



**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO G001
"REGULACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD TURÍSTICA"
POSICIÓN INSTITUCIONAL
DICIEMBRE 2016**

I. Consideraciones generales

En cumplimiento con el numeral 24 del Programa Anual de Evaluación para el Ejercicio Fiscal 2016 de los Programas Federales de la Administración Pública Federal (PAE), que se dio a conocer a través de los oficios No. 419-A-16-0139 y No.VQZ.SE.008/16, que expidieron conjuntamente la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, se llevó a cabo la evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario G001 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística", que está bajo responsabilidad de la Subsecretaría de Calidad y Regulación.

La evaluación se realizó con base en el modelo de Términos de Referencia establecidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

La Secretaría de Turismo (SECTUR) a través de la Dirección General de Seguimiento y Evaluación (DGSE), coordinó y supervisó la realización de esta evaluación mediante un análisis de gabinete con base en información y entrevistas proporcionadas por la Subsecretaría de Calidad y Regulación, así como información adicional que la instancia solicitó a las Unidades Administrativas para realizar el análisis y justificar su valoración.

En este documento se presenta la opinión (posición institucional) a la evaluación de diseño, por parte de la DGSE, así como de las Unidades Responsables del Programa Presupuestario G001.

II. Comentarios Específicos de la Dirección General de Seguimiento y Evaluación

La DGSE reconoce el esfuerzo realizado por parte de las instancias normativas por sistematizar y homogeneizar los TdR como instrumento para la evaluación de consistencia y resultados. Así como el trabajo de síntesis realizado por el evaluador para presentar sus valoraciones de forma concisa, por lo que se considera pertinente señalar los siguientes comentarios:

- 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”.

- Durante la evaluación se detectó que a pesar de que la población potencial u objetivo se define en documentos oficiales, aún existen áreas de oportunidad en cuanto a su homologación con los listados existentes. Adicionalmente, en el diagnóstico sí se establece una metodología para que los Prestadores de Servicios Turísticos (PST) se sumen al Registro Nacional del Turista (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. En el documento se propone una metodología para definir la población objetivo.
- La población atendida varía según el proceso de normalización, certificación o verificación. Por ejemplo, La normalización se enfoca en los PST definidos por el Catálogo, mientras que la incorporación en el RNT y la verificación en el DENUE. El evaluador recomienda actualizar el diagnóstico con la población del DENUE. 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.
- Se observa que el Pp G001 en general cumple con los criterios de la evaluación de consistencia y resultados. Se analizarán las recomendaciones realizadas a la Matriz de Indicadores para Resultados, por lo que las observaciones que sean atendibles por el programa, serán encaminadas a mejorar el diseño de la nueva MIR.

Finalmente la DGSE agradece la disposición y cooperación de las áreas involucradas en el proceso de la Evaluación, ya que sin su apoyo no hubiese sido posible concluir el proyecto de manera satisfactoria.



III. Comentarios Específicos por parte del Programa de Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística G001

Dirección General de Certificación Turística

Si bien, es importante utilizar fuentes ajenas a la información generada por el Registro Nacional de Turismo (RNT) para definir la población potencial y objetivo así como el impacto de los diferentes componentes que integran el programa presupuestario, en particular, la información proporcionada por el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE); sería un error de diseño considerar: ***“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**”***

Lo anterior, toda vez que el objetivo de los censos económicos realizados por el INEGI, a partir del clasificador proporcionado por el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN) es obtener información estadística básica y actualizada, sobre los establecimientos productores de bienes, comercializadores de mercancías y prestadores de servicios, para generar indicadores económicos de México a un gran nivel de detalle geográfico, sectorial y temático. Mientras tanto, el RNT busca construir un catálogo público de prestadores de servicios turísticos el cual constituya el mecanismo por el que el Ejecutivo Federal, los Estados y Municipios podrán contar con información sobre los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional, con objeto de conocer mejor el mercado turístico y establecer comunicación con las empresas cuando se requiera. En ese sentido, los rubros identificados a través del SCIAN y que sirven de base para la realización de los censos económicos y, por ende, de la construcción del DENUE, no permiten conocer de manera detallada las actividades enfocadas al sector turístico; por lo que modificar las deficiones del catálogo de prestadores de servicios turísticos para alinearlas al ejercicio realizado por el INEGI, generaría incumplir con la razón de ser del RNT.

No obstante lo anterior, se trabaja con el INEGI para aprovechar su infraestructura tecnológica y la información de los censos económicos con la finalidad de establecer los mecanismos de interoperabilidad de las bases de datos que permitan aprovechar la información generada por ambos sistemas (DENUE-RNT) y al mismo tiempo dar atención a los objetivos que cada uno de ellos tiene establecidos en la normatividad que los regula.

Dirección General de Verificación y Sanción

La Dirección General de Verificación y Sanción, se suma a los agradecimientos a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y al Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social por los trabajos



realizados para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario G001 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística", y observa que si bien se establece que el Pp G001 cumple en lo general con los criterios de evaluación de consistencia y resultados, también que existen diversas recomendaciones acerca de la evaluación que son las siguientes:

- La mejora del Diagnóstico.
- Se incorpore el sustento teórico y práctico al impacto o influencia de las actividades y a los componentes en el Propósito y el Fin del programa.
- 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.
- 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.

En este sentido, se suma al compromiso de realizar los esfuerzos necesarios de manera particular así como en conjunto con los Organismos y Unidades Administrativas de esta Secretaría correspondientes, a fin de atender las áreas de oportunidad y las recomendaciones realizadas a la Matriz de Indicadores para Resultados, con la finalidad de mejorar el diseño de la nueva MIR.

Dirección General de Normalización y Calidad Regulatoria Turística.

Derivado de la evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario G001 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística", se coincide con el resultado de que existen áreas de oportunidad que se pueden atender y que contribuirán al objetivo de dicho Programa y a mejorar su impacto final.

Particularmente, en el caso de los procesos de normalización aún y cuando cuentan con un mecanismo amplio de atención, retroalimentación y de consulta pública con la población objetivo, en términos de lo establecido de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (que en su momento se señaló la existencia de este mecanismo ya que el evaluador no lo había identificado), se trabajará en desarrollar un esquema complementario que permita contar con una retroalimentación y satisfacción de las acciones y resultados del Programa, ya sea a través de correos electrónicos o grupos de enfoque a la población objetivo que participa en dichos procesos de normalización.



Asimismo, en las acciones de modernización legislativa y regulatoria se analizará un mecanismo similar al descrito en el párrafo anterior.

Respecto a la conclusión que realiza la consultoría de concentrarse en el desarrollo de normas en torno a la totalidad de las 18 modalidades de PST previstos en el Catálogo, no sería posible atenderlo en el corto plazo esto, en virtud de que es necesario reflejar la oferta real de turismo en México y que se deben inscribir al RNT.

Por otra parte, cabe mencionar que la atención de turistas no se contempla en los Programas Presupuestarios "G", como el caso que nos ocupa, sin embargo es importante mencionar que los beneficios de las acciones implementadas repercuten directamente en el turista, al brindar seguridad y certeza en los servicios que contratan.

No obstante, como se mencionó a los consultores, es importante reflejar que aún y cuando los recursos humanos han sido limitados por los ajustes presupuestales, las metas establecidas en el programa G001 se han cumplido de manera satisfactoria, sin que se hayan disminuido las mismas.