

SEGUIMIENTO A ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA CLASIFICADOS COMO ESPECÍFICOS, DERIVADOS DE INFORMES Y EVALUACIONES EXTERNAS

Corporación Ángeles Verdes

Avance al Documento de Trabajo:

E-005 Servicios de orientación turística y mecánica.

Periodo 2013-2014

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias	% de Avance de la Actividad	Nombre del Documento Probatorio	Ubicación del Documento Aprobatorio	Observaciones	Mes y Año	Promedio
1	Actualización del Reglamento de Administración y Funcionamiento de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.	<p>Actualizar el Reglamento de Administración y Funcionamiento de la CSTAV incorporando los principales elementos descriptivos del Programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Atribuciones •Servicios que brinda la CSTAV (componentes) 	Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes	31/12/2014	Sentar las bases para brindar certeza jurídica a las funciones que actualmente realiza la CSTAV.	Proyecto de Reglamento de Administración y Funcionamiento de la CSTAV	30			Con el fin de generar las bases para mejorar la administración y funcionamiento de la CSTAV, se realizó la actualización de los documentos normativos y se elaboró el proyecto de Reglamento de Administración y Funcionamiento de la CSTAV, el cual se encuentra en revisión para su presentación al área administrativa.	Septiembre-2014	30.00%
2	Mecanismos de verificación de la Satisfacción de Beneficiarios de la CSTAV	Diseñar mecanismos que permitan verificar la satisfacción del beneficiario que recibe los servicios de la CSTAV cuidando la representatividad estadística de la muestra.	Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes	31/12/2015	Contar con elementos que permitan verificar la percepción de los beneficiarios de la CSTAV	Documento de mecanismo de verificación	10			Se realizan reuniones de trabajo para conocer el proceso de operación del Departamento de Información y Comunicación para la Asistencia al Turista, que permitan obtener elementos que puedan incorporarse al mecanismo de verificación de la satisfacción del beneficiario de los servicios de la CSTAV	Septiembre-2014	10.00%

Formato oficial emitido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Secretaría de la Función Pública (SFP) para el Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas federales de la Administración Pública Federal.

Año de elaboración: 2014

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias	% de Avance de la Actividad	Nombre del Documento Probatorio	Ubicación del Documento Aprobatorio	Observaciones	Mes y Año	Promedio
3	Programa de Capacitación del personal de la CSTAV en función del Departamento de Información y Comunicación al Turista (Sistema Integral de Atención al Turista)	Definir el catálogo de cursos de capacitación y actualización del personal, considerando: •Preparación tecnológica •Conocimientos del idioma inglés •Capacitación como orientadores turísticos.	Corporación de Servicios al Turista Angeles Verdes	31/03/2015	Brindar las herramientas para contar con personal capacitados.	Catálogo de cursos de capacitación y actualización	30			Se envió el Anexo Técnico del curso "Sistemas de Información Geográfica" al área administrativa para su valoración y posterior contratación por lo que se esperan observaciones al documento, dicho curso pretende preparar al personal en la utilización de las TIC's, para el año 2015 se programarán los cursos de Inglés y Orientación Turística.	Septiembre-2014	65.00%
		Solicitar la implementación de los cursos incluidos en el Catálogo	Corporación de Servicios al Turista Angeles Verdes	31/12/2014	Personal capacitado y adecuado a los requerimientos del turista en cuanto a los servicios que brinda la CSTAV	Oficios de solicitud a la Dirección General de Administración	100	Oficio CSTAV_DAF_1917_2014	Documento interno de la CSTAV	Se solicitó a la Dirección General de Administración llevar a cabo la contratación del Curso en Sistemas de Información Geográfica para el personal del Departamento de Información y Comunicación de la CSTAV, para el año 2015 se solicitarán los cursos de Inglés y de Orientación Turística.	Septiembre-2014	
4	Mejorar las Tecnologías de la Información de la CSTAV	Actualizar y mejorar las tecnologías de la información mediante las cuales se registran y controlan los servicios otorgados por la CSTAV	Corporación de Servicios al Turista Angeles Verdes	31/12/2015	Mejorar el registro y control de la información	Sistema de Gestión mejorado	10			Se elaboró el Anexo Técnico del Centro de Gestión Operativo de la CSTAV para su presentación al grupo de trabajo de las Tecnologías de la Información y Comunicación de la Secretaría de Turismo, en el, se someterá a su aprobación para continuar con el proceso de adjudicación correspondiente.	Septiembre-2014	10.00%

Formato oficial emitido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Secretaría de la Función Pública (SFP) para el Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas federales de la Administración Pública Federal.

Año de elaboración: 2014