



# SISTEMA DE PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES

2013 – 2018

SEPTIEMBRE 2014

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
ANTECEDENTES.....	7
OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....	8
I.- FUNDAMENTOS PROGRAMÁTICOS.....	9
1.1 Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.....	10
1.2 Programa Sectorial de Turismo.....	11
1.3 Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo.....	12
1.4 Gabinete Turístico.....	13
1.5 Estrategia Digital Nacional.....	14
1.6 Estrategias Transversales.....	17
1.7 Recomendaciones Internacionales.....	17
II.- DIAGNÓSTICO.....	19
2.1. Entorno Institucional.....	21
2.3. Identificación y descripción del problema.....	23
III.- SISTEMA DE PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	22
3.1 Rumbo estratégico.....	23
3.2. Modelo de Planeación.....	23
3.3. Planeación Estratégica (Misión y Visión).....	27
3.3.1.Principios y Valores .....	28
3.4 Árbol de Objetivos.....	29
3.5. Objetivos Estratégicos y Ejes de Trabajo.....	30
3.6. Planeación Operativa.....	32
3.6.1. Metas Estratégicas.....	33
3.6 Planeación Táctica.....	35
3.6.1.Centro de Gestión Operativa.....	36
3.6.2. Adquisición de Kits de seguridad.....	37
3.6.3 Adquisición de Plantas de Luz .....	37
3.6.4. Adquisición de Remolques tipo vivienda .....	38
3.6.5 Telefonía móvil.....	38
3.6.6. Adquisición de Camionetas tipo patrulla .....	38
3.7 Evaluación y Seguimiento.....	39
3.7.1. Indicadores y Metas.....	40
IV.- FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO.....	42
4.1 Armonización Normativa.....	43
4.2 Institucionalidad y Competencia.....	43
4.3 Transversalidad.....	43
V.- GESTIÓN DE CAMBIO.....	44
5.1. Orientación a la Creación del Valor Público.....	45
5.2 Estrategias de Comunicación y Difusión.....	46
5.3. Estrategias de Formación y Capacitación.....	47
GLOSARIO.....	48

## PRESENTACIÓN

*“Las necesidades de seguridad de un turista son más amplias. Incluyen seguridad y asistencia en caminos y carreteras; servicios médicos de calidad ante cualquier eventualidad; e incluso que se hable su propio idioma. A eso habremos de avocarnos. A generar un entorno de confianza y seguridad integral.”*

Enrique Peña Nieto  
13 de febrero de 2013

Actualmente, México es reconocido a nivel mundial por su oferta turística y es uno de los países con mayor número de sitios considerados patrimonio de la humanidad. Cuenta con una amplia capacidad instalada en aeropuertos, carreteras, hospedaje, transportación y servicios conexos, y en sus servicios brinda una experiencia de calidez y hospitalidad a turistas tanto nacionales como extranjeros<sup>1</sup>.

Con base en ello, el Gobierno de la República, está decidido a aprovechar este potencial Turístico como palanca de desarrollo nacional y, con una visión integral que imprima dinamismo y competitividad económica. Es así, que la Secretaría de Turismo (SECTUR) con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018,



asume el compromiso de *“Conducir el desarrollo turístico nacional, mediante las actividades de planeación, impulso al desarrollo de la oferta, apoyo a la operación de los servicios turísticos y la promoción, articulando las acciones de diferentes instancias y niveles de gobierno”*, con el fin de posicionar en el 2030 a *“México como un país líder en la actividad turística”*<sup>2</sup>.

Es por ello, que para la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes (CSTAV), Órgano Administrativo Desconcentrado de la SECTUR, es prioridad dar cumplimiento a lo establecido por el PND 2013-2018 y el Programa Sectorial (PROSECTOR) 2013-2018, por lo que es menester priorizar y alinear sus actividades programáticas y presupuestales a las políticas públicas, con el fin de asumir el compromiso de trazar un nuevo rumbo de modernización, innovación y calidad en el servicio hacia el 2018.

Corporación de Asistencia al Turista Ángeles Verdes

---

<sup>1</sup> Estrategia 4.11 “Aprovechar el Potencial Turístico de México para generar una mayor derrama económica del país”. Primer Informe de Gobierno 2012-2013. Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, Presidencia de la República. Pág. 641. Disponible en [www.presidencia.gob.mx](http://www.presidencia.gob.mx)

<sup>2</sup> Conoce Sector 2013-2018. Secretaría de Turismo. Disponible en: [http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect\\_9\\_vision\\_y\\_mision](http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_9_vision_y_mision)

## INTRODUCCIÓN

El 15 de septiembre de 1960, nace la Corporación Ángeles Verdes y desde hace más de 50 años, son un referente obligatorio para el turismo nacional y extranjero que transita por las rutas carreteras del país. En sus inicios se le encomendó brindar información y auxilio turístico y asistencia a los viajeros que transitan por las carreteras de mayor afluencia turística en el país.

El 14 de noviembre de 2008, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversos artículos del Reglamento Interior de la SECTUR, en su Artículo 25 ter. establece que se crea el Órgano Administrativo Desconcentrado denominado “Corporación Ángeles Verdes”, el cual depende de la Secretaría de Turismo<sup>3</sup>.



Con base en ello y con la necesidad que marca la integración a una sociedad cada vez más globalizada, es necesario contar con un Institución que cubra las necesidades y coadyuve a fortalecer el turismo en México. Por lo que en 2013, se actualiza el Reglamento Interno de la Secretaría de Turismo en donde se le denomina **“Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes”**<sup>4</sup>.

Para enfrentar este reto hacia el 2018, la Corporación asume alinear sus directrices hacia la Política Nacional Turística, plasmadas en el PND 2013-2018, en donde se observa la promoción eficaz de los destinos turísticos, con el fin de impulsar el ordenamiento y transformación del Sector<sup>5</sup>, así como la promoción del Ordenamiento Territorial, la seguridad y la protección de los Turistas durante su traslado y en cada uno de los destinos turísticos, entre otras<sup>6</sup>.

De ahí que ante estos nuevos retos, que exigen los compromisos nacionales, la Corporación se ha planteado *“Ser el Órgano Administrativo Desconcentrado de la SECTUR, que se consolide como líder por brindar al turista nacional y extranjero servicios integrales y para coadyuvar con una experiencia segura, durante su tránsito por las principales rutas- carreteras de México, así como ser una corporación efectiva, innovadora, moderna, eficiente, con calidez y calidad en sus servicios”,* con la finalidad de coadyuvar a fortalecer al Sector Turístico y llevarlo a su máximo potencial.

---

<sup>3</sup> Manual de Organización Específico de la Corporación Ángeles Verdes. Secretaria de Turismo. 20 de mayo de 2011. Pág. 5.

<sup>4</sup> Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo. Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 30 de diciembre de 2013. Pág. 2

<sup>5</sup> *Idem.*

<sup>6</sup> Estrategia 4.11.4 “Impulsar la sustentabilidad y que los ingresos generados por el turismo sean fuente de bienestar social. Primer Informe de Gobierno 2012-2013. Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, Presidencia de la República. Pág. 654. Disponible en [www.presidencia.gob.mx](http://www.presidencia.gob.mx)

En tal virtud, es necesario entender la planeación como un proceso para intervenir y transformar la realidad, no sólo para analizarla y diagnosticarla. Es menester concebirla como un proceso de participación y colaboración que comprometa a toda la Corporación con el objeto de perfeccionar sus acciones para el cumplimiento de los fines y atribuciones que le confiere la Constitución, el PND 2013-2018, el Programa Sectorial de Turismo 2013 - 2018 y demás documentos que en la materia apliquen.





## ANTECEDENTES



El 15 de septiembre de 1960, al fundarse el cuerpo de servicio de auxilio turístico denominado “Ángeles Verdes”, se crea la oficina de Control de Vehículos de Auxilio Turístico, dependiente del Departamento de Turismo, Con base en el Decreto del 31 de diciembre de 1974, se crea la Dirección General de Información y Auxilio Turístico, a la cual se le encomienda el auxilio y asistencia a los viajeros que transitan por las carreteras de mayor afluencia turística en el país.<sup>7</sup>

En 1981, se crea la Dirección General de Asistencia al Turismo, en ese mismo año, en coordinación con la Secretaría de Marina, se creó la Subdirección de Protección al Turista en litorales, puertos y playas, la cual trabajaba en conjunto con los Ángeles Verdes con el objetivo de proporcionar los servicios de asistencia, orientación y vigilancia a los turistas nacionales y extranjeros.

En 1984, la Dirección cambia de denominación a Dirección General de Servicios al Turismo, y se integra el sistema de reservaciones de servicios turísticos.



En 2008, se creó en la SECTUR el Órgano Administrativo Desconcentrado, el entonces denominado “Corporación Ángeles Verdes”, el que se norma bajo el Reglamento de Administración y Funcionamiento de la Corporación Ángeles Verdes, que fue publicado en septiembre de 2009 en el Diario Oficial de la Federación, y en donde se precisan las atribuciones que deberá cumplir la entonces Corporación.



El 19 de septiembre de 2009, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la constitución del Fideicomiso Público de Administración y Pago Ángeles Verdes, teniendo como Fiduciario al Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, Sociedad Nacional de Crédito, entre sus atribuciones está el recibir donativos y aportaciones por parte de los sectores público, social y privado<sup>8</sup>.

El 30 de diciembre de 2013, el Presidente Enrique Peña Nieto expide el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, en el que se determina la competencia de sus unidades administrativas entre ellas, la actual ***“Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes”***.

Actualmente la Corporación, tiene presencia en las 32 entidades federativas de la República Mexicana, cubre servicios de orientación e información; asistencia mecánica y auxilio en caso de accidentes, y servicios de apoyo a la población en general en casos de desastres.

<sup>7</sup> Manual de Organización Específico de la Corporación Ángeles Verdes. Secretaría de Turismo. 20 de mayo de 2011. Pág.5.

<sup>8</sup> Ídem.

## **OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE PLANEACIÓN SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 2013-2018**

El documento denominado **“Sistema de Planeación Seguimiento y Evaluación 2013 – 2018, de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes”**, es la guía con la que se pretende contribuir al mejoramiento de manera ordenada de las actividades institucionales tanto en el marco estratégico como en la de la operación, para que en los próximos años se tengan los elementos y herramientas para la implementación de buenas prácticas, generando beneficios e impactos que ayuden a fortalecer el valor público de la Corporación.

La Responsabilidad de que la Corporación diseñe, implemente y evalúe los programas y acciones que conforman su razón de ser, teniendo en cuenta el marco normativo vigente, la información y el diagnóstico o los datos obtenidos en estudios de evaluación, permiten que el trabajo de la Corporación se fortalezca, por lo que este documento no es limitativo y si incluyente.

Es así, que el presente documento de planeación estratégica tiene el objeto establecer los objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo que requiere la CSTAV, que permitan integrar las experiencias como fuente de aprendizaje e innovación, para una mejor toma de decisiones.

El capítulo **I** presenta brevemente el contexto, antecedentes y fundamentos programáticos a los que se deben de alinear los objetivos y programas de la Corporación; el capítulo **II** expone un diagnóstico sobre los puntos medulares en base a los que funciona la Corporación así como un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), que nos permite ver el funcionamiento y tomar decisiones para su mejora; en el capítulo **III**, se refleja el trabajo en el que se plantea el seguimiento que tendrá la Corporación con base a la planeación, así mismo, se muestra el Programa de Trabajo 2014; en el capítulo **IV** se sugiere un conjunto de factores que se tendrán que observar para obtener el éxito y lograr los objetivos planteados; en el capítulo **V** se establecen dos temas medulares para la transformación de la Corporación; finalmente se encuentra un glosario de términos y anexos utilizados, así como las referencias citadas en el mismo.

# I.- Fundamentos Normativos

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece la planeación del desarrollo nacional como el eje que articula las políticas públicas que lleva a cabo el Gobierno de la República. En el PND 2013-2018 convergen ideas y visiones, así como propuestas y líneas de acción para llevar a México a su máximo potencial.



## **I.- FUNDAMENTOS NORMATIVOS**

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece la planeación del desarrollo nacional como el eje que articula las políticas públicas que lleva a cabo el Gobierno de la República. En el PND 2013-2018 convergen ideas y visiones, así como propuestas y líneas de acción para llevar a México a su máximo potencial.

El PND 2013-2018 se elaboró bajo el liderazgo del Presidente de la República, Lic. Enrique Peña Nieto, observando en todo momento el cumplimiento del marco legal. La Constitución así como la Leyes que en materia le correspondan, para garantizar que éste sea integral y sustentable, para fortalecer la soberanía de la nación y su régimen democrático, y para que mediante el fomento del crecimiento económico y el empleo, mejore la equidad social y el bienestar<sup>9</sup>.

### **1.1 Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018**

Para la presente Administración, el PND 2013-2018 es una herramienta de transformación que permitirá cumplir con el objetivo de **LLEVAR A MÉXICO A SU MÁXIMO POTENCIAL** en un sentido amplio. Por tanto, se requiere de una estrategia que ayude a incrementar de manera sostenida e incluyente, el potencial de desarrollo nacional en beneficio de toda la población<sup>10</sup>, a través de la implementación de cinco metas nacionales:

- I. México en Paz
- II. México Incluyente
- III. México con Educación de Calidad
- IV. México Próspero**
- V. México con Responsabilidad Global

En particular la meta **IV.- México Próspero**, busca proveer condiciones favorables para el desarrollo económico, a través de una regulación que permita una sana competencia entre las empresas y el diseño de una política moderna de fomento económico enfocada a generar innovación y crecimiento en sectores estratégicos<sup>11</sup>.



La Secretaría de Turismo, para dar cumplimiento a lo establecido en el PND, debe de desarrollar estrategias que impulsen el Objetivo. 4.11. del PND que a la letra establece: **“Aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama en el país”**<sup>12</sup>, es así que la Corporación se encuentra dentro del objetivo específico 4.11.4 “Impulsar la sustentabilidad y que los ingresos generados por el turismo sean fuente de bienestar social”, con su respectiva

---

<sup>9</sup> Plan Nacional de Desarrollo 2013- 2018. Aprobado por Decreto publicado el 20 de mayo de 2013 en el Diario Oficial de la Federación. Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, Presidencia de la República. Págs. 82,83 y 85. Disponible en: [www.presidencia.gob.mx](http://www.presidencia.gob.mx)

<sup>10</sup> IDEM, Pág. 20

<sup>11</sup> IDEM, Pág. 22

<sup>12</sup> Estrategia 4.11.4 “Impulsar la sustentabilidad y que los ingresos generados por el turismo sean fuente de bienestar social. Primer Informe de Gobierno 2012-2013. Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, Presidencia de la República. Pág. 654. Disponible en [www.presidencia.gob.mx](http://www.presidencia.gob.mx)

línea de acción, *Promover el ordenamiento territorial, así como la seguridad integral y protección civil*, el dar cumplimiento a sus tareas y objetivos correspondientes.

## 1.2 Programa Sectorial de Turismo 2013-2018



Para la elaboración del Programa Sectorial de Turismo (PROSECTUR) 2013-2018, se realizaron siete Foros Regionales de consulta a nivel nacional, con la finalidad de contar con un instrumento en el que se tracen objetivos claros, estrategias innovadoras y viables, para convertirlo en una verdadera palanca de desarrollo y bienestar social, y económico<sup>13</sup>.

Con base en lo anterior, la *Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes* encuentra sustento para dar cumplimiento al Objetivo 2, el cual presenta la siguiente estrategia con sus

respectivas líneas de acción:

**Tabla 1.- Alineación de las metas del PND 2013-2018 y Programa Sectorial de Turismo 2013-2018**

Alineación de los Objetivos Plan Nacional de Desarrollo–Programa Sectorial de Turismo–Plan de Trabajo de la CSTAV		
Plan Nacional de Desarrollo 2013 - 2018	Programa Sectorial de Turismo 2013 - 2018	Plan de Trabajo de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes 2013 - 2018
<b>Meta Nacional:</b> IV.- México Próspero	<b>Objetivo Sectorial:</b>  2.- Fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística.	<b>Líneas de Acción:</b>
<b>Objetivo de la Meta Nacional:</b>  4.11. Aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica.		2.5.1. Diseñar e instrumentar un modelo de seguridad, asistencia y protección integral al turista. 2.5.2. Coordinar acciones gubernamentales para establecer programas de atención integral al turista. 2.5.3. Establecer de manera permanente esquemas e instrumentos efectivos de vinculación y colaboración interinstitucional, en los operativos vacacionales o especiales de atención al turista
<b>Estrategia:</b>  4.11.2. impulsar la innovación de la oferta y elevar la competitividad del sector turístico	<b>Estrategia:</b>  2.5. Impulsar una política de seguridad integral para proporcionar una experiencia turística satisfactoria y plena a los visitantes.	2.5.4. Mejorar la asistencia a turistas mediante la capacitación y el uso de nuevas tecnologías. 2.5.5. Establecer un programa de seguridad vial basado en estándares internacionales. 2.5.6. Fortalecer los mecanismos de auxilio y asistencia turística en las zonas de mayor afluencia turística. 2.5.7. Mejorar la información turística en los destinos para crear una experiencia confiable y de calidad. 2.5.8. Elaborar y actualizar protocolos de atención para atender a los turistas en caso de contingencias, en coordinación con las autoridades competentes.

<sup>13</sup> Comunicado de Prensa 244.- Concluyen con éxito foros regionales para el Programa Sectorial de Turismo 2013 - 2018, Dirección General de Comunicación Social. 15 de octubre de 2013. Disponible en: <http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/B0244>

### 1.3. Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo 2013- 2018

Como parte de los instrumentos normativos que rigen el quehacer de la Corporación, el Reglamento Interior de la Secretaría tiene por objeto establecer la organización y funcionamiento de la Secretaría de Turismo, así como determinar la competencia, estructura y atribuciones de sus unidades administrativas<sup>14</sup>.

Asimismo, en él se dispone la nueva denominación de la Corporación siendo esta **“Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes”**. Con el fin de dar cumplimiento a las atribuciones que en él se disponen, se detallan los siguientes numerales los cuales están previstos en dicho Reglamento.

- I. Prestar al turista nacional y extranjero servicios integrales de información, asesoría, asistencia, de emergencia mecánica, auxilio y apoyo;
- II. Coordinar las estrategias relacionadas con la sistematización de la información, orientación y reservaciones hoteleras, además de las acciones inherentes a la atención a connacionales y turistas en general, al ingresar y salir del país;
- III. Coadyuvar al incremento del flujo de turistas nacionales y extranjeros, así como la permanencia de éstos en los destinos turísticos del país;
- IV. Coordinar y concertar acciones con otras autoridades de los tres órdenes de gobierno competentes y con organismos de los sectores social y privado, para atender al turismo carretero en viajes al interior del país, así como proporcionar el servicio de radio comunicación, información y asistencia en su tránsito por las carreteras y puentes de jurisdicción federal;
- V. Proponer las políticas concernientes a la investigación, actualización y utilización de la información sobre destinos y servicios turísticos para orientar a los turistas;
- VI. Producir y distribuir materiales y guías de orientación e información al turista, en coordinación con la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría, así como, en su caso, con otras autoridades competentes, y representantes de los sectores social y privado;
- VII. Fomentar la instalación de módulos de información y orientación turística, en terminales aéreas, de autobuses, de ferrocarriles y puertos turísticos, así como cualquier parte en dónde se estime que se requieran, en coordinación con autoridades de los gobiernos de las entidades federativas y de los municipios;
- VIII. Coordinar el desarrollo de programas especiales de información, orientación, atención y protección al turista, con la participación que corresponda a otras autoridades competentes;
- IX. Instrumentar, en el ámbito de su competencia, las acciones para el desarrollo y mejoramiento del Programa Paisano en coordinación con las autoridades competentes participantes;
- X. Coordinar la red nacional de oficinas y módulos de orientación e información turística, con la participación que corresponda a otras autoridades competentes;
- XI. Efectuar visitas de supervisión a módulos y oficinas de información de la Secretaría;

---

<sup>14</sup> Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo 2013-2018. Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 30 de diciembre de 2013. Pág. 2 y 35.

- XII. Suscribir, los instrumentos jurídicos nacionales o internacionales que se consideren pertinentes, para allegarse de recursos económicos y materiales necesarios para cumplir con sus atribuciones y objetivos, lo anterior, en coordinación con las autoridades de la Administración Pública Federal competentes y observando las disposiciones jurídicas aplicables;
- XIII. Apoyar la operación del turismo de superficie, a través del servicio de auxilio turístico, en coordinación con otras autoridades competentes de los tres órdenes de gobierno y, en su caso, con los sectores social y privado;
- XIV. Dirigir y controlar el servicio de auxilio turístico, y coordinar los servicios de información, orientación, asistencia mecánica y de primeros auxilios en las carreteras y puentes de jurisdicción federal;
- XV. Establecer, dirigir y controlar, a nivel nacional, un sistema de radio comunicación turística, y atender las disposiciones que al efecto emitan las autoridades correspondientes;
- XVI. Establecer las medidas necesarias para la conservación y el mantenimiento del equipo y las instalaciones utilizadas en el servicio de auxilio turístico;
- XVII. Establecer la coordinación que se requiera con otras autoridades e instituciones para auxiliar a los turistas y a la población en general, en casos de emergencia y desastres;
- XVIII. Establecer, dirigir y controlar el Centro Integral de Atención Telefónica, y coordinar, a nivel nacional, un servicio de orientación e información telefónica, sobre destinos, atractivos y servicios turísticos estatales y regionales, así como el apoyo a los turistas ante otras autoridades competentes;
- XIX. Orientar al turista y difundir información, en vinculación con la Secretaría y el Consejo de Promoción Turística de México, así como en su caso, con otras autoridades competentes, y los sectores social y privado, con la distribución de materiales y guías de orientación e información al turista, y
- XX. Coordinar la instrumentación y vigilancia de las medidas de asistencia y auxilio a los turistas.



## 1.4. Gabinete Turístico<sup>15</sup>

La creación del Gabinete Turístico ofrece una ventana de oportunidad para consolidar al Sector Turístico, a partir de la premisa establecida en el PND 2013-2018, en donde se establece la importancia del potencial turístico de México.



Para dar cumplimiento a lo anterior se creó el “Acuerdo por el que se precisan atribuciones y se establecen las bases generales para el funcionamiento del Gabinete Turístico”, que tiene por objeto coordinar, bajo el principio de transversalidad, las acciones de las dependencias y entidades federales con el fin de contribuir a la transformación del sector turístico en beneficio de la sociedad.

En tal virtud, en dicho acuerdo se precisan sus atribuciones y se establecen las bases generales para su funcionamiento, entre las que se encuentran:

- Analizar y, en su caso, proponer los mecanismos que influyan en la elevación de la calidad de los servicios turísticos conforme a los más altos estándares mundiales.
- Propiciar la promoción y difusión de la imagen internacional de México bajo los valores de éxito, confiabilidad, modernidad y sustentabilidad.
- Proponer las acciones necesarias para garantizar una ambiente de seguridad integral a turistas, nacionales y extranjeros.

Como parte activa del este gabinete y en el ámbito de las actividades de la Corporación, es menester crear y facilitar los diálogos y la gestión entre diversas Secretarías de Estado como en el Programa Paisano, así como el tener un mejor interacción con los Gobiernos Estatales y Municipales para fortalecer las tareas de nivel operativo.

---

<sup>15</sup> Acuerdo por el que se precisan las atribuciones y establecen las bases generales para el funcionamiento del Gabinete Turístico, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de noviembre de 2013. Disponible en: [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5321494&fecha=08/11/2013](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5321494&fecha=08/11/2013)



## 1.5. Estrategia Digital Nacional

A partir de la Reforma Constitucional promulgada del 10 de junio de 2013, en Materia de Telecomunicación y Competencia Económica, se fomenta la competencia y la inversión en el sector, con el fin de contar con mayor disponibilidad y calidad en los servicios de telecomunicaciones a menor costo, además de garantizar el derecho de los mexicanos al acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Con base en lo anterior y en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, nace la *Estrategia Digital Nacional*, cuyo propósito fundamental es lograr un “México Digital”, teniendo como plan de acción que el Gobierno Federal fomente la adopción y el desarrollo de las TIC durante los próximos años, con el fin de insertar a México en la sociedad de la información y conocimiento, al tiempo de ser un elemento catalizador del desarrollo económico y social del país, y así mejorar la calidad de vida de los mexicanos<sup>16</sup>.

La Estrategia se basa en cinco objetivos nacionales, cinco habilitadores y 23 objetivos secundarios que en su conjunto conforman la Estrategia Digital Nacional.

**Tabla 2.- Estrategia Digital Nacional 2013 - 2018**

<b>Estrategia Digital Nacional 2013-2018</b>					
Objetivos Rectores	Objetivos Secundarios SECTUR - CAV	Habilitadores			
I.- Transformación Gubernamental	1.- Generar y coordinar líneas de acción orientadas hacia el logro de un Gobierno Abierto.	Conectividad	Inclusión y Habilidades Digitales	Interoperabilidad	Marco Jurídico
	3.- Crear una política de TIC Sustentable para la APF.				
	5.- Usar datos para el desarrollo y el mejoramiento de políticas públicas.				
	6.- Adoptar una comunicación digital centrada en el ciudadano.				
V.- Seguridad Ciudadana	20.- Generar herramientas y aplicaciones de denuncia ciudadana en múltiples plataformas.	Conectividad	Inclusión y Habilidades Digitales	Interoperabilidad	Marco Jurídico
	23.- Prevenir y mitigar los daños causados por desastres naturales mediante el uso de las TIC.				

<sup>16</sup> Estrategia Digital Nacional. Gobierno de la República. Noviembre 2013. Pág. 7 y 18. Disponible en: <http://www.presidencia.gob.mx/edn/>

Para su cumplimiento la CAV debe observar lo establecido por dicha normatividad, para el fortalecimiento el Centro de Gestión, desde su planeación hasta su implementación por lo que los esfuerzos a realizar en el ámbito de las TIC se deberán desarrollar en base a lo descrito tanto en el objetivo I.- “Transformación Gubernamental” como en el objetivo

Para la Transformación Gubernamental, *se impulsarán acciones que mejoren la eficiencia gubernamental, la transparencia en la gestión pública y la rendición de cuentas, al mismo tiempo que incrementen la capacidad de respuesta del gobierno a las demandas ciudadanas y de las organizaciones*, para lo anterior es necesario dar cumplimiento a los siguientes líneas de acción.

**Tabla 3.-** Objetivo I.- Transformación Gubernamental (Estrategia Digital Nacional)

Objetivo	Objetivo Secundario	Líneas de Acción para la CAV
<b>I.- Transformación Gubernamental</b>	Generar y coordinar acciones orientadas hacia el logro de un Gobierno Abierto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicar información útil en formato de datos abiertos</li> <li>• Mejorar las condiciones para la innovación mediante la transparencia y el uso de las TIC.</li> </ul>
	Crear una política de TIC sustentable para la APF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechar y redistribuir las capacidades tecnológicas existentes.</li> <li>• Privilegiar el cómputo en la nube.</li> <li>• Asegurar la neutralidad tecnológica</li> <li>• Fortalecer los mecanismos de seguridad de la información</li> <li>• Generar acciones para garantizar la Soberanía de datos como país, y hacia adentro de las organizaciones.</li> </ul>
	Usar datos para el desarrollo y mejoramiento de políticas públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar herramientas para el uso de datos como sustento empírico al proceso de diseño de las políticas públicas.</li> <li>• Garantizar la privacidad y la protección de datos personales, así como la información reservada o confidencial en la utilización de datos abiertos.</li> </ul>
	Adoptar una comunicación digital centrada en el ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer una estrategia de Comunicación Digital y redes sociales que sea.</li> <li>• Centrada, accesible, simple, útil, abierta y transparente.</li> </ul>

## 1.6. Estrategias Transversales

El Objetivo de las Estrategias transversales es fortalecer las 5 metas establecidas dentro del Plan Nacional del Desarrollo<sup>17</sup>, proponiendo acciones y estrategias que coadyuven a los diversos compromisos establecidos en la labor de la Administración Pública Federal. Para la Corporación es preciso tener presente estas estrategias que ayudan a construir y a dar cumplimiento a la Misión y Visión:

- Primera. **Democratizar la Productividad.** Es decir, implementar políticas públicas, para que los diversos sectores de nuestra sociedad se modernicen y se transformen, a fin de generar más valor por su trabajo. Asimismo, establece entre otros, alentar un uso más eficiente de los recursos productivos. **Es decir “Hacer más con menos”, para la Corporación es medular ser cada día más eficientes en todas y cada una de sus actividades.**
- Segunda. **Promover un Gobierno Cercano y Moderno.** Estamos decididos a ser un gobierno eficiente, eficaz, al servicio de la sociedad. La relación entre gobierno y ciudadanos tiene que ser ágil, sencilla y oportuna. **Esta estrategia es clave para la Corporación ya que al implementarla nos fortalecerá y aumentará el valor público y posicionamiento ante la sociedad.**
- Tercera. **Incorporar la Perspectiva de Género en las acciones de gobierno.** Todas las dependencias y organismos públicos promoverán la igualdad entre mujeres y hombres. Esto significa que, lejos de tener un único programa en favor de la equidad, todas las políticas públicas habrán de impulsarla. **Atender esta estrategia es una obligación a observar dentro de la Corporación.**

## 1.7 Recomendaciones Internacionales

### Plan Mundial para el Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2011-2020

A nivel Internacional en el seno de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), se aprobó en su Asamblea General del 2 de marzo de 2010, la Resolución referente al mejoramiento de la seguridad vial en el mundo, que tiene por objeto exhortar a la adopción de medidas para mejorar la seguridad de las carreteras y de los vehículos, el comportamiento de los conductores y peatones, y los servicios de emergencia, basados en la elaboración del *“Plan Mundial para el Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2011-2020”*.

Por lo que de no atenderse esta observación, se tendrá una amplia gama de consecuencias sociales y económicas que podrán afectar el desarrollo sostenible de los países y obstaculizar los procesos hacia la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

---

<sup>17</sup> Las 5 estrategias del Plan Nacional de Desarrollo. Gobierno de la República. Disponible en: <http://www.presidencia.gob.mx/las-3-estrategias-transversales-del-plan-nacional-de-desarrollo/>

Lo anterior nace debido a los resultados que a nivel mundial se reportan cada año, en donde cerca de 1.3 millones de personas fallecen a raíz de un accidente de tránsito y más de 3,000 defunciones diarias, entre los que se encuentran jóvenes entre los 15 y 29 años. Entre 20 y 50 millones de personas sufren de traumatismos no mortales, pero es una causa importante de discapacidad en todo el mundo. Asimismo, se ha estimado que las colisiones de vehículos de motor tienen una repercusión económica del 1 al 3% en el Producto Nacional Bruto respectivo de cada país, lo que asciende a un total de más de \$500,000 millones<sup>18</sup>.

Para dar cumplimiento, se creó el Comité de Seguridad Vial de CAPUFE “Comité de Seguridad Vial” (COSEVI), y del cual la Corporación es invitada, dicho comité adopta y regionaliza los cinco pilares que establece la ONU para su cumplimiento.

Por lo que se proponen realizar actividades durante el decenio a nivel local, regional y nacional, las cuales estén dentro del marco jurídico de los gobiernos, y deberán de ejecutarse de conformidad con los cinco pilares que a continuación se describen.

**Tabla 4.-** Pilares de la referentes a seguridad vial

Pilar 1	Pilar 2	Pilar 3	Pilar 4	Pilar 5
Gestión de la Seguridad Vial	Vías de tránsito y movilidad más seguras	Vehículos más seguros	Usuarios de vías de tránsito más seguros	Respuesta tras los accidentes

La CSTAV, dentro de sus atribuciones está el dar respuesta tras los accidentes, lo que coincide lo establecido en el Pilar 5, el cual propone diversas actividades entre las que se encuentran:

Poner en funcionamiento un número telefónico único a nivel nacional para emergencias, aplicando buenas prácticas existentes, así como, alentar actividades de investigación y desarrollo sobre el mejoramiento de repuesta tras los accidentes.

<sup>18</sup> Plan Mundial para el Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2011-2020. Organización de la Naciones Unidas. Pág. 27.



## **II.- DIAGNÓSTICO**



## **II.- DIAGNÓSTICO**

Desde febrero 2013 se comenzó con la realización del análisis para determinar los puntos de oportunidad y mejora de la Corporación y como todo proceso de mejora, el resultado de dichos análisis han dado como resultado un diagnóstico que, dada la naturaleza de la CSTAV, está en constante y continua actualización, resaltando favorable a razón de que ha permitido la toma de decisiones para determinar el rumbo y la correcta directriz hacia el 2018.

Para la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes los resultados obtenidos presentan una ventana de oportunidades para lograr crecer y sobre todo mantener la calidad en sus servicios integrales, con el fin de que se realice una toma de decisiones acertada y coherente con la realidad de la Secretaría y de la Corporación, basadas en una planeación estratégica, que sirva como el eje constructor para ejecutar sus diversas tareas.

El nuevo reto de la Corporación para los próximos años, es la imperiosa necesidad de asumir el compromiso de avanzar y transformarse organizacionalmente, ser una Corporación innovadora, moderna y de reconocida calidad en el servicio, ser referente nacional para los turistas que transitan día a día por las rutas carreteras del país. Al tiempo de buscar que las acciones de los servidores públicos se basen en los principios de transparencia, efectividad e innovación<sup>19</sup>.

Los resultados del diagnóstico están basados en dos vías la primera en un análisis del Programa E005, mediante el árbol de problemas se basó tanto en los datos históricos, como del análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)<sup>20</sup>. Se analizaron diversos temas, con el fin de tener un panorama general de las actividades, tener una base sólida y una herramienta confiable y certera, para una toma de decisiones hacia la modernidad y productividad, que trace el rumbo de la Corporación para los próximos años.

Con el fin de concretar los temas y objetivos estratégicos de mediano y largo plazo que guiarán los esfuerzos y acciones de la CSTAV para los próximos años, se concluyó el estudio de (FODA)<sup>21</sup>, el cual es una de las herramientas para la elaboración del diagnóstico que a continuación se presenta. Por ello, el objetivo del presente apartado es determinar y cuantificar las variables, para así poder llegar al problema bajo la premisa que presentan los turistas que circulan por las carreteras del país en materia de atención turística, auxilio mecánico, y primeros auxilios, y las opciones que ofrece la Secretaría de Turismo, con el fin de contribuir para mitigar los efectos negativos de dicha problemática.

Con relación a la identificación del problema del Programa presupuestal “E005 Asistencia Integral e Información Turística”, el cual está a cargo de la CSTAV, se realizó mediante la

---

<sup>19</sup> Código de Conducta de las y los Servidores Públicos del Sector Turismo. Secretaría de Turismo. Disponible en: [http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect\\_transparencia\\_y\\_rendicion\\_de\\_cuentas](http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_transparencia_y_rendicion_de_cuentas)

<sup>20</sup> El estudio del análisis FODA, se realizó como parte de la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E005, Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica” de la CAV. Instituto Tecnología Autónomo de México. Con fecha del 22 de octubre del 2013.

<sup>21</sup> El estudio del análisis FODA, se realizó como parte de la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E005, Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica” de la CAV. Instituto Tecnología Autónomo de México. Con fecha del 22 de octubre del 2013.

Evaluación de Consistencia y Resultados<sup>22</sup>, respecto a su diseño, gestión y resultados. Entre los documentos revisados se incluyeron la MIR, los Manuales Operativos y de Procedimientos, y las bitácoras y registros de servicios prestados. Respecto al diseño del programa, éste se norma bajo el Reglamento de Administración y Funcionamiento de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, y cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), en la cual se plasman los objetivos de mediano y largo plazo, así como las acciones que el programa debe llevar a cabo para alcanzarlos.

## 2.1 Entorno Institucional

La Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes tiene a su cargo la prestación de servicios integrales de información, orientación, asesoría, asistencia, de emergencia mecánica, auxilio y apoyo al turista nacional y extranjero<sup>23</sup>, para coadyuvar a fortalecer el desarrollo turístico de México.

El nuevo reto de la Corporación para los próximos años es la imperiosa necesidad de asumir el compromiso, de avanzar y transformarse organizacionalmente, ser una Corporación innovadora, moderna y de reconocida calidad en el servicio, ser referente nacional para los turistas que transitan día a día por las rutas carreteras del país. Al tiempo de buscar que las acciones de los servidores públicos se basen en los principios de transparencia, efectividad e innovación<sup>24</sup>.

Es por ello que en el 2013 se actualizó el Reglamento Interno de la Secretaría de Turismo en donde se le denominó “Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes”, misma que no sólo pretende brindar información turística y servicio mecánico, sino que busca brindar seguridad integral al turista a través de los siguientes servicios:

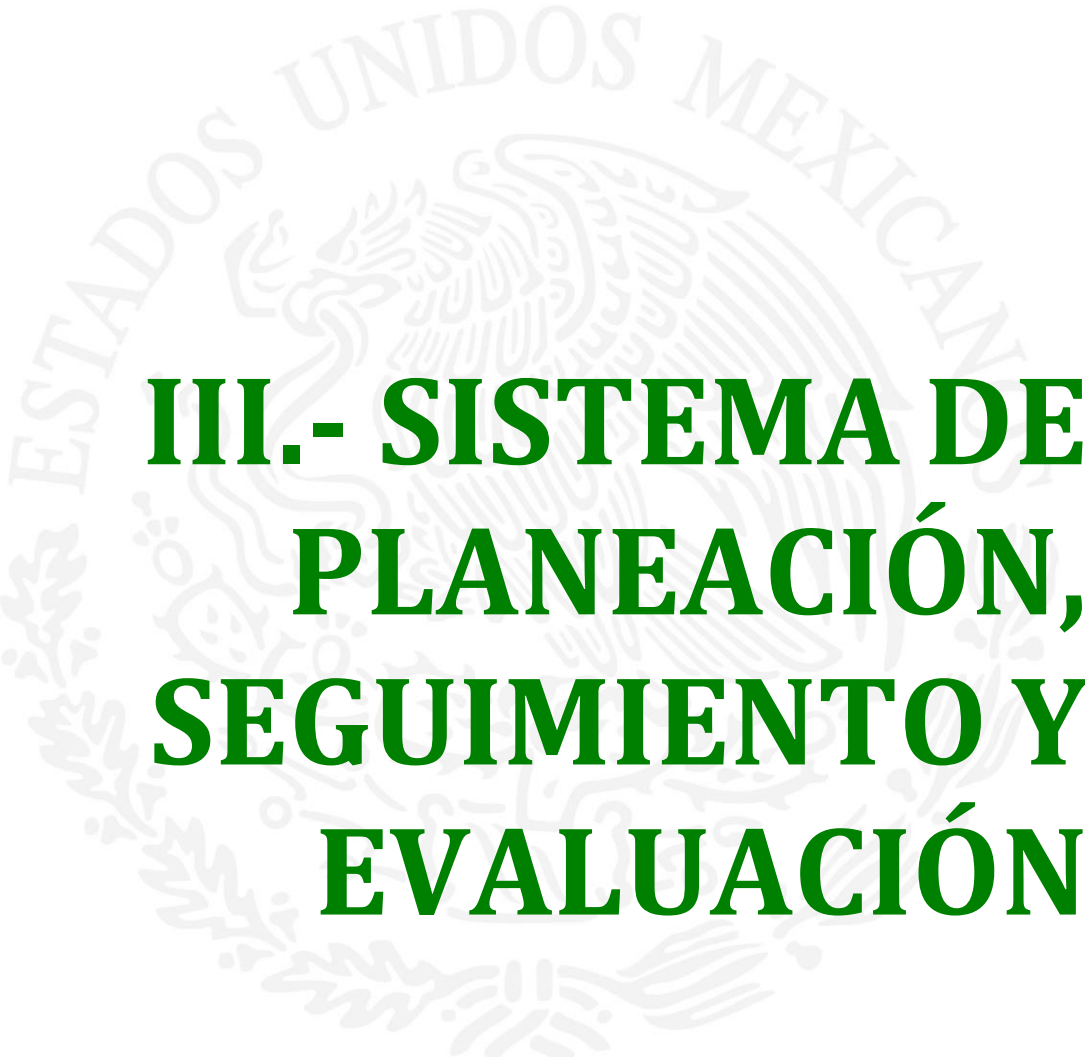
- Información y Orientación en los destinos y atractivos, y servicios turísticos estatales y regionales.
- Asistencia mecánica de emergencia y Auxilio en caso de accidentes.
- Auxilio a la población en general en casos de desastres y contingencias.

---

<sup>22</sup> “Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E005 Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica”. ITAM. Entrega final. Octubre 22, 2013. En: [http://gaceta.diputados.gob.mx/Gaceta/62/2013/nov/Inf\\_Sectur-20131121.pdf](http://gaceta.diputados.gob.mx/Gaceta/62/2013/nov/Inf_Sectur-20131121.pdf). Consultado el 11 de mayo de 2014.

<sup>23</sup> Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo 2013-2018. Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 30 de diciembre de 2013. Pág. 2 y 35.

<sup>24</sup> Código de Conducta de las y los Servidores Públicos del Sector Turismo. Secretaría de Turismo. Disponible en: [http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect\\_transparencia\\_y\\_rendicion\\_de\\_cuentas](http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_transparencia_y_rendicion_de_cuentas)



# **III.- SISTEMA DE PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

### III.- SISTEMA DE PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

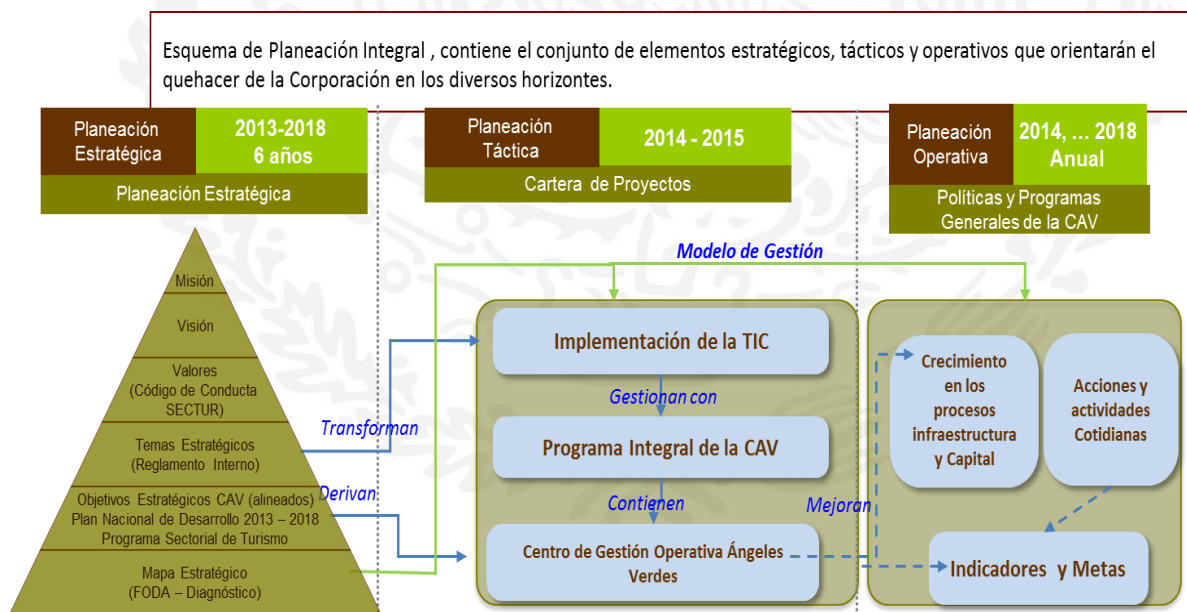
#### 3.1 Rumbo Estratégico

El Rumbo Estratégico se visualiza como la ruta que ha de orientar los esfuerzos y recursos de la organización, a través de la cual la Corporación se plantea a dónde quiere llegar, cuáles son sus objetivos y cómo los va a conseguir, cómo va a medir su actuación en el día a día, sus proyectos principales, con el fin de dar cumplimiento a las metas propuestas.

#### 3.2 Modelo de Planeación

A partir del modelo de Planeación, el cual está diseñado para que la “**Corporación de Auxilio al Turista Ángeles Verdes**”, observe el conjunto de elementos *estratégicos, tácticos y operativos* que orientarán el quehacer de la institución en un horizonte temporalmente limitado (figura 1). Este modelo tiene la ventaja de que permite alinear las tres tipos de planeación y en consecuencia las Iniciativas-Proyectos Específicos y los Procesos quedan alineados a la Planeación Estratégica.

**Figura. 1.-** Modelo gráfico conceptual del Modelo Integral de Planeación Institucional y la interrelación de componentes.



La creación de valor público, es responsabilidad de la *Corporación* y de todos sus integrantes, ésta no se determina ni ocurre por accidente, depende de la amplia y profunda y comprensión de:

- Las necesidades y servicios que demanda y valor a los turistas.
- Las capacidades organizacionales para entregar soluciones pertinentes a esas necesidades de forma efectiva, equitativa, ética y sostenible.

La incorporación de estos conceptos a la planeación estratégica, se concibe como el patrón de decisiones para determinar el cómo crear su valor público y ser un referente ante la sociedad.

### Definición del Sistema

En la siguiente figura se muestra de manera esquemática la referencia metodológica que se utilizó para definir el Sistema, así como el programa de instrumentación con los diversos pasos que conforman el método a utilizar (figura 2).

**Visión Estratégica.-** Refiere la concepción idealizada o estado futuro que se propone del Sistema y los productos o servicios que se derivan del programa.

**Impactos y Beneficios del Sistema.-** Incluye la definición de los efectos y el nivel de aprovechamiento que se espera.

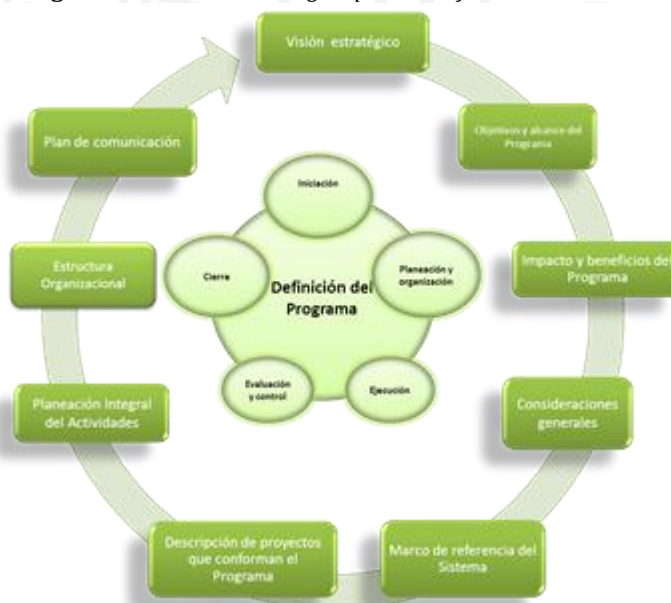
**Marco de Referencia del Sistema.-** Contexto adecuado.

**Descripción de proyectos que conforman el Programa de Instrumentación.-** Detalla el contenido de los proyectos y la ruta de desarrollo de cada uno de éstos.

**Planeación Integral de Actividades.-** Establece las actividades a desarrollar para todo el programa de instrumentación y se estructura siguiendo las recomendaciones de una metodología de administración de proyectos.

**Plan de Comunicación del Programa de Instrumentación.-** Establece los lineamientos y mecanismos de interacción y comunicación entre los diversos actores que tienen relación directa o indirecta con el desarrollo de esta iniciativa.

**Figura. 2.-** Marco Metodológico para la Definición del Sistema





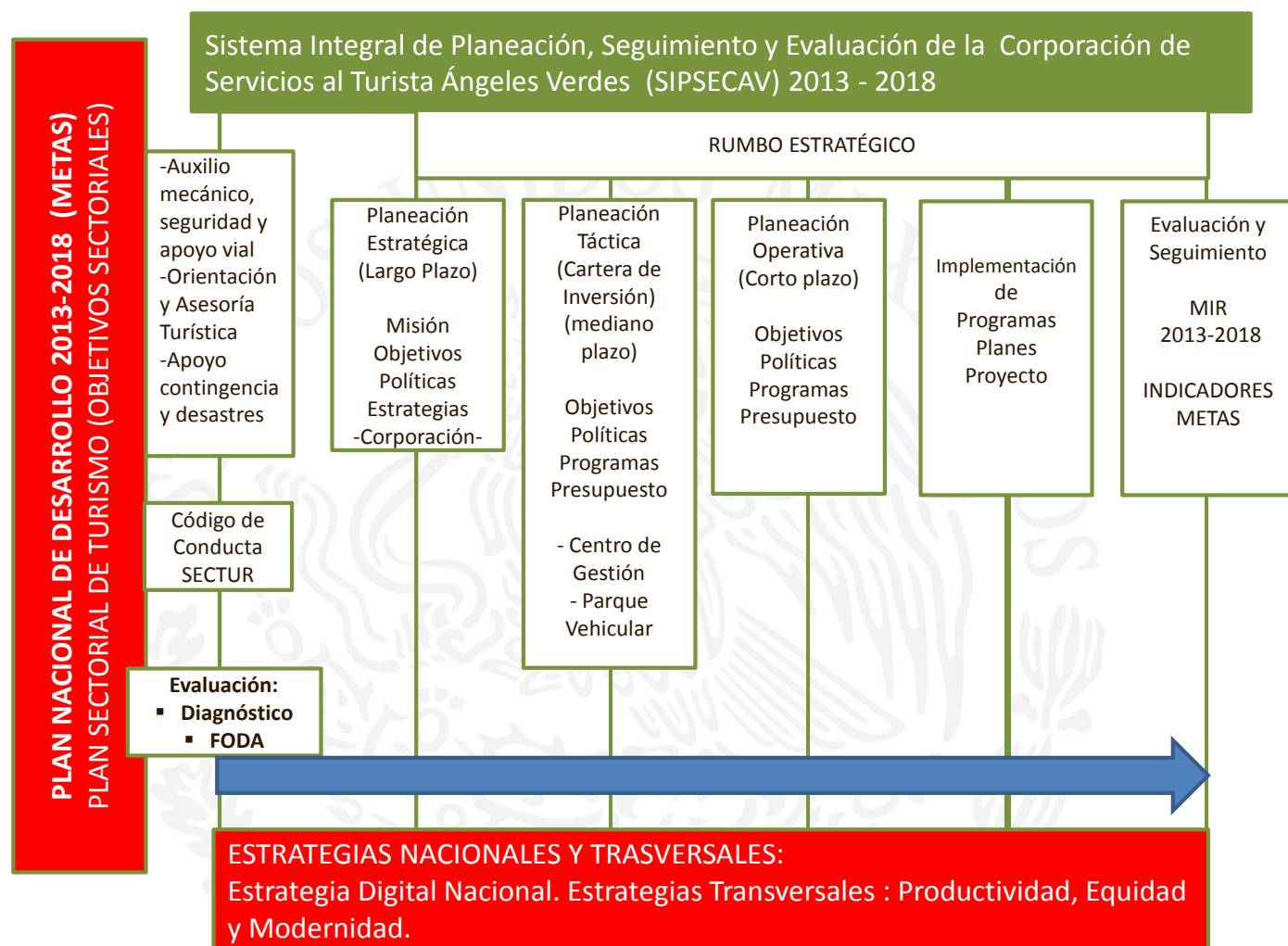
A partir del Diagnóstico, se desarrolló el ***Sistema de Planeación, Seguimiento y Evaluación de la CAV 2013 - 2018 (SIPSECAV)***, cuyo objetivo principal es que la *Corporación* incorpore de manera gradual y ampliada, nuevas capacidades y competencias que contribuyan de manera proactiva y articulada en la definición, organización, planeación y gestión de las acciones que tienen la finalidad de materializar la misión y visión de la corporación, como se muestra en la figura 2.

La Implementación de este Sistema, tiene el propósito de contribuir al mejoramiento de las actividades institucionales tanto en el marco estratégico como en el táctico y operativo, teniendo entre sus principales beneficios e impactos, los siguientes:

- Contribuir al cumplimiento de la Misión-Visión de la Corporación de manera eficaz, eficiente y transparente, con un enfoque integral de planeación a corto, mediano y largo plazo.
- Propiciar un adecuado alineamiento de los componentes de la organización: procesos; tecnologías de la información y comunicaciones; recursos humanos, financieros y materiales.
- Apoyar la integración, diseño e instrumentación de iniciativas de modernización institucional con enfoque a resultados.
- Aportar información que facilite la oportuna toma de decisiones y mejore el proceso de transparencia y rendición de cuentas.
- Incentivar la participación de todas las áreas de la Corporación en el desarrollo y operación que les corresponda.
- Contribuir al desarrollo de capacidades Corporativas y competencias personales con enfoque a la construcción de una nueva cultura institucional, facilitando la construcción de un enfoque de servicio y atención a los turistas.
- Generar un adecuado equilibrio en la detección y atención de las prioridades institucionales y la operación cotidiana.
- Facilitar la construcción de un enfoque de servicio y atención a la ciudadanía.
- Responder a las exigencias sociales de mejoramiento en el uso de las prácticas administrativas y operativas que hagan eficiente, eficaz y racional el uso de los recursos públicos.

SISTEMA DE PLANEACIÓN SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 2013-2018  
CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES

**Figura 2.** Modelo gráfico conceptual del Sistema Integral de Planeación, Seguimiento y Evaluación 2014- 2018



### **3.3 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

Define el rumbo en un horizonte temporalmente de largo plazo, a partir de la toma de decisiones a nivel directivo y orienta la conducción de gestión de la CSTAV hacia el logro de objetivos y metas, en este caso en el periodo 2013-2018. Para ello, es necesario establecer la misión y la visión como los ejes rectores para su logro.

#### **Misión**

*Contribuir y fortalecer al desarrollo regional y estatal del país a través de la prestación oportuna de servicios integrales de información, orientación, asesoría, asistencia telefónica, mecánica de emergencia, auxilio y apoyo los 365 días del año a turistas connacionales, nacionales y extranjeros, con el fin de garantizar su seguridad por los trayectos carreteros del país, así como, brindar apoyo a la población en caso de contingencia o desastres naturales.*

#### **Visión**

*La Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, Órgano Administrativo Desconcentrado de la SECTUR, se consolida como líder por brindar al turista nacional y extranjero servicios integrales y coadyuvar para que disfruten de una experiencia segura durante su tránsito por las rutas- carreteras de México, y que se distinga por ser una Corporación efectiva, innovadora, moderna, eficiente, con calidez y calidad en sus servicios.*

#### **Objetivo General**

*La Corporación Servicios al Turista Ángeles Verdes, tiene a su cargo la prestación de servicios integrales de información, orientación, asesoría, asistencia, de emergencia mecánica, auxilio y apoyo al turista nacional y extranjero.*

### 3.1 Principios y Valores

El Código de Conducta de la Secretaría de Turismo y que rige a la CAV como uno de sus órganos desconcentrados, pretende transformar a las áreas en organismos de mejora y desarrollo continuo, mediante un cambio profundo de cultura que permita encontrar solución a los grandes retos que enfrenta el sector, buscando nuevas formas de hacer las cosas<sup>25</sup>.

En dicho documento se definen los siguientes Principios a seguir por el personal del Sector Turismo:



**Efectividad.** Toda actividad, proyecto, programa o función que se realice en el sector Turismo, contribuirá a alcanzar la Misión y las metas estratégicas institucionales, asegurando que cada actividad sea ejecutada en forma correcta, con la calidad necesaria, al costo óptimo y en el tiempo esperado.

**Transparencia.** El sector Turismo se conducirá con total integridad, honestidad y conciencia de la relación costo-beneficio, demostrando que la corrupción y la opacidad se evitan cuando se clarifican, se miden y controlan los resultados, sin necesidad de sobre-regulaciones y excesos de controles que aunque busquen evitar la corrupción, distraen recursos escaso y entorpecen la gestión, lo cual impacta negativamente el desempeño organizacional de nuestra Institución.

**Innovación.** Transformar a las áreas que integran nuestra Dependencia y su Sector Coordinando, en organismos de mejora y desarrollo continuo, mediante un cambio profundo de cultura que permita encontrar solución a los grandes retos que enfrenta el Sector Turismo, buscando nuevas formas que hacer las cosas.

A su vez el Código de Conducta de la SECTUR y sus órganos desconcentrados realiza los valores esenciales de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal<sup>26</sup>, tales como:

- |                   |                 |                 |
|-------------------|-----------------|-----------------|
| • Neutralidad     | • Imparcialidad | • Objetividad   |
| • Responsabilidad | • Justicia      | • Transparencia |
| • Competencia     | • Liderazgo     | • Honradez      |
| • Integridad      | • Generosidad   | • Respeto       |
| • Legalidad       | • Igualdad      |                 |

<sup>25</sup> Código de Conducta de las y los Servidores Públicos del Sector Turismo. Secretaría de Turismo. Disponible en: [http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect\\_transparencia\\_y\\_rendicion\\_de\\_cuentas](http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_transparencia_y_rendicion_de_cuentas)

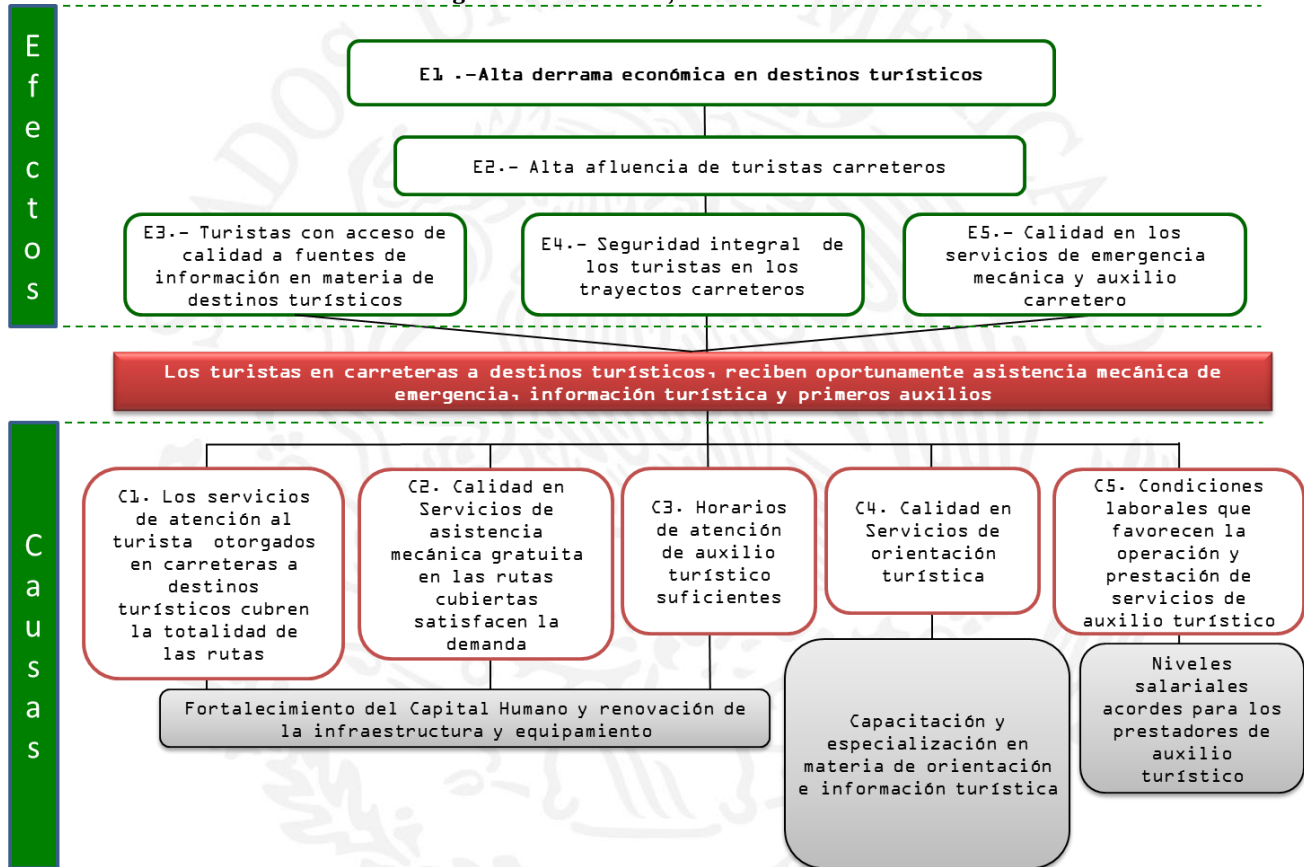
<sup>26</sup> Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal. Publicado por la Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo (hoy Secretaría de la Función Pública), en el Diario Oficial de la Federación el 31 de julio de 2002, en apego a lo establecido por el Art. 49 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

### 3.4 Árbol de Objetivos

#### ÁRBOL DE OBJETIVOS

El árbol de objetivos es la versión positiva del árbol de problemas y permite determinar las áreas de intervención que se plantean.

Figura 3.- Árbol de Objetivos de la CSTAV



#### Objetivo General

**Contribuir al fortalecimiento de las ventajas competitivas de la oferta turística mediante asistencia oportunamente a los turistas en carretera a destinos turísticos.**



### **3.5 Objetivos Estratégicos y Ejes de Trabajo de la CSTAV**

A partir de la estrategia 2.5 de la SECTUR y sus respectivas líneas de acción, se han trazado Corporation para el periodo 2013-2018, los cuales trazarán el rumbo y serán evaluados con el fin de realizar una mejora continua. Todos de los objetivos estratégicos, está enmarcado en cada uno de los tres ejes de trabajo principales, cada uno con sus metas y estrategias a seguir:

**I.-Calidad en el servicio al turista.**

**II.- Orientación de la Corporación hacia la gestión, calidad y productividad.**

**III.- Innovación y transformación de la Corporación.**

#### **I.-Calidad en el servicio al turista.**

##### **Estrategias SECTUR:**

Mejorar la información turística en los destinos para crear una experiencia confiable y de calidad.

##### **Objetivo Estratégico CSTAV**

Preservar y fortalecer la confianza de los turistas, así como ser referente principal a nivel nacional en la prestación de servicios de orientación, información, asistencia, auxilio y apoyo al turista, con el fin de elevar el valor público de la CSTAV, bajo los principios de transparencia, trato amable, oportunidad y eficacia.

#### **Eje II.- Orientación hacia la gestión, calidad y productividad**

##### **Estrategias SECTUR:**

- Fortalecer los mecanismos de auxilio y asistencia turística en las zonas de mayor afluencia.
- Establecer un programa de seguridad vial basado en estándares internacionales.
- Elaborar y actualizar protocolos de atención para atender a los turistas en caso de contingencias, en coordinación con las autoridades competentes.
- Coordinar acciones gubernamentales para establecer programas de atención integral al turista.

### **Objetivo Estratégico CSTAV**

Promover y coordinar la acciones que permitan fortalecer, propiciar y asegurar la gestión de la Corporación hacia el interior y exterior de la misma, en todos aquellos aspectos que para mejorar la organización y liderazgo; con el fin de que en las 32 Jefaturas de Servicio y Oficinas Centrales, los servicios sean más eficientes, eficaces y con vocación de servicio, siendo la productividad la base para el éxito.

### **Eje III.-Innovación, Modernización y transformación**

#### **Estrategias SECTUR:**

- Mejorar la asistencia a turistas mediante la capacitación y el uso de nuevas tecnologías.

#### **Objetivos Estratégicos de la CSTAV**

Optimizar el uso y aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para fortalecer la efectividad de los procesos de la CAV y obtener información oportuna y confiable que apoye la gestión y la toma de decisiones, además, focalizar las inversiones en materia de TIC hacia las prioridades de la Corporación.

Desarrollar el capital humano como elemento fundamental para impulsar la transformación de la Corporación y fomentar un ambiente de colaboración que repercuta en la calidad de vida del personal

### **3.7. PLANEACIÓN OPERATIVA-**

Define los objetivos anuales y funciones que se desarrollan en las diferentes áreas de la *Corporación* y su horizonte para su desarrollo son breves, son todas las actividades en la operación diaria. Su desarrollo implica el presupuesto base y lo desarrolla todo el personal, en diferentes periodos de tiempo.

Eje I.- Calidad en el servicio al Turista					
Metas estratégicas					
Líneas de acción	2014	2015	2016	2017	2018
Fortalecimiento del Programa "Sectur- Paisano", mediante la implementación a nivel nacional <b>módulos de orientación e información turística</b> , en coordinación con las Dependencias y Entidades de los tres niveles de Gobierno.	3 entidades	10 entidades	32 entidades	-	-
Instrumentar el proyecto " <b>Un día con tu Ángel</b> ", con el fin de realizar la difusión y posicionamiento de la Corporación.	Diseño	32 entidades	-	-	-
Instrumentar el proyecto " <b>Mujeres en Acción</b> ", para fortalecer la calidad y el trato amable a los turistas que transitan por las rutas-carreteras con cobertura de la Corporación.	Diseño	100%	-	-	-
Fortalecer el programa de <b>capacitación, mediante la implementación de cursos especializados</b> en inglés, orientación turística, preparación en tecnologías de la información (SIG's), mecánica, primeros auxilios y desastres naturales.	87.5 %	90 %	95%	100%	
Posicionar, nacional e internacionalmente a la Corporación como principal referente del Estado Mexicano, en la atención al turista, mediante la instrumentación del " <b>Centro de Gestión Operativa</b> ", con el fin de fortalecer los servicios integrales.	50 %	100 %	-	-	
Diseñar e implementar un <b>mecanismo de evaluación que ayude a medir la satisfacción al turista</b> evaluando los estándares de calidad y compromisos de servicio (transparencia, trato amable, oportunidad y eficacia), para fomentar el valor público.	50 %	100 %	-	-	

SISTEMA DE PLANEACIÓN SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 2013-2018  
CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES

Eje II.- Orientación hacia la gestión, calidad y productividad Metas estratégicas					
Líneas de acción	2014	2015	2016	2017	2018
Realizar <b>Reuniones Regionales de Trabajo con la Jefaturas de Servicio</b> "planeación participativa".	100%	-	-	-	-
Mejora en la Cuota de <b>Viático Carretero</b>	100%	-	-	-	-
<b>Re-Diseño de Manuales</b> de Administración y Procedimientos; y Reglamento interior de la CSTAV.	50 %	100 %			
<b>Dar cumplimiento al Programa de un Gobierno Cercano y Moderno</b> en temas de Contrataciones Públicas; Archivos, Mejora Regulatoria, transparencia, Optimización de uso de los recursos, Mejora Regulatoria, Recursos Humanos, presupuesto Basado en Resultados y Acceso a la Información.	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Diseñar e instrumentar una <b>estrategia para la canalización de quejas</b> a nivel nacional.	50%	100%	100%	100%	100%
Diseño, elaboración y <b>firma de convenios de regularización</b> de apoyos externos con gobiernos estatales.	20 %	40%	60%	80%	100%
Atención a <b>comisiones, operativos y acompañamientos especiales</b> , por cada ejercicio.	100%	100 %	100%	100%	100%



SISTEMA DE PLANEACIÓN SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 2013-2018  
CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES

Eje II.- Orientación hacia la gestión, calidad y productividad Metas estratégicas					
Líneas de acción	2014	2015	2016	2017	2018
Re-Diseño de la Bitácora Electrónica, a través de la actualización de procedimientos.	50 %	100%	-	-	-
Diseño e instrumentación de un plan de acción con sus respectivos protocolos de seguridad en caso de emergencia mecánica, apoyo vial, desastres naturales o contingencias climatológicas y de respuesta tras los accidentes.	50%	100 %	-	-	-
Dar cumplimiento a los indicadores instrumentados para los diferentes ejercicios fiscales. <b>MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)</b> , establecidos en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH).	100%	100%	100%	100%	100%

Eje III.-Innovación, Modernización y transformación Metas estratégicas					
Líneas de acción	2014	2015	2016	2017	2018
Fortalecer el programa de capacitación, mediante la implementación de cursos especializados en inglés, orientación turística, preparación en tecnologías de la información (SIG's), mecánica, primeros auxilios y desastres naturales.	87.5 %	90 %	95%	100%	
Posicionar, nacional e internacionalmente a la Corporación como principal referente del Estado Mexicano, en la atención al turista, mediante la instrumentación del "Centro de Gestión Operativa".	50 %	100 %	-	-	
Consolidación de las principales rutas carreteras, mediante el uso de los Sistemas de Información Geográfica (SIG's).	90 %	100%	100%	100%	100%

SISTEMA DE PLANEACIÓN SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 2013-2018  
CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES

Eje III.-Innovación, Modernización y transformación Metas estratégicas					
Líneas de acción	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Actualización del Fortinet</b> , como herramienta indispensable para fortalecer los procesos de la CSTAV.	50%	100 %	-	-	-
<b>Modernización del equipo de intercomunicación celular</b> , con el fin de fortalecer la efectividad en las comunicaciones.	100%	-	-	-	-
Adquisición de <b>54 plantas de emergencia</b> con el fin de asegura la integridad física tanto de los turistas como del personal de la Corporación.	-	100%	-	-	-
Fortalecimiento del parque vehicular, mediante la <b>adquisición de 80 radio patrullas</b> con el fin de coadyuvar a la operatividad de la Corporación.	-	100%	-	-	-
<b>Modernización de 10 Remolques</b> , con el fin de brindar a los turistas un lugar de seguro de pernocta para evitar accidentes viales.	-	100%	-	-	-
Adquisición de 80 kits de herramientas para dotar de equipo de calidad con el fin de fortalecer su desempeño en las carreteras.	-	100%	-	-	-
Adquisición de 10 grúas, lo que permitirá brindar mejor auxilio carretero para mejorar la calidad en los servicios de atención.	-	100%	-	-	-

### **3.6.- PLANEACIÓN TÁCTICA**

La Planeación táctica consiste en formular planes a corto plazo que pongan de relieve las operaciones actuales de las diversas partes de la Corporación. El corto plazo se define como un período que se extiende sólo a un año o menos hacia el futuro. Esta parte de la planeación es trascendental debido a que se deben hacer proyectos que permitan a la Corporación tener éxitos a corto plazo, con el fin de ayudar a que se logren sus objetivos a largo plazo, determinados mediante la planificación estratégica (cartera de inversión).

En el año 2009 fue formalizado, por la Secretaría de Hacienda y Crédito público, en su carácter de Fideicomitente única de la Administración Pública Federal Centralizada y el Banco del Ejército Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo como Fiduciaria y la participación de la Secretaría de Turismo, el Fideicomiso Público de Administración y Pago Ángeles Verdes con el fin de realizar la administración e inversión de los recursos que integren su patrimonio, para realizar los pagos por las contrataciones de obra pública, servicios y la adquisición de bienes que realice la SECTUR, derivado de la prestación de los servicios integrales el FIDEICOMISO ha logrado mantener, modernizar e incrementar la infraestructura y equipamiento a fin de hacer más eficientes los servicios turísticos de la Corporación.

Cabe mencionar que una estrategia a cumplir bajo éste contexto es el de dar cumplimiento a la Estrategia Digital Nacional, cuyo propósito fundamental es lograr un “México Digital”, teniendo como plan de acción que el Gobierno Federal fomente la adopción y el desarrollo de las TIC durante los próximos años, con el fin de insertar a México en la sociedad de la información y conocimiento, al tiempo de ser un elemento catalizador del desarrollo de la CSTAV.

## PROYECTOS PARA EL EJERCICIO 2014

La CSTAV para 2014 - 2015 tiene diversos proyectos entre los que se refieren a continuación:

### **Centro de Gestión Operativa**

El objetivo de la Implementación y Operación de un ***Centro de Gestión Operativa (CGO)***, es con la finalidad de integrar todos los elementos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs), para así mejorar de manera substancial los servicios actualmente brindados por la CSTAV en beneficio de los usuarios; así como contar con una plataforma tecnológica que permita implementar planes de crecimiento y mejora a futuro.

Todos los servicios relacionados con el CGO conforman el “servicio integral” requerido para este centro, el cual se encargará de monitorear y gestionar la operación sustantiva de la CSTAV. Lo anterior, con base en las Mejores Prácticas y conforme a la normatividad vigente aplicable.

Los servicios de TIC del CGO, tienen incidencia directa en la continuidad y disponibilidad de los servicios al turista, así como en las mejoras en productividad y competitividad.

El proyecto tiene un impacto trascendental dado que implica llevar a la CSTAV de un nivel de madurez 1 a un nivel 3 de madurez, de acuerdo con el modelo CMMI (Capability Maturity Model Integration), utilizado como referencia en los marcos de las mejores prácticas de TIC y normatividad gubernamental.

Actualmente la CSTAV no cuenta con procesos documentados, los servicios de TIC no son administrados bajo las mejores prácticas; el proyecto implica una reingeniería de procesos para lograr una operación de las TIC medible y controlada, con procesos definidos, organización y funciones planeadas.

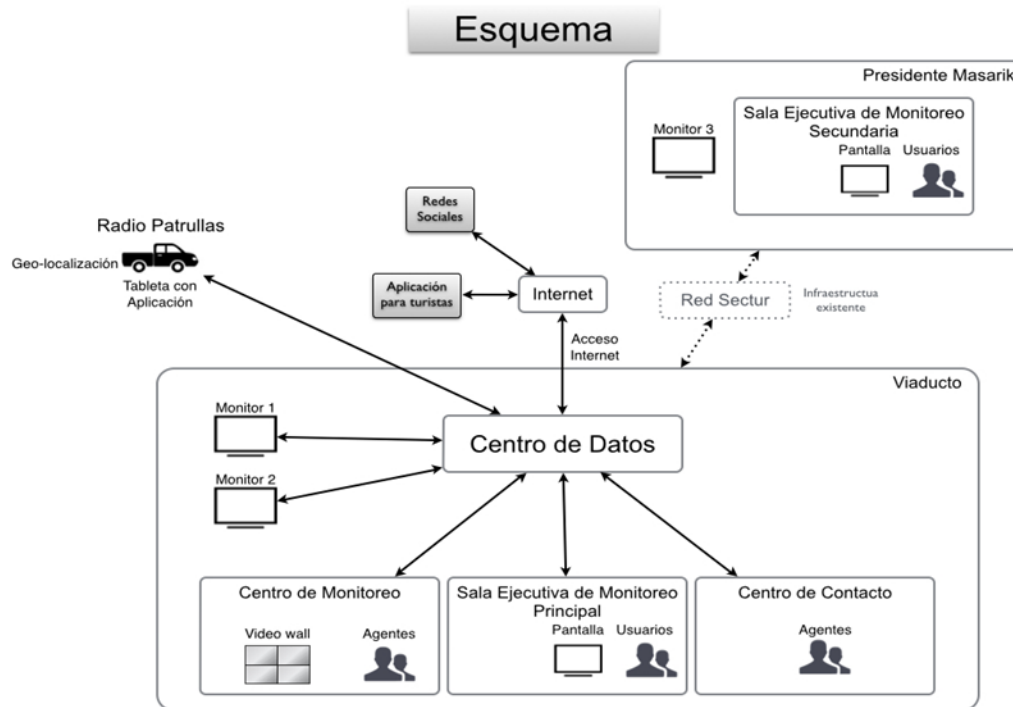
Para garantizar la implantación y operación de los procesos asociados los nuevos servicios de TIC del CGO, bajo las mejores prácticas, se implementará un “Sistema de Gestión de Servicios” (SGS).

El servicio integral, requerido por la CSTAV debe incluir todos los servicios de TIC involucrados en el diseño, implementación, operación y soporte del CGO, con los niveles de servicio requeridos.

La solución consiste en el diseño, implementación y soporte de una plataforma integral de TIC, para soportar los servicios de la CSTAV de manera eficiente, confiable y segura; entendiendo por seguridad el asegurar la secrecía, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, tal como se ilustra a continuación:



Figura 4.-Solución



Con este nuevo Centro de Gestión Operativa con tecnología de vanguardia, se automatizaran procesos y se contara con acceso a información, de tal manera que se harán eficientes las funciones sustantivas de la Corporación tales como: proporcionar información turística personalizada, atención telefónica para el apoyo vial, auxilio mecánico carretero y atención y orientación a connacionales (programa paisano), cuyo propósito fundamental es el de mejorar los servicios que se ofrecen al turista y a la ciudadanía en general.

#### **Adquisición de Kit's de Herramientas para la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.**

Para realizar las tareas antes mencionadas, cuenta con un parque vehicular de 365 unidades que recorren diariamente un promedio de 251 rutas carreteras a lo largo y ancho del territorio nacional. Para dichas actividades, y con el fin de otorgar un servicio eficiente, es necesario que cada unidad, sea patrulla o grúa, cuente con las herramientas para otorgar los servicios de asistencia en carreteras.

#### **Adquisición de Plantas de luz para la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.**

La Secretaría de Turismo, a través de su órgano desconcentrado administrativo denominado Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, brinda los servicios integrales de información, orientación, asesoría, asistencia, de emergencia mecánica, auxilio y apoyo al turista nacional, extranjero y/o connacionales, con la finalidad de consolidar satisfactoriamente la demanda de los turistas nacionales y extranjeros que disfrutan el territorio nacional.

### **Adquisición de Remolques Tipo Vivienda para la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes**

Contribuye con el fortalecimiento de lo pactado en el Gabinete Turístico mediante la implementación de operativos en los periodos vacacionales de semana santa, verano e invierno, aunado a los fines de semana largos; para el incremento de los servicios de información, orientación, asesoría, asistencia, emergencia mecánica, seguridad, protección y auxilio al turista nacional y extranjero, y en su caso a nuestros connacionales, prestados las 24 horas del día, en las principales rutas y carreteras del país.

### **Contratación del servicio de telefonía móvil con equipos por tres años.**

Con la implementación de las tecnologías a los procedimientos administrativos y registros de actividades que realizan los Ángeles Verdes, es importante contar con tecnología adecuada y actualizada, por ello es que se requiere la contratación de telefonía móvil, con equipos de vanguardia capaces de proporcionar las características tecnologías que requiere la Corporación a fin de contar con un innovador sistema de comunicación.

### **Adquisición de Camionetas tipo Patrulla para la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes**

Con la finalidad de otorgar un proceso estratégico de renovación del parque vehicular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes para el ejercicio fiscal 2014, mediante la adquisición de 125 radio patrullas modelo 2011, para remplazar las camionetas 2005 que por su desgaste y estado de obsolescencia ya no eran útiles, y dificultaban la prestación de los servicios y encarecían la operación.

### **3.7 Seguimiento y evaluación**

Lo que se mide indudablemente de se puede mejorar. El objetivo de este apartado es definir las bases y componentes relativas al seguimiento y evaluación de la Corporación, que va de la mano con la rendición de cuentas y la transparencia en el uso de los recursos públicos, que permita realizar la valoración objetiva del desempeño de los programas y proyectos bajo los principios de la alineación tanto a las estrategia del Programa Sectorial de Turismo como al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, con el fin de proporcionar para la toma de decisiones un sistema de información sobre los elementos estratégicos para mejorar la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos.



**Figura 5.-Seguimiento medición y evaluación**

Por lo anterior, es necesario proporcionar la información en el avance del cumplimiento de los objetivos estratégicos, de programas y proyectos. Así mismo el incorporar indicadores y metas de desempeño en el proceso presupuestario, para disponer de información sobre los niveles de cumplimiento de los objetivos planteados y resultados esperados.

Los indicadores son útiles para poder medir con claridad los resultados obtenidos con la aplicación del programa y actividades, con el fin de obtener el diagnóstico de una situación, comparar las características y evaluar las variaciones. También, permite identificar las diferencias existentes entre los resultados planeados y obtenidos como base para la toma de decisiones, fijar el rumbo y alinear los esfuerzos hacia la consecución de las metas establecidas con el fin de lograr el mejoramiento continuo de los servicios de la Corporación para así cumplir con los objetivos, misión y la visión propuesta.

La temporalidad es un factor clave ya que establece una estrategia de desarrollo gradual que habilita la obtención de resultados en el corto, mediano y largo plazo.

**Corto Plazo.** Para ello se realizan diversas acciones entre las que se observan:

Plan de Trabajo Institucional: Obedece a dar cumplimiento a los programas presupuestarios, considerando la programación mensual de las actividades a realizarse por la Corporación a lo largo del año. Avances Trimestrales.

Plan de Trabajo de la Corporación: Obedece a dar cumplimiento y seguimiento de las actividades bajo los objetivos estratégicos de la Corporación. Avances Mensuales.

Cumplimiento de los Indicadores y metas en el Portal Aplicativo de Hacienda (PASH). Avances Trimestrales.

**Mediano Plazo.** A partir del 2013, se da la evolución y alineación de los indicadores, así como el plantear una etapa evolutiva que permite madurar los indicadores y metas.

**Largo Plazo.** A partir de la disciplina del seguimiento, medición y evaluación se tiene consideradas metas a largo plazo o sexenales, implicando en ello la mejora continua.

### 3.7.1. INDICADORES Y METAS

Los indicadores, proveen de evidencia cuantitativa, acerca del avance y resultados.

Componentes:

**Nombre:** Describe breve y concisa, que deriva de manera directa del objetivo que se desea medir

**Fórmula:** Explica la fórmula matemática por la cual se calculará el indicador.

**Frecuencia de medición:** La temporalidad para dar seguimiento al progreso de cada indicador

**Línea Base:** Dato que se tomará como inicio para establecer los valores futuros a alcanzar y que servirá para evaluar el grado de cumplimiento de las metas.

**Meta:** Constituye la expresión concreta y cuantificable de los logros que se planea alcanzar en un periodo de tiempo con relación a los objetivos previamente establecidos.

**Supuestos:** Factores no controlables, se deben expresar como condicionantes que se tienen que cumplir para lograr la meta.

**Parámetros de Semaforización:** Valores que se deben de alcanzar en cada indicador, representados en verde – correcto, amarillo – atención, rojo – alerta.

**Resultados y Toma de Decisiones:** Los resultados del proceso de evaluación, deberán proporcionar información objetivo y confiable para el proceso de Toma de Decisiones en todos los niveles. La Corporación debe dar cumplimiento a lo establecido por los lineamientos de la SHCP y SFP, a través del Portal Aplicativo de la Secretaría de la Función Pública (PASH).

Tabla 1.- Indicadores

Indicador	Método de cálculo	Periodicidad	Unidad de Medida	Meta 2014
Porcentaje de Capacitación obtenida por Jefes de Servicios y Radio patrulleros de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes	(Número de Jefes de Servicios y Radio patrulleros de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes que aprobaron capacitación/Total de jefes de Servicio y Radio patrulleros programados para recibir capacitación)*100	Semestral	Porcentaje	87.50



SISTEMA DE PLANEACIÓN SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 2013-2018  
CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES

<b>Porcentaje de servicios de información y orientación a turistas recibidos por el 078 y el 01800</b>	(Número de llamadas atendidas por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes/Número de llamadas que solicitaron servicios de información y orientación al 078 y al 01800) X 100	Trimestral	Porcentaje	23.00
<b>Porcentaje de rutas a destinos turísticos prioritarios que cuentan con asistencia mecánica</b>	(Número de destinos turísticos prioritarios que cuentan con cobertura por parte de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes/ Número total de destinos turísticos prioritarios) X 100	Trimestral	Porcentaje	70.99
<b>Porcentaje de módulos instalados en Destinos Turísticos Prioritarios</b>	(Número de módulos instalados/Total de módulos programados a instalar) X 100	Anual	Porcentaje	100.00
<b>Variación porcentual anual de servicios de orientación turística atendidos por la CSTAV</b>	((Número total de solicitudes de orientación turística atendidos por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes /Número total de solicitudes de orientación turística recibidas)-1) X 100	Trimestral	Porcentaje	100.00
<b>Porcentaje de Manuales elaborados</b>	(Número de manuales elaborados/Número de manuales programados) x 100	Trimestral	Porcentaje	100.00
<b>Porcentaje de operación de radio patrullas y grúas que se mantienen en operación</b>	(Número de radio patrullas y grúas en operación/Total de radio patrullas y grúas de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes T) X 100	Trimestral	Porcentaje	80.66
<b>Porcentaje de convenios de regularización de apoyos externos firmados con gobiernos estatales</b>	(No. de convenios firmados en el semestre/ Total de convenios programados en el semestre) X 100	Semestral	Porcentaje	100.00
<b>Porcentaje de protocolos de seguridad vial implementados para atención turística</b>	(No. de protocolos implementados en el semestre/ Total de protocolos programados en el semestre) X 100	Semestral	Porcentaje	100.00



## **IV.- Factores Críticos de Éxito**

## **ARMONIZACIÓN NORMATIVA**

El Plan Estratégico contempla una armonización del marco normativo de la Corporación para fomentar su adopción, tanto para el funcionamiento en oficinas administrativas centrales, personal operativo y administrativo que labora en las 32 entidades de la República Mexicana, como para la difusión de información y promoción del conocimiento. Debe promover un marco normativo que brinde orientación sobre las diferentes atribuciones y funciones, por lo que es indispensable la actualización de los diversos manuales.

## **INSTITUCIONALIDAD Y COMPETENCIA**

Las estrategias de adopción y desarrollo más exitosas de planeación estratégica han sido convocadas, coordinadas y ejecutadas por liderazgos robustos y pragmáticos al más alto nivel, sujetos a largo plazo, acompañados de mecanismos de rendición de cuentas y gobernanza.

Para la operación, regulación y administración del plan integral, se requiere desarrollar mecanismos de participación transversal, con el objeto de armonizarlos y alinearlos para su desarrollo e instrumentación bajo la adecuada coordinación, y así se ayude a reducir duplicidades, compartir recursos y obtener mejores resultados. Por lo que la alineación a las metas del PND 2013-2018 y el PROSECTUR y a las políticas de transversalidad de la presente Administración, será la base para la toma de decisiones y una acertada planeación integral.

## **TRANSVERSALIDAD**

Con el fin de que el Plan Estratégico tenga efecto en todos los ámbitos de la *Corporación*, debe ser transversal, es decir, debe garantizar su implementación desde una perspectiva incluyente e integral con el objeto de valorar las implicaciones que cualquier acción emprendida en la materia tenga para la institución, trátase de marco normativo, políticas o actividades administrativas y operativas, es decir alinear planes, objetivos y programas a lo dictado en el PND, PROSECTUR y demás normatividad que en materia aplique.



# **V.- GESTIÓN DE CAMBIO**

## ORIENTACIÓN A LA CREACIÓN DEL VALOR PÚBLICO

Para la *Corporación*, es medular favorecer la interacción con los turistas, mediante mecanismos de control social, con el fin de saber el pulso y el impacto de sus tareas cotidianas, y que por ende se permeen en temas de transparencia y rendición de cuentas los cuales se vuelven muy relevantes dentro del sector turístico.

Es precisamente en este contexto en donde se enmarca el concepto de Valor Público<sup>27</sup>, entendido como los beneficios que la *Corporación* entrega a su público objetivo (turistas nacionales y extranjeros). Para que se logre un valor público es necesario integrar e implementar las políticas institucionales que priorizan la acción gubernamental, la planeación, el desarrollo organizacional y la cultura laboral con el fin de construir una imagen y posicionamiento para dar cumplimiento a la misión y visión de la Corporación, ofreciendo a los turistas mayor certeza en la calidad en el servicio (figura 8).

**Figura 8.-** Representación gráfica de Valor Público de la CSTAV



<sup>27</sup> Este concepto fue desarrollado por Mark H. Moore en su libro *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público* (Creating *Public Value Strategic Management in Government*), en 1995 como una respuesta a las limitaciones de los modelos de gestión pública que no consideran el papel del gobierno en temas sociales o en la satisfacción de las necesidades y demandas ciudadanas.



## ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

Son el conjunto de acciones que tienen el objetivo de promover el compromiso del personal, ante los cambios que se producirán con la implantación y puesta en funcionamiento del Plan Integral y de todas aquellas iniciativas y proyectos que deriven del mismo y/o estén relacionadas con el SIPSECAV.

La estrategia abarca también medios de comunicación y difusión. Esta estrategia de comunicación interna pretende satisfacer las necesidades de acceso, conocimiento, difusión y retroalimentación del Plan Estratégico y todas aquellas iniciativas relacionadas con éste, de forma estructurada, sistemática y adaptativa, es decir, que considere de forma importante el tiempo y la evolución de las necesidades que surjan.

De este modo, se habrán de definir las acciones de comunicación y difusión necesarias para eliminar las resistencias al cambio y para que todos los implicados en el Plan Estratégico estén coordinados durante el proceso de transición, con el fin de facilitar la institucionalización del mismo.

El contenido mínimamente esperado de la estrategia de comunicación y difusión será:

- Identificación de las distintas tipologías de mensajes a transmitir.
- Los diferentes grupos objetivo.
- El momento dentro del proceso de cambio en el que se deben comunicar las diferentes acciones.
- Las personas emisoras.

Para lograr lo anterior, es importante seleccionar los medios de comunicación más adecuados en función de los contenidos de la comunicación y los destinatarios de la misma, así como aprovechar todos los recursos que en materia de medios de comunicación y difusión de mensajes con que cuenta la *Corporación*, algunos ejemplos son:

- Página de Internet.
- Micrositio específico en la Intranet.
- Correo electrónico.
- Mensajes presenciales o en línea.
- Instrumentos de trabajo.
- Herramientas tecnológicas (escritorio de computadora, protector de pantalla, logotipos, etc.).
- Trípticos, Mapas.
- Documentación oficial: circulares, cartas, oficios.
- Periódicos murales o tableros de anuncios.
- Carteles o posters.
- Jornadas, seminarios, reuniones de trabajo.

Un importante proyecto a implementar es “Un día con tu Ángel”, el cual tiene por objeto difundir, informar y posicionar ante la sociedad civil los servicios integrales que presta la Corporación.

### 5.3. ESTRATEGIA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Esta estrategia obedece al conjunto coherente y ordenado de acciones, concretado y acotado en un periodo de tiempo, encaminado a proporcionar al personal de la *Corporación* los conocimientos, habilidades y competencias y grado de especialización, necesarios para desempeñar las nuevas funciones resultantes del mismo.

Es decir, trata de apoyar para que de forma adaptativa y evolutiva el personal sea capaz de realizar las nuevas tareas resultantes de la implantación de los nuevos procesos, proyectos, metodologías, técnicas y herramientas de una manera óptima y en el plazo más breve posible.

La CSTAV, cuenta con dos vías de contacto directo con el turista, la primera, a través del 078 (Número oficial de la Secretaría de Turismo para la atención al turista) y 01800 (línea nacional e internacional); en donde el personal del Departamento de Información y Comunicación para la Asistencia al Turista (DICAT), brinda servicios de información, orientación, asistencia y apoyo; y el segundo es mediante el personal “Ángeles Verdes”, que presta sus servicios en las rutas-carreteras, con cobertura a lo largo de las 32 entidades de la República Mexicana.

Para el desarrollo de la estrategia de formación como herramienta fundamental para la gestión del cambio, la generación de consensos y la promoción de una estructura organizacional proactiva y participativa, orientadora de voluntades, se requiere del apoyo e involucramiento de las áreas, cuyas funciones están relacionadas con el desarrollo y la formación profesional del personal de todos los niveles, enfocados en diversos temas entre los que se encuentran:

- Idioma Inglés
- Auxilio Mecánico y Eléctrico
- Primeros Auxilio y/o Respondientes
- Desastres Naturales
- Orientadores Turísticos



# **GLOSARIO**

## Glosario

**Administración:** Es el proceso o conjunto de procesos que consta de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo de manera sistemática con el propósito de lograr los objetivos o metas de la Organización.

**Ángel Verde (antes Radio Patrulleros):** Servidor Público adscrito a la CSTAV, que presta los servicios integrales de Asistencia y Auxilio al Turista en unidades adscritas al padrón vehicular, grúas de arrastre y grúas de plataforma.

**Auxilio vial:** Es un servicio proporcionado a los conductores cuyos vehículos han sufrido de una falla o problema mecánico lo suficientemente significativo como para inmovilizar temporalmente al vehículo.

**Atlas de carretera:** Son representaciones visuales de las carreteras, puntos cardinales, características topográficas de las carreteras y atracciones turísticas, diseñadas específicamente para los conductores de vehículos.

**Asistencia mecánica:** Es el servicio que brindan los Ángeles Verdes al turista por fallas que presente el automóvil.

**Administración de Proyectos:** Metodología basada en las mejores prácticas en una Organización para definir y alcanzar objetivos optimizando el uso de los recursos, conformado por 5 grupos de procesos implementados: planeación, organización, ejecución, coordinación y control.

**Amenazas (Factores Externos):** Son eventos, condiciones, hechos o tendencias en escenarios o entornos económico, político, social y tecnológico que inciden en la CSTAV inhibiendo, limitando o dificultando su desarrollo.

**Bitácora Electrónica:** Herramienta de registro diario de las principales actividades, operaciones y servicios proporcionados por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes para generar un reporte en tiempo real por cada servicio de auxilio turístico otorgado/prestado. (Actualmente instalada en dispositivo celular *BlackBerry®*).

**Base de Datos del Sistema Integral de Información:** conjunto de información relacionada para consulta, clasificada en diferentes categorías, temas, rubros, etc.

**Cadena de Valor:** Es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una Organización, generando valor al usuario final. La cadena de valor es un concepto complejo que considera todas las actividades requeridas para el cumplimiento de la meta; une a la Organización y a los usuarios, al que le suministra un valor funcional implícito en el bien (producto o servicio) producido.

**Cliente:** Persona (física o jurídica) o Área para quien se crea la salida de un proceso. Un proceso puede tener uno a varios clientes. Un cliente puede ser interno o externo; utiliza la salida de un proceso, de la cual se beneficia con el servicio y/o producto su satisfacción es la meta del proceso.

**Clasificador por Objeto del Gasto:** Documento que ordena e identifica en forma genérica, homogénea y coherente los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, que requieren las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para cumplir con los objetivos y programas que se establezcan en el Presupuesto de Egresos de la Federación.

**CSTAV:** Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, Órgano Desconcentrado de la Secretaría de Turismo.

**Debilidades (Factores Internos):** Son las condiciones o situaciones internas de la Institución que inhiben o dificultan el logro de sus objetivos y el cumplimiento de los programas de trabajo.

**DAAT:** Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista de la CSTAV.

**DAF:** Dirección de Administración y Finanzas de la CSTAV.

**DCO:** Departamento de Control Operativo de la DAAT.

**DICAT:** Departamento de Información y Comunicación para la Asistencia al Turista.

**DRF:** Departamento de Recursos Financieros de la DAF.

**DRHM:** Departamento de Recursos Humanos y Materiales de la DAF.

**DSO:** Departamento de Supervisión Operativa de la DAAT.

**Estrategia:** Técnica y conjunto de actividades destinadas a conseguir un objetivo.

**FODA:** Metodología para obtener un diagnóstico estratégico que permite identificar y analizar las amenazas y oportunidades externas así como las fortalezas y debilidades internas de la Institución/Organización/Dependencia.

**Fortalezas (Factores Internos):** Son las condiciones o situaciones internas que caracterizan a la Dependencia y que contribuyen y apoyan al logro de los objetivos y cumplimiento de los programas de trabajo.

**Gasto de Campo Diario:** Asignación diaria otorgada a Servidor (es) Público (s) adscrito a la CSTAV devengado por día laborado destinado a cubrir los gastos realizados por los trabajos de campo para el desempeño de funciones oficiales en turnos y días definidos, esto con la finalidad de prestar los



servicios y funciones asignadas a la CSTAV a turistas nacionales y extranjeros, dentro del horario laboral establecido.

**Gasto de Campo para Caravanas:** Asignación devengada otorgada por día laborado a Servidor (es) Público (s) adscrito (s) a la CSTAV por las comisiones que solicita un tercero y que son previamente autorizadas por escrito, por el Titular de la Unidad, a efecto de que uno o más personal de Ángeles Verdes, en una o varias patrullas, grúas de arrastre y/o grúas de plataforma brinden los servicios integrales de información, asesoría, asistencia, de emergencia mecánica, auxilio y apoyo por 24 horas con pernocta a turistas nacionales y extranjeros que viajan en casas móviles y campers, por determinados días, en su recorrido por varios estados del país hasta su destino final, a través de la red carretera nacional. (Solo podrán participar los Jefes o Encargados de Servicios Estatales de Asistencia y Auxilio Turístico, Jefe de Asistencia Turística y los Ángeles Verdes).

**Gasto de Campo para Operativo Programa Paisano-SECTUR:** Asignación devengada que se otorga por día laborado a Servidor (es) Público (s) adscrito (s) a la CSTAV por el gasto derivado del despliegue de recursos humanos de la CSTAV, con el fin de fortalecer el apoyo y servicios que se brinda a turistas nacionales en los módulos que se instalan en puntos estratégicos del territorio nacional, durante las temporadas vacacionales, por ser un Programa de apoyo Intersecretarial.

**Gasto de Campo para el Personal Administrativo de Oficinas Centrales:** Asignación devengada otorgada por día laborado a Servidor (es) Público (s) adscrito (s) a la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, derivado del gasto por brindar apoyo de campo fuera de su horario de jornada laboral en Operativos de fines de Semana largos, Operativos Vacacionales de Semana Santa, Verano e Invierno y comisiones especiales.

**Grúa de Arrastre:** Equipo indispensable para el arrastre de vehículos, rodando sobre sus llantas o sin rodar y de acuerdo a sus características pueden efectuar el traslado de los mismos.

**Grúa de Plataforma:** Equipo necesario para llevar a cabo aquellas maniobras mecánicas y/o manuales indispensables para el salvamento de vehículos y su colocación sobre la carpeta asfáltica del camino en condiciones de seguridad para realizar su arrastre y sus partes o carga, de cualquier tipo de vehículo accidentado.

**GPS:** Por sus siglas en inglés (*Global Positioning System*), Sistema de Posicionamiento Global, es un sistema de navegación de base satelital a través de una red de 24 satélites en órbita que permite determinar la posición de cualquier objeto o persona con coordenadas de latitud, longitud y altura. (Actualmente instalado en dispositivo celular *BlackBerry®*).

**Cédula de registro de atención por Correspondencia:** Es donde se registra los datos y requerimientos del turista.

**Campamento:** Son aquellos que se instalan en temporada vacacional en las casetas. Punto de Atención Turística y Auxilio Mecánico.

**Casetas de peaje:** Es el pago que se efectúa como derecho para poder circular por un camino.

**Cabina de radio:** Es el área donde se reciben las llamadas de auxilio vial y asistencia mecánica.

**Correo electrónico:** Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes de texto entre otros documentos digitales: fotos, música.

**Correo ordinario:** o servicio postal es un sistema que transporta por tierra o mar documentos y paquetes; su envío y entrega depende del tamaño, peso y destino final.

**Cédula de registro de atención de solicitudes de información y orientación telefónica:** Es el formato en el cual se registran los datos del turista (yo diría de la llamada) como: si marca por el 078, su número, lugar de origen, nacionalidad, hora y tipo de información del servicio proporcionado.

**Estado físico de carreteras:** Son las condiciones geográficas, topográficas e infraestructura en las que se encuentra la carretera.

**Folio:** Referencia alfanumérica ó referencia que consta de letra y número en forma consecutiva de un reporte.

**Formato de llamadas de Asistencia Mecánica:** Es donde se registran los datos del usuario-turista, nombre, teléfono, ubicación, descripción del carro y el problema que este presenta.

**Formato de reservación de Hoteles:** Hoja de registro donde el operador registra los datos del hotel, turista, reservación y el folio.

**Horario de Labores:** El que estipulan las Condiciones Generales de Trabajo de la SECTUR vigentes, en lo relacionado a las jornadas de trabajo, horarios de servicio y control de asistencia según los Artículos 30 al 35.

**Información turística telefónica:** Es la información que brinda el operador al turista acerca de Hoteles .Restaurantes, Atractivos turísticos, Balnearios, campamentos, Exposiciones, Ferias e Información general, etc.

**Jefe(s) o Encargados de Servicio(s) Estatales de Asistencia y Auxilio Turístico:** Servidores Públicos adscritos a la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes responsables de la administración de los recursos, humanos, materiales y financieros otorgados a las oficinas de Asistencia y Auxilio al Turista en las entidades estatales.

**Jefe(s) de Asistencia Turística (antes Jefe de Retén):** Servidores Públicos adscritos a la CSTAV, responsables de la administración de las oficinas o puntos autorizados en determinada entidad federativa y que dependen jerárquicamente de los Jefes o Encargados de Servicios de Auxilio Turístico.

**Jefatura de Servicios:** Es el inmueble donde se ubica el personal adscrito a la CSTAV en los 32 Estados.

**Kilometraje:** Es la distancia que corren los Ángeles Verdes.

**Misión:** Razón de ser del Instituto/Dependencia/Organización, orientada por sus atribuciones constitucionales y legales.

**Mejora Continua:** Herramienta de gestión orientada a la mejora continua de procesos para eliminar las principales ineficiencias en las organizaciones; a través de la eliminación de las siete grandes causas

de desperdicio: sobreproducción, inventario, transporte, defectos, sobre-procesos, esperas y movimientos innecesarios.

**Módulos de información turística:** son aquellos instalados en casetas de peaje y Centrales de Autobuses con el fin de proporcionar información turística que requiera el usuario.

**Mantenimiento preventivo:** Es la revisión que tiene la patrulla como: revisión de líquidos de frenos, anticongelante, aceite, y agua etc.

**Material promocional turístico:** Es la folletería sobre atractivos turísticos, que se le proporciona al turista.

**Módulo Correspondencia:** Es donde se recibe las solicitudes de información turística por correspondencia electrónica y/o ordinaria a nivel nacional e internacional.

**Normas:** Grupo de especificaciones debidamente formalizadas y vigentes, emitidas por instancia competente y que regulan las actividades y conductas para los viáticos y pasajes de las comisiones en el desempeño de funciones en la Administración Pública Federal vigente.

**Número de carretera:** Es la carretera por la que se transita.

**Objetivos Estratégicos:** Definen específicamente qué se quiere lograr en función de la misión y visión de la institución, con base en las necesidades de la población usuaria, las políticas públicas y el marco normativo correspondiente.

**Objetivos Operativos Anuales:** Son los objetivos relacionados con las actividades continuas y cotidianas, es decir, con las atribuciones, los procesos sustantivos y adjetivos de las unidades responsables, son de corto plazo y se desarrollan con el Presupuesto Base.

**Oportunidades (Factores Externos):** Son los eventos, hechos o tendencias que se dan en los escenarios o entorno económico, político, social y tecnológico que inciden en la institución y que podrían facilitar o beneficiar su desarrollo, si se aprovechan en forma oportuna y adecuada.

**Operador telefónico:** Es el que se encarga de recibir las llamadas de auxilio vial e información turística.

**Perspectiva:** Estratos que conforman el mapa estratégico, para el caso de la CAV se integran por las siguientes: Valor Público; Sociedad, Innovación y transformación Corporativa.

**Perspectiva Innovación y Transformación Corporativa:** Debe responder a la pregunta ¿Qué elementos de innovación y transformación incidirán en la mejora de los procesos críticos?

**Perspectiva Sociedad:** Debe responder a la pregunta ¿Qué servicios de calidad podemos ofrecer a los usuarios internos o externos?

**Perspectiva Valor Público:** Debe responder la pregunta ¿Cómo queremos que nos perciban los turistas?

**Planeación:** Selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados esperados.

**Planeación estratégica:** Procedimiento para definir la Misión y Visión de la Organización, el Diagnóstico, los Objetivos Estratégicos, las Metas e Indicadores y los Proyectos Estratégicos.

**Planeación Operativa:** Está a cargo de los niveles responsables de la operación y que se ubican en la base de la estructura de la Organización. En términos del tiempo, corresponde a un periodo de corto plazo que no supera un año para su realización. Deben estar alineadas a los elementos contenidos en la Planeación Estratégica, se relaciona directamente con el Presupuesto Base y tiene un horizonte temporal anual. Acciones y actividades cotidianas.

**Planeación Táctica:** Está a cargo de los niveles de mando medio o intermedios o tácticos de la Organización. En función del tiempo, corresponde a un periodo de mediano plazo para su ejecución que puede ir de 2 a 4 años. Es el despliegue de iniciativas a través del cual se alcanzarán los objetivos estratégicos y se impactará de manera positiva los procesos y las actividades cotidianas de la Corporación, está representada por la Cartera Institucional de Proyectos.

**Políticas Generales:** Son directrices orientadoras de las decisiones y operación del Instituto, son de aplicación general y su implementación se da en el entorno del marco legal y normativo institucional, son de interés institucional y están determinadas por las características del Instituto, su entorno organizacional, así como por las condiciones económicas, políticas y sociales actuales.

**Portafolio de Proyectos:** Grupo de proyectos relacionados y administrados de forma coordinada para obtener beneficios y control, que no se obtendrían si se gestionaran en forma individual.

**Procedimiento:** Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

**Proceso:** Conjunto de pasos que a través del uso de recursos, convierte uno o varios insumos en uno o varios productos, que en conjunto crean valor al cliente. Cuenta con un proveedor (insumos) y un cliente (productos o servicios).

**Programas Generales:** Están basados en una lógica de agrupación administrativa y funcional de la Organización. Forma parte fundamental de la estructura programática – presupuestal, facilitando la asignación y evaluación del ejercicio de los recursos.

**Proveedor:** Persona, dirección o área de quien recibimos las entradas. Un proceso puede tener uno o varios proveedores. Un proveedor tiene las siguientes características: Puede ser interno o externo; La salida de su proceso es entrada para el nuestro; Nosotros compramos su salida (real y/o figurativamente); Nuestra satisfacción es la meta de su proceso.

**Proyecto:** Esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único. La naturaleza temporal de los proyectos indica un principio y un final definidos. El final se alcanza cuando: Se logran los objetivos del proyecto; se termina el proyecto porque sus objetivos no se cumplirán o no pueden ser cumplidos; y ya no existe la necesidad que dio origen al proyecto.



**Programa paisano:** Es un programa que ayuda a los turistas connacionales, brindándoles información turística, apoyo y asistencia en su viaje a México.

**Prestador de servicio turístico:** Es la persona física que brinda el servicio al turista.

**Partida 37901 “Gastos para Operativos Y Trabajos de Campo en Áreas Rurales”:** A las asignaciones que se le otorgará a la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, destinadas a cubrir los gastos que por la estadía de servidores públicos adscritos a la propia Corporación que se origina con motivo del levantamiento de censos, encuestas y en general trabajos en campo para el desempeño de funciones oficiales, considerando que se desarrollen en localidades que no cuenten con establecimientos que brinden servicios de hospedaje y alimentación en la cobertura a lo largo del País otorgada por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes

**Patrulla:** Son las unidades automotrices que integran el Padrón Vehicular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, destinadas a atender y/o prestar auxilio carretero de emergencia a turistas nacionales y/o extranjeros.

**Personal Administrativo de las Jefaturas de Servicios:** Servidores públicos adscritos a las 32 Jefaturas de Servicio de la CSTAV, que realizan actividades administrativas, contables y de operación, propias de la oficina de la Jefatura de Servicios.

**Personal Administrativo de Oficinas Centrales:** Servidores públicos adscritos a las Direcciones de la CSTAV, que apoyan en actividades administrativas y operativas.

**Requerimientos:** Los requerimientos del proyecto es el insumo básico de la planeación. Consiste en establecer y documentar las necesidades de los interesados a fin de cumplir con los objetivos del proyecto. Son especificaciones que atienden: Una condición o capacidad demandada por un usuario, para resolver un problema o alcanzar un objetivo; Una condición o capacidad que debe tener un producto, servicio o sistema, para satisfacer un requerimiento definido por el usuario. Existen dos tipos de requerimientos: los Funcionales (el qué), son regularmente los que resuelven las demandas de los usuarios y del negocio, y los requerimientos Técnicos (el cómo), atiende la forma de cómo se atenderán los requerimientos funcionales.

**Rol de Turno:** Se refiere a las labores establecidas para el servidor público al cual se le asigna una unidad del parque vehicular de la CSTAV para desempeñar el servicio de las 8:00 a 20:00 horas, en forma alternada denominándose primero y segundo turno, una quincena trabajarán martes, jueves, sábado, domingo, lunes, miércoles y viernes; y la otra lunes, miércoles, viernes, martes, jueves, sábado, domingo y lunes.

**Ruta de Cobertura de la CSTAV:** Son los puntos que cubren las unidades automotrices que integran el Padrón Vehicular de las 32 Jefaturas de Servicio de la CSTAV.

**Ruta:** Se trata de un **camino, carretera o vía** que permite transitar desde un lugar hacia otro.

**Servicios de Auxilio Turístico:** Prestación de los servicios integrales de información, orientación, asistencia y auxilio turístico que se brinda en las rutas carreteras de la CSTAV en las 32 entidades federativas.



**Sector del turismo:** El sector turismo, tal y como se contempla en la CST, es el conjunto de unidades de producción en diferentes industrias que producen bienes y servicios de consumo demandados por los visitantes. Estas industrias se denominan las industrias turísticas debido a que la adquisición por parte de visitantes representa una porción tan significativa de su oferta que, en ausencia de éstos, dicha producción se vería reducida de manera significativa.

**Supervisión:** Capacidad y facultad del Jefe(s) o Encargados de Servicio(s) Estatales de Asistencia y Auxilio Turístico indelegable para realizar acciones y actividades que se derivan de sus funciones encomendadas, a fin de realizar visitas de inspección al personal operativo a su cargo, para verificar el correcto desarrollo de los servicios que brinda la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.

**Supervisión Operativa:** Capacidad y facultad del DSO para observar y evaluar que los servicios proporcionados por las 32 Jefatura de Servicios y Retenes de la CSTAV, se presten de manera adecuada y de conformidad a la normatividad, políticas y recursos, proponiendo las acciones de mejoras necesarias.

**Temas Estratégicos Institucionales:** Desarrollo organizacional; Innovación y transformación Institucional; Modernización Administrativa, transparencia y rendición de cuentas; y Valor público.

**Talones de servicio:** Es el ticket que reciben los Ángeles Verdes con el importe y el equivalente en litros de gasolina.

**Tarjeta de gasolina:** Es la tarjeta que utilizan para pagar.

**Traza ruta:** Es un programa en cual se conoce el kilometraje, costo de casetas y puntos intermedios.

**Turismo emisor:** El turismo emisor abarca las actividades realizadas por un visitante residente fuera del país de referencia, como parte de un viaje turístico emisor o de un viaje turístico interno.

**Turismo interior:** El turismo interior engloba el turismo interno y el turismo receptor, a saber, las actividades realizadas por los visitantes residentes y no residentes en el país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o internacionales.

**Turismo internacional:** El turismo internacional incluye el turismo receptor y el turismo emisor, es decir, las actividades realizadas por los visitantes residentes fuera del país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o emisores, y las actividades realizadas por los visitantes no residentes en el país de referencia, como parte de sus viajes turísticos receptores.

**Turismo interno:** El turismo interno incluye las actividades realizadas por un visitante residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico interno o de un viaje turístico emisor.

**Turismo nacional:** El turismo nacional abarca el turismo interno y el turismo emisor, a saber, las actividades realizadas por los visitantes residentes dentro y fuera del país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o emisores.

**Turismo receptor:** Engloba las actividades realizadas por un visitante no residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico receptor.

**Turista (o visitante que pernocta):** Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación.

**Valor público:** Valor agregado que logra con el accionar de las organizaciones, las políticas públicas, el personal y los recursos que consiguen aumentar el bienestar individual y colectivo para que sea un auténtico modo de vida.

**Valores:** Basados por los principios rectores institucionales y complementados con las conductas esperadas del personal del Instituto, que se deben de observar en todas las actividades del quehacer Institucional.

**Visión:** Aspiración compartida de lo que debe ser el Instituto Federal Electoral al concluir el período para el cual se define. Es la imagen prospectiva de un estado futuro deseable.

**Usuario:** También llamado turista es a quien se brinda el servicio de auxilio vial e información turística que este solicite.