

Secretaría de Turismo

Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo

Auditoría de Desempeño: 2021-0-21100-07-0346-2022

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 346

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2021 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar los resultados de la Corporación de Servicios al Turismo Ángeles Verdes en el otorgamiento de servicios de calidad y atención integral para generar confianza en el desplazamiento del turista, la coordinación interinstitucional, su participación en programas especiales para la atención y protección al turista, y su contribución en el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos.

Alcance

La auditoría correspondió al ejercicio fiscal 2021, y el alcance temático comprendió la revisión de los resultados de la CSTAV en la operación del Programa presupuestario (Pp) E005 "Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo", mediante la revisión del diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados del programa en cumplimiento de las directrices generales para avanzar hacia un Sistema de Evaluación del Desempeño; el otorgamiento de servicios de atención integral al turista; la coordinación interinstitucional; la participación en programas especiales para la atención y protección al turista; la oportunidad, eficiencia y calidad de los servicios otorgados y el logro de la confianza en el desplazamiento del turista; la contribución del programa en el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos, y la economía en el ejercicio de los recursos públicos para su ejecución.

La auditoría se realizó de conformidad con la normativa aplicable a la fiscalización superior de la Cuenta Pública para asegurar el logro del objetivo y el alcance establecidos. En el desarrollo de la auditoría, no en todos los casos, los datos proporcionados por el ente fiscalizado fueron suficientes, de calidad, confiables y consistentes, lo cual se expresa en la opinión de la Auditoría Superior de la Federación, respecto del cumplimiento de objetivos y metas del Pp E005 para contribuir al desarrollo equilibrado de los destinos turísticos del país, mediante el otorgamiento de servicios de atención integral al turista; la coordinación interinstitucional; la participación en programas especiales para la atención y protección al

turista; la oportunidad, eficiencia y calidad de los servicios otorgados, y el logro de la confianza en el desplazamiento del turista.

Antecedentes

La auditoría forma parte del mensaje integral que la Auditoría Superior de la Federación emite sobre la planeación y conducción de la Política Nacional Turística; la regulación, certificación y calidad turística; la conservación y mantenimiento de la infraestructura; el fomento y promoción de la inversión, y su contribución al desarrollo turístico sostenible, integral e incluyente. La presente auditoría se complementa con las revisiones núm. 345 “Planeación y Conducción de la Política de Turismo” y 347 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”, a cargo de la Secretaría de Turismo (SECTUR); 349 “Mantenimiento de la Infraestructura Turística, a cargo del Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) y la SECTUR; 120 “Fomento y Promoción de la Inversión en el Sector Turístico”, a cargo FONATUR, y 348 “Conservación y mantenimiento a los Centros Integralmente Planeados”, a cargo de FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V, y la SECTUR.

La actividad turística representa uno de los sectores con mayor capacidad para generar crecimiento económico, ya que es una de las principales fuentes de ingresos y se ha convertido en uno de los actores fundamentales del comercio internacional, lo cual se relaciona con la capacidad de los países de diversificar el sector y aumentar la competencia entre los destinos turísticos.^{1/}

En la década de los setenta, se emprendieron acciones para consolidar el andamiaje institucional del sector turismo,^{2/} se fortaleció la idea del turismo social y se marcó un paradigma con la publicación de la Ley Federal de Fomento al Turismo (LFFT), la cual tenía como propósito el incorporar al desarrollo núcleos de población marginados, abatir desequilibrios regionales y aumentar el número de visitantes y el tiempo de su estancia en el país; asimismo, se establecieron los principios de coordinación y programación entre las dependencias del gobierno federal que participan en la promoción y el fomento de las actividades turísticas, así como de la promoción del intercambio cultural de la población, y la integración de los habitantes del país.^{3/} En congruencia con la LFFT, en 1974 se constituye la Secretaría de Turismo como la dependencia responsable del diseño y planeación de la actividad turística nacional, estimular los espacios turísticos, integrar y divulgar las estadísticas nacionales, alentar el desarrollo local y regional del sector, apoyar a los prestadores de servicios turísticos.^{4/}

^{1/} Organización Mundial del Turismo, **¿Por qué el turismo?**, [consulta 5 de abril de 2022], disponible en: <https://www.unwto.org/es/turismo>.

^{2/} Senado de la República, Gaceta del Senado, número LXII/1SPO-116/40029, del jueves 04 de abril de 2013, [consulta 30 de mayo de 2022] disponible en: https://www.senado.gob.mx/64/gaceta_del_senado/documento/40029

^{3/} Ramírez. B. M., **Antecedentes Históricos de Turismo**. Teoría General de Turismo, México, 1992, pp. 13-17.

^{4/} Op. Cit. p. 14

Sin embargo, en 2008, mediante decreto, se creó el Órgano Administrativo Desconcentrado “Corporación Ángeles Verdes” como un órgano con autonomía técnica, operativa y de gestión, que tendría a su cargo la prestación de servicios integrales de información, orientación, asesoría, asistencia, de emergencia mecánica, auxilio y apoyo al turista nacional y extranjero.^{5/} En concordancia, en ese año inició operaciones el Pp E005 “Servicios de orientación y asistencia turística” con el objetivo de “Impulsar una política turística que permitirá incrementar la participación del PIB turístico en el PIB nacional, mediante turistas asistidos y orientados”.^{6/}

Para 2009, se expide la Ley General de Turismo (LGT), con el objeto de determinar a la actividad turística como una prioridad nacional que, bajo el enfoque social y económico, genera desarrollo regional; asimismo, en materia de servicios se determinó establecer las bases para la orientación y asistencia a los turistas nacionales y extranjeros, definiendo sus derechos y obligaciones.^{7/}

En el Programa Sectorial de Turismo (PROSECTUR) 2013-2018, se reconoció que “era necesario promover un turismo sustentable y de calidad que ofrezca productos y servicios innovadores, con mayor valor agregado, a fin de generar las condiciones para que los visitantes tengan una experiencia única, que fortalezca la competitividad del turismo mexicano en el mundo”.^{8/} Por lo que, en 2014, se estableció para el Pp E005 denominado “Servicios de orientación turística y asistencia mecánica” el objetivo de “Contribuir a fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística mediante asistencia mecánica de emergencia, información turística y primeros auxilios entregados oportunamente a los turistas en carretera a destinos turísticos”.

En el Programa Sectorial de Turismo (PROSECTUR) 2020-2024, se definió que la problemática que enfrenta el sector turístico consistió en que la actividad turística en México se planeó y condujo de manera desarticulada, sin aprovechar la diversidad turística al concentrar la infraestructura y los servicios en áreas geográficas específicas, así como deficiencia en los sistemas de información actualizados, carece de regulación y certificación de la calidad turística y requiere impulsar proyectos de infraestructura para lograr su desarrollo integral e incluyente.

^{5/} Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, **Evaluación de Procesos del Programa E005 Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo**, publicado por el CONEVAL en 2017, [consulta 18 de mayo de 2022], disponible en: coneval.org.mx/Evaluacion/Paginas/InformeEvaluacion.aspx#k=E005#s=61

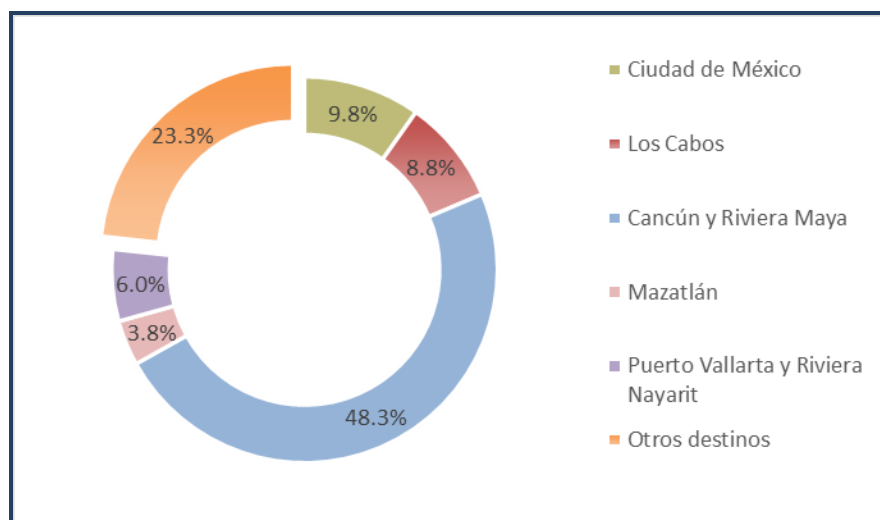
^{6/} Matriz de Indicadores para Resultados 2008 del Pp E005 “Servicios de orientación y asistencia turística” [en línea] Transparencia Presupuestaria [consulta: 19 de mayo de 2022] Disponible en: <https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/es/PTP/programas#consultas>

^{7/} Decreto por el que se expide la Ley General de Turismo y se reforma la fracción VI y se deroga la fracción VII, del artículo 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal [en línea] publicación en el Diario Oficial de la Federación del 17 de junio de 2009 [consulta: 16 de mayo de 2022] Disponible en: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/proceso/lx/197_DOF_17jun09.pdf

^{8/} Secretaría de Turismo, **Programa Sectorial de Turismo 2013-2018**, Diario Oficial de la Federación 13 de noviembre de 2013, p. 15.

En el programa sectorial, se determinó que el país presentó una alta concentración de la actividad turística en sólo 5 destinos: Cancún-Riviera Maya, Ciudad de México, Los Cabos, Puerto Vallarta-Riviera Nayarit y Mazatlán, los cuales participaron con el 76.7% del turismo internacional; no obstante que, en más de mil 800 municipios, contaron con al menos un establecimiento de hospedaje, como se muestra en la gráfica siguiente:

PRINCIPALES DESTINOS POR PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE TURISTAS INTERNACIONALES, 2018.



FUENTE: Elaborado por la ASF con base en el **Programa Sectorial de Turismo 2013-2018**, Diario Oficial de la Federación 13 de noviembre de 2013, p. 18.

En este marco, la intervención gubernamental propuesta por el Gobierno Federal estableció como uno de los objetivos prioritarios en el sector el de “impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México” con el propósito de aprovechar la gran diversidad del patrimonio turístico nacional.^{9/}

En el diagnóstico del Pp E005 “Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo” 2020 y vigente para 2021, la CSTAV determinó que el problema público que pretende atender se refiere a que “los turistas que transitan en los tramos carreteros que conectan a los principales destinos del país no reciben con oportunidad, eficiencia y calidad los servicios de asistencia mecánica de emergencia, información y orientación turística”.

Al respecto, en el Presupuesto de Egresos de la Federación 2021, al Ramo 21 “Turismo” se le autorizaron 38,613,394.7 miles de pesos, de los cuales 231,516.3 miles de pesos se

^{9/} Secretaría de Turismo, **Programa Sectorial de Turismo 2020-2024**, [en línea] publicado en el Diario Oficial de la Federación 3 de julio de 2020, [consulta 15 de marzo de 2022], disponible en http://sistemas.sectur.gob.mx/sectur/prosectur_2020-2024.pdf

aprobaron para la operación del programa presupuestario E005 “Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo”, para cumplir con el objetivo referente a que “Los turistas que transitan en tramos carreteros de cobertura CSTAV, cuentan con servicios de asistencia mecánica e información turística” a fin de “Contribuir a impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos del país”.^{10/}

Con la fiscalización de los resultados de la CSTAV en la atención integral al turista, se verificó que, en 2021, la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes avanzó en la consolidación del Pp E005 en cuanto al otorgamiento de servicios integrales al turista, la coordinación interinstitucional, su participación en programas especiales y de contingencias y en la operación de un sistema integral de registro, en desarrolló el Centro de Geointeligencia Ángeles Verdes y el Visor Geográfico de Información Turística, lo que le permitirá, en los ejercicios fiscales futuros, transitar a la atención y supervisión en tiempo real de los servicios proporcionados al turista, mediante herramientas tecnológicas como el Sistema Operativo Ángeles Verdes y la aplicación Ángeles Verdes, fortalecer la operación del programa, así como potenciar su contribución al logro de confianza del turista en su desplazamiento en las rutas carreteras y al desarrollo equilibrado de los destinos turísticos del país, como se presenta en los 7 resultados de este informe.

Resultados

1. Diseño de la MIR del Pp E005 “Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo”

La Matriz de Indicadores para Resultados es el instrumento que debe garantizar una gestión por resultados y no sólo la administración del Pp E005 “Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo”, además de monitorear los resultados directos del programa en la atención de los turistas mediante servicios de información y orientación, así como de asistencia vial mecánica en las carreteras de los destinos turísticos del país para generar confianza en su desplazamiento y su contribución al desarrollo equilibrado de los destinos turísticos.

Los resultados de la revisión de la MIR se clasificaron en cuatro apartados: a) clasificación programática, b) definición del problema público y de los objetivos para su atención, c) alineación de los objetivos del programa respecto de los establecidos en la planeación nacional y sectorial, y d) lógica vertical y horizontal de la MIR del Pp E005.

^{10/} Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E005, **Avance en los Indicadores de los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal**, [en línea] [consulta 16 de junio de 2022], disponible en https://www.cuentapublica.hacienda.gob.mx/es/CP/Informacion_Programatica-2020

a) Clasificación programática

Los Pp se clasifican en tipos, grupos y modalidades que permiten organizar, en forma representativa y homogénea, las asignaciones de recursos de los programas presupuestarios.

Con la revisión de la MIR del Pp E005 y del Análisis Funcional Programático Económico del Ramo 21 “Turismo” del PEF 2021, se constató que, en 2021, la clasificación programática del Pp E005 fue adecuada, ya que el programa se clasificó en la modalidad “E” denominada “Prestación de Servicios Públicos”, al otorgar servicios de atención mecánica y de orientación e información a los turistas en su desplazamiento a los destinos turísticos del país, la clasificación se corresponde con los programas que realizan actividades del sector público en forma directa, regular y continua para satisfacer demandas de la sociedad, atendiendo las funciones de gobierno, desarrollo social y económico; asimismo, se identificó que el objetivo de nivel Fin de la MIR del Pp E005 se orientó a “contribuir a impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México”, lo cual se corresponde con las “funciones de desarrollo económico” de la Administración Pública Federal en el ámbito de los servicios turísticos.

b) Definición del problema público y de los objetivos para su atención

En 2021, la CSTAV definió como problema público “Los turistas que transitan en los tramos carreteros que conectan a los principales destinos del país no reciben con oportunidad, eficiencia y calidad los servicios de asistencia mecánica de emergencia, información y orientación turística por parte de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes” y como objetivo general del programa “Contribuir a la generación de confianza al turista en su desplazamiento a través de los tramos carreteros con cobertura de la CSTAV que conectan a los principales destinos turísticos del país, ofreciendo servicios de asistencia mecánica de emergencia, información y orientación turística, promoviendo así el turismo y contribuyendo al desarrollo de la derrama económica”, lo cual, de acuerdo con los elementos teóricos de la metodología de marco lógico, constituye el propósito del programa; sin embargo, en su definición no se retomó la falta de oportunidad, eficiencia y calidad en los servicios otorgados por el programa identificado en el problema público, ni en el diseño de la MIR del Pp E005 para el ejercicio fiscal 2021, así como el efecto que pretende en la población o área de enfoque referente a generar la confianza en su desplazamiento.

Asimismo, se identificó que la corporación incluyó en su diagnóstico el análisis de alternativas en el que señaló “cabe resaltar que los servicios proporcionados por la CSTAV contribuyen a un objetivo de desarrollo económico en el actual Plan Nacional de Desarrollo de México, por lo que distintos actores e instituciones contribuyen a su cumplimiento [...] Si bien existe semejanza con algunas acciones de otras instituciones, es necesario resaltar que la diversidad de los servicios proporcionados por la CSTAV enfocados a los turistas que viajan por carretera es única actualmente en el gobierno federal, por lo que si bien la CSTAV es parte de un grupo interinstitucional para la solución de un problema nacional, sus atribuciones y alcance son exclusivas”; no obstante, no se realizó la selección en el árbol de

objetivos de las opciones de medios que pueden realizar con mayores posibilidades considerando las restricciones que apliquen en cada caso, así como su factibilidad técnica y presupuestaria, ni la Estructura Analítica del Programa presupuestario en la que se comparó la cadena de medios-objetivo-fines seleccionada, con la cadena de causas-problema-efectos que le corresponde para que a partir de ello estableciera los niveles del resumen narrativo de la MIR.

- c) Alineación de los objetivos del programa respecto de los establecidos en la planeación nacional y sectorial

La CSTAV alineó el programa con el eje 3. “Economía” del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024 y en cuanto al Programa Sectorial de Turismo (PROSECTUR) 2020-2024, se vinculó con el objetivo 2 “Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México” del PROSECTUR 2020-2024, y con las estrategias 2.4 “Impulsar la formación y profesionalización de recursos humanos para generar oportunidades de bienestar y elevar la calidad en los servicios asociados al turismo” y 2.6 “Fortalecer la política de servicios al turista para garantizar su seguridad y protección integral”.

Lo anterior denotó que la MIR del Pp se alineó con el objetivo sectorial referente a impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México, lo cual es congruente con el enfoque establecido en el PROSECTUR 2020-2024 referente a establecer una Política Nacional Turística con una visión integral, incluyente a fin de lograr convertir al turismo en una actividad más competitiva y estratégica para el desarrollo del país.^{11/}

- d) Lógica vertical y horizontal de la MIR del Pp E005

En cuanto al análisis de la lógica vertical, se considera que ésta se debe precisar, a fin de que permita determinar la relación causa-efecto directa que existe entre los diferentes niveles de la MIR comenzando por el nivel de Actividad para cumplir con los objetivos de nivel superior; en el nivel de Componente, si bien los objetivos pretenden contribuir a lograr el objetivo de propósito, se identificó que no se retomaron en su diseño los elementos de oportunidad y calidad en el otorgamiento de los servicios, los cuales fueron considerados como parte del problema público que pretende resolver el programa; en el nivel de Propósito, no se incluyó el efecto que pretende en la población o área de enfoque que es generar la confianza del turista en su desplazamiento a los destinos turísticos para contribuir al objetivo de nivel Fin referente al desarrollo equilibrado de los destinos turísticos del país, y en éste perfeccionar la sintaxis del objetivo a efecto de establecer el cómo para la solución del problema.

^{11/} Secretaría de Turismo, **Programa Sectorial de Turismo 2020-2024**, [en línea] publicado en el Diario Oficial de la Federación 3 de julio de 2020, [consulta 15 de marzo de 2022], disponible en http://sistemas.sectur.gob.mx/sectur/prosectur_2020-2024.pdf

Respecto de la lógica horizontal el 100.0% (6) de los indicadores atendió los criterios establecidos en la Guía para el Diseño de la MIR en cuanto al del tipo, dimensión y frecuencia y el 50.0% (3) se consideró adecuado para medir el cumplimiento de los objetivos con los que se vincularon; sin embargo, el 50.0% (3) presentó mejoras en el diseño, ya que en el nivel de Fin el indicador no permite determinar en qué medida el otorgamiento de servicios mediante el Pp E005 contribuyó a la ocupación de cuartos en los destinos emergentes y pueblos mágicos seleccionados; en el de Propósito, no da cuenta de en qué medida los servicios otorgados por el programa generaron confianza al turista en su desplazamiento a los destinos turísticos del país que es el efecto directo que el programa se propone alcanzar sobre la población objetivo área de enfoque, y en el nivel de Componente el indicador C.1, no da cuenta de la cobertura del programa respecto de la red nacional carretera, de los destinos emergentes y pueblos mágicos del país, y en el nivel de Actividad, si bien los indicadores permiten medir el cumplimiento de sus objetivos, no se consideran suficientes para evaluar la relación causa-efecto con su objetivo, así como del logro del programa. Adicionalmente se identificó que no se incluyeron indicadores que den cuenta de los elementos de eficiencia, oportunidad y calidad en el otorgamiento de los servicios.

También, se constató que existieron diferencias entre la MIR del Pp E005 publicada en el PEF 2021 y la MIR cargada en el PASH y la reportada en la Cuenta Pública.

Con el oficio número UAF/DGPYP/521/2022 del 1 de agosto de 2022, remitió una nota explicativa en la que informó que a partir de la reunión de trabajo entre la Dirección General de Seguimiento y Evaluación y la Dirección General de Servicios Turísticos Ángeles Verdes (DGSTAV) y en atención a la valoración de la Unidad de Evaluación del Desempeño de la SHCP al Diagnóstico y MIR del Pp E005, se propuso una nueva estructura de la matriz en la que “además de incluir indicadores para medir atributos de oportunidad y calidad de los servicios prestados por la DGSTAV, se adecuó la estructura y orden de los indicadores de la MIR, al respecto y dado que al día en que se firma esta atenta nota, la DGSTAV da seguimiento a lo acordado en la reunión con la DGSE y trabaja en las nuevas adecuaciones para formalizar la propuesta de la MIR 2023”.

Sin embargo, debe documentar las gestiones institucionales que emprenderá para adecuar su matriz en relación con las áreas de oportunidad detectadas en la lógica vertical y horizontal, el árbol de objetivos y la estructura analítica.

En cuanto a las diferencias entre la MIR del Pp E005 publicada en el PEF 2021 y la MIR cargada en el PASH y la reportada en la Cuenta Pública, de acuerdo con el oficio número UAF/DGPYP/521/2022 del 1 de agosto de 2022, la secretaría precisó que se debió al desfase de la calendarización de los procesos de registro, revisión y actualización de la MIR 2021, ya que la dependencia realizó esas actividades durante agosto, conforme a las fechas definidas en los “Criterios para el registro y actualización de los Instrumentos de Seguimiento del Desempeño de los Programas presupuestarios para el Ejercicio Fiscal 2021”, después la Unidad de Evaluación de Desempeño de la SHCP dio a conocer las valoraciones de las matrices de los programas del Ramo 21, por lo cual se realizaron las mejoras solicitadas y se registró una MIR distinta a la cargada con anterioridad.

Hechos posteriores

En el transcurso de la auditoría, mediante la reunión de trabajo realizada el 8 de septiembre de 2022, con sustento en la minuta correspondiente, acreditó que, el desfase se debió a la calendarización de la SHCP, por lo que esa situación es responsabilidad de la SHCP y el ente auditado no tiene injerencia en la calendarización, por lo que indicó que la secretaría documentará, en los trimestres subsecuentes, el proceso de calendarización para el registro, revisión y actualización de la MIR, a fin de tener identificados cada uno de los momentos de ajuste.

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares con la SECTUR realizada el 22 de septiembre del 2022, la secretaría proporcionó los programas de trabajo autorizados para documentar, en los ejercicios fiscales siguientes, el proceso de registro, revisión y actualización de la MIR del Pp E005 de conformidad con los “Criterios para el registro y actualización de los Instrumentos de Seguimiento del Desempeño de los Programas presupuestarios” emitidos por la SHCP y para realizar las acciones de mejora en el diseño de la MIR del Pp E005 para el ejercicio fiscal 2023, por lo que se solventa lo observado.

2. Servicios de Atención Integral al Turista

La cobertura del Pp E005 a cargo de la CSTAV en la red nacional carretera permitirá el otorgamiento de servicios de asistencia integral al turística; efectuar visitas de supervisión a módulos y oficinas de información, y establecer las medidas necesarias para la conservación y el mantenimiento del equipo y las instalaciones utilizadas en el servicio de auxilio turístico permiten potenciar el turismo carretero para su reactivación, contribuyendo a la generación de confianza del turista en su desplazamiento.

Con el análisis de la información se determinó presentar el resultado en tres apartados a) cobertura en el otorgamiento de servicios integrales; b) equipamiento y mantenimiento para la atención del turista, y c) supervisión del otorgamiento de servicios.

a) Cobertura en el otorgamiento de servicios integrales

Para 2021, la corporación otorgó los servicios de atención integral en dos rubros: número de turistas atendidos y servicios otorgados, así como de kilómetros recorridos, el análisis se muestra a continuación:

➤ Turistas atendidos y servicios integrales otorgados

En la Cuenta Pública 2021, la CSTAV reportó los resultados de los indicadores de Propósito “Tasa de crecimiento de turistas atendidos mediante servicios de asistencia mecánica de emergencia e información turística” y Componente “Porcentaje de servicios de asistencia mecánica otorgados” y “Porcentaje de servicios de orientación e información turística proporcionados”.

En cuanto al indicador de Propósito, la corporación informó que cumplió el 58.9% (450,273 turistas) de la meta programada de 3.3%, lo que significó un avance del 153.7%, en la justificación de los avances de las metas programadas señaló “la recuperación gradual del turismo ante la actual contingencia sanitaria, lo que llevó a la necesidad de cambiar la dinámica de operación de Ángeles Verdes, contraída por medidas sanitarias en el ejercicio 2020, de acuerdo con el comportamiento de los semáforos de riesgo epidemiológico, pasando a operación normal”.

La CSTAV remitió una nota informativa en la que registró, por entidad federativa, a los 450,273 turistas reportados en la Cuenta Pública 2021 y a 283,444 para 2020, ambos datos considerados para el cálculo del indicador; sin embargo, con la revisión de la Cuenta Pública 2020, se identificó que reportó a 277,807 turistas atendidos, lo cual no se corresponde con el dato señalado en el reporte.

Con el oficio número UAF/DGPYP/521/2022 del 1 de agosto de 2022, la secretaría remitió una nota explicativa en la que precisó que “se realizó un análisis de la base de datos de las llamadas atendidas, obteniendo que los registros clasificados como: ‘apoyo_accidentes’, ‘asistencia_mecanica’ y ‘situacion_traslado’, para los cuales se atendió al turista proporcionándole alternativas de solución, así como transferirlas con otras instituciones afines al servicio requerido. Por lo anterior, se consideraron esas atenciones telefónicas a turistas para incorporarlas al indicador de propósito dando como resultado un total de 283,444 turistas (276,102 de carretera y 7,342 turistas por vía telefónica)”.

En cuanto a los 450,273 turistas reportados como atendidos en la Cuenta Pública 2021, remitió un archivo Excel denominado “Base servicios SIRA 2021” en el que registró a 444,161 turistas atendidos, menor en 6,112 a lo informado en el instrumento de rendición de cuentas y también señaló que “cabe mencionar que actualmente no se está considerando la variable ‘Nacionales/Extranjeros’ en los sistemas de registro”, por lo que debe explicar la diferencia entre lo registrado en la base de datos y lo reportado en la Cuenta Pública ni contó con el número de turistas por tipo.

Para los indicadores de Componente, informó para ambos un cumplimiento del 100.0% respecto de la meta programada del 100.0%, lo cual de acuerdo con la entidad fiscalizada, se debió a que todos los servicios solicitados fueron atendidos; al respecto, en el apartado “Justificación de diferencia de avances con respecto a las metas programadas” de la Cuenta Pública 2021, indicó que atendió un total de 125,930 servicios solicitados en carretera, de los cuales en promedio por trimestre el 87.0% correspondieron a asistencia mecánica y el 13.0% a orientación e información turística, sin que precisara los datos absolutos, también indicó que otorgó 4,998 solicitudes de orientación mediante el número telefónico 078.

La CSTAV señaló que “se reportó un total de 125,930 servicios otorgados en carretera, los cuales están registrados de forma desagregada en los formatos de Control de Servicio Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico (incluyendo el tipo de servicio otorgado). Al respecto y para reportar la cantidad de los tipos de servicios proporcionados: asistencia mecánica de emergencia y de información y orientación turística, se realizó una muestra con

los formatos de control de servicios gratuitos, con el propósito de estimar representativamente el número de cada tipo de servicio. Obteniendo el resultado estimado y reportado cada trimestre en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (PASH).

Por lo anterior, se constató que, para 2021, la CSTAV contó con el número acumulado de los servicios otorgados, sin identificar el número de servicios otorgados por tipo.

También, se identificó que los resultados de los indicadores no permiten dar cuenta de la cobertura del programa en tramos carreteros de la red nacional, destinos emergentes y pueblos mágicos del país. La recomendación correspondiente a la observación relacionada con la pertinencia de los indicadores se encuentra en el Resultado número 1 “Diseño de la MIR del Pp E005 “Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo” del presente informe, lo cual, de acuerdo con la entidad fiscalizada, será considerado en los procesos de revisión y actualización de la MIR, como se señaló en el resultado.

Hechos posteriores

En el transcurso de la auditoría, en cuanto a los datos para el cálculo del indicador de propósito, con el oficio número UAF/DGPYP/598/2022 del 2 de septiembre de 2022, la secretaría documentó el Diagnóstico del Pp E005 2021 y el Manual de Procedimientos de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes con base en la que se consideraron otros tipos de servicios para cuantificar los servicios de orientación e información turística e indicó que “a partir de la actualización del Diagnóstico del Pp E005 para la modificación del indicador [...] la población objetivo son todos aquellos turistas que solicitan servicios de asistencia mecánica de emergencia, información y/u orientación turística a la entonces Corporación” y que “en el manual de procedimientos se identifican el procedimiento IV.I.3 ‘Atención de llamadas telefónicas 078 para el otorgamiento de servicios de auxilio turístico mecánico, información turística y estado físico de carteras’, cuyos resultados deben ser considerados en la atención de turistas”, por lo que la observación se dio por solventada.

En cuanto al número de turistas atendidos en 2021, con el oficio número UAF/DGPYP/598/2022 del 2 de septiembre de 2022, la entidad precisó que “existe un error involuntario en el registro de este dato”, ya que el número de turistas atendidos mediante el número telefónico 078 se reporta de manera trimestral; sin embargo, en el segundo trimestre se sumó el número de turistas atendidos el primer trimestre (1,114) más los del segundo (1,337), por lo que se duplicó la cifra.

Con el mismo número de oficio, remitió las base de datos “Base SIRA 2021” y “Base DICAT 2021”, se identificó que, en 2021, se atendió a un total de 448,824 turistas, de los cuales el 98.9% (443,826) fue atendidos en carretera y el 1.1% (4,998) telefónicamente, en cuanto a éstos explicó que un servicio otorgado mediante atención telefónica corresponde a un turista atendido, mientras que un servicio otorgado en carretera tiene un mayor número de turistas reportados, debido a que una unidad atiende varias solicitudes al día, las cuales son reportadas en la bitácora diaria, y a su vez, son cargadas en el Sistema Integral de Registro

Ángeles Verdes (SIRA). Asimismo, sustentó los 125,930 servicios otorgados en carretera y los 4,998 servicios de asistencia telefónica reportados en la Cuenta Pública y precisó el proceso de cuantificación de los servicios.

Además, con la reunión de trabajo del 8 de septiembre de 2022, sustentada con la minuta correspondiente, se revisó *in situ* la operación del SIRA y la secretaría documentó que en el sistema se presentan los resultados registrados mediante el Sistema Operativo Ángeles Verdes (SOAV) y que en los apartados 1. “Vehículos” se presenta el acumulado de servicios otorgados, cuyo número va cambiando cada vez que se georreferencia un servicio; el 2 denominado “Turistas Auxiliados”, se cuantifica el acumulado de turistas atendidos en los servicios otorgados; el 4. “Llamadas” que es el acumulado de llamadas recibidas vía 078 solicitando un servicio de la CSTAV; el 5 que es la gráfica que representa el comportamiento histórico de servicios otorgados por los Ángeles Verdes, y el 6. gráfica que representa el porcentaje de cada tipo de servicio respecto al total de servicio otorgados en el día y se verificó *in situ* su operación, por lo que la observación se dio por solventada.

- Cobertura de tramos carreteros de los destinos turísticos, emergentes y pueblos mágicos

La CSTAV informó que “en el año 2018, fueron instalados 26 módulos en 11 estados, a partir del 2019 y de la pandemia y el recorte presupuestal ya no se instalaron módulos, pero se continuo trabajando en convenios de colaboración interinstitucionales para que de forma recíproca se atiendan a los usuarios de la red carretera nacional en los operativos vacacionales y fines de semana largos, se establecieron puntos de asistencia para atención en colaboración con CAPUFE, Cruz Roja, Guardia Nacional y Migración”.

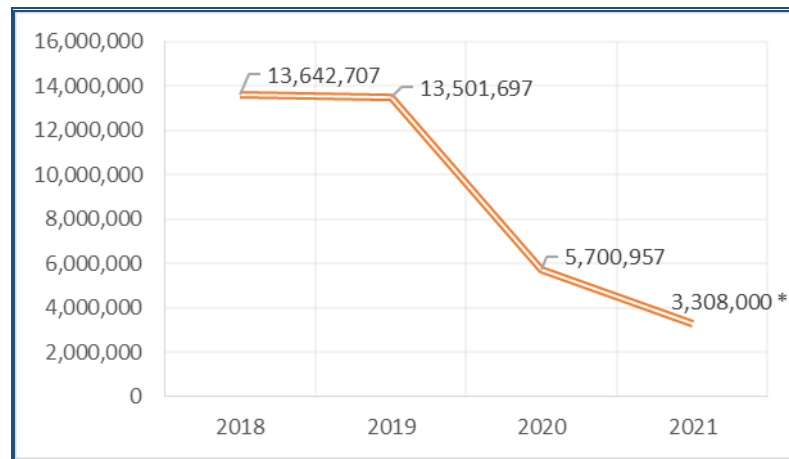
No obstante, debe documentar el número de módulos disponibles al término del ejercicio fiscal 2021, en el que se identifique cuántos se instalaron en terminales aéreas, de autobuses, de ferrocarriles y puertos turísticos, su ubicación en carreteras de la red nacional, destinos emergentes y pueblos mágicos y si estos fueron los suficientes para atender las necesidades de atención solicitadas por los turistas.

En relación con su cobertura en kilómetros recorridos, con la revisión del diagnóstico del Pp E005 2020 y vigente para 2021, se identificó que la CSTAV reportó una cobertura en 165 tramos carreteros que conectan con 59 destinos turísticos del Atlas Turístico de México y 51 de los 132 pueblos mágicos y contó con una jefatura de servicios en cada una de las 32 entidades federativas del país. Por medio del oficio número UAF/DGPYP/521/2022 del 1 de agosto de 2022 precisó que “por motivos de la contingencia sanitaria Sars-Cov-2 y adecuaciones presupuestales y una vez ‘controlada’ la situación de contingencia y por necesidades del turismo, la DGSTAV cerró el ejercicio 2021 con un total de 197 rutas”. Al respecto, remitió el archivo Excel denominado “km Cobertura turística CSTAV 2021” en el que registró las 197 rutas, de las cuales el 74.1% (146) correspondió a destinos turísticos

prioritarios, el 38.1% (75) a pueblos mágicos y el 19.3% (38) a destinos emergentes PROSECTUR.^{12/}

Con los datos del diagnóstico y lo informado en el Tercer Informe de Labores de la SECTUR 2020-2021, la cobertura calculada en kilómetros recorridos en el periodo 2018-2021 fue la siguiente:

KILÓMETROS RECORRIDOS POR LA CSTAV 2018-2021
(Millones de kilómetros)



FUENTE: Elaborado por la ASF con base en el Diagnóstico del Pp “Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo” remitido mediante el oficio UAF/DGPYP/335/2022 del 19 de mayo de 2022.

* Dato informado en el Tercer Informe de Labores de la SECTUR 2020-2021, [consultado el 29 de junio de 2022], disponible en http://sistemas.sectur.gob.mx/SECTUR/3er_informe_de_labores_turismo_2020_2021.pdf

Para 2021, se presentó una disminución calculada de 75.8% en la cobertura de kilómetros recorridos por la CSTAV al pasar de 13,642,707 a 3,308,000 kilómetros. Al respecto, a la corporación, le faltó documentar su cobertura total a diciembre de 2021, ya que en la base de datos “km Cobertura turística CSTAV 2021” únicamente se registró la cobertura de 37,084 kilómetros recorridos correspondiente a los destinos turísticos emergentes, prioritarios y pueblos mágicos.

^{12/} Una ruta puede pertenecer a más de un tipo de destino, por lo que el total y sus porcentajes de los tres destinos no corresponde a una sumatoria.

Hechos posteriores

En el transcurso de la auditoría, con el oficio número UAF/DGPYP/598/2022 del 2 de septiembre de 2022, proporcionó la base de datos denominada “Base SIRA 2021” en la que documentó la cobertura de kilómetros recorridos a diciembre de 2021 y se constató que para 2021, se presentó una disminución calculada del 64.8% en la cobertura de kilómetros recorridos por la CSTAV al pasar de 13,642,707 a 8,845,289 kilómetros; sin embargo, su cobertura tuvo un aumento de un 44.8%, respecto de 2020, por lo que la observación se dio por solventada.

b) Equipamiento y mantenimiento para la atención del turista

En 2021, la corporación realizó la programación de 5,976 acciones de mantenimiento preventivo y correctivo a las unidades vehiculares disponibles para los recorridos y otorgamiento de servicios de atención integral de las 32 entidades federativas, de las cuales el 88.3% (5,276) lo determinó como activo y el 11.7% (700) como inactivo. Al respecto, la entidad fiscalizada informó lo siguiente:

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PARQUE VEHICULAR, 2021
(Miles de pesos)

Partida presupuestaria	Concepto	Recurso destinado
Total mantenimiento		2,261.4
Mantenimiento preventivo		1,876.5
24601	Material eléctrico y electrónico	310.7
26102	Combustibles, lubricantes y aditivos para vehículos terrestres de servicios y programas públicos	494.5
29601	Refacciones y accesorios menores de equipo de transporte	1,071.3
Mantenimiento correctivo del parque vehicular		384.9
35501	Mantenimiento y conservación de vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales	384.9

FUENTE: Información remitida por la CSTAV mediante el oficio núm. UAF/DGPYP/335/2022 del 19 de mayo de 2022.

Con la revisión de la información, se determinó que aun cuando la corporación realizó la programación anual e informó que destinó recurso del Pp E005 al mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular, no sustentó en cuántas unidades se utilizaron dichos conceptos, ni a cuáles jefaturas de servicio de las entidades federativas pertenecieron, tampoco documentó si los resultados de la aplicación de los recursos en el mantenimiento lograron cambiar la condición de las unidades de inactivas a activas.

Con el oficio número UAF/DGPYP/521/2022 del 1 de agosto de 2022, indicó “Durante el ejercicio 2019 se desarrolló el Análisis Geoestadístico de Viabilidad Operativa de la Cobertura Carretera en la Jefatura de Servicios de las 32 Jefaturas de Servicios. Documento que se tomó como base referencial para el ejercicio 2020-2021 toda vez que en el año 2020 fue declarado por la OMS emergencia de salud pública por la epidemia de COVID-19, es preciso comentar que para el ejercicio 2023 y conforme a las atribuciones de Manual de

Organización Específico de la Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes, se desarrollará nuevamente documento que integre varios factores para el mejor aprovechamiento de recursos disponibles”; no obstante, no remitió la evidencia documental de las gestiones realizadas para la programación la programación anual del mantenimiento de 2023, en los términos señalados.

En cuanto al mantenimiento de los inmuebles utilizados por la CSTAV informó lo siguiente:

MANTENIMIENTO DE INMUEBLES UTILIZADOS POR LA CSTAV, 2021
(Miles de pesos)

Partida Presupuestaria	Concepto	Importe
35101	Mantenimiento y conservación de inmuebles para la prestación de servicios administrativos	488.6

FUENTE: Información remitida por la CSTAV mediante el oficio núm. UAF/DGPYP/335/2022 del 19 de mayo de 2022.

Al respecto, con el oficio número UAF/DGPYP/521/2022 del 1 de agosto de 2022, proporcionó un listado de los inmuebles por jefatura de servicios de las 32 entidades federativas, indicando un recurso ejercido por 488.6 miles de pesos para su mantenimiento. También remitió el archivo Excel denominado “3.13 Mantenimiento de Equipo e Inmuebles E005 2021 Modificada” en la que registró la radicación de los 488.6 miles de pesos a 17 jefaturas de servicios de 14 entidades federativas mediante 79 CLC y explicó que “los inmuebles ocupados, son facilitados por acuerdos y convenios con los Gobiernos Estatales y/o arrendados a terceros. En 2021 no presentó el anteproyecto del presupuesto debido a la contingencia sanitaria por el Covid-19, pero si realizó la calendarización del recurso otorgado, a fin de cubrir principalmente las cuotas de mantenimiento mensual de los inmuebles [...] El gasto ejercido cumplió con las necesidades requeridas para tener en funcionamiento los inmuebles, logrando su cometido de operación y actualmente se cuenta con los elementos necesarios para establecer un programa y/o propuesta presupuestal, y estar en condiciones de dar continuidad oportuna al mantenimiento de los inmueble utilizados en el Programa”. Sin embargo, debe acreditar que el ejercicio de dicho recurso fue suficiente para atender las necesidades de mantenimiento requeridas en los inmuebles.

Hechos posteriores

Con el oficio número UAF/DGPYP/598/2022 del del 2 de septiembre de 2022, la entidad señaló que, para el ejercicio 2023, considera definir la cobertura carretera a recorrer durante 2023, analizar la situación de las unidades vehiculares y elaborar el anteproyecto presupuestal de la DGSTAV con información proporcionada por las áreas que la conforman, donde se identifique el monto necesario para el mantenimiento de unidades vehiculares e inmuebles.

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares con la SECTUR realizada el 22 de septiembre del 2022, en cuanto a contar con un apartado de los módulos instalados y disponibles, la secretaría documentó que en el Sistema de Atención y Monitoreo Ángeles Verdes (SAMAV), herramienta del Centro de Geointeligencia Ángeles Verdes (CGO), cuenta con el registro de la atención a los turistas en los apartados "ATENCIÓN 078" y el subapartado "REPORTES MODULOS DE INFORMACIÓN" en el que se reporta la información del servicio de información turística otorgado en los módulos instalados y en el apartado "RESUMEN DE OPERACIONES" se presenta cuantitativamente las atenciones diarias en el módulo de atención, por lo que la observación se dio por solventada.

c) Supervisión del otorgamiento de servicios

En cuanto a la supervisión a módulos y oficinas de información y de las medidas de atención al turismo nacional y extranjero que viaja por las principales carreteras del país, la CSTAV remitió el Programa Anual de Supervisión 2021, el cual se muestra a continuación:

PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN DE LA CSTAV, 2021

Apartado	Contenido																									
Objetivo	El objetivo del presente es diseñar, implementar, observar, evaluar e informar los resultados de la prestación de los servicios de información, orientación, asistencia mecánica y auxilio turístico que se proporcionan a los turistas nacionales, extranjeros y connacionales, fortaleciendo dicho servicio. Asimismo, que estos servicios integrales se presten de manera adecuada de conformidad con la normatividad correspondiente, la aplicación correcta de las políticas y lineamientos respectivos, así como los recursos asignados para su cumplimiento, otorgando, en caso de ser procedente, acciones de mejoras necesarias a la operación y administración de las mismas, con el propósito de dar cumplimiento a los programas, metas y objetivos establecidos.																									
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar el Programa Anual de Supervisión para diseñar, implementar e informar los resultados de las visitas de supervisión a la red nacional de módulos y oficinas de información de las treinta y dos Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, así como establecer visitas en coordinación con las diferentes áreas de la Corporación, en caso de resultar necesario. Determinar acciones de supervisión de los programas especiales de acuerdo con estrategias autorizadas, para inspeccionar y revisar que se lleven de acuerdo con lo planeado y presupuestado. Dos mecanismos de acción para el personal operativo y parque vehicular perteneciente a la CSTAV: a) supervisión presencial y b) supervisión remota. Respecto de la supervisión presencial: realizar una visita a cada una de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico en los Estados dando con ello cumplimiento al proyecto de Calendario de Supervisión para el ejercicio 2021. Respecto de la supervisión remota, se realizan de forma aleatoria sobre el todo el parque vehicular, lo que permitirá detectar las incidencias diarias de operación de las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico. Asimismo, se realiza supervisión remota hacia el cumplimiento del Programa del Rol de Turnos designado para el personal operativo de la CSTAV. 																									
Líneas de acción	<p>La supervisión operativa se ha planteado en dos vertientes para su ejecución durante el actual ejercicio 2021, siendo estas las siguientes:</p> <p>a) Supervisión remota: consiste en la revisión aleatoria y periódica a las actividades registradas en el Sistema de Integral de Resultado Ángeles Verdes (SIRA) por cada uno de los Encargados de las 32 Jefaturas de Servicios. Para el esquema de supervisión remota se dividió el país en 4 zonas. Para realizar estas supervisiones se cuentan con diferentes formatos elaborados por el mismo personal para la facilitación de las funciones asignadas (de supervisión del parque vehicular y del rol de turnos).</p> <p>b) Supervisión presencial: la supervisión presencial consiste en la visita física a las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, y/o sus respectivos Puntos de Asistencia, Puntos de Atención Turística y Auxilio Mecánico y/o Rutas carreteras con cobertura. Los puntos a considerar en la supervisión presencial será observar que los servicios de información, orientación, asistencia mecánica y auxilio turístico que se proporcionan a los turistas nacionales y/o extranjeros, se presten de manera adecuada de conformidad con la normatividad aplicable, la aplicación correcta de las políticas y lineamientos correspondientes, así como los recursos asignados para su cumplimiento.</p> <p>c) De acuerdo con los puntos antes señalados, se llenará el formato "Inventario de Unidad Vehicular" de cada una de las unidades asignadas a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico a supervisar. Para este ejercicio 2021, se considerará la supervisión presencial en tres bloques.</p>																									
Indicadores	<p>a) Supervisión remota</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Indicador</th> <th rowspan="2">Método de cálculo</th> <th rowspan="2">Frecuencia de medición</th> <th rowspan="2">Unidad de medida</th> <th colspan="2">Meta esperada</th> </tr> <tr> <th>Mensual</th> <th>Anual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Porcentaje en la realización de supervisiones remotas totales</td> <td>(Número de supervisiones remotas realizadas/Número de supervisiones remotas programadas) x 100</td> <td>Mensual</td> <td>Porcentaje</td> <td>8.33 (600/9800)</td> <td>100 (9800/9800)</td> </tr> </tbody> </table> <p>b) Supervisión presencial</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Indicador</th> <th rowspan="2">Método de cálculo</th> <th rowspan="2">Frecuencia de medición</th> <th rowspan="2">Unidad de medida</th> <th>Meta esperada</th> </tr> <tr> <th>Mensual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Porcentaje en la realización de supervisiones presenciales totales</td> <td>(Número de supervisiones Presenciales realizadas /Número de supervisiones Presenciales programadas) x 100</td> <td>Anual</td> <td>Porcentaje</td> <td>100 (9800/9800)</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Método de cálculo	Frecuencia de medición	Unidad de medida	Meta esperada		Mensual	Anual	Porcentaje en la realización de supervisiones remotas totales	(Número de supervisiones remotas realizadas/Número de supervisiones remotas programadas) x 100	Mensual	Porcentaje	8.33 (600/9800)	100 (9800/9800)	Indicador	Método de cálculo	Frecuencia de medición	Unidad de medida	Meta esperada	Mensual	Porcentaje en la realización de supervisiones presenciales totales	(Número de supervisiones Presenciales realizadas /Número de supervisiones Presenciales programadas) x 100	Anual	Porcentaje	100 (9800/9800)
Indicador	Método de cálculo					Frecuencia de medición	Unidad de medida	Meta esperada																		
		Mensual	Anual																							
Porcentaje en la realización de supervisiones remotas totales	(Número de supervisiones remotas realizadas/Número de supervisiones remotas programadas) x 100	Mensual	Porcentaje	8.33 (600/9800)	100 (9800/9800)																					
Indicador	Método de cálculo	Frecuencia de medición	Unidad de medida	Meta esperada																						
				Mensual																						
Porcentaje en la realización de supervisiones presenciales totales	(Número de supervisiones Presenciales realizadas /Número de supervisiones Presenciales programadas) x 100	Anual	Porcentaje	100 (9800/9800)																						

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en el Plan Anual de Supervisión, 2021 remitido mediante el oficio núm. UAF/DGPYP/335/2022 del 19 de mayo de 2022.

Con el oficio número UAF/DGPYP/521/2022 del 1 de agosto de 2022 precisó que "El personal del adscrito al departamento de supervisión operativa durante el 2021 no realizó supervisiones presenciales, comentado que el documento 'plan de trabajo' fue realizado como proyecto y enviado a la DAAT para lo correspondiente. Con la finalidad de continuar con las funciones que marca la normatividad el departamento de supervisión operativa

realizó los Reportes de Operatividad a las 32 Jefaturas de Servicios (JS) documento que poseen los indicadores de cada una las JS los cuales son basados en los datos registrados en el sistema SIRA por las y los responsables de las JS, estos documentos reflejan los resultados de la supervisión remota que elabora el departamento de supervisión operativa”.

Por lo anterior, se determinó que la CSTAV debe diseñar e institucionalizar mecanismos de control para garantizar la supervisión presencial ordinaria y en situaciones emergentes, a fin de cumplir con su programación anual.

En cuanto a la supervisión remota, la corporación remitió 32 carpetas correspondientes a las entidades federativas que incluyen información sobre los inventarios de bienes muebles con las jefaturas sobre el estado que guarda el equipamiento de estas y con el oficio número UAF/DGPYP/521/2022 del 1 de agosto de 2022 remitió 8 carpetas electrónicas de mayo a diciembre de 2021 que contienen los oficios con los que las jefaturas de servicios de las entidades federativas remitieron los reportes de operatividad resultado de las supervisiones realizadas en esos meses. No obstante, debe documentar los oficios correspondientes de enero a abril del mismo año, así como el cumplimiento del Programa del Rol de Turnos establecido en el programa anual para la supervisión remota.

En cuanto a las estrategias establecidas a partir de lo identificado en las supervisiones remotas la secretaría remitió el archivo pdf denominado “Análisis de las 32 jefaturas de servicio de la Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes” del 31 de marzo de 2022 en el que realizó un análisis de la información operativa de las jefaturas de servicios de las 32 entidades federativas en cuanto al capital humano y del parque vehicular y de su cobertura, así como la determinación de las propuestas y sugerencias de lo detectado. Sin embargo, no precisó si contó con dicho análisis para 2021 y si el análisis remitido correspondió a una gestión que se implementó y que se realizará de manera permanente.

Respecto de los resultados del cumplimiento del 100.0% de los indicadores de supervisión establecidos en el programa anual, la secretaría indicó que “el departamento de supervisión operativa realizó los Reportes de Operatividad a las 32 jefaturas de servicio documento que poseen los indicadores de cada una las jefaturas los cuales son basados en los datos registrados en el sistema SIRA por las y los responsables de las jefaturas”. Sin embargo, debe sustentar con evidencia los resultados del cumplimiento de los indicadores señalados en el programa anual y precisar de qué manera cuantificó las 9,800 supervisiones para determinar el cumplimiento del 100.0% de la meta para 2021.

Hechos posteriores

En el transcurso de la auditoría, respecto de la información de los reportes de operatividad generados por la supervisión, con el oficio número UAF/DGPYP/598/2022 del 2 de septiembre de 2022, la entidad indicó que “para los reportes de operatividad, correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo [...] fueron realizados y utilizados al interior de la entonces Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes (CSTAV), éstos no fueron enviados a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, debido al atraso de

desarrollo de cada uno de ellos por la entonces crisis sanitaria provocada por el SARS COV-2. Sin embargo, a partir del mes de abril, se comenzó el envío de los reportes de operatividad, mismos que se enviaron a las Jefaturas de Servicios a través del correo electrónico institucional, los cuales se anexan en la carpeta denominada 'correos de envío abril'."

También proporcionó el Programa de Rol de Turnos 2021 y la evidencia documental de la "Lista de Asistencia" del estado de Hidalgo del mes de Noviembre 2021, y precisó que lo correspondiente al resto de lo realizado en ese ejercicio fiscal, se encuentran en los expedientes de la Dirección de Administración y Finanzas de la Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes.

En relación con la sistematización de los resultados de la supervisión del programa, remitió una carpeta electrónica denominada "Datos SIRA" que contiene 10 bases de datos con la información del primer trimestre de 2021 y de mayo a diciembre del mismo año, que contienen los análisis de los resultados de la supervisión remota del departamento de supervisión operativa realizada en ese año, por lo que la observación se dio por solventada.

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares con la SECTUR realizada el 22 de septiembre del 2022, en lo referente a considerar el mantenimiento de unidades vehiculares e inmuebles por jefaturas de servicio y de su cambio de estatus, en su programación anual para determinar las necesidades de cobertura, la dependencia proporcionó el oficio número SST/DGSTAV/DAAT/324/2022 del 23 de septiembre de 2022, con el que la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista instruye a los encargados de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico de las entidades federativas que, de conformidad con las atribuciones conferidas en el Reglamento Interior de la RISECTUR del 16 de diciembre de 2021, informen la inactividad o baja de alguna unidad vehicular asignada; que al margen del presupuesto otorgado a la dirección para 2022 y de los ejercicios siguientes se de mantenimiento a las unidades restantes en las rutas prioritarias considerando los "Análisis de Productividad" en los que se presentan los resultados operativos en las rutas carreteras con cobertura de la DGSTAV para cada jefatura, y que en caso de que alguna unidad se reincorpore a la operación como resultado del mantenimiento se deben reasignar a las rutas de mayor prioridad previa comunicación a la DGSTAV, por lo que la observación se dio por solventada.

Respecto de contar con un apartado un apartado que le permita garantizar la supervisión presencial ordinaria y en situaciones emergentes, así como con información de los reportes de operatividad para su programación y reporte de resultados, la secretaría documentó que en el Sistema Integral de Registro Ángeles Verdes (SIRA) cuenta con el apartado "CONSULTA TRACKING DE MIS UNIDADES", en el que se registran las actividades realizadas por el Técnico de Auxilio Turístico en la ruta carretera geolocalizadas mediante el Sistema Operativo Ángeles Verdes (SOAV), las cuales se visualizan en el mapa incluido en el SIRA y con el apartado "MONITOR DE ESTATUS DE UNIDADES" en el que se supervisa en tiempo real a las unidades que operan durante el día en las rutas carreteras, por lo que la observación se dio por solventada.

3. Coordinación interinstitucional

Disponer de mecanismos de coordinación interinstitucional permiten apoyar la operación del turismo de superficie, otorgar los servicios de asistencia mecánica y de orientación e información turística y turistas en las carreteras y puentes federales y consolidar un sistema de información integral que coadyuve a la toma de decisiones estratégicas.

Con el análisis de la información, se determinó presentar el resultado en dos apartados: a) coordinación interinstitucional para apoyar la operación del turismo de superficie y b) coordinación de los servicios de asistencia mecánica, de información y orientación turística, de reservación hotelera y de las estrategias para la sistematización de su otorgamiento.

a) Coordinación interinstitucional para apoyar la operación del turismo de superficie

Se verificó que, para 2021, la CSTAV realizó 16 actividades de coordinación interinstitucional para apoyar la operación del turismo de superficie con el otorgamiento de auxilio turístico, el 50.0% (8) fueron con el Gobierno federal y el 43.8% (7) con el estatal y el 6.3% (1) con el municipal, mediante la firma de un convenio de colaboración, el envío de oficios para las gestiones de la operación de Jefaturas de Servicios y Punto de Asistencia Turística e incrementar la presencia de los servicios de asistencia turística en las entidades federativas, y realización de sesiones de Mesa de Seguridad Turística para exponer y solventar problemas de seguridad turística en el país, y envío de correos de electrónicos para las gestiones con la Secretaría de Relaciones Exteriores para la relación bilateral con el Gobierno de Colombia en materia de seguridad vial con enfoque turístico.

Mediante oficio número UAF/DGPYP/521/2022 del 1 de agosto de 2022, precisó que “no realizó acciones de coordinación alguna con los sectores social y privado, por lo que no se cuenta con documental relacionada al tema que nos ocupa”.

b) Coordinación de los servicios de asistencia mecánica, de información y orientación turística, de reservación hotelera y de las estrategias para la sistematización de su otorgamiento

Respecto de la coordinación de los servicios de asistencia mecánica, de información y orientación turística y de reservación hotelera, la CSTAV señaló que contó con dos sistemas el “Visor Geográfico Nacional” y el “Sistema de Información Turística (INFOLIVE)”.

En cuanto al primero señaló que “Al surgir la necesidad de digitalizar la información relacionada a información turística, orientación hotelera y apoyo de atenciones a turistas en general. En 2021, se inicia el desarrollo de una plataforma web denominada el visor geográfico nacional de ángeles verdes [...] es actualizado periódicamente con capas emitidas y publicadas por INEGI y Atlas turístico”. En cuanto al INFOLIVE informó que “El proyecto forma parte de una logística de actualización operativa y tecnológica, que involucra no sólo el uso de la plataforma, sino también un cambio significativo en los conocimientos técnicos informáticos del personal. La plataforma busca unificar los conocimientos e información del

personal distribuido en las 32 jefaturas con el personal del call center 078 y antelarnos a información que está próxima a ser empleada como son: Ferias en los estados, eventos deportivos, exposiciones, entre otras [...] a nivel nacional”.

En lo referente a la implementación de estrategias de coordinación para la sistematización de la información derivada de los servicios otorgados mediante el Pp E005 que le permita coadyuvar a la toma de decisiones estratégicas en el sector, la CSTAV señaló que “Durante aproximadamente 15 años de desactualización, la Dirección de Servicios al Turista Ángeles operaba bajo los estándares del papel foliado. Teniendo como resultado problemas de almacenamiento de bitácoras de atención en papel. Inversión de altos periodos de tiempo para generar estadística puntual lo que tenía como resultado final toma de decisiones poco oportunas. En atención a la necesidad de actualizar y plantear una nueva estrategia de atención, almacenamiento y procesamiento de información de la Dirección de Servicios al Turista Ángeles”.

Al respecto, la CSTAV indicó que contó con el Sistema Integral de Registro Ángeles Verdes (SIRA) que “tiene como principales objetivos, centralizar, medir, controlar y coordinar la información derivada en cada una de las oficinas establecidas en las 32 entidades federativas”, así como el “Sistema Tráfico” en la que “Los operadores del 078 integran las atenciones recibidas a la pila de atenciones a nivel nacional con la intención de ver un todo de servicios, integra la detección de llamadas atendidas tanto en carretera como en oficinas centrales para mejorar la experiencia de los turistas. Se integra la detección de coordenadas para ubicar al turista de una forma más precisa y con eso erradicar el requerimiento del kilómetro mejorando con esto la experiencia del turista y una oportuna ubicación del servicio”.

Asimismo, informó que “Se desarrolla aplicación móvil ‘Operaciones Ángeles Verdes’ del Sistema Operativo Ángeles Verdes (SOAV) para aplicar la eliminación del papel en campo e iniciar con el proceso de digitalizar la información” y que la aplicación “orienta a dispositivos móviles y tabletas con sistemas operativos comerciales vigentes (2010-2020). Con capacidad de posicionar geográficamente registros de servicios carreteros”.

Al respecto, remitió un archivo pdf denominado “Ficha Técnica” con el resultado de las pruebas en campo de la aplicación SOAV en el que informó que “Se realizó una prueba en carretera el día 30 de octubre en la jefatura de Nayarit donde personal de la jefatura se ofreció voluntaria para hacer uso de la aplicación en las operaciones y ambientes operativos cotidianos [...] en las rutas DISP A: Tepic-Matanchén-San Blas y DISP B: Circuito Libramiento Oriente”, e indicó que los resultados fueron los siguientes:

RESULTADOS REPORTADOS DE LA PRUEBA EN CAMPO DE LA APLICACIÓN SOAV, 2021

• Calidad de señal en ruta entre puntos (dBm/decibelios-milivatio)				
DISP A		DISP B		
15%		80%		
7%		65%		
36		70%		
15%		77%		
4%		60%		
• Cantidad de puntos registrados				
DISP A	SIRA	DISP B	SIRA	EXITOSOS SIRA
44	0	35	31	31
• Calificación de ergonomía y operatividad visual en el dispositivo				
DISP A		DISP B		
60%		89%		
• Consumos de energía (partiendo del 100%)				
DISP A		DISP B		
19%		35%		

FUENTE: Información remitida por el CSTAV mediante el oficio núm. UAF/DGPYP/335/2022 del 19 de mayo de 2022.

Con el oficio número UAF/DGPYP/521/2022 del 1 de agosto de 2022, precisó que “Las pruebas realizadas en carretera el pasado 30 de octubre de 2021 tuvieron el propósito de evaluar la confiabilidad, diseño y rendimiento de la aplicación en un ambiente y estrés muy similar al que estarán sujetas durante la fase de producción (ya utilizadas por el personal en campo), también se utilizaron dispositivos móviles con distintas características que reflejaran la posible diferencia en cuanto al funcionamiento y respuesta de la aplicación, lo que ayuda a determinar las características mínimas de hardware que necesita un dispositivo para que la aplicación pueda funcionar de manera adecuada. Las rutas seleccionadas son transitadas normalmente por los compañeros adscritos a esa Jefatura de Servicios, por lo que los resultados serán muy similares a los que se tienen en una fase de producción. La cantidad de puntos registrados es un número promedio de los registros que se harían en un día laboral normal, lo que ayuda a crear un ambiente similar a la fase de producción y bajo las condiciones que ello implica, esto tiene como utilidad comprobar que los datos enviados al servidor a través del registro de información son los mismos datos que se reciben y almacenan para después ser analizados y darles distintas utilidades.”

Además, remitió el oficio circular número CSTAV/DAAT/108/2021 del 29 de octubre de 2021, en el que se determinó que el objetivo fue establecer el mecanismo de registro de información en el Sistema Operativo Ángeles Verdes.

Sin embargo, requiere presentar el documento técnico con base en el que se realizó la aplicación de la prueba de campo en Nayarit y en el que se determinó la evaluación de los criterios de 1) calidad de señal en ruta entre puntos (dBm/decibelios-milivatio), 2) cantidad de puntos registrados, 3) calificación de ergonomía y operatividad visual en el dispositivo y 4) consumos de energía (partiendo del 100%) y su definición, así como la evidencia documental que acredite la implementación de la prueba en la entidad y de los resultados reportados, así como de las gestiones de coordinación para la actualización e incorporación

de las capas emitidas y publicadas por el INEGI y el Atlas Turístico realizadas en el visor en 2021.

También, debe acreditar que dispone de los Manuales de operación o Guías de usuario de los sistemas de información del Visor Geográfico Nacional, Sistema de Información Turística (INFOLIVE), Sistema Integral de Registro Ángeles Verdes (SIRA), Sistema Tráfico y de la aplicación móvil Operaciones Ángeles Verdes del SOAV, en el que se establezca su objetivo, integración, personal participante y funcionamiento, y la evidencia documental del intercambio de información con las 32 jefaturas que fue incorporada en la plataforma INFOLIVE y a los sistemas SIRA y Sistema Tráfico, a fin de demostrar que los sistemas y aplicaciones coadyuvaron en la toma de decisiones estratégicas y determinar si se están cumpliendo las metas y objetivos institucionales.

Hechos posteriores

En el transcurso de la auditoría, con el oficio número UAF/DGPYP/598/2022 del 2 de septiembre de 2022, la entidad fiscalizada acreditó el desarrollo de una aplicación informativa para el posicionamiento de servicios carreteros, con el propósito de identificar con facilidad y certeza el lugar específico donde se otorguen servicios al turista o registrar la ubicación en los puntos de interés turístico, y explicó que éste fue de manera interna y que la solicitud de probar la aplicación con teléfonos particulares de los técnicos de auxilio turístico fue voluntaria y que la unidad de medida (dBm/decibelios-milivatio) corresponde a la medida de relación o razón de potencia expresada en decibelios relativa a un milivatio, se utiliza en redes de radio, microondas y fibra óptica como una medida conveniente de la potencia explicativa absoluta a causa de su capacidad para expresar tanto valores grandes como pequeños en forma corta.

También, documentó la sesión vía Zoom realizada el 29 de octubre de 2021 con la jefatura de Nayarit, sobre la prueba del 30 de octubre y del análisis de resultados en la aplicación APP Averde-Nayarit.

Con el mismo número de oficio, la DGSTAV proporcionó 4 videos tutoriales para la operación de la aplicación Ángeles Verdes, 3 para la instalación o actualización de la aplicación SOAV y del funcionamiento de la bitácora electrónica, al respecto explicó que “permiten una fácil comprensión de los sistemas informáticos como medio ágil de difusión de operación”, así como el documento “Guía de Usuario del Visor Geográfico Nacional Ángeles Verdes” y “Manual de uso sistema SIR”.

Con la reunión de trabajo del 8 de septiembre de 2022, sustentada con la minuta correspondiente, documentó la operación del centro con la plataforma Visor Geográfico Nacional, la cual tiene como propósito la atención y seguimiento en tiempo real la hora de llegada de las unidades para la asistencia en carretera y mediante el número 078; además, se verificó *in situ* su integración y funcionamiento del Centro de Geointeligencia Ángeles Verdes y de la actualización e incorporación de las capas emitidas y publicadas por el INEGI y el Atlas Turístico realizadas en el visor, por lo que se solventan las observaciones.

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares con la SECTUR realizada el 22 de septiembre del 2022, la dependencia documentó los avances de las gestiones de coordinación realizadas en 2022 para la firma de los convenios de colaboración con la “Administradora Val’quirico” y “Alquiladora de vehículos automotores, S.A. de C.V.”, a fin de consolidar convenios con el sector social y privado para apoyar la operación del turismo de superficie y para realizar la promoción y difusión de Ángeles Verdes, Pueblos Mágicos y destinos turísticos, respectivamente. También proporcionó un programa de trabajo autorizado que incluye el cronograma de actividades para la coordinación para el ejercicio fiscal 2023 con los sectores social y privado prestar servicios integrales de información turística, asistencia, auxilio turístico y apoyo de emergencia mecánica a los turistas en las rutas carreteras en las que tiene cobertura, el objetivo y la evidencia que se generará, por lo que la observación se dio por solventada.

En cuanto a la observación relativa a documentar las Guías y manuales de sus sistemas y aplicaciones y del intercambio de información con las jefaturas de las entidades federativas, la secretaría remitió el oficio circular número DGSTAV/DAAT/327/2022 del 26 de septiembre de 2022, en el que la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista, en el marco de la publicación del Reglamento Interior de la SECTUR el 16 de diciembre de 2022, autoriza para la operatividad y administración de la DGSTAV, el uso de los manuales, guías, tutoriales y protocolos presentados durante la etapa de transición en el uso de nuevas herramientas referente al Centro de Geointeligencia Ángeles Verdes (CGO) y para la aplicación de los encargados de las Jefaturas de Servicios de las 32 entidades federativas; anexó la Guía de Usuario del Visor Geográfico Nacional Ángeles Verdes autorizada por la Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes, y explicó que en el Sistema Integral de Registro Ángeles Verdes (SIRA) se encuentran los videos tutoriales de la aplicación móvil Sistema Operativo Ángeles Verdes (SOAV), que atendiendo a una desactualización tecnológica se creó el Centro de Inteligencia Ángeles Verdes (CGO) el cual cuenta con un Visor Geográfico de Información Turística y cartografía web que concentra información georreferenciada y generada mediante la aplicación SOAV y “APP Ángeles Verdes”, los cuales fueron proporcionados, por lo que se solventa lo observado.

4. Programas especiales y de protección al turista

La participación de la CSTAV en programas especiales de atención y protección al turista permiten otorgar servicios integrales a los turistas para su atención y protección, así como informar las condiciones que se deriven de los atlas de riesgo en cuanto a la ubicación territorial de los destinos turísticos del país, a fin de fortalecer el turismo carretero.

Con el oficio UAF/DGPYP/335/2022 del 19 de mayo de 2022, la CSTAV informó que mediante “las publicaciones en redes sociales se realiza la difusión y promoción de las actividades de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes. En donde se difunda el número telefónico 078 y los servicios que otorga la CSTAV, la difusión de la misma ayuda a que en una mayor proporción la población objetivo nos conozca y utilice, se realizaron en el año 2021, post en redes sociales oficiales de Facebook y Twitter de la Corporación anunciando medidas de prevención, acciones a favor del turismo carretero e información

sobre cierre y apertura de carreteras donde hay cobertura.” Al respecto, la corporación remitió un archivo Excel con el concentrado de los enlaces permanentes de 562 Twitter publicados de enero a diciembre de 2021.

La SECTUR, con el oficio número UAF/DGPYP/521/2022 del 1 de agosto de 2022, indicó que “se informó a los turistas que transitan por carretera las ubicaciones de los accidentes detectados oportunamente por los compañeros de Ángeles Verdes que recorren los tramos carreteros, todo ello con la finalidad de prevenir mayores accidentes, apelar a las personas a mantener la vista al frente y no distraerse para agilizar su tránsito por el tramo en el que se presente el accidente y/o en su caso tomar las previsiones o acciones conducentes de acuerdo a las afectaciones que pudieran representar en su plan de viaje para llegar al destino turístico conforme a su itinerario”. Sin embargo, debe documentar que informó a los turistas sobre las condiciones establecidas en el atlas de riesgo en cuanto a la ubicación territorial de los destinos turísticos a nivel nacional.

En cuanto a su participación en los programas especiales, se constató que, en 2021, la CSTAV participó en 8 operativos especiales en coordinación con el Instituto Nacional de Migración, la SECTUR, la Secretaría de Turismo de Jalisco, y las asociaciones Altius Events, S.A. de C.V., Comisión Nacional de Rallies México A.C. y Rally Maya 2021.

Con el oficio número UAF/DGPYP/521/2022 del 1 de agosto de 2022, señaló que “los servicios realizados provienen de la información de las Bitácoras de Control Diario de Operación, la cual se encuentra en sus registros internos”; sin embargo, debe documentar que la información derivada de esos operativos se integró en sus sistemas.

Asimismo, informó que “Durante los meses septiembre y octubre de 2021 y debido al desborde del Río Tula en Hidalgo [...] se asistió a la población damnificada, en colaboración y coordinación con las autoridades de esa entidad federativa para brindar apoyo general [...], tomando como referencia el Plan de Respuesta ante Contingencias Naturales de la entonces Corporación y con el uso de las Unidades (R-574 y C-034) y disposición del personal y situada en Hidalgo [...]. Paralelamente en el Estado de México se implementó una especial vigilancia, particularmente en el monitoreo de los niveles de agua del Río Lerma”. No obstante, debe demostrar con evidencia su participación en las contingencias naturales.

En cuanto a la atención y protección al turista mediante programas de emergencia y contingencias en desastres naturales y si el cumplimiento de los objetivos establecidos en esos programas le permitió fortalecer el turismo carretero, la CSTAV remitió el “Plan de respuesta ante contingencias naturales Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes” 2017-2018.

Con el oficio número UAF/DGPYP/521/2022 del 1 de agosto de 2022, indicó que “se actualizará el Plan de Respuesta ante Contingencias Naturales anteponiendo la coadyuvancia con los tres niveles de Gobierno y que disponen de recursos financieros, materiales y humanos en la materia”. Sin embargo, debe documentar las gestiones institucionales que implementará de conformidad con las modificaciones realizadas en el

Reglamento Interior de la SECTUR el 16 de diciembre de 2021 y publicado en el Diario Oficial de la Federación,^{13/} a fin de contar con un plan de contingencias en correspondencia a las atribuciones conferidas a la Dirección General de Servicios al Turista (DGSTAV) y fortalecer el turismo carretero, y documentar las gestiones institucionales que realizará para la actualización.

Hechos posteriores

En el transcurso de la auditoría, con el oficio número UAF/DGPYP/598/2022 del 2 de septiembre de 2022, la entidad fiscalizada documentó los apartados en los que se integra la información relativa a la participación de operativos y comisiones especiales, la cual se registra en las bitácoras de los que se toman los datos para ingresarlos en el SIRA, también proporcionó la evidencia generada de su participación en la “Carrera Panamericana 2021”. Asimismo, mediante reunión de trabajo del 8 de septiembre de 2022, sustentada con la minuta correspondiente, se verificó en el sistema la integración y su funcionamiento, por lo que se solventan las observaciones.

En cuanto a la actualización del Plan de Contingencia, indicó que “la Dirección General de Gestión Social de Destinos de la SECTUR (DGGSD), realizó una reunión con la Dirección General del Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED) y representantes de la UNESCO, para recabar material informativo del sector turístico en México para integrarla en el Informe de Medio Término para el cumplimiento de los indicadores del Marco Sendal para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2022”.

En lo referente a informar a los turistas sobre situaciones de riesgo, señaló que realizó un análisis geoestadístico de la red carretera de acceso para el Sistema Aeroportuario Metropolitano (SAM) del centro del país en el que evaluó el nivel de acceso de cada tramo carretero con base en las variables de distancia y aforo vehicular, a partir de la identificación y medición de éstas el estudio planteó los mecanismos para examinar los riesgos y amenazas vinculados a la seguridad vial y con ello definir las amenazas y riesgos en la red de comunicación vial.

Mediante la reunión de trabajo del 8 de septiembre de 2022, sustentada con la minuta correspondiente, documentó los apartados en los que se integra la información relativa al atlas de riesgo y se verificó *in situ* la integración y funcionamiento del sistema SIRA, por lo que la observación se dio por solventada.

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares con la SECTUR realizada el 22 de septiembre del 2022, la secretaría documentó el programa de trabajo para la actualización y formalización del plan de contingencias autorizado por el Titular de la DGSTAV y las Direcciones de Administración y Finanzas, de Asistencia y Auxilio Turístico, y de Supervisión Operativa, en el que se establece el

^{13/} Modificaciones en la que la CSTAV pasó a ser parte de la estructura orgánica de la SECTUR.

cronograma con la actividad y el periodo; además, anexó el avance del “Protocolo de respuesta ante contingencias naturales de la Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes”, por lo que se solventa lo observado.

5. Oportunidad, eficiencia y calidad en el otorgamiento de los servicios para el logro de la confianza en el desplazamiento del turista

El otorgamiento de servicios de asistencia mecánica y de información y orientación turística con oportunidad, eficiencia y calidad mediante el Pp E005 permitirá determinar si la CSTAV contribuyó a la generación de confianza al turista en su desplazamiento en los tramos carreteros con cobertura que conectan a los principales destinos turísticos del país.

Con la revisión de la información remitida, se determinó verificar su cumplimiento en dos apartados a) oportunidad, eficiencia y calidad en el otorgamiento de los servicios y b) logro de confianza en el desplazamiento del turista.

a) Oportunidad, eficiencia y calidad en el otorgamiento de los servicios

Mediante el oficio núm. UAF/DGPYP/335/2022 del 19 de mayo de 2022, la CSTAV señaló que “Durante el cuarto trimestre del presente año se aplicaron 404 encuestas telefónicas a los turistas atendidos por servicios otorgados como información y/u orientación turística, asistencia mecánica de emergencia, apoyo en accidentes, y arrastre. La captura de la información se realizó a través del Sistema Integral de Registro Ángeles Verdes (SIRA), en el apartado de Encuestas.”

Con el oficio número UAF/DGPYP/521/2022 del 1 de agosto de 2022, explicó que “Para realizar la encuesta, se tomó en cuenta los servicios realizados en carretera por medio de recorridos diarios y los servicios otorgados por vía telefónica en el número 078. Por lo que, la Dirección General determinó realizar el esquema de Muestreo Estratificado con los siguientes datos.

“Los valores a usar para el tamaño de muestra son:

- $1-a= 95\%$, por tanto $a= 5\%$
- $Z_{1-a/2} = 1.96$
- $p= 50\%$
- $E= 5\%$

Donde las hipótesis son:

HO: Los turistas atendidos en carretera por los Ángeles Verdes, califican el servicio como no satisfactorio.

HI: Los turistas atendidos en carretera por los Ángeles Verdes, califican el servicio como satisfactorio.

“Una vez determinada la cantidad de encuestas a realizar, el personal del área encargada, realiza telefónicamente la encuesta, capturando y seleccionando los resultados proporcionados por el turista. Cabe destacar que por la contingencia sanitaria Sars Cov2, se suspendió la aplicación de encuestas telefónicas de satisfacción, retomándose de forma gradual a partir del cuarto trimestre 2021, no obstante durante presente ejercicio, además de retomar esta actividad, se está considerando optimizar el proceso utilizando las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC 's) y realizar estrategias para el fortalecimiento del otorgamiento de servicios y vinculación entre el personal en campo y 078”.

De acuerdo con la CSTAV, de las 404 encuestas aplicadas a turistas atendidos en carretera, se obtuvo la siguiente clasificación:

ENCUESTAS APLICADAS A LOS TURISTAS, 2021

Encuestas aplicadas por la CSTAV	Solicitados por 078	Solicitados por carretera	
Total	404 (100%)	251 (62%)	153 (38%)
Asistencia mecánica	367 (91%)	238 (59%)	129 (32%)
Asistencia turística	37 (9%)	13 (3%)	27 (6%)

FUENTE: Información proporcionada por la CSTAV mediante el oficio núm. UAF/DGPYP/335/2022 del 19 de mayo de 2022.

De las 404 (100.0%) encuestas, el 91% (367) correspondió a asistencia mecánica y el 9% (37) a asistencia turística; asimismo, el 62% (251) fueron por servicios solicitados por el 078 y el 38% (153) por carretera.

La CSTAV informó “Se seleccionó, de las 404 encuestas realizadas, todas aquellas que la solicitud servicio se realizó a través del número 078. Por lo que se tiene un total de 238 encuestas que representan el 59% del total [...]. Se destaca que el 83% de los encuestados no quedaron satisfechos con el servicio prestado por Ángeles Verdes por las razones siguientes:

- No llegó el apoyo al sitio del incidente y el turista solicitó servicio privado o fue atendidos por otra persona.
- Mala atención por parte de los agentes del 078
- No contestaron en el 078
- Transfirieron el servicio a otra institución
- No se cubre la ruta donde ocurrió la incidencia

- No se resolvió el problema de la incidencia
- No se tenía personal para auxiliar al turista

“De esta insatisfacción, en su mayoría surge por la falta de vinculación y seguimiento interno al servicio solicitado [...] la calificación otorgada al agente de información del DICAT puede ser diferente a la calificación otorgada al Ángel Verde”. Como resultado de las encuestas aplicadas, obtuvo la información siguiente:

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS TURISTAS EN EL CUARTO TRIMESTRE, 2021

Opinión para Agente de información (DICAT)	Opinión Ángel Verde			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Bueno 56 (100%)	1 (1.7%)	2 (3.6%)	5 (8.9%)	48 (85.8%)
Malo 9 (100%)	1 (11.1%)	0 (0%)	1 (11.1%)	7 (77.8%)
Regular 32 (100%)	0 (0%)	2 (6.2%)	4 (12.5%)	26 (81.3%)

FUENTE: Información proporcionada por la CSTAV mediante el oficio núm. UAF/DGPYP/335/2022 del 19 de mayo de 2022.

De lo anterior, la CSTAV concluyó que “a pesar de que el agente de información otorgó un buen servicio el Ángel Verde encargado del cierre del servicio no contó con buenos resultados”. No obstante, debe documentar las medidas para atender las áreas de oportunidad detectadas en las encuestas y para sistematizar las solicitudes y atención de turistas, a fin de mejorar la oportunidad, eficiencia y calidad en la atención de los servicios.

En cuanto los mecanismos establecidos y utilizados por la CSTAV para registrar y sistematizar las llamadas a los módulos, jefaturas de servicios o auxilio turístico y de la llegada de las unidades a los puntos de asistencia, la corporación remitió dos archivos Excel denominados “Copia de Tipos de AtencionesDICATTrim1 ENERO-MARZO-2021” y “TiposAtencionesDICATTrimOctNovDic-2021”, los cuales contienen información sobre “tipoFalla”, “tipoReporte” y “cantidad”; sin embargo, los archivos no contaron con el registro de las llamadas realizadas ni de la hora de llegada de las unidades para la asistencia.

Respecto del número de quejas levantadas en 2021 por los turistas en la SECTUR por el servicio ofrecido por la CSTAV en su desplazamiento en las carreteras que conectan a los destinos turísticos del país, así como de las medidas implementadas para su atención, la CSTAV informó que “En el año 2021, no se recibió ninguna queja por los turistas en la

SECTUR por el servicio ofrecido por la CSTAV en su desplazamiento en las carreteras que conectan a los destinos turísticos del país”.

Hechos posteriores

En el transcurso de la auditoría, mediante la reunión de trabajo del 8 de septiembre de 2022, sustentada con la minuta correspondiente, la secretaría documentó que el sistema SIRA cuenta con el apartado 11. en el que se captura la opinión del turista inmediatamente después de ser atendido en la aplicación SOAV con el que se garantiza la aplicación de encuestas a los turistas en situaciones emergentes y se identifican las áreas de oportunidad detectadas en las encuestas para su atención. Asimismo, se verificó *in situ* la operación del sistema SIRA y el Centro de Geointeligencia Ángeles Verdes en el que se sistematizan las solicitudes y atención de turistas con el propósito de mejorar la oportunidad, eficiencia y calidad en la atención de los servicios, por lo que se solventa lo observado.

En lo referente al registro y sistematización de las llamadas realizadas al 078, así como la hora de llegada de las unidades para la asistencia para contribuir a mejorar la oportunidad, eficiencia y calidad en la atención de servicios, con el oficio número UAF/DGPYP/598/2022 del 2 de septiembre de 2022, documentó la integración de la información de los servicios otorgados en los apartados 4. “Llamadas” que es el acumulado de llamadas recibidas vía 078 solicitando un servicio de la CSTAV; 5. que es la gráfica que presenta el comportamiento histórico de servicios otorgados por los Ángeles Verdes; 6. que es la gráfica que presenta el porcentaje de cada tipo de servicio respecto al total de servicio otorgados en el día; 7. que muestra el listado de las 10 unidades vehiculares de la CSTAV que han realizado más servicios durante el día, y 9. que es el listado que representa a las 10 Jefaturas de Servicios que más han realizado servicios durante el día.

Con la reunión de trabajo del 8 de septiembre de 2022, sustentada con la minuta correspondiente, se verificó *in situ* la integración y funcionamiento del Centro de Geointeligencia Ángeles Verdes, en la que se mostró la operación del centro con la plataforma Visor Geográfico Nacional, la cual tiene como propósito la atención y seguimiento en tiempo real la hora de llegada de las unidades para la asistencia en carretera y mediante el número 078, por lo que se solventa lo observado.

b) Logro de confianza en el desplazamiento del turista

Con la revisión del PEF 2021 se identificó que, en la MIR del Pp E005 autorizada, se establecieron, en el nivel de Componente, dos indicadores de calidad con sus respectivas metas relacionados con la medición de la satisfacción y oportunidad de los servicios de asistencia mecánica y de orientación e información turística otorgados mediante el programa. Sin embargo, se constató que en la MIR reportada en la Cuenta Pública 2021, ya no se incluyeron los dos indicadores señalados.

La causa por las que se eliminaron y la observación referente a la falta de indicadores para la medición de la oportunidad, eficiencia y calidad de los servicios otorgados mediante el Pp

E005, y de su contribución en la generación de confianza en el desplazamiento del turista a los destinos turísticos del país, así como su atención para solventar la observación, se presenta en el resultado número 1 del presente informe.

6. Contribución del Pp E005 “Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo” al desarrollo equilibrado de los destinos turísticos

Los resultados del programa permiten determinar en qué medida el otorgamiento de servicios integrales al turista contribuyen al cumplimiento del compromiso sectorial referente a impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos del país.

Con el análisis de la información, se determinó presentar el resultado en dos apartados: a) vinculación del programa con el objetivo sectorial y b) contribución del programa al objetivo sectorial.

a) Vinculación del programa con el objetivo sectorial

Con el análisis del PROSECTUR 2020-2024, los Diagnósticos del Pp E005 “Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo” 2019 y 2020 y las MIR de 2019, 2020 y 2021, en los que se establecieron el problema público del sector turístico, la problemática específica que busca atender el programa, los objetivos, estrategias e indicadores, así como los criterios de su selección o supuestos para su cumplimiento, se identificó que, para 2019 y 2020 el Pp E005 se alineó con el Eje 3. “Economía” del PND 2019-2024 y estableció objetivos e indicadores relacionados con éste, para 2021, se alineó con el objetivo prioritario 2 del PROSECTUR 2020-2024 “Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México” y la meta 2.1 “Variación porcentual de cuartos ocupados en destinos emergentes y Pueblos Mágicos seleccionados”, los cuales se incluyeron en su MIR como objetivo e indicador de Fin, respectivamente.

Sin embargo, se identificó que no hay una vinculación entre el problema público determinado en el PROSECTUR relacionado con la “concentración de infraestructura y servicios turísticos en pocos destinos y regiones limitando el desarrollo económico y social equilibrado”, la problemática que busca atender el programa identificada en su diagnóstico referente a que “Los turistas que transitan en los tramos carreteros que conectan a los principales destinos del país no reciben con oportunidad, eficiencia y calidad los servicios de asistencia mecánica de emergencia, información y orientación turística” y el objetivo de Fin seleccionado en la matriz “Contribuir a impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México”, debido a que se considera que no hay una relación directa entre el otorgamiento de los servicios de asistencia integral a los turistas y la permanencia de éstos en los destinos emergentes y pueblos mágicos seleccionados; además de que, en el objetivo

de la MIR, no se determinó de qué manera contribuiría a la solución del problema con la operación del programa.^{14/}

Por lo anterior, la CSTAV debe analizar la vinculación entre el problema público sectorial y la problemática que busca atender el programa determinada en su diagnóstico, a fin de valorar la pertinencia de continuar con el objetivo e indicadores sectoriales en su MIR y, de ser el caso, diseñar y establecer un indicador adecuado para medir su contribución a impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos del país.^{15/}

Por medio del oficio número UAF/DGPYP/521/2022 del 1 de agosto de 2022, remitió una nota explicativa en la que informó que “a partir de una reunión de trabajo entre la Dirección General de Seguimiento y Evaluación (DGSE) y la Dirección General de Servicios Turísticos Ángeles Verdes (DGSTAV) y en atención a la valoración de la Unidad de Evaluación del Desempeño de la SHCP al Diagnóstico y MIR del Pp E005 propuso una nueva estructura de la matriz en la que [...] se adecuó la estructura y orden de los indicadores de la MIR, al respecto y dado que al día en que se firma esta atenta nota, la DGSTAV da seguimiento a lo acordado en la reunión con la DGSE y trabaja en las nuevas adecuaciones para formalizar la propuesta de la MIR 2023” e indicó que como parte de estas modificaciones se considera lo siguiente:

- “Sumado a lo identificado en la reunión con la DGSE referente a los indicadores Propósito, Componente (s) y Actividades para conservar la vinculación con el objetivo sectorial, se analizará la pertinencia de continuar con el objetivo e indicadores sectoriales en su MIR y en caso de diseñar y establecer un indicador adecuado para medir su contribución a impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos del país para los ejercicios fiscales subsecuentes”.

Sin embargo, es necesario documentar la MIR 2023 del programa, así como la evidencia de las gestiones institucionales que emprenderá para analizar la pertinencia de continuar con el objetivo e indicadores sectoriales en su MIR o, en su caso, del diseño y establecimiento de un indicador adecuado para medir su contribución a impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos del país para los ejercicios fiscales subsecuentes.

Respecto de analizar la pertinencia de continuar con el objetivo e indicadores sectoriales en su MIR o, en su caso, diseñar y establecer un indicador adecuado para medir su contribución a impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos del país, la documentación para la solventación de la observación se presenta en el resultado número 1 del presente informe.

^{14/} La recomendación sobre la observación de que en el indicador de Fin no se determinó de qué manera contribuirá a la solución del problema se encuentran en el resultado número 1 “Diseño de la MIR del Pp E005 “Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo” del presente informe.

^{15/} La recomendación sobre la observación de que diseñe y establezca un indicador adecuado para medir la contribución del programa al compromiso sectorial, también se encuentran en el resultado número 1 del presente informe.

b) Contribución del programa al objetivo sectorial

Para 2021, en el “Avance de los Indicadores de los Programas Presupuestarios de la Administración Pública Federal” de la Cuenta Pública, se identificó que la corporación reportó para el indicador de Fin “Variación porcentual de cuartos ocupados en destinos emergentes y Pueblos Mágicos seleccionados” una meta alcanzada del 60.2%, un avance de 157.8% respecto de la meta programada de 1.51%.


Se constató que la entidad fiscalizada reportó los resultados remitidos por la Dirección General de Integración de Información Sectorial de la SECTUR referente a la ocupación de 6,581,770 cuartos en los destinos emergentes y pueblos mágicos seleccionados para 2021 y de 4,108,543 para el año anterior, correspondiente a un cumplimiento del 60.2% de la meta programada; sin embargo, la CSTAV no consideró la información de la que dispuso en cuanto a su cobertura en 17 de los 20 destinos, la cual le permitiría establecer un indicador adecuado para determinar su contribución en el otorgamiento de servicios mediante el Pp E005 en los destinos emergentes y pueblos mágicos seleccionados.

Respecto de la cobertura en esos destinos remitió la información siguiente:

COBERTURA CSTAV EN LOS DESTINOS EMERGENTES Y PUEBLOS MÁGICOS SELECCIONADOS, 2021

Entidad federativa	Municipio	Destinos emergentes y pueblos mágicos	Cobertura CSTAV
1. Aguascalientes	Aguascalientes	Aguascalientes	Sí
2. Baja California	Playas de Rosarito	Playas de Rosarito	Sí
	Tecate	Tecate	Sí
	Mexicali	Mexicali	Sí
3. Chiapas	San Cristóbal de las Casas	San Cristóbal de las Casas	Sí
	Tuxtla Gutiérrez	Tuxtla Gutiérrez	Sí
	Palenque	Palenque	No
4. Chihuahua	Chihuahua	Chihuahua	Sí
5. Estado de México	Valle de Bravo	Valle de Bravo	Sí
	Toluca	Toluca	Sí
6. Guanajuato	San Miguel de Allende	San Miguel de Allende	Sí
	Guanajuato	Guanajuato	Sí
7. Guerrero	Taxco de Alarcón	Taxco	Sí
8. Hidalgo	Pachuca de Soto	Pachuca	Sí
9. Jalisco	San Juan de los Lagos	San Juan de los Lagos	Sí
10. Oaxaca	San Pedro Mixtepec	Puerto Escondido	No
11. Querétaro	San Juan del Río	San Juan del Río	Sí
	Tequisquiapan	Tequisquiapan	No
12. Tabasco	Centro	Villahermosa	Sí
13. Zacatecas	Zacatecas	Zacatecas	Sí

FUENTE: Información remitida por la CSTAV Mediante el oficio núm. UAF/DGPYP/335/2022 del 19 de mayo de 2022.

 Destinos emergentes y pueblos mágicos seleccionados sin cobertura por la CSTAV en 2021.

Para 2021, de los 20 (100.0%) destinos emergentes y pueblos mágicos seleccionados, la corporación tuvo cobertura en el 85.0% (17). También, con el oficio número UAF/DGPYP/521/2022 del 1 de agosto de 2022, precisó que en los 17 destinos se otorgaron 32,746 servicios integrales y se atendió a 118,824 turistas en ese año y remitió la base de datos “Rutas CSTAV 2021 con presencia DEPMS” proveniente del Sistema Integral de Registro Ángeles Verdes que contiene los registros de los servicios otorgados.

También señaló que “con base en la estadística operativa integrada por variables geoespaciales del actuar de los Ángeles Verdes derivadas de la prestación de servicios al turista y considerando los recursos materiales y el capital humano con el que cuenta actualmente la DGSTAV, integrará al programa de trabajo referente a la cobertura en la Red Nacional Carretera, el análisis para evaluar la pertinencia de cubrir los 20 destinos emergentes y pueblos mágicos seleccionados identificado en el indicador 2.1 del programa sectorial y así, en caso de su procedencia, fortalecer la contribución”.

No obstante, debe acreditar las gestiones realizadas para incluir en su programa de trabajo el análisis para evaluar la pertinencia de ampliar su cobertura a los 20 destinos.

Hechos posteriores

En el transcurso de la auditoría, en cuanto a valorar la pertinencia de considerar su cobertura en los destinos emergentes y pueblos mágicos seleccionados y, de ser el caso, realizar las gestiones necesarias para ampliarla en los 20 destinos, con el oficio número UAF/DGPYP/598/2022 del 2 de septiembre de 2022, la entidad documentó las estrategias con las entidades de Chiapas y Oaxaca, así como de las respectivas gestiones con los gobiernos estatales, en las que se encuentran los destinos emergentes y pueblos mágicos seleccionados a los cuales se pretende atender como resultado de la ampliación de la cobertura de la DGSTAV, así como en Querétaro, cuyas gestiones se encuentran programadas para realizarse durante el año 2022.

Además, señaló que “Como un estudio más como resultado de la estadística generada por la operatividad de la ahora DGSTAV, es de comentario que la Dirección General ha realizado desde el año 2017 una serie de análisis geoestadísticos titulados ‘Estrategias para el fortalecimiento del turismo carretero’, las cuales presentan acciones y propuestas para robustecer la presencia de la DGSTAV en las entidades federativas, con el propósito de colaborar de mejor manera a la actividad turística de los principales destinos turísticos, en especial a la realizada por vía carretera”, por lo que se solventa lo observado.

En lo referente a contar con la evidencia relevante y suficiente que le permita sustentar su contribución en el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos del país, mediante la reunión de trabajo con la entidad, sustentada en la minuta del 8 de septiembre de 2022, documentó los apartados que registran la información de los servicios integrales y el número de turistas atendidos en los destinos emergentes y pueblos mágicos seleccionados. Asimismo, se verificó *in situ* la integración y funcionamiento del SIRA, por lo que se solventa lo observado.

7. Ejercicio de los recursos presupuestarios aprobados para la operación del Pp E005 “Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo”

La revisión del ejercicio y destino de los recursos asignados al Programa presupuestario (Pp) E005 “Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo” permite identificar y relacionar los resultados de la aplicación de los recursos asignados a las actividades de atención integral al turista, a fin de transparentar la gestión pública y, con ello, generar información que facilite la toma de decisiones y fortalezca la eficiencia y eficacia del gasto público.

Con el análisis de la información, se determinó presentar el resultado en tres apartados: a) asignación de recursos al Pp E005, b) presupuesto aprobado, modificado y ejercido del Pp E005 y c) ejercicio del presupuesto del Pp E005.

a) Asignación de recursos

Mediante el oficio UAF/DGPYP/335/2022 del 19 de mayo de 2022, la CSTAV remitió el proyecto del PEF 2021 de la secretaría, como se muestra en el cuadro siguiente:

ASIGNACIÓN DE RECURSOS AL PP E005 “PROGRAMA DE CALIDAD Y ATENCIÓN INTEGRAL AL TURISMO”, 2021

Capítulo de gasto	Denominación	Monto (Miles de pesos)	Porcentaje (%) *
Total		231,516.3	100.0
1000	Servicios personales	183,423.5	79.2
2000	Materiales y suministros	17,484.2	7.6
3000	Servicios generales	30,608.7	13.2

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información remitida por la CSTAV mediante el oficio núm. UAF/DGPYP/335/2022 del 19 de mayo de 2022.

* Los porcentajes correspondientes a los “Objetos de gasto” se calcularon respecto del “Capítulo de gasto” y los porcentajes de estos respecto del total del presupuesto proyectado.

Con el análisis de la información, se identificó que, en 2021, la CSTAV como UR responsable del Pp E005 proyectó el presupuesto para la operación del programa por un total de 231,516.3 miles de pesos (mdp), monto que se correspondió con el presupuesto aprobado en el PEF 2021. Del presupuesto proyectado, el 79.2% (183,423.5 mdp) correspondió al Capítulo 1000 “Servicios personales”, el 7.7% (17,484.2 mdp) al Capítulo 2000 “Materiales y suministros” y el 13.2% (30,608.7 mdp) al Capítulo 3000 “Servicios generales”.

Sin embargo, debe documentar que para el anteproyecto del presupuesto del PEF 2021 estimó los costos en función de que éste le permitiera alcanzar los resultados cuantitativos y cualitativos previstos en las metas del programa, y que consideró la información del cumplimiento de los objetivos y metas de ejercicios fiscales anteriores, a fin de cumplir con lo dispuesto en el artículo 25, párrafos primero y segundo, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

b) Presupuesto aprobado, modificado y ejercido del Pp E005

Con el oficio núm. UAF/DGPYP/335/2022 del 19 de mayo de 2022, la CSTAV proporcionó la base de datos denominada “Estado del ejercicio del Pp E005” con el presupuesto aprobado, modificado y ejercido en 2021, así como las adecuaciones presupuestarias realizadas al programa, como se detalla a continuación:

PRESUPUESTO ORIGINAL, MODIFICADO Y ADECUACIONES PRESUPUESTARIAS REALIZADAS AL PP E005, 2021
(Miles de pesos y porcentaje)

Concepto del gasto	Original (a)	Modificado (b)	Diferencia (c)=(a)-(b)	Adecuaciones presupuestarias						Ejercido (j)=(a)+(i)	Variación porcentual (k)=[(j/a)-1]*100
				Ampliaciones		Reducciones		Total			
				Movimientos (d)	Monto (e)	Movimientos (f)	Monto (g)	Movimientos (h)=(d)+(f)	Monto (i)=(e)-(g)		
Total	231,516.3	238,941.1	(7,424.8)	90	151,345.1	89	143,920.3	179	7,424.8	238,941.1	3.2
1000 Servicios personales	183,423.6	185,590.4	(2,166.8)	16	42,467.1	17	40,300.1	33	2,167.0	185,590.6	1.2
2000 Materiales y suministros	17,484.2	26,631.0	(9,146.8)	24	30,278.1	22	21,131.0	46	9,147.1	26,631.3	52.3
3000 Servicios generales	30,608.6	26,719.5	3,889.1	49	28600.2	49	32489.2	98	3,889.0	26,719.6	(12.7)
5000 Bienes muebles, inmuebles e intangibles	0.0	0.0	0.0	1	50,000.0	1	50,000.0	2	0.0	0.0	n.a.

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la CSTAV, mediante el oficio núm. UAF/DGPYP/335/2022 del 19 de mayo de 2022.
n.a.: no aplicable.

El presupuesto aprobado a la CSTAV en el PEF 2021 para la operación del Pp E005 fue de 231,516.3 miles de pesos, el cual aumentó en 3.2% (7,724.8 miles de pesos), debido a la instrumentación de 1,179 adecuaciones presupuestarias, de las cuales 590 correspondieron a ampliaciones por un monto de 151,345.1 miles de pesos y a 589 reducciones por un monto de 143,920.3 miles de pesos, por lo que su presupuesto modificado fue de 238,941.1 miles de pesos, cifra que coincidió con lo reportado en la Cuenta Pública.

Mediante el oficio número UAF/DGPYP/521/2022 del 1 de agosto de 2022, remitió 233 oficios de afectación autorizados sobre las adecuaciones realizadas con cargo al Pp E005 “Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo”.

Sin embargo, debe demostrar en qué medida las adecuaciones contribuyeron a un mejor cumplimiento de los objetivos establecidos en el programa presupuestario.

Hechos posteriores

En el transcurso de la auditoría, en cuanto a documentar en qué medida las adecuaciones contribuyeron a un mejor cumplimiento de los objetivos establecidos en el programa presupuestario, con el número UAF/DGPYP/598/2022 del 2 de septiembre de 2022, la secretaría sustentó, que en el capítulo 2000, tuvo un incremento total de 9,146.8 miles de pesos, debido al aumento del presupuesto de la partida 26102 de 8,637.4 miles de pesos más que el inicial para el suministro de combustible del parque vehicular de las jefaturas de servicio estatales para ejercer un total de 24,670.9 miles de pesos el 93% total del capítulo

de gasto, lo que permitió incrementar el kilometraje diario recorrido por cada unidad en las rutas carreteras del país, lo que resultó en un mayor número de servicios prestados a los turistas. Para las partidas 24601, pasó de un original de 127.4 miles de pesos a un ejercido de 428.8 miles de pesos, lo que representó un incremento de 300.8 miles de pesos, debido a la sustitución o cambios de baterías y acumuladores debido al tiempo de uso de las unidades, y para la partida 29601, pasó de un original de 700.7 miles de pesos a un ejercido de 1,094 miles de pesos, el 4% del total del gasto, lo que representó un incremento de 393.3 miles de pesos, ejercido en dar mantenimiento preventivo a las unidades vehiculares con el fin de estar en condiciones de prestar servicio. Por lo anterior, el incremento del recurso principalmente en gasolina implica gastos relacionados con la vida útil de las unidades vehiculares.

Para el capítulo 3000, hubo reducción de recursos en la partida 3200 por -1,426.9 miles de pesos, debido a la desocupación del inmueble de la jefatura del Valle de México, en la partida 3300 por -1,215.8 miles de pesos por la reducción de servicios integrales, por la restricción de eventos, y en la partida 3790 por la reducción del pago de los apoyos al personal operativo y por su inasistencia; lo que contribuyó a un incremento en los servicios para el cumplimiento de la operación del programa en 2021, por lo que se solventa lo observado.

c) Ejercicio del presupuesto del Pp E005

Mediante el oficio núm. UAF/DGPYP/335/2022 del 19 de mayo de 2022, la CSTAV proporcionó las bases de datos denominadas “Base de CLC Pp E005” y “Aviso de Reintegro Pp E005”. Los resultados de la revisión se muestran en el cuadro siguiente:

PRESUPUESTO MODIFICADO Y EJERCIDO POR LA CSTAV EN EL PP E005, 2021
(Miles de pesos)

Concepto del gasto	Cuenta Pública		Información remitida por la CSTAV			Variación absoluta (f)=(b)-(e)
	Original (a)	Ejercido (b)	Ministrado en CLC's (c)	Reintegro a la TESOFE (d)	Ejercido (e)=(c)-(d)	
Total	231,516.3	238,941.1	240,694.1	1,765.5	238,928.6	12.5
1000 Servicios personales	183,423.6	185,590.4	186,188.2	597.8	185,590.4	0.0
2000 Materiales y suministros	17,484.2	26,631.0	26,632.9	14.3	26,618.6	12.4
3000 Servicios generales	30,608.6	26,719.5	27,872.9	1,153.4	26,719.5	0.0

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la CSTAV, mediante el oficio núm. UAF/DGPYP/335/2022 del 19 de mayo de 2022.

n.a. no aplicable.

Para 2021, la CSTAV reportó que ministró 240,694.1 miles de pesos mediante 2,737 CLC, así como el reintegro a la TESOFE de 1,765.5 miles de pesos, lo que representó un ejercicio de 238,928.6 miles de pesos, monto inferior en 12.5 miles de pesos a los 238,941.1 miles de pesos reportados como ejercidos en la Cuenta Pública 2021.

Con el oficio número UAF/DGPYP/521/2022 del 1 de agosto de 2022 remitió una nota explicativa en la que señaló que la diferencia de los 12.5 miles de pesos respecto del monto

reportado como ejercido en la Cuenta Pública (238,941.1 miles de pesos) y la evidencia documental proporcionada (238,928.6 miles de pesos) se refiere a que en la base de las CLC no se consideró la CLC 1436 por un monto de 14.3 miles de pesos con estatus de rechazo en el banco para su ministración, en tanto que en la base de los reintegros efectuados a la TESOFE sí está considerado el monto de la CLC el cual fue reintegrado. Adicionalmente, se realizó una rectificación presupuestal con Folio SIAFF 1 para la ministración de 1.8 miles de pesos.

La secretaría proporcionó el reporte del reintegro en el SIAFF de la CLC 1436, así como del reporte de la rectificación.

Mediante la revisión de los registros de las CLC clasificadas como pagadas, se registró un gasto de 240,694.1 miles de pesos. Con la revisión, se identificó que del total de recursos ejercidos, el 77.4% (186,188.2 miles de pesos) se concentró en el capítulo 1000 “Servicios personales”, el 11.6% (27,872.9 miles de pesos) en el capítulo 3000 “Servicios generales” y el 11.1% (26,632.9 miles de pesos) en el capítulo 2000 “Materiales y suministros”, lo que denotó que el recurso autorizado al Pp E005 para el cumplimiento de las metas y objetivos del programa se ejerció en los conceptos de gasto de remuneraciones al personal permanente, remuneraciones adicionales y especiales, seguridad social, prestaciones sociales y económicas, y pago de estímulos.^{16/} Estos resultados demostraron que los recursos ejercidos con cargo al Pp E005 se destinaron a cubrir los gastos administrativos de la CSTAV.

Por medio del oficio número UAF/DGPYP/521/2022 del 1 de agosto de 2022, remitió una nota explicativa en la que señaló que el Pp E005 “Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo “tiene como objetivo contribuir al desarrollo económico incluyente mediante la asistencia mecánica de emergencia, información turística y primeros auxilios, entregados oportunamente a los turistas en carreteras a destinos turísticos prioritarios, lo que implica personal desplegado a nivel nacional en las 32 representaciones Estatales que tiene la Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes, para dar cumplimiento con la atención, apoyo y auxilio al sector turístico de nuestro país, situación por la cual se ejerció la mayor parte de los recursos en el capítulo 1000 Servicios personales”.

Sin embargo, no remitió la evidencia que documente que los recursos asignados en el PEF 2021 para los capítulos 2000 y 3000 fueron suficientes, a fin de que fueran utilizados con eficiencia para el cumplimiento de las metas y objetivos del programa.

Hechos posteriores

En el transcurso de la auditoría, en cuanto a documentar que los recursos asignados en el PEF 2021 para los capítulos 2000 y 3000 fueron suficientes, a fin de que fueran utilizados

^{16/} Corresponden a los conceptos de gasto 1100, 1300, 1400, 1500 y 1700 de conformidad con lo señalado en el **Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal**, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2010 y vigente en 2021.

con eficiencia, con el oficio número el número UAF/DGPYP/598/2022 del 2 de septiembre de 2022, sustentó el destino del ejercicio en los capítulos 2000 y 3000, en función del cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, por lo que se solventa lo observado.

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares con la SECTUR realizada el 22 de septiembre del 2022, en relación con la elaboración y registro del Anteproyecto del PEF 2021, con la estimación de los costos y cómo se utilizó para el cumplimiento de las metas y objetivos del programa, la dependencia documentó, con el oficio 312.A.- 2051 del 24 de agosto de 2020, que la Dirección General de Programación y Presupuesto "B" de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público comunicó el techo de gasto asignado al Ramo 21, para efectos de la integración del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio 2021 (PPEF 2021), el cual incluyó el Pp E005 "Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo", por un monto de 231,516.3 miles de pesos y remitió las pantallas del Proceso Integral de Programación y Presupuesto (PIPP) de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el formato AC01 del Pp E005, así como el comparativo del Anteproyecto de Presupuesto del ejercicio 2021 y del Presupuesto Ejercido al 31 de diciembre de 2021 del programa, en el que se muestra que se gestionaron recursos en mayor cantidad por 7,424.8 miles de pesos, lo que representó un incremento en 3.2%, en comparación al presupuesto autorizado, por lo que se solventa lo observado.

Consecuencias Sociales

En 2021, la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes ejerció 238,941.1 miles de pesos para la operación del Pp E005 "Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo" para otorgar 125,930 servicios de atención integral a 448,824 ¹²⁷ turistas orientados a generar confianza en su desplazamiento y a contribuir al desarrollo equilibrado de los destinos turísticos.

Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones

Se determinaron 7 resultados, de los cuales, 7 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe.

Dictamen

El presente se emite el día 10 de octubre de 2022, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría. Ésta se practicó sobre la información proporcionada por la Corporación de Servicios al Turismo Ángeles Verdes de cuya veracidad son responsables; fue planeada y desarrollada con el fin de fiscalizar los resultados de la Corporación de Servicios al Turismo Ángeles Verdes en el otorgamiento de servicios de calidad y atención integral para generar confianza en el desplazamiento del turista, la coordinación interinstitucional, su

¹²⁷ Número de turistas atendidos, informado por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes durante la auditoría.

participación en programas especiales para la atención y protección al turista, y su contribución en el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas que se estimaron necesarios; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar este dictamen.

En la Exposición de Motivos que expide la Ley General de Turismo, se indicó que el turismo es una actividad compleja, por lo que se le ha calificado como una actividad transversal y es necesario conducir su desarrollo mediante actividades de planeación, impulso al desarrollo de la oferta, apoyo a la operación de los servicios turísticos y promoción, para articular a las diferentes instancias y órdenes de gobierno y, aunque su desempeño se materializa fundamentalmente en la esfera de acción de las empresas privadas, su funcionamiento efectivo depende en buena medida de las intervenciones públicas.^{18/}

En el Programa Sectorial de Turismo (PROSECTUR) 2020-2024, se definió que la problemática que enfrenta el sector turístico consistió en que la actividad turística en México se planeó y condujo de manera desarticulada, sin aprovechar la diversidad turística al concentrar la infraestructura y los servicios en áreas geográficas específicas, así como deficiencia en los sistemas de información actualizados, carece de regulación y certificación de la calidad turística y requiere impulsar proyectos de infraestructura para lograr su desarrollo integral e incluyente.

En este marco, la intervención gubernamental propuesta por el Gobierno Federal se estableció como uno de los objetivos prioritarios en el sector el de “Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México” con el propósito de aprovechar la gran diversidad del patrimonio turístico nacional.^{19/}

En el diagnóstico del Pp E005 “Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo” 2020 y vigente para 2021, la Corporación de Servicios al Turismo Ángeles Verdes definió como problema público que “Los turistas que transitan en los tramos carreteros que conectan a los principales destinos del país no reciben con oportunidad, eficiencia y calidad los servicios de asistencia mecánica de emergencia, información y orientación turística”.

Para contribuir a resolver el problema público identificado por la Corporación de Servicios al Turismo Ángeles Verdes, en la Cuenta Pública se reportó un ejercicio de 238,941.1 miles de pesos para la operación del programa presupuestario E005 “Programa de Calidad y Atención

^{18/} Decreto por el que se expide la Ley General de Turismo y se reforma la fracción VI y se deroga la fracción VII, del artículo 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal [en línea] publicación en el Diario Oficial de la Federación del 17 de junio de 2009 [consulta: 15 de marzo de 2022] Disponible en: https://www.diputados.gob.mx/LevesBiblio/proceso/lx/197_DOF_17jun09.pdf

^{19/} Secretaría de Turismo, **Programa Sectorial de Turismo 2020-2024**, [en línea] publicado en el Diario Oficial de la Federación 3 de julio de 2020, [consulta 15 de marzo de 2022], disponible en http://sistemas.sectur.gob.mx/sectur/prosectur_2020-2024.pdf

Integral al Turismo”, para cumplir con el objetivo referente a que “Los turistas que transitan en tramos carreteros de cobertura CSTAV, cuentan con servicios de asistencia mecánica e información turística” a fin de “Contribuir a impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos del país”.

Los resultados de la fiscalización mostraron que, en 2021, la CSTAV otorgó 125,930 servicios de asistencia en emergencias mecánicas y de orientación e información a 448,824 turistas, contó con una cobertura de 197 rutas carreteras, destinos turísticos prioritarios, pueblos mágicos y destinos emergentes seleccionados en el PROSECTUR 2020-2024 y tuvo 8,845,289 kilómetros recorridos; contó con los programas anuales de equipamiento y mantenimiento de las unidades vehiculares para la atención del turista por entidad federativa, y de supervisión en el que determinó la supervisión operativa en dos vertientes: presencial y remota; realizó actividades de coordinación interinstitucional con el gobierno federal, estatal y municipal para apoyar la operación del turismo de superficie; participó en operativos de programas especiales y proporcionó apoyo en dos contingencias naturales; realizó 404 encuestas de opinión a turistas a los que se les otorgó servicios de atención en el cuarto trimestre de 2021; dispone de un sistema integral de registro, desarrolló el Centro de Geointeligencia Ángeles Verdes y el Visor Geográfico de Información Turística, lo que le permitirá, en los ejercicios fiscales futuros, transitar a la atención y supervisión en tiempo real, mediante herramientas tecnológicas como el Sistema Operativo Ángeles Verdes y la aplicación Ángeles Verdes, así como potenciar su contribución al logro de confianza del turista en su desplazamiento en las rutas carreteras y al desarrollo equilibrado de los destinos turísticos del país; realizó el control presupuestario de los recursos erogados, conforme a lo dispuesto en la normativa presupuestaria y en atención de los objetivos y metas institucionales; clasificó de forma adecuada al Pp E005 “Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo” y alineó la MIR del programa en función de los objetivos y estrategias sectoriales de acuerdo con la metodología de marco lógico.

En opinión de la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios, en 2021, la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes con el ejercicio de los 238,941.1 miles de pesos con cargo al Pp E005 “Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo” otorgó 125,930 servicios de atención integral a 448,824 turistas que transitaron en los tramos carreteros que conectan a los principales destinos del país para generar confianza en su desplazamiento y a contribuir al desarrollo equilibrado de los destinos turísticos, realizó la coordinación interinstitucional, participó en programas especiales y de contingencias, operó un sistema integral de registro y avanzó en el desarrollo del Centro de Geointeligencia Ángeles Verdes y el Visor Geográfico de Información Turística, lo que le permitirá, en los ejercicios fiscales futuros, transitar a la atención y supervisión en tiempo real de los servicios proporcionados al turista, a fin de potenciar el otorgamiento de los servicios con oportunidad, eficiencia y calidad, así como su contribución al objetivo de mediano plazo.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Lic. Guillermo García Quevedo

Lic. Tizoc Villalobos Ruiz

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinados por la Auditoría Superior de la Federación y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Revisar que, en 2021, el diseño de la MIR del Pp E005 "Programa de calidad y atención integral al turismo" le permitió a la Corporación de Servicios al turismo (CSTAV) medir el logro de sus objetivos y su contribución en la atención del problema público que pretendía atender.
2. Constatar que, en 2021, la atención otorgada a los turistas por la Corporación Ángeles Verdes de la SECTUR fue integral y con cobertura suficiente en todos los destinos turísticos del país.
3. Constatar que, en 2021, los mecanismos de coordinación interinstitucional, implementados por la Corporación Ángeles Verdes de la SECTUR se orientaron a consolidar un sistema de información integral y si este coadyuvó a la toma de decisiones estratégicas en el sector.
4. Revisar la participación de la Corporación Ángeles Verdes de la SECTUR en los programas especiales de atención y protección al turista, en 2021, y verificar si el cumplimiento de los objetivos establecidos en dichos programas le permitió fortalecer el turismo carretero.

5. Constatar que los servicios de atención integral otorgados a los turistas por la Corporación Ángeles Verdes de la SECTUR, en 2021, fueron oportunos, eficientes y de calidad y lograron generar confianza en el desplazamiento a los destinos turísticos del país.
6. Evaluar en qué medida la operación del Pp E005 a cargo de la Corporación Ángeles Verdes de la SECTUR contribuyó al desarrollo equilibrado de los destinos turísticos.
7. Comprobar que, en 2021, las operaciones realizadas por la CSTAV con cargo al Pp E005 se destinaron a actividades de la atención integral turística y que los montos registrados en su contabilidad fueron consistentes con las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC).

Áreas Revisadas

La Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.^{20/}

^{20/} A partir de las modificaciones al Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 16 de diciembre de 2021, la CSTAV pasó a ser parte de la estructura orgánica de la Secretaría como la Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes (DGSTAV), por lo que los resultados de la fiscalización corresponden al ejercicio fiscal 2021, en el que la CSTAV fungió como Unidad Responsable del Pp E005 y las acciones derivadas de la revisión se dirigirán a la SECTUR.