

# Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Informe de Evaluación de Consistencia y Resultados

18 de noviembre de 2016

**VALORA**®

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente evaluación de Consistencia y Resultados del programa presupuestario (Pp) “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística” G001 da cumplimiento al Programa Anual de Evaluación para el Ejercicio Fiscal 2016 de los Programas Federales de la Administración Pública Federal. El programa “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística” es de modalidad G “Regulación y supervisión” y forma parte del Ramo 21 Turismo y las unidades responsables de su operación son la Subsecretaría de Calidad y Regulación y sus respectivas direcciones generales, es decir, la Dirección General de Verificación y Sanción (DGVS), la Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística (DGNCRT) y la Dirección General de Certificación (DGC).

La evaluación consiste de 50 preguntas divididas en seis módulos. En el primero, Diseño del Programa, se analiza el diseño del Pp mediante cinco apartados en los que se analiza su contribución a los objetivos estratégicos nacionales, la lógica vertical y horizontal de la matriz de indicadores de resultados (MIR), la población potencial y objetivo, la vinculación de los documentos normativos con los objetivos del programa y las complementariedades y coincidencias con otros programas federales. El segundo, Planeación y orientación a resultados, está orientado hacia el tema de planeación estratégica y analiza si el Pp cuenta con instrumentos de planeación actualizada y orientada hacia resultados. En el tercero, Cobertura y focalización, analiza la cobertura del Pp, considerando su Fin y Propósito. En el cuarto módulo, Operación, se estudia la operación del Pp a través de las principales actividades y procesos establecidos en los documentos normativos. El quinto, Percepción de la población, analiza la percepción de la población objetivo y los instrumentos con los que el Pp mide el grado de satisfacción de sus beneficiarios. Por último, el sexto módulo, Medición de Resultados, analiza los instrumentos del Pp que le permiten medir el cumplimiento de sus objetivos a nivel de Fin y Propósito. Posteriormente se lleva a cabo un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Pp y se presentan las conclusiones por cada tema de la evaluación.

El análisis fue elaborado a partir de trabajo de gabinete y reuniones con miembros de la Subsecretaría de Calidad y Regulación. Las fuentes principales de información fueron la MIR, el *Diagnóstico del Programa Presupuestario “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”*, los Programas de Trabajo de Desarrollo Institucional (PTDI), la normatividad vigente, entre otros documentos enviados por la dependencia.

Entre los hallazgos más importantes de la evaluación en cuanto al diseño, destaca que el Pp establece una metodología para que los prestadores de servicios turísticos (PST) se inscriban al Registro Nacional de Turismo (RNT), pero no para cuantificar, caracterizar o desagregar la población objetivo del programa. Asimismo, el Pp utiliza como fuente de información el mismo RNT, lo cual genera endogeneidad en la selección de la población objetivo, cuando a su vez utiliza un universo mayor para los componentes del programa que se desprende del

## Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). En cuanto al diseño del programa, tampoco se identificó en el Diagnóstico ni en los documentos de soporte el impacto presupuestario del programa ni las fuentes de financiamiento. Se encontró que las metas de los indicadores de la MIR no cuentan con líneas de base y, finalmente, también se encontraron coincidencias y complementariedades con otros programas de la Administración Pública Federal. Un área de oportunidad del programa es incorporar en el diagnóstico y en su diseño sustento teórico y empírico de las relaciones de causalidad e intencionalidad que establece el programa.

Con respecto al módulo de Planeación y orientación a resultados, el principal hallazgo consiste en que el Pp no cuenta con mecanismos para identificar las características de los PST que no son beneficiarios, pues no se cuenta con una cuantificación y caracterización adecuada de la población potencial. El Pp por ser un programa nuevo no cuenta con evaluaciones previas que permitieran mejorar su diseño y planeación. En términos positivos, el Pp cuenta se encuentra alineado con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y con los objetivos sectoriales del Programa Sectorial de Turismo 2014-2018. Tanto sus objetivos, estrategias y líneas de acción se ven reflejadas en el diseño y en la planeación anual del Pp.

En el tercer módulo de Cobertura y focalización se identificó que el Pp no establece una estrategia de cobertura a mediano y/o largo plazo (más de un año y posterior a la administración actual). La estrategia de cobertura para atender a la población potencial y objetivo no es necesariamente consecuente con el Pp, es decir, a pesar de que se establezca un objetivo para 18 diferentes PST, no se logran identificar acciones, más allá de la mera inscripción al registro que estén enfocadas al total de prestadores. A pesar de que no existe una estrategia de cobertura clara a mediano y largo plazo, las tres Direcciones Generales de la Subsecretaría realizan esfuerzos por incorporar al total de PST. En cuanto a normalización por medio de los procesos para desarrollar nuevas normas y estándares de calidad mínimos para estos PST y desde verificación al ampliar el universo de PST al utilizar el DENUE como principal referencia. Asimismo, se identificó que las poblaciones objetivos cambian, por un lado se hace referencia a PST registrados en el RNT, pero también se atiende a turistas directamente por la actividad de quejas y a un universo mayor de PST que se encuentra en el DENUE.

En cuanto al módulo de Operación se encontró que el Pp cuenta con los principales mecanismos y procedimientos establecidos en sus Manuales de Operación, sin embargo quedan pendientes puntos para fortalecer la operación y, sobre todo, la documentación y respaldo para la verificación de los mismos. Por ejemplo, se encontró que existen mecanismos y procedimientos que no es posible verificar porque no existe documentación o referencia a ciertos procesos establecidos en los manuales. En materia de transparencia y rendición de cuentas del Pp, los mecanismos actuales no son suficientes para identificar los resultados del Pp en la página electrónica de la SECTUR.

El hallazgo principal del quinto módulo, Percepción de la población, consiste en que los Formatos de Evaluación únicamente evalúan la atención recibida por el

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
“Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

interesado en el Pp en la dirección a la cual solicitó informes y no la satisfacción por las acciones del Pp en su conjunto.

Por último, en tanto al módulo de Medición de Resultados se identificó que el Pp cumple con el Propósito y contribuye al Fin. Esto se debe a que el avance porcentual a 2015 del indicador de Fin fue de 131.14% y el del indicador de Propósito fue de 89.62. Sin embargo, el Pp no cuenta con evaluaciones externas, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros relevantes.

El Pp es de gran utilidad no sólo para regular las principales actividades del sector turístico, sino para establecer las condiciones normativas y de calidad que deben cumplir los PST en beneficio de los turistas nacionales y extranjeros que visitan los destinos turísticos y consumen bienes y servicios turísticos. Dentro de las principales recomendaciones para fortalecer este programa están la mejora del Diagnóstico, de forma que incorpore sustento teórico y práctico al impacto o influencia de las actividades y a los componentes en el Propósito y el Fin del programa. Asimismo, se recomienda analizar y redefinir la población objetivo, con el fin de establecer acciones o estrategias adecuadas para su focalización. Asegurar la incorporación de criterios de verificación para todos los mecanismos y procedimientos del programa. Finalmente, es fundamental contar con un análisis de impacto presupuestario o, al menos, con una presupuestación del costo unitario, en los casos que sea posible, por componente y por actividad.

## ÍNDICE

Resumen Ejecutivo .....	2
Índice .....	5
Introducción.....	6
I. Diseño .....	8
II. Planeación y Orientación a Resultados.....	27
III. Cobertura y Focalización .....	40
IV. Operación .....	43
V. Percepción de la Población Atendida .....	63
VI. Resultados.....	64
Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones .....	72
Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados .....	73
Conclusiones.....	74
Bibliografía.....	77
Anexos .....	78
Anexo 1 “Descripción General del Programa G001” .....	78
Anexo 2 “Metodología para la cuantificación de las poblaciones Potencial y Objetivo” .....	81
Anexo 3 “Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios” .....	83
Anexo 4 “Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados” .....	84
Anexo 5 “Indicadores” .....	86
Anexo 6 “Metas del Programa G001” .....	91
Anexo 7 “Complementariedad y coincidencias entre Pp federales” .....	96
Anexo 8 “Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora” .....	99
Anexo 9 “Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora” .....	100
Anexo 10 “Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas” ....	101
Anexo 11 “Evolución de la Cobertura” .....	102
Anexo 12 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves” .....	103
Anexo 13 “Gastos desglosados del Programa G001” .....	123
Anexo 14 “Avance de los Indicadores respecto de sus metas” .....	124
Anexo 15 “Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida” .....	136
Anexo 16 “Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones	138
Anexo 17 “Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados	
anterior” .....	143
Anexo 18 “Valoración Final del Programa G001” .....	144
Anexo 19 “Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la	
evaluación” .....	147

## INTRODUCCIÓN

La presente evaluación de Consistencia y Resultados del programa “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística” G001 da cumplimiento al Programa Anual de Evaluación para el Ejercicio Fiscal 2016 de los Programas Federales de la Administración Pública Federal. El programa corresponde al ramo 21 Turismo y es de modalidad G, por lo que no cuenta con reglas ni lineamientos de operación, y tampoco entrega subsidios a beneficiarios.

El programa opera desde 2008 bajo el nombre de “Reglamentación, Verificación, Facilitación, Normalización e Inspección de las Actividades del Sector Turismo”, su propósito era adecuar el marco regulatorio para mejorar la seguridad y calidad de los servicios turísticos. En 2012 cambió de nombre a “Regulación y Supervisión de Empresas del Sector Turismo” y se enfocó en brindar certeza jurídica a los prestadores de servicios turísticos (PST). En 2013 se llevó a cabo la reestructura organizacional de la dependencia, y para el ejercicio 2014, el programa adquirió el nuevo propósito de aportar elementos a los prestadores de servicios turísticos para que incrementen la calidad en sus servicios, con ello el programa modificó su denominación a “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”.

En 2013 se llevó a cabo un proceso de reestructura que entró en vigor el 1º de enero de 2014 con la modificación del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo. A partir de dicha reestructura se modificaron distintos programas presupuestarios y se extinguieron y crearon nuevas áreas, entre ellas, la Subsecretaría de Calidad y Regulación y sus tres Direcciones Generales, las cuales aglutinaron funciones de diversas áreas en materia de calidad y regulación turística.

Las unidades responsables de la operación del programa son la Subsecretaría de Calidad y Regulación y sus respectivas direcciones generales, es decir, la Dirección General de Verificación y Sanción (DGVS), la Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística (DGNCR) y la Dirección General de Certificación (DGC). Las actividades que realizan éstas áreas se concentran en tres grandes rubros: normalización, certificación y verificación de estándares de calidad turísticos.

La presente 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.”<sup>1</sup>

El formato de la evaluación responde a los numerales establecidos por el Programa Anual de Evaluación para el Ejercicio Fiscal 2016 de los Programas Federales de la Administración Pública Federal (PAE 2016) y al modelo de Términos de Referencia

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
“Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

(TdR) para la Evaluación de Consistencia y Resultados (ECyR) , el cual se divide en 50 preguntas categorizadas en seis módulos de la siguiente manera:

1. Diseño
2. Planeación y Orientación a Resultados
3. Cobertura y Focalización
4. Operación
5. Percepción de la Población o Área de Enfoque Atendida
6. Medición de Resultados

El análisis fue elaborado a partir de trabajo de gabinete y una serie de reuniones con funcionarios de la Subsecretaría de Calidad y Regulación. En éstas reuniones se discutió la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), así como otros aspectos sobre el consistencia y resultados del programa. Las fuentes principales de información fueron la MIR, el *Diagnóstico del Programa Presupuestario “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”*, los Programas de Trabajo de Desarrollo Institucional (PTDI), entre otros documentos enviados por la dependencia

## I. DISEÑO<sup>1</sup>

1. ¿El problema, necesidad o función de gobierno que busca resolver o atender el Programa Presupuestario (Pp) está identificado en un documento que cuente con la siguiente información:

- a) El problema, necesidad o función de gobierno a atenderse se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida o atendida
- b) Define la población o área de enfoque que presenta el problema o necesidad, o que requiera de atención del gobierno
- c) Cuantifica y caracteriza a la población o área de enfoque que presenta el problema o la necesidad o que requiere de atención del gobierno
- d) Define el periodo de revisión y actualización para conocer la evolución del problema y/o necesidad?

Sí.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• El problema, necesidad o función de gobierno identificado y que busca resolver el Pp cumple con <b>todas</b> las características establecidas en la pregunta.</li></ul>

El programa cuenta con el *Diagnóstico del Programa Presupuestario "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"*, actualizado el 3 de agosto de 2016, el cual establece como problema a atender: "Los prestadores de servicios turísticos carecen de elementos para incrementar la calidad". Para atender este problema, el programa cuenta con cinco áreas de intervención, establecidas en el árbol de objetivos, a partir del cual se establecen recomendaciones de mejora.

El programa identifica la población que requiere la atención; en este caso, los prestadores de servicios turísticos (PST) inscritos en el Registro Nacional de Turismo (RNT). A la fecha de actualización del documento se cuantificó a la población objetivo con un total de 3,764 PST a atender, los cuales se dividieron en 15 tipos de prestadores de servicios. El programa sí plantea una fecha de actualización cada 2 años con fin de identificar los avances en atención del problema señalado

A pesar de que el programa cumple con los criterios establecidos en la pregunta, se recomienda modificar la definición del problema a atender debido a que se presenta como la ausencia de su solución. Es decir, se establece que ante la carencia de elementos para incrementar la calidad, la generación misma de éstos elementos aumentaría dicha calidad. Por lo tanto, la propuesta del equipo evaluador para el problema que atiende el programa es : "la baja calidad en la prestación de servicios turísticos en México".

<sup>1</sup> Para llevar a cabo la presente evaluación de consistencia y resultados se contrastaron los resultados obtenidos en 2015 con el diseño del programa correspondiente al mismo año (MIR 2015). Dado que el objetivo de la evaluación es identificar la consistencia en la operación y resultados con el diseño del programa y considerando que aún no se cuenta con los resultados de la operación anual de 2016, no es posible utilizar la MIR 2016 para este tipo de evaluación. Por lo tanto, dado que los resultados más recientes se refieren al año 2015, la evaluación considera la operación y los resultados obtenidos en 2015 con respecto a su diseño. Sin embargo, se consideraron los cambios realizados en la MIR 2016 al momento de emitir recomendaciones con el objetivo de que no se dupliquen recomendaciones que hayan sido atendidas previamente y que el documento sea de utilidad para las áreas que operan el programa.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

2. ¿El diagnóstico del problema, necesidad o función de gobierno que atiende el Pp describe de manera específica:

- a) Las causas, efectos y características del problema, necesidad o función de gobierno
- b) La definición de objetivos y justificación del modelo de intervención o de operación del Pp
- c) La caracterización y cuantificación de la población o área de enfoque objetivo
- d) El impacto presupuestal y las fuentes de financiamiento?

Sí.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• El diagnóstico del Pp cumple con <b>tres</b> de las características establecidas en la pregunta.</li></ul>

El programa identifica en su *Diagnóstico del Programa Presupuestario "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"* las causas, efectos y características del programa, tanto en el árbol de problemas como en una descripción posterior de cada elemento. Las causas identificadas son:

- a) Regulación compleja, desactualizada y desarticulada
- b) Normas Oficiales poco eficaces y eficientes
- c) Falta de reconocimiento a los PST que cumplen con estándares de calidad
- d) No se cuenta con un RNT confiable
- e) Verificación del cumplimiento de la normativa en materia turística por parte de los PST.

Los efectos que se desprenden de dichas causas del problema son:

- a) Normatividad compleja, desactualizada y desarticulada que impide un sano desarrollo de las actividades del sector.
- b) Servicios turísticos poco competitivos que incluyen técnicas desactualizadas que ponen en riesgo al turista.
- c) Reconocimiento a los PST que cumplieron con estándares de calidad.
- d) PST poco competitivos.
- e) Desconocimiento de los PST legalmente constituidos.
- f) Desinformación de los servicios ofrecidos por los PST.

La definición de objetivos y justificación del modelo de intervención se establece en el mismo documento, el cual, a pesar de haber sido actualizado no reporta una modificación sustantiva del modelo de atención respecto de años anteriores.

Se presenta la caracterización y cuantificación de la población objetivo con base en el RNT, sin embargo éste registro no ha logrado integrar al universo total de prestadores de servicios turísticos, por lo que la atención del programa se limita a

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
“Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

quienes se registran efectivamente, sin lograr hacer un vínculo o identificar a aquellos prestadores que más requieren incrementar la calidad de sus servicios.

No se identificó en el Diagnóstico ni en los documentos de soporte el impacto presupuestal del programa ni las fuentes de financiamiento.

Se sugiere, para mejorar el diagnóstico, realizar un levantamiento de información con PST, ya sea por medio de una encuesta o por medio de grupos de enfoque, para verificar la vigencia de las causas y efectos en distintos PST. Asimismo, se recomienda utilizar en el Diagnóstico información estadística de la última actualización de 2015 del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) para actualizar la caracterización y cuantificación de la población objetivo de PST que, a su vez, no se encuentran en el RNT, quienes podrían ser potenciales beneficiarios del programa G001.

3. ¿La justificación teórica o empírica que sustenta el modelo de intervención o de operación del Pp cumple con las siguientes características:

- a) Es consistente con el diagnóstico
- b) Contiene evidencia (nacional o internacional) de que el modelo es eficiente o eficaz respecto de otras alternativas
- c) Considera la factibilidad y riesgos en la implementación del modelo de intervención o de operación
- d) Contiene evidencia (nacional o internacional) ya sea de los efectos positivos atribuibles a los componentes del Pp, o de la importancia de la ejecución de la función de gobierno ejecutada por el Pp?

**No.**

El programa no presenta una justificación teórica ni empírica para el modelo de intervención o de operación. Presenta como justificación su relación con los objetivos, estrategias y líneas de acción del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y el Programa Sectorial de Turismo (PROSECTUR) 2013-2018.

La descripción de la intervención se sustenta en el cumplimiento de condiciones ajenas a la Secretaría de Turismo (SECTUR) del Gobierno de la República, a pesar de que la dependencia sí tiene injerencia en dichos elementos. Cada propuesta de intervención no se respalda con una justificación teórica ni con evidencia empírica, únicamente se proponen acciones relacionadas con las áreas de responsabilidad de cada Dirección General de la Subsecretaría de Calidad y Regulación.

Dichas acciones sí están relacionadas con el árbol de problemas y de objetivos, sin embargo éstos no pueden ser la única referencia para justificar un modelo de intervención. Se recomienda revisar los documentos, publicaciones y referencias de la Organización Mundial de Turismo (OMT), en su apartado de "legislación y regulación turística"; en particular el documento "Cartera de Productos Técnicos de la OMT" y el "National Tourism Policy Review of Mexico" (2001).

4. ¿El Propósito del Pp está vinculado con algún objetivo de algún programa sectorial o, en su caso, objetivo de algún programa especial, derivados del PND, y cumple con las siguientes características:

- a) Existen conceptos comunes entre el Propósito del Pp y algún objetivo de algún programa sectorial o, en su caso, objetivo de algún programa especial, derivados del PND, por ejemplo: población o área de enfoque objetivo, problema o función de gobierno atendida, etc.
- b) El logro del Propósito del Pp aporta al cumplimiento de alguna meta de algún objetivo del programa sectorial o, en su caso, objetivo de algún programa especial, derivados del PND
- c) El logro del Propósito del Pp es suficiente para el cumplimiento de alguna meta de algún objetivo del programa sectorial o, en su caso, objetivo de algún programa especial, derivados del PND?

Sí.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Propósito del Pp está vinculado con algún objetivo de algún programa sectorial o, en su caso, con algún objetivo de algún programa especial, derivados del PND, y cumple con <b>tres</b> de las características establecidas en la pregunta.</li> </ul>

El propósito del Pp, que “los prestadores de servicios turísticos cuenten con elementos para incrementar la calidad”, se relaciona directamente con el objetivo 4.11. del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND), en el que se establece el “aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país”, del cual se desprenden dos estrategias: la 4.11.1 que plantea “Impulsar el ordenamiento y la transformación del sector turístico”, y la estrategia 4.11.2 que propone “impulsar la innovación de la oferta y elevar la competitividad del sector turístico”.

En el Programa Sectorial de Turismo 2013-2018 (PROSECTUR) se establece en uno de sus cinco objetivos sectoriales para impulsar la calidad en los servicios turísticos el “fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística”. A partir de este objetivo se establece la estrategia 2.3. de “promover altos estándares de calidad en los servicios turísticos” por medio de las siguientes acciones:

- 2.3.1 Generar un esquema integral de estandarización y certificación que incentive la calidad en la prestación de los servicios turísticos.
- 2.3.2 Desarrollar el Sistema Nacional de Certificación que fomente de manera transversal y concurrente la certificación en los destinos y servicios turísticos.
- 2.3.3 Instrumentar un programa de verificación del cumplimiento a la normatividad aplicable, y
- 2.3.4 Evaluar los efectos de los instrumentos de certificación para mejorar la oferta de bienes y servicios turísticos.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

Asimismo, la línea de acción 2.4.5. establece "sistematizar la información de los prestadores de servicios, mediante un Registro Nacional de Turismo orientado al fomento y la calidad.

Adicionalmente, el Acuerdo por el que se precisan las atribuciones y se establecen las bases generales para el funcionamiento del Gabinete Turístico, establece en su acuerdo quinto, fracción VII, "analizar y, en su caso, proponer los mecanismos que influyan en la elevación de la calidad de los servicios turísticos conforme a los más altos estándares mundiales".

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

5. ¿Cuál es la contribución del Pp a las Metas Nacionales del PND; a sus objetivos, estrategias y líneas de acción y a los de sus programas sectoriales o especiales (considerando los denominados transversales)?

El programa contribuye con el objetivo 4.11. del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND), en el que se establece el “aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país”.

El programa contribuye con la estrategia 4.11.1 de “Impulsar el ordenamiento y la transformación del sector turístico” por medio del componente 4 de su MIR 2015 que plantea impulsar reformas legislativas a la normatividad aplicable, realizar propuestas de modernización normativa de las regulaciones del sector, así como revisar y actualizar las normas para el Sistema de Normalización del sector turístico. De la misma manera, los componentes 3 y 5 de la MIR 2015 contribuyen a lograr el ordenamiento del sector por medio de acciones para promover el registro ante el RNT y por medio de acciones de verificación que aseguran el cumplimiento de la normatividad vigente en el sector.

Estas mismas acciones contribuyen con el cumplimiento de las acciones de la estrategia 2.3. del PROSECTUR. Específicamente, por línea de acción:

<b>Estrategias y líneas de acción del PND</b>	<b>Línea de acción de PROSECTUR</b>	<b>Contribución del Pp G001</b>
4.11.1 Impulsar el ordenamiento y la transformación del sector turístico.  Actualizar el marco normativo e institucional del sector turístico.	2.3.1 Generar un esquema integral de estandarización y certificación que incentive la calidad en la prestación de los servicios turísticos.	El programa impulsa el registro ante el Registro Nacional de Turismo, el cual es requisito de estandarización para acceder a cualquier certificación de calidad que permita aumentar la competitividad de los PST.
	2.3.3 Instrumentar un programa de verificación del cumplimiento a la normatividad aplicable.	Este programa es el encargado de instrumentar el Programa de Verificación anual para asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
	2.4.5. Sistematizar la información de los prestadores de servicios, mediante un Registro Nacional de Turismo (RNT) orientado al fomento y la calidad.	Este programa es responsable de operar el Registro Nacional de Turismo para sistematizar la información de PST con fines de fomento e impulso a la calidad.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

Por medio de reportes trimestrales de actualización de la MIR se reporta el avance trimestral para cada una de las acciones establecidas, lo cual permite dar seguimiento a su contribución en el cumplimiento de objetivos, estrategias y líneas de acción del PND y del PROSECTUR.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

6. ¿La población o área de enfoque, potencial y objetivo, está definida en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema, necesidad o función de gobierno y cuenta con la siguiente información y características:

- a) Unidad de medida y la población o área de enfoque está cuantificada, caracterizada y (en su caso) desagregada geográficamente
- b) Incluye metodología para su cuantificación, caracterización y, en su caso, desagregación, así como fuentes de información
- c) Se define un plazo para su revisión y actualización
- d) Existe evidencia del uso de las definiciones de población o área de enfoque en la planeación y ejecución de los servicios y/o acciones que el Pp lleva a cabo?

Sí.

Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La definición de la población o área de enfoque (potencial y objetivo) cumple con <b>dos</b> de las características establecidas en la pregunta.</li> </ul>

La población potencial u objetivo se define en documentos oficiales. Por un lado, se define en el *Acuerdo por el que se emite el catálogo de los diferentes servicios turísticos cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo*, el cual establece los PST que se deberán registrar y que, por tanto, se convierten en el universo de atención para certificación y verificación. En éste se identifica un total de 18 diferentes tipos de PST.

Por otro lado, el *Diagnóstico del Programa Presupuestario “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”* establece un total de quince PST. Ambos listados difieren en tres tipos de PST: salvavidas, operadora de aventura/naturaleza y spas. Éstos aparecen en el Acuerdo, pero no en el Diagnóstico. Se recomienda homologar dichos listados de población objetivo.

Ahora bien, ninguno de los dos listados desagrega geográficamente la información de los PST, ya sea para establecer una estrategia de intervención focalizada o para identificar en qué entidades se concentran por el tipo de servicio que ofrecen. Se recomienda incorporar en el diagnóstico y en la planeación la desagregación geográfica y vincularla con el modelo de intervención.

Giro	PST Registrados en el RNT	PST establecidos en el Acuerdo del DOF
Agencia de viajes	1,970	Agencia de viajes
Agencia integradora de servicios	14	Agencia integradora de servicios
Alimentos y bebidas	335	Alimentos y bebidas
Arrendadora de autos	3	Arrendadora de autos
Balneario y/o parque acuático	1	Balneario y parque acuático
Campo de golf	2	Campo de golf
Guía de turistas	69	Guía de turistas
Hospedaje	1,223	Hospedaje
Operadora de buceo	9	Operadora de buceo
Operadora de marina turística	4	Operadora de marina turística
Parque temático	5	Parque temático
Tiempos compartidos	2	Tiempos compartidos
Tour operador	6	Tour operador
Transportadora turística	120	Transportadora turística
Vuelo en globo aerostático	1	Vuelo en globo aerostático
	N.D.	Guardavida/Salvavida
	N.D.	Operadora de aventura/naturaleza
	N.D.	SPA

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

Total	3,764	
-------	-------	--

En el diagnóstico se establece una metodología para que PST se sumen al RNT, pero no para cuantificar, caracterizar o desagregar la población objetivo del programa. Se utiliza como fuente de información el mismo RNT una vez actualizado, lo cual genera endogeneidad en la selección de la población objetivo. No se define un plazo de revisión o actualización de la población objetivo. En el Anexo 2 del presente documento se desarrolla la propuesta de metodología para cuantificar la población objetivo del programa.

Únicamente el Programa Nacional de Verificación Turística, acción realizada por la DGVS, y el desarrollo de las NOMs por parte de la DGNCRT presentan evidencia del uso de las definiciones de población para la planeación y ejecución de las acciones del programa.

7. ¿Existe información en bases de datos acerca de los destinatarios de los apoyos o componentes del Pp que:

- a) Incluya sus características de acuerdo con sus documentos normativos
- b) Incluya el tipo de apoyo o componente otorgado o generado
- c) Esté sistematizada e incluya una clave de identificación por destinatario que no cambie en el tiempo
- d) Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización?

Sí.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información de los destinatarios de los apoyos o componentes del Pp cuenta con <b>tres</b> de las características establecidas.</li> </ul>

El programa contempla la siguiente información documentada en bases de datos:

**1. Los PST registrados en el RNT.**

Esta base contiene la clasificación por tipo de PST, la fecha de inscripción, la razón social, la entidad, el status del trámite y el número de registro único que no cambia en el tiempo.

No establece temporalidad ni procedimiento de actualización de la base de datos.

Recomendación de mejora: únicamente aparecen 6 tipos de PST en la base de datos; se recomienda actualizar la base de datos con el total de PST, así como asignar el número único de registro a cada PST. Asimismo, se recomienda vincular la base de datos a un sistema operativo en línea, de forma que se actualice en línea automáticamente y no se disponga del RNT únicamente vía Excel.

**2. Los PST verificados en 2015.**

Contiene los establecimiento verificados en 2015 con un número único de registro, el PST verificado por razón social y por tipo, así como la entidad federativa a la que pertenece. Esta base de datos permite observar la muestra verificada y dar seguimiento al status de la verificación o a sus resultados.

Recomendación de mejora: diseñar protocolos de actualización y depuración de las bases de datos.

**3. Los PST que cuentan con certificados de calidad de la SECTUR.**

Esta base contiene el listado de PST que cuentan con algún certificado de calidad turística por razón social, entidad y tipo de certificado.

La bases de datos no cuenta con un registro único por certificado ni por PST. Tampoco cuenta con fecha ni vigencia de los certificados.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
“Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Recomendación de mejora: integrar la fecha de obtención del certificado, así como la fecha de expiración y un registro único para cada certificado adquirido.

Asimismo, se recomienda vincular las bases de datos, de forma que se pueda identificar fácilmente qué PST ya cuentan con el registro ante el RNT, con certificados de calidad y, en su caso, con verificaciones en su historial. Lo ideal para dar seguimiento a los PST sería contar con un historial único por PST, ligado por un único número de registro, en este caso, idealmente el RNT.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

8. ¿En el documento normativo del Pp es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

**No**

Nivel	Criterios
0	<ul style="list-style-type: none"><li>• Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en el documento normativo del Pp.</li></ul>

Aunque no se cuenta con un documento normativo formal, se identificaron todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR 2015 en el *Diagnóstico del Programa Presupuestario "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"*. No obstante, se identificó una actividad distinta entre el Diagnóstico y la MIR 2015, así como una actividad faltante en el Diagnóstico, pero que sí se establece en la MIR.

El Diagnóstico contempla la actividad 3.1. como la "incorporación de establecimientos de hospedaje al Sistema de Clasificación Hotelera (SCH)", mientras que la MIR 2015 establece la "Suscripción de acuerdos de coordinación para la operación descentralizada del Registro Nacional de Turismo". Se recomienda homologar o realizar la modificación correspondiente.

La actividad faltante en el Diagnóstico es la 5.1. que tiene como objetivo la "suscripción de convenios de verificación con dependencias federales y gobiernos estatales.". Se recomienda incorporar dicha actividad en el Diagnóstico.

Para diseñar una MIR más precisa, es necesario incorporar en el Diagnóstico todos los elementos que atenderán al programa. Asimismo, se recomienda incorporar al documento narrativo una explicación del vínculo entre cada uno de los elementos de la matriz, de forma que sea explícita la relación entre Fin, Propósito, Componentes y Actividades.

El equipo evaluador no considera pertinente la elaboración de un documento normativo para el Pp G001, ya que es un programa de modalidad G "Regulación y supervisión" y no está sujeto a Reglas de Operación u otro documento normativo.

9. ¿La alineación o vinculación del Fin de la MIR del Pp al objetivo sectorial o, en su caso, al objetivo transversal, es clara y sólida?

**Sí.**

La alineación del Fin de la MIR 2015 con el objetivo sectorial de “fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística” es clara y sólida. El Fin establece como objetivo: “contribuir a fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística mediante la mejora de las capacidades, habilidades e información de los prestadores de servicios turísticos”; y éste utiliza como indicador el Índice de Calidad en la Prestación de Servicios Turísticos (ICPST), el cual mide el crecimiento de prestadores de servicios turísticos que están llevando a cabo procesos para incrementar la calidad de los servicios entregados, de conformidad con las categorías de estandarización incluidas en el Sistema Nacional de Certificación Turística.

No obstante, a pesar de estar relacionado el Fin de la MIR con el objetivo sectorial, éste está desvinculado del Propósito, los Componentes y las Actividades. Ninguno de éstos, más que de forma indirecta, están alineados o vinculados con el indicador establecido en el Fin. Si la Dirección General de Certificación Turística logra, por medio de su Dirección de Certificación Turística, aumentar el número de PST que llevan a cabo procesos de mejora de calidad o que adquieran distintivos de calidad, entonces el indicador del Fin del programa mejorará.

Es importante subrayar que en la clasificación de Programas Presupuestarios de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público se establece que los programas modalidad G son de regulación y supervisión y están enfocados en actividades destinadas a la reglamentación, verificación e inspección de las actividades económicas y de los agentes del sector privado, social y público. Con base en ello, el objetivo del Fin y su indicador no corresponden con esta descripción.

El único vínculo de regulación y supervisión que mantiene es que la definición del indicador del Fin establece que la información se obtendrá del Registro Nacional de Turismo. Ello implica que el RNT está vinculado a una base de datos de los PST que obtienen certificados de calidad, lo cual, de acuerdo con la información de sustento y con las entrevistas a los funcionarios de la Dirección General de Certificación Turística no es así.

El Propósito, los Componentes y las Actividades sí coinciden con las características establecidas para un Pp G, las cuales se alinean tanto al objetivo sectorial como a las estrategias y líneas de acción establecidas en la pregunta 4 de esta evaluación.

Con base en lo anterior, a pesar de que únicamente el Fin sí está alineado al objetivo sectorial de manera clara y sólida, el resto no está relacionado, por lo que se recomienda modificar tanto el objetivo del Fin, el indicador y, por tanto, su definición para que sean acordes al Propósito y a sus Componentes.

10. ¿Las Fichas Técnicas de los indicadores del Pp 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	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las Fichas Técnicas de los indicadores del Pp tienen en promedio un valor entre 6 y 8 características establecidas en la pregunta.</li></ul>

La fichas técnicas de los indicadores del Pp cuentan con:

- Nombre
- Definición
- Método de cálculo
- Unidad de medida
- Frecuencia de medición
- Metas

Éstas se establecen en la MIR 2015, la cual integra esta información para cada uno de los 15 indicadores del Fin, del Propósito, de los Componentes y de las Actividades. No obstante no se identificó referencia sobre las líneas base para ningún indicador ni su tipo comportamiento.

La información actualmente se integra en las MIR, sin embargo no existe más que para un indicador, el Índice de Calidad en la Prestación de Servicios Turísticos (ICPST), una ficha técnica que incluye Nombre, Definición, Método de cálculo, Unidad de medida, Frecuencia de medición, Metas y Línea Base de 2014, el cual se integró como anexo del PROSECTUR.

Se recomienda para el total de indicadores integrar una ficha técnica independiente de la MIR que, además de la información que ya contienen, sume una línea base, la fórmula específica de medición y el comportamiento estimado del indicador.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

11. ¿Las metas de los indicadores de la MIR del Pp tienen las siguientes características:

- a) Están orientadas a impulsar mejoras en el desempeño, es decir, las metas de los indicadores planteadas para el ejercicio fiscal en curso son congruentes y retadoras respecto de la tendencia de cumplimiento histórico de metas y la evolución de la asignación presupuestaria.
- b) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el Pp?

Sí.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las metas de los indicadores del Pp tienen en promedio un valor entre 1 y menos de 1.5 características establecidas en la pregunta.</li> </ul>

Las metas de la MIR se establecen para el total de indicadores de manera inercial. La variación en la asignación presupuestaria o recortes presupuestarios han implicado un reto en términos de desempeño y de metas retadoras para asegurar hacer más con menos, sin dejar de cumplir metas inerciales de años previos. Asimismo, ha obligado a las áreas responsables del Pp a modificar las metas con base en los recursos materiales, financieros y humanos disponibles. Las metas son congruentes con el programa.

Las metas no cuentan con líneas bases definidas y tampoco existe un diagnóstico preciso o análisis sobre cómo o por qué definir una meta en específico, con la excepción de dos diagnósticos de la Dirección General de Normalización sobre la Agenda Legislativa y la Agenda Transversal Regulatoria, ambos de 2014-2018. No obstante, el criterio que se presentó de manera sistemática para definir las metas en las entrevistas fueron las características inerciales y el histórico del presupuesto recibido por las áreas.

Nivel de objetivo	Indicador	Meta	Unidad de Medida	Orientada a impulsar el desempeño	Factible
Fin	Índice de Calidad en la Prestación de Servicios Turísticos (ICPST)	103.5 (3899/3767)	Sí	Sí	No
Propósito	Porcentaje de prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo.	100% (3000/3000)	Sí	Sí	No
Componente 1	Porcentaje de prestadores de servicios inscritos al Registro Nacional de Turismo (RNT)	90.91% (1000/1100)	Sí	Sí	Sí
Componente 2	Porcentaje de elementos normativos reformados	100% (20/20)	Sí	Sí	Sí
Componente 3	Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos	100% (2000/2000)	Sí	Sí	No
Actividad 11	Número de convenios suscritos con autoridades estatales de turismo para la descentralización de funciones	8	Sí	Sí	No
Actividad 12	Porcentaje de avance en las acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicable al RNT	100% (5/5)	Sí	Sí	Sí
Actividad 13	Porcentaje de avance en la actualización del Sistema del Registro Nacional de Turismo	100% (1000/1000)	Sí	Sí	Sí
Actividad 21	Número de acciones de modernización regulatoria promovidas	7	Sí	Sí	Sí
Actividad 22	Número de propuestas de reforma legislativa promovidas para la transformación del sector	5	Sí	Sí	Sí
Actividad 23	Porcentaje de normas revisadas	100% (8/8)	Sí	Sí	Sí
Actividad 31	Porcentaje de suscripción de convenios de verificación con	100%	Sí	Sí	No

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

	gobiernos estatales	(8/8)			
Actividad 32	Porcentaje prestadores de servicios turísticos dictaminados	90% (2000/2200)	Sí	Sí	No
Actividad 33	Porcentaje de procedimientos sancionatorios iniciados	100% (392/392)	Sí	Sí	No
Actividad 34	Porcentaje de quejas relativas al servicio turístico atendidas	90% (396/ 440)	Sí	Sí	Sí

La matriz completa se incorpora en el Anexo 6 “Metas del Pp”.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
“Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

12. ¿Con cuáles programas presupuestarios y en qué aspectos el Pp evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

Existen coincidencias con otros Pp ya que comparten objetivos similares. En este sentido, el Pp tiene coincidencias con el Pp P002 Impulso a la Competitividad del Sector Turístico al compartir su Fin, aunque ambos atienden componentes y actividades distintas. Ambos programas se enfocan en “Contribuir a fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística mediante la mejora de las capacidades, habilidades e información de los prestadores de servicios turísticos”, lo cual implica complementariedad en el desarrollo de capacidades, habilidades e información para PST.

En cuanto a las funciones de regulación y supervisión se complementa y coincide con dos programas presupuestarios de la Secretaría de Economía: el Pp G002 “Regulación, modernización y promoción de las actividades en materia de normalización y evaluación de la conformidad, y participación en la normalización internacional” y el Pp G003 “Programa Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores”. En ambos casos las funciones de regulación para prestadores de servicios podrían empalmarse con las funciones de prestación de servicios turísticos. El programa G001 resulta complementario al sumar a partir de los componentes a los objetivos planteados en dichos programas.

La normalización, con base en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, se lleva a cabo en conjunto con distintas dependencias y con prestadores de servicios o con asociaciones o especialistas en la materia. Por tanto, todas las dependencias con Normas Oficiales Mexicanas (NOM) o Normas Mexicanas (NMX) pueden trabajar de manera conjunta y complementaria en los temas de interés y competencia mutuos. Entre los ejemplos más relevantes se encuentran la normalización en temas de salud e higiene relacionados con la prestación de servicios turísticos en los que se involucra la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud. Lo mismo sucede con temas medioambientales con la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) o con otras dependencias en distintos temas. Los programas presupuestarios con clasificación presupuestaria “G” en los que se establecen funciones de regulación y supervisión son los que pueden complementar estas funciones.

Además de ello, el Pp G001 complementa al Pp P010 de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) al atender la mejora regulatoria para el sector turístico en su actividad 4.1. Otra actividad adicional que se complementa y presenta coincidencias con el Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor” de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) es la atención a quejas que establece la actividad 5.1.

Ahora bien, en términos de la población objetivo o área de enfoque, existe complementariedad y coincidencia con el DENU, específicamente con los prestadores de servicios que podrían ser considerados como PST. Sin embargo, no

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
“Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

existe una coordinación ni coincidencia en cuanto a las definiciones que se utilizan para el registro de unidades económicas relacionadas con el sector turístico.

## II. PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS

### II.1 Instrumentos de planeación

13. ¿Existe un plan estratégico de la(s) Unidad(es) Responsable(s) del Pp que cumpla con las siguientes características:

- Es producto de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, que sigue un procedimiento establecido en un documento oficial
- Abarca un horizonte de mediano y/o largo plazos
- Establece los resultados que se pretenden alcanzar con la ejecución del Pp, es decir, el Fin y el Propósito del Pp, consistentes con lo establecido en la MIR
- Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados, consistentes con lo establecido en la MIR?

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"><li>La(s) Unidad(es) Responsable(s) del Pp cuenta(n) con un plan estratégico, y este cumple con <b>todas</b> de las características establecidas en la pregunta.</li></ul>

Los documentos de planeación que cumplen con las características que se solicitan en la pregunta son el PROSECTUR, la MIR y los programas de trabajo de desarrollo institucional.(PTDI), que realizan año con año. En estos documentos se establecen las acciones de corto, mediano y largo plazo que se llevarán a cabo para impulsar el desarrollo del sector turismo en México. Ambos documentos son producto de un ejercicio de planeación institucional.

En ambos documentos se establecen horizontes de acción con objetivos a alcanzar en el mediano y largo plazos. En el caso del PROSECTUR se establece la frontera temporal a cinco años, de 2014 a 2018 para lograr los objetivos ahí planteados, con miras a que trascienda la presente administración. En el caso de los horizontes de acción de corto y mediano plazos se establecen tanto en la MIR como en los PTDI.

Si se establecen los resultados que se pretenden alcanzar para cada actividad y componente que está relacionado con el Propósito y el Fin del Pp. Los tres componentes arrojan resultados que suman al Propósito, sin embargo no es posible relacionar los resultados de los tres componentes y del Propósito con el objetivo del Fin de "contribuir a fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística mediante la mejora de las capacidades, habilidades e información de los prestadores de servicios turísticos". Se recomienda alinear los resultados esperados en términos del Fin o modificar éste.

Tanto la MIR como el PTDI cuentan con indicadores para medir los avances en el logro de los resultados establecidos en el Pp.



Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
“Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

14. ¿El plan de trabajo anual de la(s) Unidad(es) Responsable(s) del Pp cumple con las siguientes características:

- a) Es producto de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento oficial
- b) Es conocido por los responsables de los principales procesos del Pp
- c) Establece metas que contribuyan al logro de los objetivos del Pp
- d) Se revisa y actualiza periódicamente?

Sí.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• La(s) Unidad(es) Responsable(s) del Pp cuenta(n) con un plan anual de trabajo, y cumple con <b>todas</b> de las características establecidas en la pregunta.</li></ul>

El plan de trabajo anual del Pp, establecido en el PROSECTUR, en la MIR y en los PTDI muestra un ejercicio de planeación institucionalizado.

Éstos documentos son conocidos por los responsables de los principales procesos del Pp. Es decir, por los Directores Generales de las DGCT, la DGNCRT y de la DGVS, así como por sus respectivos directores y subdirectores.

En los PTDI y en la MIR se establecen las metas necesarias para alcanzar los objetivos del Pp. Los PTDI establecen las metas anuales y parciales, por dirección, para dar seguimiento al logro de sus objetivos. Asimismo, cuentan con cronogramas que especifican las actividades a realizarse cada mes, así como las metas anuales y cuatrimestrales. Para el caso de la MIR, los indicadores se alinean para cumplir con los objetivos correspondientes; sin embargo, se detectó un área de mejora en el objetivo del Fin, ya que éste podría ser más específico. Es decir, el Pp no sólo mejora las capacidades, habilidades e información de los PST, sino que asegura los estándares y normas de calidad mínimas para fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística.

El plan de trabajo del Pp se revisa y actualiza periódicamente, lo cual se ve reflejado en los PTDI. Sin embargo, la MIR no es modificada, al menos para 2015, por restricciones del propio sistema informático de actualización y restricciones de modificación de la SHCP. Asimismo, el Diagnóstico del programa presupuestario G001 “Regulación y certificación de estándares de calidad turística” se actualiza cada dos años, lo cual no permite realizar ajustes o modificaciones que se desprendan de la implementación cotidiana y los reportes trimestrales de avance. Cabe subrayar que las metas para 2015 de la MIR y del Diagnóstico no coinciden, ya que debieron ser modificadas en el PTDI por recortes presupuestarios y no fue posible ajustarlas en la MIR.



## II.II De la orientación hacia resultados y esquemas o procesos de evaluación

15. ¿El Pp utiliza información derivada de análisis externos (evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros relevantes):

- a) De manera regular, es decir, se consideran como uno de los elementos para la toma de decisiones sobre el Pp
- b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento oficial
- c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados
- d) De manera consensuada: participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación de la dependencia o entidad que opera el Pp?

### **No aplica.**

Hasta el momento que se lleva a cabo esta evaluación no se ha utilizado información de análisis externos de manera institucionalizada, pues no se sigue un procedimiento establecido en algún documento oficial. Sin embargo, en 2016 se llevó a cabo la Auditoría Especial de Desempeño, número 489, por parte de la Auditoría Superior de la Federación (ASF), la cual no es pública aún. Una vez que se publiquen los hallazgos y recomendaciones se espera que su implementación contribuya al fortalecimiento del Pp.

A pesar de que no se realizan análisis externos se identificaron algunos diagnósticos internos y asesorías externas que han servido para uno de los componentes sobre regulación y normalización: "Diagnóstico para la elaboración de la Agenda Transversal Regulatoria 2014-2018", y la "Asesoría para contar con la opinión técnica de la percepción del sector privado sobre el marco normativo aplicable al sector". Ésta información se ha utilizado para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar la gestión y los resultados del Pp, sin embargo, esto sólo se ha llevado a cabo para temas de normalización.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

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

**No Aplica.**

No se identificaron ASM<sup>2</sup> en los documentos recibidos, sin embargo, se ha hecho un esfuerzo por evaluar y fortalecer el control y la gestión interna de la dependencia. En este sentido, el Enlace de Control Interno Institucional elaboró el Programa de Trabajo de Control Interno Institucional 2015 (PTCII), en el cual se integraron todas las acciones de mejora o áreas de oportunidad detectadas en las Encuestas Consolidadas de principios de 2015.

El Informe de Verificación al Reporte de Avance del PTCII correspondiente al período de septiembre a diciembre del 2015, señala que se han atendido el 100% de los acciones de mejora. Para lograr este resultado se implementaron 163 elementos de control y 153 acciones de mejora en los siguientes procesos: proceso de atención institucional, dos procesos adjetivos y tres procesos sustantivos.

<b>Proceso</b>	<b>Elementos de control</b>	<b>Acciones de mejora</b>
Atención Institucional	27	37
Recursos Humanos (Remuneraciones)	46	46
Contabilidad y Presupuesto	47	33
Comprobación de Recursos, Seguimiento y Evaluación de Convenios de Coordinación para el otorgamiento de un subsidio en materia de desarrollo	29	24
Revisión y Modificación a las Normas Oficiales Mexicanas en Materia Turística	10	9
Inscripción/Actualización al Registro Nacional de Turismo a Prestadores de Servicios Turísticos	4	4
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>153</b>

<sup>2</sup> De acuerdo con la definición de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), los ASM son hallazgos, debilidades, oportunidades y amenazas identificadas evaluaciones externas, las cuales pueden ser atendidas para la mejora de los programas con base en las recomendaciones y sugerencias señaladas por el evaluador externo a fin de contribuir a la mejora de los Pp.

17. ¿ Con las acciones o compromisos de mejora definidos a partir de evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros relevantes de los últimos tres años, se han logrado los resultados esperados?

**No Aplica.**

No se identificaron ASM en los documentos recibidos. No obstante, el Programa de Trabajo de Control Interno Institucional 2015 (PTCII), elaborado por el Enlace de Control Interno Institucional presenta los resultados de la implementación de las acciones para atender los acciones de mejora comentadas en la pregunta anterior. Este documento, en forma de matriz, señala cada acción de mejora de gestión interna, según su elemento de control, y especifica su Unidad Responsable, el medio de verificación y el porcentaje en los avances de las acciones.

Cabe mencionar que el Informe de Verificación al Reporte de Avance del PTCII correspondiente al período de septiembre a diciembre del 2015, indica que las acciones implementadas no son suficientes para alcanzar las metas establecidas para los elementos de control, por tanto, no puede asegurarse que tenga un impacto o influencia en modificar los resultados esperados.

18. ¿Qué recomendaciones de análisis externas (evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros relevantes) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?

**No Aplica.**

El Pp no ha tenido evaluaciones externas por lo que no existe recomendación pendiente. Como se mencionó anteriormente, en 2016 se llevó a cabo la Auditoría Especial de Desempeño, número 489, por parte de la Auditoría Superior de la Federación (ASF), la cual no es pública aún. Una vez que se publiquen los hallazgos y recomendaciones se espera que su implementación contribuya al fortalecimiento del Pp.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
“Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

19. A partir de análisis externos (evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros relevantes) realizado al Pp y de su experiencia en la temática ¿qué temas del Pp considera importante analizar mediante evaluaciones u otros ejercicios conducidos por instancias externas?

Primero, no es posible partir de análisis externos para realizar recomendaciones sobre temas a evaluar, sin embargo sí a partir de la presente evaluación y de la experiencia del equipo evaluador en el tema del Pp G001. En específico se plantean tres temas relevantes susceptibles de evaluarse por agentes externos: diseño del Pp, población objetivo y procesos de operación.

En cuanto al diseño del Pp, sería conveniente realizar una evaluación o asesoría externa para mejorar las relaciones de causalidad e intencionalidad del programa, en fundamentar y justificar las relaciones causales, así como los componentes y actividades que se establezcan, por medio de argumentos teóricos y prácticos. En este sentido, la propuesta del equipo evaluador consiste en generar evidencia sobre las causas que se identifican. Por ejemplo, dentro de las causas del árbol de problemas se identifica “Procesos normativos desarticulados con el sector”, sin embargo no se identifica el por qué están desarticulados, o qué significa que estén desarticulados; solo se identifica como falta de la solución.

Esto permitiría identificar resultados esperados para cada actividad implementada, así como una medición más precisa en los indicadores y metas establecidos. En la misma etapa de diseño se propone analizar el proceso de planeación estratégica del Pp, de forma que incluya una definición de sus metas y compromisos a mediano y largo plazo. En este sentido, es relevante asegurar que los componentes de la MIR efectivamente se encuentren alineados al Propósito y al Fin del Pp, para así, cerciorarse que los servicios otorgados cumplan con los objetivos del Pp.

Sobre la población objetivo, un análisis o evaluación externa permitiría identificar un universo más preciso de PST a atender por entidad federativa y por municipios. Una de las propuestas actuales y que funciona es el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE), no obstante, requiere ajustes de definición y metodología para homogenizarlo con los PST del RNT. Una evaluación o asesoría externa de homologación conceptual y operativa sería muy útil para el Pp. Ahora bien, sobre la población objetivo actual ligada al RNT, es indispensable realizar un análisis o evaluación de cobertura y estrategias de focalización para ampliar el número de registros. En el Anexo 2 del presente documento se desarrolla la propuesta del equipo evaluador en torno a la definición y cuantificación de la población objetivo.

Por último, es necesario realizar un análisis profundo de procesos para las áreas operativas del Pp: la DGCT, la DGNCR y de la DGVS. Esta área de oportunidad permitiría corregir los vacíos de la normatividad, de los lineamientos y podría proponer, incluso, un cambio en la dinámica de planeación y operación del Pp entre las áreas organizacionales que implementan el Pp, en este caso, las tres

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

Direcciones Generales que dependen de la Subsecretaría de Calidad y Regulación.

### II.III De la generación y uso de información de desempeño

20. ¿El Pp cuenta con información acerca de:

- a) Su contribución a los objetivos del programa sectorial o especial derivado del PND al que se alinea
- b) Los tipos y, en su caso, el monto o cantidad de apoyos otorgados en el tiempo a la población o área de enfoque beneficiaria
- c) Las características de la población o área de enfoque beneficiaria
- d) Las características de la población o área de enfoque que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población o área de enfoque beneficiarias?

Sí.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• El Pp cuenta con información de <b>tres</b> de los aspectos establecidos en la pregunta.</li></ul>

El Pp cuenta con información que se alinea con los objetivos sectoriales. Se alinea al Objetivo Sectorial 2. Fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística. La información específica acerca de su contribución a este objetivo se refleja en la MIR a través de su indicador de Fin: Índice de Calidad en la Prestación de Servicios Turísticos (ICPST), y de su indicador de Propósito: Porcentaje de prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo. Para ambos casos existe información documentada.

Sí se cuenta con información sobre los tipos de apoyo otorgados en el tiempo a la población objetivo. Cabe mencionar que para este Pp los apoyos consisten en las normas desarrolladas, el registro al RNT, las certificaciones otorgadas y las verificaciones realizadas. En este sentido, se cuenta con la bases de datos del RNT, de los beneficiarios de los programas de calidad, de los prestadores de servicios turísticos por entidad federativa que recibieron incentivos, distintivos, certificados o reconocimientos, y de las verificaciones realizadas en 2015. No se calcula un monto específico para beneficiario, pero sí los montos destinados para cada componente y actividad, así como área de enfoque.

Existe información sobre las características de la población beneficiaria en el RNT en su diagnóstico y en las bases de datos correspondientes. Estas características se tienen identificadas en cuanto a los PST establecidos en los lineamientos del RNT, sin embargo no se tiene una caracterización precisa de la población objetivo atendida por quejas

Con la documentación recibida no fue posible identificar las características de los PST que no son beneficiarias. Sin embargo, de acuerdo con entrevistas realizadas a los responsables del Pp, se constató la necesidad de ampliar la cobertura del Pp. A

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
“Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

pesar de que se ha trabajado por identificar una mejor manera a la población potencial, usando como marco de referencia el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), los documentos recibidos no muestran una estrategia en el tema ni una caracterización de la población no beneficiaria. En este sentido, el equipo evaluador propone realizar un trabajo en conjunto con el DENUE con el objetivo de homologar las definiciones de prestadores de servicios turísticos del Catálogo. De esta manera se podrá caracterizar y cuantificar a la población potencial.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

21. ¿La información que el programa obtiene para monitorear su desempeño cumple con las siguientes características:

- a) Es oportuna
- b) Es confiable, es decir, está validada por quienes las 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 monitorear de manera permanente

Sí.

Nivel	Criterios
4	La información con la que cuenta el Pp cumple con <b>todas</b> características establecidas en la pregunta.

El Pp cuenta con información oportuna, pues se tiene información actualizada para el caso de los tres componentes. Existen bases de datos para cada uno de los componentes y es oportuna en el sentido en el que se actualiza conforme avanza su implementación con datos sobre las acciones de modernización normativa, del RNT y sobre el Plan Anual de Verificaciones.

La información es confiable y validada por cada una de las áreas. Esta información verificada por Subdirectores, Directores y Directores Generales.

La información para monitorear el desempeño del Pp se encuentra sistematizada, normalmente en bases de datos. Incluso acciones de difusión y firmas de convenios se encuentran registradas en bases de datos o reportes que integran las unidades responsables.

Se presenta información útil y pertinente para medir los indicadores de Actividades y Componentes. Sin embargo, existe una excepción: para el caso de la Actividad 3.2 la información es muy discrecional, ya que, por un lado no se define qué significa acción de difusión y, por otro, verificar su cumplimiento es complejo sin una terminología o expectativas más específicas sobre lo que se evalúa.

Finalmente, la información se encuentra actualizada y disponible para monitorear el avance. A pesar de la que información de cada componente está adscrita a una Dirección General, esto limita el flujo de información entre las áreas y, por tanto, complica su monitoreo y seguimiento.

### III. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

22. ¿El Pp cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población, usuarios, beneficiarios o área de enfoque objetivo con las siguientes características:

- a) Definición de la población, usuarios o área de enfoque objetivo
- b) Metas de cobertura anual
- c) Horizonte de mediano y/o largo plazo
- d) Congruente con el diseño del Pp?

Sí.

Nivel	Criterios
2	La estrategia de cobertura cumple con <b>dos</b> de las características establecidas en la pregunta.

El documento *Diagnóstico del Programa Presupuestario "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"* define a la población objetivo. No obstante, para temas de normalización se utiliza la definición del Catálogo de los diferentes servicios turísticos, cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo. Asimismo, la población objetivo para efectos de la verificación es otra población la cual no fue identificada en el Diagnóstico ni en los documentos de planeación, en este caso el DENUÉ.

El Pp cuenta con metas de cobertura anual, las cuales se señalan en los PTDI y en los avances de las MIR de la DGCV, la DGVS y la DGNCR. Estos programas de trabajo especifican metas e indicadores anuales y parciales para cada uno de los proyectos de cada dirección.

Los documentos recibidos no presentaron evidencia sobre la visión o estrategia de cobertura a mediano y/o largo plazo, para atender a más de un año y más allá de la siguiente administración.

La estrategia de cobertura para atender a la población no es congruente con el diseño del Pp. Esto se debe a que en la operación se utilizan diferentes poblaciones objetivo según la normalización, la el registro al RT y la verificación de los PST. Por ejemplo, para normalización es un área de oportunidad concentrarse en las modificaciones al RNT para asegurar el diseño y desarrollo de normas en torno a los 18 tipos de PST establecidos en los lineamientos.

23. ¿El Pp cuenta con mecanismos para identificar a su población, usuarios o área de enfoque objetivo? En caso de contar con estos, se deberá especificar cuáles y qué información se utiliza para hacerlo.

**Sí.**

El Pp identifica a su población objetivo o áreas de enfoque a partir de los criterios establecidos en el *Acuerdo por el que se emite el catálogo de los diferentes servicios turísticos cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo*, el cual determina quiénes son considerados Prestadores de Servicios Turísticos (PST). Es a partir de dichas definiciones que se identifica el universo de la población objetivo, sin embargo, como se establece en preguntas previas en el módulo de diseño, dos de las tres áreas utilizan el DENUE para identificar la población objetivo en la que concentrarán las acciones de difusión para la ampliación del registro en el RNT, así como para identificar aquellas que serán verificadas. En el caso de normalización, las áreas de enfoque se desprenden de los mismos lineamientos y se definen al inicio del año, sin embargo no se identifican mecanismos específicos documentados de selección de áreas de enfoque específicas.

Para los casos del RNT existe un área de oportunidad en la definición y documentación sobre cómo identificar a la población objetivo a partir del DENUE, en el cual se pueden establecer criterios específicos de concentración de PST en delimitaciones territoriales específicas, en las que se puedan concentrar las acciones de difusión para establecer campañas de registro.

En cuanto a verificación, la aleatorización de la base de datos del RNT no es suficiente para elegir a los PST que se verifican cada año, ya que el RNT aún no es exhaustivo en cuanto al universo que atiende. El mecanismo identificado actualmente parte de una aleatorización del DENUE. Primero se definen las normas o obligaciones que serán verificadas cada año, las cuales no se definen a partir de criterios específicos más que la rotación de diferentes normas año con año. Después, se consulta la información del DENUE, de donde se seleccionan las unidades económicas que serán verificadas relacionadas con las normas seleccionadas. Estos criterios y procesos no se identifican documentados en la información enviada.

24. A partir de las definiciones de la población, usuarios o área de enfoque potencial, la población, usuarios o área de enfoque objetivo y la población, usuarios o área de enfoque atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del Pp?

La población potencial se define en el Diagnóstico como “Todas las personas físicas o morales que tengan actividades económicas relacionadas con la actividad turística”, sin embargo no se especifica las fuentes o formas de identificar a este universo en el diagnóstico. No obstante, en la práctica se utiliza el instrumento censal del INEGI, el DENUÉ, que permite tener una referencia explícita del posible universo de PST.

La población objetivo son aquellos PST inscritos en el RNT, de acuerdo con el Diagnóstico. A pesar de ello y, al encontrarse el RNT en una etapa de desarrollo e implementación de acuerdo con los propios lineamientos, aquellos atendidos por el programa no necesariamente se desprenden del Registro, sino de las misma DENUÉ, pero sí a partir de los 18 tipos de PST establecidos en los lineamientos.

La población atendida varía según el proceso de normalización, certificación o verificación. Como se mencionó con anterioridad, la normalización se enfoca en los PST definidos por el Catálogo, la incorporación en el RNT y la verificación en el DENUÉ.

Ahora bien, es importante diferenciar el caso de quejas en la Actividad 5.4., ya que considera como población objetivo los turistas como consumidores de servicios turísticos, los cuales no están establecidos ni en el Diagnóstico ni en la planeación.

Ante estas diferencias, se recomienda actualizar el diagnóstico con la población del DENUÉ. Actualizar el RNT y realizar un esfuerzo en conjunto con el INEGI para modificar las definiciones y lograr abarcar el universo completo a partir de los censos de unidades económicas que realicen y, a partir de ello identificar las poblaciones potenciales, objetivo y atendidas en el programa.

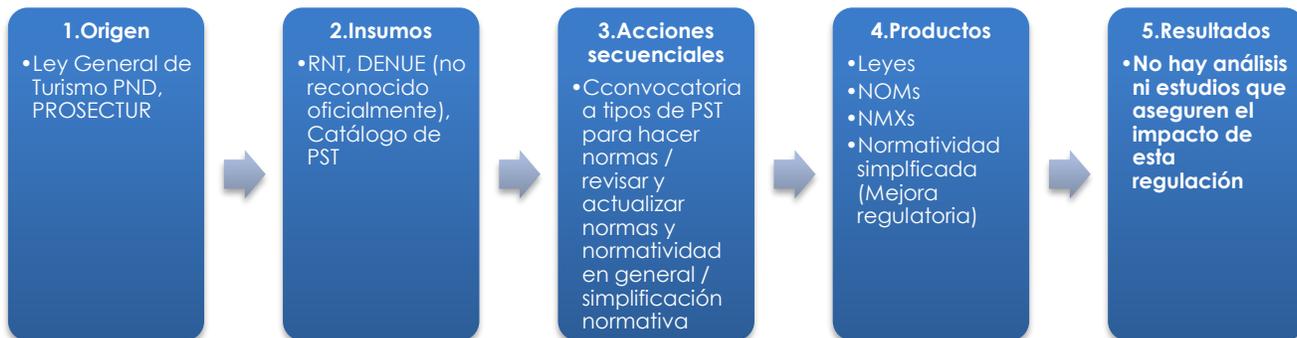
## **IV. OPERACIÓN**

25. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del Pp para cumplir, generar o entregar los bienes y los servicios (Componentes), así como los procesos clave en la operación del Pp.

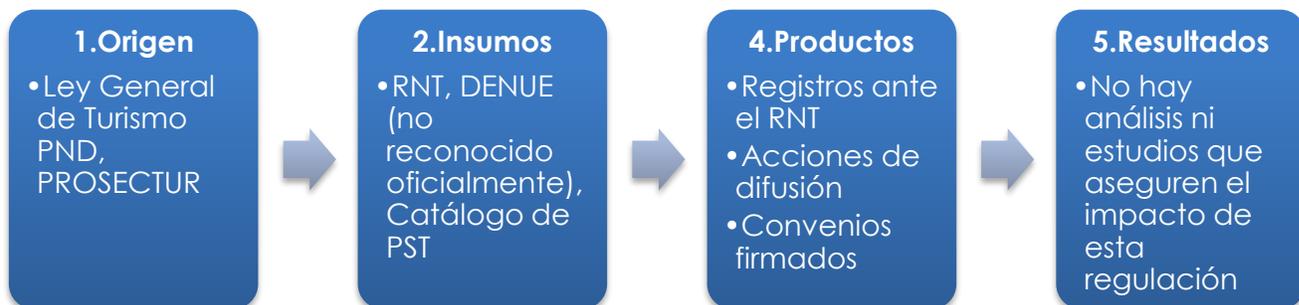
El Pp cuenta con diagramas de flujo en los Manuales de Administración para cada uno de los procedimientos de cada dirección general, es decir, de la DGCV, la DGVS y la DGNCRT. En el Anexo 12 "Diagramas de flujo de los Componentes y procesos clave" se encuentran los diagramas correspondientes.

A continuación se presentan los diagramas de flujo de los procesos clave de cada uno de los tres componentes del Pp, normalización, certificación y verificación. Estos diagramas identifican los siguientes elementos de cada proceso: i) origen, ii) insumos, iii) acciones secuenciales, iv) productos y, v) resultados.

## Proceso de Normalización



## Proceso de Certificación



## Proceso de Verificación



26. ¿El Pp cuenta con información sistematizada que permita conocer la demanda total de apoyos, servicios, acciones o proyectos, así como las características específicas de la población, usuarios o área de enfoque solicitantes?

**Sí.**

Si bien el programa sí logra identificar la demanda total de inscripciones al RNT, ya que ese componente funciona como servicio a demanda de los usuarios, así como la demanda total que existió de quejas (recibidas exclusivamente por la Secretaría de Turismo), para el resto de los componentes no es posible identificarla.

Se cuenta con información sistematizada del total de registros solicitados en una base de datos. En la información provista no se cuenta con información sobre rechazos o procesos incompletos. Para el caso de quejas sí se cuenta con una sistematización de quejas recibidas y el sentido de la respuesta que recibió el turista.

Para el resto de actividades relacionadas con normalización y verificación no puede establecerse, primero, que exista una demanda expresa para ninguno de ambos componentes o actividades que se desprenden de ellos y, segundo, la sistematización sólo se lleva a cabo con el registro de personas o agrupaciones que participan en los procesos de normalización y, para el caso de verificación, se sistematizan en bases de datos la información de las unidades económicas verificadas.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

27. ¿Los procedimientos del Pp para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, servicios, acciones o proyectos cumplen con los siguientes aspectos:

- a) Corresponden a las características de la población o área de enfoque objetivo
- b) Existen formatos definidos
- c) Están disponibles para la población o área de enfoque objetivo
- d) ¿Están apegados al documento normativo del Pp?

Sí.

Nivel	Criterios
3	Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, servicios, acciones o proyectos del Pp cumplen con <b>todos</b> los aspectos descritos en la pregunta.

Los procedimientos del Pp para llevar a cabo la normalización, registro ante el RNT y verificación de la calidad de los servicios turísticos corresponde a las características de la población objetivo. Esto se refleja en los Manuales de Procedimientos de la DGNCRT, la DGCT y la DGVS. Sin embargo, únicamente tienen contacto directo con la población objetivo: el procedimiento de inscripción al RNT por parte de los PST; las acciones de normalización que cuentan con un mecanismo amplio de atención, retroalimentación y de consulta pública; y la atención de quejas a turistas.

Para el RT existe un formato, titulado Formato Único para los Trámites del Registro Nacional de Turismo, el cual define la documentación necesaria para realizar la inscripción al RNT y para la expedición, reposición, renovación y cancelación de certificados. Este formato se encuentra disponible en la página de internet de la SECTUR, así como en algunas páginas de la SECTUR estatales. Sin embargo, es muy importante señalar que con la modificación de la plataforma [www.gob.mx](http://www.gob.mx), así como en las actualizaciones del portal de la dependencia no es de fácil acceso desde las páginas oficiales y debe buscarse en motores de búsqueda independiente. Se recomienda mejorar y actualizar las vías para recibir y registrar solicitudes para el RNT. En materia de quejas no existe un proceso institucionalizado o formalizado para recibir, registrar y dar trámite. Sin embargo, sí se logran identificar patrones de atención a quejas desde la DGVS. No está relacionado con la población objetivo, ya que difiere de los PST. Sí está disponible en línea y vía telefónica y, aunque se establece como actividad, no está ligado al documento normativo del Pp ni a su clasificación presupuestaria. Por último, las acciones de normalización que cuentan con un mecanismo amplio de atención, retroalimentación y de consulta pública con la población objetivo, se llevan a cabo en términos de lo establecido de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN).

Aunque no se cuenta con un documento normativo formal, el formato del RNT sí se apega al *Diagnóstico del Programa Presupuestario “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”*, tal como ya se ha indicado en la pregunta 8.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

28. ¿El Pp cuenta con mecanismos documentados para verificar los procedimientos de recepción, registro y trámite de las solicitudes de apoyo, servicios, acciones o proyectos que cumplan con los siguientes aspectos:

- a) Son consistentes con las características de la población o área de enfoque objetivo
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras involucradas
- c) Están sistematizados
- d) Están difundidos públicamente

**Sí.**

Nivel	Criterios
3	Los mecanismos para verificar los procedimientos de recepción, registro y trámite a las solicitudes de apoyo, acciones o proyectos, cumplen con <b>tres</b> de los aspectos establecidos en la pregunta.

El Pp sí cuenta con mecanismos documentados consistentes con la población objetivo para verificar los procedimientos de regulación, registro en el RNT y verificación, exclusivamente para el RNT y para quejas de turistas. Esto se debe a que la población atendida por cada procedimiento es distinta. Como se mencionó anteriormente, la regulación se concentra en establecer estándares y normas para los PST definidos por el Catálogo; el registro en atender a PST; la verificación procede a partir de una muestra aleatoria de la población de los potenciales PST del DENU, mientras que quejas a demanda de usuarios.

Existen mecanismos documentados estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras involucradas. Éstos mecanismos se encuentran estandarizados en cuanto a formatos, como lo es el Formato Único para los Trámites del Registro Nacional de Turismo, así como las actas de verificación y actas de sustanciación o dictaminación. No están estandarizados para quejas, aún, al ser la demanda muy baja, la respuesta y atención es muy *ad hoc* a cada caso. Sin embargo, no se puede asegurar su estandarización en cuanto a procesos. A pesar de que el Manual de Procedimientos de las direcciones encargadas del Pp definen las actividades a seguir, no existe mecanismos documentados para verificar éstos procedimientos.

Los mecanismos para verificar los procedimientos no están sistematizados. Los trámites se realizan de diferentes maneras y no queda claro cómo funcionan los mecanismos de verificación. Por ejemplo, la inscripción al RNT puede llevarse a cabo en internet, en ventanilla o a través de autoridades estatales; y no existe un mecanismo documentado de la verificación de dichos procesos.

Los mecanismos de verificación están difundidos públicamente únicamente para un componente, en este caso el RNT. Sin embargo, no aplica para los procesos de normalización ni verificación.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

29. ¿Los procedimientos del Pp para la selección de sus beneficiarios, usuarios, área de enfoque y/o proyectos cumplen con 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?

Sí.

Nivel	Criterios
3	Los procedimientos para la selección de beneficiarios, usuarios, área de enfoque y/o proyectos cumplen con <b>tres</b> de las características establecidas en la pregunta.

Los procedimientos del Pp para la selección de beneficiarios incluyen criterios de elegibilidad. En el Catálogo se especifican los PST que deben inscribirse al RNT. Asimismo, el Diagnóstico del Pp establece que las certificaciones se llevarán a cabo para aquellos PST inscritos en el RNT. Sin embargo, esto no se cumple para el proceso de verificación, pues los criterios para varían año con año y, con base en las normas, para elegir a la población del Programa Anual de Verificación.

Los procedimientos no están estandarizados para todas las instancias ejecutoras, pues la población a la que atienden es distinta. Esto se debe a que no existe una definición de población objetivo que funja para todos los procedimientos del Pp.

Éstos procedimientos sí están sistematizados pues se cuenta con las bases de datos del RNT, de los programas de certificaciones. A pesar que se cuenta con el documento del Programa Nacional de Verificación Turística, los datos de selección y criterios no se encuentran sistematizados.

El RNT se difunde públicamente mediante la página de internet de la SECTUR, sin embargo, esto no ocurre para los procesos de selección de beneficiarios, específicamente en verificación, ya que no se hacen públicos los criterios de selección en el año ni las normas a verificar, sino hasta que se publica el Plan Anual de Verificación.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

30. ¿El Pp cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de sus beneficiarios, usuarios, área de enfoque y/o proyectos y cumplen con las siguientes características:

- a) Permiten identificar si la selección se realiza con estricto apego a los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos del Pp
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras del Pp
- c) Están sistematizados
- d) Son conocidos por operadores del Pp responsables del proceso de selección de beneficiarios, usuarios, área de enfoque y/o proyectos?

Sí.

Nivel	Criterios
3	Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios, usuarios, área de enfoque y/o proyectos cumplen con <b>tres</b> de las características establecidas en la pregunta.

El Pp cuenta con mecanismos para verificar el proceso de selección de sus beneficiarios. Éstos mecanismos permiten identificar si la selección se realiza conforme a los criterios de elegibilidad establecidos en el *Acuerdo por el que se emite el Catálogo de los diferentes servicios turísticos cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo*. Sin embargo, para los procesos de verificación no se utiliza el RNT como base para efectuar las verificaciones, se utiliza información del DENUE.

Los mecanismos para verificar el proceso de selección de beneficiarios no están estandarizados pues no se utilizan de igual manera por todas las instancias ejecutoras del Pp. Esto se debe a que, como se ha mencionado anteriormente, la población atendida por cada procedimiento es distinta. Tanto la regulación como la certificación se concentra en los PST definidos por el Catálogo e inscritos en el RNT; sin embargo, la población para la verificación se calcula a partir de una muestra aleatoria de la población de los potenciales PST del DENUE.

Se cuenta con bases de datos que contienen información sistematizada sobre los PST registrados en el RNT, los PST verificados en 2015 y los PST que cuentan con certificación de calidad de la SECTUR.

Éstos mecanismos son conocidos por los operadores del Pp responsables del procesos de selección de beneficiarios pues son ellos mismos quienes construyen éstas bases de datos.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

31. ¿Los procedimientos para otorgar los apoyos, servicios y/o aprobar proyectos destinados a la población objetivo, usuarios o área de enfoque, cumplen con las siguientes características:

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

Sí.

Nivel	Criterios
3	Los procedimientos para otorgar los apoyos, servicios y/o aprobar proyectos a la población objetivo, usuarios o área de enfoque cumplen con <b>todas</b> las características establecidas en la pregunta.

Los procedimientos para llevar a cabo la normalización, registro del RNT y verificación están estandarizados y se encuentran en los Manuales de Procedimientos de la DGNCR, la DGCT y la DGVS. Existen diversas variaciones en el registro del RNT por las diferencias de atención vía Internet, ventanilla y oficinas estatales de turismo, sin embargo las diferencias en el procedimiento radican en la funcionalidad de la página web, en la accesibilidad a la información, en la publicidad de horarios de atención en espacios físicos, así como en la atención a usuarios para la resolución de dudas por cualquier vía. Sobre la atención a quejas se encuentran estandarizados en los manuales de procedimientos de la DGVS.

Los PTDI de la DGNCR, la DGCT y la DGVS están sistematizados en bases de datos, las cuales indican tanto los proyectos como los cronogramas para llevarlos a cabo. Los procedimientos en sí mismos no se sistematizan para cada una de sus etapas. En el caso de las bases de datos recibidas. Se identifica toda la información de los procedimientos para los casos de verificación hasta los procesos de sustanciación y fin; no así para quejas. En el caso del RNT se cuenta con esa información de manera interna sobre el proceso que sigue el trámite.

El procedimiento para llevar a cabo la inscripción al RNT y la solicitud de certificaciones se difunde públicamente a través de la página de internet de la SECTUR. El procedimiento de verificación se encuentra publicado en Ley.

Aunque no se cuenta con un documento normativo formal, éstos procedimientos se apegan a los objetivos establecidos en el *Diagnóstico del Programa Presupuestario "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"*, en los Manuales de Procedimientos y en la Ley General de Turismo y en su Reglamento.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

32. ¿El Pp cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos, servicios o selección de proyectos destinados a la población objetivo, usuarios o área de enfoque y cumplen con las siguientes características:

- a) Permiten identificar si los apoyos, servicios y/o proyectos a entregar u otorgar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del Pp
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por los operadores del Pp

Sí.

Nivel	Criterios
4	Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos, servicios y/o selección de proyectos destinados a la población objetivo, usuarios o área de enfoque, cumplen con <b>todas</b> las características establecidas en la pregunta.

El Pp cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de normalización, registro del RNT y verificación destinados a la población objetivo. La entrega, según sea el caso, sea da a los usuarios de forma distintas para cada componente. En el caso de cumplimiento del marco normativo se da con la publicación en el DOF de las NOM o NMX o modificaciones normativas de otra naturaleza. En el caso del RNT se da a contraentrega del número de registro y el certificado a los PST. Así como en los convenios de coordinación es el documento en sí mismo firmado con entidades federativas. En cuanto a verificación para cada interacción con los PST se levanta un acta y en quejas una respuesta. Los servicios o productos o proyectos sí son acordes a los establecido en el programa.

Esta información sí se encuentra estandarizada y sistematizada por todas las instancia en bases de datos que, según sea el caso, permite identificar y corroborar la entrega de los productos o servicios.

Éstos mecanismos sí son conocidos por los operadores del Pp, pues no sólo son ellos mismos quienes construyen éstas bases de datos, sino que son ellos mismos los que ejecutan los procesos o plantean modificaciones a los mismos.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

33. ¿Los procedimientos de ejecución de acciones cumplen con las siguientes características:

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

**Sí.**

Nivel	Criterios
3	Los procedimientos de ejecución de acciones cumplen con <b>todas</b> las características establecidas en la pregunta.

Se encuentran en los Manuales de Procedimientos de las tres Direcciones Generales: la DGNCRT, la DGCT y la DGVS. Los procedimientos de ejecución estandarizados para los casos de normalización se establecen en la misma Ley de Metrología y Normalización y en el manual de procesos se explica también cómo funcional los procesos de ejecución para los temas de mejora regulatoria, de normalización y para la atención a temas legislativos. Los casos varían, sin embargo sí es posible identificarlos. Lo mismo sucede para los componentes y actividades relacionadas con el RNT y con verificación y quejas, los cuales se establecen, de manera estandarizada, en los manuales de procesos de las DGCT y DGVS.

Sí, los procedimientos de ejecución se encuentran sistematizados en los tres manuales presentados por la dependencia. Asimismo, estos documentos son públicos y se pueden consultar en línea en el siguiente vínculo: [normateca.sectur.gob.mx](http://normateca.sectur.gob.mx).

Aunque no se cuenta con un documento normativo formal, los procedimientos de ejecución están apegados tanto a los Manuales de Procedimientos, al diagnóstico y, sobre todo, a las atribuciones de Ley y Reglamento que se establecen para las áreas.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
“Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

34. ¿El Pp cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de acciones y estos cumplen con las siguientes características:

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

Sí.

Nivel	Criterios
4	Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de acciones cumplen con <b>todas</b> las características establecidas en la pregunta.

El Pp cuenta con mecanismos documentados que permiten identificar si las acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos. A través de los PTDI de la DGNCR, la DGCT y la DGVS se identifican las acciones a realizar de cada uno de los proyectos correspondientes a cada Dirección General.

Los PTDI son mecanismos estandarizados, pues a pesar de que cada dirección general es responsable de proyectos distintos, se les da seguimiento de manera homogénea. Además de estos instrumentos se utiliza el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH) en donde se reporta trimestralmente el avance del Pp y de la MIR en específico.

Los PTDI y la MIR están sistematizadas, es decir, se encuentran en bases de datos o archivos que indican las metas de los indicadores de resultados de cada proyecto, su ejecución y sus niveles de avance, así como un cronograma de actividades anual por dirección general.

Éstos mecanismos son conocidos por los operadores del Pp, pues son ellos mismos quienes lo elaboran y proporcionan la información necesaria para su seguimiento.

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

Aunque no se cuenta con un documento normativo formal, se analizó la pregunta en torno al *Diagnóstico del Programa Presupuestario “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”*,

Cabe recordar que el Pp opera desde 2008 bajo el nombre de “Reglamentación, Verificación, Facilitación, Normalización e Inspección de las Actividades del Sector Turismo”, su propósito era adecuar el marco regulatorio para mejorar la seguridad y calidad de los servicios turísticos. Sin embargo, en 2012 cambió de nombre a “Regulación y Supervisión de Empresas del Sector Turismo” y se enfocó en brindar certeza jurídica a los prestadores de servicios turísticos; y para el ejercicio 2014, adquirió el nuevo propósito de aportar elementos a los prestadores de servicios turísticos para que incrementen la calidad en sus servicios, con ello el programa modificó su denominación a “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”.

En 2013 se inició un proyecto de reestructura de la dependencia que modificó tanto el marco normativo como la estructura organizacional de la dependencia. A partir de ella se modificaron la mayoría de los programas presupuestarios de la Secretaría Turismo, entre ellos el G001 que cambió a “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística” en 2014. En ese año se realizó el primero diagnóstico del programa, el cual puede considerarse como el documento normativo o rector inicial para el programa. Los principales cambios pueden resumirse en tres: modificación de la población objetivo, modificación de relación causalidad-intencionalidad del programa y modificación en la justificación.

En cuanto al primer punto, cambió la población objetivo al identificar en ese año un universo más amplio de PST debido a que no se había actualizado el RNT. Sin embargo enfrentaba los mismos problemas de endogeneidad.

En cuanto a causalidad-intencionalidad no hubo variaciones profundas ni en el árbol de problema ni en el árbol de objetivos, sin embargo la explicación de cada una de las causas cambia, debido a que muchas de ellas fueron atendidas en 2014 y 2015. Es importante subrayar que se cuenta únicamente con la actualización del Diagnóstico a agosto de 2016.

Sobre el último punto, la justificación teórica y empírica es más profunda en el diagnóstico de 2014 al cuantificar y referenciar la explicación de cada causa y efecto.

36. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta(n) la(s) unidad(es) responsable(s) del Pp para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o para la entrega de apoyos, generación de proyectos, obras o componentes dirigidos a la población objetivo, usuarios o área de enfoque y, en su caso, qué estrategias se han implementado para superar estos problemas?

Los principales problemas en cuanto a la transferencia de recursos se resumen en tres: información asimétrica en los tiempos, tiempos de contratación y montos de asignación de recursos, planeación y alcances limitados.

En cuanto a la información asimétrica, los propios ciclos presupuestarios de la administración pública federal, administrados por la SHCP, así como la incertidumbre de recortes o modificaciones presupuestarias afecta tanto la planeación, la definición de alcances y los propios procesos de definición de tareas y actividades en las que se concentrará cada año cada una de las áreas. Esta información asimétrica se replica en la Oficialía Mayor y en todas las Direcciones Generales de la dependencia. Una vez que se tienen esa información con mayor certeza y, sobre todo, las suficiencias presupuestales entonces es posible para las áreas avanzar. En ocasiones, de acuerdo con el área de administración, tardan en llegar, ya sea por procesos de la misma Oficialía Mayor de la dependencia o por aprobaciones de la SHCP.

El segundo problema gira en torno a los temas de contratación y montos de asignación de recursos. Los tiempos se ven afectados por la incertidumbre sobre cuándo llegarán los recursos, lo cual no permite a las áreas iniciar contratos con proveedores de servicios, ya sea en el caso de la DGCT y de la DGNCRD para a difusión de normas o de inscripción al registro o para la modernización de sus propios instrumento, mientras que para verificación el problema es que la contratación se hace con unidades de verificación externas, quienes ejecutan en campo las verificaciones. Estas contrataciones toman tiempo y complica a la DGVS para lograr alcanzar sus metas en tiempo y forma, por lo que la carga laboral, además, se concentra en su mayoría en el segundo semestre del año. Esto sin mencionar la posibilidad nula de realizar planeación multianual

Finalmente, en términos de planeación y alcance, las transferencias sin fechas definidas o realizadas después del segundo cuatrimestre del año, afecta la planeación de tareas y actividades a desarrollar por cada una de las áreas pero, sobre todo, afecta su alcance. El ejemplo más característico de este problema por el G001 recae en la DGVS por la contratación de las unidades de verificación que establecen un costo unitario por unidad económica verificada. Así, si las metas se establecen en el año previo, pero existen recortes presupuestarios, la posibilidad de alcanzar la meta el año posterior se reduce al establecerse costos fijos por verificación. Ello afecta no sólo las metas y el alcance, sin los objetivos de Propósito y Fin del Programa.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

37. ¿Cuál es el presupuesto asignado al Pp para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece?

Para calcular el presupuesto asignado para los gastos de operación, de mantenimiento y de capital del Pp se utilizaron datos del Presupuesto de Egresos de la Federación 2015. El programa no tiene gastos de capital, por lo demás, se identificaron los siguientes gastos de acuerdo con la información disponible. La información detallada por componente se adjunta en el Anexo 13.

Presupuesto para el Programa G001Regulación y certificación de estándares de calidad turística 2015			
Gastos	Total Aprobado	Total Modificado	Total Ejercido
<b>Gastos de Operación</b>	<b>\$30,093,242</b>	<b>\$38,122,057.88</b>	<b>\$38,122,057.88</b>
Gastos Directos Servicios Personales (1000)	\$30,093,242	\$38,059,439.88	\$38,059,439.88
Transferencias (4000)		\$62,618.00	\$62,618.00
Gastos Indirectos Deuda Pública (9000)			
<b>Gastos de Mantenimiento</b>	<b>\$18,074,665</b>	<b>\$32,437,975.82</b>	<b>\$32,437,975.82</b>
Materiales y Suministros (2000)	\$1,563,981	\$1,504,774.14	\$1,504,774.14
Servicios Generales (3000)	\$16,510,684	\$30,933,201.68	\$30,933,201.68
<b>Gastos en Capital</b>			
Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles (5000)			
Inversión Pública (6000)			
<b>Total</b>	<b>\$48,167,907</b>	<b>\$70,560,033.70</b>	<b>\$70,560,033.70</b>

Elaboración propia con información del Presupuesto de Egresos de la Federación 2015

Debido a la naturaleza del Pp no es posible calcular el gasto unitario, es decir, los gastos totales entre la población atendida.

En el Anexo 13 “Gastos desglosados del Pp”, se presenta la información de gastos desglosada por componente.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

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

Fuente de financiamiento: **recursos fiscales.**

Se considera una única fuente asignada al G001 que se establece a partir del PEF 2015.

Los montos se repiten en relación con la pregunta previa.

Presupuesto para el Programa G001Regulación y certificación de estándares de calidad turística 2015			
Gastos	Total Aprobado	Total Modificado	Total Ejercido
<b>Gastos de Operación</b>	<b>\$30,093,242</b>	<b>\$38,122,057.88</b>	<b>\$38,122,057.88</b>
Gastos Directos Servicios Personales (1000)	\$30,093,242	\$38,059,439.88	\$38,059,439.88
Transferencias (4000)		\$62,618.00	\$62,618.00
Gastos Indirectos Deuda Pública (9000)			
<b>Gastos de Mantenimiento</b>	<b>\$18,074,665</b>	<b>\$32,437,975.82</b>	<b>\$32,437,975.82</b>
Materiales y Suministros (2000)	\$1,563,981	\$1,504,774.14	\$1,504,774.14
Servicios Generales (3000)	\$16,510,684	\$30,933,201.68	\$30,933,201.68
<b>Total</b>	<b>\$48,167,907</b>	<b>\$70,560,033.70</b>	<b>\$70,560,033.70</b>

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

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

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

Sí.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los sistemas o aplicaciones informáticas del Pp cumplen con <b>cuatro</b> de las características indicadas en la pregunta.</li></ul>

Únicamente se cuenta con un sistema institucional informático para el registro del RNT. Ningún otro componente o actividad cuenta con un sistema operativo de esta naturaleza.

Este sistema hoy puede asegurar la confiabilidad de la información presentada y verificar y validar la información ahí vertida o cotejarla con los documentos físicos. No obstante esto cambio de 2014 a 2015, ya que en la versión previa se encontraban más de 40 mil PST registrados, de los cuales no se tenía ni sustento documental físico ni se podía asegurar la confiabilidad de la información ahí registrada.

A pesar de no contar con una periodicidad de actualización, este se realiza de manera cotidiana conforme se incorporan más PST al RNT, lo cual se ve reflejado de manera inmediata en el sistema.

La herramienta ofrece información, aunque aún limitada, a los mismos usuarios del proceso en el portal [http://rnt.sectur.gob.mx/RNT\\_TipoPrestador.html](http://rnt.sectur.gob.mx/RNT_TipoPrestador.html) . Este portal aún no es útil ni para tomadores de decisión ni para PST ni para usuarios finales, pero es un gran primer paso para hacer pública información confiable y verificable del RNT.

La información está integrada sólo para el RNT, sin embargo, esta información no está integrada con las otras áreas de la Subsecretaría ni con los otros componentes o actividades.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

40. ¿El Pp reporta avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes), así como de los indicadores de resultados (Fin y Propósito) de su MIR del Pp respecto de sus metas?

Sí.

Nivel	Criterios
3	Entre <b>60%</b> y menos de <b>85%</b> de los indicadores del Pp, que debieron haber reportado avances en el periodo, reportó un avance de entre 85% y 115% (Alto y Medio Alto).

El 73.33% de los indicadores del Pp reporta avances en el 2015 de entre 85% y 115% (Alto y Medio Alto), de acuerdo con el Avance Físico-Financiero: Programa Presupuestal 2015 del Pp y la MIR.

Nivel de objetivo	Indicador	Meta anual 2015	Avance porcentual al 2015
Fin	Índice de Calidad en la Prestación de Servicios Turísticos	103.5	131%
Propósito	Porcentaje de prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo.	100%	89.62%
Componente	Porcentaje de prestadores de servicios inscritos al Registro Nacional de Turismo (RNT)	90.91%	109.99%
Componente	Porcentaje de elementos normativos reformados	100%	100%
Componente	Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos	100%	44.59%
Actividad	Número de convenios suscritos con autoridades estatales de turismo para la descentralización de funciones	8	0%
Actividad	Porcentaje de avance en las acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicable al RNT	100%	100%
Actividad	Porcentaje de avance en la actualización del Sistema del Registro Nacional de Turismo	100%	100%
Actividad	Número de acciones de modernización regulativa promovidas	7	114.28%
Actividad	Número de propuestas de reforma legislativa promovidas para la transformación del sector	5	100%
Actividad	Porcentaje de normas revisadas	100%	100%
Actividad	Porcentaje de suscripción de convenios de verificación con gobiernos estatales	100%	0%

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

Actividad	Porcentaje prestadores de servicios turísticos dictaminados	90%	49.54%
Actividad	Porcentaje de procedimientos sancionatorios iniciados	100%	100%
Actividad	Porcentaje de quejas relativas al servicio turístico atendidas	90%	111.11%

En el Anexo 14 "Avances de los Indicadores respecto de sus metas", se presenta la información completa de los datos de esta pregunta.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

41. ¿Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas del Pp cumplen con las siguientes características:

- a) Los documentos normativos están disponibles en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics a partir de la página inicial de la dependencia o entidad ejecutora
- b) Los resultados principales del Pp son difundidos en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics a partir de la página inicial de la dependencia o entidad ejecutora
- c) Cuenta con un teléfono o correo electrónico para informar y orientar tanto a la población beneficiaria y/o usuarios, como al ciudadano en general, disponible en la página electrónica, accesible a menos de tres clics a partir de la página inicial de la dependencia o entidad ejecutora
- d) La dependencia o entidad que opera el Pp no cuenta con modificación de respuesta a partir de recursos de revisión presentados ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)?

Sí.

Nivel	Criterios
3	Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas cumplen con <b>tres</b> de las características indicadas en la pregunta.

Tanto el Acuerdo por el que se emite el catálogo de los diferentes servicios turísticos cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo, como las acciones de verificación del Pp están disponibles en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics a partir de la página inicial de la SECTUR: <http://www.gob.mx/sectur>.

No fue posible identificar los principales resultados del Pp en la página electrónica de la SECTUR.

El Pp cuenta con un teléfono y correo electrónico para informar y orientar tanto a la población beneficiaria, como al ciudadano en general, disponible en la página principal de la SECTUR.

Con la evidencia documental recibida, no fue posible identificar si el Pp cuenta con modificación de respuesta a partir de recursos de revisión presentados ante el (INAI). En entrevistas con el personal de las áreas reportan no contar con ninguna modificación de respuesta de recursos de revisión hasta el momento. No obstante, las áreas reportan haber respondido el total de solicitudes de acceso a la información solicitadas vía el enlace de transparencia de la dependencia.



## V. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

42. ¿El Pp cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población, usuarios o área de enfoque atendida con las siguientes características:

- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas
- b) Corresponden a las características de la población, usuarios o área de enfoque atendida
- c) Los resultados que arrojan son representativos

Sí.

Nivel	Criterios
2	Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población, usuarios o área de enfoque atendida cumplen con el inciso a) de las características establecidas.

El Pp cuenta con Formatos de Evaluación para medir el grado de satisfacción de su población y su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas. Sin embargo, estos formatos evalúan la atención recibida por el interesado en el Pp en la dirección a la cual solicitó informes y no en la satisfacción misma del Pp. Con estas evaluaciones no es posible identificar el grado de satisfacción en cuanto a la accesibilidad de la inscripción al RNT, la eficacia para realizar una certificación o la eficiencia al atender una queja.

Los Formatos de Evaluación no corresponden a las características de la población pues no señalan qué tipo de PST son ni qué tipo de trámite buscan realizar.

Éstos formatos tampoco arrojan resultados representativos, pues a pesar de ser aproximadamente 228, no todos indican el Estado de donde es originario el encuestado, el tipo de servicio turístico que prestan ni el trámite que buscar llevar a cabo.

En el Anexo 15 “Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población o Área de Enfoque Atendida” de este documento se desarrollan los detalles derivados de esta pregunta.

Por lo tanto, el equipo evaluador propone realizar encuestas vía correo electrónico o grupos de enfoque, de tal manera que las evaluaciones realmente reflejen es el grado de satisfacción en cuanto a la participación en la modificación de normas, la accesibilidad de la inscripción al RNT, la eficacia para realizar una certificación o la eficiencia al atender una queja.

## VI. RESULTADOS

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

El Pp documenta sus resultados a nivel de Fin y de Propósito a través de los indicadores de la MIR identificados en el Avance Físico-Financiero: Programa Presupuestal 2015.

No cuenta con estudios o evaluaciones que no son de impacto, aunque actualmente se lleva acabo la Auditoría Especial de Desempeño, número 489, por parte de la ASF y se espera que los hallazgos identificados contribuyan al fortalecimiento del Pp.

El Pp tampoco cuenta con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares,

Asimismo, no cuenta con hallazgos de evaluaciones de impacto.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

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

Sí.

Nivel	Criterios
4	Hay resultados satisfactorios del Pp a nivel de Fin y de Propósito. Los resultados son suficientes para señalar que el Pp cumple con el Propósito y contribuye al Fin.

El programa cuenta con indicadores para medir su Fin y Propósito, los cuales están señalados en la MIR 2015 del Pp, y son verificados y calculados periódicamente (mensual, semestral y anualmente, según sea el caso) de acuerdo con la MIR del Pp.

Nivel de objetivo	Indicador	Meta anual 2015	Resultado 2015	Avance porcentual 2015
Fin	Índice de Calidad en la Prestación de Servicios Turísticos	103.50	135.63	131.04%
Propósito	Porcentaje de prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo.	100%	89.62%	89.62%

De acuerdo con los datos de la MIR y del Avance Físico-Financiero: Programa Presupuestal 2015 recibido, el Pp muestra resultados satisfactorios a nivel de Fin y de Propósito. Esto se debe a que el avance porcentual de ambos indicadores rebasa el rango de 85% respecto de la meta programada para la fecha de corte del periodo analizado.

En el Anexo 14 “Avances de los Indicadores respecto de sus metas”, se presenta la información completa de los datos de esta pregunta.

45. En caso de que el Pp cuente con evaluaciones externas, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros relevantes que permitan identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del Pp -inciso b) de la pregunta 43- ¿dichos documentos cumplen con las siguientes características:

- a) Se compara la situación de la población o área de enfoque beneficiarias en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo y/o ejecutar acciones, obras o proyectos
- b) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de la población o área de enfoque beneficiarias y la intervención del Pp
- c) Dados los objetivos del Pp, 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 Pp

**No.**

El Pp no cuenta con evaluaciones externas, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros relevantes. Actualmente se está llevando a cabo la Auditoría Especial de Desempeño, número 489, por parte de la ASF y se espera que los hallazgos identificados , relacionados con el Fin y el Propósito del Pp, contribuyan a su fortalecimiento.

A pesar de que no se realizan análisis externos se identificaron algunos diagnósticos internos y asesorías externas que han servido para uno de los componentes sobre regulación y normalización: “Diagnóstico para la elaboración de la Agenda Transversal Regulatoria 2014-2018”, y la “Asesoría para contar con la opinión técnica de la percepción del sector privado sobre el marco normativo aplicable al sector”. Ésta información se ha utilizado para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar la gestión y los resultados del Pp, sin embargo, esto sólo se ha llevado a cabo para temas de normalización.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
“Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

46. En caso de que el Pp cuente con evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros relevantes, que permitan identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del Pp, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

**No.**

El Pp no cuenta con evaluaciones externas, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros relevantes. Actualmente se está llevando a cabo la Auditoría Especial de Desempeño, número 489, por parte de la ASF y se espera que los hallazgos identificados , relacionados con el Fin y el Propósito del Pp, contribuyan a su fortalecimiento.

47. En caso de que el Pp cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales, incluyendo auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros relevantes que muestren impacto de programas similares, inciso c) de la pregunta 43, ¿dichas evaluaciones cumplen con las siguientes características:

- a) Se compara un grupo de la población beneficiaria, usuarios o área de enfoque con uno de la población o área de enfoque no beneficiaria de características similares
- b) La(s) metodología(s) aplicada(s) son acorde(s) a las características del Pp y a la información disponible; es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de la población o área de enfoque beneficiaria y población o área de enfoque no beneficiaria
- 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.**

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

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

48. En caso de que el Pp cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales, incluyendo auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros relevantes que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?

**No Aplica.**

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

49. En caso de que el Pp cuente con evaluaciones de impacto, ¿con cuáles características cumplen dichas evaluaciones:

- a) Se compara un grupo de la población o área de enfoque beneficiaria con uno de población o área de enfoque no beneficiaria de características similares
- b) La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del Pp y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de población o área de enfoque beneficiaria y población o área de enfoque no beneficiarias
- 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 Pp no cuenta con evaluaciones de impacto.

50. 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.**

El Pp no cuenta con evaluaciones de impacto.

## ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS Y RECOMENDACIONES

A continuación se presentan las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, detectadas en la presente evaluación. En el Anexo 16 "Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Recomendaciones", se integra el análisis completo con las recomendaciones correspondientes a las áreas de oportunidad aquí señaladas:

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Pp tiene bien identificado el problema que busca atender. Asimismo, su Propósito se encuentra vinculado al programa sectorial en el que se establece el objetivo 4.1.1. de "aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país". Además, es posible identificar el resumen narrativo de la MIR, así como las Fichas Técnicas de los indicadores.</li> <li>• Hay resultados satisfactorios del Pp a nivel de Fin y de Propósito. El avance porcentual a 2015 del indicador de Fin fue de 131.14% y el del indicador de Propósito fue de 89.62%. En este sentido, os resultados son suficientes para señalar que el Pp cumple con el Propósito y contribuye al Fin.</li> <li>• El Pp cuenta con el PROSECTUR, la MIR y los PTDI como planes estratégicos institucionalizados, que abarcan el mediano y largo plazo, establecen los resultados a alcanzar y cuentan con indicadores para medir sus resultados.</li> <li>• La información obtenida para monitorear el desempeño del Pp es oportuna, confiable, pertinente, actualizada y se encuentra sistematizada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se ha logrado calcular la población potencial del Pp pues no ha sido posible integrar al universo total de prestadores de servicios turísticos.</li> <li>• El Pp establece una metodología para que los PST se inscriban al RNT, pero no para cuantificar, caracterizar o desagregar la población objetivo del programa. Se utiliza como fuente de información el mismo RNT una vez actualizado, lo cual genera endogeneidad en la selección de la población objetivo. No existe una definición de población homogénea para todos los procesos del Pp. Por ende, la normalización, la certificación y la verificación se concentran en poblaciones distintas.</li> <li>• No se identificó una estrategia de cobertura a mediano y/o largo plazo, además, la estrategia de cobertura para atender a la población no es congruente con el diseño del Pp.</li> <li>• Los Formatos de Evaluación únicamente evalúan la atención recibida por el interesado en el Pp en la dirección a la cual solicitó informes y no la satisfacción por las acciones mismas del Pp.</li> <li>• El Pp no cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos de regulación, certificación y verificación.</li> <li>• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas del Pp no son suficientes para identificar los resultados del Pp en la página electrónica de la SECTUR.</li> </ul>
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La definición del Fin en la MIR podría ser más específica para describir mejor la naturaleza del Pp.</li> <li>• No se identificó en el Diagnóstico ni en los documentos de soporte el impacto presupuestario del programa ni las fuentes de financiamiento.</li> <li>• Se encontraron coincidencias y complementariedades con otros programas de la Administración Pública Federal.</li> <li>• El Pp no cuenta con evaluaciones externas, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros relevantes. Se espera que los hallazgos identificados en futuras evaluaciones contribuyan al fortalecimiento del Pp.</li> </ul>	<p>Recortes presupuestarios  Tiempos alargados para la asignación de recursos y para las suficiencia presupuestarias  Desinterés de los PST a registrarse o seguir la regulación  Unidades de verificación limitadas para realización verificaciones  Que el Congreso o otras áreas del Ejecutivo no aprueben o avalen modificaciones normativas</p>

## **COMPARACIÓN CON LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS**

### **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 G001 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística".

## CONCLUSIONES

Los hallazgos más relevantes de la evaluación se presentan a continuación con sus respectivas recomendaciones:

Módulo	Hallazgo	Recomendación
1. Diseño del Programa	1.1. El Pp establece una metodología para que los PST se inscriban al RNT, pero no para cuantificar, caracterizar o desagregar la población objetivo del programa. El Pp utiliza como fuente de información el mismo RNT, lo cual genera endogeneidad en la selección de la población objetivo. 1.2. No se identificó en el Diagnóstico ni en los documentos de soporte el impacto presupuestal del programa ni las fuentes de financiamiento. 1.3. Las metas de los indicadores de la MIR no cuentan con líneas de base. 1.4. Se encontraron coincidencias y complementariedades con otros programas de la Administración Pública Federal.	1.1. Establecer una estrategia para definir la población potencial y objetivo de acuerdo a la naturaleza del Pp, de tal forma que se consideren los procesos de normalización, certificación y verificación. Se recomienda vincular las bases de datos, para poder identificar fácilmente qué PST ya cuentan con el registro ante el RNT, con certificados de calidad y, en su caso, con verificaciones en su historial. Sería ideal contar con un historial único por PST, ligado por un único número de registro, en este caso, idealmente el RNT. 1.2. Realizar un levantamiento de información con PST, ya sea por medio de una encuesta o por medio de grupos de enfoque, para verificar la vigencia de las causas y efectos en distintos PST 1.3. Definir líneas bases para las metas de los indicadores de la MIR. 1.4. Coordinarse con las dependencias en las que existen programas con

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

		coincidencias y complementariedades, sobretodo en términos de recopilación y análisis de información.
2. Planeación y orientación a resultados	2.1 El Pp no cuenta con mecanismos para identificar las características de los PST que no son beneficiarios.	2.1 Cuantificar y recolectar información sobre la población potencial y la población objetivo.
3. Cobertura y focalización	3.1 No se identificó una estrategia de cobertura a mediano y/o largo plazo. 3.2 Además, la estrategia de cobertura para atender a la población no es congruente con el diseño del Pp. Esto se debe a que en la operación se utilizan diferentes poblaciones objetivo según la normalización, la el registro al RT y la verificación de los PST.	3.1 Como se mencionó anteriormente, es importante establecer una estrategia para definir la población potencial y objetivo de acuerdo a la naturaleza del Pp, de tal forma que se consideren los procesos de normalización, certificación y verificación.
4. Operación	4.1 El Pp no cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos de regulación, certificación y verificación. 4.2 Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas del Pp no son suficientes para identificar los resultados del Pp en la página electrónica de la SECTUR.	4.1 Implementar mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, y realizar un Informe anual que concentre los resultados del Pp, de tal forma que se desarrollen los avances de cada una de las direcciones. 4.2. Asegurar la documentación para verificar mecanismos y procedimientos establecidos en el manual para cada componente y actividad.
5. Percepción de la población	5.1 Los Formatos de Evaluación únicamente evalúan la atención recibida por el interesado en el Pp en la dirección a la cual solicitó informes y no la satisfacción por	5.1 Realizar encuestas vía correo electrónico o grupos de enfoque, de tal manera que las evaluaciones realmente reflejen es el grado de

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

	las acciones mismas del Pp.	satisfacción en cuanto a la participación en la modificación de normas, la accesibilidad de la inscripción al RNT, la eficacia para realizar una certificación o la eficiencia al atender una queja.
6. Medición de resultados	6.1 El Pp no cuenta con evaluaciones externas, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros relevantes.	6.1 Se espera que los hallazgos identificados en futuras evaluaciones contribuyan al fortalecimiento del Pp.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Acuerdo por el que se emite el catálogo de diferentes servicios turísticos cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo.

Base de datos de beneficiarios de los programas de calidad 2015.

Base de datos de verificaciones 2015.

Base de datos del Registro Nacional de Turismo 2015.

Matriz de indicadores para Resultados 2014 del programa presupuestario G001 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”.

Matriz de indicadores para Resultados 2015 del programa presupuestario G001 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”.

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

Presupuesto de Egresos de la Federación 2015.

Presupuesto de Egresos de la Federación 2016.

Programa de Mejora Regulatoria de la Secretaría de Turismo del Gobierno de la República 2015-2016.

Programa Nacional de Normalización 2016.

Programa Sectorial de Turismo 2013-2018.

SECTUR, *Diagnóstico del Programa Presupuestario “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”*, actualizado el 3 de agosto de 2016.

## ANEXOS

### ANEXO 1 “DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA G001”

1. Identificación del Pp:

<b>Nombre:</b>	Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística
<b>Ramo:</b>	21 - Turismo
<b>Unidad responsable</b>	300 – Subsecretaría de Calidad y Regulación
<b>Siglas</b>	G001
<b>Clave y modalidad</b>	G – Regulación y supervisión
<b>Dependencia que lo opera</b>	Secretaría de Turismo
<b>Año de inicio de operación</b>	2008

2. Problema, necesidad o función de gobierno que el Pp pretende atender, atenuar o resolver;

El problema que atiende el programa es que los prestadores de servicios turísticos carecen de elementos para incrementar la calidad, debido a que:

- la regulación es compleja, desactualizada y desarticulada,
- las Normas Oficiales son poco eficaces y eficientes,
- falta de reconocimiento a los PST que cumplen con estándares de calidad,
- no se cuenta con un RNT confiable, e
- incumplimiento de la normatividad en materia turística por parte de los PST.

3. Descripción de la contribución del Pp al objetivo del Plan Nacional de Desarrollo (PND) y a los objetivos sectoriales, transversales o especiales a los que se vincula;

Documento	Objetivo	Estrategia	Línea de Acción
<b>PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2013-2018</b>	<b>4.11</b> Aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica del país.	<b>4.11.1</b> Impulsar el ordenamiento y la transformación del sector turístico. <b>4.11.2</b> Impulsar la innovación de la oferta y elevar la competitividad del sector turístico.	Actualizar el marco normativo e institucional del sector turístico. Fortalecer la infraestructura y la calidad de los servicios y los productos turísticos.
<b>PROGRAMA SECTORIAL DE TURISMO</b>	<b>1.</b> Transformar el sector turístico y fortalecer esquemas de	<b>1.1</b> Fortalecer las capacidades institucionales del sector	<b>1.1.1</b> Impulsar una agenda legislativa y regulatoria que ubique al turismo como

## Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

<b>2013-2018</b>	colaboración y corresponsabilidad para aprovechar el potencial turístico.  <b>2.-</b> Fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística	turismo.  <b>2.3</b> Promover altos estándares de calidad en los servicios turísticos.	palanca del desarrollo nacional.  <b>1.1.2</b> Impulsar la actualización y modificación del marco jurídico del sector para otorgar las atribuciones y facultades suficientes e implementar la política turística.  <b>2.3.3</b> Instrumentar un programa de verificación del cumplimiento a la normatividad aplicable.  <b>2.3.4</b> Evaluar los efectos de los instrumentos de certificación para mejorar la oferta de bienes y servicios turísticos.
------------------	---	--	--

#### 4. Descripción de los objetivos del Pp, así como de los bienes y/o servicios que ofrece (componentes);

Nivel	Objetivo	Bienes y/o servicios
Fin	Contribuir a fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística mediante la mejora de las capacidades, habilidades e información de los prestadores de servicios turísticos.	
Propósito	Los prestadores de servicios turísticos cuentan con elementos para incrementar la calidad.	
Componente 1	Marco normativo aplicable a los prestadores de servicios turísticos, cumplido.	Constancias de inscripción al RNT
Componente 2	Reformas a la normatividad aplicable, impulsadas.	Leyes, normas y reglamentos modificados, publicaciones en el Diario Oficial de la Federación y se encuentran en los archivos de la Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística.
Componente 3	Programa Anual de Verificación, ejecutado.	Actas circunstanciadas que se encuentran en los archivos de la Dirección General de Verificación y Sanción.

#### 5. Identificación y cuantificación de las poblaciones o áreas de enfoque potencial, objetivo y atendida;

En el diagnóstico se identificó a la población objetivo (en la pregunta 6 se hace referencia a los problemas de definición y cuantificación de la población objetivo). La población objetivo son los PST identificados en el *Catálogo de los diferentes servicios turísticos cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el*

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

RNT. En el momento de la actualización del diagnóstico se hizo referencia a 3,764 prestadores de servicios turísticos registrados en el RNT.

6. Cobertura y mecanismos de focalización;

Giro	PST Registrados en el RNT
Agencia de viajes	1,970
Agencia integradora de servicios	14
Alimentos y bebidas	335
Arrendadora de autos	3
Balneario y/o parque acuático	1
Campo de golf	2
Guía de turistas	69
Hospedaje	1,223
Operadora de buceo	9
Operadora de marina turística	4
Parque temático	5
Tiempos compartidos	2
Tour operador	6
Transportadora turística	120
Vuelo en globo aerostático	1
<b>Total</b>	<b>3,764</b>

7. Presupuesto aprobado para el ejercicio fiscal 2015 y el ejercicio fiscal en curso;

Ejercicio fiscal 2015: **69,958,367**

Ejercicio fiscal 2016: **48,167,907**

8. Metas de los indicadores de los niveles de Fin, Propósito y Componentes;

Nivel	Indicador	Meta
Fin	Índice de Calidad en la Prestación de Servicios Turísticos (ICPST)	103.5 (3899/3767)
Propósito	Porcentaje de prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo.	100% (3000/3000)
Componente 1	Porcentaje de prestadores de servicios inscritos al Registro Nacional de Turismo (RNT)	90.91% (1000/1100)
Componente 2	Porcentaje de elementos normativos reformados	100% (20/20)
Componente 3	Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos	100% (2000/2000)

9. Valoración de la pertinencia del diseño del Pp respecto a la atención del problema, necesidad o función de gobierno identificados, y

La lógica vertical de la MIR del Programa G001 “Regulación y Certificación ” es congruente y resulta ser la adecuada para atender en torno a que los Prestadores de Servicios Turísticos carecen de elementos para incrementar la calidad, toda vez que las Actividades son las adecuadas para que el programa pueda producir los Componentes, los cuales a su vez son suficientes para lograr el Propósito

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
“Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

10. Breve descripción de la evolución del Pp a lo largo de su operación, incluyendo los antecedentes en el caso de que surja de la fusión, re-sectorización o modificación sustancial de Pp previos.

El Pp G001 opera desde el año 2008 bajo el nombre de “Reglamentación, Verificación, Facilitación, Normalización e Inspección de las Actividades del Sector Turismo”. Su objetivo consistía en adecuar el marco regulatorio para mejorar la seguridad y calidad de los servicios turísticos. En 2012 cambió de nombre a “Regulación y Supervisión de Empresas del Sector Turismo” y se enfocó en brindar certeza jurídica a los prestadores de servicios turísticos. En 2013 se realizó la reestructura de la dependencia, y para el ejercicio 2014, adquirió el nuevo propósito de aportar elementos a los prestadores de servicios turísticos para que incrementen la calidad en sus servicios, con ello el programa modificó su denominación a “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística.”

## ANEXO 2 “METODOLOGÍA PARA LA CUANTIFICACIÓN DE LAS POBLACIONES POTENCIAL Y OBJETIVO”

**Nombre del programa:** Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística

**Modalidad:** G001

**Dependencia / Entidad:** Secretaría de Turismo (SECTUR)

**Unidad Responsable:** Subsecretaría de Calidad y Regulación

**Tipo de evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la evaluación:** 2015

Como se señaló en la respuesta a la pregunta 6 de la presente Evaluación de Consistencia y Resultados, el Programa G001 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”, define a su población potencial y objetivo de la siguiente manera:

Población Potencial	Población Objetivo
Todas las personas físicas o morales que tengan actividades económicas relacionadas con la actividad turística.	PST identificados en el <i>Catálogo de los diferentes servicios turísticos cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el RNT.</i>

El Pp no cuenta con una metodología para la cuantificación de la población potencial. Para calcular la población objetivo, el Programa G001 se basa en el RNT, el cual, al día de hoy tiene inscritos a 3,764 prestadores de servicios turísticos.

Por lo tanto, la propuesta del equipo evaluador en torno a la definición y cuantificación de la población objetivo consiste, primero, en homologar las definiciones de servidores turísticos del Catálogo y del DENUE, ya que actualmente sólo define 15 de los 18 servicios turísticos señalados en el Catálogo. Segundo, en identificar la población potencial a partir del DENUE y, a partir de ella, identificar

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

para cada año la población objetivo con base en un porcentaje estimado para cada tipo de prestador de servicios turísticos.

### **ANEXO 3 “PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE BENEFICIARIOS”**

**Nombre del programa:** Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística

**Modalidad:** G001

**Dependencia / Entidad:** Secretaría de Turismo (SECTUR)

**Unidad Responsable:** Subsecretaría de Calidad y Regulación

**Tipo de evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la evaluación:** 2015

La evidencia documental del Pp no fue suficiente para desarrollar el procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios.

#### **ANEXO 4 “RESUMEN NARRATIVO DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS”**

**Nombre del programa:** Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística

**Modalidad:** G001

**Dependencia / Entidad:** Secretaría de Turismo (SECTUR)

**Unidad Responsable:** Subsecretaría de Calidad y Regulación

**Tipo de evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la evaluación:** 2015

<b>Nivel de objetivo</b>	<b>Resumen narrativo</b>	<b>Nombre del indicador</b>	<b>Clave del indicador</b>
Fin	Contribuir a fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística mediante la mejora de las capacidades, habilidades e información de los prestadores de servicios turísticos.	Índice de Calidad en la Prestación de Servicios Turísticos (ICPST)	1
Propósito	Los prestadores de servicios turísticos cuentan con elementos para incrementar la calidad.	Porcentaje de prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo.	2
Componentes	Marco normativo aplicable a los prestadores de servicios turísticos, cumplido.	Porcentaje de prestadores de servicios inscritos al Registro Nacional de Turismo (RNT)	3
	Reformas a la normatividad aplicable, impulsadas.	Porcentaje de elementos normativos reformados	4
	Programa Anual de Verificación, ejecutado.	Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos	5
Actividades	Suscripción de acuerdos de coordinación para la operación descentralizada del Registro Nacional de Turismo (RNT).	Número de convenios suscritos con autoridades estatales de turismo para la descentralización de funciones	3.1
	Difusión para el	Porcentaje de avance en	3.2

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

	cumplimiento del marco normativo del Registro Nacional de Turismo.	las acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicable al RNT	
	Actualización del Registro Nacional de Turismo (RNT).	Porcentaje de avance en la actualización del Sistema del Registro Nacional de Turismo	3.3
	Realización de propuestas de modernización normativa de regulaciones.	Número de acciones de modernización regulatoria promovidas	4.1
	Realización de propuestas de reforma legislativa.	Número de propuestas de reforma legislativa promovidas para la transformación del sector	4.2
	Revisión de normas para el Sistema de Normalización del Sector Turismo.	Porcentaje de normas revisadas	4.3
	Suscripción de convenios de verificación con dependencias federales y gobiernos estatales.	Porcentaje de suscripción de convenios de verificación con gobiernos estatales	5.1
	Emisión de dictámenes de verificación con oportunidad.	Porcentaje prestadores de servicios turísticos dictaminados	5.2
	Sustanciación del procedimiento administrativo.	Porcentaje de procedimientos sancionatorios iniciados	5.3
	Atención a quejas.	Porcentaje de quejas relativas al servicio turístico atendidas	5.4

## ANEXO 5 “INDICADORES”

**Nombre del programa:** Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística

**Modalidad:** G001

**Dependencia / Entidad:** Secretaría de Turismo (SECTUR)

**Unidad Responsable:** Subsecretaría de Calidad y Regulación

**Tipo de evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la evaluación:** 2015

Nivel de objetivo	Resumen narrativo	Nombre del indicador	Clave del indicador	Método de cálculo
Fin	Contribuir a fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística mediante la mejora de las capacidades, habilidades e información de los prestadores de servicios turísticos.	Índice de Calidad en la Prestación de Servicios Turísticos (ICPST)	1	(Prestadores de servicios turísticos incluidos en categorías de estandarización en el año t / Prestadores de servicios turísticos incluidos en categorías de estandarización en el año base)*100
Propósito	Los prestadores de servicios turísticos cuentan con elementos para incrementar la calidad.	Porcentaje de prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo.	2	(Prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo/Prestadores de servicios turísticos que se les solicita acreditar el cumplimiento de la normatividad en

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

				materia de turismo) X 100
Componentes	Marco normativo aplicable a los prestadores de servicios turísticos, cumplido.	Porcentaje de prestadores de servicios inscritos al Registro Nacional de Turismo (RNT)	3	(Prestadores de servicios turísticos inscritos / Solicitudes de inscripción recibidas) X 100
	Reformas a la normatividad aplicable, impulsadas.	Porcentaje de elementos normativos reformados	4	(Elementos normativos reformados / Elementos normativos identificados) X 100
	Programa Anual de Verificación, ejecutado.	Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos	5	(verificaciones realizadas / verificaciones programadas ) X 100
Actividades	Suscripción de acuerdos de coordinación para la operación descentralizada del Registro Nacional de Turismo (RNT).	Número de convenios suscritos con autoridades estatales de turismo para la descentralización de funciones	3.1	Suma de los convenios de colaboración suscritos
	Difusión para el cumplimiento del marco normativo del Registro Nacional de Turismo.	Porcentaje de avance en las acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicable al RNT	3.2	(Acciones de difusión realizadas/ Acciones de difusión programadas) X 100
	Actualización del Registro Nacional de Turismo (RNT).	Porcentaje de avance en la actualización del Sistema del Registro	3.3	(Acciones de actualización realizadas/ Acciones

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

		Nacional de Turismo		de actualización solicitadas) X 100
	Realización de propuestas de modernización normativa de regulaciones.	Número de acciones de modernización regulativa promovidas	4.1	Suma de acciones de modernización regulativa promovidas
	Realización de propuestas de reforma legislativa.	Número de propuestas de reforma legislativa promovidas para la transformación del sector	4.2	Suma de las propuestas que conforman la agenda
	Revisión de normas para el Sistema de Normalización del Sector Turismo.	Porcentaje de normas revisadas	4.3	(Número de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y de Normas Mexicanas (NMX) revisadas/Número de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y de Normas Mexicanas (NMX) programadas)*100
	Suscripción de convenios de verificación con dependencias federales y gobiernos estatales.	Porcentaje de suscripción de convenios de verificación con gobiernos estatales	5.1	(Convenios suscritos/Convenios programados) X 100
	Emisión de dictámenes de verificación con oportunidad.	Porcentaje prestadores de servicios turísticos dictaminados	5.2	(Prestadores de servicios turísticos dictaminados / Prestadores de servicios turísticos

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

				verificados ) X 100
	Sustanciación del procedimiento administrativo.	Porcentaje de procedimientos sancionatorios iniciados	5.3	(Prestadores de Servicios Turísticos con Procedimientos Iniciados/ Prestadores verificados con irregularidades detectadas) X 100
	Atención a quejas.	Porcentaje de quejas relativas al servicio turístico atendidas	5.4	(Quejas atendidas/ Quejas recibidas) X 100

Clave	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea de Base	Metas	Comportamiento del Indicador
1	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	SI	SI
2	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	SI	SI
3	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	SI	SI
4	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	SI	SI
5	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	SI	SI
3.1	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	SI	No
3.2	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	SI	SI
3.3	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	No	SI	SI
4.1	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	SI	SI
4.2	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	SI	SI
4.3	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	SI	SI
5.1	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	SI	SI
5.2	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	SI	SI
5.3	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	SI	SI
5.4	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	SI	SI

## ANEXO 6 “METAS DEL PROGRAMA G001”

**Nombre del programa:** Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística

**Modalidad:** G001

**Dependencia / Entidad:** Secretaría de Turismo (SECTUR)

**Unidad Responsable:** Subsecretaría de Calidad y Regulación

**Tipo de evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la evaluación:** 2015

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin	Índice de Calidad en la Prestación de Servicios Turísticos (ICPST)	103.5 (3899/3767) Se tomó como base de 2014 el número 3767	Índice	Puesto que el objetivo busca medir la competitividad de la oferta turística, es correcto que la unidad de medida del indicador sea un índice.	Sí	La meta anual es superior al valor de la línea de base definida en la ficha técnica del indicador.	Sí	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.	
Propósito	Porcentaje de prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo.	100% (3000/3000)	Porcentaje	Ya que el objetivo busca que los prestadores de servicios turísticos cuenten con elementos para incrementar la calidad.es correcto que la unidad de medida del indicador sea el valor de su variación porcentual.	No	No se establece una línea de base para contar con una referencia objetiva sobre el avance de la meta.	Sí	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.
Componentes	Porcentaje de prestadores de servicios inscritos al Registro Nacional de Turismo (RNT)	90.91% (1000/1100)	Porcentaje	Puesto que el objetivo busca que los PST cumplan con el marco normativo aplicable y esto	No	No se establece una línea de base para contar con una referencia	Sí	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
				aplica a los inscritos en el RNT, es correcto que la unidad de medida del indicador sea el valor de su variación porcentual.		objetiva sobre el avance de la meta.		Pp.	que realiza el Pp.
	Porcentaje de elementos normativos reformados	100% (20/20)	Porcentaje	Puesto que el objetivo busca impulsar reformas a la normatividad aplicable, es correcto que la unidad de medida del indicador sea el valor de su variación porcentual.	No	No se establece una línea de base para contar con una referencia objetiva sobre el avance de la meta.	Sí	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.
	Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos	100% (2000/2000)	Porcentaje	Puesto que el objetivo busca ejecutar el Plan Nacional de Verificación, es correcto que la unidad de medida del indicador sea el valor de su variación porcentual.	No	No se establece una línea de base para contar con una referencia objetiva sobre el avance de la meta.	Sí	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.
Actividades	Número de convenios suscritos con autoridades estatales de turismo para la descentralización de funciones	8	Convenio	Ya que el objetivo busca la suscripción de acuerdos de coordinación para la operación descentralizada del RNT, es correcto que la unidad de medida del indicador sea el	No	No se establece una línea de base para contar con una referencia objetiva sobre el avance de la meta.	Sí	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
				número de convenios.					
	Porcentaje de avance en las acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicable al RNT	100% (5/5)	Porcentaje	Puesto que el objetivo busca la difusión para el cumplimiento del marco normativo del RNT, es correcto que la unidad de medida del indicador sea el valor de su variación porcentual.	No	No se establece una línea de base para contar con una referencia objetiva sobre el avance de la meta.	Sí	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.
	Porcentaje de avance en la actualización del Sistema del Registro Nacional de Turismo	100% (1000/1000)	Porcentaje	Ya que el objetivo busca la actualización del RNT, es correcto que la unidad de medida del indicador sea el valor de su variación porcentual.	No	No se establece una línea de base para contar con una referencia objetiva sobre el avance de la meta.	Sí	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.
	Número de acciones de modernización regulativa promovidas	7	Acción	Ya que el objetivo busca la realización de propuestas de modernización normativa de regulaciones, es correcto que la unidad de medida del indicador sea el número de acciones promovidas.	No	No se establece una línea de base para contar con una referencia objetiva sobre el avance de la meta.	Sí	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.
	Número de propuestas de reforma legislativa promovidas para la transformación del sector	5	Propuesta	Puesto que el objetivo busca la realización de propuestas de reforma legislativa, es correcto que la	No	No se establece una línea de base para contar con una referencia objetiva sobre	Sí	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
				unidad de medida del indicador sea el número de propuestas.		el avance de la meta.			el Pp.
	Porcentaje de normas revisadas	100% (8/8)	Porcentaje	Puesto que el objetivo busca la revisión de normas para el Sistema de Normalización del Sector Turismo, es correcto que la unidad de medida del indicador sea el valor de su variación porcentual.	No	No se establece una línea de base para contar con una referencia objetiva sobre el avance de la meta.	Sí	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.
	Porcentaje de suscripción de convenios de verificación con gobiernos estatales	100% (8/8)	Porcentaje	Puesto que el objetivo busca la suscripción de convenios de verificación con dependencias federales y gobiernos estatales, es correcto que la unidad de medida del indicador sea el valor de su variación porcentual.	No	No se establece una línea de base para contar con una referencia objetiva sobre el avance de la meta.	Sí	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.
	Porcentaje prestadores de servicios turísticos dictaminados	90% (2000/2200)	Porcentaje	Ya que el objetivo busca la emisión de dictámenes de verificación con oportunidad, es correcto que la unidad de medida del indicador sea el	No	No se establece una línea de base para contar con una referencia objetiva sobre el avance de la meta.	Sí	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
				valor de su variación porcentual.					
	Porcentaje de procedimientos sancionatorios iniciados	100% (392/392)	Porcentaje	Puesto que el objetivo busca la sustanciación del procedimiento administrativo, es correcto que la unidad de medida del indicador sea el valor de su variación porcentual.	No	No se establece una línea de base para contar con una referencia objetiva sobre el avance de la meta.	Sí	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.
	Porcentaje de quejas relativas al servicio turístico atendidas	90% (396/440)	Porcentaje	Ya que el objetivo busca la atención a quejas, es correcto que la unidad de medida del indicador sea el valor de su variación porcentual.	No	No se establece una línea de base para contar con una referencia objetiva sobre el avance de la meta.	Sí	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.	Es una meta factible de alcanzar dadas las actividades que realiza el Pp.

## ANEXO 7 “COMPLEMENTARIEDAD Y COINCIDENCIAS ENTRE PP FEDERALES”

**Nombre del programa:** Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística

**Modalidad:** G001

**Dependencia / Entidad:** Secretaría de Turismo (SECTUR)

**Unidad Responsable:** Subsecretaría de Calidad y Regulación

**Tipo de evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la evaluación:** 2015

Nombre del programa	Modalidad	Dependencia /Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Con cuáles programas federales coincide?	¿Con cuáles programas federales se complementa?	Justificación
Impulso a la Competitividad del Sector Turístico	P002	Secretaría de Turismo/ Instituto de Competitividad Turística	Contribuir a fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística mediante la mejora de las capacidades, habilidades e información de los prestadores de servicios turísticos.	Prestadores de servicios turísticos	Investigaciones y estudios en desarrollo e innovación tecnológica en turismo, apoyados		MIR 2015	G001		Ambos programas comparten su fin, lo cual implica complementariedad en el desarrollo de capacidades, habilidades e información para PST.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

<p>Regulación, modernización y promoción de las actividades en materia de normalización y evaluación de la conformidad, y participación en la normalización internacional</p>	<p>G002</p>	<p>Secretaría de Economía/ Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Personas físicas y morales que producen y/o comercializan un producto o servicio cumplen con las normas oficiales mexicanas competencia de la Secretaría de Economía.</p>	<p>Las personas físicas o morales que producen y/o comercializan algún producto o servicio sujeto al cumplimiento de las 29 Normas Oficiales Mexicanas.</p>	<p>Esquema de verificaciones llevado a cabo mediante la contratación de estudios para determinar el cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), a través de verificaciones en punto de venta realizadas por un Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditado y aprobado</p>	<p>Las personas físicas o morales que producen y/o comercializan algún producto o servicio sujeto al cumplimiento de las 29 Normas Oficiales Mexicanas.</p>	<p>MIR 2015 de la SE  Diagnóstico 2014 del Programa Regulación, modernización y promoción de las actividades en materia de normalización y evaluación de la conformidad, y participación en la normalización internacional</p>	<p>G001</p>	<p>G001</p>	<p>Estos programas cuentan con Propósitos similares.</p>
<p>Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor</p>	<p>P005</p>	<p>Secretaría de Economía/ Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>El objetivo del programa es prevenir el conflicto entre consumidores y proveedores a través de los servicios que se ofrecen</p>	<p>Son los consumidores. Un consumidor, está definido como la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios, utiliza, consume bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción. (LFPC Art. 2 Frac.I)</p>	<p>Teléfono del consumidor, Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), el Buró Comercial, Monitoreo de publicidad, Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL), Registro Público de Casas de Empeño (RPCE)</p>		<p>Ficha de Monitoreo 2015-2016 CONEVAL</p>	<p>G001</p>		<p>Ambos programas realizan la actividad de atención a quejas-</p>

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores	G003	Secretaría de Economía/ Subprocuraduría de Verificación	Los proveedores cumplen las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor en el territorio nacional	Proveedor es legalmente establecidos que están obligados a cumplir la legislación en materia de consumo.	Visitas de verificación a establecimientos comerciales de bienes y servicios.	Proveedor es legalmente establecidos que están obligados a cumplir la legislación en materia de consumo en México.	MIR 2015 de la SE  Diagnóstico 2015 del Programa Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores	G001	G001	Estos programas cuentan con Propósitos similares.
Fortalecimiento de la competitividad y transparencia del marco regulatorio que aplica a los particulares	P010	Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER)	Contribuir a promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral mediante la promoción e implementación de acciones de mejora regulatoria en los tres órdenes de gobierno.				MIR 2015	P005 de la SE	G001 de SECTUR	El programa P010 coincide con el G001 en torno a la actividad 4.1 del programa de la COFEMER

## **ANEXO 8 "AVANCE DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA"**

**Nombre del programa:** Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística

**Modalidad:** G001

**Dependencia / Entidad:** Secretaría de Turismo (SECTUR)

**Unidad Responsable:** Subsecretaría de Calidad y Regulación

**Tipo de evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la evaluación:** 2015

### **No aplica.**

La presente Evaluación de Consistencia y Resultados es la primera evaluación formal y externa que se realiza al Programa G001 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística", tal como se define en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal. En este sentido, el Pp no cuenta con evaluaciones externas anteriores a ésta, y por lo tanto, tampoco es posible que cuente con elementos para desarrollar mecanismos para el seguimiento de los aspectos susceptibles de mejora.

## **ANEXO 9 "RESULTADO DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA"**

**Nombre del programa:** Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística

**Modalidad:** G001

**Dependencia / Entidad:** Secretaría de Turismo (SECTUR)

**Unidad Responsable:** Subsecretaría de Calidad y Regulación

**Tipo de evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la evaluación:** 2015

### **No aplica.**

La presente Evaluación de Consistencia y Resultados es la primera evaluación formal y externa que se realiza al Programa G001 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística", 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, y por lo tanto, tampoco es posible que cuente con elementos para desarrollar mecanismos para el seguimiento de los aspectos susceptibles de mejora.

## **ANEXO 10 "ANÁLISIS DE RECOMENDACIONES NO ATENDIDAS DERIVADAS DE EVALUACIONES EXTERNAS"**

**Nombre del programa:** Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística

**Modalidad:** G001

**Dependencia / Entidad:** Secretaría de Turismo (SECTUR)

**Unidad Responsable:** Subsecretaría de Calidad y Regulación

**Tipo de evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la evaluación:** 2015

**No aplica.**

La presente Evaluación de Consistencia y Resultados es la primera evaluación formal y externa que se realiza al Programa G001 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística", 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, y por lo tanto, tampoco es posible que cuente con recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas.

## **ANEXO 11 “EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA”**

**Nombre del programa:** Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística

**Modalidad:** G001

**Dependencia / Entidad:** Secretaría de Turismo (SECTUR)

**Unidad Responsable:** Subsecretaría de Calidad y Regulación

**Tipo de evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la evaluación:** 2015

Como se mencionó en la pregunta 24, la cobertura del Pp “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística” ha sido muy dispersa, pues no se considera una población objetivo para todas las actividades del Pp. El diagnóstico del Pp identifica 3,764 PST para mayo de 2016, mientras que el Programa Nacional de Verificación Turística 2015 señala que se realizaron 610 verificaciones.

Debido a que la población del Pp varía según el proceso de normalización, certificación o verificación, la información recibida por el equipo evaluador no es suficiente para desarrollar la evolución de la cobertura del Pp.

## ANEXO 12 “DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS COMPONENTES Y PROCESOS CLAVES”

**Nombre del programa:** Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística

**Modalidad:** G001

**Dependencia / Entidad:** Secretaría de Turismo (SECTUR)

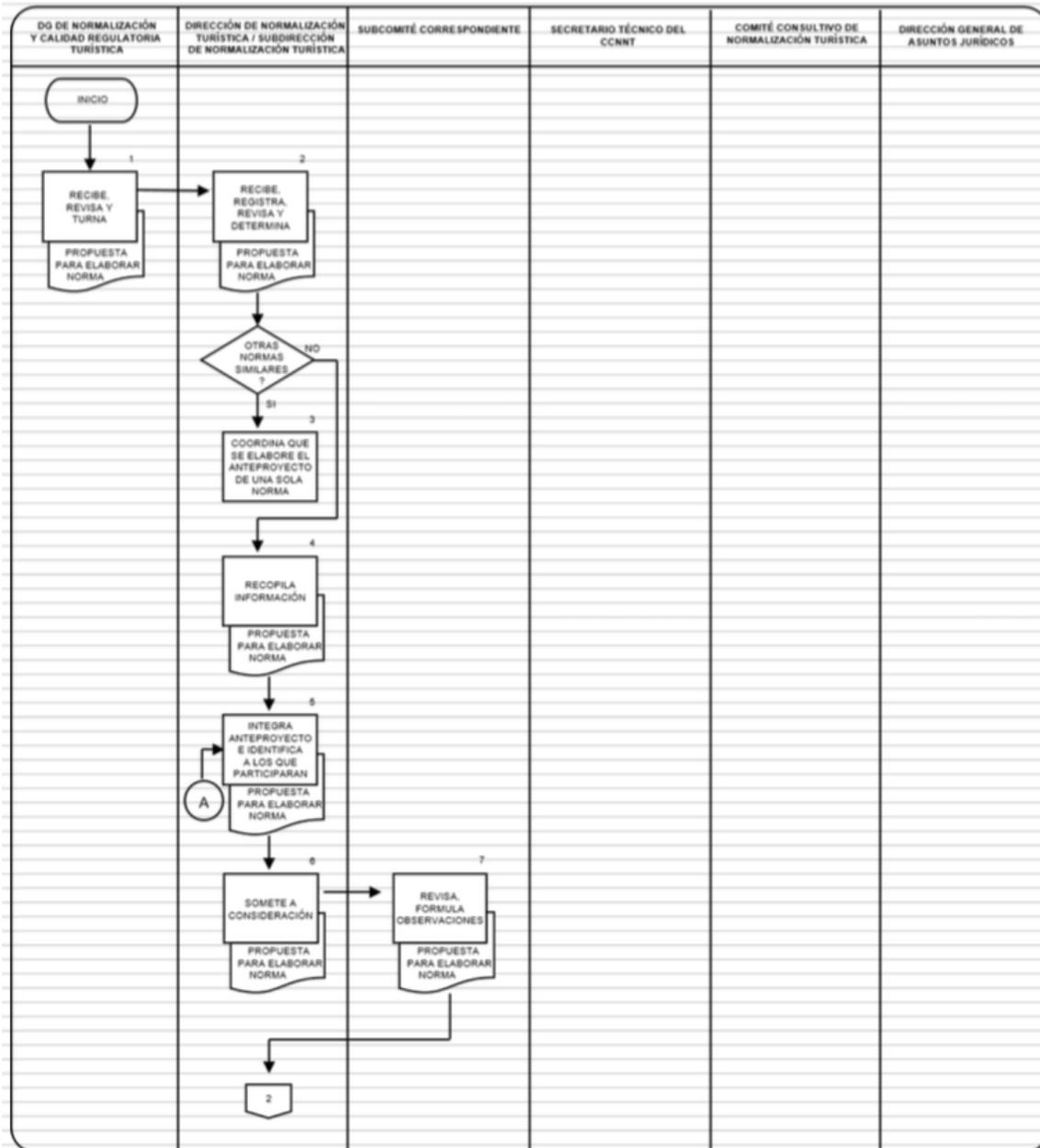
**Unidad Responsable:** Subsecretaría de Calidad y Regulación

**Tipo de evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la evaluación:** 2015

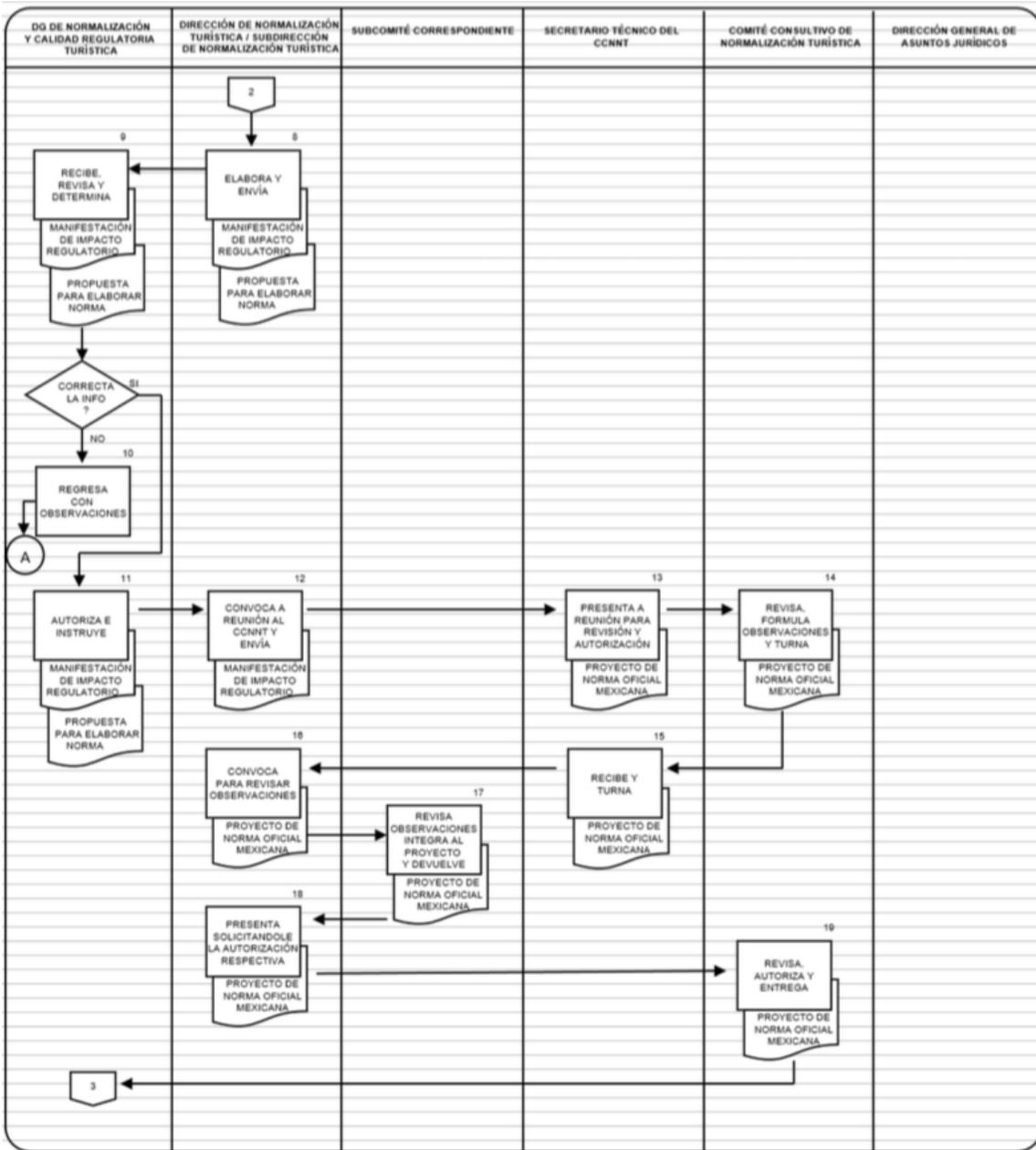
### Proceso de Regulación

Procedimiento IV.1.1 Elaboración de anteproyectos de Normas Oficiales Mexicanas en Materia Turística

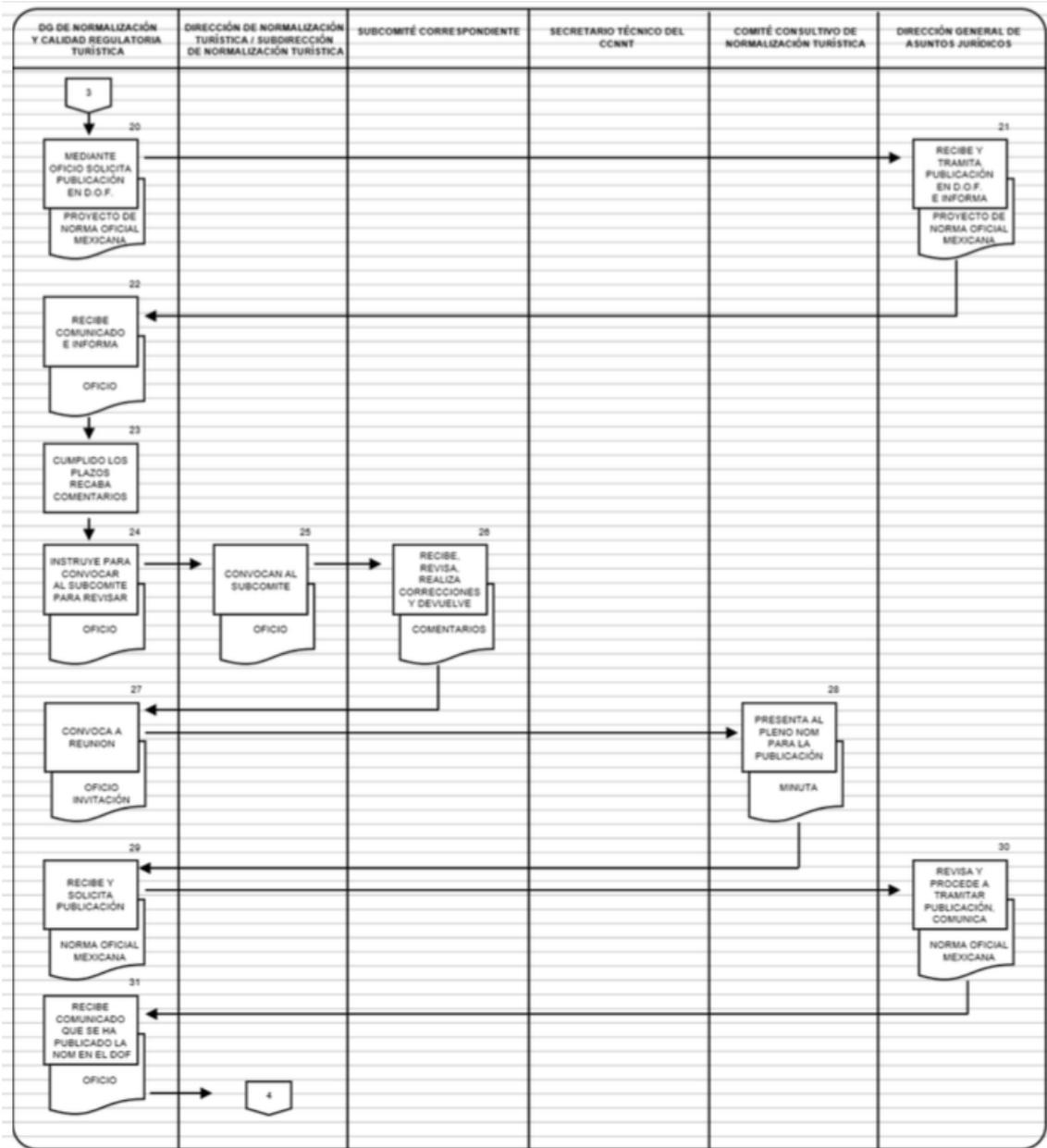




Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”



Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

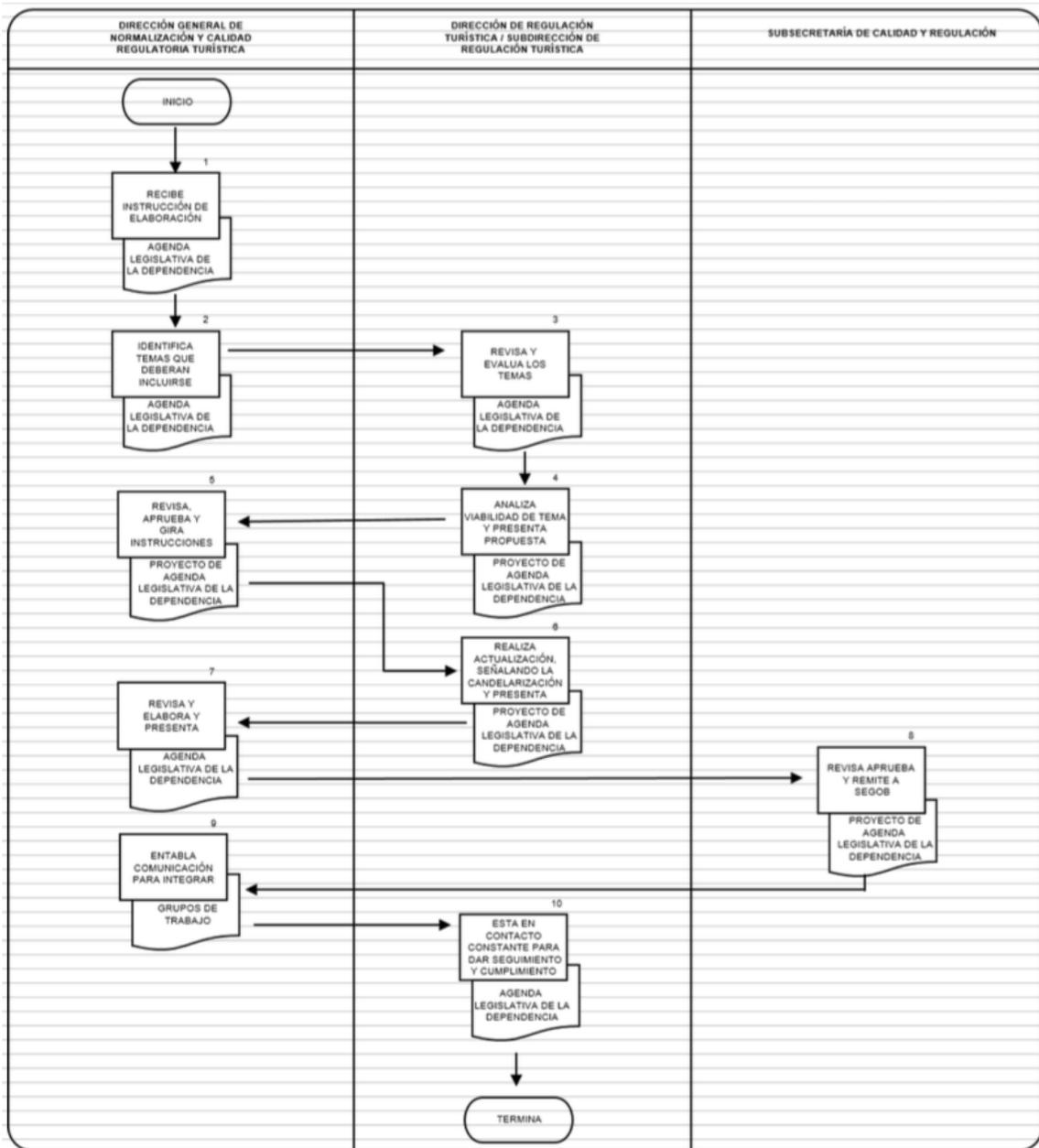


Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

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

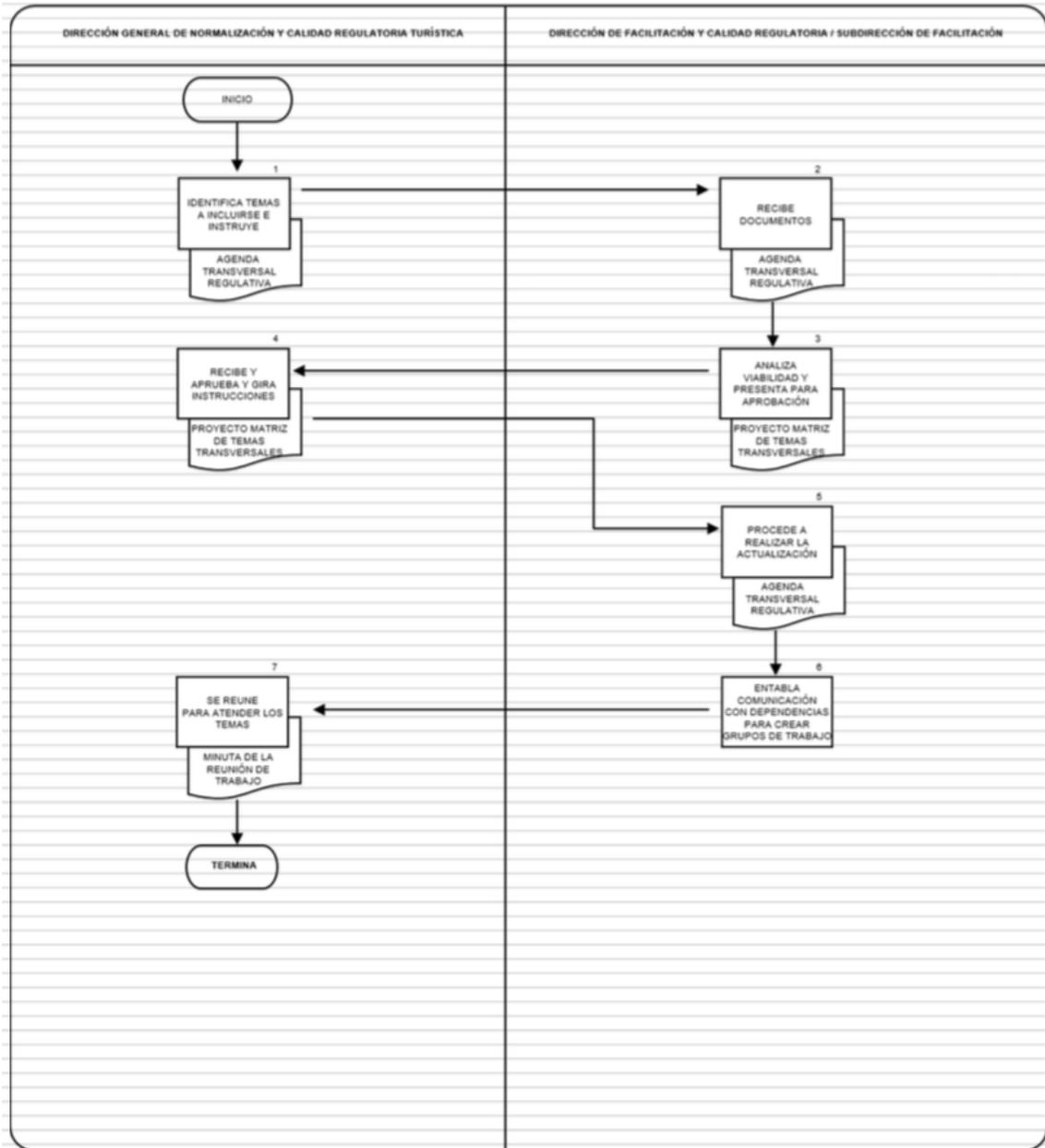
Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Procedimiento IV.2.1. Definición y atención de la Agenda Legislativa de la SECTUR



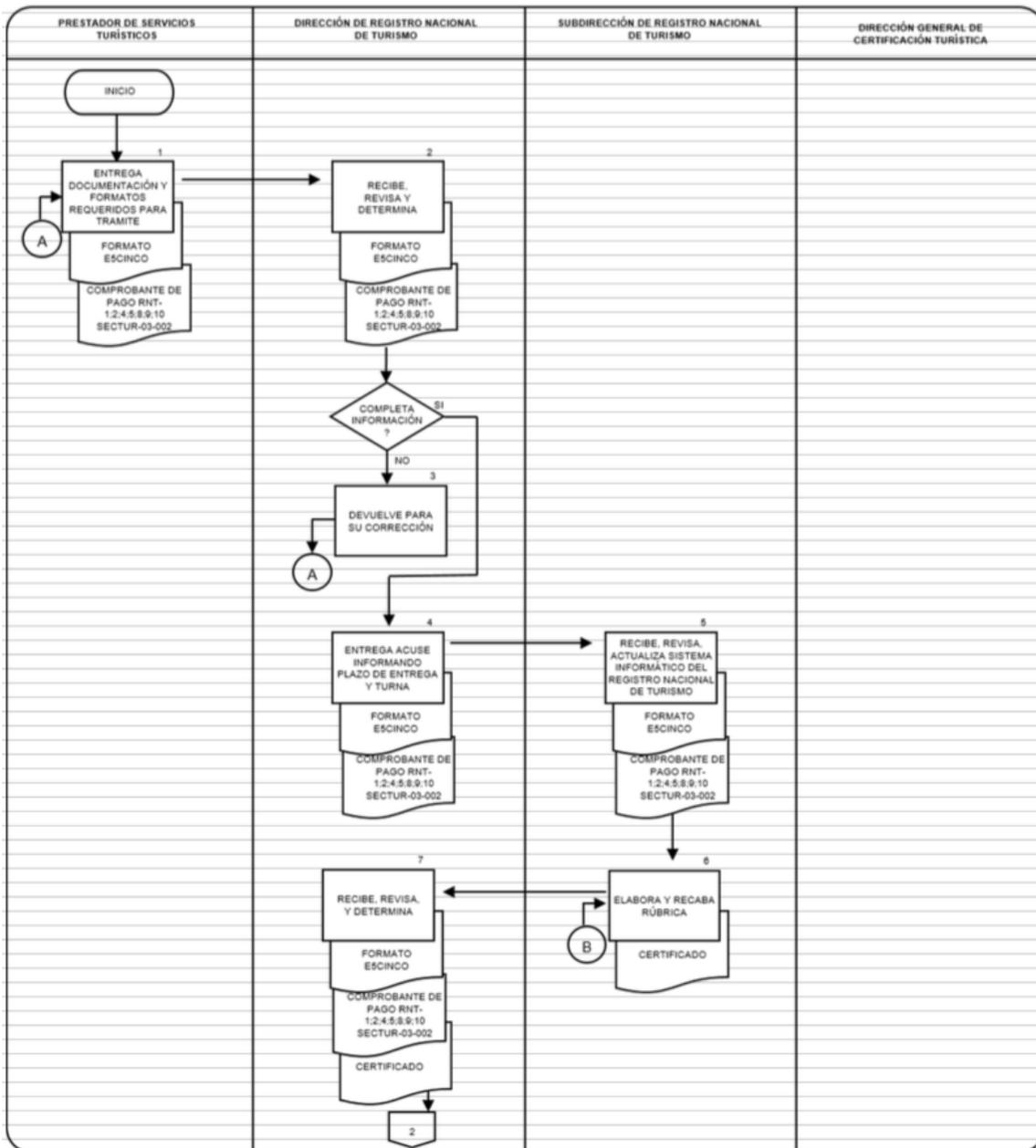
Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

Procedimiento IV.3.1 Atención y/o actualización permanente de la Agenda Transversal Regulatoria



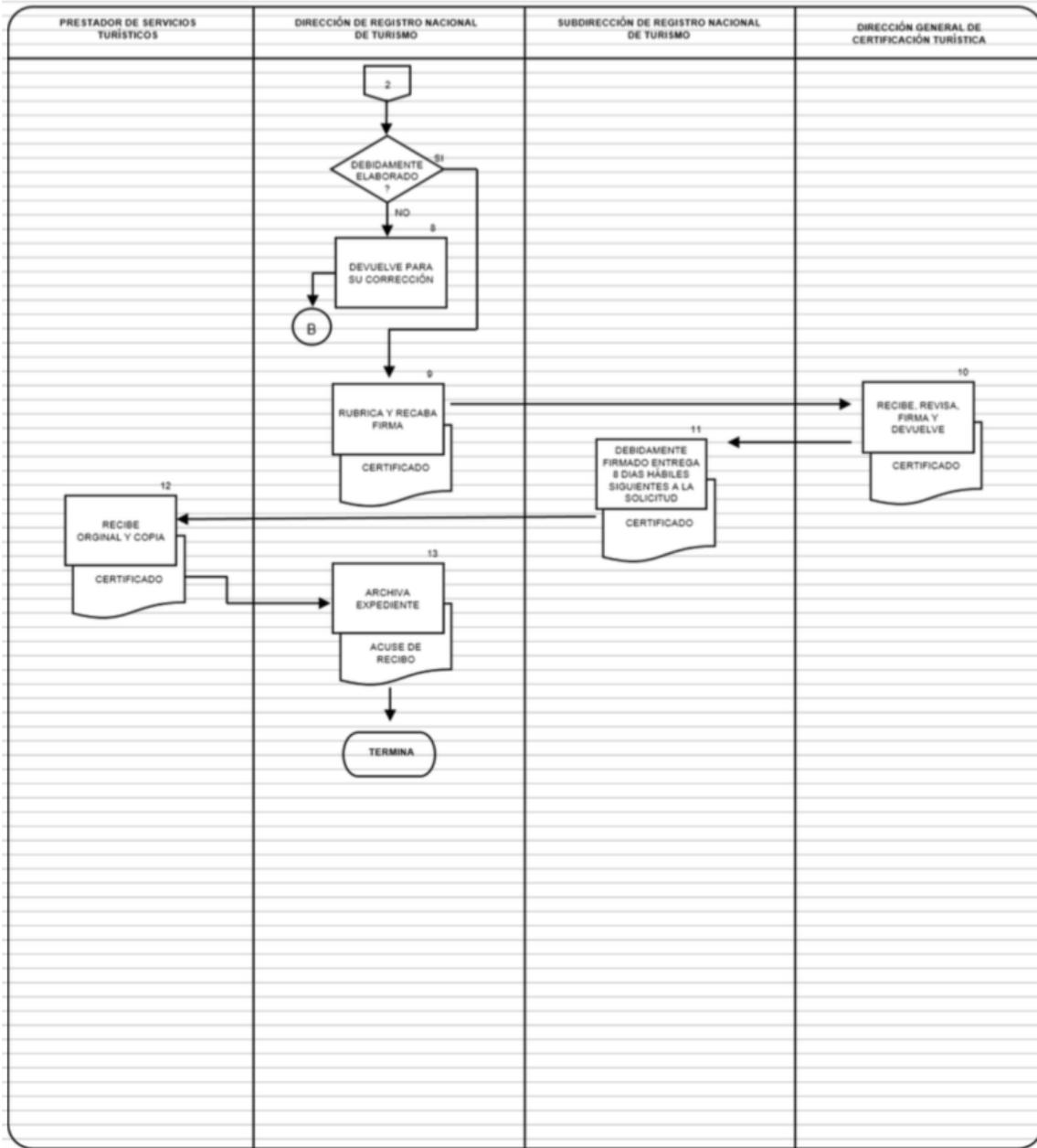
**Proceso de Certificación**

Procedimiento: IV.1.1 Inscripción/Actualización al registro nacional de turismo prestadores de servicios turísticos



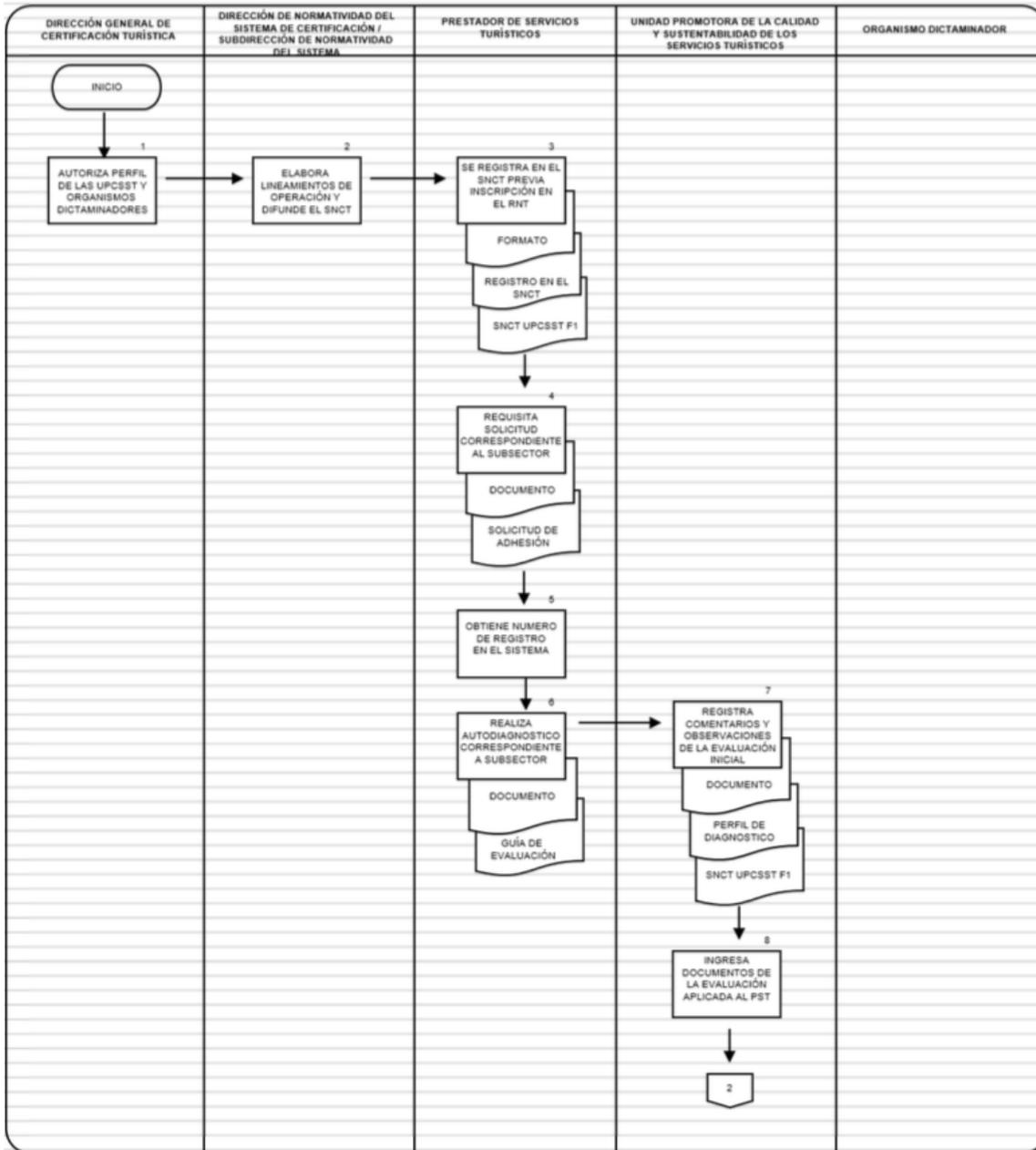
Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Procedimiento: IV.1.1 Inscripción/Actualización al registro nacional de turismo prestadores de servicios turísticos



Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Procedimiento: IV.2.1 Ingreso al sistema nacional de certificación turística



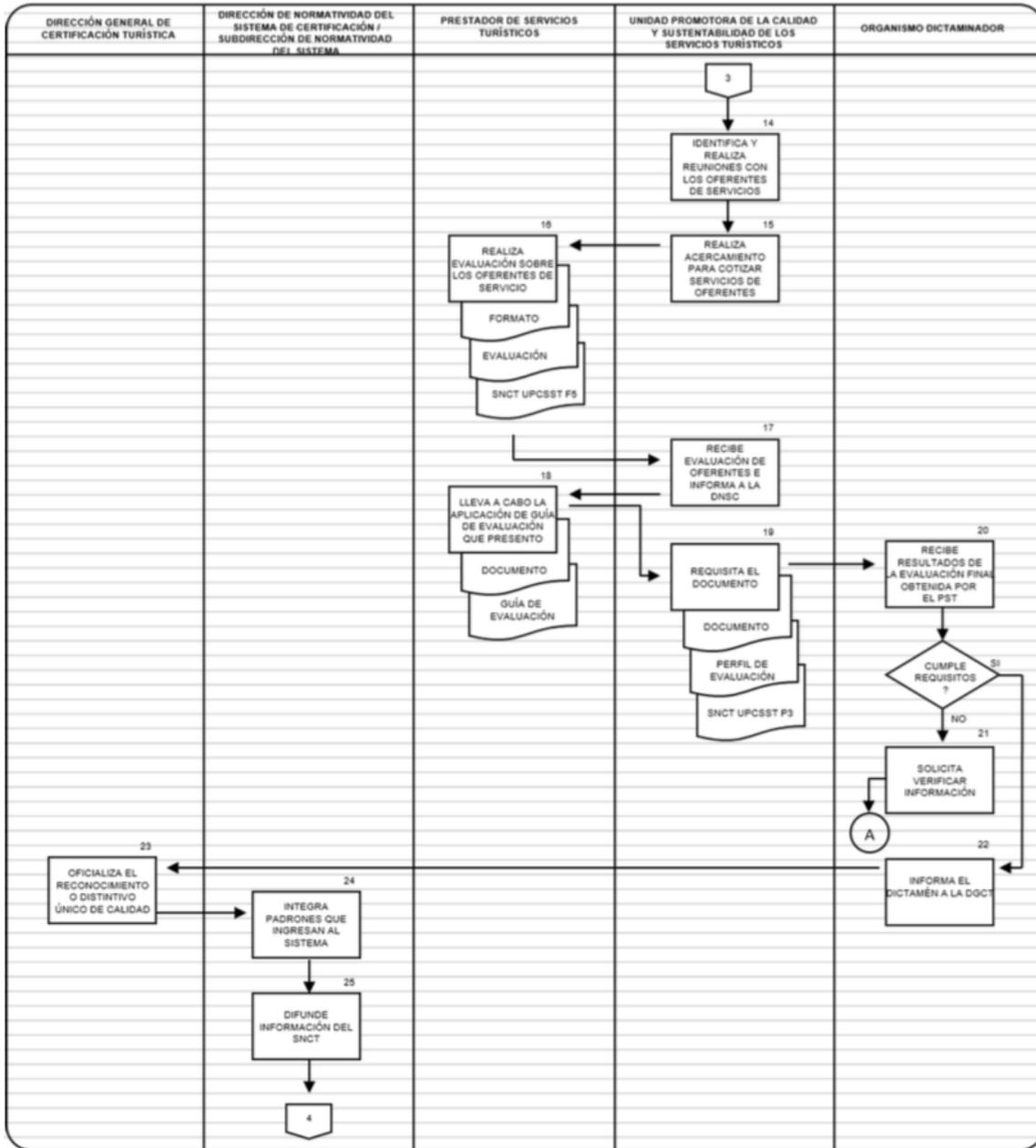
Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Procedimiento: IV.2.1 Ingreso al sistema nacional de certificación turística



Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Procedimiento: IV.2.1 Ingreso al sistema nacional de certificación turística



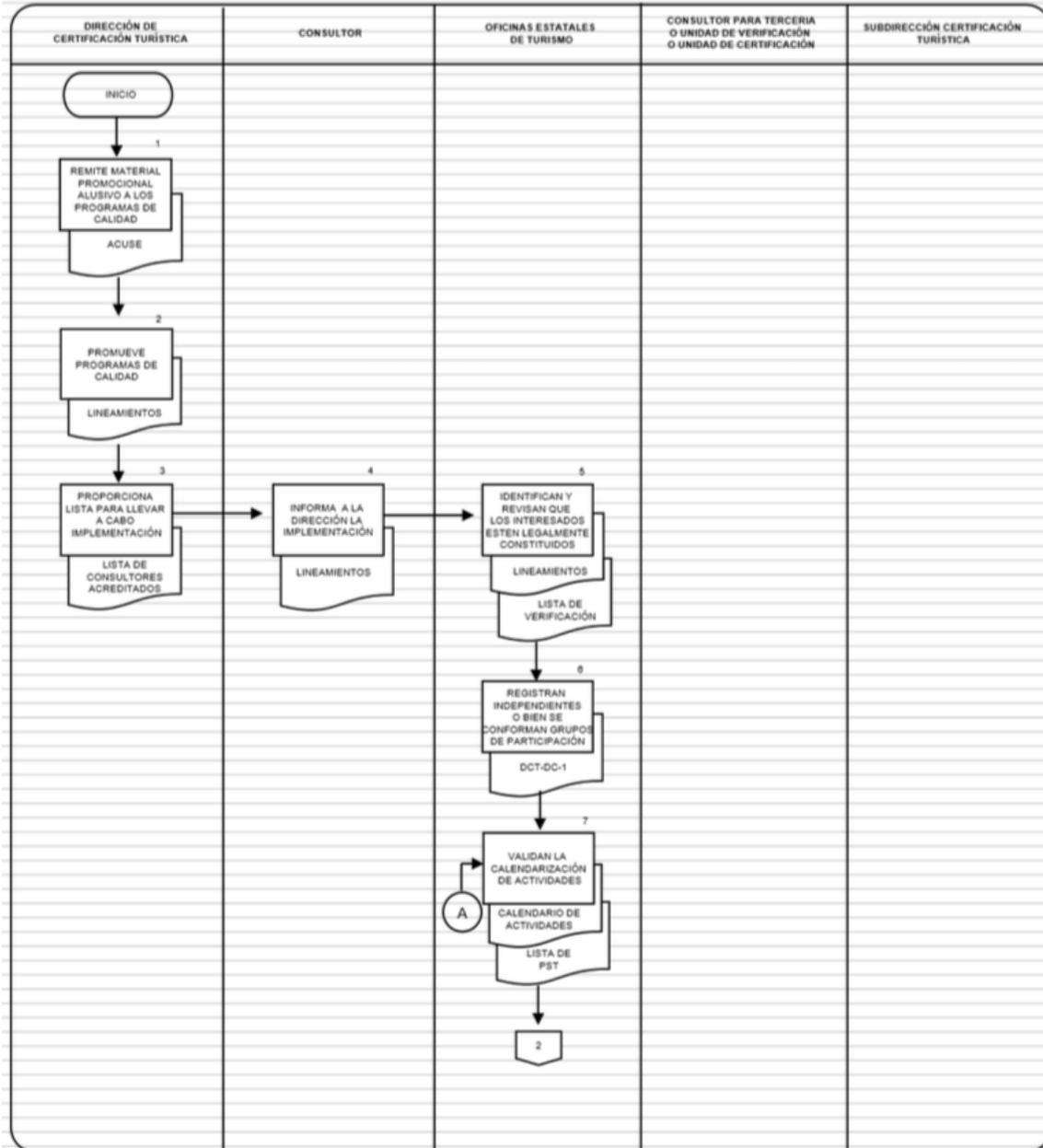
Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Procedimiento: IV.2.1 Ingreso al sistema nacional de certificación turística

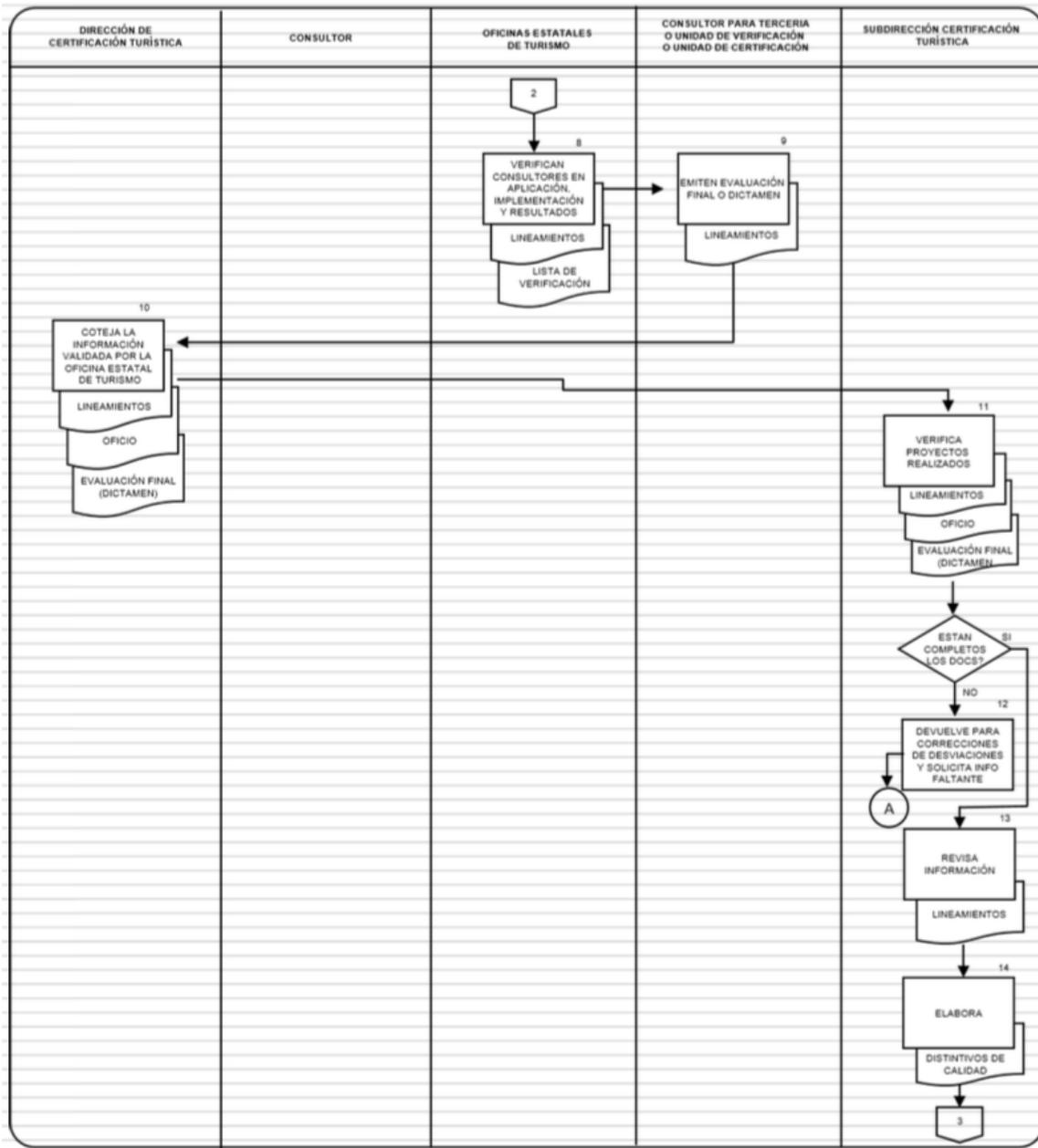
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD DEL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN / SUBDIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD DEL SISTEMA	PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS	UNIDAD PROMOTORA DE LA CALIDAD Y SUSTENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS	ORGANISMO DICTAMINADOR
	<pre>                     graph TD                         4[4] --&gt; 20[20]                         20 --&gt; A[<b>SUPERVISA Y ENTREGA RESULTADOS ESTADÍSTICOS DEL SNCT</b>]                         A --&gt; B([TERMINA])                     </pre>			

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

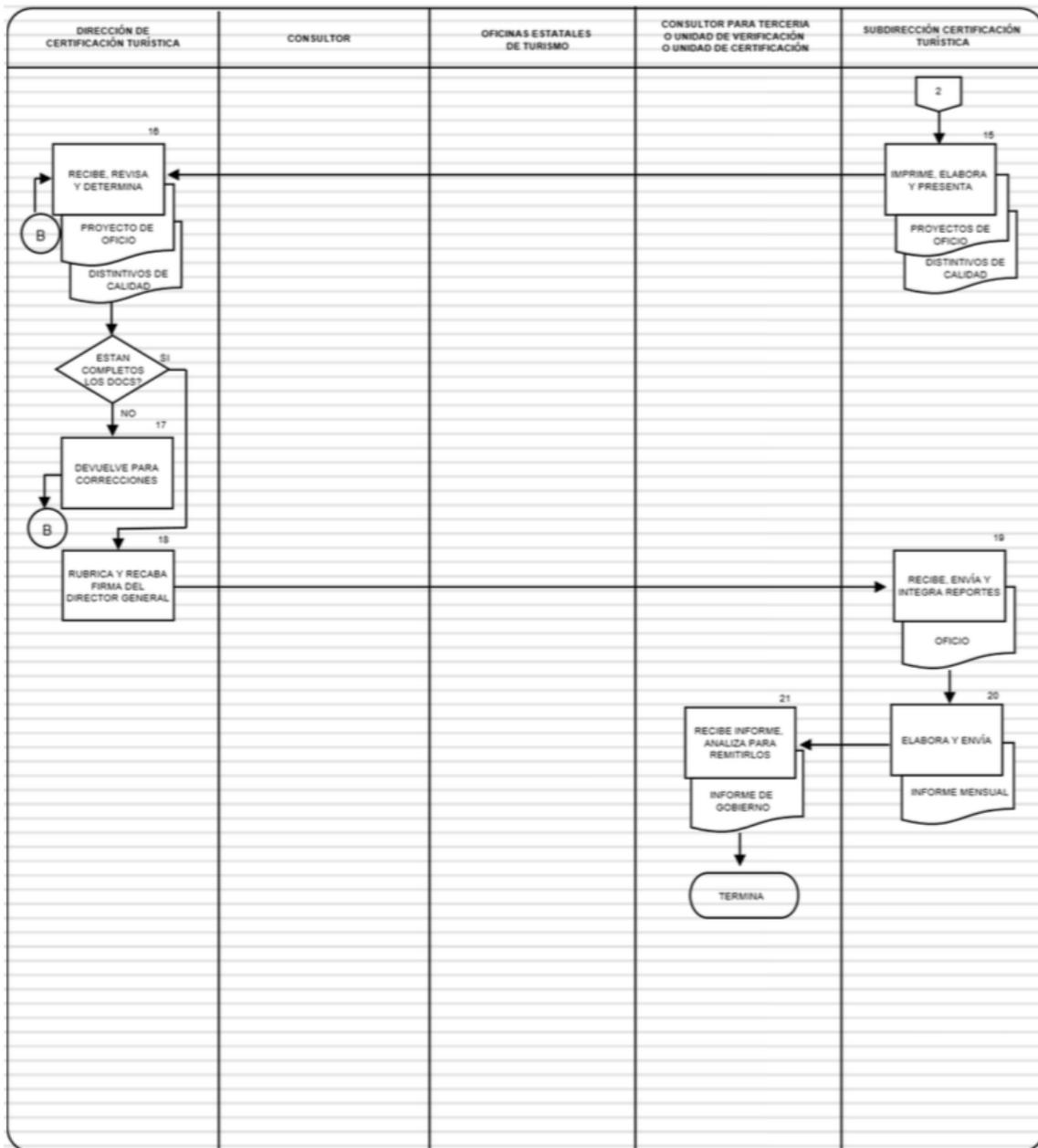
Procedimiento IV.3.1 Certificación y acreditación de los prestadores de servicios turísticos para el otorgamiento de distintivos, certificados y reconocimientos de los programas de calidad



Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

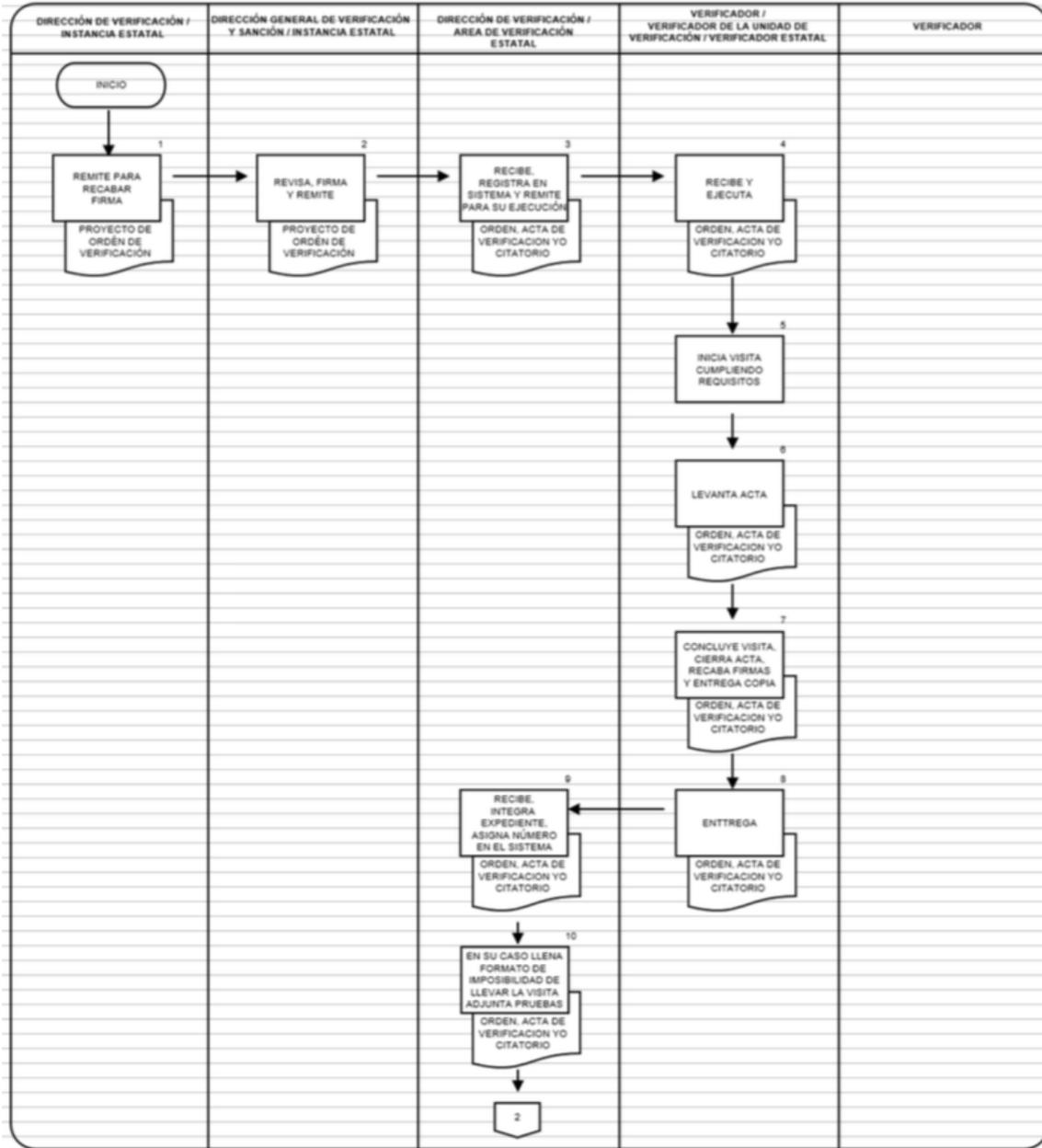


Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

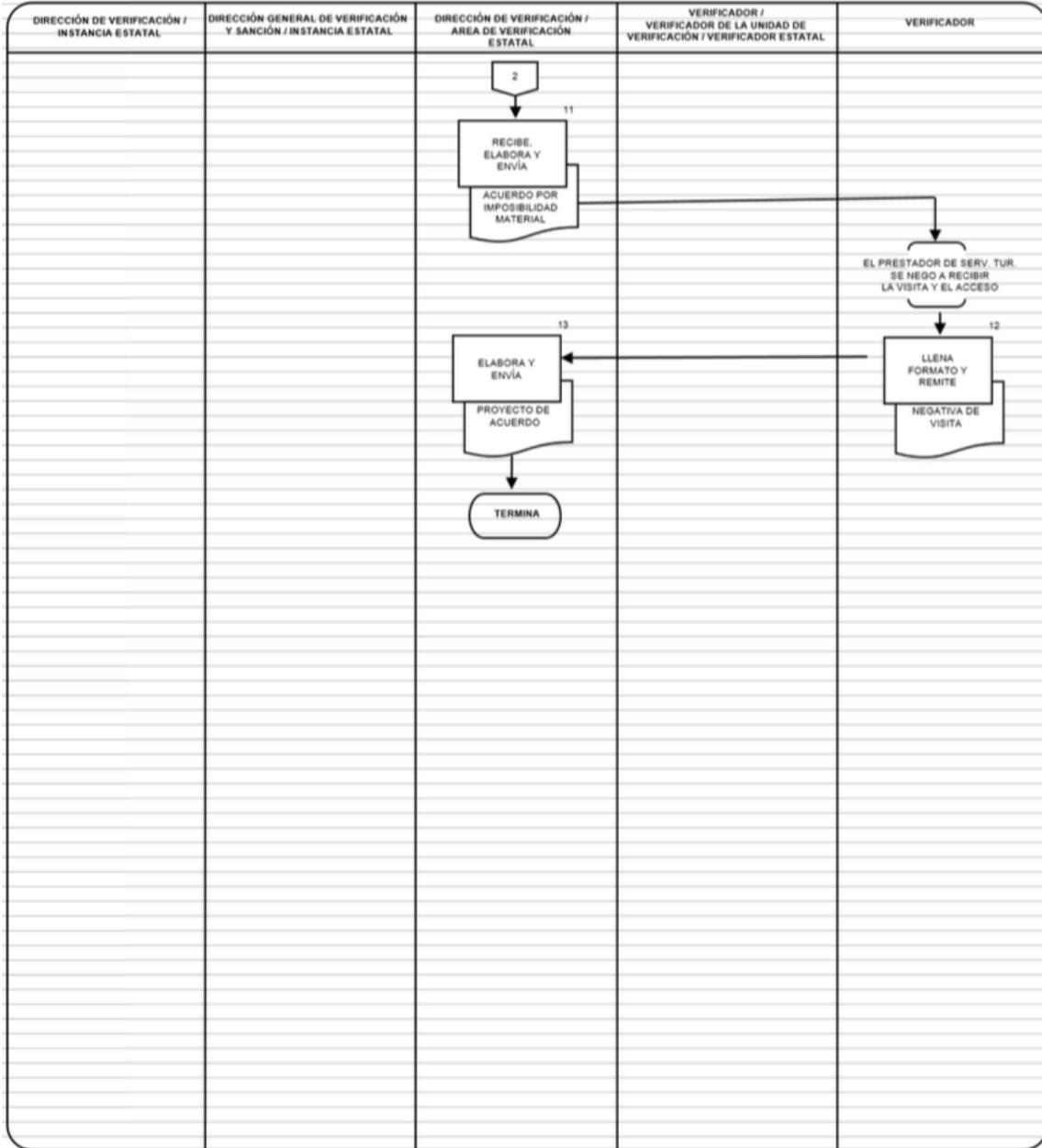


### Proceso de Verificación

Procedimiento IV.1.1. Verificación a prestadores de servicios turísticos realizados directamente por la dirección general de verificación y sanción o a través de organismos certificadores y unidades de verificación

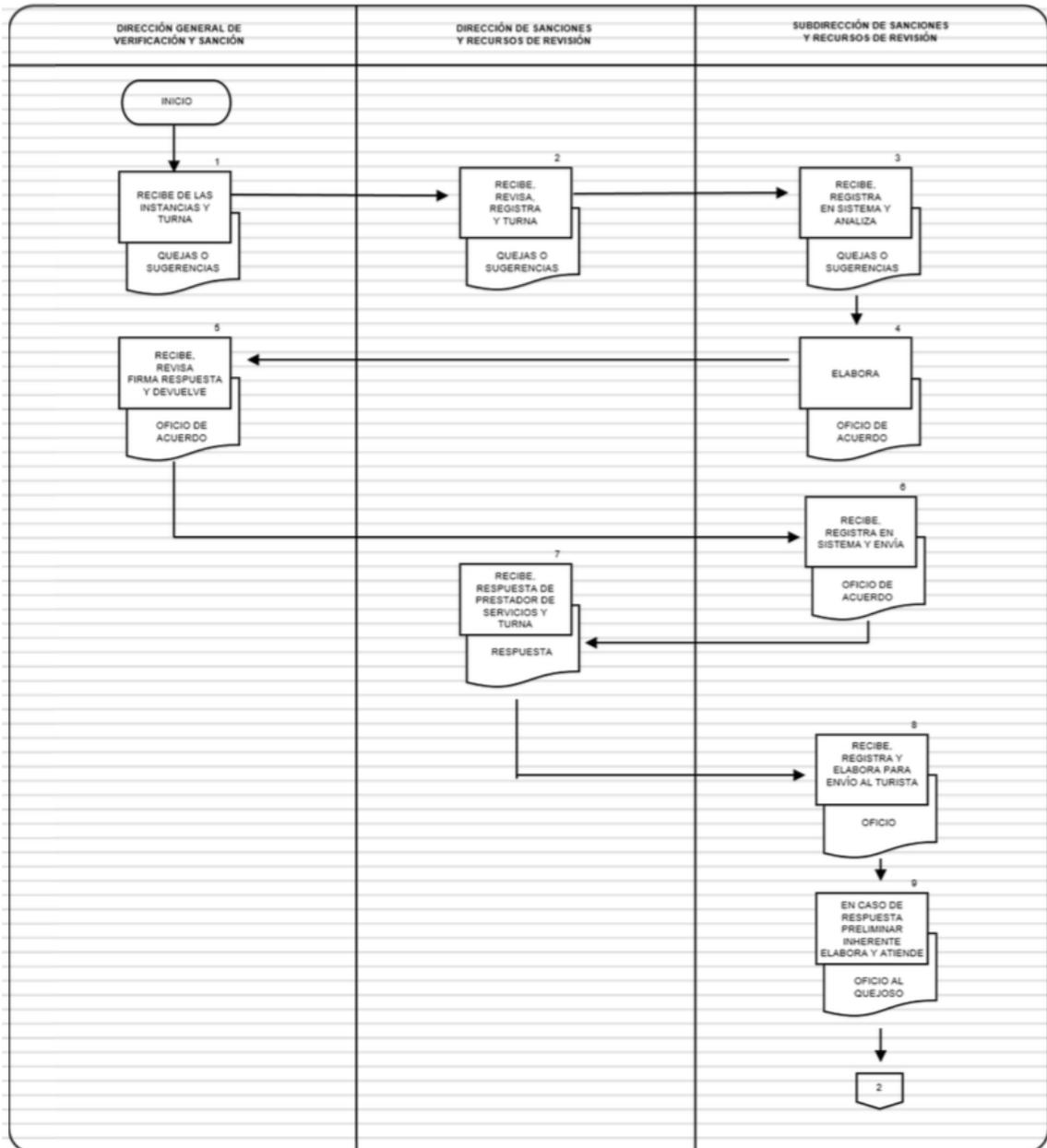


Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”



Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

Procedimiento IV.2.1 Atención a quejas y sugerencias



Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN	DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN	SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS DE REVISIÓN
		<pre>graph TD; A[2] --&gt; B[ELABORA POR TIPO DE QUEJA]; B -- 10 --&gt; C[REPORTES]; C --&gt; D[TERMINA];</pre>

**ANEXO 13 “GASTOS DESGLOSADOS DEL PROGRAMA G001”**

**Nombre del programa:** Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística

**Modalidad:** G001

**Dependencia / Entidad:** Secretaría de Turismo (SECTUR)

**Unidad Responsable:** Subsecretaría de Calidad y Regulación

**Tipo de evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la evaluación:** 2015

Unidad	Capítulo	Presupuesto Modificado	Presupuesto Ejercido
<b>300</b>	Total Capítulo 2000	\$310,276.70	\$ 310,276.70
	Total Capítulo 3000	\$10,306,381.88	\$10,306,381.88
	Total Capítulos 2000 y 3000	\$10,616,658.58	\$10,616,658.58
<b>310</b>	Total Capítulo 2000	\$ 83,353.84	\$83,353.84
	Total Capítulo 3000	\$3,888,207.52	\$3,888,207.52
	Total Capítulos 2000 y 3000	\$3,971,561.36	\$3,971,561.36
<b>311</b>	Total Capítulo 2000	\$138,418.49	\$138,418.49
	Total Capítulo 3000	\$4,789,811.14	\$4,789,811.14
	Total Capítulos 2000 y 3000	\$4,928,229.63	4,928,229.63
<b>312</b>	Total Capítulo 2000	\$49,526.48	\$49,526.48
	Total Capítulo 3000	\$779,343.47	\$779,343.47
	Total Capítulos 2000 y 3000	\$828,869.95	\$828,869.95

Total Capítulo 2000	\$581,575.51	\$581,575.51
Total Capítulo 3000	\$19,763,744.01	\$19,763,744.01
<b>Total Global</b>	<b>\$20,345,319.52</b>	<b>\$20,345,319.52</b>

## ANEXO 14 “AVANCE DE LOS INDICADORES RESPECTO DE SUS METAS”

**Nombre del programa:** Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística

**Modalidad:** G001

**Dependencia / Entidad:** Secretaría de Turismo (SECTUR)

**Unidad Responsable:** Subsecretaría de Calidad y Regulación

**Tipo de evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la evaluación:** 2015

Nivel de objetivo	Clave del indicador	Nombre del indicador	Meta 2015 (modificada)	Valor 2015 (avance realizado al periodo)	Avance (%) (avance anual vs. modificado)	Justificación
Fin	1	de Calidad en la Prestación de Servicios Turísticos (ICPST)	103.50	135.63	131.04%	Este indicador se reporta de manera anual. Sin embargo, su avance representó un 35.63% de incremento al calculado pues la SCR a través de la Dirección de Certificación Turística dirigió acciones conjuntas con consultores e interlocutores estatales a fin de aumentar el número de empresas atendidas ya sea en empresas nuevas o de refrendo de distintivos a lo largo de toda la República Mexicana, logrando cerrar el ejercicio 2015 con 5,109 certificaciones.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Nivel de objetivo	Clave del indicador	Nombre del indicador	Meta 2015 (modificada)	Valor 2015 (avance realizado al periodo)	Avance (%) (avance anual vs. modificado)	Justificación
Propósito	2	Porcentaje de prestadores de servicios turísticos que acreditan con la normatividad en materia de turismo.	100%	89.62%	89.62%	Este indicador se construyó de la suma de los componentes de la Dirección de Certificación Turística y Dirección General de Verificación y Sanción, donde se proyectaban 1,000 PST bajo el RNT y 2,200 verificaciones, respectivamente.
Componentes	3	Porcentaje de prestadores de servicios inscritos al Registro Nacional de Turismo (RNT)	90.91 %	100%	109.99%	Derivado de las acciones de difusión se logró sensibilizar a un mayor número de prestadores de servicios turísticos para realizar su inscripción. A partir de la publicación del Reglamento de la Ley General de Turismo, (documento normativo que obliga a los Prestadores de Servicios a inscribirse en el RNT) se realizaron acciones de difusión para compartir las implicaciones y

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Nivel de objetivo	Clave del indicador	Nombre del indicador	Meta 2015 (modificada)	Valor 2015 (avance realizado al periodo)	Avance (%) (avance anual vs. modificado)	Justificación
						sanciones que conlleva la no inscripción al RNT.  En razón de lo anterior, al cierre del año 2015 se inscribieron 787 prestadores de servicios turísticos más, de lo que se tenía proyectado.
	4	Porcentaje de elementos normativos reformados	100%	100%	100%	Como consecuencia de las gestiones realizadas por la unidad administrativa, tanto en acciones transversales, como dentro de la dependencia y con las instancias correspondientes en materia de normas, se logró alcanzar las metas planteadas a principio del año.
	5	Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos	100%	44.59%	44.59%	El Programa Nacional de Verificación Turística planeado para instrumentarse en 2015, en el cual se comprometió la realización de 2200 verificaciones, no

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Nivel de objetivo	Clave del indicador	Nombre del indicador	Meta 2015 (modificada)	Valor 2015 (avance realizado al periodo)	Avance (%) (avance anual vs. modificado)	Justificación
						<p>se pudo concretar de la manera programada en atención a la falta de suficiencia presupuestal para la contratación de una Unidad de Verificación para su ejecución, en términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Sin embargo, la Dirección General de Verificación y Sanción realizó esta tarea con recursos propios, logrando ejecutar 981 inspecciones, que se descomponen de la siguiente manera: 610 realizadas directamente por esta Dependencia y 371 a través de las diversas entidades federativas.</p>
Actividades	3.1	Número de convenios suscritos	8	0	0	<p>La suma de los convenios de colaboración suscritos será 0 hasta la</p>

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Nivel de objetivo	Clave del indicador	Nombre del indicador	Meta 2015 (modificada)	Valor 2015 (avance realizado al periodo)	Avance (%) (avance anual vs. modificado)	Justificación
		con autoridades estatales de turismo para la descentralización de funciones				publicación en el Diario Oficial de la Federación del Acuerdo por el que se emite la Convocatoria de Inscripción al Registro Nacional de Turismo, para contar con el sustento operativo correspondiente para la operación de las Entidades Federativas, sin embargo esta Unidad Administrativa trabaja como avance en el proyecto de Convenio Marco a celebrar con las Entidades, para ser instrumentado con posterioridad.
	3.2	Porcentaje de avance en las acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicabl	100%	100%	100%	Las acciones de difusión contemplan foros y participación en congresos.  1. Taller para capacitar a los funcionarios municipales que estarán operando los CAETS (Centros de Atención a Empresas

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Nivel de objetivo	Clave del indicador	Nombre del indicador	Meta 2015 (modificada)	Valor 2015 (avance realizado al periodo)	Avance (%) (avance anual vs. modificado)	Justificación
		e al RNT				<p>Turísticas), Los Cabos, B.C.S</p> <p>2. Tianguis Turístico 2015, Acapulco, Guerrero.</p> <p>3. Presentación del Registro Nacional de Turismo y Sistema de Clasificación Hotelera, Tlaxcala.</p> <p>4. Foro de capacitación a los representantes de las Secretarías Estatales de Turismo encargados de los trámites del Registro Nacional de Turismo</p> <p>5. Reunión Nacional de Interlocutores Estatales de Turismo DGCT – ICTUR</p>

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Nivel de objetivo	Clave del indicador	Nombre del indicador	Meta 2015 (modificada)	Valor 2015 (avance realizado al periodo)	Avance (%) (avance anual vs. modificado)	Justificación
	3.3	Porcentaje de avance en la actualización del Sistema del Registro Nacional de Turismo	100%	100%	100%	Se trabajó en coordinación con estados para identificar áreas de oportunidad que mejoren el sistema y se terminó la plataforma del Registro Nacional de Turismo.
	4.1	Número de acciones de modernización regulatoria promovidas	7	8	114.28%	Derivado de las acciones transversales realizadas con las Dependencias de la Administración Pública Federal competentes, se logró cumplimentar la meta establecida.
	4.2	Número de propuestas de reforma legislativa promovidas para la transformación del sector	5	5	100%	Derivado de las acciones transversales realizadas con las Dependencias de la Administración Pública Federal competentes y habiendo obtenido un trabajo coordinado, se logró cumplimentar la meta establecida. Se elaboró una propuesta de

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Nivel de objetivo	Clave del indicador	Nombre del indicador	Meta 2015 (modificada)	Valor 2015 (avance realizado al periodo)	Avance (%) (avance anual vs. modificado)	Justificación
						modificación a la Ley General de Protección Civil.
	4.3	Porcentaje de normas revisadas	100%	100%	100%	Derivado de la inscripción en el Programa Nacional de Normalización de la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, se ha logrado trabajar para su revisión y modificación en su grupo de trabajo, asimismo se arrancó con el proceso de revisión de la NOM-06-TUR-2009, que contribuirá a la modernización del andamiaje legal que los prestadores de servicios turísticos deben cumplir a fin de brindar servicios confiables y competitivos al turista.
	5.1	Porcentaje de suscripción de convenios de verificación con	100%	0	0%	Para la negociación y formalización del Convenio Marco en materia de Calidad y Regulación que se pretende

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Nivel de objetivo	Clave del indicador	Nombre del indicador	Meta 2015 (modificada)	Valor 2015 (avance realizado al periodo)	Avance (%) (avance anual vs. modificado)	Justificación
		gobiernos estatales				suscribir con las entidades federativas era requerida la publicación y entrada en vigor del Reglamento de la Ley General de Turismo, en el cual se regulan los temas sobre los cuales la Federación puede suscribir convenios de coordinación con las entidades federativas, en materia turística. Dicho ordenamiento publicado en el DOF el 6 de julio de 2015, establece en su artículo Décimo Tercero transitorio que se otorga un plazo perentorio de 180 días hábiles para que la Federación suscriba con las entidades federativas los convenios de coordinación para la operación del RNT. Por lo tanto, en 2015 se gestionará el texto del

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Nivel de objetivo	Clave del indicador	Nombre del indicador	Meta 2015 (modificada)	Valor 2015 (avance realizado al periodo)	Avance (%) (avance anual vs. modificado)	Justificación
						Convenio que se buscará formalizar en marzo del 2016, de acuerdo al artículo de referencia.
	5.2	Porcentaje prestados de servicios turísticos dictaminados	90%	44.59%	49.54%	El Programa Nacional de Verificación Turística planeado para instrumentarse en 2015, en el cual se comprometió la realización de 2200 verificaciones, no se pudo concretar de la manera programada en atención a la falta de suficiencia presupuestal para la contratación de una Unidad de Verificación para su ejecución, en términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Sin embargo, la Dirección General de Verificación y Sanción realizó esta tarea con recursos propios, logrando ejecutar 981 inspecciones,

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Nivel de objetivo	Clave del indicador	Nombre del indicador	Meta 2015 (modificada)	Valor 2015 (avance realizado al periodo)	Avance (%) (avance anual vs. modificado)	Justificación
						que se descomponen de la siguiente manera: 610 realizadas directamente por esta Dependencia y 371 a través de las diversas entidades federativas.
	5.3	Porcentaje de procedimientos sancionatorios iniciados	100%	100%	100%	Derivado del Programa de Verificación 2015, así como de quejas turísticas se iniciaron 136 Procedimientos Administrativos Sancionatorios; asimismo, se emitieron 464 resoluciones, 295 condenatorias y 169 absolutorias. Si bien el indicador señala la iniciación de procedimientos, éste también está considerado para dar seguimiento y culminación a los procedimientos administrativos que se encontraban en trámite.
	5.4	Porcenta	90%	100%	111.11%	Se atendieron con

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Nivel de objetivo	Clave del indicador	Nombre del indicador	Meta 2015 (modificada)	Valor 2015 (avance realizado al periodo)	Avance (%) (avance anual vs. modificado)	Justificación
		je de quejas relativas al servicio turístico atendidas				oportunidad 566 quejas en el año reportado.

## **ANEXO 15 “INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA”**

**Nombre del programa:** Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística

**Modalidad:** G001

**Dependencia / Entidad:** Secretaría de Turismo (SECTUR)

**Unidad Responsable:** Subsecretaría de Calidad y Regulación

**Tipo de evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la evaluación:** 2015

El mecanismo de medición de la satisfacción de los beneficiarios con el Pp G001 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística” es un formato aplicado a los beneficiarios que acuden a ventanilla el cual consiste en cuatro secciones:

- 1) Sugerencias, comentarios y felicitaciones
- 2) Evaluación del servicio
- 3) Nombre de la persona que lo atendió
- 4) Datos personales (opcional)

La sección de Sugerencias, comentarios y felicitaciones consiste en un apartado abierto para que el beneficiario anote su experiencia en ventanilla. La evaluación del servicio consta de 6 preguntas, en una escala de bueno, regular y malo, para valorar las siguientes características del servicio recibido:

- Amabilidad
- Honestidad
- Confiabilidad
- Transparencia
- Oportunidad
- La información recibida fue

Asimismo, el formato incluye la siguiente una pregunta: “En caso de considerar el servicio regular o malo, explique ¿por qué?”. Después se señala el nombre de la persona que atendió al beneficiario y los datos personales de éste, los cuales se solicitan de manera opcional.

A pesar de que existe este mecanismo para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios, los Formatos de Evaluación no corresponden a las características de la población pues no señalan qué tipo de PST son ni qué tipo de trámite buscan realizar. Este formato se refiere más a la calidad del servicio recibido, más no a la satisfacción en torno al Pp. En este sentido no queda claro cuál es el grado de satisfacción en cuanto a la participación en la modificación de normas, la accesibilidad de la inscripción al RNT, la eficacia para realizar una certificación o la eficiencia al atender una queja.



## ANEXO 16 “PRINCIPALES FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS Y RECOMENDACIONES

**Nombre del programa:** Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística

**Modalidad:** G001

**Dependencia / Entidad:** Secretaría de Turismo (SECTUR)

**Unidad Responsable:** Subsecretaría de Calidad y Regulación

**Tipo de evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la evaluación:** 2015

Tema de evaluación: Consistencia y Resultados	Fortalezas y Oportunidades/Debilidades o Amenazas	Referencia	Recomendación
<b>Fortalezas u oportunidades</b>			
Diseño	<p>El Pp tiene bien identificado el problema que busca atender. Asimismo, su Propósito se encuentra vinculado al programa sectorial en el que se establece el objetivo 4.1.1. de “aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país”. Además, es posible identificar el resumen narrativo de la MIR, así como las Fichas Técnicas de los indicadores.</p>	Pregunta 1, 4, 8 y 10	N/A
	<p>No se ha logrado integrar al universo total de prestadores de servicios turísticos, por lo que la atención del programa se limita a quienes se registran al RNT, sin lograr hacer un vínculo o identificar a aquellos prestadores que más requieren incrementar la calidad de sus servicios.</p>	Pregunta 2,7,11,12	<p>Se sugiere, realizar un levantamiento de información con PST, ya sea por medio de una encuesta o por medio de grupos de enfoque, para verificar la vigencia de las causas y efectos en distintos PST. Asimismo, se recomienda utilizar en el Diagnóstico información estadística de la última actualización de 2015 del DENUE</p>

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

	<p>No se identificó en el Diagnóstico ni en los documentos de soporte el impacto presupuestal del programa ni las fuentes de financiamiento.</p> <p>Las metas de los indicadores de la MIR no cuentan con líneas de base.</p> <p>Se encontraron coincidencias y complementariedades con otros programas de la Administración Pública Federal.</p>		<p>para actualizar la caracterización y cuantificación de la población objetivo de PST que, a su vez, no se encuentran en el RNT, quienes podrían ser potenciales beneficiarios del Pp.</p> <p>Asimismo, se recomienda vincular las bases de datos, para poder identificar fácilmente qué PST ya cuentan con el registro ante el RNT, con certificados de calidad y, en su caso, con verificaciones en su historial. Sería ideal contar con un historial único por PST, ligado por un único número de registro, en este caso, idealmente el RNT.</p> <p>Definir líneas bases para las metas de los indicadores de la MIR.</p>
Planeación y Orientación a Resultados	<p>El Pp cuenta con el PROSECTUR, la MIR y los PTDI como planes estratégicos institucionalizados, que abarcan el mediano y largo plazo, establecen los resultados a alcanzar y cuentan con indicadores para medir sus resultados. Asimismo, la información obtenida para monitorear el desempeño del Pp es oportuna, confiable, pertinente, actualizada y se encuentra sistematizada.</p>	Pregunta 13, 14 y 21	N/A
	<p>El Pp no cuenta con mecanismos para identificar las características de los PST que no son beneficiarios.</p>	Pregunta 20	Mejorar la identificación de la población potencial, usando como marco de referencia el DENU.
Operación	<p>Los Manuales de Procedimientos de la DGNCRT, la DGCT y la DGVS definen los procedimientos para llevar a cabo la</p>	Pregunta 27, 31,32 y 34	N/A

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

	<p>normalización, certificación y verificación de la calidad de los servicios turísticos.                  Además, a través de los PTDI es posible dar seguimiento a la ejecución de las acciones del Pp.</p>		
	<p>Al no existir una definición de población homogénea para todos los procesos del Pp, los procedimientos para la selección de beneficiarios no se encuentran estandarizados para todas las instancias ejecutoras. Esto mismo sucede en cuanto a los mecanismos para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios.</p>	<p>Pregunta 29, 30 y 40</p>	<p>Definir la población objetivo de acuerdo a la naturaleza del Pp, de tal forma que se consideren los procesos de normalización, certificación y verificación.</p>
<p>Percepción de la Población Atendida</p>	<p>Los Formatos de Evaluación únicamente evalúan la atención recibida por el interesado en el Pp en la dirección a la cual solicitó informes y no la satisfacción por las acciones mismas del Pp.</p>	<p>Pregunta 42</p>	<p>Realizar encuestas vía correo electrónico o grupos de enfoque, de tal manera que las evaluaciones realmente reflejen es el grado de satisfacción en cuanto a la participación en la modificación de normas, la accesibilidad de la inscripción al RNT, la eficacia para realizar una certificación o la eficiencia al atender una queja.</p>
<p>Medición de Resultados</p>	<p>Hay resultados satisfactorios del Pp a nivel de Fin y de Propósito. El avance porcentual a 2015 del indicador de Fin fue de 131.14% y el del indicador de Propósito fue de 89.62%. En este sentido, os resultados son suficientes para señalar que el Pp cumple con el Propósito y contribuye al Fin.</p>	<p>Pregunta 44</p>	<p>N/A</p>

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

	El Pp no cuenta con evaluaciones externas, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros relevantes. Se espera que los hallazgos identificados en futuras evaluaciones contribuyan al fortalecimiento del Pp.	Pregunta 45 a 50	N/A
<b>Debilidades o amenazas</b>			
Diseño	El Pp establece una metodología para que los PST se inscriban al RNT, pero no para cuantificar, caracterizar o desagregar la población objetivo del programa. Se utiliza como fuente de información el mismo RNT una vez actualizado, lo cual genera endogeneidad en la selección de la población objetivo.	Pregunta 6	Establecer una estrategia para definir la población potencial y objetivo de acuerdo a la naturaleza del Pp, de tal forma que se consideren los procesos de normalización, certificación y verificación.
Cobertura y Focalización	No se identificó una estrategia de cobertura a mediano y/o largo plazo, además, la estrategia de cobertura para atender a la población no es congruente con el diseño del Pp. Esto se debe a que en la operación se utilizan diferentes poblaciones objetivo según la normalización, la el registro al RT y la verificación de los PST.	Pregunta 22	Como se mencionó anteriormente, es importante establecer una estrategia para definir la población potencial y objetivo de acuerdo a la naturaleza del Pp, de tal forma que se consideren los procesos de normalización, certificación y verificación.
Operación	Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas del Pp no son suficientes para identificar los resultados del Pp en la página electrónica de la SECTUR, ni si cuenta con modificación de respuesta a partir	Pregunta 41	Implementar mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, y realizar un Informe anual que concentre los resultados del Pp, de tal forma que se desarrollen los avances de cada una de las direcciones.

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

	de recursos de revisión presentados ante el (INAI).		
--	---	--	--

## **ANEXO 17 “COMPARACIÓN CON LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS ANTERIOR”**

**Nombre del programa:** Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística

**Modalidad:** G001

**Dependencia / Entidad:** Secretaría de Turismo (SECTUR)

**Unidad Responsable:** Subsecretaría de Calidad y Regulación

**Tipo de evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la evaluación:** 2015

**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 G001 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”.

## ANEXO 18 “VALORACIÓN FINAL DEL PROGRAMA G001”

**Nombre del programa:** Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística

**Modalidad:** G001

**Dependencia / Entidad:** Secretaría de Turismo (SECTUR)

**Unidad Responsable:** Subsecretaría de Calidad y Regulación

**Tipo de evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la evaluación:** 2015

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	2.8	Respecto al diseño del Pp solamente dos preguntas recibieron una baja calificación. Se trata de la pregunta 6 en cuanto a la definición de la población y la pregunta 8 debido a la falta de documentos normativos.
Planeación y Orientación a Resultados	3.75	Las preguntas de este tema fueron respondidas satisfactoriamente pues el Pp cuenta con mecanismos efectivos de planeación. A pesar de que la mitad de las preguntas de Planeación y Orientación a Resultados se respondieron como “No Aplica” ya que el Pp no cuenta con evaluaciones externas.
Cobertura y Focalización	2	En cuanto a la Cobertura y Focalización del Pp es únicamente una pregunta para la cual aplica la valoración numérica, en la cual el Pp no cumple con una estrategia de cobertura documentada con las características establecidas en la pregunta.
Operación	3.27	Esta sección fue respondida satisfactoriamente pues el Pp cuenta con mecanismos efectivos para su operación.
Percepción de la Población Atendida	2	Para el módulo de Percepción de la Población atendida existe sólo una pregunta, en la cual se indica que el Pp cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población pero éstos no cumplen con las características requeridas en la pregunta.
Resultados	4	En este tema el promedio de respuesta fue el más alto, en gran parte debido a que la mayoría de las preguntas con valoración numérica fueron respondidas como “No Aplica” debido a la falta de evaluaciones externas previas.
<b>Valoración Final</b>	<b>2.98</b>	<b>El Pp en general cumple con los criterios de diseño y operación, independientemente de que varias preguntas de la valoración numérica debieron ser respondidas como “No aplica”.</b>

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
"Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"



Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Módulo	Número de pregunta	Nivel	Promedio
Diseño del programa	1	4	2.87
	2	3	
	3	4	
	4	2	
	6	3	
	7	0	
	8	4	
	10	3	
Planeación y orientación a resultados	11	4	3.75
	13	4	
	14	4	
	20	3	
Cobertura y focalización	21	4	2
	22	2	
Operación	27	3	3.27
	28	3	
	29	3	
	30	3	
	31	3	
	32	4	
	33	3	
	34	4	
	39	4	
	40	3	
Percepción de la población	41	3	2
	42	2	
Medición de resultados	44	4	4
<b>Número total de preguntas</b>	<b>33</b>	<b>3.29</b>	<b>3.04</b>

\* El 0 no se contempla para el promedio del módulo uno, sin embargo se utiliza como valor para la respuesta, ya que la pregunta contempla valoración cuantitativa. Al no cumplir con ninguno de los cuatro criterios la respuesta es “No” y, por tanto, debería contemplarse con una valoración cuantitativa menor para que refleje la realidad valorativa del módulo. Este criterio no se establece en los términos de referencia ni en las evaluaciones de CONEVAL o de la SHCP se recomienda incorporar en futuras evaluaciones dicho escenario y la instrucción sobre cómo ponderar cuando la respuesta sea “No”.

## ANEXO 19 “FICHA TÉCNICA CON LOS DATOS GENERALES DE LA INSTANCIA EVALUADORA Y EL COSTO DE LA EVALUACIÓN”

**Nombre del programa:** Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística

**Modalidad:** G001

**Dependencia / Entidad:** Secretaría de Turismo (SECTUR)

**Unidad Responsable:** Subsecretaría de Calidad y Regulación

**Tipo de evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la evaluación:** 2015

### Ficha Técnica con los datos generales de la evaluación

Nombre o denominación de la evaluación	Evaluación de Consistencia y Resultados
Nombre del programa evaluado	G001 Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística
Ramo	20
Unidad(es) responsable(s) de la operación del programa	Subsecretaría de Calidad y Regulación Dirección General de Verificación y Sanción Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística Dirección General de Certificación
Servidor(a) público(a) responsable del programa	Subsecretario Salvador Sánchez Estrada Director General de Certificación Turística Hilario Pérez León Director General de Verificación y Sanción Oscar Alberto Díaz Martínez Directora General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística María Angélica González Saravia Cos
Año del Programa Anual de Evaluación (PAE) a la que corresponde, o en su caso, si es evaluación complementaria	2015
Instancia de coordinación de la evaluación	Dirección General de Evaluación y Seguimiento
Año de término de la evaluación	2016
Tipo de evaluación	Consistencia y Resultados
Nombre de la instancia evaluadora	Valora Consultoría S.C.
Nombre del coordinador(a) externo de la evaluación	Dr. Alberto Gallegos David
Nombre de los(as) principales colaboradores(as)	Experto en turismo Mtro. Luis F. Fernández Mtro. Agustín Ibarra Almada Dra. Leslie Nora Serna Hernández Lic. Esteban Salmón Perrilliat Lic. Isabel Argelia Segura del Río
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Dirección General de Evaluación y Seguimiento
Nombre del (de la) titular de la unidad administrativa responsable de dar	MCA. Salvador López Toledo

Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001  
 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

seguimiento a la evaluación	
Nombre de los(las) servidores(as) públicos(as), adscritos(as) a la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación, que coadyuvaron con la revisión técnica de la evaluación	Directora General Adjunta de Seguimiento Carolina Quiroz Salazar
Forma de contratación de la instancia evaluadora	Invitación a cuando menos tres personas
Costo total de la evaluación con IVA	\$406,000.00
Fuente de financiamiento	Recursos fiscales

## ANEXO 20 – ANÁLISIS SOBRE EL USO DE LAS MIR 2015 Y 2016

Con base en el objetivo general de la Evaluación de Consistencia y Resultados de “contribuir a la mejora de la consistencia y orientación a resultados de los Pp, proveyendo información que retroalimente su diseño, gestión y resultados” se comenta lo siguiente:

1. Se retroalimenta no sólo con los últimos documentos vigentes y disponibles, sino sobre aquellos que efectivamente puedan permitir evaluar, en su conjunto, el proceso de diseño, evaluación y operación que arrojó los resultados que se someten a la misma evaluación.
2. Utilizar documentos de años distintos rompe, por propia definición, con la lógica de consistencia del programa con sus resultados; es decir, si se analiza el diseño de 2016 y se pondera con una calificación específica, pero se analiza la operación y resultados de 2015, entonces la evaluación resulta inconsistente en temporalidad porque sus resultados no están ligados con el diseño y la operación que efectivamente se utilizó.
3. Como equipo consultor se recomienda no realizar evaluaciones con insumos de distintos años para evitar la consistencia y relación de los módulos evaluados.

Si, a pesar de ello, se busca perseguir la utilidad máxima sobre los procesos de diseño y planeación actuales para que las áreas usuarias puedan utilizarlo en el presente ejercicio o en el siguiente, entonces se recomienda incorporar un anexo en futuros Términos de Referencia que integre un análisis comparado entre las MIR del año evaluado, la del año en turno y la del año siguiente.

En este breve anexo se comenta sobre las diferencias que se presentan entre la MIR 2015 y 2016 del Pp y una recomendación sobre qué considerar para la versión de la MIR en 2017

Nivel	2015	2016	Recomendación
Componente X (Indicador)	Porcentaje de elementos normativos reformados	Porcentaje de propuestas de elementos normativos reformados	Fue un cambio pertinente ya que no todas las propuestas implican un cambio normativo, sin embargo refleja el trabajo de las áreas.