

MINUTA DE TRABAJO

Fecha: 11 de junio del 2014
14:00 - 18:00 horas

Objetivo de la Reunión: Identificar áreas de oportunidad en cuanto a la operación en el Departamento de Información y Comunicación para la Asistencia al Turista.

Puntos a destacar:

1. Presentación del Plan Estratégico de la CSTAV 2013-2018
2. Intercambio de ideas
3. Definición de Puntos a tratar en próximas reuniones.

La reunión inicio con la presentación de los asistentes, así como del establecimiento de la participación del personal ya que por el horario se encontraban presentes del turno matutino y vespertino, por lo que manifestaron que no todos podían continuar en la reunión ya que tienen actividades ajenas a la Secretaría.

Se llevó a cabo exposición del Plan Estratégico de la CSTAV 2013-2018 por parte del Ing. Alejandro Zúñiga Bernal, Director de Asistencia y Auxilio al Turista, en el que destacaron los siguientes puntos:

- El Reto de la CSTAV
- Datos Duros (Personal, Parque Vehicular)
- Diagnostico
- Problema estratégico
- Etapas del rumbo estratégico CSTAV

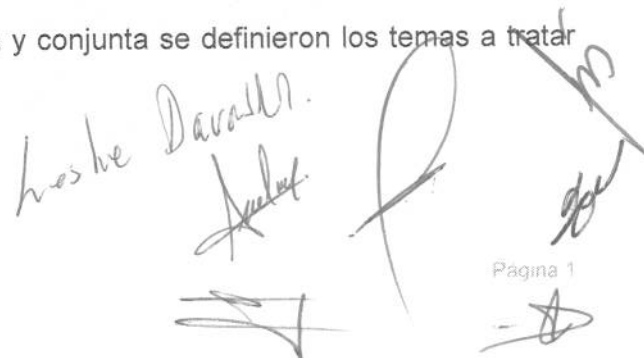
Durante el desarrollo se dieron comentarios, aportaciones, así como una serie de ideas por parte de los presentes, en los que sobresalieron que por parte del personal de patrullas no existe una total retroalimentación en cuanto a la confirmación de la atención de servicios entrantes a través del número de marcación rápida 078, por lo que no confirman si se atendió y en caso de no ser así cual fue la causa.

Asimismo, el personal comenta que cada uno de los operadores cuenta con diferente criterio para atender las llamadas entrantes al número de marcación rápida 078, tanto en información turística como en servicios de mecánica de emergencia, por lo que el Director de Asistencia al Turista reiteró la importancia de contar con un Protocolo de atención a los usuarios, apoyada por los asistentes.

Una vez concluida la exposición de manera coordinada y conjunta se definieron los temas a tratar en las siguientes sesiones de trabajo.



AZB/AVFS



Acuerdos:

- 1 Todo el personal se compromete a presentarse de manera puntual a las siguientes sesiones de trabajo.

En las siguientes sesiones los puntos a tratar serán:

- 2
- Rol de Turnos
 - Definición de los Protocolos
 - Definición de las variables de información
 - Bitácora Electrónica

- 3 Se programan 5 reuniones de trabajo con los turnos matutino y vespertino.

Asistentes:

4/Fonso Del Moral Angel/Raul

Raul 
~~DAH~~

ÁLVAREZ HERNANDEZ OSCAR

BLANCAS LUNA MARIA TERESA

CORTÉS PEREA EFRAÍN FELIPE

CRUZ FLORENTINO ALICIA

DAVALOS MORALES LESLIE MARIA DEL CARMEN

DÍAZ MACEDO ISSEL

GONGORA PEREZ MARTHA CARINA

LÓPEZ BARRIENTOS JOSE LUIS

