

# TURISMO

---

## ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES PARA RESULTADOS CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES <sup>1/</sup>

**Meta Nacional:** 4. México Próspero

**Objetivos de la Meta Nacional:**

4.11. Aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país

**Estrategias del Objetivo de la Meta Nacional:**

4.11.4. Impulsar la sustentabilidad y que los ingresos generados por el turismo sean fuente de bienestar social

---

<sup>1/</sup> Información adicional sobre los indicadores para resultados de la Corporación Ángeles verdes se presenta en el Anexo de la Cuenta Pública denominado Sistema de Evaluación del Desempeño.

Ramo	Turismo						
Programa Presupuestario		Presupuesto (Millones de pesos)				Porcentaje de Ejercicio	
Clave	Denominación	Aprobado	Modificado	Devengado	Ejercicio	Ejer/Aprob	Ejer/Mod
E 005	Servicios de asistencia integral e información turística	270.18	260.31	260.23	260.23	96.3	100.0

Alineación a los Programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018	
Programa Sectorial / Transversal	Objetivo Sectorial / Transversal
Programa Sectorial de Turismo	2 Fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística.

<b>INDICADOR DEL DESEMPEÑO:</b>	Índice de atención oportuna de los servicios proporcionados por la Corporación Ángeles Verdes					
<b>Nivel:</b>	Propósito					
<b>Tipo de Indicador:</b>	Estratégico					
<b>Dimensión a medir:</b>	Eficacia					
<b>Fórmula:</b>	Promedio nacional del Índice de atención oportuna ((hora de llegada de a radiopatrulla-hora de registro de la llamada)/60 minutos)					
<b>Unidad de medida:</b>	Punto					
<b>Sentido del indicador:</b>	Descendente					
<b>VALOR DE LA META ANUAL</b>			<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO</b>			
Aprobada	Modificada	Alcanzada	Alcanzada/Aprobada		Alcanzada/Modificada	
1.0	1.0	1.3	72.0		72.0	
<b>Unidad Responsable:</b>			B00 Corporación Ángeles Verdes			

### Causas de las variaciones entre la meta alcanzada y la meta aprobada del indicador

- La Secretaría de Turismo a través de su Órgano Administrativo Desconcentrado “Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes”. Este comportamiento se explica principalmente por lo siguiente:
  - ◆ El aumento de este indicador obedece a que para el 2014 se planteó un nuevo indicador, cuyo objetivo fue medir el tiempo de los servicios de mecánica de emergencia, es decir saber la oportunidad de los servicios que se brindó en las rutas carreteras con cobertura de la Corporación, por lo que es importante señalar que éste año fue el primero en que se realizó dicha medición, siendo así que los datos se estimaron por primera vez durante todos los meses del año, para poder tener la línea base.
  - ◆ En 2014 se estimó atender en 60 minutos (1 hora promedio), los servicios de asistencia mecánica de emergencia requeridos por los turistas en las rutas carreteras hacia los Destinos Turísticos Prioritarios con cobertura de la Corporación, refiriendo así una línea base de “1.28”, es decir, estando por arriba del indicador programado, lo que abre una ventana de oportunidad para que al 2018 se pueda dar cumplimiento a la meta del **Índice de atención oportuna de los servicios proporcionados por la Corporación Ángeles Verdes** a “1”. Para lograr la atención de los servicios carreteros se deben considerar otras variables que lograron que la productividad se incrementara en éste rubro, como: **Impacto en Destinos Turísticos Prioritarios**. En 2014, se logró atender 119 Destinos Turísticos Prioritarios, es decir el 73.46 % del total (162 Destinos Turísticos Prioritarios conforman el anexo 1 de las Reglas de Operación del PRODERETUS), recorriendo más de 19 millones de kilómetros y teniendo presencia en el 36% de las carreteras federales; **Incremento en los servicios carreteros a vehículos**. Mediante la utilización de la georreferenciación territorial, se realizó el reordenamiento de las rutas carreteras lo que permitió recorrer menos kilómetros y asegurar más servicios, se brindó atención a 190 388 vehículos, es decir, se registró un crecimiento de casi el 18% en los servicios, con relación al año anterior, éste incremento en los datos es una cifra nunca antes alcanzada por la Corporación y; **Parque Vehicular en Operación**. Una variable que coadyuvó al cumplimiento de los servicios de asistencia mecánica de emergencia es que el 81.22%, es decir 294 unidades del parque vehicular se mantuvo en operación, prestando servicios integrales carreteros hacia los Destinos Turísticos Prioritarios y en zonas de mayor afluencia turística, por lo que de los principales conflictos atendidos y solucionados destacan los siguientes:
    - ❖ **Conflicto o solución uno**
      - **Control Interno**. En 2014, la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes (CSTAV), atendió los diagnósticos realizados a través de la metodología para “Programas presupuestarios”, recomendaciones de la Auditoría Superior de la Federación (ASF) No. 13-0-21100-070444, en donde se consideró la pertinencia de analizar las causas de las deficiencias detectadas en el control interno, y así verificar que la información que se tenga a disposición para el cumplimiento de la Matriz de Indicadores para Resultados. Por lo que a partir de dicha observación a la “Bitácora Electrónica”, mecanismo que es la fuente de la información y que no está adaptado a las necesidades actuales (cumplimiento de objetivos y estrategias sectoriales). Por lo que se han implementado mecanismos que mejoran gradualmente la calidad de la información de los servicios carreteros, a partir de la supervisión continua y depuración de datos. Asimismo, para 2015, se buscará mejorar la actualización total de la “Bitácora Electrónica”.
    - ❖ **Conflicto o solución dos**

- **Cobertura de la CSTAV.** A partir de 2014, un esfuerzo realizado para dar certeza a los datos en la cobertura carretera de la Corporación es la georreferenciación territorial, para el reordenamiento de la rutas carreteras hacia los Destinos Turísticos Prioritarios, a partir del estudio y análisis de los aforos vehiculares, dando principal atención a los accesos carreteros federales de mayor afluencia y el control de las unidades vehiculares a partir de la utilización de los Sistemas de Geoposicionamiento Global (GPS).

❖ **Conflicto o solución tres**

- **Implementación del Centro de Servicios de Gestión Operativa Ángeles Verdes.** La necesidad de contar con un servicio que realice la integración tecnológica en un Centro de Datos especializado (subcontratado), la gestión operativa, que permita entre otros el despacho de los servicios solicitados a la Corporación a través del INFOTUR 078, mediante el desarrollo e implementación de tecnología de punta (soluciones de Software y Hardware), y así, contar con una plataforma tecnológica en un ambiente de crecimiento gradual hacia el 2018, que permita la mejora continua en los procesos y control interno de los servicios integrales de información, orientación, asistencia mecánica de emergencia, auxilio en caso de accidentes, apoyo en caso de desastres y apoyo al Programa Sector-Paisano, con el fin de garantizar la seguridad turística a los nacionales, connacionales y extranjeros, que transitan por los trayectos carreteros con cobertura de la Corporación los 365 días del año.

**Efectos socioeconómicos del alcance de metas del indicador**

- Los **beneficios económicos y sociales** alcanzados con este **indicador de propósito**, contribuyeron a que los turistas nacionales, connacionales y extranjeros que transitaron por la rutas carreteras con cobertura de la Corporación, llegaran a los Destinos Turísticos Prioritarios, al tiempo de atender las zonas de mayor afluencia carretera, asegurando una experiencia de seguridad, asistencia, protección, confiable, de calidad y calidez.
  - ◆ Con ello, el Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría de Turismo y de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, cumplió con impulsar una política de seguridad integral que proporcionó una experiencia turística satisfactoria y plena a los visitantes que transitan por las carreteras con cobertura de la Corporación a lo largo del territorio nacional.
  - ◆ Además, fomentó y coadyuvó a fortalecer el sector turismo y la derrama económica hacia los Destinos Turísticos Prioritarios, ya que los servicios de emergencia mecánica son gratuitos (política pública única en el mundo), lo que permite que los turistas lleguen a los destinos planeados, teniendo y gozando una experiencia confiable en su viaje por las rutas carreteras del país en donde la Corporación está presente.
  - ◆ La oportuna y adecuada atención a los turistas nacionales, connacionales y extranjeros, en cuanto a la atención de los servicios integrales que brinda la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, de orientación e información turística, asistencia mecánica de emergencia y apoyo en caso de accidentes, así como ayuda a la población en general en caso de desastres naturales y contingencias, es indispensable para asegurar la Seguridad Integral de Protección al Turista, única a nivel internacional.

## ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES PARA RESULTADOS CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE MÉXICO, S.A. DE C.V.<sup>1/</sup>

**Meta Nacional:** 4. México Próspero

**Objetivos de la Meta Nacional:**

4.11. Aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país

**Estrategias del Objetivo de la Meta Nacional:**

4.11.3. Fomentar un mayor flujo de inversiones y financiamiento en el sector turismo y la promoción eficaz de los destinos turísticos

---

<sup>1/</sup> Información adicional sobre los indicadores para resultados del Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V. se presenta en el Anexo de la Cuenta Pública denominado Sistema de Evaluación del Desempeño.

Ramo	Turismo						
Programa Presupuestario		Presupuesto (Millones de pesos)				Porcentaje de Ejercicio	
Clave	Denominación	Aprobado	Modificado	Devengado	Ejercicio	Ejer/Aprob	Ejer/Mod
F 001	Promocion de Mexico como Destino Turistico	726.97	3,703.02	3,703.02	3,703.02	509.4	100.0

Alineación a los Programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018	
Programa Sectorial / Transversal	Objetivo Sectorial / Transversal
Programa Sectorial de Turismo	4 Impulsar la promoción turística para contribuir a la diversificación de mercados y el desarrollo y crecimiento del sector.

<b>INDICADOR DEL DESEMPEÑO:</b>	Cumplimiento de la meta de derrama por turismo internacional.					
<b>Nivel:</b>	Fin					
<b>Tipo de Indicador:</b>	Estratégico					
<b>Dimesión a medir:</b>	Eficacia					
<b>Fórmula:</b>	$(\text{Ingreso de divisas por visitantes internacionales observado en el Año T} / \text{Meta de Ingreso de divisas por visitantes internacionales para el Año T}) * 100$					
<b>Unidad de medida:</b>	Porcentaje					
<b>Sentido del indicador:</b>	Ascendente					
<b>VALOR DE LA META ANUAL</b>			<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO</b>			
Aprobada	Modificada	Alcanzada	Alcanzada/Aprobada		Alcanzada/Modificada	
5.0	100.0	112.0	2240.0		112.0	
<b>Unidad Responsable:</b>			W3J Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V.			

### Causas de las variaciones entre la meta alcanzada y la meta aprobada del indicador

- La Secretaría de Turismo a través del Consejo de Promoción Turística de México S.A. de C.V., estableció el **indicador estratégico “Cumplimiento de la meta de derrama por turismo internacional”**.
- La derrama de divisas por turismo internacional alcanzó un récord histórico. El sector turístico durante el año 2014 registró un crecimiento constante en la llegada de visitantes, captación de divisas y gasto medio de los viajeros. Las campañas de publicidad y de comunicación instrumentadas para dar a conocer los atractivos y la oferta turística de México fueron de las principales causas que dieron lugar a los excelentes resultados alcanzados en 2014.
- El aumento se explica por la consistencia de los programas de mercadotecnia y comunicación, la cual vino con la campaña Live it to believe it, que contribuye a fortalecer el posicionamiento de la marca México, dentro de una estrategia de comunicación que incluye redes sociales y eventos de alta visibilidad en mercados específicos como la gira Encuéntrate con México que inició en Madrid, siguió a Beijing, Dubai y Europa donde permanecerá todo 2015.
- En 2014 México alcanzó una captación de divisas por visitantes internacionales récord de 16 mil 257.9 millones de dólares, de acuerdo con el informe anual de Banco de México, lo que confirma que el turismo se consolidó como uno de los mayores captadores de ingresos para el país por esa vía.
- Se obtuvo un porcentaje de cumplimiento alcanzado aprobado muy alto debido a que se modificó el indicador para que midiera el porcentaje de cumplimiento de la meta y no un porcentaje sobre otro porcentaje. Al modificarse la meta 5 por ciento de crecimiento, por la meta de cumplimiento de la meta del 100 por ciento, se generó esta situación en la relación alcanzada/ aprobada. Ver documento anexo.

### Efectos socioeconómicos del alcance de metas del indicador

- Los **beneficios económicos y sociales** alcanzados con este **indicador de fin**, contribuyeron a una derrama económica sin precedentes en beneficio de las entidades y participantes del sector turístico, y se consolida al turismo como un importante motor de crecimiento y el desarrollo regional con gran impacto en la población por el empleo que genera.
- Logro de consistencia en los programas de mercadotecnia y comunicación y coordinación de los actores del sector turístico. La coordinación de las campañas de promoción, el trabajo conjunto y la suma de esfuerzos y recursos nos permitió obtener mejores resultados en el sector turismo, que contribuyen al bienestar de los mexicanos y sus comunidades.

Ramo	Turismo						
Programa Presupuestario		Presupuesto (Millones de pesos)				Porcentaje de Ejercicio	
Clave	Denominación	Aprobado	Modificado	Devengado	Ejercicio	Ejer/Aprob	Ejer/Mod
F 001	Promocion de Mexico como Destino Turistico	726.97	3,703.02	3,703.02	3,703.02	509.4	100.0

Alineación a los Programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018	
Programa Sectorial / Transversal	Objetivo Sectorial / Transversal
Programa Sectorial de Turismo	4 Impulsar la promoción turística para contribuir a la diversificación de mercados y el desarrollo y crecimiento del sector.

<b>INDICADOR DEL DESEMPEÑO:</b>	Cumplimiento de la meta de derrama por turismo nacional.
---------------------------------	--

<b>Nivel:</b>	Fin
<b>Tipo de Indicador:</b>	Estratégico
<b>Dimesión a medir:</b>	Eficiencia
<b>Fórmula:</b>	$(\text{Índice del consumo turístico interior interno observado en el año T} / \text{Meta del Índice del consumo turístico interior interno para el Año T}) * 100$
<b>Unidad de medida:</b>	Porcentaje
<b>Sentido del indicador:</b>	Ascendente

VALOR DE LA META ANUAL			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	
Aprobada	Modificada	Alcanzada	Alcanzada/Aprobada	Alcanzada/Modificada
7.1	100.0	96.9	1364.8	96.9

<b>Unidad Responsable:</b>	W3J Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V.
----------------------------	--



### Causas de las variaciones entre la meta alcanzada y la meta aprobada del indicador

- *La Secretaría de Turismo a través del Consejo de Promoción Turística de México estableció el **indicador estratégico “Cumplimiento de la meta de derrama por turismo nacional”**.*
- Las campañas de promoción y de comunicación que se llevaron a cabo en el mercado nacional fueron una de las principales causas que motivaron a que incrementara el turismo interno.
- El aumento se explica por la consistencia de los programas de mercadotecnia y comunicación, la cual vino con la campaña México, vívelo para creerlo, que contribuye a fortalecer el posicionamiento de la marca México, dentro de una estrategia de comunicación que incluye redes sociales y eventos de alta visibilidad en mercados específicos.
- El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) presenta los resultados de los Indicadores Trimestrales de la Actividad Turística (ITAT) para el trimestre julio-septiembre del año recién concluido. En cuanto al Indicador Trimestral del Consumo Turístico Interior, es decir el consumo de los individuos que viajan dentro del país, sin importar su lugar de residencia, éste avanzó 3.4% a tasa anual en el trimestre julio-septiembre del año pasado. Por componentes, el consumo que ejercen los turistas con residencia en el país (interno) reportó un incremento de 3.8%;
- Se obtuvo un porcentaje de cumplimiento alcanzado aprobado muy alto debido a que se modificó el indicador para que midiera el porcentaje de cumplimiento de la meta y no un porcentaje sobre otro porcentaje. Al modificarse la meta 7.1 por ciento de crecimiento, por la meta de cumplimiento de la meta del 100 por ciento, se generó esta situación en la relación alcanzada/ aprobada. Ver documento anexo.

### Efectos socioeconómicos del alcance de metas del indicador

- *Los **beneficios económicos y sociales** alcanzados con este **indicador de fin**.* Se mantiene el dinamismo del consumo de las personas que viajan dentro del país. Durante 2014, el sector turístico se convirtió en uno de los principales motores de la economía del país, fomentando el desarrollo regional y la creación de empleos.
- Logro de consistencia en los programas de mercadotecnia y comunicación y coordinación de los actores del sector turístico. La coordinación de las campañas de promoción, el trabajo conjunto y la suma de esfuerzos y recursos nos permitió obtener mejores resultados en el sector turismo, que contribuyen al bienestar de los mexicanos y sus comunidades.

**ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES PARA RESULTADOS  
FONDO NACIONAL DE FOMENTO AL TURISMO <sup>1/</sup>**

**Meta Nacional:** 4. México Próspero

**Objetivos de la Meta Nacional:**

4.11. Aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país

**Estrategias del Objetivo de la Meta Nacional:**

4.11.3. Fomentar un mayor flujo de inversiones y financiamiento en el sector turismo y la promoción eficaz de los destinos turísticos

---

<sup>1/</sup> Información adicional sobre los indicadores para resultados del Fondo Nacional de Fomento al Turismo se presenta en el Anexo de la Cuenta Pública denominado Sistema de Evaluación del Desempeño.

## TURISMO

Ramo	Turismo						
Programa Presupuestario		Presupuesto (Millones de pesos)				Porcentaje de Ejercicio	
Clave	Denominación	Aprobado	Modificado	Devengado	Ejercicio	Ejer/Aprob	Ejer/Mod

K 021	Proyectos de infraestructura de turismo	904.33	536.21	536.21	536.21	59.3	100.0
-------	---	--------	--------	--------	--------	------	-------

### Alineación a los Programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018

Programa Sectorial / Transversal	Objetivo Sectorial / Transversal
----------------------------------	----------------------------------

Programa Sectorial de Turismo

3 Facilitar el financiamiento y la inversión público ? privada en proyectos con potencial turístico.

<b>INDICADOR DEL DESEMPEÑO:</b>	Porcentaje de hectáreas urbanizadas dadas de alta en el inventario de Disponibilidad de venta para proyectos urbanos dentro de los nuevos* proyectos de FONATUR respecto del número de hectáreas planeadas.
---------------------------------	---

**Nivel:** Propósito

**Tipo de Indicador:** Estratégico

**Dimesión a medir:** Eficacia

**Fórmula:** (Número de hectáreas urbanizadas dadas de alta en el Inventario de Disponibilidad de venta de los nuevos\* proyectos de infraestructura turística de FONATUR en el año T/ Número de hectáreas planeadas para urbanización destinadas a darse de alta en el inventario de disponibilidad de venta de

**Unidad de medida:** Porcentaje

**Sentido del indicador:** Ascendente

VALOR DE LA META ANUAL			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	
Aprobada	Modificada	Alcanzada	Alcanzada/Aprobada	Alcanzada/Modificada
10.6	10.6	32.8	309.4	309.4

Unidad Responsable:

W3N Fondo Nacional de Fomento al Turismo

**Causas de las variaciones entre la meta alcanzada y la meta aprobada del indicador**

- Fondo Nacional de Fomento al Turismo. Este comportamiento se explica principalmente por lo siguiente:
  - ◆ El aumento de este indicador obedece a que se emitió el alta de 384 lotes en Nopoló Loreto, B.C.S. con lo cual se incrementó el porcentaje total de hectáreas urbanizadas programadas de 2012-2018 en 32.77%.

**Efectos socioeconómicos del alcance de metas del indicador**

- ◆ Los **beneficios económicos y sociales** alcanzados con este **indicador de propósito**, con este avance de la meta se apoya al fomento de un mayor flujo de inversiones y financiamiento en el sector turismo y la promoción eficaz de los destinos turísticos, así como la consolidación de los nuevos proyectos de infraestructura turística de FONATUR. Acción encomendada al Fondo en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. (Ver estrategia 4.1.1.3 en PND).