

Detalle de la Matriz								
Ramo:	21 - Turismo							
Unidad Responsable:	B00 - Corporación de Servicios al Turista Angeles Verdes							
Clave y Modalidad del Pp:	E - Prestación de Servicios Públicos							
Denominación del Pp:	E-005 - Servicios de asistencia integral e información turística							
Clasificación Funcional:								
Finalidad:	3 - Desarrollo Económico							
Función:	7 - Turismo							
Subfunción:	1 - Turismo							
Actividad Institucional:	5 - Atención y trato a los turistas							
Objetivo			Fin			Supuestos		
Contribuir a fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística mediante la asistencia mecánica de emergencia ,información turística y primeros auxilios, entregados oportunamente a los turistas en carreteras a destinos turísticos prioritarios.			1			1.- Existe disponibilidad de inversión e infraestructura de calidad que contribuyen al desarrollo del sector turismo.		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Indicador Convergencia en Derrama Económica Turística (ICDET)	El indicador mide la brecha del crecimiento de los ingresos promedio generados por la llegada de turistas en México, con relación al crecimiento promedio de los países que en 2012 se encontraban en mejor posición que México en el ranking mundial de la Organización Mundial de Turismo (OMT), en términos de Ingresos por turismo internacional. Este indicador evalúa el fortalecimiento de las ventajas competitivas para permitir un crecimiento similar (valor cercano a 1) o superior (valor mayor a 1) al de las potencias turísticas mundiales en derrama generada por el turismo internacional. El objetivo es cerrar la brecha de crecimiento en derrama económica con respecto al promedio de las potencias turísticas y evitar el rezago.	Tasa de crecimiento promedio de México en ingresos por llegadas de turismo internacional / Tasa de crecimiento promedio de los 23 países que se encontraban mejor posicionados que México de acuerdo al ranking de la OMT en 2012 en ingresos por llegadas de turismo internacional	Relativo	Índice	Estratégico	Eficacia	Anual	
Objetivo			Propósito			Supuestos		
Los turistas en destinos turísticos reciben asistencia de emergencia e información turística.			2			1.Existen condiciones de seguridad pública en las carreteras que cubre la Corporación.		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de los destinos prioritarios que cuentan con la atención de la Corporación de Servicios al Turista Angeles Verdes.	Mide el porcentaje de destinos turísticos prioritarios que reciben la atención por parte de la Corporación en sus rutas carreteras. Se consideran destinos prioritarios al total de destinos que conforman el anexo I de las Reglas de Operación del PRODERETUS	(Número de destinos turísticos prioritarios que cuentan con la atención por parte de la Corporación de Servicios al Turista Angeles Verdes / Número total de destinos turísticos prioritarios definidos en el PRODERETUS en 2014) * 100	Relativo	Porcentaje	Estratégico	Eficacia	Anual	Porcentaje de los destinos prioritarios que cuentan con la atención de la corporación.: Índice de atención oportuna de los servicios proporcionados por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes: Base de datos, elaborada por la Jefatura de Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista de la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista de la CSTAV. Fuente: Reporte anual indice_atencion_oportuna_2015.

Detalle de la Matriz								
Ramo:			21 - Turismo					
Unidad Responsable:			B00 - Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes					
Clave y Modalidad del Pp:			E - Prestación de Servicios Públicos					
Denominación del Pp:			E-005 - Servicios de asistencia integral e información turística					
Objetivo			Orden			Supuestos		
Servicios de asistencia mecánica otorgados de manera oportuna.			31			1.- Las carreteras se encuentran en un buen estado de conservación.		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Índice de Atención Oportuna de los Servicios de Asistencia Mecánica proporcionados por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes (CSTAV).	El indicador mide el tiempo promedio de respuesta en la prestación de servicios que da la Corporación, a partir del momento en que se solicitó el servicio. El índice será favorable en la medida en que el resultado sea menor de uno.	Promedio de los registros a nivel nacional de ((hora de llegada de la patrulla al lugar de servicio - hora de registro de la llamada) / 90 minutos)	Relativo	Índice de Atención Oportuna	Estratégico	Eficacia	Semestral	Índice de Atención Oportuna de los Servicios de Asistencia Mecánica proporcionados por la Corporación de Servicios al Turista, Ángeles Verdes(CSTAV).:Índice de atención oportuna de los servicios proporcionados por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes: Base de datos, elaborada por la Jefatura de Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista de la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista de la CSTAV. Fuente: Reporte anual indice_atencion_oportuna_2015
Objetivo			Orden			Supuestos		
Servicios de asistencia a turistas otorgados de manera oportuna y eficiente.			32			1.Existen condiciones de seguridad pública en las carreteras que cubre la Corporación; 2.- Las carreteras se encuentran en un buen estado de conservación.		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Número de Kilómetros recorridos respecto al Promedio de servicios de asistencia mecánica otorgados por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.	Mide la relación entre el número de kilómetros recorridos por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes en las rutas carreteras con cobertura de la Corporación respecto a los servicios de asistencia mecánica otorgados.	(Total de kilómetros recorridos /Número Promedio total de servicios de emergencia mecánica atendidos por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes en el trimestre)	Relativo	Promedio	Gestión	Eficacia	Trimestral	Porcentaje servicios de asistencia mecánica otorgados por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes respecto a kilómetros recorridos.: Informes, reportes, sistema.
Objetivo			Orden			Supuestos		
Información turística proporcionada satisfactoriamente.			311			1. Los turistas responden a la encuesta de satisfacción.		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de turistas que opinan que la atención fue satisfactoria	Mide el porcentaje en el trimestre de los usuarios que opinan que la atención proporcionada por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes fue satisfactoria.	(Turistas que opinan satisfactoriamente / Total de turistas encuestados) * 100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Porcentaje de turistas que opinan que la atención fue satisfactoria: Encuestas de calidad realizadas por la CSTAV.

Detalle de la Matriz								
Ramo:		21 - Turismo						
Unidad Responsable:		B00 - Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes						
Clave y Modalidad del Pp:		E - Prestación de Servicios Públicos						
Denominación del Pp:		E-005 - Servicios de asistencia integral e información turística						
Objetivo			Orden			Supuestos		
Operación de las patrullas y grúas de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.			312			1. Existen condiciones laborales, económicas y climatológicas que permiten la operación de las patrullas y grúas.		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de patrullas y grúas que se mantienen en operación.	Mide el porcentaje de patrullas y grúas que se mantienen en operación.	(Número de patrullas y grúas en operación / Total de patrullas y grúas de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes t) X 100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Porcentaje de patrullas y grúas que se mantienen en operación: Reporte trimestral patrullas_operacion_2015 generado por la bitácora electrónica, información de supervisión de la Jefatura de Departamento de Supervisión Operativa de la Dirección de Auxilio y Asistencia al turista de la CSTAV.
Objetivo			Orden			Supuestos		
Capacitación a los Angeles Verdes en materia de información turística, inglés, en servicios de mecánica y primeros respondientes.			313			1.El área de Recursos Humanos de la SECTUR programó cursos de capacitación al personal de la CSTAV, en capacitación.		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de aprobación de la capacitación a Jefes de Servicio, Ángeles Verdes y personal del DICAT de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.	Mide el porcentaje de aprobación de la capacitación a Jefes de Servicio, Ángeles Verdes y personal del DICAT de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes	(Número de Jefes de Servicio, Ángeles Verdes y personal del DICAT de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes que aprobaron la capacitación / Total de Jefes de Servicio, Ángeles Verdes y Personal del DICAT capacitados) *100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Porcentaje de aprobación de la capacitación a Jefes de Servicio y patrulleros de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes :Reporte trimestral capacitacion_CSTAV-2015 diplomas, base de datos de cursos aprobados y calificaciones a nivel nacional de la base de datos y documentos comprobatorios aportados por el área de Recursos Humanos de la CSTAV.
Objetivo			Orden			Supuestos		
Asistencia telefónica a turistas para brindar información y orientación.			321			1. Estabilidad en la red general de comunicación 2. Existe señal telefónica en las carreteras.		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Tasa de Variación de atención de información y orientación a turistas recibidos por el 078 y 01800	Mide la variación porcentual trimestral del número de llamadas al 078 y 01800 atendidas por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.	((Número de llamadas al 078 y al 01800 atendidas por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles en el trimestre del año t / Número de llamadas al 078 y al 01800 atendidas por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles en el trimestre del año t-1)-1)*100	Relativo	Tasa de variación	Gestión	Eficacia	Trimestral	Variación porcentual de atención de información y orientación a turistas recibidos por el 078 y 01800:Reporte trimestral llamadas_078_01800_2015 con datos proporcionados por el INFOTUR (información telefónica turística gratuita con el numero) 078 y con las bases de datos que obran en la Jefatura de Departamento de Información y Comunicación de la Dirección de Auxilio y Asistencia al Turista de la Corporación.

Detalle de la Matriz								
Ramo:		21 - Turismo						
Unidad Responsable:		B00 - Corporación de Servicios al Turista Angeles Verdes						
Clave y Modalidad del Pp:		E - Prestación de Servicios Públicos						
Denominación del Pp:		E-005 - Servicios de asistencia integral e información turística						
Objetivo			Orden			Supuestos		
Servicios de información y orientación en módulos de información en puntos estratégicos.			322			1.Existen acuerdos a nivel estatal para la instalación de los módulos de información turística.		
Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Promedio de servicios proporcionados sobre orientación e información turística en módulos instalados en Destinos Turísticos Prioritarios y Puntos Paisano, en el Trimestre.	El indicador mide el promedio trimestral de servicios brindados respecto del número de módulos instalados en Destinos Turísticos Prioritarios y Puntos Paisano.	(Número total de servicios proporcionados / Total de módulos instalados a nivel nacional)	Relativo	Promedio	Gestión	Eficacia	Trimestral	Promedio de servicios proporcionados sobre orientación e información turística en módulos instalados en Destinos Turísticos Prioritarios y Puntos Paisano, en el trimestre. :Reporte trimestral servicios proporcionados en módulos_2015 con datos proporcionados con los servicios que se dan en los módulos de atención turística dispuestos en puntos estratégicos. Las bases de datos obran en la Jefatura de Departamento de Información y Comunicación de la Dirección de Auxilio y Asistencia al Turista de la Corporación.