



FONATUR

INFRAESTRUCTURA

**PROGRAMA Institucional 2020-2024 de
FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V.**

FONATUR INFRAESTRUCTURA, S.A. DE C.V.

**AVANCE Y RESULTADOS
2022**

PROGRAMA DERIVADO DEL
PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024

Índice

1.- Marco normativo	3
2.- Resumen ejecutivo	5
Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.....	5
3.- Avances y Resultados	7
Objetivo prioritario 1. Contribuir a la productividad y competitividad de los destinos turísticos mediante la conservación y mantenimiento de los Centros Integralmente Planeados y Proyectos Turísticos Integrales.....	7
Factores que han incidido en los resultados del Objetivo prioritario 1.....	12
4- Anexo.....	14
Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros	14
Objetivo prioritario 1.- Contribuir a la productividad y competitividad de los destinos turísticos mediante la conservación y mantenimiento de los Centros Integralmente Planeados y Proyectos Turísticos Integrales.....	14
5- Glosario.....	232
6.- Siglas y abreviaturas	254

1

MARCO NORMATIVO

1.- Marco normativo

Este documento se presenta con fundamento en lo establecido en los numerales 40 y 44, de los *Criterios para elaborar, dictaminar, aprobar y dar seguimiento a los programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*, emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, los cuales señalan lo siguiente:

40.- Las dependencias y entidades serán responsables de cumplir los programas en cuya ejecución participen y de reportar sus avances.

44.- Asimismo, deberán integrar y publicar anualmente, en sus respectivas páginas de Internet, en los términos y plazos que establezca la Secretaría, un informe sobre el avance y los resultados obtenidos durante el ejercicio fiscal inmediato anterior en el cumplimiento de los Objetivos prioritarios y de las Metas de bienestar contenidas en los programas.

2

RESUMEN EJECUTIVO

2.- Resumen ejecutivo

Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024

La implementación del Programa Institucional 2020-2024 de FONATUR Infraestructura, considera como principios rectores del PND 2019-2024, los siguientes: Honradez y honestidad; No al gobierno rico con pueblo pobre; Al margen de la ley, nada; por encima de la ley, nadie; Economía para el bienestar; El mercado no sustituye al Estado; Por el bien de todos, primero los pobres; No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera y Democracia significa el poder del pueblo; por lo que, FONATUR Infraestructura se sujetará a las disposiciones legales para cumplir con los mismos, y los recursos públicos estarán orientados a llevar a cabo las actividades de conservación y mantenimiento en los CIPs y PTIs, así como ejecutar los contratos signados con FONATUR y terceros, de forma eficiente y eficaz, para contribuir en el fortalecimiento de la infraestructura y la calidad de los servicios y los productos turísticos del país.

La contribución de este Programa Institucional al nuevo modelo de desarrollo basado en el bienestar de las personas que plantea el Gobierno Federal en el PND 2019-2024, será apoyar en el crecimiento económico, incluyente, sustentable y sostenible, a fin de fomentar la inversión turística, y el desarrollo integral en el país, con el propósito de que el sector turístico contribuya en gran medida al progreso nacional.

FONATUR Infraestructura está orientada principalmente a conservar y mantener la infraestructura de los CIPs y PTIs de propiedad de FONATUR, para aprovechar el potencial turístico de México y generar una mayor derrama económica en el país, impulsando las acciones gubernamentales hacia los objetivos de la política turística

3

AVANCES Y RESULTADOS

3.- Avances y Resultados

Objetivo prioritario 1. Contribuir a la productividad y competitividad de los destinos turísticos mediante la conservación y mantenimiento de los Centros Integralmente Planeados y Proyectos Turísticos Integrales.

FONATUR Infraestructura ofrece a sus clientes un servicio integral de conservación y mantenimiento de primera calidad, logrando la satisfacción de estos y contribuyendo así al fortalecimiento de la infraestructura y servicios del sector turístico. Su visión es constituirse en empresa líder a nivel nacional en la prestación de servicios de conservación y mantenimiento, mediante el esfuerzo de sus colaboradores y la mejora continua de los servicios que presta, para impulsar la innovación de la oferta y elevar la competitividad del sector turístico y sus productos; en beneficio de 12 millones 746 mil 535 personas, entre turistas y habitantes de estos polos de desarrollo.

La necesidad de mantener y conservar la infraestructura existente, en donde el problema radica en que los CIPs carecen de servicios de conservación y mantenimiento; de esta manera, entre los factores detonantes que lo originan, se identifican; el Uso intensivo y constante de los servicios proporcionados por los CIPs; el Deterioro progresivo de la infraestructura urbana, banquetas y vialidades e instalaciones hidráulicas y sanitarias; el Alto costo del mantenimiento de esta infraestructura, debido al deterioro de la vida útil de los materiales originales, la Estacionalidad del crecimiento constante de la vegetación; el Riego y mantenimiento constante de la vegetación ornamental; la Generación de basura; el Insuficiente mantenimiento de la infraestructura para el tratamiento de aguas residuales; la Carencia de insumos necesarios para el tratamiento adecuado de aguas residuales; el Incumplimiento de normatividad para el tratamiento de aguas residuales; los Desastres naturales frecuentes ocasionados por fenómenos climáticos atípicos; la Deficiente respuesta de los Municipios ante estos desastres naturales; el Costo elevado de insumos necesarios, derivado de las condiciones climatológicas, para la pronta puesta en marcha de equipos y sistemas; entre Otras.

Resultados

Se atendieron 33,493 hectáreas en los CIPs y PTIs, contribuyendo a mantener una imagen de calidad ante turistas nacionales y extranjeros, mediante el barrido y recolección de basura en las calles, avenidas y boulevares, al igual que con poda y riego, lo que favorece a elevar la productividad y competitividad en dichos destinos, aumentando el atractivo de la oferta tradicional, generación de empleos y aumento en la afluencia de turistas.

Se tuvo una producción total de 23,376,154.31 m³ de agua tratada, en las 13 plantas de tratamiento de aguas residuales, cumpliendo con los límites máximos permisibles de contaminantes para las aguas residuales tratadas que se reutilicen en servicios al público, que establece la Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEMARNAT-1997, favoreciendo con un impacto ambiental positivo en los CIPs y PTIs, al reutilizar esta agua resultante en los procesos de riego de jardines. Asimismo, en el CIP Cancún se procesaron 9,581 m³ de lodos residuales resultantes del proceso de tratamiento de agua residual, generando 863 m³ de composta, la cual es utilizada en las áreas verdes del CIP.

Con el fin de dotar de agua potable en Bahías de Huatulco, Oaxaca., se operaron 7 pozos de captación de agua; y se mantuvieron en óptimas condiciones de operación una red de 53,000 m³ otorgando el servicio de agua potable a un padrón de 8,951 usuarios, atendiendo las demandas de las actividades turísticas, industriales, comerciales, residenciales y habitacionales.

En el PTI Nayarit, se operó y se brindó el mantenimiento a la Planta desalinizadora, que abastece de agua potable a la zona, extrayendo un total de 957,586 m³ de agua de mar y produciendo un total 383,033.80 m³ de agua potable, la cual se distribuyó en los diversos usuarios.

Se firmaron 98 contratos para llevar a cabo la conservación y mantenimiento de los CIPs y PTIs, Obras y Servicios Especializados, Mantenimiento y Limpieza integral, celebrados con FONATUR y terceros, por un monto total de 2,171 millones de pesos IVA incluido; conservando clientes, como FONATUR, FONATUR Tren Maya, Sociedad Hipotecaria Federal, Instituto Mexicano del Seguro Social, Cámara de Senadores, Seguros Inbursa, S.A. y uno nuevo con SEMARNAT.

Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 1.1.- Administrar las actividades de conservación y mantenimiento, producción y distribución de agua potable, así como el tratamiento de aguas residuales, para contribuir al fortalecimiento de la infraestructura y la calidad de los servicios y productos turísticos del país.

Se llevaron a cabo eficazmente las actividades de poda, riego y barrido de los programas de conservación y mantenimiento, contribuyendo a la productividad y competitividad de los CIPs y PTIs.

Se operaron las 13 Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales ubicadas en los CIPs y PTIs, cumpliendo con los estándares establecidos en las normas oficiales mexicanas aplicables.

Se operó eficientemente la planta desalinizadora de agua de mar ubicada en Litibú, Nayarit, abasteciendo de agua potable al PTI ubicado en la misma localidad.

Se administró y operó el sistema de agua potable de Bahías de Huatulco, Oaxaca, logrando la prestación oportuna del servicio a la localidad.

Se efectuó el mantenimiento preventivo y correctivo a un total de 12,495 luminarias, así como a la red eléctrica, las cuales brindan alumbrado público a las calles y avenidas de los CIPs y PTIs.

Estrategia prioritaria 1.2.- Ejercer los recursos programados en cada uno de los contratos de obras y prestación de servicios signados con FONATUR y terceros, cumpliendo con la calidad requerida en materia ecológica, urbana y arquitectónica, así como actividades económicas y turísticas del lugar.

Se ofertaron los servicios que brinda la entidad en los tres niveles de Gobierno y a la iniciativa privada, formalizando un total de 98 contratos de obras y prestación de servicios.

Se llevaron a cabo las obras y servicios contratados, con plena observancia de la normativa aplicable, acorde con el objeto social de la entidad y con los estándares de calidad requeridos por los clientes.

Se realizaron las obras y servicios asegurando la satisfacción total de los clientes.

Estrategia prioritaria 1.3.- Fortalecer las capacidades institucionales de FONATUR Infraestructura para lograr mayor eficiencia y sostenibilidad en sus operaciones.

Se llevó a cabo la adquisición de vehículos y maquinaria necesarios para cumplir con los objetivos de FONATUR Infraestructura con mayor eficiencia, así como obtener ahorros en consumo de combustible y en la adquisición de refacciones.

Se llevaron a cabo tramites para la actualización de la estructura organizacional de FONATUR Infraestructura para fortalecer su capacidad de gestión, bajo criterios de eficiencia, transparencia y austeridad.

Se administraron los recursos financieros de la entidad bajo criterios de legalidad, eficiencia y racionalidad.

Se impulsó la austeridad, el combate a la corrupción, la mejora de la gestión pública, con el fin de contribuir al uso adecuado de recursos para el logro de metas y objetivos.

Se logró mayor eficiencia energética en las operaciones de la entidad para la protección del medio ambiente y la sostenibilidad.

Se impulsó que en el desarrollo de los CIPs y PTIs se consideren criterios medio ambientales y escenarios de cambio climático para favorecer su sostenibilidad.

Se mantuvieron los CIPs y PTIs en condiciones óptimas de funcionamiento, favoreciendo los requerimientos y características de cada destino turístico, minimizando el impacto al medio ambiente, y bajo el escenario de cambio climático.

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 1

Indicador		Línea base 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024 de la Meta para el bienestar
Meta para el bienestar	Promedio de atención optima de conservación y mantenimiento en los Centros Integralmente Planeados de FONATUR.	94 %	95.27 %	90.38 %	94.58 %	98.14 %	97 %
Parámetro 1	Hectáreas atendidas en materia de mantenimiento en cuanto a poda, riego y barrido en los Centros Integralmente Planeados de FONATUR.	35,115	33,892	30,569	31,654	33,493	35,991
Parámetro 2	Indicador de Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO) de las PTARs en los CIPs.	10.03	11.8	13.71	14.09	16	15
Parámetro 3	Porcentaje de clientes satisfechos con la calidad de las obras y servicios prestados a FONATUR y Terceros.	94%	95.76 %	95.76 %	95.76 %	96.31 %	90%

Nota:

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.

Factores que han incidido en los resultados del Objetivo prioritario 1

La principal problemática que se presenta es el incremento en los costos de los insumos, lo cual afecta directamente en la operación del programa presupuestario E007, principalmente en los rubros de energía eléctrica, combustibles, materiales, productos químicos, etc.; que son insumos esenciales para la correcta operación de las plantas de tratamiento de aguas residuales, donde el consumo de energía eléctrica no se puede reducir o moderar ya que estas instalaciones son operadas las 24 hrs., los 365 días del año, consumo que se incrementa durante los periodos vacacionales, de igual manera el alumbrado público por razones de seguridad, debe permanecer en funcionamiento toda la noche; por otra parte, los equipos con los que cuenta la Entidad ya cumplieron su vida útil, por lo que presentan fallas constantemente, en lo que respecta al combustible, es usado en la mayoría de los procesos productivos, como son los vehículos de transporte de personal y carga de materiales, equipos como retroexcavadoras, rompedoras, rodillos vibratorios, podadoras, tractopodadoras, desbrozadoras, etc., los cuales se utilizan en las actividades de poda de pasto, barrido de vialidades, bacheo, pintura, mantenimiento de alumbrado público, reparación de fugas de agua de la red de agua potable en el CIP Huatulco, entre otras actividades que dan sustentabilidad a los CIPs y PTIs.

4

ANEXO

4- Anexo.

Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros

Objetivo prioritario 1.- Contribuir a la productividad y competitividad de los destinos turísticos mediante la conservación y mantenimiento de los Centros Integralmente Planeados y Proyectos Turísticos Integrales.

1.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	Promedio de atención óptima de conservación y mantenimiento en los Centros Integralmente Planeados de FONATUR.		
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.		
Definición	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.		
Nivel de desagregación	Centros Integralmente Planeados (CIPs) y Proyectos Turísticos Integrales (PTIs)	Periodicidad o frecuencia de medición	Semestral
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulada
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero - Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Julio
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance	Gerencia de Contratos con Terceros
Método de cálculo	(Porcentaje de Atención Mantenimiento de los CIPs + Porcentaje de calidad de agua tratada de las 13 plantas de tratamiento) /2		

Observaciones	1. Existen condiciones de seguridad nacional; 2. Las condiciones sanitarias son favorables para la afluencia de turistas; 3. Las condiciones climatológicas favorecen las actividades de conservación y mantenimiento.				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
94 %	95.27 %	90.38 %	94.58 %	98.14 %	97 %
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
N/A			Se toma el Valor del 97% de cumplimiento derivado de que se pretende alcanzar el 100% en las áreas de atención, así como el 94% en la Calidad en el tratamiento de aguas residuales.		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Porcentaje de Atención Mantenimiento de los CIPs	Valor variable 1	105.36	Fuente de información variable 1	Programa de conservación y mantenimiento de los CIPs a cargo de FONATUR
Nombre variable 2	Porcentaje de calidad de agua tratada de las 13 plantas de tratamiento	Valor variable 2	91.69	Fuente de información variable 2	Indicadores del desempeño de la actividad a cargo de FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V. avance acumulado.
Sustitución en método de cálculo	$(104.52 + 92) / 2 = 98.14\%$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.

1.2 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO					
Nombre	Hectáreas atendidas en materia de mantenimiento en cuanto a poda, riego y barrido en los Centros Integralmente Planeados de FONATUR.				
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.				
Definición	Mide las hectáreas atendidas con servicios de poda, riego y barrido en áreas verdes, vialidades, espacios públicos y playas de los Centros Integralmente Planeados.				
Nivel de desagregación	Centros Integralmente Planeados (CIPs) y Proyectos Turísticos Integrales (PTIs)	Periodicidad o frecuencia de medición	Semestral		
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Acumulada		
Unidad de medida	Hectáreas	Periodo de recolección de los datos	Enero - Diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Julio		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Enero		
Método de cálculo	Sumatoria de Hectáreas Atendidas				
Observaciones	1. Las condiciones sanitarias son favorables para la afluencia de turistas; 2. Las condiciones climatológicas favorecen las actividades de conservación y mantenimiento.				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
35,115	33,892	30,569	31,654	33,493	35,991
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			

Se consideran la suma de las actividades de poda riego y barrido en los Centros Integralmente Planeados y Proyectos Turísticos Integrales.			Se consideran la suma de las actividades de poda riego y barrido en los Centros Integralmente Planeados y Proyectos Turísticos Integrales.		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Hectáreas Atendidas CIP Cancún y Cozumel	Valor variable 1	16,941.28	Fuente de información variable 1	Reporte Poda, Riego y Barrido Cancún y Cozumel FO-SU-027
Nombre variable 2	Hectáreas Atendidas CIP Huatulco	Valor variable 2	6,233.29	Fuente de información variable 2	Reporte Poda, Riego y Barrido Huatulco FO-SU-027
Nombre variable 3	Hectáreas Atendidas CIP Ixtapa	Valor variable 3	4,245.10	Fuente de información variable 3	Reporte Poda, Riego y Barrido Ixtapa FO-SU-027
Nombre variable 4	Hectáreas Atendidas CIP Loreto	Valor variable 4	2,025.96	Fuente de información variable 4	Reporte Poda, Riego y Barrido Loreto FO-SU-027
Nombre variable 5	Hectáreas Atendidas CIP Los Cabos y Cabo San Lucas	Valor variable 5	2,877.25	Fuente de información variable 5	Reporte Poda, Riego y Barrido Los Cabos y Cabo San Lucas FO-SU-027
Nombre variable 6	Hectáreas Atendidas PTI Litibú	Valor variable 6	1589.35	Fuente de información variable 6	Reporte Poda, Riego y Barrido Litibú FO-SU-027
Nombre variable 7	Hectáreas Atendidas PTI Playa Espíritu	Valor variable 7	230.47	Fuente de información variable 7	Reporte Poda, Riego y Barrido Playa Espíritu FO-SU-027
Sustitución en método de cálculo	$16,941.28+6,233.29+4,245.10+2,025.96+2,877.25+1,589.35+230.47= 33,493.35$ Ha				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.

1.3 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO					
Nombre	Indicador de Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO) de las PTARs en los CIPs.				
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.				
Definición	Mide la calidad del agua tratada en las plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR) de los Centros Integralmente Planeados, a través de la obtención de un promedio de los miligramos por litro de Demanda Bioquímica de Oxígeno (mg/l DBO), sin sobrepasar los 30 mg/l de DBO de acuerdo con la NOM-003-SEMARNAT-1997.				
Nivel de desagregación	Centros Integralmente Planeados (CIPs) y Proyectos Turísticos Integrales (PTIs)	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral		
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	mg/l	Periodo de recolección de los datos	Enero -Diciembre		
Dimensión	(miligramos por litro)	Disponibilidad de la información	Abril, julio, octubre, enero.		
Tendencia esperada	Calidad	Unidad responsable de reportar el avance	Gerencia de Contratos con Terceros		
Método de cálculo	Suma de los mg / l de DBO de salida de cada planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) en los CIP / Número total de plantas de tratamiento de aguas residuales.				
Observaciones	1. El sistema de alcantarillado funciona óptimamente; 2. Se mantiene el influente proyectado, para el horizonte de operación de la PTAR. 3. Las condiciones climatológicas favorecen la operación de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR).				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
10.03	11.8	13.71	14.09	16	15

Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
La meta establecida por la entidad es un máximo 15 miligramos por litro de demanda bioquímica de oxígeno, de conformidad con la norma oficial mexicana, NOM-003-SEMARNAT-1997, la cual establece los límites máximos permisibles de contaminantes para las aguas residuales tratadas que se reutilicen en servicios al público, el cual debe ser por debajo de los 30 mg/l.			La meta establecida por la entidad es un máximo 15 miligramos por litro de demanda bioquímica de oxígeno, de conformidad con la norma oficial mexicana, NOM-003-SEMARNAT-1997, la cual establece los límites máximos permisibles de contaminantes para las aguas residuales tratadas que se reutilicen en servicios al público, el cual debe ser por debajo de los 30 mg/l.		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Miligramos por Litro	Valor variable 1	208	Fuente de información variable 1	Resultados de los estudios de laboratorios externos a las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.
Nombre variable 2	Numero Plantas de Tratamiento	Valor variable 2	13	Fuente de información variable 2	Cantidad de plantas de Tratamiento
Sustitución en método de cálculo	208 mg/l de DBO/ 13 = 16 mg/l				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.

- p/: Cifras preliminares.

1.4 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO					
Nombre	Porcentaje de clientes satisfechos con la calidad de las obras y servicios prestados a FONATUR y Terceros.				
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.				
Definición	Mide el nivel de satisfacción de los clientes, respecto de las obras y servicios prestados, tanto a FONATUR como a terceros, en obras, servicios de limpieza y mantenimiento integral de instalaciones, entre otros.				
Nivel de desagregación	Porcentaje de Satisfacción	Periodicidad o frecuencia de medición	Semestral		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Porcentaje	Período de recolección de los datos	De enero a diciembre		
Dimensión	Calidad	Disponibilidad de la información	Julio, Enero		
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance	Gerencia de Obras con Terceros, Gerencia de Mantenimiento		
Método de cálculo	(Sumatoria de la calificación en encuestas aplicadas / Total de encuestas aplicadas por los servicios recibidos) *100				
Observaciones	NA				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
94%	95.76 %	95.76 %	95.76 %	96.31 %	90%
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
Se aplicaron las encuestas conforme a lo establecido en la metodología del manual			El total de encuestas a aplicar se llevará a cabo de acuerdo con la metodología establecida en el manual Sistema		

Sistema Integral de Gestión apartado Satisfacción del Cliente 4. Determinación de la Muestra.	Integral de Gestión Satisfacción del Cliente 4. Determinación de la Muestra, así mismo en el apartado 3. Metodología se considera que un cliente está satisfecho con los servicios con una calificación de 90 a 100 puntos, mientras que se considera un cliente insatisfecho con una calificación de 0 a 89 puntos.
---	--

APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022

Nombre variable 1	Sumatoria de la calificación en encuestas aplicadas	Valor variable 1	1,926.20	Fuente de información variable 1	Encuestas de Satisfacción al Cliente aplicadas
Nombre variable 2	Total de Encuestas aplicadas	Valor variable 2	20	Fuente de información variable 2	Encuestas de Satisfacción al Cliente aplicadas
Sustitución en método de cálculo	$(1,926.2 / 20) * 100 = 96.31\%$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.

...

5

GLOSARIO

5- Glosario

Aguas residuales: Son las provenientes de actividades domésticas, industriales, comerciales, agrícolas, pecuarias o de cualquier otra actividad que, por el uso de que han sido objeto, contienen materia orgánica y otras sustancias químicas que alteran su calidad original.

Alcantarillado: Comprende un sistema hidrosanitario que recolecta y transporta las aguas pluviales a las diversas plantas de tratamiento de aguas residuales o a las aguas receptoras.

Productividad: Mediante la conservación y mantenimiento de la infraestructura básica de los destinos turísticos, se aumenta el rendimiento de los recursos disponibles, alargando la vida útil de dicha infraestructura.

Competitividad: Mediante la conservación y mantenimiento a los CIP´s, se muestra a visitantes nacionales y extranjeros una imagen de calidad, consiguiendo la satisfacción de los turistas, añadiendo un valor agregado a los destinos turísticos.

DBO (Demanda Bioquímica de Oxígeno): 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.

Eficiencia energética: capacidad para obtener los mejores resultados en cualquier actividad empleando la menor cantidad posible de recursos energéticos. Nos permite reducir el consumo de cualquier tipo de energía y con ello los posibles impactos ambientales asociados a ella.

NOM-003-SEMARNAT-1997: Norma Oficial Mexicana, que establece los límites máximos permisibles de contaminantes para las aguas residuales tratadas que se reúsen en servicios al público.

Planta desalinizadora: es una instalación que convierte el agua salada del mar (o salobre) en agua apta para el consumo humano, así como para usos industriales y de regadío.

Tratamiento de aguas residuales: servicio que consiste en la separación de la carga orgánica que contienen las aguas residuales, eliminando al máximo la cantidad de residuos sólidos y contaminantes, cumpliendo con la Normas Oficiales Mexicanas establecidas.

6

SIGLAS Y ABREVIATURAS

6.- Siglas y abreviaturas

APF: Administración Pública Federal.

CIPs: Centros Integralmente Planeados.

CONUEE: Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía.

Entidad: Entidad Paraestatal - FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V.

FONATUR: Fondo Nacional de Fomento al Turismo.

FONATUR Infraestructura: FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V.

PND 2019-2024: Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

Programa Institucional: Programa Institucional 2020-2024 de FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V.

PROSECTUR 2020-2024: Programa Sectorial de Turismo 2020-2024.

PTARs: Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.

PTIs: Proyectos Turísticos Integrales.

SECTUR: Secretaría de Turismo.