

SECRETARIA DE TURISMO

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

Al margen un logotipo, que dice: FONATUR Infraestructura.

PROGRAMA INSTITUCIONAL 2020-2024 DE FONATUR INFRAESTRUCTURA, S.A. DE C.V.

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

PROGRAMA INSTITUCIONAL DE ENTIDAD SECTORIZADA DERIVADO DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024

1.- Índice

- 2.- Fundamento normativo de elaboración del Programa Institucional 2020-2024 de FONATUR Infraestructura S.A. de C.V.
- 3.- Siglas y Acrónimos.
- 4.- Origen de los recursos para la instrumentación del Programa Institucional 2020-2024 de FONATUR Infraestructura S.A. de C.V.
- 5.- Análisis del estado actual.
- 6.- Alineación al Programa Sectorial de Turismo 2020-2024 y al Programa Institucional 2020-2024 del Fondo Nacional de Fomento al Turismo.
- 7.- Objetivos prioritarios.
 - 7.1.- Relevancia del 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.
- 8.- Estrategias prioritarias y Acciones puntuales.
- 9.- Metas para el bienestar y Parámetros.
- 10.- Epílogo: visión de largo plazo.

2.- Fundamento normativo de elaboración del Programa Institucional 2020-2024 de FONATUR Infraestructura S.A. de C.V.

El Programa Institucional 2020-2024 de FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., es el documento rector que contiene el objetivo prioritario, las estrategias, acciones, metas y parámetros de la entidad paraestatal para la presente administración federal; mismo que fue elaborado conforme a los ordenamientos jurídicos que regulan el Sistema Nacional de Planeación Democrática para el Desarrollo Nacional y en cumplimiento a lo establecido en las siguientes disposiciones jurídicas y normativas:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

El artículo 26, apartado A, de nuestra Carta Magna dispone que *“El Estado organizará un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional que imprima solidez, dinamismo, competitividad, permanencia y equidad al crecimiento de la economía para la independencia y la democratización política, social y cultural de la nación.”*

Por su parte, el artículo 90 establece que *“La Administración Pública Federal será centralizada y paraestatal conforme a la Ley Orgánica que expida el Congreso, que distribuirá los negocios del orden administrativo de la Federación que estarán a cargo de las Secretarías de Estado y definirá las bases generales de creación de las entidades paraestatales y la intervención del Ejecutivo Federal en su operación.”* Asimismo, que *“Las leyes determinarán las relaciones entre las entidades paraestatales y el Ejecutivo Federal, o entre éstas y las Secretarías de Estado.”*

Ley de Planeación

El artículo 4 de la Ley de Planeación establece que *“es responsabilidad del Ejecutivo Federal conducir la planeación nacional del desarrollo con la participación democrática de la sociedad, de conformidad con lo dispuesto en dicha Ley.”*

Asimismo, el artículo 9 indica que *“Las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal deberán planear y conducir sus actividades con perspectiva intercultural y de género y con sujeción a los objetivos y prioridades de la planeación nacional de desarrollo, a fin de cumplir con la obligación del Estado de garantizar que éste sea equitativo, incluyente, integral, sustentable y sostenible.”*

Por otra parte, el artículo 12 señala que *“Los aspectos de la Planeación Nacional del Desarrollo que correspondan a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal se llevarán a cabo, en los términos de dicha Ley, mediante el Sistema Nacional de Planeación Democrática.”*

En este sentido, el artículo 17, fracción II, menciona que las entidades paraestatales deberán *“Elaborar sus respectivos programas institucionales, en los términos previstos en dicha Ley, la Ley Federal de las Entidades Paraestatales o, en su caso, por las disposiciones que regulen su organización y funcionamiento, atendiendo a las previsiones contenidas en el programa sectorial correspondiente observando en lo conducente las variables ambientales, económicas, sociales y culturales respectivas.”*

Por su parte, el artículo 24, indica que *“Los programas institucionales se sujetarán a las previsiones contenidas en el Plan y en el programa sectorial correspondiente. Las entidades, al elaborar sus programas institucionales, se ajustarán a lo previsto en esta Ley, sin perjuicio de lo dispuesto, en lo conducente, por la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y, en su caso, por las disposiciones que regulen su organización y funcionamiento.”*

Finalmente, el artículo 29 se establece que *“Los programas institucionales deberán ser sometidos por el órgano de gobierno y administración de la entidad paraestatal de que se trate, a la aprobación del titular de la dependencia coordinadora del sector.”*

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

El artículo 9 indica que *“Las dependencias y entidades de la Administración Pública Centralizada y Paraestatal conducirán sus actividades en forma programada, con base en las políticas que para el logro de los objetivos y prioridades de la planeación nacional del desarrollo, establezca el Ejecutivo Federal.”*

En el artículo 46, fracción II, se establece que son empresas de participación estatal mayoritaria *“Las Sociedades de cualquier otra naturaleza incluyendo las organizaciones auxiliares nacionales de crédito; así como las instituciones nacionales de seguros y fianzas,”* en las que se satisfagan diversos requisitos.

El artículo 48 señala que *“A fin de que se pueda llevar a efecto la intervención que, conforme a las leyes, corresponde al Ejecutivo Federal en la operación de las entidades de la Administración Pública Paraestatal, el Presidente de la República las agrupará por sectores definidos, considerando el objeto de cada una de dichas entidades en relación con la esfera de competencia que ésta y otras leyes atribuyen a las Secretarías de Estado.”*

Por último, en el artículo 49 se establece que *“La intervención a que se refiere el artículo anterior se realizará a través de la dependencia que corresponda según el agrupamiento que por sectores haya realizado el propio Ejecutivo, la cual fungirá como coordinadora del sector respectivo.”*

Ley Federal de las Entidades Paraestatales

El artículo 46 señala que *“Los objetivos de las entidades paraestatales se ajustarán a los programas sectoriales que formule la Coordinadora de Sector.”*

Por su parte, el artículo 47 menciona que *“Las entidades paraestatales, para su desarrollo y operación, deberán sujetarse a la Ley de Planeación, al Plan Nacional de Desarrollo, a los programas sectoriales que se deriven del mismo y a las asignaciones de gasto y financiamiento autorizadas. Dentro de tales directrices las entidades formularán sus programas institucionales a corto, mediano y largo plazos. El Reglamento de la presente Ley establecerá los criterios para definir la duración de los plazos.”*

A su vez, el artículo 48 indica que *“El Programa Institucional constituye la asunción de compromisos en términos de metas y resultados que debe alcanzar la entidad paraestatal. La programación institucional de la entidad, en consecuencia deberá contener la fijación de objetivos y metas, los resultados económicos y financieros esperados así como las bases para evaluar las acciones que lleve a cabo; la definición de estrategias y prioridades; la previsión y organización de recursos para alcanzarlas; la expresión de programas para la coordinación de sus tareas, así como las previsiones respecto a las posibles modificaciones a sus estructuras.”*

El artículo 49 indica que *“El programa institucional de la entidad paraestatal se elaborará para los términos y condiciones a que se refiere el artículo 22 de la Ley de Planeación y se revisará anualmente para introducir las modificaciones que las circunstancias le impongan.”*

Finalmente, en el artículo 59, fracción II, se establece como facultad y obligación de los directores generales de las entidades, el *“Formular los programas institucionales de corto, mediano y largo plazo, así como los presupuestos de la entidad y presentarlos para su aprobación al Órgano de Gobierno. Si dentro de los plazos correspondientes la Directora o Director General no diere cumplimiento a esta obligación, sin perjuicio de su correspondiente responsabilidad, el Órgano de Gobierno procederá al desarrollo e integración de tales requisitos.”*

3.- Siglas y Acrónimos

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.

4. Origen de los recursos para la instrumentación del Programa Institucional 2020-2024 de FONATUR Infraestructura S.A. de C.V.

La totalidad de las acciones que se consideran en este programa, incluyendo aquellas correspondientes a sus objetivos prioritarios, estrategias prioritarias y acciones puntuales, así como las labores de coordinación interinstitucional para la instrumentación u operación de dichas acciones, y el seguimiento y reporte de las mismas, se realizarán con cargo al presupuesto autorizado de los ejecutores de gasto participantes en el programa, mientras éste tenga vigencia.

5.- Análisis del estado actual

Antecedentes y situación actual

FONATUR Infraestructura es una empresa de participación estatal mayoritaria de la Administración Pública Federal (APF), filial del Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR), en términos de lo dispuesto por los artículos 3, fracción II, y 46 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, que actualmente tiene por objeto, entre otros, lo siguiente: a) Prestar todo tipo de servicios relativos a la conservación, construcción, demolición, mantenimiento, limpieza, operación, vigilancia y supervisión de instalaciones, infraestructura de cualquier tipo, así como en bienes muebles o inmuebles que requieran organizaciones, dependencias y entidades paraestatales de la administración pública federal, estatal o municipal y/o personas físicas o morales; y b) Realizar obra, tanto pública como privada y prestar servicios relacionados con dicha obra, que le soliciten los sujetos mencionados anteriormente.

Cabe mencionar que, en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2018 del Consejo de Administración de FONATUR Mantenimiento Turístico, S.A. de C.V. (hoy FONATUR Infraestructura), se instruyó realizar el cambio de denominación de FONATUR Mantenimiento Turístico, S.A. de C.V. a FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., así como su objeto social, incluyendo, entre otras, las siguientes actividades: Planear, programar y ejecutar las acciones necesarias para la operación y desarrollo de los puertos bajo su administración, a fin de lograr la mayor eficiencia y competitividad; y construir, instalar, operar, administrar y explotar todo tipo de infraestructura e instalaciones náuticas (terrestres y móviles), entre las que se encuentran, de manera enunciativa, administraciones portuarias integrales, marinas, embarcaciones, terminales y muelles, por si o por conducto de terceros.

Por otra parte, desde la creación de los Centros Integralmente Planeados (CIPs) y Proyectos Turísticos Integrales (PTIs) de FONATUR, las actividades de conservación y mantenimiento han estado a cargo de alguna de sus filiales, inicialmente a través FONATUR-BMO, S.A. de C.V., y a partir del ejercicio 2008 de la hoy denominada FONATUR Infraestructura; dichas actividades, consisten en la atención de áreas verdes, vialidades, redes de riego, red de agua potable, red de alumbrado público, entre otras. Por lo que, para mayor referencia, a continuación, se presentan algunos antecedentes:

- En el mes de julio de 1976, Baja Mantenimiento y Operación, S.A. de C.V., inició operaciones mercantiles en la Ciudad de Loreto, Baja California Sur, con el propósito de operar y dar mantenimiento a los huertos y viveros de FONATUR en ese CIP.
- En el mes de julio de 1981, se creó la sucursal de San José del Cabo, Baja California Sur, prestando los servicios de conservación, mantenimiento, vigilancia y limpieza; además de encargarse de las actividades de conservación urbana, como son: limpieza de calles y áreas públicas y conservación de la jardinería.

- En el mes de abril de 1984, se crea la sucursal de Cancún, Quintana Roo, incrementando sus actividades de manera importante, tales como: bacheo, operación y mantenimiento de alumbrado público, mantenimiento de sistemas electromecánicos y obra civil.
- El desarrollo de Ixtapa, inició con el financiamiento obtenido del Banco Mundial en el año de 1974, la infraestructura diseñada con base en los trabajos de planeación, estudios de mercado, entorno físico y los requerimientos de la población, con los que se definió el Plan Director, a la fecha se mantiene como el instrumento básico de control. La infraestructura realizada debería ser operada y conservada en forma óptima para servir al turista, lo que derivó en la necesidad de tener un organismo que se encargara de atenderlos; por lo que, en el año de 1984 se encomienda a Baja Mantenimiento y Operación, S.A. de C.V. (posteriormente FONATUR-BMO, S.A. de C.V.), atender los servicios en el Desarrollo Ixtapa, Guerrero.
- En el año 1985 y con el propósito de dar servicio al entonces naciente Desarrollo Turístico de Huatulco, FONATUR-BMO, S.A. de C.V., inicia sus actividades en dicha localidad.

La principal herramienta para la atención de los CIPs y PTIs ha sido la elaboración de programas de conservación y mantenimiento, cuyo objetivo consiste en la ejecución de acciones orientadas al mejoramiento de la imagen y la calidad los destinos turísticos a cargo de FONATUR; dichas acciones, se enuncian a continuación:

- ✓ Poda.- Porcentaje de hectáreas podadas (cajeteo, deshierbe y chapeo) de pasto, setos y árboles de las áreas públicas de los CIPs.
- ✓ Riego.- Porcentaje de hectáreas regadas en las áreas verdes, vialidades y espacios públicos de los CIPs.
- ✓ Barrido.- Número de hectáreas barridas de vialidades (bacheo, pintura de tráfico, reparación de guarniciones y banquetas, entre otras) en los polígonos de los CIPs.
- ✓ Tratamiento de aguas residuales.- Litros de agua tratada por segundo en las plantas de tratamiento de aguas residuales.

Cabe mencionar, que ha sido significativo el crecimiento de las áreas de atención en los CIPs y PTIs donde se ejecutan dichas acciones, por lo que, tan solo en el periodo del ejercicio 2012 a 2019 se incrementó en un 37.17%, respecto de las actividades de poda, riego y barrido que se realizan en las áreas verdes, vialidades y áreas públicas en general, conforme a la tabla siguiente:

Tabla 1. Comparación del crecimiento de áreas de atención en los CIPs por hectáreas (Ha)

| Actividad | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Porcentaje de incremento acumulado respecto del ejercicio 2012 |
|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--|
| | Áreas Ha | |
| Poda | 93 | 93 | 99 | 99 | 106 | 155 | 152 | 149 | 60.22% |
| Riego | 106 | 106 | 107 | 107 | 116 | 119 | 117 | 118 | 11.32% |
| Barrido | 184 | 184 | 202 | 202 | 223 | 264 | 273 | 257 | 39.67% |
| Totales | 383 | 383 | 408 | 408 | 445 | 538 | 543 | 524 | 37.17% |

Fuente: Elaboración propia con información reportada al Órgano de Gobierno.

Del análisis del cuadro anterior, se puede observar el incremento en las hectáreas de atención, las cuales tienen que ser conservadas y mantenidas con reducciones considerables en los recursos fiscales y con capital de la empresa que ha aportado recursos para cubrir las necesidades esenciales, como son energía eléctrica, campaña antifauna nociva y materiales diversos.

Por su parte, la operación de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTARs) han sido una parte fundamental para el sustento ambiental en los CIPs y PTIs, procesando el agua residual generada en los desarrollos y 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, emitida por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

El incremento paulatino en la capacidad instalada de las PTARs ha contribuido a mantener una imagen de limpieza y saneamiento ambiental en los CIPs y PTIs, ante los turistas nacionales y extranjeros, al tener un impacto positivo en el ambiente y reutilizar el agua resultante en los procesos de riego de jardines. Dichos incrementos, han sido de un 126%, como se muestra a continuación:

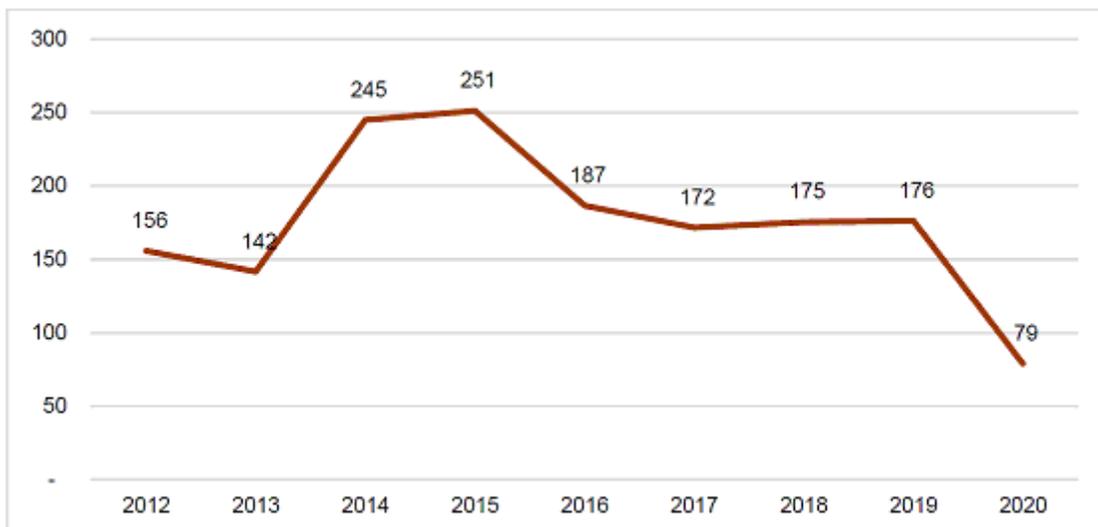
Tabla 2. Comportamiento del procesamiento de aguas residuales en las PTARs, en Litros por segundo (L/s)

| CIP / PTI | PLANTA | Año de Construcción | Capacidad instalada Inicial (L/s) | Capacidad Instalada Actual (L/s) |
|------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Huatulco | Chahué | 1987 | 120 | 170 |
| | Tangolunda | 1998 | 60 | 60 |
| | Conejos | 1991 | 20 | 20 |
| | La Entrega | 2002 | 1.5 | 7 |
| | Copalita | 2007 | 1 | 1.5 |
| Ixtapa | Club de Golf | 1975 | 45 | 250 |
| | Punta Ixtapa | 1983 | 20 | 70 |
| Loreto | Nopoló | 2009 | 30 | 30 |
| Los Cabos | San Jose del Cabo | 1983 | 50 | 250 |
| Cancún | Pok-Ta Pok | 1974 | 40 | 245 |
| | Gucumatz | 1987 | 100 | 200 |
| | El Rey | 1987 | 100 | 100 |
| Litibú | Litibú | 2008 | 20 | 20 |
| | Planta Desalinizadora | 2008 | 40 | 40 |
| | | | 647.5 | 1463.5 |

Fuente: Elaboración propia con información reportada al Órgano de Gobierno.

Es importante de mencionar que los recursos fiscales asignados anualmente a FONATUR Infraestructura en el Presupuesto de Egresos de la Federación, han sido destinados únicamente para la conservación y mantenimiento de los CIPs y PTIs. Sin embargo, han resultado insuficientes para mantener el punto de equilibrio, dado que dichos recursos no reflejan una reciprocidad con respecto al servicio prestado (egresos), reflejándose en los ingresos y utilidades de la entidad. Por lo anterior, esta entidad ha utilizado recursos propios para cubrir el déficit presupuestario y no afectar el cumplimiento de sus metas y objetivos.

Gráfica 1. Recursos fiscales asignados a la entidad por ejercicio (Millones de pesos)



Fuente: Elaboración propia con información reportada en Cuenta Publica correspondiente, muestra el comportamiento de los recursos fiscales recibidos para la Conservación y Mantenimiento de los CIPs.

Por otra parte, con el objeto de ofrecer las mejores condiciones para los turistas nacionales e internacionales, prestadores de servicios y población en general, se lleva a cabo la Campaña Antifauna Nociva; la cual, tiene como finalidad prevenir los brotes de enfermedades proliferadas por insectos nocivos, como el mosquito culicido que es el principal transmisor de la malaria y el dengue, además de los vectores, alacranes, arañas, roedores, entre otros. Al igual que en las actividades anteriormente mencionadas, la falta de recursos financieros para dicha campaña, podría generar recortes en las áreas de atención y en la periodicidad de las nebulizaciones, ocasionando un problema de salud pública, lo que se verá reflejado en la disminución de arribos de turistas nacionales y extranjeros, así como en una menor derrama económica para las áreas de influencia.

Asimismo, FONATUR Infraestructura tiene una función muy importante durante la presencia de fenómenos meteorológicos en los CIPs y PTIs, que por ser destinos de playa son muy frecuentes. Las principales acciones ejecutadas son para reestablecer los servicios después del paso de los huracanes o tormentas tropicales, para lo cual se tiene un plan de acciones preventivas y correctivas ante contingencia por huracanes, en el que se indican los pasos del qué hacer antes, durante y después. La finalidad de plan es proteger la infraestructura instalada y prevenir daños mayores. No se tiene conocimiento de programas similares en los que se atiendan destinos turísticos. La ubicación geográfica de los CIPs y PTIs que actualmente están a cargo de FONATUR, se muestra a continuación:

CIP Cancún

Ubicación: Municipio Benito Juárez, Quintana Roo.

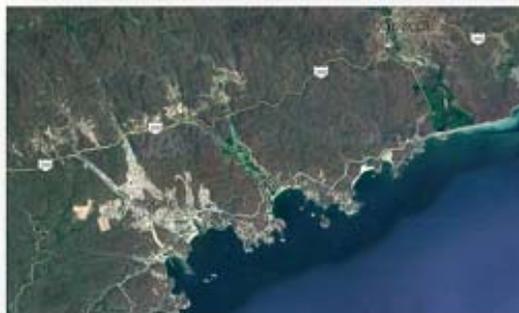
Coordenadas: 21.151383, -86.836399.



CIP Huatulco

Ubicación: Municipio de Santa María, Oaxaca.

Coordenadas: 15.762868, -96.131225.



CIP Ixtapa

Ubicación: Municipio Zihuatanejo de Azueta, Guerrero,

Coordenadas: 17.660723-101.58555.8.



CIP Los Cabos

Ubicación: San Jose del Cabo, B.C.S.
Coordenadas: 23.056907, -109.693350.



CIP Loreto

Ubicación: Loreto, Baja California Sur.
Coordenadas: 25.935841, -111.367638.



PTI Cozumel

Ubicación: Cozumel, Quintana Roo.
Coordenadas: 20.471431, -86.976752.



PTI Litibú

Ubicación: Bahía de Banderas, Nayarit.
Coordenadas: 20.791673, -105.4481649.



PTI Playa Espíritu

Ubicación: Escuinapa, Sinaloa.

Coordenadas: 22.747174, -105.861121.



La descripción del alcance de los trabajos que realiza FONATUR Infraestructura, se indica a continuación:

CIP Cancún: Cuenta con un área de atención de 82 hectáreas, integradas por 39 hectáreas de áreas verdes y 43 hectáreas de vialidades y áreas públicas; asimismo, se operan 3 plantas de tratamiento de aguas residuales y 1 planta de composta.

CIP Huatulco: Cuenta con un área de atención de 72.25 hectáreas, integradas por 32.91 hectáreas de áreas verdes y 39.34 hectáreas de vialidades y áreas públicas; asimismo, se operan 5 plantas de tratamiento de aguas residuales, 12 pozos de captación de agua y se mantiene en óptimas condiciones de operación una red de 53,000 metros lineales.

Como parte esencial, se brinda el servicio de agua potable a un padrón de 7 mil 879 usuarios, atendiendo las demandas de los sectores turístico, industrial, comercial, residencial y habitacional.

CIP Ixtapa: Cuenta con un área de atención de 61.23 hectáreas, integradas por 20.87 hectáreas de áreas verdes y 40.36 hectáreas de vialidades y áreas públicas; asimismo, se operan 2 plantas de tratamiento de aguas residuales.

CIP Los Cabos: Cuenta con un área de atención de 54.62 hectáreas, integradas por 11.62 hectáreas de áreas verdes y 43 hectáreas de vialidades y áreas públicas; asimismo, se opera 1 planta de tratamiento de aguas residuales.

CIP Loreto: Cuenta con un área de atención de 50.40 hectáreas, integradas por 10.6 hectáreas de áreas verdes y 39.8 hectáreas de vialidades y áreas públicas; asimismo, se opera 1 planta de tratamiento de aguas residuales y se realiza el mantenimiento de 40 kilómetros del Acueducto San Juan Londó, que abastece de agua potable a las localidades de Loreto, Nopoló y Puerto Escondido.

PTI Cozumel: Cuenta con un área de atención de 1.98 hectáreas de áreas verdes y 7.92 hectáreas de vialidades y áreas públicas.

PTI Litibú: Cuenta con un área de atención de 12.80 hectáreas, integradas por 6.82 hectáreas de áreas verdes y 5.98 hectáreas de vialidades y áreas públicas; asimismo, se opera 1 planta de tratamiento de aguas residuales y 1 planta desalinizadora.

PTI Playa Espíritu: Cuenta con un área de atención de 9.44 hectáreas, integradas por 5.61 hectáreas de áreas verdes y 3.83 hectáreas de vialidades y áreas públicas.

Problemáticas

Una vez puestos en marcha los CIPs y PTIs por parte de FONATUR, surgió la necesidad de mantener y conservar la calidad internacional de su infraestructura, por lo que, al realizar un diagnóstico de su situación actual, el principal problema identificado es que la falta de mantenimiento mayor causó el deterioro de los cinco CIPs con los que se cuenta actualmente.

Concretamente, en virtud de la creciente demanda turística de los servicios proporcionados por los cinco CIPs, en administraciones anteriores únicamente se estableció como objetivo mantener y conservar la operación de los mismos, sin tener en cuenta que el deterioro de equipos por límite de su vida útil, la creciente carencia de refacciones e insumos, así como los factores de crecimiento poblacional y de atención a los turistas que los visitan, habían generado un deterioro normal en los equipos e infraestructura que permiten su funcionamiento.

Dicha carencia de mantenimiento mayor, ha causado insatisfacción entre los turistas que hacen uso de los servicios de los CIPs, así como de habitantes de las zonas adyacentes a los CIPs y que hacen uso de las PTARs que también forman parte del patrimonio de estos centros.

Evolución del Problema

Dentro de los CIPs se atiende y da mantenimiento a un total de 352.07 hectáreas y a 13 PTARs. De igual manera, para las 129.34 hectáreas de áreas verdes se realizan acciones como poda, riego, cajeteo de plantas y árboles, aireación de césped, deshierbe, desorille, fertilización, rastrilleo de vialidades y áreas verdes, acciones que se traducen en una oferta visual estética y de confort para beneficio de turistas y habitantes de la región.

En lo que respecta a las 222.73 hectáreas de vialidades y áreas públicas, se les atiende mediante actividades de barrido, bacheo, reencarpamiento, mantenimiento de balizamiento vial, reparación de banquetas, reparación de fugas de agua potable o drenaje, etc.; acciones que contribuyen a mantener la oferta turística de calidad internacional que demandan los más de 6 millones de visitantes extranjeros y que generan beneficios económicos para más de 1 millón de habitantes locales.

Tabla 3. Acciones realizadas en los CIPs

| CIP/PTI | Hectáreas de áreas verdes | Hectáreas de vialidades y áreas públicas | Total de Hectáreas atendidas | Mantenimiento de Plantas de tratamiento |
|----------------|---------------------------|--|------------------------------|---|
| Cancún | 39.00 | 43.00 | 82.00 | 3 plantas |
| Cozumel | 1.91 | 7.15 | 9.06 | ---- |
| Huatulco | 32.91 | 39.34 | 72.25 | 5 plantas |
| Ixtapa | 20.87 | 40.63 | 61.50 | 2 plantas |
| Costa Pacífico | 5.61 | 3.83 | 9.44 | ---- |
| Litibú | 6.82 | 5.98 | 12.80 | 1 planta |
| Los Cabos | 11.62 | 43.00 | 54.62 | 1 planta |
| Loreto | 10.60 | 39.80 | 50.40 | 1 planta |
| Total | 129.34 | 222.73 | 352.07 | 13 plantas de tratamiento |

Fuente: Elaboración propia con información reportada al Órgano de Gobierno.

La conservación y mantenimiento de las redes de alumbrado público, se orienta hacia las acciones de mantenimiento a luminarias, limpieza de difusores, reparando los brazos, estructuras, herrajes, contactores, balastos y cualquier parte integrante del sistema de alumbrado público, con el objetivo de brindar una imagen e iluminación adecuadas, generando condiciones de seguridad, tranquilidad, confort, potencial para el esparcimiento mediante caminatas o salidas nocturnas de los visitantes extranjeros y que generan beneficios económicos para los habitantes locales y de este modo garantizar la satisfacción de los usuarios, atendiendo oportunamente a los reportes, además de una supervisión continua que permite la detección y atención de desperfectos, manteniendo un nivel de excelencia internacional de operación de las redes a cargo de FONATUR Infraestructura.

Tabla 4. Reparación de luminarias y personas beneficiadas

| DELEGACIÓN | No. DE LUMINARIAS | CANTIDAD DE TURISTAS Y USUARIOS DIRECTAMENTE BENEFICIADOS | CANTIDAD DE POBLADORES Y PERSONAS INDIRECTAMENTE BENEFICIADAS | TOTAL DE PERSONAS BENEFICIADAS ¹ |
|----------------------------|-------------------|---|---|---|
| LORETO | 911 | 119,585 | 14,274 | 609,841 |
| LOS CABOS y CABO SAN LUCAS | 993 | 639,515 | 238,487 | 878,002 |
| IXTAPA | 2,618 | 1'048,522 | 118,211 | 1'166,733 |
| CANCÚN | 4,190 | 8'515,701 | 661,176 | 9'176,877 |
| HUATULCO | 4,866 | 532,659 | 38,269 | 571,288 |
| NAYARIT | 451 | 595,117 | 124,209 | 719,326 |
| TOTAL | 14,029 | 11,451,099 | 1,194,626 | 13,122,067 |

Fuente: Elaboración propia con información reportada al Órgano de Gobierno.

¹ Datos propios a 2018, fuentes: INEGI, DATATUR, FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V.

Las principales problemáticas identificadas en la ejecución de las acciones de conservación y mantenimiento, que han dificultado el cumplimiento de las metas y objetivos, consisten en lo siguiente:

- Falta de programas de inversión autorizados para la adquisición de vehículos, maquinaria y equipos nuevos, que ayuden a cumplir de manera más eficiente los objetivos y metas trazados, así como que permitan obtener ahorros en consumo de combustible y en la adquisición de refacciones, además de hacer más eficientes los procesos productivos.

Lo anterior, obedece a que en la actualidad se trabaja con equipo obsoleto, cuya vida útil está por cumplirse o en algunos casos ya concluyó, por lo que, a pesar de tener un programa de mantenimiento preventivo, se necesitan reparaciones mayores para seguir operando; lo cual, afecta la productividad y provoca un consumo mayor de combustibles, evitando cumplir con los programas de ahorro de energía. Al respecto, mientras que en el ejercicio 2012 se facturaron 9.8 millones de pesos, para el ejercicio 2018 la facturación por consumo fue de 17.2 millones de pesos; en tal incremento influyó tanto la antigüedad de los equipos como el precio de los energéticos.

Tabla 5. Comparativa de Consumo, Distancia Recorrida y Facturación de Combustibles de las Flotas Vehiculares

| Ejercicio | Cantidad de equipos | Consumo | Distancia Recorrida | Facturación |
|-----------|---------------------|--------------|---------------------|---------------|
| 2018 | 182 | 1,086,361.00 | 2,628,417.00 | 17,243,172.00 |
| | | | | |
| 2012 | 177 | 1,050,829.00 | 2,742,875.00 | 9,850,208.00 |

Fuente: Elaboración propia con información reportada a la CONUEE.

- La estructura orgánica vigente es inadecuada para atender las necesidades actuales de los clientes (FONATUR y terceros); por lo que, debido al crecimiento en los servicios que la entidad ofrece, se ha incrementado la contratación de personal eventual para la planeación, ejecución y control de las tareas y actividades necesarias para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- Los recursos financieros son insuficientes, ya que aproximadamente el 30% de los recursos fiscales asignados a esta entidad, son destinados para llevar a cabo los programas de conservación y mantenimiento de los CIPs, así como, al pago de energía eléctrica para suministrar el alumbrado público y para la operación de las plantas de tratamiento de aguas residuales y la desalinizadora; por lo que, las actividades restantes se tienen que reprogramar ajustando la periodicidad de atención, lo cual puede causar que el mantenimiento sea insuficiente.

Cabe mencionar que la importancia que representan los CIPs y PTIs en la afluencia de turismo nacional e internacional, hace necesario contar con los bienes y recursos en las mejores condiciones de operación, y competitividad que ayuden a continuar conservando y manteniendo dichos centros y mantener la imagen y desarrollo que se requiere por la importancia que significa. El no contar con los equipos útiles para dicho fin provoca un gasto elevado que menoscaba las acciones para las cuales FONATUR Infraestructura trabaja, lo cual puede impactar directamente en el índice de desarrollo social y económico de los 8 millones 464 mil 90 habitantes, trabajadores, usuarios y turistas que en promedio, hacen uso de estos servicios cada año.

Al no renovar los vehículos, equipos, maquinaria y herramientas con las que se cuenta, se tendrán paulatinamente diversas afectaciones en los CIPs. Las actividades de riego reducirán los ciclos provocando que el pasto, árboles, palmeras y demás especies se sequen, con el detrimento de la imagen visual y atractivo necesario para que los turistas permanezcan, la disminución del turismo se vería reflejada directamente en la menor captación de divisas para la entidad, así como una sensible disminución de recursos para el desarrollo de la economía local en perjuicio de los más de casi 1 millón 300 mil habitantes.

Al no llevar a cabo el servicio de poda, derivaría en el crecimiento desmedido de árboles y palmeras que serían un peligro para las personas que transitan por las vialidades, así como la proliferación de arbustos y plantas que no son parte del entorno. Al no controlar el crecimiento desmedido de éstos, las raíces se expandirán hasta las calles y avenidas levantando las banquetas y arroyos vehiculares, impactando de manera severamente negativa a esta infraestructura, pues se tendrían que incrementar necesariamente los costos de reparación.

Las afectaciones en las vialidades se verán en varios sentidos, como son el bacheo, al no ser atendido se degradarán los asfaltos provocando acodrilamientos (Serie de fisuras interconectadas entre sí, formando en la superficie del pavimento pequeños polígonos irregulares de ángulos agudos y dimensión mayor normalmente inferior de 0.30 m.) hasta llegar a la base, donde el único remedio es la pavimentación total con un costo mayor.

Asimismo, al no proporcionar mantenimiento adecuado en la reparación de fugas de agua potable y tratada, y los drenajes, se provocarán socavamientos en calles y avenidas. Todo ello se traduciría en una pobre imagen de los servicios ofrecidos a los más de 7 millones 164 mil 900 visitantes, con lo cual se correría el riesgo de devaluar nuestra oferta turística, lo que se traduce, nuevamente, en disminución de visitantes y consecuentemente en recursos económicos para estas zonas turísticas.

En el caso de barrido y recolección de basura, se reducirán las actividades, solo atendiendo avenidas principales, lo cual generará un mal aspecto por la basura acumulada, que se agravaría con la generación de malos olores, insalubridad y riesgo de aparición de enfermedades por la concentración de detritus y la aparición de fauna nociva, con riesgo para la salud de turistas, usuarios y habitantes.

La mayoría de los recursos se concentrarán en la operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales, por lo que el mantenimiento preventivo se disminuirá, incrementando el mantenimiento correctivo, lo cual a la larga será más oneroso, al no cumplir con dicho programa poniendo en riesgo la salud de las personas que se benefician directamente de la operación de estas plantas.

Con respecto a la operación y mantenimiento de la línea de conducción de agua potable, al no tener capacidad de respuesta en caso de fugas de agua, paso de huracanes y de más anomalías, se verían afectados los poblados de Loreto y Nopoló por la falta del suministro, ya que el monto se vuelve inaccesible. La carencia de distribución del vital líquido puede generar un problema de tipo legal constitucional pues recordemos que el acceso al agua potable, limpia y de calidad es un derecho humano consagrado en nuestra Constitución.

Contribución del Programa Institucional 2020-2024 de FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., al nuevo modelo de desarrollo del PND 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 estará orientada principalmente a conservar y mantener la infraestructura de los CIPs y PTIs 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.

6.- Alineación al Programa Sectorial de Turismo 2020-2024 y al Programa Institucional 2020-2024 del Fondo Nacional de Fomento al Turismo

El Programa Institucional 2020-2024 de FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., se encuentra alineado a los objetivos prioritarios del Programa Sectorial de Turismo 2020-2024 y del Programa Institucional 2020-2024 de FONATUR, de conformidad con lo siguiente:

| Alineación de los Objetivos prioritarios del Programa Institucional de FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V. | | |
|---|--|---|
| Programa Sectorial de Turismo 2020-2024 | Programa Institucional 2020-2024 de FONATUR | Programa Institucional 2020-2024 de FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V. |
| Objetivo prioritario 2. Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México. | Objetivo prioritario 1. Desarrollar el Proyecto Regional Tren Maya en los estados de Chiapas, Tabasco, Campeche, Yucatán y Quintana Roo. Objetivo prioritario 2. Fomentar desarrollos turísticos en el país con un enfoque sostenible e incluyente. | 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.- Objetivos prioritarios

El objetivo que permitirá alcanzar la nueva visión de FONATUR Infraestructura se indica a continuación:

| Objetivo prioritario del Programa Institucional 2020-2024 de FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V. |
|---|
| 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. |

7.1.- Relevancia del 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 los clientes un servicio integral de conservación y mantenimiento de primera calidad, logrando la satisfacción de los mismos y contribuyendo así al fortalecimiento de la infraestructura y servicios del sector turístico. Su visión es constituirse como una 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, para impulsar la innovación de la oferta y elevar la competitividad del sector turístico y sus productos; ello en beneficio de 12 millones 746 mil 535 personas², entre turistas y habitantes de estos polos de desarrollo.

Sin embargo, surge 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 los siguientes:

- Uso intensivo y constante de los servicios proporcionados por los CIPs.
- Deterioro progresivo de la infraestructura urbana, banquetas y vialidades e instalaciones hidráulicas y sanitarias.
- Alto costo del mantenimiento de esta infraestructura, debido al deterioro de la vida útil de los materiales originales.
- Estacionalidad del crecimiento constante de la vegetación.
- Riego y mantenimiento constante de la vegetación ornamental.
- Generación de basura.
- Actividades crecientes e intensivas de mano de obra.
- Insuficiente mantenimiento de la infraestructura para el tratamiento de aguas residuales.
- Carencia de insumos necesarios para el tratamiento adecuado de aguas residuales.
- Incumplimiento de normatividad para el tratamiento de aguas residuales.
- Desastres naturales frecuentes ocasionados por fenómenos climáticos atípicos.
- Deficiente respuesta de los Municipios ante estos desastres naturales.
- Costo elevado de insumos necesarios, derivado de las condiciones climatológicas, para la pronta puesta en marcha de equipos y sistemas,
- Problemáticas derivadas del cambio climático.

Asimismo, dentro de las causas del problema identificadas, resaltan las siguientes:

- a) Riego precario en las áreas verdes y espacios públicos de los CIPs.
- b) Barrido insuficiente en vialidades y áreas públicas de los CIPs.
- c) Deficiente poda y mantenimiento de pasto, setos y árboles de las áreas públicas de los CIPs.
- d) Insuficiente tratamiento de agua residual.
- e) Falta de realización de estudios de laboratorio para la verificación de la calidad del agua residual tratada.

Dichas causas se traducen, entre otras, en: Falta de conservación y mantenimiento de los CIPs, y carencia de tratamiento del agua residual en los CIPs. Por lo anterior, el problema identificado es que los CIPs carecen de servicios de conservación y mantenimiento, repercutiendo en las consecuencias y efectos siguientes:

- Quejas e insatisfacción por servicios deficientes.
- Pérdida de visitantes y clientes.
- Subutilización de la infraestructura.
- Pérdida de valor agregado de la actividad turística.
- Deficiente administración pública.
- Bajo desarrollo social y económico en las zonas de influencia de los CIPs.

² Datos propios a 2018, fuentes: INEGI, DATATUR, FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V.

- Pérdida de empleos.
- Incremento de niveles de marginación y pobreza.
- Bajo desarrollo social y estancamiento del potencial económico de las zonas turísticas.
- Deterioro de la Infraestructura y de la imagen urbana.
- Disminución de la inversión privada.
- Nula ocupación hotelera.
- Deficiencia en productividad y competitividad de los destinos turísticos por falta de acciones de conservación y mantenimiento.

8.- Estrategias prioritarias y Acciones puntuales

FONATUR Infraestructura asume el reto de dar cumplimiento a un nuevo modelo de operación establecido para la presente administración federal; por lo que, en su caso, considerará las recientes modificaciones a su objeto social en los programas anuales de trabajo que se elaboren para dar cumplimiento el presente Programa Institucional.

A continuación, se describen las estrategias y acciones puntuales que permitirán dar cumplimiento al objetivo prioritario del Programa Institucional 2020-2024 de FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V.

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.

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.

| Acción puntual |
|---|
| 1.1.1 Ejecutar eficazmente las actividades de poda, riego y barrido de los programas de conservación y mantenimiento para contribuir a la productividad y competitividad de los CIPs y PTIs, observando criterios de sostenibilidad. |
| 1.1.2 Programar la operación de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales ubicadas en los CIPs y PTIs, cumpliendo con los estándares establecidos en las normas oficiales mexicanas aplicables. |
| 1.1.3 Programar la operación eficiente de la planta desalinizadora ubicada en Litibú, Nayarit, para abastecer de agua potable al PTI ubicado en la misma localidad. |
| 1.1.4 Coordinar la operación eficiente del sistema de agua potable de Bahías de Huatulco, Oaxaca, y la línea de conducción de agua potable en San Juan Londo, en Loreto Baja California Sur, para abastecer de agua potable a dichas localidades. |

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.

| Acción puntual |
|--|
| 1.2.1 Ofertar los servicios que brinda la entidad en los tres niveles de Gobierno e iniciativa privada para lograr conseguir mayor número de contratos de obras y prestación de servicios. |
| 1.2.2 Promover la contratación de obras y servicios manifestando que se realizan con plena observancia de la normativa aplicable acorde con el objeto social de la entidad y con los estándares de calidad requeridos. |
| 1.2.3 Asegurar que las obras y servicios se realicen en cumplimiento a las obligaciones contractuales contraídas con los clientes para asegurar su satisfacción e incrementar la cartera de la entidad. |

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

| Acción puntual |
|---|
| 1.3.1 Gestionar nuevos esquemas de inversión que permitan la adquisición de vehículos y maquinaria 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. |
| 1.3.2 Actualizar la estructura organizacional de FONATUR Infraestructura para fortalecer su capacidad de gestión, bajo criterios de eficiencia, transparencia y austeridad. |
| 1.3.3 Administrar los recursos financieros de la entidad bajo criterios de legalidad, eficiencia y racionalidad. |
| 1.3.4 Impulsar la austeridad, el combate a la corrupción, la mejora de la gestión pública, así como, combatir el despilfarro de los recursos asignados a la entidad, con el fin de contribuir al uso adecuado de recursos para el logro de metas y objetivos. |
| 1.3.5 Lograr mayor eficiencia energética en las operaciones de la entidad para la protección del medio ambiente y la sostenibilidad. |
| 1.3.6 Impulsar que en el desarrollo de los CIPs y PTIs se consideren criterios medio ambientales y escenarios de cambio climático para favorecer su sostenibilidad. |
| 1.3.7 Promover que los CIPs y PTIs se mantengan en condiciones óptimas de funcionamiento, favoreciendo los requerimientos y características de cada destino turístico, minimizando los impactos al medio ambiente y bajo escenarios de cambio climático. |

9.- Metas para el bienestar y Parámetros

Con el propósito de medir los avances en la ejecución del Programa Institucional 2020-2024 de FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V., se han definido metas para el bienestar y parámetros por cada objetivo prioritario, para compararlos respecto de las metas intermedias y finales, como se presentan a continuación:

Meta para el bienestar del Objetivo prioritario 1

| ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO | | | | | | |
|--|--|--|------------------------------------|---|--|-------------|
| 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 o descripción | 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 datos | Enero - Diciembre | | | |
| Dimensión | Eficacia | Disponibilidad de la información | Julio Enero | | | |
| 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. | | | | | |
| APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE | | | | | | |
| Nombre variable 1 | Porcentaje de Atención Mantenimiento de los CIPs | Valor variable 1 | 92 | Fuente de información variable 1 | Programa de conservación y mantenimiento de los CIPs a cargo de FONATUR Indicadores del desempeño de la actividad a cargo de FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V. avance acumulado. FO-SU-029 | |
| Nombre variable 2 | Porcentaje de calidad de agua tratada de las 13 plantas de tratamiento | Valor variable 2 | 97 | Fuente de información variable 2 | Programa de conservación y mantenimiento de los CIPs a cargo de FONATUR Indicadores del desempeño de la actividad a cargo de FONATUR Infraestructura, S.A. de C.V. | |
| Sustitución en método de cálculo del indicador | (92 + 97) / 2=94.17% | | | | | |
| VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS | | | | | | |
| Línea base | | Nota sobre la línea base | | | | |
| Valor | 94.17% | N/A | | | | |
| Año | 2018 | | | | | |
| Meta 2024 | | Nota sobre la meta 2024 | | | | |
| 97% | | 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. | | | | |
| SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO | | | | | | |
| Se deberán registrar los valores acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro. Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda. | | | | | | |
| 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| 96.39% | 97.84% | 98.84% | 102% | 104% | 100% | 94% |
| METAS | | | | | | |
| Sólo aplica para Metas para el bienestar. Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición. | | | | | | |
| 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | | |
| 97% | 97% | 97% | 97% | 97% | | |

Parámetro 1 del Objetivo prioritario 1

| ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O 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 o descripción | 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 datos | Enero - Diciembre | | | |
| Dimensión | Eficacia | Disponibilidad de la información | Julio Enero | | | |
| Tendencia esperada | Ascendente | Unidad Responsable de reportar el avance | Gerencia de Contratos con Terceros | | | |
| 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. | | | | | |
| APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE | | | | | | |
| Nombre variable 1 | Hectáreas Atendidas CIP Cancún y Cozumel | Valor variable 1 | 16,497 | 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 | 8,149 | Fuente de información variable 2 | Reporte Poda, Riego y Barrido Huatulco FO-SU-027 | |
| Nombre variable 3 | Hectáreas Atendidas CIP Ixtapa | Valor variable 3 | 4,618 | Fuente de información variable 3 | Reporte Poda, Riego y Barrido Ixtapa FO-SU-027 | |
| Nombre variable 4 | Hectáreas Atendidas CIP Loreto | Valor variable 4 | 2,026 | 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 | 1,716 | 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 | 1,147 | 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 | 342 | Fuente de información variable 7 | Reporte Poda, Riego y Barrido Playa Espíritu FO-SU-027 | |
| Sustitución en método de cálculo del indicador | 16,497+8,149+4,618+2,026+1,716+1,147+342 = 35,115 Ha | | | | | |
| VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS | | | | | | |
| Línea base | | Nota sobre la línea base | | | | |
| Valor | 35,115 | Se consideran la suma de las actividades de poda riego y barrido en los Centros Integralmente Planeados y Proyectos Turísticos Integrales. | | | | |
| Año | 2018 | | | | | |
| Meta 2024 | | Nota sobre la meta 2024 | | | | |
| | 35,991 | Se consideran la suma de las actividades de poda riego y barrido en los Centros Integralmente Planeados y Proyectos Turísticos Integrales. | | | | |
| SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO | | | | | | |
| Se deberán registrar los valores acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro. Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda. | | | | | | |
| 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| 35,110 | 36,462 | 37,363 | 40,107 | 42,077 | 39,520 | 35,115 |
| METAS | | | | | | |
| Sólo aplica para Metas para el bienestar. Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición. | | | | | | |
| 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | | |
| 35,991 | 33,417 | 35,085 | 34,426 | 35,991 | | |

Parámetro 2 del Objetivo prioritario 1

| ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O 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 o descripción | 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 (miligramos por litro) | Periodo de recolección de datos | Enero -Diciembre | | | |
| Dimensión | Calidad | Disponibilidad de la información | Abril, julio, octubre, enero. | | | |
| Tendencia esperada | Constante | 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). | | | | | |
| APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE | | | | | | |
| Nombre variable 1 | Miligramos por Litro | Valor variable 1 | 130.39 | 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 del indicador | 130.39 mg/l de DBO/ 13 = 10.03 | | | | | |
| VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS | | | | | | |
| Línea base | | Nota sobre la línea base | | | | |
| Valor | 10.03 | 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. | | | | |
| Año | 2018 | | | | | |
| Meta 2024 | | Nota sobre la meta 2024 | | | | |
| | 15 | 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. | | | | |
| SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO | | | | | | |
| Se deberán registrar los valores acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro. Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda. | | | | | | |
| 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| 15 | 15 | 9.14 | 11.69 | 12.24 | 14.12 | 10.03 |
| METAS | | | | | | |
| Sólo aplica para Metas para el bienestar. Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición. | | | | | | |
| 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | | |
| 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | | |

Parámetro 3 del Objetivo prioritario 1

| ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O 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 o descripción | 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 | Periodo de recolección de 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 | | | | | |
| APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE | | | | | | |
| Nombre variable 1 | Sumatoria de la calificación en encuestas aplicadas | Valor variable 1 | 1880 | 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 del indicador | (1,880 / 20) *100 = 94% | | | | | |
| VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS | | | | | | |
| Línea base | | Nota sobre la línea base | | | | |
| Valor | 94 % | Se aplicaron las encuestas conforme a lo establecido en la metodología del manual Sistema Integral de Gestión apartado Satisfacción del Cliente 4. Determinación de la Muestra. | | | | |
| Año | 2018 | | | | | |
| Meta 2024 | | Nota sobre la meta 2024 | | | | |
| 94 % | | El total de encuestas a aplicar se llevará a cabo de acuerdo con la metodología establecida en el manual Sistema 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. | | | | |
| SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO | | | | | | |
| Se deberán registrar los valores acorde a la frecuencia de medición de la Meta para el bienestar o Parámetro. Puede registrar NA (No aplica) y ND (No disponible) cuando corresponda. | | | | | | |
| 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| 90 % | 94 % | 93 % | 97 % | 94 % | 94 % | 94 % |
| METAS | | | | | | |
| Sólo aplica para Metas para el bienestar. Puede registrar NA cuando no aplique meta para ese año, de acuerdo con la frecuencia de medición. | | | | | | |
| 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | | |

| | | | | |
|------|------|------|------|------|
| 90 % | 90 % | 90 % | 90 % | 90 % |
|------|------|------|------|------|

10.- Epílogo: visión de largo plazo

FONATUR Infraestructura es una entidad paraestatal comprometida en brindar diversos servicios públicos con calidad, eficacia y eficiencia, así como ofrecer a sus clientes la amplia experiencia en obras y servicios relacionados con la obra pública, en concordancia con los objetivos prioritarios establecidos en el Programa Institucional 2020-2024, complementando y coadyuvando los esfuerzos de la Secretaría de Turismo, coordinadora de este sector estratégico de la economía nacional, para impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México, y en particular que los CIPs y PTIs a cargo de FONATUR, mantengan un nivel de clase mundial.

Con ello se propone lograr que, al final del sexenio, México sea un país que ofrezca mejores oportunidades de desarrollo a su población, con una mayor equidad y con una economía robusta, sostenible, incluyente y a la vez, atractiva para la inversión.

FONATUR Infraestructura para el periodo 2020-2024 se visualiza de la siguiente forma:

- Habrá ejecutado proyectos de infraestructura para el desarrollo turístico integral y sostenible en las distintas regiones del país donde preste sus servicios, que promuevan la generación de empleo e impacto de beneficio social en las localidades;
- Habrá aplicado las políticas, bases y lineamientos internos que den como resultado ofrecer servicios de calidad, la mejora en diversos ámbitos, como el fortalecimiento de su plantilla laboral, principal base que sostiene la calidad de los servicios prestados;
- Habrá conducido de manera eficiente los recursos económicos fiscales y autogenerados, así como los recursos materiales, que permitan el cumplimiento de las metas fijadas en el periodo; llevando a cabo las acciones propuestas en materia de supervisión y monitoreo, evaluación del desempeño y armonización contable;
- Habrá administrado los recursos disponibles acordes con las medidas de austeridad implementadas por el gobierno federal, que permitirán para 2024 contar con servicios integrales de conservación y mantenimiento para los CIPs y PTIs a cargo del FONATUR, que redunden en una imagen de calidad que sea parte del gran incentivo para la entrada de esas inversiones a escala nacional e internacional que requiere el país; y
- Habrá promovido, desde su ámbito de operación, el óptimo aprovechamiento de la infraestructura turística, mediante la aplicación de una agenda horizontal que integre principios como el respeto y cuidado del medio ambiente, con visión ecológica, sanitaria y de seguridad en las áreas de atención; incluso con las capacidades humanas de todos los sectores de la población, con respeto y en armonía con el entorno urbano y arquitectónico, en beneficio de la población objetivo, con una perspectiva de inclusión regional, logrando potenciar las características naturales, sociales y culturales mediante el ofrecimiento de obras y servicios públicos a cargo de la institución, con un alto nivel de calidad y atención.

Ciudad de México, a 29 de octubre de 2020.- El Director General, **Rubén Arturo Hernández Bermúdez**.-
Rúbrica.