



## EVALUACIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA DE CALIDAD Y ATENCIÓN INTEGRAL AL TURISMO E005

### POSICIÓN INSTITUCIONAL

DICIEMBRE 2016

#### I. Consideraciones generales

En cumplimiento con el numeral 25 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 procesos al Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo E005, que está bajo responsabilidad de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes (CSTAV).

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 proceso participativo donde se generó un diálogo colaborativo entre quienes intervinieron en ella, el cual se refleja en las valoraciones que se hace del programa.

En este documento se presenta la opinión (posición institucional) a la evaluación de procesos, por parte de la DGSE, así como de la Unidad Responsable del Programa Presupuestario E005 (CSTAV).

#### 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 procesos. 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:

- De acuerdo con uno de los señalamientos del evaluador, el programa E005 cuenta con el Sistema Integral de Registro (SIRA) en el cual se recopila, almacena y consulta la información generada por la CSTAV. Sin embargo, presenta importantes áreas de mejora como la automatización del registro de información, así como la integración y análisis de los indicadores de gestión, Por lo anterior se analizará la recomendación del evaluador de dar prioridad a los sistemas de información y comunicación sobre otras inversiones, ya que esto podrá contribuir a la eficiencia del uso de los demás recursos.





fundamental es el de mejorar los servicios que se ofrecen al turista y a la ciudadanía en general.

Asimismo, y como atención de éstas consideraciones se destaca la propuesta para el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo de atribuciones para la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, las cuales permitirán, entre otras cosas, delimitar el campo de funciones y responsabilidades que tendrá la Corporación con base a su alcance operativo y administrativo actual.

Acción subsecuente a lo referido en el párrafo anterior, será la re-diagramación del proyecto Manual de Procedimientos. Éste nuevo proyecto contemplará la optimización de actividades. Pero sobre todo sumará en gran medida los ordenamientos operativos que son ya realizados rutinariamente en la operación, pero que no se encontraban normados en la figura del Manual de Procedimientos (actualmente se norma por el "Manual Operativo de la Corporación Ángeles Verdes").

Consideraciones específicas sobre Informe Final:

Proceso de Planeación: respecto al contraste que existe con las estadísticas publicadas por el IMT y los servicios prestados en carretera de acuerdo a la afluencia vehicular, es debido que para este año en curso se tomaron datos de la base del 2013, sin embargo, para el próximo año se utilizará la información del 2015 proporcionada por la SCT hace un par de meses pasados, la que desde entonces se trabajó y actualmente ya está integrada en el Sistema de Información Geográfica ArcGIS.

Proceso de Asistencia Mecánica: referente a la renovación completa de la herramienta para la prestación de servicios, actualmente se contempla el proyecto de adquisición de 100 unidades vehiculares nuevas completamente equipadas de herramienta nueva. Por otro lado, se requiere cursos de capacitación, éste año se tenía contemplado un curso de capacitación en el idioma inglés, sin embargo, no procedió debido a la reducción del presupuesto asignado a la CSTAV. No obstante, se reconsiderará la capacitación del idioma inglés, así como la capacitación de actualización mecánica para un mejor servicio.

Proceso de Información de Comunicación para la Asistencia al Turista: respecto a la base de datos desactualizada, se está trabajando con la base más actualizada de sitios de interés turístico que proporciona INEGI para montarla en el programa informativo Google Earth, a fin de que sea una herramienta gráfica que pueda utilizar el DICAT con el objetivo de proporcionar un información turística de acuerdo en la posición en la carretera o el lugar de destino para cada uno de los turistas que transitan en rutas carreteras dentro y fuera de la cobertura CSTAV.

Proceso de Monitoreo: respecto al indicador no pertinente para medir el desempeño de procesos clave del Programa "Porcentaje de atención a mujeres que solicitaron servicios de información y orientación en los módulos a nivel nacional", se contempló este indicador con la finalidad de contribuir al programa de Equidad de Género dentro de la MIR.

Handwritten signature and initials in blue ink.