de Turismo (SECTUR)

Unidad Responsable: B00- Corporación Ángeles Verdes

Tipo de evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la evaluación: 2013

Año de inicio de operación	1960
Problema o necesidad que pretende atender	Turistas no cuentan con suficiente orientación y atención en situaciones de emergencia mecánica.
Objetivos nacionales y sectoriales con los que se vincula	Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 Eje IV. México Próspero. Objetivo 4.11. Aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país. Estrategia 4.11.4. Impulsar la sustentabilidad y que los ingresos generados por el turismo sean fuente de bienestar social Línea de acción: Promover el ordenamiento territorial, así como la seguridad integral y protección civil.
	Programa Sectorial de Turismo 2013-2018 No existe un Programa Sectorial vigente al momento de la evaluación.
Objetivos del programa	El programa no define objetivos. Los servicios que presta el programa no están especificados en ningún documento oficial. Sin embargo, de acuerdo con los componentes de la MIR 2013 estos se infieren como: <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de información otorgados a turistas • Asistencia mecánica de emergencia proporcionada a turistas • Servicios de información y apoyo a connacionales que viajan al interior del país (Programa Paisano)
Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida.	El programa no cuenta con definiciones para sus poblaciones potencial, objetivo y atendida y por lo tanto no las cuantifica.
Cobertura y mecanismos de focalización	Al no contar con definiciones de sus poblaciones potencial y objetivo, el programa no tiene estrategias de cobertura y focalización.
Presupuesto aprobado en el ejercicio fiscal sujeto a evaluación	\$278,458,177 pesos para el ejercicio fiscal 2013.
Principales metas del Fin, Propósito y Componentes	Fin: <ul style="list-style-type: none"> • Número de turistas domésticos: 172.
	Propósito: <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de turistas satisfechos que fueron asistidos por los Ángeles Verdes: 98.5%
	Componentes: <ol style="list-style-type: none"> 1. Asistencia mecánica de emergencia proporcionada a turistas <ul style="list-style-type: none"> • Variación porcentual de vehículos atendidos: 3% 2. Servicios de información otorgados a turistas <ul style="list-style-type: none"> • Variación porcentual de servicios de información otorgados a turistas: 2%
Valoración del diseño del programa respecto a la atención del problema o necesidad	El programa muestra importantes áreas de mejora como la necesidad de contar con una definición de la población potencial y la población objetivo. Asimismo, los indicadores de la MIR deben ser revisados ya que la mitad de ellos miden cuestiones operativas del programa y no están orientados a impulsar el desempeño.

Anexo 2. Metodología para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo

Nombre del programa: Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica

Modalidad: E005

Dependencia / Entidad: Secretaría de Turismo (SECTUR)

Unidad Responsable: B00- Corporación Ángeles Verdes

Tipo de evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la evaluación: 2013

El Programa E005 no cuenta con poblaciones potencial y objetivo definidas, y por lo tanto tampoco cuenta con una metodología para su cuantificación.

Sin embargo, los evaluadores proponen la siguiente metodología para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo de acuerdo con las definiciones propuestas para las poblaciones:

Población potencial	Población objetivo
Las personas que transitan por las carreteras del país dentro de las zonas geográficas de cobertura de la CAV, y que requieren de asistencia mecánica o de orientación turística.	Las personas que transitan por las carreteras del país, dentro de las zonas geográficas de cobertura de la CAV, y que solicitan de asistencia mecánica o atención turística por parte de la CAV.
Metodología para la cuantificación	
<p>Dado que la población potencial sugerida son los vehículos que transitan por las rutas cubiertas por las radio patrullas de la CAV, la cuantificación de la población deberá hacerse en función de los planes anuales de cobertura del programa.</p> <p>Se deberán revisar anualmente las rutas y la cobertura del programa en función de la capacidad operativa y de los recursos del programa.</p>	<p>Para cuantificar la población objetivo sugerida, se deberá cruzar la información sobre las rutas que cubren las radio patrullas de la CAV anualmente con las estadísticas de SECTUR y CAPUFE sobre el movimiento de turistas y viajeros que utilizan las carreteras de México y que se encuentran dentro de las rutas de cobertura de la CAV, así como el número de percances ocurridos.</p> <p>Asimismo, se recomienda verificar si existen datos o estadísticas sobre el número de percances y accidentes en carretera, que sirvan para cuantificar a la población objetivo.</p> <p>Estos datos deben actualizarse anualmente y realizarse estimaciones de acuerdo con las variaciones de las estadísticas de personas que viajan por carretera.</p>

Anexo 3. Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios

Nombre del programa: Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica
Modalidad: E005
Dependencia / Entidad: Secretaría de Turismo (SECTUR)
Unidad Responsable: B00- Corporación Ángeles Verdes
Tipo de evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la evaluación: 2013

El Programa E005 registra sus servicios proporcionados vía telefónica en las Bitácoras de Servicios, y el registro de los servicios prestados en carretera a través del “Sistema Coordina”.

Sin embargo, ambos sistemas de registro no están integrados, por lo que la información sobre servicios no está consolidada en una base de datos única. Los evaluadores sugieren que se realice un registro de todos los servicios de apoyo y auxilio mecánico brindados.

La información mínima que deberá considerar la base de datos de beneficiarios será:

- Datos del operador (clave de operador/radio patrulla que atendió)
- Fecha y hora
- Lugar del incidente (carretera/kilómetro)
- Nombre de la persona que requiere el apoyo
- Vehículo (marca/modelo/placas)
- Número de personas que viajan con él
- Datos de contacto número telefónico o correo electrónico (para verificación posterior del servicio –encuesta de satisfacción–)
- Lugar de procedencia
- Destino
- Tipo de percance
- Apoyo proporcionado
- Tiempo de espera entre que ocurrió el incidente y llegó la radio patrulla

Asimismo, se sugiere que tanto la información de los servicios prestados vía telefónica como de los servicios proporcionados en carretera, sea consolidada en una sola base de datos.

Anexo 13. Diagramas de flujo de los componentes y procesos clave

Nombre del programa: Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica

Modalidad: E005

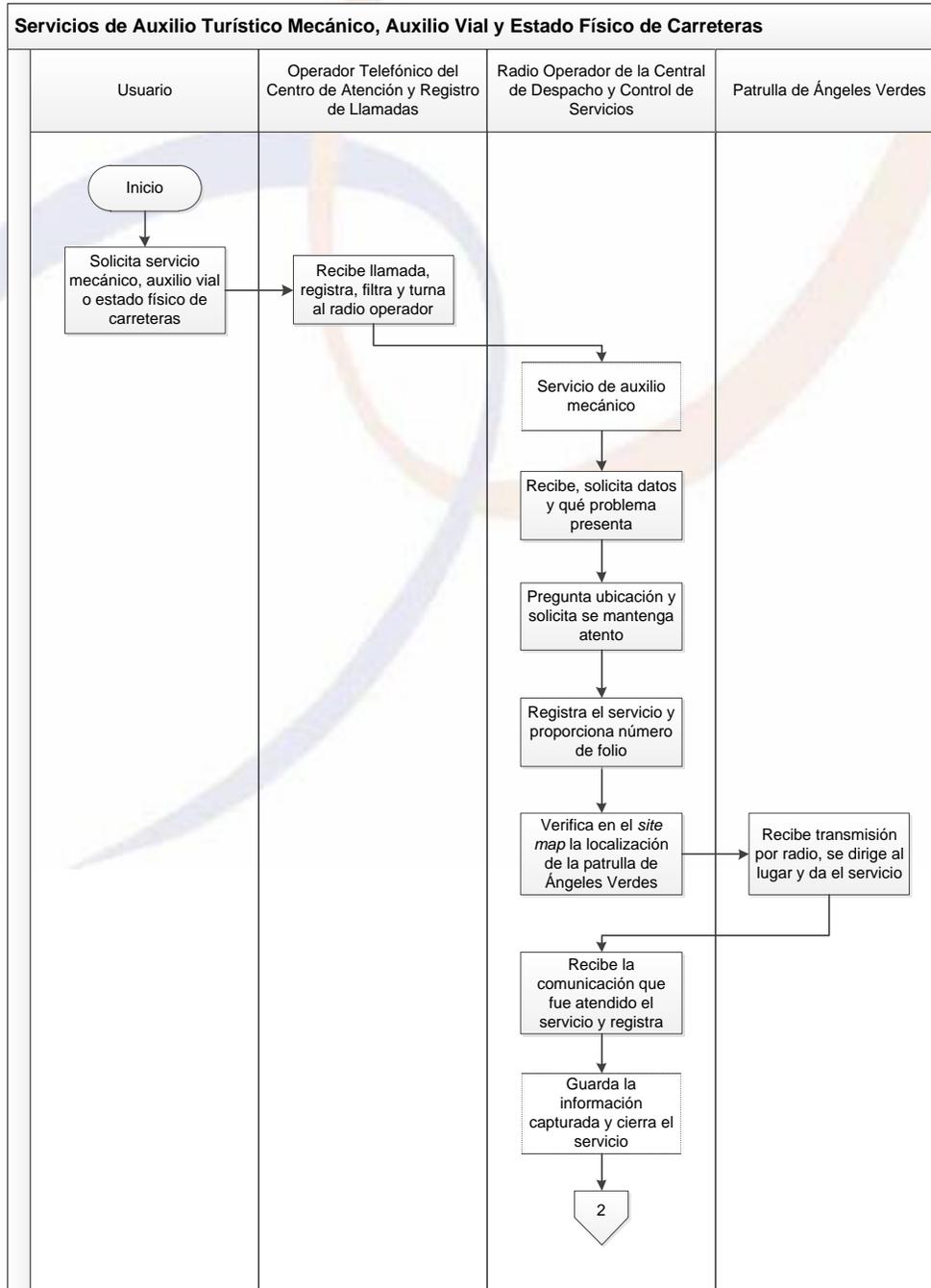
Dependencia / Entidad: Secretaría de Turismo (SECTUR)

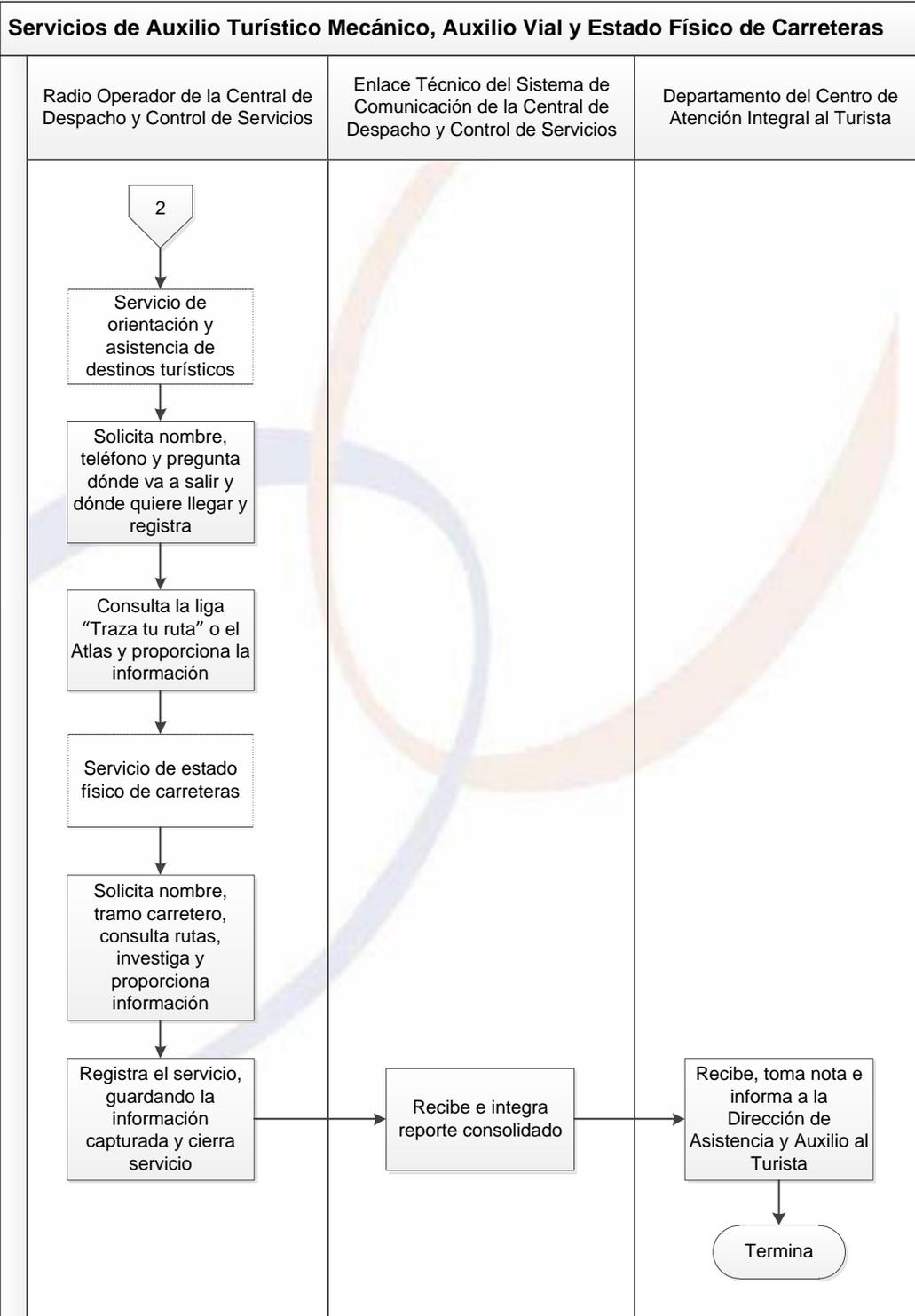
Unidad Responsable: B00- Corporación Ángeles Verdes

Tipo de evaluación: Consistencia y Resultados

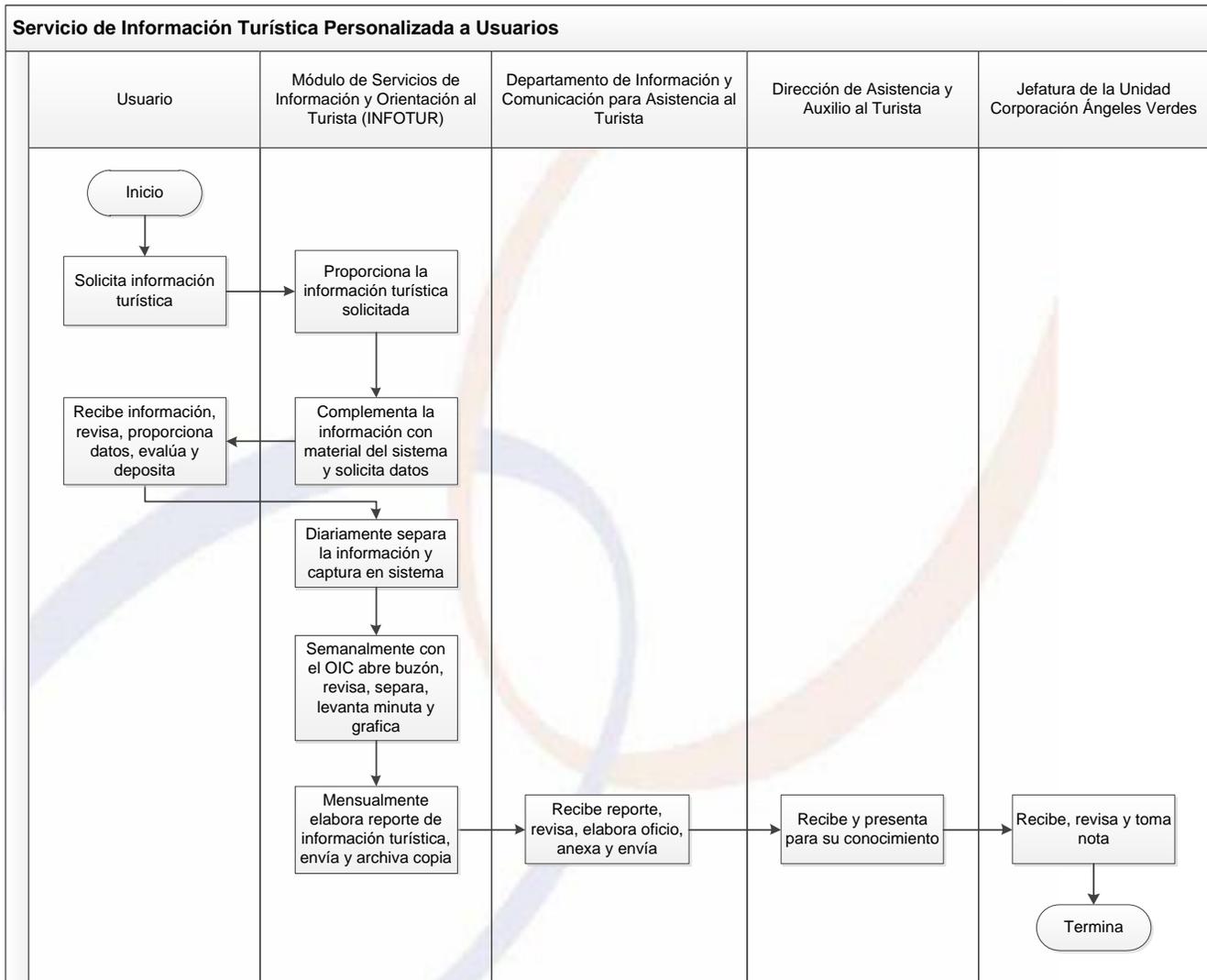
Año de la evaluación: 2013

Componente 1. Asistencia mecánica de emergencia proporcionada a turistas.

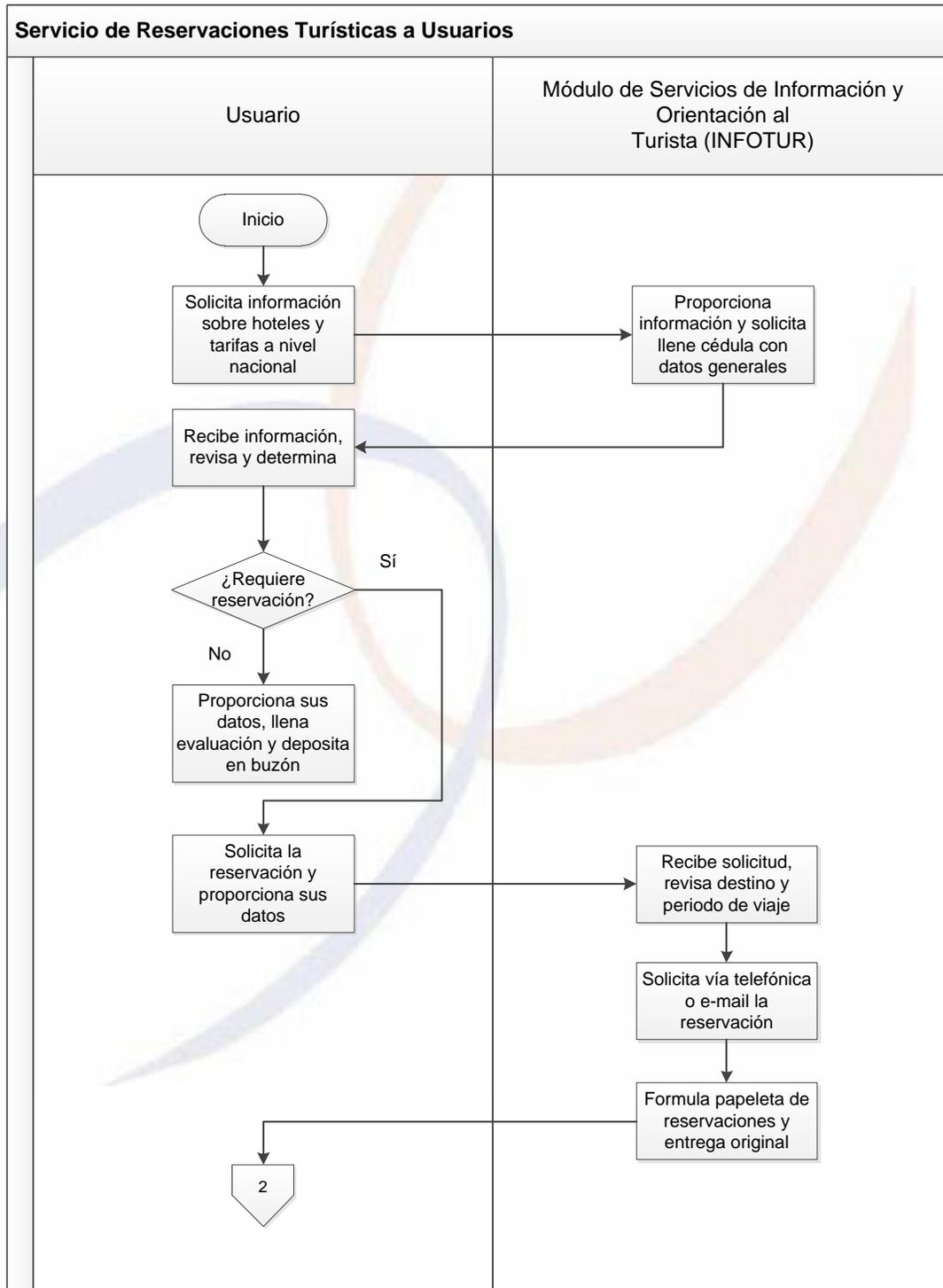


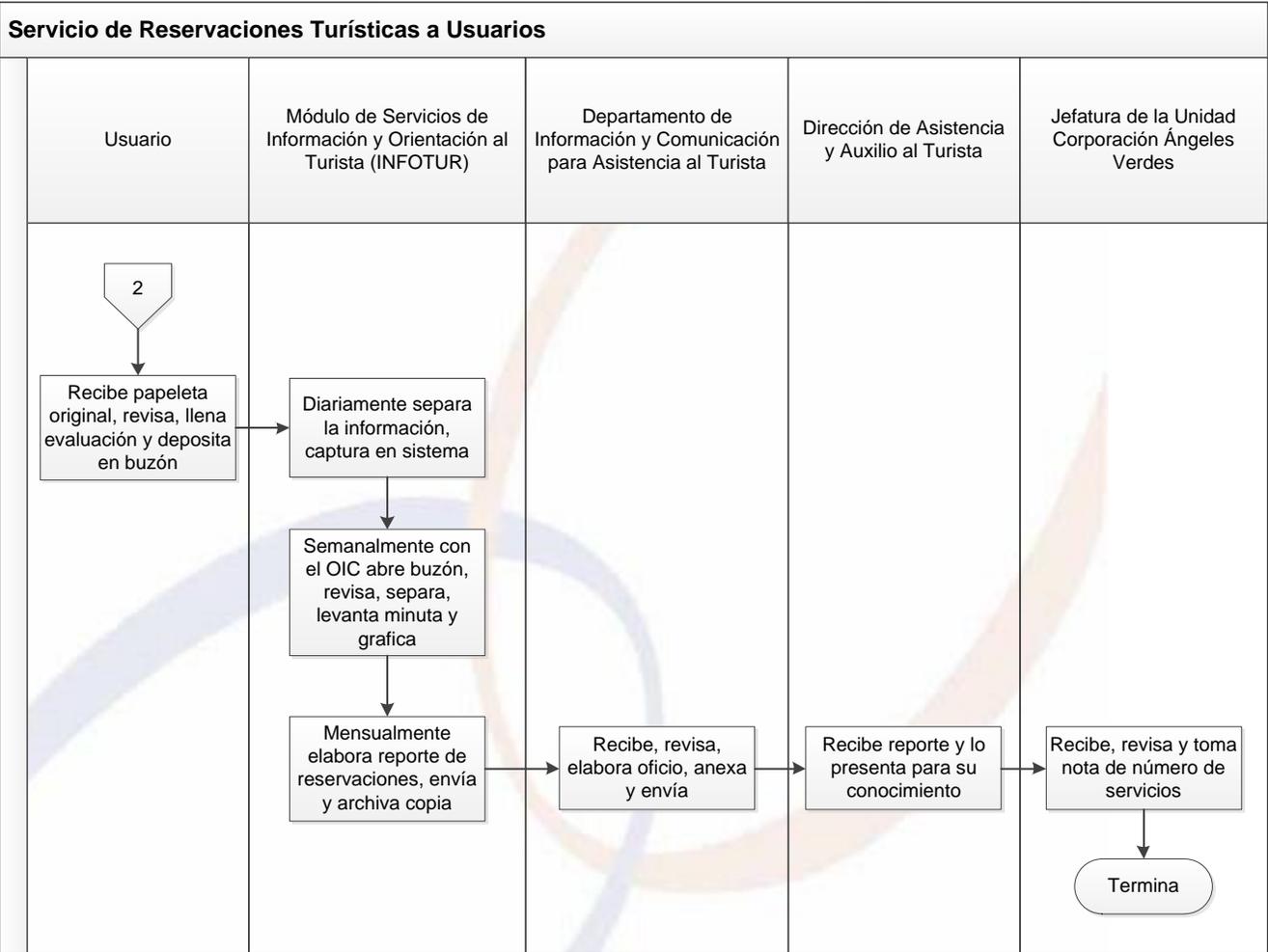


Componente 2. Servicios de información otorgados a turistas.

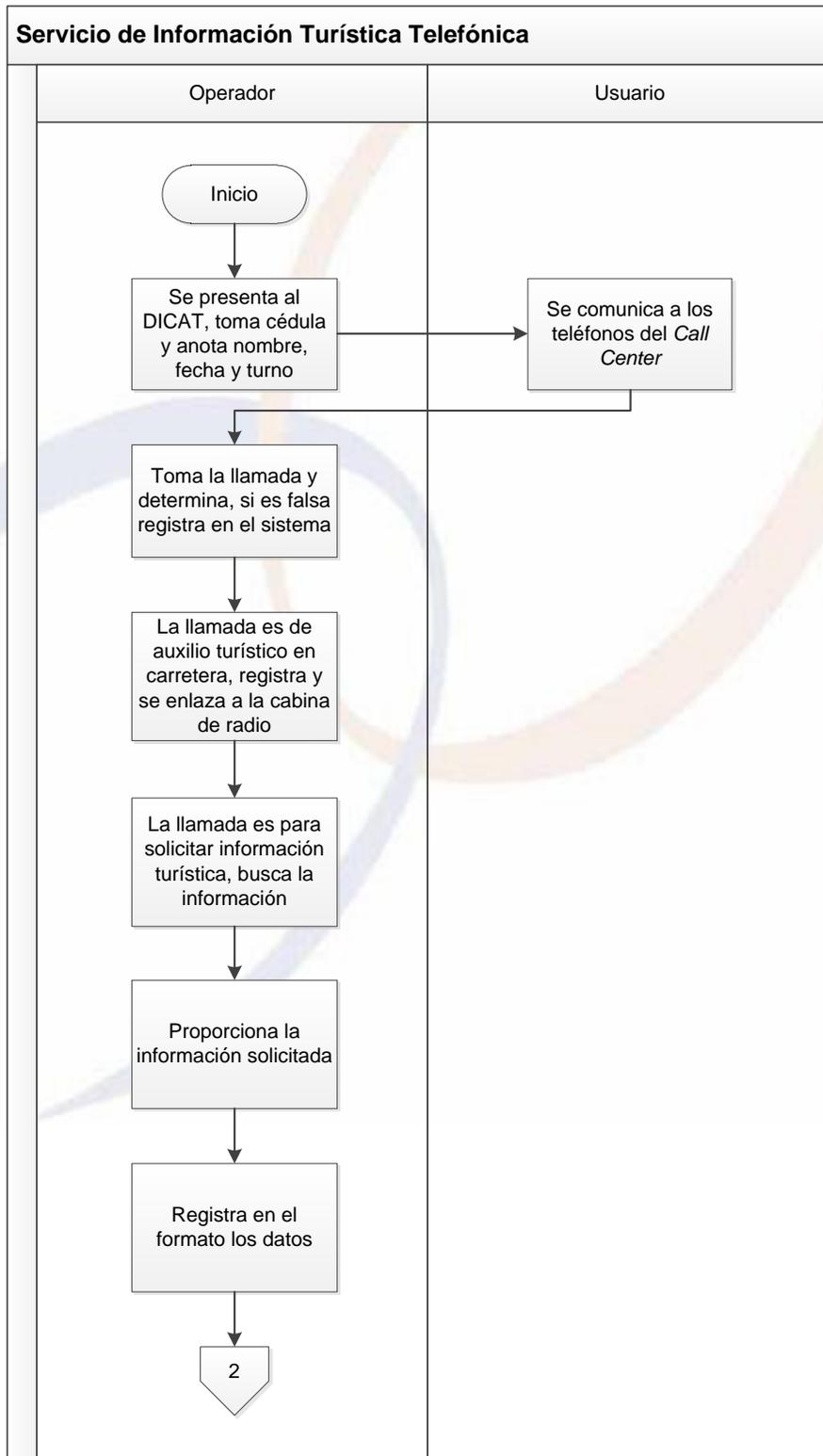


Actividad 3. Realización de reservaciones para turistas en el módulo de atención.

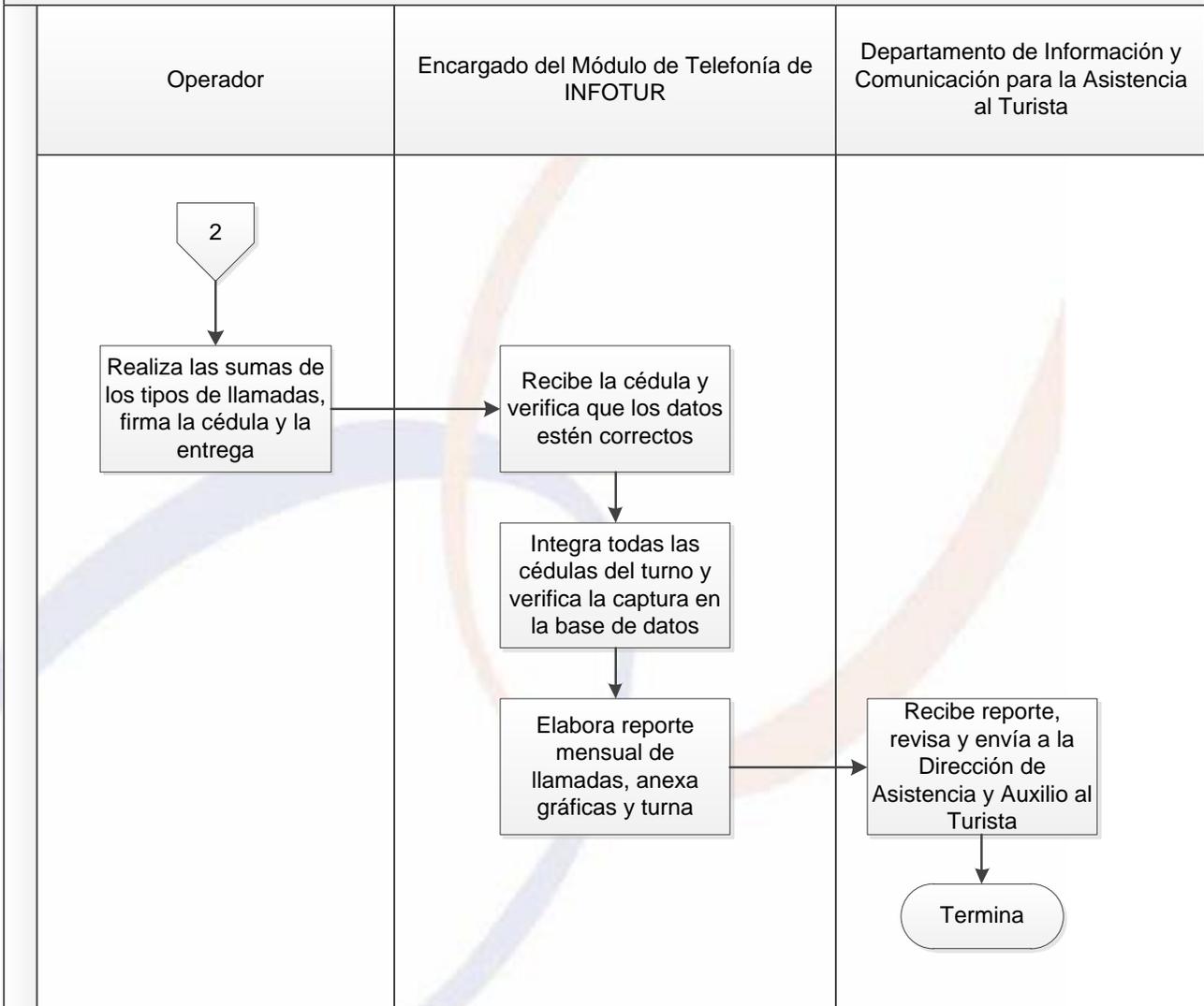




Actividad 4. Atención de turistas vía telefónica.



Servicio de Información Turística Telefónica



Anexo 16. Instrumentos de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios

Nombre del programa: Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica

Modalidad: E005

Dependencia / Entidad: Secretaría de Turismo (SECTUR)

Unidad Responsable: B00- Corporación Ángeles Verdes

Tipo de evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la evaluación: 2013

El mecanismo de medición del grado de satisfacción de las personas que recibieron apoyo de los Ángeles Verdes es el cuestionario de 9 preguntas aplicado vía telefónica a las personas que recibieron la asistencia.

1. ¿Lo atendieron con cortesía y gentileza los operadores del 078?

Sí No

2. ¿En cuánto tiempo llegaron los AV después de hacer la llamada al 078?

3. ¿Qué tipo de servicio proporcionaron?

Mecánica de emergencia Grúas

4. ¿Cuál fue la falla que atendió AV y qué hizo para solucionarla?

5. ¿Cuánto tiempo le tomó al AV arreglar el automóvil?

6. ¿AV dio un diagnóstico correcto?

Sí No

7. En una escala del 1 al 10, ¿qué calificación le da al servicio que proporcionó AV?

1 al 5

6 al 7

8 al 10

8. ¿El AV estaba uniformado?

Sí No

9. En su opinión, ¿cómo podríamos mejorar para lograr su total satisfacción?

Anexo 18. Comparación con los resultados de la ECR anterior

Nombre del programa: Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica

Modalidad: E005

Dependencia / Entidad: Secretaría de Turismo (SECTUR)

Unidad Responsable: B00- Corporación Ángeles Verdes

Tipo de evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la evaluación: 2013

No aplica.

La presente Evaluación de Consistencia y Resultados es la primera evaluación formal y externa, tal como se define en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, que se realiza al Programa E005 “Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica”.

Anexo 20. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación

Nombre del programa: Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica
 Modalidad: E005
 Dependencia / Entidad: Secretaría de Turismo (SECTUR)
 Unidad Responsable: B00- Corporación Ángeles Verdes
 Tipo de evaluación: Consistencia y Resultados
 Año de la evaluación: 2013

Nombre de la instancia evaluadora	Centro de Estudios de Competitividad del Instituto Tecnológico Autónomo de México (CEC-ITAM)
Nombre del coordinador de la evaluación	Dr. Guillermo Abdel Musik
Nombres de los principales colaboradores	Mtra. Rocío Villafaña Lic. Ana Valero
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Coordinación de la Unidad Técnica de Evaluación
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Lic. Marco Antonio Vázquez Morales
Forma de contratación de la instancia evaluadora	Invitación a cuando menos tres personas
Costo total de la evaluación	\$591,600.00 M.N
Fuente de financiamiento	Secretaría de Turismo a través de la Corporación Ángeles Verdes