

**Secretaría de Turismo**

**Conservación y Mantenimiento a los Centros Integralmente Planeados**

Auditoría de Desempeño: 2021-0-21100-07-0348-2022

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 348

***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 del FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., en materia de conservación y mantenimiento a los Centros Integralmente Planeados y Proyectos Turísticos Integrales, el tratamiento de aguas residuales, las mejoras que aportaron estas acciones en las condiciones de los CIP y PTI, y su contribución a la productividad y competitividad de los destinos.

***Alcance***

El alcance de la auditoría al Pp E007 comprendió la revisión de los resultados alcanzados en la conservación y mantenimiento a los Centros Integralmente Planeados y Proyectos Turísticos Integrales, así como al tratamiento de aguas residuales y la contribución de estas acciones al óptimo funcionamiento de los centros, en los destinos ver su productividad y competitividad; la economía en el ejercicio de los recursos presupuestarios y la evaluación del Sistema de Evaluación del Desempeño.

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 de la integración y actualización de información del cumplimiento de objetivos y metas en la conservación y mantenimiento de los CIP y así incrementar el turismo derivado de la calidad de sus servicios.

***Antecedentes***

La auditoría forma parte del mensaje integral que la ASF 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”, 346 “Programa de Calidad y Atención Integral al 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, y 120 “Fomento y Promoción de la Inversión en el Sector Turístico”, a cargo FONATUR.

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.<sup>1/</sup>

En la década de los setenta, se emprendieron acciones para consolidar el andamiaje institucional del sector turismo,<sup>2/</sup> 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 núcleos de población marginados al desarrollo, 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.<sup>3/</sup> En congruencia con esa ley, el 29 de marzo de 1974, se constituye el Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) con la finalidad de que éste se encargara de asesorar y financiar los programas relativos a la materia turística.<sup>4/</sup>

Así, el Gobierno Federal identificó que las conexiones terrestres existentes no eran opción viable debido a las distancias a cubrir en auto para llegar a cada destino, siendo necesario habilitar infraestructuras tanto de conexión aérea, como terrestre. Así, se promovió la creación de cinco Centros Integralmente Planeados (CIP), dispuestos a lo largo de todo el territorio nacional: Cancún (1974), en el extremo del territorio que mira al Caribe; Ixtapa-Zihuatanejo (1974), en el estado de Guerrero, en el mar Pacífico; Loreto (1976) y San José del Cabo (1976), en la península de Baja California, y Huatulco (1984), también en el Pacífico, en el estado de Oaxaca, en éstos, desde su creación, el FONATUR ha participado en la canalización de recursos crediticios para el despegue y consolidación de la industria

---

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

<sup>2/</sup> Senado de la República, *Gaceta del Senado*, número LXII/1SPO-116/40029, del jueves 04 de abril de 2013, disponible en [https://www.senado.gob.mx/64/gaceta\\_del\\_senado/documento/40029](https://www.senado.gob.mx/64/gaceta_del_senado/documento/40029). Fecha de consulta: 30 de mayo de 2022.

<sup>3/</sup> Ramírez. B. M., *Antecedentes Históricos de Turismo*. Teoría General de Turismo, México, 1992, pp. 13-17.

<sup>4/</sup> Secretaría de Turismo, *Turismo en México, 30 años de la Secretaría de Turismo, 1975-2005*, México, publicación electrónica disponible en <https://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/005552Pri0000.pdf>. Fecha de consulta: 27 de mayo de 2022.

turística y en la materialización de esos destinos para fomentar la actividad turística regional de manera ordenada.

También se crearon los Proyectos Turísticos Integrales (PTI) ubicados en Litibú, en Nayarit (2003); Cozumel, Quintana Roo (2008), y Playa Espíritu Santo, en Sinaloa (2018), con horizonte de planeación de mediano plazo para impulsar la infraestructura necesaria que permita el desarrollo regional,<sup>5/</sup> en estos CIP y PTI el fondo debe garantizar que tienen una operación adecuada, por lo que se requiere que constantemente se otorguen servicios de mantenimiento al equipo y a la infraestructura urbano-turística,<sup>6/</sup> atribuciones sustentadas en el Manual de Organización del Fondo Nacional de Fomento al Turismo.

Con el constante incremento de la demanda turística en México, el interés por brindar atención de calidad en los centros turísticos ha estado presente, a fin de ofrecer a los clientes un servicio integral de conservación y mantenimiento de primera calidad en los centros turísticos en los que opera, para lograr la satisfacción de los mismos y contribuir al fortalecimiento de la infraestructura y los servicios, de tal forma que una vez puestos en marcha los CIP, surgió la necesidad de mantener y conservar la calidad internacional de su infraestructura, por lo que se identificó que existía carencia de mantenimiento mayor provocando el deterioro de esos centros; falta de refacciones e insumos así como los factores de crecimiento poblacional y de atención a los turistas, esta situación empezó a generar insatisfacción, entre los 6.9 millones de turistas que hacen uso de los servicios de los CIP y de los 1.2 millones de habitantes de las zonas adyacentes.<sup>7/</sup>

En el inicio de la operación de los CIP, los servicios de conservación y mantenimiento eran prestados por Baja Mantenimiento y Operación, S.A. de C.V., y a partir de 2009 por el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V, la cual es una empresa de participación estatal mayoritaria de la Administración Pública Federal, en términos de lo dispuesto por los artículos 3, fracción 11, y 46, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.<sup>8/</sup>

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.

---

<sup>5/</sup> **Id.**

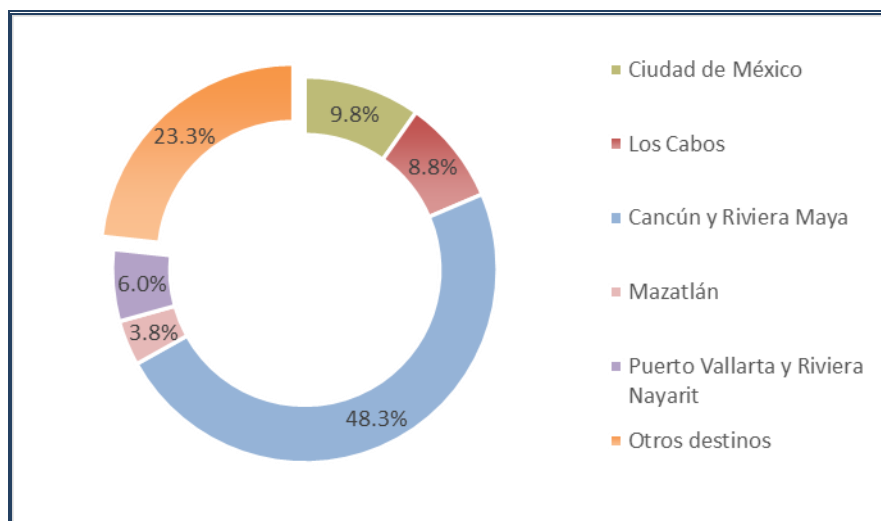
<sup>6/</sup> Fondo Nacional de Fomento al Turismo, **Diagnóstico del Programa Presupuestario K027 "Mantenimiento de Infraestructura" 2018**, México, 2019.

<sup>7/</sup> FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., , **Diagnóstico del Programa Presupuestario E-007 "Conservación y Mantenimiento a los CIP"** México.

<sup>8/</sup> **Ídem.**

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.<sup>9/</sup>

En el diagnóstico del Pp E007 “Conservación y Mantenimiento a los CIP”, el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., determinó que el problema público que pretende atender se refiere a que los Centros Integralmente Planeados (CIP) carecen de servicios de Conservación y Mantenimiento.

---

<sup>9/</sup> 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](http://sistemas.sectur.gob.mx/sectur/prosectur_2020-2024.pdf)

El Pp E007 tiene complementariedad con el Pp K027 “Mantenimiento de infraestructura”, a cargo del FONATUR, dado que los servicios que presta el E007 son contratados por el K027 para cumplir con el mantenimiento de los centros y proyectos.<sup>10/</sup>

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 119,395.3 miles de pesos se aprobaron para la operación del programa presupuestario E007 “Conservación y Mantenimiento a los CIP”, con lo que se prevé proporcionar los servicios de conservación y mantenimiento de calidad en los CIP, como son la operación y mantenimiento de plantas de tratamiento de aguas residuales, actividades de poda, riego y barrido, sistemas de alumbrado público, operación y mantenimiento de sistemas de agua potable, redes de drenaje, y canales pluviales y mantenimiento de vialidades.

Con la fiscalización de los resultados del FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., en materia de conservación y mantenimiento de los CIP, se verificó que, en 2021, la gestión y operación del Programa Presupuestario E007 “Conservación y mantenimiento a los Centros Integralmente Planeados” fue adecuada para realizar la conservación y mantenimiento de los CPI y PTI; aun así, se considera necesario fortalecer los mecanismos para generar información confiable que dé cuenta de los resultados alcanzados, de tal forma que se pueda contar con procedimientos que permitan que esos destinos turísticos generen mayores beneficios, sin que se vean afectados por los trabajos de conservación, como se presenta en los 6 resultados siguientes.

### **Resultados**

#### **1. Diseño de la MIR del Pp E007 “Conservación y Mantenimiento a los Centros Integralmente Planeados”**

Diseñar una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de acuerdo con la Metodología de Marco Lógico garantizará que ésta sea una herramienta útil para evaluar el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora del Pp E007 con base en una gestión por resultados.

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 E007.

##### **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

---

<sup>10/</sup> Instituto Tecnológico Autónomo de México, **Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario K027 Mantenimiento de Infraestructura. Entrega final del informe**, México, 2017.

presupuestarios. Con la revisión de la MIR del Pp E007 y del Análisis Funcional Programático Económico del Ramo 21 Turismo del PEF 2021, se identificó que la clasificación programática del Pp E007 fue adecuada, ya que el programa se clasificó en la modalidad “E” denominada “Prestación de Servicios Públicos”, por lo que debe orientarse a la ejecución de actividades que el sector público realiza en forma directa, regular y continua, para satisfacer demandas de la sociedad, de interés general, atendiendo a las personas en sus diferentes esferas jurídicas, al otorgar servicios de conservación y mantenimiento a los diferentes CIP y PTI; asimismo, se identificó que el objetivo de nivel Fin de la MIR del Pp E007 se definió en términos de “contribuir a la generación de empleos de los destinos turísticos”, lo cual se corresponde con las “funciones de desarrollo económico” de la Administración Pública Federal en el ámbito de los servicios turísticos.

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

En 2021, el FONATUR Infraestructura definió como problema el que “Los Centros Integralmente Planeados (CIP) carecen de servicios de Conservación y Mantenimiento”, y como objetivo general del programa “Los Centros Integralmente Planeados cuentan con servicios de conservación y mantenimiento”, 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 incluyeron a los Proyectos Turísticos Integrales, destinos a los que, con base en las atribuciones del ente fiscalizado, también realiza trabajos de conservación y mantenimiento. Tampoco se realizó la selección en el árbol de objetivos de las opciones de medios que pueden llevarse a cabo con mayores posibilidades considerando las restricciones que apliquen en cada caso, así como su factibilidad técnica y presupuestaria.

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

En 2021, la MIR del Pp E007 se alineó con el objetivo 2 “Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México”, del Programa Sectorial de Turismo (PROSECTUR) 2020-2024, así como con la estrategia 2.1 “Impulsar proyectos de infraestructura para el desarrollo turístico integral y sostenible en las distintas regiones del país”, lo cual es congruente con el enfoque establecido en la planeación sectorial referente a establecer una Política Nacional Turística con una visión integral e incluyente a fin de lograr convertir al turismo en una actividad más competitiva y estratégica para el desarrollo del país. <sup>11/</sup>

d) Lógica vertical y horizontal de la MIR del Pp E007

Con la revisión de la MIR del Pp E007 para 2021, se identificaron 9 objetivos e indicadores: 1 para el nivel de Fin; 1 de Propósito; 2 de Componente, y 5 de Actividad; asimismo, para cada

---

<sup>11/</sup> 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](http://sistemas.sectur.gob.mx/sectur/prosectur_2020-2024.pdf)

indicador se determinó su método de cálculo, meta anual programada, tipo, dimensión y frecuencia, así como su unidad de medida.

Como resultado del análisis de la lógica vertical de la MIR del Pp E007, se identificó que en ninguno de los niveles que la conforman, se incluyen a los Proyectos Turísticos Integrales como parte de la población objetivo por atender, aun cuando en la operación, el FONATUR Infraestructura realiza actividades de conservación y mantenimiento en esos lugares. También se verificó que en el nivel de Actividad no se definieron objetivos relacionados a la totalidad de acciones en materia de conservación que se realiza con el Pp E007; en el de Componente, se menciona como servicio a otorgar el mantenimiento en lugar de la conservación como en el nivel inferior de la MIR; mientras que en el de Propósito y Fin, se identificaron áreas de mejora en cuanto a la contribución real de este programa presupuestario a la generación de empleos y al cumplimiento de los objetivos del programa sectorial, en términos de lo establecido en el Numeral IV.2.2 “Secuencia de elaboración de la MIR”, apartado “Supuestos”, inciso 3, de la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados.

Respecto de la lógica horizontal, los indicadores mostraron áreas de oportunidad en sus elementos que los conforman, porque aun cuando el 100% (9) de los parámetros atendió los criterios en términos del tipo, dimensión y frecuencia, y el 55.6% (5) se consideró adecuado para medir el cumplimiento de los objetivos con los que se vincularon, en el 44.4% (4) correspondientes a los niveles de actividad, componente y propósito, se identificó que los métodos de cálculo no se corresponden con expresiones aritméticas y al cálculo de promedios mediante el uso de variables que no guardan relación entre sí.

Asimismo, se constató que para el ejercicio fiscal 2023, el ente fiscalizado realizó las gestiones para que los Proyectos Turísticos Integrales fueran considerados parte de la población objetivo, los cuales fueron incluidos en los árboles de problema y objetivos del Pp E007, así como en el objetivo de Propósito de la MIR. Sin embargo, en relación con los objetivos e indicadores registrados en la MIR, se comprobó que éstos no tuvieron modificaciones importantes y con su análisis se determinó que la matriz continúa siendo una herramienta que no permite evaluar la operación del programa fiscalizado.

### **Hechos posteriores**

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares realizada el 22 de septiembre del 2022, el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., señaló que el diagnóstico actualizado se enviará a la Unidad de Evaluación del Desempeño (UED) de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), como cada año, en octubre, para su revisión y, en su caso, aprobación. Asimismo, indicó que “tomando en cuenta el Reporte de Análisis y Recomendaciones de la MIR 2022, elaboradas por la UED de la SHCP, en la que se revisó la Congruencia Pp-MIR, la Lógica Vertical, así como el resumen narrativo; se llevaron a cabo las modificaciones de conformidad a las recomendaciones, cumpliendo con el calendario para el registro y actualización de los Instrumentos de Seguimiento al Desempeño (ISD) 2023”.

Con la revisión de la documentación soporte proporcionada, se verificó que el diagnóstico se encuentra debidamente formalizado, ya que cuenta con las firmas de los funcionarios públicos que lo elaboraron, revisaron y autorizaron. Asimismo, se revisó nuevamente la propuesta de la MIR del E007 y se observó que dicha herramienta continua con deficiencias en la definición de los objetivos e indicadores que la conforman, ya que, de los 5 indicadores registrados en el nivel de actividad, 3 cuentan con métodos de cálculo en términos de sumatorias. Al respecto, la entidad fiscalizada mencionó que “la SHCP y la SECTUR en diversas reuniones que se llevan a cabo anualmente antes del registro de las metas anuales, recomendaron llevar tanto indicadores con valores Absolutos y Relativos, con el fin de mostrar la cantidad real de hectáreas que se barren, así como el volumen de agua residual que se trata, lo cual no se podría apreciar en un porcentaje”.

En cuanto al indicador de Fin, FONATUR Infraestructura proporcionó la propuesta de modificación e informó que “la contribución de empleos generados derivado de la operación del Pp E007 “Conservación y mantenimiento a los CIP y PTI” se mide a través de indicador “Empleos directos generados por la actividad de conservación y mantenimiento a los CIP’s y PTI’s” que será incluido en el Programa Anual de Trabajo 2023. En este contexto, las especificaciones sobre este indicador se presentan en el resultado número 5 del presente informe.

Por lo que respecta al indicador de Propósito, FONATUR Infraestructura también remitió la propuesta de modificación, en la que se identificó que el cumplimiento de las metas en ese nivel se medirá mediante el “Índice de atención óptima de conservación y mantenimiento en los Centros Integralmente Planeados y Proyectos Turísticos Integrales de FONATUR”, cuyo método de cálculo se encuentra descrito de la siguiente forma  $I = (\text{porcentaje de atención poda} * \text{valor ponderado poda}) + (\text{porcentaje de atención riego} * \text{valor ponderado riego}) + (\text{porcentaje de atención barrido} * \text{valor ponderado barrido}) + (\text{porcentaje de atención saneamiento agua tratada} * \text{valor ponderado poda saneamiento agua tratada})$ .

Al respecto, se considera que dicho indicador es adecuado y puede proporcionar información suficiente para evaluar en qué medida el Pp E007 atiende el problema para el cual fue creado, por lo que la observación se dio por solventada.

## **2. Conservación y mantenimiento a los CIP y PTI**

La conservación se refiere a la protección, preservación, manejo o restauración de ambientes naturales y las comunidades ecológicas que los habitan. Asimismo, el mantenimiento se refiere a las actividades destinadas a compensar la degradación de un activo debido a su constante uso.

Con la revisión de los reportes en materia de conservación y mantenimiento, se determinó presentar el resultado en los apartados siguientes: a) Conservación y mantenimiento a los Centros Integralmente Planeados y b) Conservación y mantenimiento a los PTI.



## a) Conservación y mantenimiento a los Centros Integralmente Planeados

Los resultados registrados en los reportes de las acciones de conservación y mantenimiento a los CIP a cargo del FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V. (FI), se presentan a continuación:

ACTIVIDADES DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO REALIZADAS A LOS CIP, 2021

CIP	Riego de áreas verdes (mm)		Poda de pasto, setos y árboles (mm)		Barrido (mm)		Red de alumbrado público (mp)		Bacheo (m3)		Reencarpeta-miento (mm3)		Banquetas (mm2)	
	M	R	M	R	M	R	M	R	M	R	M	R	M	R
Cancún	8.3	8.1	1.1	1.0	7.2	5.2	2.0	4.2	12.0	6.5	6.7	7.1	0.2	0.06
Ixtapa	2.9	2.3	0.8	0.6	1.5	1.7	2.6	2.6	50.0	52.7	n.a	n.a	0.2	0.08
Huatulco	1.6	1.0	0.5	0.3	3.5	4.1	5.4	4.0	180.0	274.7	0.2	0.2	1.3	0.07
Los cabos	0.8	1.9	0.04	0.07	0.4	0.4	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a
Loreto	0.7	0.7	0.1	0.1	1.2	1.2	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a

FUENTE: Elaborado por la DGADPP, con base en la información proporcionada por FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., con el oficio número GOT/JJAVV/1051/2022 del 24 de mayo de 2022.

M: meta programada.

R: resultado alcanzado

mm: miles de metros.

mp: miles de piezas.

mm3: miles de metros cúbicos.

mm2: miles de metros cuadrados.

n.a.: No acreditó

Se identificó que, respecto de las acciones de riego, poda de pasto, setos y árboles, así como de barrido, el CIP de Loreto cumplió con las metas programadas; mientras que en el de Los Cabos, únicamente cumplió con lo programado en las primeras dos actividades. Respecto de los CIP en Ixtapa y Huatulco, se constató que únicamente se cumplió con la meta de barrido; en tanto que en el de Cancún no se cumplió con las acciones de conservación planeadas.

En cuanto al mantenimiento (alumbrado, bacheo, reencarpeta-miento y banquetas) se verificó que en el CIP de Cancún se cumplió con lo programado en lo relacionado con el alumbrado y reencarpeta-miento; en tanto que, en el CIP de Ixtapa, se alcanzaron las metas de alumbrado y bacheo. Por lo que corresponde a los tres centros turísticos restantes, el FONATUR Infraestructura señaló que de acuerdo con la programación de mantenimiento rutinario del CIP Ixtapa, no se realizaron las actividades de reencarpeta-miento y banquetas debido a que no están incluidas en el programa de Conservación y Mantenimiento y que fueron consideradas como obras de mantenimiento mayor, por lo que fueron asignadas a la Residencia de Obras, la cual realizó contratos por medio licitaciones de Obra Pública.

En el caso del CIP de los Cabos el ente fiscalizado proporcionó un resumen sobre la estimación de las actividades de mantenimiento realizadas como la atención de luminarias en postes de 9.00 mts.; reparación a centros de control de alumbrado; mantenimiento en sitio de luminarias de piso; reparación de banquetas de concreto; bacheo de vialidades; mantenimiento de señalamiento horizontal; limpieza de señalamiento vertical, así como el

mantenimiento de paraderos y de pasos peatonales con señalamiento, sin que se proporcionara la evidencia de la cantidad exacta de los trabajos efectuados.

Para el caso de Loreto, el ente fiscalizado informó que, debido al buen estado de las instalaciones, en 2021, no se requirió alguna intervención de mantenimiento, por lo que se llevó a cabo la reprogramación de actividades para atender áreas que sí requieran de atención.

b) Conservación y mantenimiento a los PTI

Los resultados del análisis de la información sobre las actividades de conservación y mantenimiento a los PTI, se presenta a continuación:

ACTIVIDADES DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO REALIZADAS A LOS PTI, 2021

PTI	Riego de áreas verdes (mm)		Poda de pasto, setos y árboles (mm)		Barrido (mm)		Red de alumbrado público (mp)		Bacheo (m3)		Reencarpentamiento (mm3)		Banquetas (mm2)	
	M	R	M	R	M	R	M	R	M	R	M	R	M	R
Cozumel	0.1	0.08	0.06	0.04	0.7	0.4	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a
Litibú	0.4	0.6	0.06	0.1	0.4	0.8	0.3	0.3	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a
Playa espíritu	0.08	0.07	0.1	0.08	0.09	0.06	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a

FUENTE: Elaborado por la DGADPP, con base en la información proporcionada por FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V, con el oficio número GOT/JJAVV/1051/2022 del 24 de mayo de 2022.

- M: meta programada.
- R: resultado alcanzado
- mm: miles de metros.
- mp: miles de piezas.
- mm3: miles de metros cúbicos.
- mm2: miles de metros cuadrados.
- n.a.: No acreditó

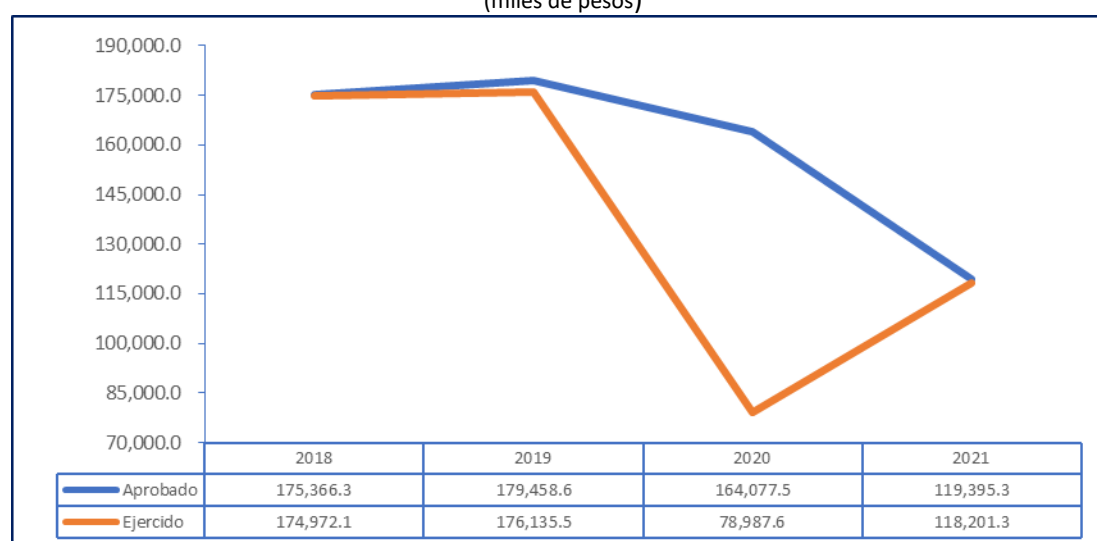
Se verificó que, en 2021, de los 3 PTI en operación, el correspondiente a Litibú fue en donde FI logró las metas de conservación y mantenimiento en materia de riego, poda, barrido y alumbrado programadas; mientras que en los dos restantes no se cumplió con lo programado, lo que implicó deficiencias en la programación de las metas por alcanzar con la operación del Pp E007. Asimismo, se comprobó que no se reportaron resultados sobre el mantenimiento efectuado en términos de alumbrado, bacheo, reencarpentamiento y banquetas.

Al respecto, el FONATUR Infraestructura indicó que, para el PTI de Cozumel, las actividades de mantenimiento fueron consideradas como obras de mantenimiento mayor, por lo que fueron reasignadas a la Residencia de Obras del FONATUR y se realizaron contratos de obra adicionales al programa de Conservación y Mantenimiento del CIP, por medio licitaciones de Obra Pública. Asimismo, para los casos de Playa Espíritu y Litibú, el ente fiscalizado mencionó que debido al buen estado de la infraestructura no se requirió de alguna

intervención, por lo que se llevó a cabo la reprogramación de actividades para atender áreas que sí requieran de atención.

Respecto del incumplimiento de las metas de las actividades de conservación y mantenimiento tanto en los CIP como en los PTI, mediante los diagnósticos de necesidades, FI señaló que la principal causa de esa situación es la falta de recursos presupuestarios para cubrir los costos. En ese sentido se analizó el presupuesto autorizado al Pp E007 en el periodo de 2018 a 2021, como se muestra a continuación:

PRESUPUESTO APROBADO Y EJERCIDO POR EL Pp E007, 2018-2021  
(miles de pesos)



FUENTE: Elaborado por la DGADPP, con base en la información de la Cuenta Pública 2021.

Se constató que si bien, en el periodo de 2018 a 2021, se ha presentado una reducción en el presupuesto aprobado para el Pp E007 de acuerdo con lo señalado por FI, también se han presentado subejercicios, los cuales también afectan el cumplimiento de las metas en la conservación y mantenimiento de los CIP y PTI. Esto significó un área de mejora en la planeación y programación de las metas asociadas al Pp E007, a efecto de que éstas puedan cumplirse y con ello atender los objetivos de dicho programa.

### Hechos posteriores

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares realizada el 22 de septiembre del 2022, el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., informó que “las actividades y el programa de conservación y mantenimiento, contenidos en las metas institucionales se programan de acuerdo a las necesidades de los CIP contenidas en el diagnóstico del Pp E007”. Asimismo, el ente fiscalizado indicó que “no es posible programar las metas de acuerdo con el presupuesto autorizado, ya que las

primeras se deben de registrar con anticipación, puesto que estas sirven para la integración del PPEF del ejercicio correspondiente”.

Al respecto, proporcionó los “Criterios para el registro y actualización de los Instrumentos de Seguimiento del Desempeño de los Programas Presupuestarios para el ejercicio fiscal 2023”, en los que se verificó que el 12 de agosto de 2022 es la fecha límite para cargar las metas en el módulo PbR, en tanto que el Manual de Programación y Presupuesto 2023 se dio a conocer el 19 de agosto de 2022, lo que confirmó lo mencionado por el FONATUR Infraestructura.

Aunado a lo anterior, FI indicó que “ellos deben cargar las metas independientemente de las circunstancias externas como la pandemia en donde debieron mantener las metas corriendo el riesgo de no cumplirlas para mantener un presupuesto ya con base en las metas, la Secretaría de Hacienda proporcionará un presupuesto para el Programa. Adicionalmente a lo ya expuesto, en caso de que se realizara un ajuste de metas para los periodos subsecuentes, se podría actuar de una manera negativa; ya que, la SHCP podría interpretar que las necesidades de los CIP’s han sido disminuidas y por ende se corre el riesgo de recibir un presupuesto aún menor al actualmente asignado; lo que no resulta ser una opción conveniente para el mantenimiento de la imagen de estos Desarrollos Turísticos”.

Con base en lo expuesto por el FONATUR Infraestructura, la observación se dio por solventada.

### **3. Tratamiento de Aguas Residuales**

Para dar mantenimiento a los CIP y PTI, se requiere de grandes cantidades de agua, por lo que el adecuado tratamiento de las aguas residuales permite disminuir el uso de agua potable y redirigirla al consumo de los turistas que visitan los centros turísticos.

Con base en la documentación relacionada con el tratamiento de aguas residuales proporcionada por el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., se determinó presentar el resultado en dos incisos como se muestra a continuación:

## a) Tratamiento de Aguas Residuales

CAPACIDAD INSTALADA EN LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES, 2021 (Litros por segundo – lt/s)			
CIP	Planta	Capacidad Instalada	
		Inicial	2021
Huatulco	Chahue	120.0	170.0
	Tangolunda	60.0	60.0
	Conejos	20.0	20.0
	La entrega	1.5	24.5
	Copalita	1.0	9.0
<b>Subtotal</b>		<b>202.5</b>	<b>283.5</b>
Ixtapa	Club de Golf	45.0	70.0
	Punta Ixtapa	20.0	30.0
<b>Subtotal</b>		<b>65.0</b>	<b>100.0</b>
Loreto	Nopolo	30.0	30.0
Los Cabos	San José del Cabo	50.0	250.0
Cancún	Pok-Ta Pok	40.0	245.0
	Gucumatz	100.0	200.0
	El Rey	100.0	100.0
<b>Subtotal</b>		<b>240.0</b>	<b>545.0</b>
Litibú	PTAR	20.0	20.0
	Planta Desalinizadora	40.0	40.0
<b>Subtotal</b>		<b>60.0</b>	<b>60.0</b>
<b>Total</b>		<b>647.5</b>	<b>1,488.5</b>

FUENTE: Elaborado por la DGADPP de la ASF, con base en la información proporcionada por FONATUR Infraestructura mediante el oficio número GOT/JJAVV/1051/2022 del 24 de mayo de 2022.

Se verificó que, en 2021, FI tuvo una capacidad instalada de 1,488.5 litros por segundo para realizar el tratamiento de aguas residuales mediante la operación de 13 plantas y una planta desalinizadora, distribuidas en seis CIP, lo que representó un aumento del 129.9% respecto de la capacidad total de años anteriores. Los resultados en materia de tratamiento de aguas fueron los siguientes:

TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES EN LOS CIP Y PTI, 2021  
(LITROS POR SEGUNDO)

Nombre	Capacidad instalada	Meta	Resultado	Diagnósticos
CIP				
Cancún	545.0	3,414.1	2,990.6	2,540.2
Ixtapa	100.0	1,129.0	1,206.3	1,129.0
Huatulco	283.5	1,888.09	878.5	n.d.
Los cabos	250.0	2,335.9	2,870.6	2,335.9
Loreto	30.0	71.9	39.6	71.9,
PTI				
Litibú	60.0	115.0	98.4	115.0

FUENTE: Elaborado por la DGADPP, con base en la información proporcionada por FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., con el oficio número GOT/JJAVV/1051/2022 del 24 de mayo de 2022.

n.d: no disponible

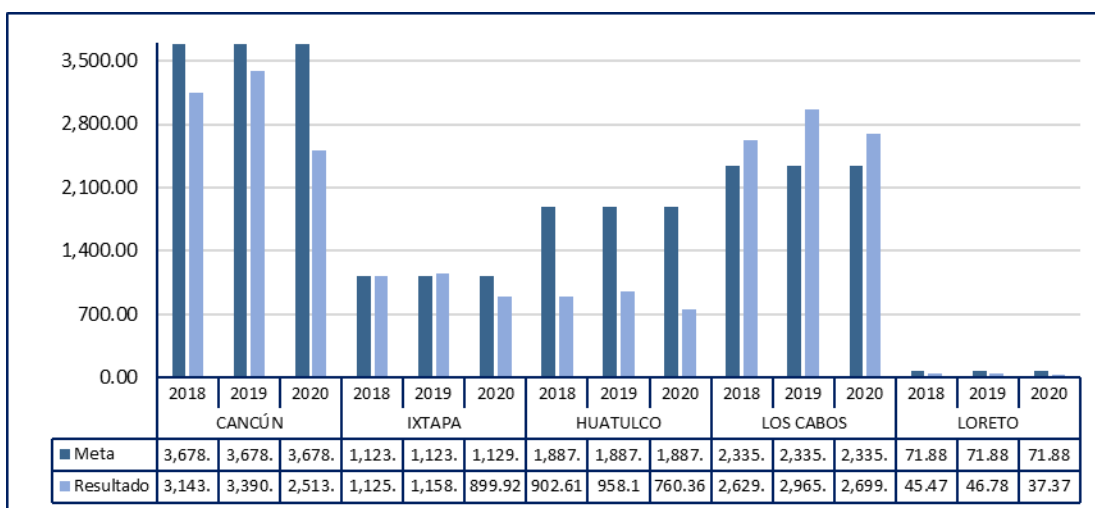
Se constató que las metas establecidas para el tratamiento de aguas residuales fueron superiores a la capacidad instalada, debido a que los indicadores de seguimiento de esa actividad se encuentran en litros por segundo promedio al mes y acumulados por año.

Sobre el cumplimiento de las metas, se determinó que solo en dos CIP (Ixtapa y Los Cabos) se alcanzó lo programado, mientras que, en los centros turísticos restantes, no se cumplieron. De esos resultados, destaca el CIP de Huatulco, en el que FI logró el 46.5% de lo planeado. Al respecto, el FONATUR informó que, para el caso del agua tratada, “los volúmenes de agua corresponden al volumen recibido, proveniente de las descargas al sistema de alcantarillado, por los diferentes usuarios; pero por diferentes circunstancias, como la pandemia, disminuyó el número de usuarios, por lo que no se tiene el insumo necesario”. No obstante, se constataron diferencias en la información proporcionada por FI en términos de las metas programadas, sin que la entidad fiscalizada aclarara las causas de esta situación.

Con base en lo anterior se determinó que FI careció de mecanismos que le permitan contar con información confiable sobre las actividades del tratamiento de aguas residuales, lo que impidió evaluar con precisión en qué medida estas acciones contribuyen a la conservación y mantenimiento de los CIP.

Asimismo, debido a los incumplimientos de las metas en el ejercicio fiscal 2021, la DGADPP revisó el tratamiento de aguas residuales efectuado por el FI en el periodo de 2018-2020, con los resultados siguientes:

TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES POR CIP, 2018-2020  
(LTS/S)



FUENTE: Elaborado por la DGADPP, con base en la información proporcionada por FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., con el oficio número GOT/JJAVV/1051/2022 del 24 de mayo de 2022.

En el periodo de análisis, se constató que en los CIP de Cancún y Huatulco, aun cuando no se alcanzaron las metas de tratamiento de agua en ninguno de los años, la programación de las metas no fue ajustada con base en los resultados obtenidos en cada año, lo que evidenció la falta de mecanismos por parte de FI que le permitan establecer metas alcanzables a efecto de que se cumplan los objetivos del programa en términos de mantener la buena imagen de los centros turísticos.

### **Hechos posteriores**

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares realizada el 22 de septiembre del 2022, FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V. mencionó que, con relación al tratamiento de aguas, “no es posible programar las metas de acuerdo con el presupuesto autorizado, ya que las primeras se deben de registrar con anticipación, puesto que estas sirven para la integración del PPEF del ejercicio correspondiente”.

Al respecto, proporcionó los “Criterios para el registro y actualización de los Instrumentos de Seguimiento del Desempeño de los Programas Presupuestarios para el ejercicio fiscal 2023”, en los que se verificó que el 12 de agosto de 2022 es la fecha límite para cargar las metas en el módulo PbR, en tanto que el Manual de Programación y Presupuesto 2023 se dio a conocer el 19 de agosto de 2022, lo que confirmó lo mencionado por FONATUR Infraestructura.

Sin embargo, el ente fiscalizado reconoció que existieron deficiencias en los datos reportados como metas por alcanzar para el tratamiento de aguas en el CIP de Cancún, lo que significó que careció de mecanismos que le permitan contar con información confiable sobre las actividades del tratamiento de aguas residuales, lo que impidió evaluar con precisión en qué medida estas acciones contribuyen a la conservación y mantenimiento de los CIP, por lo que la observación persiste.

#### **b) Calidad del agua**

Con respecto a los niveles máximos de DBO en las aguas que se someten a tratamiento, se verificó que esa actividad se encuentra normada por la NOM-003-SEMARNAT-1997, en la cual se establecen 30 puntos de DBO como límite máximo permitido en el agua utilizada en servicios al público con contacto indirecto u ocasional, dicho líquido se destina a actividades donde el público en general esté expuesto indirectamente o en contacto físico incidental, y que su acceso es restringido, ya sea por barreras físicas o personal de vigilancia como el riego en jardines.

Al respecto, FI señaló que “con la finalidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en los lineamientos para el proceso de revisión y actualización de las MIR 2016, se llevó a cabo una reunión con la coordinadora de Sector el 19 de enero de 2016, entre los puntos que se tomaron fueron revisar y modificar el indicador de DBO, con el fin de bajar el promedio actual de 30 ml/l, dejándolo en 15ml/l, derivado de que cada registro y cumplimiento de

meta nos dejaba por debajo de 16 ml/l; reportando sobre el cumplimiento de la meta; así mismo se solicitó incluir un indicador de calidad como actividad. Derivado de lo anterior el indicador de DBO se bajó a 15 ml/l”.

Los resultados en materia de calidad del agua se presentan a continuación:

CALIDAD DEL AGUA TRATADA EN LAS PTAR DE LOS CIP, 2021

Nombre	ESTUDIOS DE LABORATORIO		NIVELES DE DBO EN LAS AGUAS QUE SE SOMETEN A TRATAMIENTO (ml/l)	
	Meta	Resultado	Meta	Resultado
CIP				
Cancún	4	4	15	14.23
Ixtapa	3	3	15	27.98
Huatulco	n.d.	n.d.	15	11.5
Los cabos	180	180	15	8.25
Loreto	33	33	< 15	< 15
PTI				
Litibú	8	8	15	7.56

FUENTE: Elaborado por la DGADPP, con base en la información proporcionada por FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., con el oficio número GOT/JJAVV/1051/2022 del 24 de mayo de 2022.

n.d: no disponible

**Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO):** La cantidad de oxígeno (medido en mg/l) que es requerido para la descomposición de la materia orgánica por los organismos unicelulares, bajo condiciones de prueba. Se utiliza para medir la cantidad de contaminación orgánica en aguas residuales.

Se comprobó que, en 2021, FI realizó 228 estudios para verificar la calidad del agua tratada en 4 de los 5 CIP y en el PTI de Litibú, lo que representó un cumplimiento del 100.0% respecto de lo programado. Mientras que, para el PTI de Huatulco, aunque no se realizaron estudios de laboratorio, si se realizó el monitoreo de la contaminación del agua.

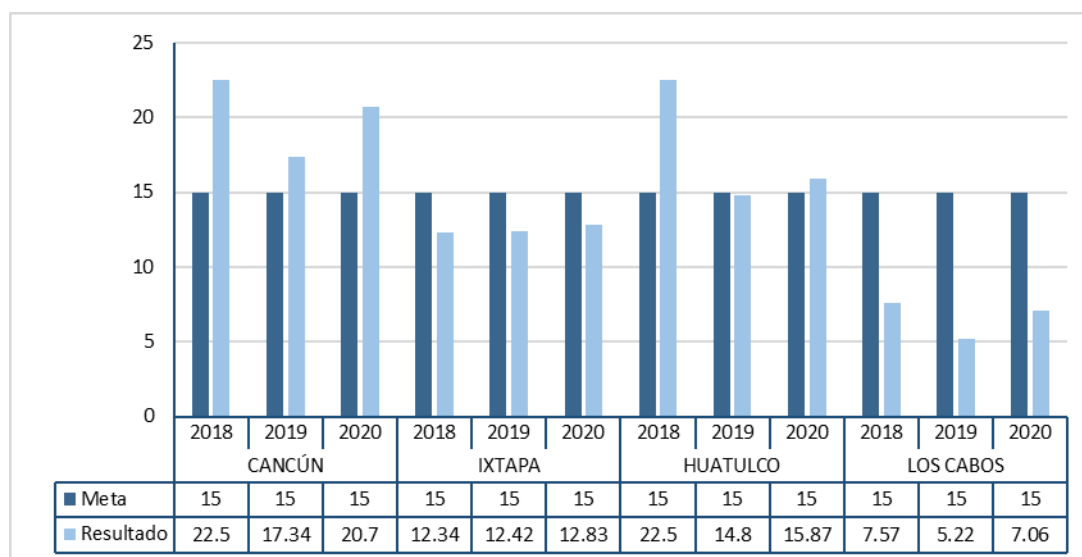
Con base en lo anterior, se constató que en los CIP de Cancún, Huatulco, Los Cabos, Loreto y el PTI de Litibú, el agua tratada no superó el límite establecido de 15.0 ml de contaminantes por litro de agua tratada, pero no así en el centro turístico de Ixtapa, en el que se obtuvo un resultado de 27.98 ml/l de contaminantes, lo que significó que sin alcanzar los límites establecidos por la NOM-003-SEMARNAT-1997, sí superó las metas modificadas por el propio FI. Al respecto, el ente fiscalizado señaló que los límites rebasados se correspondieron con los permitidos en la NOM-001-SEMARNAT-1996, que establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales en



aguas y bienes nacionales, pero que una vez que se realiza el tratamiento en las instalaciones operadas por FI, se logra cumplir con los parámetros establecidos por la NOM-003-SEMARNAT-1997.

De igual manera que el tratamiento de aguas residuales, se determinó analizar la tendencia en los niveles de contaminación del agua detectados en los CIP en el periodo de 2018-2020, con los resultados siguientes:

NIVELES DE DBO EN LAS AGUAS QUE SE SOMETEN A TRATAMIENTO, 2018-2020



FUENTE: Elaborado por la DGADPP, con base en la información proporcionada por FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., con el oficio número GOT/JJAVV/1051/2022 del 24 de mayo de 2022.

En este caso, también se verificó que aunque los resultados están por debajo de la NOM-003-SEMARNAT-1997, se observaron deficiencias en la programación de las metas por alcanzar en materia de contaminación del agua, ya que en los CIP de Cancún y Huatulco, se registraron niveles de contaminación superiores a las metas establecidas por el propio FI, lo que denotó deficiencias en la definición de metas por lograr, ya que no se tomaron en cuenta los resultados que obtuvieron durante cada año del periodo de análisis.

### Hechos posteriores

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares realizada el 22 de septiembre del 2022, el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., mencionó “que las metas con relación a la calidad del agua tratada en las 13 plantas de tratamiento de aguas residuales a cargo de la entidad se concentran en cumplir los parámetros establecidos en la norma oficial mexicana NOM-003-SEMARNAT-1997, que

establece los límites máximos permisibles de contaminantes para las aguas residuales tratadas que se reúsen en servicios al público”. Asimismo, indicó que “cuando se estableció este indicador se tenía contemplado cumplir con los 30mg/l de DBO5 mg/l, (DBO 5: la cantidad de oxígeno disuelto consumido en cinco días por las bacterias que realizan la degradación biológica de la materia orgánica), en el ejercicio 2015 en una revisión de la UED junto con la SECTUR al ver que se cumplía ampliamente con la meta, sugirieron bajar los mg/l de acuerdo con la media en que se registraba en avance mensual, derivado de lo anterior se decidió bajarlo a 15mg/l”. Para lo que proporcionó las tablas con los límites máximos permitidos por las Normas Oficiales Mexicanas, la Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEMARNAT-1996 y la Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEMARNAT-1997.

Por lo que corresponde a la confiabilidad de la información, FI señaló que ésta “es confiable, ya que se elabora de acuerdo con los muestreos elaborados con laboratorios certificados ante la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) para este caso, aplicando la Norma Mexicana NMX-AA-028 Aguas- Determinación de demanda bioquímica de oxígeno”. Al respecto, el ente fiscalizado remitió el certificado Número MBC/01773/SGC MB Certification México, S.C., Certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa: FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., cumple con las actividades, es conforme con los requisitos de la norma ISO 900:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015, fecha de certificación 29/10/2021, vencimiento 28/10/2024. Así como los certificados de los estudios de laboratorio certificados por la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA).

Con base en lo anterior, la observación relacionada con la calidad del agua se da por atendida.

#### 2021-2-21W35-07-0348-07-001 **Recomendación**

Para que el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., realice las mejoras a su sistema de planeación y programación, a efecto de contar con información confiable y útil sobre el tratamiento de aguas residuales en los destinos turísticos, a fin de administrar por resultados el Programa Presupuestario E007 "Conservación y mantenimiento a los Centros Integralmente Planeados", en atención a lo dispuesto en el artículo 45, párrafo primero, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y el artículo segundo, disposición 9, norma cuarta, principio 13, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de los resultados del análisis y las medidas emprendidas.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

#### 4. Mejora en las Condiciones de los CIP y PTI

Conocer la opinión de las personas que hacen uso de los CIP y PTI permite detectar áreas de mejora en la imagen y calidad de los servicios que se ofrecen en dichos centros turísticos, así como implementar acciones precisas enfocadas en conservarlos y mantenerlos en óptimas condiciones.

Se identificó que para 2021, el FONATUR Infraestructura, S.A de C.V., realizó encuestas de satisfacción al cliente en los diferentes CIP, PTI y Oficinas centrales, las cuales se dividieron en dos tipos de preguntas; el primero referente a la calidad en el servicio por parte del personal, y el segundo a la satisfacción con la imagen del lugar. Los resultados obtenidos con ese instrumento se presentan a continuación:

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO APLICADAS EN LOS CIP, PTI Y OFICINAS CENTRALES, 2021

CIP	Total de clientes encuestados	Total de cuestionarios aplicados
Cancún	14	52
Ixtapa	9	11
Los Cabos	4	16
Loreto	1	4
Litibú	1	4
Oficinas centrales	8	30
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>117</b>

FUENTE: Elaborado por la DGADPP, con base en la información proporcionada por FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., con el oficio número GRH/JAPC/1367/2022 del 20 de mayo de 2022.

Se verificó que, en 2021, FI aplicó 117 encuestas en los 5 CIP, así como en las oficinas centrales (OC). Del total de encuestas, Cancún y las OC concentraron el mayor número de instrumentos aplicados con 52 y 30 cuestionarios, respectivamente. Sin embargo, se detectaron inconsistencias en el levantamiento de esta herramienta, ya que éstas se aplicaron a un total de 37 clientes, lo que, en términos de proporción, significó que un cliente realizó, en promedio, tres veces el mismo cuestionario. Asimismo, con la revisión de la documentación soporte, se comprobó que algunos formatos de encuesta no fueron contestados, pero sí contabilizados por FI con respuestas como satisfactorio.

En lo que respecta a las encuestas de satisfacción de la imagen realizadas, los resultados fueron los siguientes:

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE IMAGEN EN LOS CIP, PTI  
Y OFICINAS CENTRALES, EN 2021

CIP	Total de clientes encuestados	Total de cuestionarios aplicados
Huatulco	7	12
Cancún	1	4
Ixtapa	3	4
Los cabos	1	2
Loreto	3	12
Litibú	2	7
Oficinas centrales	1	1
Total	18	42

FUENTE: Elaborado por la DGADPP, con base en la información proporcionada por FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., con el oficio número GRH/JAPC/1367/2022 del 20 de mayo de 2022.

En este caso, en 2021, FI aplicó 42 encuestas a 18 clientes diferentes, pero que, en proporción, significaron que cada uno de los encuestados contestaron, en promedio, dos veces un mismo cuestionario, de los cuales, los CIP de Huatulco y Loreto concentraron el mayor número de encuestas. En específico, aunque las personas respondieron que la imagen era satisfactoria, en su propia opinión mencionaron fallas en términos de falta de cumplimiento en el riego con pipa; vialidades con baches; alumbrado con fallas constantes; en los condominios carencia de agua; en el seguimiento y cumplimiento de los trabajos de mantenimiento rutinario, y en contar con herramientas y equipo necesario para realizar las actividades.

Aunado a lo anterior, se constató que, para este procedimiento, el ente auditado utilizó el método CSAT (Customer Satisfaction Score o Escala de Satisfacción al Cliente) para medir la satisfacción del cliente, el cual se compone de una métrica del 1 (para nada satisfecho) al 10 (muy satisfecho) y se encuentra regulado en el Sistema Integral de Gestión. Sin embargo, se determinó que el número de encuestas realizado no es representativo del total de clientes que visitan y hacen uso de las instalaciones de los CIP y PTI, ya que a FI le faltó sustentar una metodología estadística tanto para la definición de las preguntas como para la selección de muestras que le permitan conocer en qué medida las acciones en materia de conservación y mantenimiento mejoraron las condiciones de los CIP y PTI.

### Hechos posteriores

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares realizada el 22 de septiembre del 2022, el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., proporcionó el documento denominado “Sistema Integral de Gestión, Satisfacción del cliente CI PR-C-06 México, 2020”, el cual contiene la metodología para la realización y

aplicación de las encuestas, así como el apartado para la determinación de la muestra y la metodología de la aplicación.

Al respecto, el ente señaló que “las encuestas únicamente son aplicadas a sus clientes directos como FONATUR que es con quien se tiene una relación contractual para el mantenimiento y conservación integral de instalaciones y quien se encarga de recibir y supervisar los trabajos o servicios que realiza esta filial, dependencias de gobierno y particulares entre otros. Haciendo la aclaración que esta filial no lleva a cabo encuestas de satisfacción a los visitantes de los destinos turísticos, ya que con ellos esta entidad no tiene ninguna relación”.

Asimismo, en cuanto a la cantidad de clientes que son evaluados conforme a la metodología antes mencionada, el FONATUR Infraestructura indicó que “en el procedimiento PR-C-06 “Satisfacción del Cliente” se establece que la encuesta se aplicará de manera individual a cada uno de nuestros clientes, conforme al servicio que les fue proporcionado y considerando una metodología para calcular el tamaño de la muestra a utilizar en dicha evaluación; sin embargo, debido a que en el ejercicio 2021 el número de servicios contratados fue muy reducido, se optó por aplicar la encuesta al cien por ciento de los servicios contratados por los clientes, a fin de obtener el grado de satisfacción de los clientes a los que se les prestó algún servicio”.

Sobre el particular, el ente fiscalizado indicó que para 2022 se tienen formalizados 8 contratos con el FONATUR para realizar actividades de conservación y mantenimiento a cada uno de los destinos turísticos administrados por el fondo. En este contexto, proporcionó el proyecto para modificar el procedimiento PR-C-06 “Satisfacción del Cliente”, con el que se verificó que en el numeral 4, la entidad fiscalizada propone la modificación siguientes: “La siguiente formula estadística, que determina el número de clientes a encuestar, solo se aplicará en los casos donde el número de clientes sea superior a 100; en el mismo orden de ideas, si el número de clientes es inferior, se tomara el levantamiento de encuestas a la totalidad de clientes, con el fin de tener un dato representativo de la muestra”, con lo que se acreditó que de aprobarse dicha modificación, FONATUR Infraestructura contará con los mecanismos adecuados para medir la satisfacción de los clientes a los que presta sus servicios de conservación y mantenimiento. Por lo tanto, la observación se dio por solventada.

## **5. Contribución a la Productividad y Competitividad de los destinos**

Un elemento clave en el incremento de la productividad y competitividad de los destinos turísticos es que éstos se encuentren en óptimas condiciones de operación, por lo que se requieren de actividades de conservación y mantenimiento continuas que ayuden a que los CIP y PTI sean eficaces en la atención de los visitantes.

Al respecto, la entidad fiscalizada señaló que “la productividad consiste en aumentar el rendimiento de los recursos disponibles, permite el crecimiento económico de las naciones y de sus ciudadanos, elevando sus ingresos y mejorando su calidad de vida. En tanto que la competitividad turística es la capacidad de un destino para crear e integrar productos con

valor añadido que permitan sostener los recursos locales y conservar su posición de un mercado respecto a sus competidores”.

Con el análisis de la MIR del Pp E007, así como de los reportes de los indicadores de la actividad turística en México, se determinó dividir el resultado en los dos apartados siguientes:

- a) Indicadores para evaluar en qué medida la mejora en los CIP y PTI contribuyó a la productividad y competitividad de los destinos atendidos.

Los indicadores empleados por el FONATUR Infraestructura se muestran a continuación:

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE FIN Y PROPÓSITO DE LA MIR DEL PP E007, 2021.

Objetivo prioritario: Contribuir a la productividad y competitividad de los destinos turísticos mediante la conservación y mantenimiento de los Centros Integralmente Planeados y Proyectos Turísticos Integrales.						
FIN						
Objetivo	Indicador	Definición	Meta		Causa	
			modificada	alcanzada		
Contribuir a la generación de empleos de los destinos Turísticos mediante la Conservación y mantenimiento de los CIP	Tasa de crecimiento de empleo en el sector turístico.	Número total de empleos generados en el sector turístico en t/Número total de empleos generados en el sector turístico en t-1)-1*100	3.0	11.5	De acuerdo con los Resultados del Empleo Turístico publicadas en datatur, en el archivo Número de empleos turísticos y variación porcentual, por trimestre y año, al cuarto trimestres de 2021 se tienen 4,264,200 empleos, mientras que en el mismo periodo del ejercicio 2020 se tuvieron 3,823,644 empleos. Con este resultado se identificó un incremento de 440,556 personas empleadas en el sector productor de bienes y servicios turísticos, equivalente a un crecimiento de (+11.5%) respecto al cuarto trimestre de 2020.	
PROPÓSITO						
Los Centros Integralmente Planeados cuentan con servicios de Conservación y Mantenimiento	Promedio de atención de conservación y mantenimiento en los Centros Integralmente Planeados de FONATUR.	Mide el promedio entre el porcentaje de atención a las áreas definidas (áreas verdes, vialidades, espacios públicos y playas) en los Centros Integralmente Planeados de FONATUR con las actividades de poda, riego, barrido y el porcentaje de calidad de agua tratada en las 13 plantas de tratamiento de aguas residuales.	97.0%	94.6%	Queda debajo de la meta 2.42 puntos porcentuales, derivado de las averías tanto en equipos de jardinería, riego y barrido, por la antigüedad de estos.	

FUENTE: Elaborado por la DGADPP, con base en la información proporcionada por FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., con el oficio GOT/JJAVV/1051/2022 del 27 de mayo de 2022.

En materia de empleos, FI reportó un incremento anual del 11.5% respecto de lo alcanzado en 2020; sin embargo, la dependencia no especificó y le faltó sustentar si estos empleos se generaron para llevar a cabo las acciones de conservación y mantenimiento, o con que ámbito del sector turismo se corresponden, además, estas cifras no dan cuenta de cómo el Pp E007 contribuyó a la productividad y competitividad de los destinos turísticos.

Asimismo, en cuanto al indicador del propósito del programa, se constató que no únicamente los CIP cuentan con servicios de conservación y mantenimiento, sino también los PTI, aunque en el indicador no se encuentran contabilizados. Aunado a lo anterior, en 2021, FI no alcanzó las metas programadas, lo que significó que existieron destinos turísticos que no recibieron mantenimiento, lo que denotó que el problema público para el cual fue creado el Pp E007 se encuentra vigente.

- b) Relación entre las actividades de conservación y mantenimiento respecto de la productividad y competitividad del sector.

El ente fiscalizado proporcionó la información de 7 variables que considera para verificar la productividad y competitividad del sector turismo, las cuales se compararon con los resultados consolidados de las actividades de conservación y mantenimiento como se muestran a continuación:

## INDICADORES DEL SECTOR TURÍSTICO Y ACTIVIDADES DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO, 2021

Productividad y competitividad del sector				
Variable	2018	2019	2020	2021
Personas empleadas en el sector turístico (Miles de empleos)	4,187.5	4,438.5	3,823.6	4,122.6
Actividad hotelera (Miles de turistas)	83,393.1	85,200.8	38,794.2	62,708.0
Llegada de turistas internacionales a México (Miles de turistas)	41,312.7	45,024.5	24,283.5	31,876.0
Total de pasajeros vía aérea nacionales e internacionales (Miles de pasajeros)	97,285.5	102,498.5	46,361.4	80,324.7
Gasto promedio turistas internacionales (Dólares)	493.0	496.5	406.1	580.9
Ingreso de divisas por visitantes internacionales (Millones de dólares)	22,526.4	24,573.2	10,995.6	19,795.6
Producto Interno Bruto Turístico (Índice de volumen físico – jul/sep)	n.d.	110.9	74.1	92.3
Acciones de conservación y mantenimiento				
Actividad	2018	2019	2020	2021
Riego de áreas verdes. Has.	15,390.7	16,843.4	13,767.2	14,756.8
Poda de pasto, setos y árboles. Has.	3,004.2	2,664.5	2,432.6	2,328.9
Barrido	16,100.7	13,782.5	13,843.0	13,916.0
Red de Alumbrado público (pza.)	11,762.0	6,917.0	7,195.0	11,030.0
Bacheo m3	78,868.6	315.9	495.2	6,779.3
Reencarpetamiento (m3)	3,627.7	5,870.9	5,910.4	7,282.6
Banquetas (m2)	512.6	2,050.9	1,582.1	60,159.3
Agua residual tratada por PTAR (Litro por Segundo-L/S)	7,953.6	8,620.5	6,996.6	8,084.1

FUENTE: Elaborado por la DGADPP, con base en la información proporcionada por FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., con el oficio número GOT/JJAVV/1051/2022 del 27 de mayo de 2022.

Se verificó que, en lo referente a la actividad turística, si bien existió un favorable incremento en las cifras presentadas por el FONATUR Infraestructura, en 2020 hubo una disminución considerable como consecuencia de la pandemia generada por la COVID-19; en ese sentido, para 2021, FI obtuvo de nueva cuenta un incremento sin que éste alcance los resultados obtenidos en 2018 y 2019. No obstante, los datos remitidos por la dependencia impiden conocer la participación que tuvieron los CIP y PTI como destinos turísticos a esos resultados.

Con base en lo anterior, se verificó la relación entre los resultados de la actividad turística presentados por FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., y las acciones de conservación y mantenimiento a los CIP y PTI, por lo que se realizó el cálculo de la correlación lineal, como se muestra en el cuadro siguiente:



## ACTIVIDADES DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO VS. RESULTADOS DEL SECTOR TURISMO

Sector Turismo	Empleos	Actividad hotelera	Llegada turistas	Pasajeros	Gasto promedio de turistas	Ingreso de divisas por visitantes internacionales	Producto Interno Bruto Turístico
Conservación y Mantenimiento							
Riego de áreas verdes.	0.98	0.90	0.95	0.90	0.33	0.91	0.98
Poda de pasto, setos y árboles.	0.42	0.70	0.69	0.61	(0.14)	0.54	0.68
Barrido	0.09	0.47	0.38	0.40	0.02	0.33	(0.46)
Red de Alumbrado público	0.02	0.30	0.13	0.32	0.60	0.30	(0.07)
Bacheo	0.11	0.49	0.39	0.42	0.06	0.35	(0.03)
Reencarpetamiento	(0.12)	(0.44)	(0.43)	(0.33)	0.38	(0.25)	(0.03)
Banquetas	(0.05)	(0.15)	(0.27)	(0.04)	0.81	0.03	0.00
Agua residual tratada por PTAR	0.98	0.88	0.88	0.92	0.67	0.95	0.98

FUENTE: Elaborado por la DGADPP, con base en la información proporcionada por FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., con el oficio número GOT/JJAVV/1051/2022 del 27 de mayo de 2022.

Se comprobó que entre las actividades de riego de áreas verdes y el tratamiento de aguas residuales, ambas enfocadas a conservar la estética de los CIP y PTI, existió una relación positiva con 6 de las 7 variables sobre el sector. Lo que significó que en la medida en que los destinos turísticos mantengan una adecuada presentación, éstos podrían generar mayores beneficios. Al respecto, la variable de los empleos generados es consistente con el indicador de Fin del Pp E007; no obstante, su relación con el riego de áreas verdes sugiere que los trabajos podrían ser eventuales y únicamente enfocados a la realización de esa actividad de conservación.

Por lo que corresponde a las actividades de reencarpetamiento y banquetas, éstas presentaron un coeficiente de correlación negativo, lo que significó que su ejecución podría disminuir los beneficios que se generan en el sector turismo; sin embargo, los resultados también indicaron que esta actividad provoca un incremento en el gasto que realizan los turistas, en comparación con las actividades con coeficientes de correlación positivo antes descritas.

Con base en estos datos, se sugiere que FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., debe programar y efectuar sus actividades de conservación y mantenimiento considerando las relaciones antes presentadas, con el propósito de contribuir a generar beneficios en todos los ámbitos del sector turismo.

### Hechos posteriores

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares realizada el 22 de septiembre del 2022, el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., mencionó que “la programación de actividades anuales se lleva a cabo de acuerdo con las necesidades de los CIP, contenidas en el Diagnóstico del Programa Presupuestario E007, las cuales contribuyen a presentar una imagen de calidad a visitantes nacionales y extranjeros, cumpliendo con los conceptos de productividad, maximizando los recursos

disponibles, así como el de competitividad, atrayendo turistas, lo cual se observa en los empleos generados en el sector turismo, así como el número de visitantes que llegan a los principales destinos”.

Al respecto, la entidad fiscalizada indicó que “genera en los CIP y PTI un total 1,236 empleos directos, a personas de los estratos sociales menos favorecidos y que no tienen o tienen escasas oportunidades de insertarse en otros empleos dentro de la industria turística en los CIP, adicionalmente que también se integran a personas de la tercera edad o personas con capacidades diferentes, distinguiéndose como una empresa socialmente responsable. Del total de 1,236 empleados, divididos: en 268 para Cancún, 571 en Huatulco, 177 en Ixtapa, 51 en Loreto, 101 en los Cabos, 44 en Litibú, 16 en Playa Espíritu y 8 en Cozumel; dichos trabajadores, pertenecientes a comunidades rurales aledañas a los CIP, a los cuales se les otorga el servicio de transporte, desde su lugar de origen al sitio de trabajo, derivado de la falta de transportes en dichas zonas”.

Asimismo, señaló que “dicho personal con su experiencia se encarga de atender las actividades contenidas en los programas de conservación y mantenimiento de los CIP y PTI, como son: la atención a áreas verdes, mediante poda mecánica, manual y artística, desorille de pasto, deshierbe y chapeo, cajeteo de estos, árboles y palmeras, aplicación de fertilizantes, control de plagas y enfermedades en árboles y palmeras, aireación de la tierra, siembra y cuidado de pasto, operación de viveros, riego por mangueras, pipas y red de riego, control de la propagación y proliferación de especies vegetales, barrido manual y por medios mecánicos, limpieza de áreas públicas, reposición de banquetas y guarniciones, bacheo, señalamiento de vialidades, limpieza de playas, operación y mantenimiento de plantas de tratamiento de aguas residuales, operación y mantenimiento de las redes de alumbrado público; asimismo, intervienen durante las contingencias presentadas por fenómenos meteorológicos, como: huracanes, tormentas tropicales, inundaciones y demás que se puedan presentar”.

Con base en lo anterior, FI propuso como indicador, “empleos directos generados por la actividad de conservación y mantenimiento a los CIP y PTI, el cual se pretende calcular con el método de cálculo “sumatoria del personal asignado a las tareas de conservación y mantenimiento por CIP y PTI” y para el que se usará el “reporte de empleados por contrato de conservación y mantenimiento en los CIP y PTI” como fuente de información para su cálculo. Asimismo, señaló que se propondrá la inclusión de este indicador en el Programa de Trabajo del ejercicio 2023 del FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., del cual proporcionó el fragmento del documento que será propuesto. Por lo anterior la observación se dio por solventada.

#### **6. Aplicación de los recursos asignados para la operación del Pp E007 “Conservación y Mantenimiento a los CIP”**

La revisión del ejercicio y destino de los recursos asignados al Programa presupuestario (Pp) E007 “Conservación y mantenimiento a los Centros Integralmente Planeados” permite identificar y relacionar los resultados de la aplicación de los recursos asignados a la

conservación y mantenimiento, 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 presupuestaria del Pp E007, se determinó presentar el resultado en dos apartados: a) Análisis del presupuesto aprobado, modificado, ejercido y de las adecuaciones presupuestarias realizadas, y b) Distribución del gasto ejercido por capítulo de gasto y partida presupuestaria.

a) Análisis del presupuesto aprobado, modificado y ejercido, y las adecuaciones presupuestarias realizadas

Con la revisión del Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Funcional Programática de la Cuenta Pública de 2021, se identificó que FONATUR Infraestructura reportó para el programa presupuestario E007 un ejercicio de 118,201.3 miles de pesos, con el desglose que se muestra a continuación:

PRESUPUESTO ORIGINAL, MODIFICADO Y EJERCIDO POR FONATUR INFRAESTRUCTURA  
CON CARGO AL PROGRAMA PRESUPUESTARIO E007, EN 2021  
(Miles de pesos)

Concepto	Presupuesto			Participación ejercido (%)	Variación Ejercido/Aprob	
	Aprobado (a)	Modificado (b)	Ejercido (c)		Absoluta d = (a - c)	Porcentual (%) e=(d/a) x 100
	Gasto Total	119,395.3	118,201.3			
Gasto corriente	119,395.3	118,201.3	118,201.3	100.0	(1,194.0)	(1.0)
Servicios Personales	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	n.a
Gastos de operación	119,395.3	118,201.3	118,201.3	100.0	(1,194.0)	(1.0)
Subsidios	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	n.a
Otros Corriente	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	n.a
Gastos de inversión	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	n.a
Inversión Física	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	n.a

FUENTE: Elaborado por la DGADPP con base en el "Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación **Funcional-Programática**" de la Cuenta de la Hacienda Pública Federal, 2021.

n.a. No aplicable.

De la información anterior, se identificó que, en 2021, los 118,201.3 miles de pesos ejercidos fueron inferiores en 1.0% (1,194.0 miles de pesos) en relación con el presupuesto original aprobado de 119,395.3 miles de pesos. Del total del presupuesto ejercido, el 100% correspondió a Gasto Corriente, en el concepto de Gastos de Operación.

Al respecto, el FONATUR Infraestructura informó que "Dentro del programa Pp E007 de Conservación y mantenimiento a los Centros Integralmente Planeados, el presupuesto aprobado y modificado fue ejercido en su totalidad cubriendo los gastos originados en los Centros Integralmente Planeados (CIP) dando cumplimiento oportuno de objetivos y metas del programa presupuestario E007, suministrando materiales y dotando de recursos a los

servicios para las actividades sustantivas. Asimismo, se llevó a cabo una reducción líquida de recursos, mediante adecuación presupuestaria autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) en el Módulo de Adecuaciones Presupuestarias (MAP) mediante folio, derivada de las reducciones al Gasto corriente en los Folios 2020-21-512-459 y 2020-21-512-766 por un importe de \$221,306.49 y \$972,689.23 respectivamente, lo anterior, por motivos de Control Presupuestario de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2021”.

En este contexto, el FONATUR Infraestructura informó que es la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) quien lleva a cabo la aplicación de reserva de recursos sin enviar algún documento que alerte sobre esas actividades, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 23, 57 y 58 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 106, fracción V, del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 62 del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y 1, primer párrafo, del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2021. Por lo que FI, diariamente realiza una consulta en el módulo del Sistema de Contabilidad y Presupuesto (SICOP), para conocer y confirmar los montos o importes con que cuenta, por partida de gasto y momento presupuestal, así como lugar de aplicación, y que los recursos asignados originalmente se van ejerciendo conforme a lo programado.

Asimismo, el ente fiscalizado indicó que una vez que se conocen los importes de la reserva de recursos, se reajustan las partidas con los montos disponibles, priorizando la ejecución de las acciones operativas programadas en los CIP, sin afectar las metas para no demeritar la calidad de los servicios que se brindan ni de las actividades que se realizan en las representaciones regionales en cuanto al mantenimiento y seguridad física y sanitaria de los destinos turísticos.

En relación con las variaciones entre el monto del presupuesto aprobado y ejercido, se analizaron las adecuaciones presupuestarias realizadas en 2021, como se muestra a continuación:

ADECUACIONES PRESUPUESTARIAS AL PROGRAMA PRESUPUESTARIO  
E007 “CONSERVACION Y MANTENIMIENTO A LOS CIP”, 2021  
(miles de pesos)

Unidad responsable	Presupuesto			Modificaciones		
	Original (a)	Ejercido (b)	Diferencias (c) = (a)-(b)	Ampliación (d)	Reducción (c)	Total (f)=(c)-(d)
FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V.	119,395.3	118,201.3	(1,194.0)	0.0	1,194.0	(1,194.0)

FUENTE: Elaborado por la DGADPP con la base de datos denominada “9.3. Adecuaciones Presupuestarias Pp E007”, proporcionada por FONATUR Infraestructura, mediante oficio núm. GOT/JJAVV/1051/2022 del 24 de mayo de 2022.

En el análisis anterior, se identificó que las variaciones entre el presupuesto ejercido y el original se explicaron con las adecuaciones realizadas, las cuales fueron reducciones de gasto por un importe de 221.3 y 972.7 miles de pesos, respectivamente.

b) Distribución del gasto ejercido por capítulo de gasto y partida presupuestaria

En relación con la distribución de los recursos ejercidos por capítulo de gasto y partida presupuestaria, se analizó la base de datos de las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) y se obtuvieron los resultados siguientes:

DIFERENCIAS DEL PRESUPUESTO EJERCIDO ENTRE LA BASE DE DATOS DE LAS CLC Y LA CUENTA PÚBLICA 2021  
(miles de pesos)

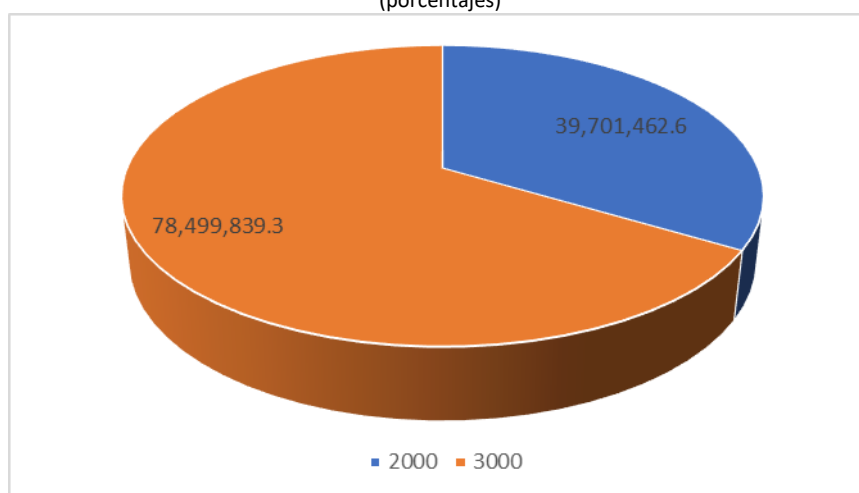
Concepto	Base de Datos CLC (a)	Cuenta Pública (b)	Diferencias	
			Absoluta (c)=(b)-(a)	Relativa (d)=[(c)/(a)]*100
Presupuesto ejercido	118,201.3	118,201.3	0.0	0.0

FUENTE: Elaborado por la DGADPP con la base de datos denominada "11.1 Base de CLC Pp E007", proporcionada por FONATUR Infraestructura mediante oficio núm. GOT/JJAVV/1051/2022 del 24 de mayo de 2022.

Se constató que no existieron diferencias entre los montos reportados en la Cuenta Pública 2021 y los registros de las CLC clasificadas como pagadas, en ambos casos, el monto total ejercido fue de 118,201.3 miles de pesos.

Respecto de la distribución por capítulo de gasto de los montos registrados en las CLC, el análisis se presenta a continuación:

PRESUPUESTO EJERCIDO POR CAPÍTULO DE GASTO, PP E007, CP 2021  
(porcentajes)



FUENTE: Elaborado por la DGADPP con base en los datos denominada "11.1 Base de Datos de las Cuentas por Liquidar Certificadas del Pp E007", proporcionada por FONATUR Infraestructura, mediante oficio número GOT/JJAVV/1051/2022 del 24 de mayo de 2022.

Se determinó que, del total de los recursos ejercidos en 2021, el capítulo 3000 (Servicios generales) concentró 78,499.8 miles de pesos (66.4%); seguido por el capítulo 2000 (materiales y suministros) con 39,701.5 miles de pesos (33.6%). Al respecto, se comprobó que, entre los gastos realizados, destacó la partida “Servicios de energía eléctrica” correspondiente al capítulo 3000, en los que el FONATUR Infraestructura destinó un gasto de 42,786.3 miles de pesos, equivalente al 36.1% del gasto total asignado al Pp E007. Para la partida específica “Combustibles, lubricantes y aditivos para vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales destinados a servicios públicos y la operación de programas públicos”. Del capítulo 2000, le fueron destinados 11,215.0 miles de pesos, equivalente al 9.48% del gasto total asignado al programa presupuestario.

Estos resultados demostraron que los recursos ejercidos con cargo al Pp E007 se destinaron a cubrir los gastos de servicios generales como la conservación a vehículos terrestres, mantenimiento y conservación a la maquinaria eléctrica, arrendamiento de maquinaria, y en lo referente a los materiales y suministros están los combustibles, lubricantes, refacciones, accesorios para maquinaria, así como material de limpieza y material eléctrico entre otros, elementos acordes con sus actividades de conservación y mantenimiento de los CIP y PTI.

### ***Consecuencias Sociales***

En 2021, el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., ejerció 118,201.3 miles de pesos para la operación del Pp E007 “Conservación y mantenimiento a los CIP” con los que efectuó actividades de conservación, mantenimiento y tratamiento de aguas residuales en los CIP y PTI, a efecto de mantener en condiciones óptimas de funcionamiento los destinos turísticos y contribuir al desarrollo equilibrado del sector.

### ***Buen Gobierno***

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Planificación estratégica y operativa y Controles internos.

### ***Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones***

Se determinaron 6 resultados, de los cuales, en uno no se detectó irregularidad y 4 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe. El restante generó:

1 Recomendación al Desempeño.

**Consideraciones para el seguimiento**

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe de auditoría se comunicarán a la entidad fiscalizada, en términos de los artículos 79 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 39 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, para que en un plazo de 30 días hábiles presente la información y realice las consideraciones que estime pertinentes.

En tal virtud, las recomendaciones y acciones que se presentan en este informe de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que, debido a la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada podrán atenderse o no, solventarse o generar la acción superveniente que corresponda de conformidad con el marco jurídico que regule la materia.

**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 el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada con el fin de fiscalizar los resultados del FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., en la conservación y mantenimiento a los Centros Integralmente Planeados (CIP) y Proyectos Turísticos Integrales (PIT) y tratamiento de aguas residuales, así como la contribución de estas acciones al funcionamiento óptimo de los centros, la productividad y competitividad de los destinos. 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, y articular las acciones de 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.<sup>12/</sup>

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

---

<sup>12/</sup> 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/LeyesBiblio/proceso/lx/197\\_DOF\\_17jun09.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/proceso/lx/197_DOF_17jun09.pdf)

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.<sup>13/</sup>

En el diagnóstico del Pp E007 “Conservación y Mantenimiento a los CIP”, el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., determinó que el problema público que pretende atender se refiere a que los Centros Integralmente Planeados (CIP) carecen de servicios de Conservación y Mantenimiento.

Para contribuir a atender esa problemática, el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., ejerció 118,201.3 miles de pesos mediante la operación del programa presupuestario E007 “Conservación y mantenimiento a los Centros Integralmente Planeados”, para cumplir con el objetivo referente a que “Los Centros Integralmente Planeados cuentan con servicios de conservación y mantenimiento” a fin de “Contribuir a la productividad y competitividad de los destinos turísticos del país”.

Los resultados de la fiscalización mostraron que, en 2021, el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., realizó las actividades para conservar y dar mantenimiento a los Centros Integralmente Planeados y a los Proyectos Turísticos Integrales, con base en lo programado.

Asimismo, para el tratamiento de aguas residuales, la entidad fiscalizada contó con una capacidad instalada de 1,488.5 litros por segundo mediante la operación de 13 plantas de tratamiento y una planta desalinizadora, con lo que se logró el 46.5% de lo planeado. También se realizaron 228 estudios, que significaron el 100.0% de lo programado y con los que se constató que en ninguno de los destinos turísticos se superaron los límites de contaminación establecidos en la normativa.

Además, elaboró las propuestas para actualizar y formalizar los procedimientos que ejecutará para la medición de la satisfacción de los clientes a los que presta sus servicios, así como para diseñar e implementar los mecanismos de medición necesarios para evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas del programa, y su contribución de los destinos turísticos.

En opinión de la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios, en 2021, con la gestión y operación del Programa Presupuestario E007 “Conservación y mantenimiento a los Centros Integralmente Planeados”, el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., realizó la conservación y mantenimiento de los Centros

---

<sup>13/</sup> 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](http://sistemas.sectur.gob.mx/sectur/prosectur_2020-2024.pdf)



Integralmente Planeados y de los Proyectos Turísticos Integrales; sin embargo, se requiere realizar mejoras a su sistema de planeación y programación, a efecto de contar con información confiable y útil sobre el tratamiento de aguas residuales en los destinos turísticos y, con ello, administrar por resultados el Pp E007.

La atención a las recomendaciones al desempeño permitirán que el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., cuente con los parámetros necesarios para programar con eficiencia las metas relacionadas con las actividades de conservación y mantenimiento, así como el tratamiento de las aguas residuales en cada uno de los destinos turísticos, lo que le permitirá conocer con precisión cómo contribuye a la productividad y competitividad del sector turístico y avanzar en la atención del problema público que se pretende resolver.

***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 E007 a cargo del FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., cumplió la normativa en materia de Marco Lógico y permitió medir el logro de sus objetivos y su contribución en la atención del problema público que originó su implementación.

2. Verificar que, en 2021, el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., proporcionó los servicios de conservación y mantenimiento a los CIP y los PTI para mantener sus niveles de servicio.
3. Constatar que, en 2021, el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., llevó a cabo acciones para el tratamiento de las aguas residuales en los CIP y PTI para su reutilización en los procesos de riego.
4. Revisar en qué medida las acciones de conservación y mantenimiento realizadas en 2021 a los CIP y PTI contribuyeron a mejorar la imagen y la calidad de estos destinos turísticos.
5. Evaluar que, en 2021, la mejora en las condiciones de los CIP y PTI derivada de las acciones de mantenimiento y conservación proporcionadas por el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., contribuyeron a la productividad y competitividad de los destinos atendidos.
6. Comprobar que, en 2021, los recursos ejercidos por el FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., mediante el Pp E007 se destinaron a la implementación de acciones de conservación y mantenimiento de los CIP y PTI, así como al tratamiento de aguas residuales para mejorar las condiciones de estos destinos y que las operaciones realizadas cumplieron los criterios de eficiencia, eficacia, economía, y transparencia.

#### *Áreas Revisadas*

Las gerencias de Finanzas; Obras con terceros; de Normatividad, y de Recursos Humanos de FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V.

#### *Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas*

Durante el desarrollo de la auditoría practicada, se determinaron incumplimientos de las leyes, reglamentos y disposiciones normativas que a continuación se mencionan:

1. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: Art. 45 Par. Primero.
2. Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno: art. segundo, disposición 9, norma cuarta, principio 13.

#### *Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones y Recomendaciones*

Las facultades de la Auditoría Superior de la Federación para promover o emitir las acciones derivadas de la auditoría practicada encuentran su sustento jurídico en las disposiciones siguientes:

Artículo 79, fracciones II, párrafo tercero, y IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 10, fracción I, 14, fracción III, 15, 17, fracción XV, 36, fracción V, 39, 40, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.