

**GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA  
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2020  
MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS  
REPORTE DE CIERRE**



| DATOS DEL PROGRAMA                        |   |   |  |  |                        |  |  |
|---|---|---|--|--|------------------------|--|--|
| PROGRAMA196 PROFESIONALIZACIÓN TURÍSTICA  |   |   |  |  |                        |  |  |
| UR Responsable: 129 SECRETARÍA DE TURISMO |   |   | UR's Participantes 603 OFICINA DE CONVENCIONES Y VISITANTES DE OAXACA "OCV OAXACA" |  |                        |  |  |
| ALINEACIÓN                                |   |   |  |  |                        |  |  |
| PLAN ESTATAL DE DESARROLLO                |   |   | IMPULSAR LA EXCELENCIA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS MEDIANTE                        |  |                        |  |  |
| EJE: OAXACA PRODUCTIVO E INNOVADOR        |   | TEMA: TURISMO   |  | OBJETIVO: PROGRAMAS DE PROFESIONALIZACIÓN PARA INCREMENTAR<br>CONSISTENTEMENTE LA COMPETITIVIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA ESTATAL. |                        |  |  |
| SECTOR: DESARROLLO TURISTICO              |   | SUBSECTOR: DESARROLLO TURÍSTICO   |  |  |                        |  |  |
| INDICADORES PARA RESULTADOS               |   |   |  |  |                        |  |  |
| NIVEL                                     | RESUMEN NARRATIVO   | INDICADOR   |  |  |                        | MEDIOS DE VERIFICACIÓN   | SUPUESTOS  |
|   |   | 1.NOMBRE<br>4.DIMENSIÓN   | 2. FÓRMULA DE CÁLCULO<br>5.FRECUENCIA  | 3. TIPO<br>6.SENTIDO 7.AVANCE  |                        |  |  |
| FIN                                       | CONTRIBUIR A LA EXCELENCIA Y PROFESIONALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS PARA INCREMENTAR CONSISTENTEMENTE LA COMPETITIVIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA ESTATAL. | 1 - TASA DE VARIACIÓN ANUAL DE LA DERRAMA ECONÓMICA GENERADA POR EL TURISMO<br>2 - ((DERRAMA ECONÓMICA TO / DERRAMA ECONÓMICA T-1)-1)*100<br>3 - ESTRATÉGICO<br>4 - EFICACIA<br>5 - ANUAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7 - PROGRAMADA<br>4.40         | ACTUALIZADA<br>4.40  | ALCANZADA  | %ALCANZADO             | INDICADORES DE LA ACTIVIDAD TURISTICA 2017 SISTEMA DE INFORMACIÓN TURISTICA ESTATAL (SITE). SECTUR OAXACA. DISPONIBLE EN <a href="http://www.sectur.oaxaca.gob.mx/wp-content/uploads/2018/03/01.INDICADORES-TURISMO-2017-CIERRE-DEFINITIVO.PDF">HTTP://WWW.SECTUR.OAXACA.GOB.MX/WP-CONTENT/UPLOADS/2018/03/01.INDICADORES-TURISMO-2017-CIERRE-DEFINITIVO.PDF</a> | LAS CONDICIONES SOCIALES ECONÓMICAS LABORALES Y POLÍTICAS SE MANTIENEN ESTABLES. |
| PROPOSITO                                 | EL ESTADO DE OAXACA CUENTA CON PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS PROFESIONALIZADOS  | 1 - PORCENTAJE DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS PROFESIONALIZADOS<br>2 - [(NÚMERO DE PST PROFESIONALIZADOS/ TOTAL DE PST DEL ESTADO)*100]<br>3 - ESTRATÉGICO<br>4 - EFICACIA<br>5 - ANUAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7 - PROGRAMADA<br>200.00 | ACTUALIZADA<br>200.00  | ALCANZADA<br>200.00  | %ALCANZADO<br>100.00 % | INFORMACION DISPONIBLE <a href="http://www.sectur.oaxaca.gob.mx/?PAGE_ID=23">HTTP://WWW.SECTUR.OAXACA.GOB.MX/?PAGE_ID=23</a> REPORTES ESTADÍSTICOS. SECRETARÍA DE TURISMO  | LOS PRESTADORES DE SERVICIOS APLICAN LA PROFESIONALIZACIÓN                       |

**GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA  
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2020  
MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS  
REPORTE DE CIERRE**



| NIVEL       | RESUMEN NARRATIVO                    | INDICADOR  |   |  |                        |  | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS |
|-------------|--------------------------------------|--|---|--|------------------------|--|------------------------|-----------|
|             |                                      | 1.NOMBRE<br>4.DIMENSIÓN  | 2. FÓRMULA DE CÁLCULO<br>5.FRECUENCIA   | 3.TIPO<br>6.SENTIDO  | 7.AVANACE<br>7.AVANACE |  |                        |           |
| COMPONENTE  | CAPACITACIONES IMPARTIDAS            | 1 - TASA DE PERSONAL DE EMPRESAS TURISTICAS CAPACITADO<br>2 - ((NUMERO DE PERSONAL DE EMPRESAS TURISTICAS CAPACITADO EN EL PERIODO T / NUMERO DE PERSONAL DE EMPRESAS TURISTICAS CAPACITADO EN EL PERIODO T-1)-1) * 100<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - SEMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR<br>PERSONAL DE EMPRESAS TURISTICAS CAPACITADO<br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>603 ----- 33.00 0.00 0.00 nan %<br>129 ----- 2,000.00 100.00 2,000.00 2,000.00 % | UR 603<br>INFORMACION DISPONIBLE<br>HTTP://WWW.SECTUR.OAXACA.GOB.MX/?PAGE_ID=23 DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y CULTURA TURISTICA DE LA SECRETARIA DE TURISMO Y LA DIRECCIÓN DE LA OFICINA DE CONVENCIONES Y VISITANTES DE OAXACA<br>UR 603<br>INFORMACION TRIMESTRAL DISPONIBLE EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA OFICINA DE CONVENCIONES Y VISITANTES DE OAXACA<br>UR 129<br>LA DOCUMENTACION SE ENCUENTRA EN PODER DE LA DIRECCION DE PROFESIONALIZACION DE LA SECRETARIA DE TURISMO                              | UR 603<br>LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS APLICAN LOS CONOCIMIENTOS Y APRENDIZAJES ADQUIRIDOS EN LA CAPACITACIÓN.<br>UR 129<br>LAS CONDICIONES SOCIALES SE MANTENGAN ESTABLES  |                        |  |                        |           |
| ACTIVIDAD 1 | IMPARTIR CURSOS EN MATERIA TURISTICA | 1 - PORCENTAJE DE CURSOS IMPARTIDOS<br>2 - (NÚMERO DE CURSOS IMPARTIDOS/NÚMERO DE CURSOS SOLICITADOS)* 100<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - TRIMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR *--*<br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>129 ----- 362.00 51.00 51.00 100.00 %<br>603 ----- 3.00 0.00 0.00 nan %   | UR 129<br>INFORMACION DISPONIBLE<br>HTTP://WWW.SECTUR.OAXACA.GOB.MX/?PAGE_ID=23 DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y CULTURA TURISTICA SECRETARIA DE TURISMO<br>UR 129<br>DOCUMENTACION SOPORTE DE TODOS LOS TRAMITES SE ENCUENTRAN EN PODER DE LA CONTABILIDAD DE LA SECRETARIA DE TURISMO<br>UR 603<br>INFORMACION DISPONIBLE EXPEDIENTE DE LA ACTIVIDAD. INFORME TRIMESTRAL. LISTA DE PARTICIPANTES. REFERENCIA: DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A GRUPOS. DISPONIBLE EN: TRANSPARENCIAOAXACA.COM ARTÍCULO 70 FRACCIÓN V. | UR 129<br>LOS PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL ESTAN INTERESADOS EN LIBERAR SU SERVICIO DENTRO DEL SECTOR TURISTICO.<br>UR 129<br>LAS CONDICIONES SOCIOPOLÍTICAS Y CLIMATOLÓGICAS NACIONALES E INTERNACIONALES SE MANTIENEN ESTABLES<br>UR 603<br>LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS ASISTEN Y PARTICIPEN CON INTERÉS EN EL CURSO DE CAPACITACIÓN |                        |  |                        |           |
| ACTIVIDAD 2 | REALIZAR PLÁTICAS DE SENSIBILIZACION | 1 - PORCENTAJE DE PLÁTICAS DE SENSIBILIZACIÓN REALIZADAS<br>2 - (NÚMERO DE PLÁTICAS REALIZADAS DE SENSIBILIZACIÓN REALIZADAS / NÚMERO DE PLÁTICAS DE SENSIBILIZACIÓN SOLICITADAS)*100<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - TRIMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR *--*<br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>129 ----- 20.00 0.00 0.00 nan %<br>603 ----- 0.00 0.00 0.00 nan %  | UR 129<br>INFORMACION DISPONIBLE<br>HTTP://WWW.SECTUR.OAXACA.GOB.MX/?PAGE_ID=23 DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y CULTURA TURISTICA SECRETARIA DE TURISMO<br>UR 603<br>NO APLICA   | UR 129<br>LA SOCIEDAD TIENE APERTURA E INTERES EN LOS TEMAS DE CULTURA TURSTICA Y TRATA DE PERSONAS<br>UR 603<br>NO PARTICIPO PORQUE NO ESTA DENTRO DE MIS ATRIBUCIONES  |                        |  |                        |           |

**GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA**  
**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2020**  
**MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS**  
**REPORTE DE CIERRE**



| NIVEL       | RESUMEN NARRATIVO                           | INDICADOR  |  |   |                      |  | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS |
|-------------|---|--|--|---|----------------------|--|------------------------|-----------|
|             |   | 1.NOMBRE<br>4.DIMENSIÓN  | 2. FÓRMULA DE CÁLCULO<br>5.FRECUENCIA  | 3. TIPO<br>6.SENTIDO  | 7.AVANCE<br>7.AVANCE |  |                        |           |
| ACTIVIDAD 3 | IMPARTIR CURSOS DE "EMBAJADORES TURISTICOS" | 1 - PORCENTAJE DE PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL CAPACITADOS<br>2 - (NÚMERO DE PRESTADORES DE SERVICIOS CAPACITADOS / NÚMERO DE CURSOS AGENDADOS ) X100<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - TRIMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR *--*<br><br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>129 ----- 120.00 0.00 0.00 nan %<br>603 ----- 0.00 0.00 0.00 nan %   | UR 129<br>INFORMACION DISPONIBLE<br>HTTP://WWW.SECTUR.OAXACA.GOB.MX/?PAGE_ID=23 DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y CULTURA TURISTICA SECRETARIA DE TURISMO<br><br>UR 603<br>NO APLICA  | UR 129<br>LOS PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL ESTAN INTERESADOS EN LIBERAR SU SERVICIO DENTRO DEL SECTOR TURISTICO.<br><br>UR 603<br>NO PARTICIPO PORQUE NO ESTA DENTRO DE MIS ATRIBUCIONES      |                      |  |                        |           |
| COMPONENTE  | CERTIFICACIONES REALIZADAS                  | 1- TASA DE DISTINTIVOS DE CALIDAD AUTORIZADOS<br>2 - (NUMERO DE DISTINTIVOS TURISTICOS OTORGADOS/ NUMERO DE DISTINTIVOS TURISTICOS OTORGADOS DEL SEMESTRE ANTERIOR ) *100<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - SEMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR<br>DISTINTIVOS DE CALIDAD AUTORIZADOS<br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>603 ----- 60.00 100.00 0.00 0.00 %<br>129 ----- 90.00 1111 0.00 0.00 % | UR 603<br>INFORMACION DISPONIBLE<br>HTTP://WWW.SECTUR.OAXACA.GOB.MX/?PAGE_ID=23 DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURISTICA SECRETARIA DE TURISMO<br>UR 603<br>INFORMACION DISPONIBLE EN LA DIRECCION GENERAL DE LA OFICINA DE CONVENCIONES Y VISITANTES DE OAXACA<br>UR 129<br>EN PODER DE LA DIRECCION DE PROFESIONALIZACION LAS LISTAS DE CURSOS Y NUMEROS DE PRESTADORES DE SERVICIOS | UR 603<br>LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS UTILICEN Y APROVECHEN LAS CERTIFICACIONES EN SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS<br>UR 129<br>LAS CONDICIONES SOCIALES SE MANTENGAN ESTABLES            |                      |  |                        |           |
| ACTIVIDAD 1 | CERTIFICAR DESTINOS TURISTICOS              | 1 - PORCENTAJE DE DESTINOS CERTIFICADOS<br>2 - (NÚMERO DE DESTINOS CERTIFICADOS/NÚMERO DE DESTINOS PROGRAMADOS A CERTIFICAR)* 100<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - TRIMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR *--*<br><br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>129 ----- 1.00 0.00 0.00 nan %<br>603 ----- 0.00 0.00 0.00 nan %   | UR 129<br>FUENTE: SECRETARIA DE TURISMO DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURISTICA CONSULTAR:<br>HTTP://WWW.SECTUR.OAXACA.GOB.MX/?PAGE_ID=23 129 LISTA DE CURSOS ,REPORTES, FOTOGRAFÍAS, CONSTANCIAS ENTREGADAS<br><br>UR 603<br>NO APLICA   | UR 129<br>LAS AUTORIDADES Y LOS PRESTADORES DE SERVICIOS ESTÁN INTERESADAS Y COLABORAN PARA OBTENER LAS CERTIFICACIONES<br><br>UR 603<br>NO PARTICIPO PORQUE NO ESTA DENTRO DE MIS ATRIBUCIONES |                      |  |                        |           |

**GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA  
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2020  
MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS  
REPORTE DE CIERRE**

| NIVEL       | RESUMEN NARRATIVO  | INDICADOR   |  |   |          |  | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS |
|-------------|--|---|--|---|----------|--|------------------------|-----------|
|             |  | 1.NOMBRE<br>4.DIMENSIÓN   | 2. FÓRMULA DE CÁLCULO<br>5.FRECUENCIA  | 3. TIPO<br>6.SENTIDO  | 7.AVANCE |  |                        |           |
| ACTIVIDAD 2 | CERTIFICAR EMPRESAS TURISTICAS                             | 1 - PORCENTAJE DE EMPRESAS TURISTICAS CERTIFICADAS<br>2 - (NÚMERO DE EMPRESAS CERTIFICADAS/NÚMERO DE EMPRESAS CONVOCADAS) *100<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - TRIMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR *--*<br><br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>129 ----- 30.00 0.00 0.00 nan %<br>603 ----- 0.00 0.00 0.00 nan %                                    | UR 129<br>INFORMACION DISPONIBLE<br>HTTP://WWW.SECTUR.OAXACA.GOB.MX/?PAGE_ID=23 FUENTE DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURISTICA, SECRETARIA DE TURISMO<br><br>UR 603<br>NO APLICA  | UR 129<br>LOS PROPIETARIOS DE LAS EMPRESAS TURISTICAS TIENEN INTERES EN OBTNER SU CERTIFICACION<br><br>UR 603<br>NO PARTICIPO PORQUE NO ESTA DENTRO DE MIS ATRIBUCIONES   |          |  |                        |           |
| ACTIVIDAD 3 | REALIZAR CERTIFICACIONES ESPECIALIZADAS                    | 1 - PORCENTAJE DE EMPRESAS CERTIFICADAS<br>2 - (NÚMERO DE EMPRESAS CERTIFICADAS/NÚMERO DE EMPRESAS PROGRAMADAS A CERTIFICAR) *100<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - TRIMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR *--*<br><br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>129 ----- 54.00 0.00 0.00 nan %<br>603 ----- 30.00 0.00 0.00 nan %                                | UR 129<br>LA DOCUMENTACION SE ENCUENTRA EBN LA CONTABILIDAD DE LA SECRETARIA DE TURISMO<br><br>UR 603<br>EXPEDIENTE DE LA ACTIVIDAD. INFORME TRIMESTRAL. LISTA DE PARTICIPANTES. REFERENCIA: DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A GRUPOS. DISPONIBLE EN: TRANSPARENCIAOACVOAXACA.COM ARTÍCULO 70 FRACCIÓN V. | UR 129<br>LAS CONDICIONES SOCIOPOLÍTICAS Y CLIMATOLÓGICAS NACIONALES E INTERNACIONALES SE MANTIENEN ESTABLES<br><br>UR 603<br>LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS TENGAN EL INTERÉS Y PARTICIPAN EN LA CERTIFICACIÓN EN SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS |          |  |                        |           |
| ACTIVIDAD 4 | ORGANIZAR CURSOS PARA LA ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS | 1 - PORCENTAJE DE CREDENCIALES DE CERTIFICACIÓN OTORGADAS<br>2 - (NÚMERO DE CREDENCIALES DE CERTIFICACIÓN OTORGADAS / NÚMERO DE GUÍAS DE TURISTAS INSCRITOS) X100<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - TRIMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR *--*<br><br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>129 ----- 16.00 0.00 0.00 nan %<br>603 ----- 0.00 0.00 0.00 nan % | UR 129<br>INFORMACION DISPONIBLE<br>HTTP://WWW.SECTUR.OAXACA.GOB.MX/?PAGE_ID=23 DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURISTICA SECRETARIA DE TURISMO<br><br>UR 603<br>NO APLICA  | UR 129<br>LOS PRESTADORES DE SERVICIOS ESTÁN INTERESADAS Y COLABORAN PARA OBTENER LAS CERTIFICACIONES<br><br>UR 603<br>NO PARTICIPO PORQUE NO ESTA DENTRO DE MIS ATRIBUCIONES   |          |  |                        |           |
| COMPONENTE  | ASISTENCIAS A TURISTAS OTORGADAS                           | 1 - TASA DE TURISTAS ASISTIDOS<br>2 - [(NUMERO DE TURISTAS ATENDIDOS/ NUMERO DE TURISTAS AÑO BASE T)-1] *100<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - SEMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR<br>TURISTAS ASISTIDOS<br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>129 ----- 727.00 0.00 0.00 nan %   | UR 129<br>INFORMACION DISPONIBLE<br>HTTP://WWW.SECTUR.OAXACA.GOB.MX/?PAGE_ID=23 DEPARTAMENTO DE ATENCION Y ASISTENCIA AL TURISTA. SECRETARIA DE TURISMO  | UR 129<br>LAS CONDICIONES SOCIALES SE MANTENGAN ESTABLES  |          |  |                        |           |

**GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA  
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2020  
MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS  
REPORTE DE CIERRE**



| NIVEL       | RESUMEN NARRATIVO   | INDICADOR  |                                       |  |        |  | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS |
|-------------|---|--|---------------------------------------|--|--------|--|------------------------|-----------|
|             |   | 1.NOMBRE<br>4.DIMENSIÓN  | 2. FÓRMULA DE CÁLCULO<br>5.FRECUENCIA | 3. TIPO<br>6.SENTIDO 7.AVANCE  |        |  |                        |           |
| ACTIVIDAD 1 | DAR ATENCIÓN A LOS TURISTAS EN LOS MÓDULOS DE INFORMACIÓN | 1 - PORCENTAJE DE TURISTAS ATENDIDOS<br>2 - (NÚMERO DE TURISTAS ATENDIDOS/ NÚMERO DE TURISTAS PROYECTADOS ) X100<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - TRIMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR *--*<br><br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>129 ----- 51,306.00 0.00 0.00 nan %   | UR 129                                | INFORMACION DISPONIBLE<br>HTTP://WWW.SECTUR.OAXACA.GOB.MX/?PAGE_ID=23 DEPARTAMENTO DE ATENCION Y ASISTENCIA AL TURISTA. SECRETARIA DE TURISMO                  | UR 129 | LAS CONDICIONES SOCIALES SE MANTENGAN ESTABLES Y LOS TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS ACUDAN A LOS MODULOS DE INFORMACIÓN |                        |           |
| ACTIVIDAD 2 | DAR ATENCIÓN A LOS TURISTAS AFECTADOS                     | 1 - PORCENTAJE DE QUEJAS ATENDIDAS DE TURISTAS AFECTADOS<br>2 - (NÚMERO DE QUEJAS ATENDIDAS DE TURISTAS AFECTADOS/ NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS POR TURISTAS AFECTADOS ) X 100<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - TRIMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR *--*<br><br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>129 ----- 39.00 0.00 0.00 nan %                           | UR 129                                | INFORMACION DISPONIBLE , REPORTES , LISTAS DE ATENDIDOS, REPORTES, CARPETAS DE TRABAJO, BAJO RESGUARDO DEL CENTRO PROTECCION AL TURISTA, SECRETARIA DE TURISMO | UR 129 | QUE LOS TURISTAS AFECTADOS ACUDAN A PRESENTAR SU QUEJA AL CENTRO DE PROTECCION AL TURISTA.                                 |                        |           |
| COMPONENTE  | VERIFICACIONES NORMATIVAS REALIZADAS                      | 1 - PORCENTAJE DE VERIFICACIONES NORMATIVAS REALIZADAS<br>2 - (NUMERO DE VERIFICACIONES NORMATIVAS REALIZADAS / NUMERO DE VERIFICACIONES NORMATIVAS PROGRAMADAS)*100<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - SEMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR<br>VERIFICACIONES NORMATIVAS REALIZADAS<br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>129 ----- 105.26 105.26 0.00 0.00 % | UR 129                                | INFORMACION DISPONIBLE<br>HTTP://WWW.SECTUR.OAXACA.GOB.MX/?PAGE_ID=23 DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURISTICA. SECRETARIA DE TURISMO          | UR 129 | LOS PRESTADORES DE SERVICIOS ESTAN EN LA DISPOSICIÓN DE LA MEJORA CONTINUA.  |                        |           |
| ACTIVIDAD 1 | VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD TURÍSTICA    | 1 - PORCENTAJE DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS NORMATADOS<br>2 - (NÚMERO DE VERIFICACIONES NORMATIVAS REALIZADAS / NÚMERO DE VERIFICACIONES NORMATIVAS PROGRAMADAS A REALIZAR)*100<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - TRIMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR *--*<br><br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>129 ----- 300.00 0.00 0.00 nan %             | UR 129                                | INFORMACION DISPONIBLE:<br>HTTP://WWW.SECTUR.OAXACA.GOB.MX/?PAGE_ID=23 DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURISTICA SECRETARIA DE TURISMO          | UR 129 | LOS PRESTADORES DE SERVICIOS CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE LA NORMATIVIDAD   |                        |           |

**GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA  
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2020  
MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS  
REPORTE DE CIERRE**



| NIVEL       | RESUMEN NARRATIVO                | INDICADOR  |                                       |                               |             |           | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS   |   |
|-------------|----------------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------------|-------------|-----------|------------------------|---|---|
|             |                                  | 1.NOMBRE<br>4.DIMENSIÓN  | 2. FÓRMULA DE CÁLCULO<br>5.FRECUENCIA | 3. TIPO<br>6.SENTIDO 7.AVANCE |             |           |                        |   |   |
| ACTIVIDAD 2 | REALIZAR VISITAS DE VERIFICACION | 1 - PORCENTAJE DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS VERIFICADOS<br>2 - (NÚMERO DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS VERIFICADOS /NUMERO DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS PROGRAMADOS)*100<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - TRIMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR *--* | UR                                    | PROGRAMADA                    | ACTUALIZADA | ALCANZADA | %ALCANZADO             | UR 129<br>INFORMACION DISPONIBLE<br>HTTP://WWW.SECTUR.OAXACA.GOB.MX/?PAGE_ID=23F DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURISTICA , SECRETARIA DE TURISMO | UR 129<br>LOS PRESTADORES DE SERVICIOS COLABORAN PARA LA REALIZACION DE LAS DE VERIFICACIÓN |
|             |                                  |  | 129 -----                             | 400.00                        | 0.00        | 0.00      | nan %                  |   |   |