

Detalle de la Matriz								
Ramo:	21 - Turismo							
Unidad Responsable:	B00 - Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes							
Clave y Modalidad del Pp:	E - Prestación de Servicios Públicos							
Denominación del Pp:	E-005 - Programa de Calidad y Atención Integral al Turismo							
Clasificación Funcional:								
Finalidad:	3 - Desarrollo Económico							
Función:	7 - Turismo							
Subfunción:	1 - Turismo							
Actividad Institucional:	5 - Atención y trato a los turistas							
Objetivo			Fin			Supuestos		
Contribuir a fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística mediante la asistencia mecánica de emergencia, información turística y primeros auxilios, entregados oportunamente a los turistas en carreteras a destinos turísticos prioritarios.			Orden			1. Existe disponibilidad de inversión e infraestructura de calidad que contribuyen al desarrollo del sector turismo.		
			1					
Indicador	Definición	Método de Cálculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Indicador Convergencia en Derrama Económica Turística (ICDET)	El indicador mide la brecha del crecimiento de los ingresos promedio generados por la llegada de turistas en México, con relación al crecimiento promedio de los países que en 2012 se encontraban en mejor posición que México en el ranking mundial de la Organización Mundial de Turismo (OMT), en términos de Ingresos por turismo internacional. Este indicador evalúa el fortalecimiento de las ventajas competitivas para permitir un crecimiento similar (valor cercano a 1) o superior (valor mayor a 1) al de las potencias turísticas mundiales en derrama generada por el turismo internacional. El objetivo es cerrar la brecha de crecimiento en derrama económica con respecto al promedio de las potencias turísticas y evitar el rezago	Se toma en cuenta un promedio de crecimiento de los 23 países que se encontraban mejor posicionados que México de acuerdo al ranking de la OMT en 2012. La tasa promedio de crecimiento para la línea base se estima para el periodo 2000 ¿ 2012. La tasa promedio de crecimiento para la meta 2018 se estimará para el periodo 2013-2018. Se utilizará una cifra estimada para 2018 derivado de la publicación de las cifras de la OMT hasta 2019. ICDET= (TCPMex)/TCPMun Dónde: ICDET= Indicador de Convergencia en Derrama Económica Turística TCPMex: Tasa de Crecimiento Promedio de México en ingresos por llegadas de turismo internacional. TCPMun: Tasa de Crecimiento Promedio de los 23 países que se encontraban mejor posicionados que México de acuerdo al ranking de la OMT en 2012 en ingresos por llegadas de turismo	Relativo	Índice	Estratégico	Eficacia	Anual	
Objetivo			Propósito			Supuestos		
Los Destinos Turísticos Prioritarios reciben servicios de asistencia mecánica e información y orientación turística por parte de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.			Orden			1. Destinos Turísticos Prioritarios que cuentan con cobertura en carreteras del país por parte de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.		
			2					
Indicador	Definición	Método de Cálculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de los Destinos Turísticos Prioritarios que reciben asistencia por Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.	Mide el porcentaje de destinos turísticos prioritarios que reciben la atención de asistencia mecánica, auxilio en caso de accidentes, información y orientación turística por parte de la Corporación en sus rutas carreteras. Se consideran destinos prioritarios al total de destinos que conforman el anexo I de las Reglas de Operación del PRODERMÁGICO	(Número de destinos turísticos prioritarios que cuentan con la atención por parte de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes / Número total de destinos turísticos prioritarios definidos en el PRODERMÁGICO en 2016) * 100	Relativo	Porcentaje	Estratégico	Eficacia	Anual	Porcentaje de los destinos prioritarios que cuentan con la atención de la Corporación.:1. Número de Destinos Turísticos Prioritarios definidos por PRODERMÁGICO que reciben los servicios integrales por parte de la CSTAV. 2. Base de Datos de Destinos Turísticos Prioritarios definidos por PRODERMÁGICO
Objetivo			Componente			Supuestos		
Servicios de asistencia mecánica otorgados de manera oportuna.			Orden			1.- Las carreteras del país se encuentran en un buen estado de conservación.		
			31					
Indicador	Definición	Método de Cálculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Tiempo Promedio de los Servicios de Asistencia Mecánica proporcionados por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes (CSTAV).	El indicador mide el tiempo promedio de respuesta en la prestación de servicios que da la Corporación por medio del INFOTUR 078, lo cual se mide a partir del momento en que se solicitó el servicio (llamada) y hasta que las unidades llegan al punto de servicio, para otorgar el inicio de la asistencia solicitada	Promedio de los registros a nivel nacional de ((hora de llegada de las unidades de servicio Ángeles Verdes al lugar de servicio - hora de registro de la llamada) / 90 minutos).	Relativo	Hora	Estratégico	Calidad	Semestral	Índice de Atención Oportuna de los Servicios de Asistencia Mecánica proporcionados por la Corporación de Servicios al Turista, Ángeles Verdes(CSTAV):.1. Bitácora de Registro de Llamadas Telefónicas del Departamento de Información y Comunicación para Atención al Turista. 2. Bitácora de Servicios de Control Diario de Operación del Departamento de Supervisión Operativa

Objetivo			Orden			Supuestos		
Cobertura de la red carretera del país en servicios de asistencia mecánica de emergencia otorgados por la Corporación.			32			1. Existen condiciones de Seguridad Pública en las carreteras del país con cobertura de la Corporación 2. Las carreteras se encuentran en buen estado de conservación.		
Indicador	Definición	Método de Cálculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Promedio del número de kilómetros recorridos respecto a los servicios de asistencia mecánica de emergencia otorgados por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.	Mide la relación entre el promedio del número de kilómetros recorridos por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes en las rutas carreteras con cobertura de la Corporación respecto al número promedio de los servicios de asistencia mecánica otorgados.	(Total de kilómetros recorridos en el trimestre / Número total de servicios de emergencia mecánica atendidos por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes en el trimestre)	Relativo	Promedio	Estratégico	Eficacia	Trimestral	Porcentaje de servicios de asistencia mecánica otorgados por la Corporación respecto a los kilómetros recorridos: 1. Reporte de Kilómetros recorridos. 2. Base de datos de servicios proporcionados durante el trimestre de la Bitácora de Control diario de operación.
Objetivo			Orden			Supuestos		
servicios de emergencia mecánica proporcionados satisfactoriamente.			311			1. Los turistas responden a la encuesta de satisfacción.		
Indicador	Definición	Método de Cálculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de turistas que opinan que la atención fue satisfactoria	Mide el porcentaje en el trimestre de los usuarios que opinan que la atención proporcionada por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes fue satisfactoria.	(Turistas que opinan satisfactoriamente / Total de turistas encuestados) * 100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Calidad	Trimestral	Porcentaje de turistas que opinan que la atención fue satisfactoria: Mecanismo de encuestas de satisfacción a los turistas realizadas por la CSTAV, a través del departamento de información y comunicación para asistencia al turista y el volante de servicio de control de servicios gratuitos de asistencia y auxilio
Objetivo			Orden			Supuestos		
Operación de las patrullas de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.			312			1. Existen condiciones laborales, económicas y climatológicas que permiten la operación de las patrullas y grúas.		
Indicador	Definición	Método de Cálculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de unidades de servicio que se mantienen en operación.	Mide el porcentaje de unidades de servicio que se mantienen en operación.	(Número de unidades de servicio en operación / Total de unidades de servicio de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes t) X 100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Porcentaje de unidades de servicio que se mantienen en operación: reporte trimestral de unidades de servicio en operación por Jefatura de servicios generada por el departamento de supervisión operativa y bitácora de servicio
Objetivo			Orden			Supuestos		
Servicios de Orientación e Información turística otorgados a mujeres en los módulos de información a nivel nacional.			321			1.- Existen condiciones de seguridad pública en las carreteras que cubre la Corporación para llegar a los Destinos Turísticos Prioritarios.		
Indicador	Definición	Método de Cálculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de atención a mujeres que solicitaron servicios de información y orientación en los módulos a nivel nacional.	Mide el porcentaje de atención a mujeres con relación al total de turistas que solicitaron información y orientación turística en los módulos de las entidades federativas con Destinos Turísticos Prioritarios y/o Puntos Paisano.	(Número de mujeres que solicitaron información y orientación turística en el periodo / Total de turistas atendidos) * 100	Relativo	Porcentaje	Estratégico	Eficacia	Trimestral	Porcentaje de atención a mujeres que solicitaron servicios de información y orientación en los módulos a nivel nacional. Base de datos y Reportes del Programa SECTUR-Paisano que obra en la Jefatura de DICAT