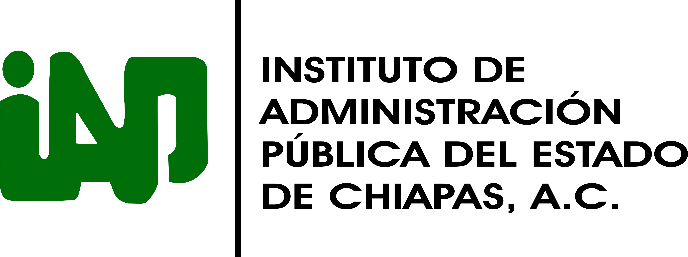
[](http://iapchiapas.org.mx/)

**Maestría en Administración y políticas públicas.**

**MATERIA: Planeación Estratégica.**

**Actividad Final**

**Profesor: Mtro. Antonio Pérez Gómez.**

**ALUMNA**

**Nora Marisa Penagos Solórzano**

ESCENARIO.

El municipio de Ocosingo, se localiza al Noriente del estado, dentro de la región VI Selva, ocupando una gran parte de la zona Lacandona, siendo una amplia área tropical, la cabecera se encuentra a 16° 54´ 21´´ latitud norte y 92° 05´37´´ longitud oeste y cuya altitud alcanza los 900 m.s.n.m.

Ocosingo es el municipio más grande y de mayor riquezas naturales en el Estado de Chiapas, Chiapas tiene una superficie de 74,415 km2, el 3.7 del territorio nacional, del cual el municipio de Ocosingo ocupa 10,549.3 km2, el 14.17% del territorio estatal.

Sin embargo, el municipio no solo denota su importancia en sus riquezas naturales y su extensión territorial, sino que también su grandeza se debe a que cuenta con monumentos arqueológicos únicos y de los más importantes en Chiapas, como es Tonina, Bonampak, y Yaxchilan, que se encuentran ya en este momento operando a través del INA, sin olvidar que se tienen otros vestigios arqueológicos como Ciudad Perdida y Tzac-tzic. Una Variedad de grupos étnicos, y es el único municipio que alberga a seis grupos étnicos y por tanto la riqueza de tradiciones y costumbres se diversifican, los que en seguida se puntualizan: tzeltales, choles, zoques, tzotziles, tojolabales y lacandones. La última, etnia y cultura que permanece en el trascurrir del tiempo, como una de las etnias más puras y que conservan tus tradiciones, por lo tanto de gran potencial.

Ocosingo se encuentra ampliamente irrigado casi en su totalidad por el rio Usumacinta, tiene varios afluentes como el rio Lacan Tum, Jatate, Tzendales, Perlas y Lacanja. También el municipio es rico el lagos y Lagunas, que se destacan por sus bellezas Natural como: Miramar, Sibal, Metzabock, Na-Ha, el Ocotal, el Suspiro, Hojos Azules, Lacanja, Anaite entre otros. Por lo que cuenta con los elementos necesarios para el desarrollo del Ecoturismo, turismo de aventura, y recreación y cultural. En seguida haremos referencia al escenario estatal e internacional, para saber con lo que nos enfrentamos, teniendo en cuenta que el Estado tiene una afluencia importante de turismo internacional.

El Gobierno del Estado de Chiapas a través de la Secretaria de Turismo, contemplo la realización de diversas acciones para el desarrollo del Sector Turistico, por tanto comenzaremos por analizar el entorno internacional, como referencia. En el año 2012, mil millones de turistas internacionales se desplazaron por todo el mundo, cinco mil millones más realizaron viajes internos dentro de sus propios países, considerando diversos factores que motivan el desplazamiento de los visitantes, como: Las motivaciones, el conocimiento y esparcimiento, la formación y preparación de los turistas, la demanda de productos más y mejor elaborados. Acompañados cada uno de estrategias de difusión con un enfoque dirigido a dichos interese y motivaciones.

Potenciar las capacidades es un factor que deberá trabajarse de manera muy puntual, como identificar zonas de desarrollo de proyectos de turismo alternativo, mejorar la imagen urbana y los servicios básicos de nuestro circuito de destinos turísticos, consolidar la infraestructura requerida para el realce del patrimonio histórico, fortalecer la conectividad terrestre, y el reto será incrementar el número de visitantes internacionales de mercados potenciales, nacionales e internacionales.

Chiapas se encuentra en sexto lugar para visitar en el país, por debajo del D.F, Quintana Roo, Jalisco, Guerrero, y Veracruz, por tanto se deberá trabajar con la innovación y competitividad, diversificando la oferta turística y consolidando los destinos turísticos con los que ya cuenta el estado y por supuesto el municipio de Ocosingo, crear y Desarrollar productos turísticos atractivos con valor agregado y servicios con estructuras de trabajo que fomenten la creación y el desarrollo de empresas con potencial.

Uno de los retos principales para atender y atraer al turismo, es la preparación de todos los que forman parte de la infraestructura, fomentando y difundiendo la cultura turística y en general a toda la sociedad civil, ya que no estamos preparados como municipio, se observa una nula preparación y/o profesionalización del capital humano del sector turístico.

El reto es claro, posicionar a Ocosingo como un punto turístico, ya que cuenta con el potencial, y se encuentra entre dos puntos turísticos de mayor afluencia en el Estado, San Cristóbal – Palenque. Y la más importante del Estado.

1. **DESTINO ESTRATEGICO (MISIÓN Y VISIÓN).**

**Misión**

Coordinar todas aquellas actividades con relación al sector turístico y eco turístico, con el objetivo de coadyuvar al desarrollo sustentable del municipio, generando con ello un mejor nivel de vida de los pobladores del mismo, con una vinculación efectiva de los sectores involucrados y con las diversas instituciones, para sumar esfuerzos y lograr el objetivo.

**Visión**

Hacer de Ocosingo un destino turístico conocido, con miras a posicionarlo como uno de los lugares más visitados en el Estado, por sus riquezas naturales y monumentos arqueológicos de gran belleza, trabajando en la mejora de toda la infraestructura y organización de todos los sectores.

1. **DIAGNÓSTICO**

**Análisis Interno (Fortalezas)**

F1. Personal con perfil para el desempeño de las funciones.

F2. Programa de trabajo definido para un lapso de 3 años.

F3. Vinculación y gestión.

F4. Información de todos los puntos turísticos en el municipio.

Del Municipio:

F1. Zonas Arqueológicas.

F2. Atractivos Naturales.

F3. Bien gastronómico Artesanal genuino (queso de bola).

F4. Centros Eco turísticos en desarrollo.

F5. Grupos artesanales diversos.

F6. Diversidad de grupos étnicos.

F7. Registro de la Marca “Viva Ocosingo, Naturalmente Turístico”.

F8. Monumentos históricos.

F9. Tradiciones.

F10. Ciudadanos hospitalarios.

**Análisis Interno (Debilidades)**

D1. Falta de compromiso por parte del personal.

D2. Restricción presupuestal.

D3. Nulo equipo tecnológico.

D4. No se cuenta con vehículo para realizar actividades.

D5. Trabajo desvinculado dentro de la institución.

D6. Falta de liderazgo y coordinación en los niveles jerárquicos altos.

D7. Compromisos políticos que afectan la calidad en las compras.

D8. Desinterés y poca preparación por parte de los coordinadores homólogos.

D9. Falta de visión institucional y/o desconocimiento.

D10. Sistema de comunicación deficiente y de baja confiabilidad.

D11. No existe manual de organizacional.

D12. Nula capacitación y motivación laboral.

D13. Sistema de adquisiciones deficientes.

D14. Falta de información en los módulos de Atención al Turista, e insuficiencia de módulos.

Del Municipio:

D1. Problemática diversas.

D2. Falta de infraestructura en la cabecera municipal.

D3. Falta de certificaciones y distintivos en hoteles y Restaurantes.

D4. Deficiente servicio del transporte.

D5. Falta de actividades para la pernocta de turistas.

D6. Ciudadanos con poca cultura turística y de limpieza.

D7. Deficiente Promoción y Difusión de los destinos turísticos.

D8. Falta de Reglamentación de ordenamiento social e imagen urbana.

D9. Falta de Plan de Desarrollo Urbano.

D10.Falta de un programa Municipal para el manejo de residuos sólidos.

D11.Falta de un programa municipal de Seguridad.

D12. Imagen Urbana de la Cabecera deteriorada, (calles en condiciones desfavorables, fachadas en mal estado, cableado aéreo, ambulantaje, alcoholismo, indigentes y poca limpieza).

D.13 Contaminación auditiva causada por los negocios que anuncian sus productos o servicios.

D14. Falta de educación vial y señalización débil e insuficiente. (anuncios viales)

D15. Ningún Reglamentación para anuncios.

D16. Nula actividad Cultural y de experiencia.

D17. Limitada visión empresarial.

D18. Ausencia de tecnología.

D19. Falta de acompañamiento para proyectos nuevos.

**Análisis Externo (Oportunidades)**

O1. Generar Nuevas Inversiones, en el sector Turístico.

O2. Innovación y Desarrollo de Productos Turísticos.

O3. Desarrollo de competencias, en todos los sectores (Personal de los Hoteles y Restaurantes, guías certificados).

O4. Generar campañas de concientización cultural, de limpieza, de servicio al cliente, turismo, y del orgullo por Ocosingo.

O5. Crear reglamentación que coadyuven a las actividades turísticas.

O6. Crear programas de coordinación social, interinstitucional e intergubernamental.

O7. Compilar, reorganizar y acrecentar la información turística. (empadronamientos, directorios de servicios, mapas, rutas, distancias, tiempos de recorridos, atractivos, actividades ofertadas por los centros eco turísticos, etc).

O8. Embellecimiento de la ciudad.

O9. Reactivación de los sectores que oferten servicios para el turista.

O10. Implementación y desarrollo de Clusters. Alianzas estratégicas y convenios interinstitucionales.

O11. Uso adecuado del Marketing y comercialización de los destinos a ofertar.

012. Crear campañas de sensibilización y capacitación al personal.

**Análisis Externo (Amenazas)**

A1. Problemática social.

A2. Climas no favorables.

A3. Falta de interés por parte de los prestadores de Servicios.

A4. Continuar siendo catalogados como un destino, falto de infraestructura y problemático.

A5. Inseguridad. (Robos, asaltos, etc.)

A6. Perdida de tradiciones.

A7. Competencia desleal.

A8. Crecimiento desmedido de población.

A9. Que no existan las condiciones para la inversión.

A10. Baja remuneración en el mercado laboral.

**Matriz de Ponderación.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Análisis Interno (Fortalezas) | Importancia | Ponderación | Resultado |
| F1. Personal con perfil para el desempeño de las funciones. | 9 | 0.9 | 8.1 |
| F2. Programa de trabajo definido para un lapso de 3 años. | 10 | 1 | 10 |
| F3. Vinculación y gestión. | 10 | 0.7 | 7 |
| F4. Información de todos los puntos turísticos en el municipio. | 10 | 0.7 | 7 |
| F1. Zonas Arqueológicas. | 10 | 1 | 10 |
| F2. Atractivos Naturales. | 10 | 1 | 10 |
| F3. Bien gastronómico Artesanal genuino (queso de bola). | 10 | 1 | 10 |
| F4. Centros Eco turísticos en desarrollo. | 10 | 0.8 | 8 |
| F5. Grupos artesanales diversos. | 9 | 0.7 | 6.3 |
| F6. Diversidad de grupos étnicos | 8 | 0.8 | 6.4 |
| **TOTAL** | | | **8.28** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Análisis Interno (Debilidades)** | **Importancia** | **Ponderación** | **Resultado** |
| D1. Falta de compromiso por parte del personal. | 10 | 0.7 | 7 |
| D2. Restricción presupuestal. | 10 | 0.9 | 9 |
| D3. Nulo equipo tecnológico. | 9 | 1 | 9 |
| D4. No se cuenta con vehículo para realizar actividades. | 10 | 1 | 10 |
| D5. Trabajo desvinculado dentro de la institución. | 9 | 1 | 9 |
| D6. Falta de liderazgo y coordinación en los niveles jerárquicos altos. | 10 | 1 | 10 |
| D7. Compromisos políticos que afectan la calidad en las compras. | 8 | 1 | 8 |
| D8. Desinterés y poca preparación por parte de los coordinadores homólogos. | 7 | 0.8 | 5.6 |
| D9. Falta de visión institucional y/o desconocimiento. | 10 | 0.9 | 9 |
| D10. Sistema de comunicación deficiente y de baja confiabilidad. | 8 | 1 | 8 |
| D11. No existe manual de organizacional. | 10 | 1 | 10 |
| D12. Nula capacitación y motivación laboral. | 9 | 1 | 9 |
| D13. Sistema de adquisiciones deficientes. | 8 | 0.7 | 5.6 |
| D14. Falta de información en los módulos de Atención al Turista, e insuficiencia de módulos. | 10 | 0.9 | 9 |
| D1. Problemática diversas. | 9 | 0.9 | 8.1 |
| D2. Falta de infraestructura en la cabecera municipal | 10 | 0.7 | 7 |
| D3. Falta de certificaciones y distintivos en hoteles y Restaurantes. | 9 | 0 .9 | 8.1 |
| D4. Deficiente servicio del transporte. | 8 | 0.8 | 6.4 |
| D5. Falta de actividades para la pernocta de turistas. | 10 | 1 | 10 |
| D6. Ciudadanos con poca cultura turística y de limpieza. | 9 | 1 | 9 |
| D7. Deficiente Promoción y Difusión de los destinos turísticos. | 10 | 0.8 | 8 |
| D8. Falta de Reglamentación de ordenamiento social e imagen urbana. | 9 | 0.9 | 8.1 |
| D9. Falta de Plan de Desarrollo Urbano. | 8 | 0.8 | 6.4 |
| D10.Falta de un programa Municipal para el manejo de residuos sólidos. | 8 | 1 | 8 |
| D11.Falta de un programa municipal de Seguridad. | 8 | 0.7 | 5.6 |
| D12. Imagen Urbana de la Cabecera deteriorada, (calles en condiciones desfavorables, fachadas en mal estado, cableado aéreo, ambulantaje, alcoholismo, indigentes y poca limpieza). | 10 | 1 | 10 |
| D.13 Contaminación auditiva causada por los negocios que anuncian sus productos o servicios. | 8 | 0.7 | 5.6 |
| D14. Falta de educación vial y señalización débil e insuficiente. (anuncios viales) | 10 | 1 | 10 |
| D15. Ningún Reglamentación para anuncios. | 7 | 0.7 | 4.9 |
| D16. Nula actividad Cultural y de experiencia. | 9 | 1 | 9 |
| D17. Limitada visión empresarial. | 8 | 0.7 | 5.6 |
| D18. Ausencia de tecnología. | 8 | 0.9 | 7.2 |
| D19. Falta de acompañamiento para proyectos nuevos. | 10 | 1 | 10 |
| **TOTAL** | | | **8.03** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Análisis Externo (Oportunidades)** | **Impacto** | **Probabilidad** | **Resultado** |
| O1. Generar Nuevas Inversiones, en el sector Turístico. | 10 | 0.4 | 4 |
| O2. Innovación y Desarrollo de Productos Turísticos. | 10 | 0.3 | 3 |
| O3. Desarrollo de competencias, en todos los sectores (Personal de los Hoteles y Restaurantes, guías certificados). | 10 | 0.3 | 3 |
| O4. Generar campañas de concientización cultural, de limpieza, de servicio al cliente, turismo, y del orgullo por Ocosingo. | 8 | 0.2 | 1.6 |
| O5. Crear reglamentación que coadyuven a las actividades turísticas. | 8 | 0.3 | 2.4 |
| O6. Crear programas en coordinación social, interinstitucional e intergubernamental. | 9 | 0.5 | 4.5 |
| O7. Compilar, reorganizar y acrecentar la información turística. (empadronamientos, directorios de servicios, mapas, rutas, distancias, tiempos de recorridos, atractivos, actividades ofertadas por los centros eco turísticos, etc). | 10 | 9 | 9 |
| O8. Embellecimiento de la ciudad y mejora de la imagen urbana con infraestructura. | 8 | 0.3 | 2.4 |
| O9. Reactivación de los sectores que oferten servicios para el turista. | 10 | 0.5 | 5 |
| O10. Implementación y desarrollo de Clusters. Alianzas estratégicas y convenios interinstitucionales. | 10 | 0.5 | 5 |
| O11. Uso adecuado del Marketing y comercialización de los destinos a ofertar. | 10 | 0.2 | 2 |
| 012. Crear campañas de sensibilización y capacitación al personal. | 10 | 0.2 | 2 |
| 013. Generar eventos | 8 | 0.5 | 4 |
| **TOTAL** | | | **3.68** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Análisis Externo (Amenazas)** | **Impacto** | **Probabilidad** | **Resultado** |
| A1. Problemática social. | 10 | 1 | 10 |
| A2. Climas no favorables. | 6 | 0.2 | 1.2 |
| A3. Falta de interés por parte de los prestadores de Servicios. | 10 | 0.7 | 7 |
| A4. Continuar siendo catalogados como un destino, falto de infraestructura y problemático. | 9 | 0.7 | 6.3 |
| A5. Inseguridad. (Robos, asaltos, etc.) | 8 | 0.4 | 3.2 |
| A6. Perdida de tradiciones. | 10 | 0.8 | 8 |
| A7. Competencia desleal. | 8 | 0.7 | 5.6 |
| A8. Crecimiento desmedido de población. | 9 | 0.9 | 8.1 |
| A9. Que no existan las condiciones para la inversión. | 9 | 0.5 | 4.5 |
| A10. Baja remuneración en el mercado laboral. | 8 | 0.8 | 6.4 |
| **TOTAL** | | | **6.03** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

+101

A

|  |
| --- |
| ATRACTIVIDAD |
| Oportunidades= 3.68  Amenazas=6.03  Total = -2.35 |

0

M

0

+101

-10

B

|  |
| --- |
| COMPETITIVIDAD |
| Fortalezas= 8.28  Debilidades=8-03  Total=0.25 |

-10

**Matriz FODA**

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTRATEGIAS DO** | |
| **Debilidades** | **Oportunidades** |
| D1. Falta de compromiso por parte del personal. | O4. Generar campañas de concientización cultural, de limpieza, de servicio al cliente, turismo, y del orgullo por Ocosingo.  012. Crear campañas de sensibilización y capacitación al personal. |
| D2. Restricción presupuestal. | O1. Generar Nuevas Inversiones, en el sector Turístico.  O10. Implementación y desarrollo de Clusters. Alianzas estratégicas y convenios interinstitucionales.  O10. Implementación y desarrollo de Alianzas estratégicas y convenios interinstitucionales. |
| D3. Nulo equipo tecnológico. | No depende de la coordinación |
| D4. No se cuenta con vehículo para realizar actividades. | No depende de la coordinación |
| D5. Trabajo desvinculado dentro de la institución. | O4. Generar campañas de concientización cultural, de limpieza, de servicio al cliente, turismo, y del orgullo por Ocosingo.  O. Crear reglamentación que coadyuven a las actividades turísticas.  O6. Crear programas en coordinación social, interinstitucional e intergubernamental.  O10. Implementación y desarrollo de Clusters. Alianzas estratégicas y convenios interinstitucionales.  012. Crear campañas de sensibilización y capacitación al personal. |
| D6. Falta de liderazgo y coordinación en los niveles jerárquicos altos. | No depende de la coordinación |
| D7. Compromisos políticos que afectan la calidad en las compras. | No depende de la coordinación |
| D8. Desinterés y poca preparación por parte de los coordinadores homólogos. | O4. Generar campañas de concientización cultural, de limpieza, de servicio al cliente, turismo, y del orgullo por Ocosingo.  O6. Crear programas en coordinación social, interinstitucional e intergubernamental.  O8. Embellecimiento de la ciudad y mejora de la imagen urbana con infraestructura.  O10. Implementación y desarrollo de Clusters. Alianzas estratégicas y convenios interinstitucionales.  012. Crear campañas de sensibilización y capacitación al personal. |
| D9. Falta de visión institucional y/o desconocimiento. | No depende de la coordinación |
| D10. Sistema de comunicación deficiente y de baja confiabilidad. | O6. Crear programas en coordinación social, interinstitucional e intergubernamental.  012. Crear campañas de sensibilización y capacitación al personal.  013. Generar eventos012. Crear campañas de sensibilización y capacitación al personal |
| D11. No existe manual de organizacional. | No depende de la coordinación |
| D12. Nula capacitación y motivación laboral. | O4. Generar campañas de concientización cultural, de limpieza, de servicio al cliente, turismo, y del orgullo por Ocosingo.  O6. Crear programas en coordinación social, interinstitucional e intergubernamental.  O10. Implementación y desarrollo de Clusters. Alianzas estratégicas y convenios interinstitucionales.  012. Crear campañas de sensibilización y capacitación al personal.  013. Generar eventos |
| D13. Sistema de adquisiciones deficientes. | No depende de la coordinación |
| D14. Falta de información en los módulos de Atención al Turista, e insuficiencia de módulos. | O1. Generar Nuevas Inversiones, en el sector Turístico.  O2. Innovación y Desarrollo de Productos Turísticos.  O3. Desarrollo de competencias, en todos los sectores (Personal de los Hoteles y Restaurantes, guías certificados).  O4. Generar campañas de concientización cultural, de limpieza, de servicio al cliente, turismo, y del orgullo por Ocosingo.  O5. Crear reglamentación que coadyuven a las actividades turísticas.  O6. Crear programas en coordinación social, interinstitucional e intergubernamental.  O7. Compilar, reorganizar y acrecentar la información turística. (empadronamientos, directorios de servicios, mapas, rutas, distancias, tiempos de recorridos, atractivos, actividades ofertadas por los centros eco turísticos, etc).  O9. Reactivación de los sectores que oferten servicios para el turista.  O10. Implementación y desarrollo de Clusters. Alianzas estratégicas y convenios interinstitucionales.  O11. Uso adecuado del Marketing y comercialización de los destinos a ofertar.  012. Crear campañas de sensibilización y capacitación al personal.  013. Generar eventos |
| D1. Problemática diversas. | No depende de la coordinación |
| D2. Falta de infraestructura en la cabecera municipal | O8. Embellecimiento de la ciudad e infraestructura.  O1. Generar Nuevas Inversiones, en el sector Turístico. |
| D3. Falta de certificaciones y distintivos en hoteles y Restaurantes. | O1. Generar Nuevas Inversiones, en el sector Turístico.  O2. Innovación y Desarrollo de Productos Turísticos.  O3. Desarrollo de competencias, en todos los sectores (Personal de los Hoteles y Restaurantes, guías certificados).  O4. Generar campañas de concientización cultural, de limpieza, de servicio al cliente, turismo, y del orgullo por Ocosingo.  O5. Crear reglamentación que coadyuven a las actividades turísticas.  O9. Reactivación de los sectores que oferten servicios para el turista.  O10. Implementación y desarrollo de Clusters. Alianzas estratégicas y convenios interinstitucionales. |
| D4. Deficiente servicio del transporte. | O4. Generar campañas de concientización cultural, de limpieza, de servicio al cliente, turismo, y del orgullo por Ocosingo.  O9. Reactivación de los sectores que oferten servicios para el turista.  O10. Implementación y desarrollo de Clusters. Alianzas estratégicas y convenios interinstitucionales. |
| D5. Falta de actividades para la pernocta de turistas. | O1. Generar Nuevas Inversiones, en el sector Turístico.  O2. Innovación y Desarrollo de Productos Turísticos.  O3. Desarrollo de competencias, en todos los sectores (Personal de los Hoteles y Restaurantes, guías certificados) y en el personal.  O4. Generar campañas de concientización cultural, de limpieza, de servicio al cliente, turismo, y del orgullo por Ocosingo. |
| D6. Ciudadanos con poca cultura turística y de limpieza. | O1. Generar Nuevas Inversiones, en el sector Turístico.  O2. Innovación y Desarrollo de Productos Turísticos.  O3. Desarrollo de competencias, en todos los sectores (Personal de los Hoteles y Restaurantes, guías certificados).  O4. Generar campañas de concientización cultural, de limpieza, de servicio al cliente, turismo, y del orgullo por Ocosingo.  O5. Crear reglamentación que coadyuven a las actividades turísticas.  O6. Crear programas en coordinación social, interinstitucional e intergubernamental.  O7. Compilar, reorganizar y acrecentar la información turística. (empadronamientos, directorios de servicios, mapas, rutas, distancias, tiempos de recorridos, atractivos, actividades ofertadas por los centros eco turísticos, etc).  O8. Embellecimiento de la ciudad y mejora de la imagen urbana con infraestructura.  O9. Reactivación de los sectores que oferten servicios para el turista.  O10. Implementación y desarrollo de Clusters. Alianzas estratégicas y convenios interinstitucionales.  O11. Uso adecuado del Marketing y comercialización de los destinos a ofertar.  012. Crear campañas de sensibilización y capacitación al personal. |
| D7. Deficiente Promoción y Difusión de los destinos turísticos. | O1. Generar Nuevas Inversiones, en el sector Turístico.  O2. Innovación y Desarrollo de Productos Turísticos.  O3. Desarrollo de competencias, en todos los sectores (Personal de los Hoteles y Restaurantes, guías certificados).  O4. Generar campañas de concientización cultural, de limpieza, de servicio al cliente, turismo, y del orgullo por Ocosingo.  O6. Crear programas en coordinación social, interinstitucional e intergubernamental.  O7. Compilar, reorganizar y acrecentar la información turística. (empadronamientos, directorios de servicios, mapas, rutas, distancias, tiempos de recorridos, atractivos, actividades ofertadas por los centros eco turísticos, etc).  O8. Embellecimiento de la ciudad y mejora de la imagen urbana con infraestructura.  O9. Reactivación de los sectores que oferten servicios para el turista.  O10. Implementación y desarrollo de Clusters. Alianzas estratégicas y convenios interinstitucionales.  O11. Uso adecuado del Marketing y comercialización de los destinos a ofertar.  012. Crear campañas de sensibilización y capacitación al personal. |
| D8. Falta de Reglamentación de ordenamiento social e imagen urbana. | O5. Crear reglamentación que coadyuven a las actividades turísticas. |
| D9. Falta de Plan de Desarrollo Urbano. | No depende de la coordinación |
| D10.Falta de un programa Municipal para el manejo de residuos sólidos. | No depende de la coordinación, pero se podrá coadyuvar con:  O4. Generar campañas de concientización cultural, de limpieza, de servicio al cliente, turismo, y del orgullo por Ocosingo. |
| D11.Falta de un programa municipal de Seguridad. | No depende de la coordinación |
| D12. Imagen Urbana de la Cabecera deteriorada, (calles en condiciones desfavorables, fachadas en mal estado, cableado aéreo, ambulantaje, alcoholismo, indigentes y poca limpieza). | O1. Generar Nuevas Inversiones, en el sector Turístico.  O2. Innovación y Desarrollo de Productos Turísticos.  O3. Desarrollo de competencias, en todos los sectores (Personal de los Hoteles y Restaurantes, guías certificados).  O4. Generar campañas de concientización cultural, de limpieza, de servicio al cliente, turismo, y del orgullo por Ocosingo.  O5. Crear reglamentación que coadyuven a las actividades turísticas.  O6. Crear programas en coordinación social, interinstitucional e intergubernamental.  O8. Embellecimiento de la ciudad y mejora de la imagen urbana con infraestructura.  O9. Reactivación de los sectores que oferten servicios para el turista.  O10. Implementación y desarrollo de Clusters. Alianzas estratégicas y convenios interinstitucionales. |
| D.13 Contaminación auditiva causada por los negocios que anuncian sus productos o servicios. | O5. Crear reglamentación que coadyuven a las actividades turísticas.  O4. Generar campañas de concientización cultural, de limpieza, de servicio al cliente, turismo, y del orgullo por Ocosingo. |
| D14. Falta de educación vial y señalización débil e insuficiente. (anuncios viales) | O1. Generar Nuevas Inversiones, en el sector Turístico.  O4. Generar campañas de concientización cultural, de limpieza, de servicio al cliente, turismo, y del orgullo por Ocosingo.  O5. Crear reglamentación que coadyuven a las actividades turísticas.  O6. Crear programas en coordinación social, interinstitucional e intergubernamental.  012. Crear campañas de sensibilización y capacitación al personal. |
| D15. Ningún Reglamentación para anuncios. | O5. Crear reglamentación que coadyuven a las actividades turísticas |
| D16. Nula actividad Cultural y de experiencia. | O1. Generar Nuevas Inversiones, en el sector Turístico.  O2. Innovación y Desarrollo de Productos Turísticos.  O3. Desarrollo de competencias, en todos los sectores (Personal de los Hoteles y Restaurantes, guías certificados).  O4. Generar campañas de concientización cultural, de limpieza, de servicio al cliente, turismo, y del orgullo por Ocosingo.  O6. Crear programas en coordinación social, interinstitucional e intergubernamental.  O9. Reactivación de los sectores que oferten servicios para el turista.  O10. Implementación y desarrollo de Clusters. Alianzas estratégicas y convenios interinstitucionales. |
| D17. Limitada visión empresarial. | O1. Generar Nuevas Inversiones, en el sector Turístico.  O2. Innovación y Desarrollo de Productos Turísticos.  O3. Desarrollo de competencias, en todos los sectores (Personal de los Hoteles y Restaurantes, guías certificados).  O9. Reactivación de los sectores que oferten servicios para el turista.  O10. Implementación y desarrollo de Clusters. Alianzas estratégicas y convenios interinstitucionales.  O11. Uso adecuado del Marketing y comercialización de los destinos a ofertar. |
| D18. Ausencia de tecnología. | O1. Generar Nuevas Inversiones, en el sector Turístico |
| D19. Falta de acompañamiento para proyectos nuevos. | O6. Crear programas de coordinación social, interinstitucional e intergubernamental.  O10. Implementación y desarrollo de Clusters. Alianzas estratégicas y convenios interinstitucionales. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTRATEGIAS FA** | |
| **Fortalezas** | Amenazas |
| F1. Personal con perfil para el desempeño de las funciones. | A2. Climas no favorables.  A10. Baja remuneración en el mercado laboral. |
| F2. Programa de trabajo definido para un lapso de 3 años. | A1. Problemática social.  A2. Climas no favorables.  A3. Falta de interés por parte de los prestadores de Servicios.  A4. Continuar siendo catalogados como un destino, falto de infraestructura y problemático.  A5. Inseguridad. (Robos, asaltos, etc.)  A6. Perdida de tradiciones.  A7. Competencia desleal.  A9. Que no existan las condiciones para la inversión.  A10. Baja remuneración en el mercado laboral. |
| F3. Vinculación y gestión. | A1. Problemática social.  A3. Falta de interés por parte de los prestadores de Servicios.  A8. Crecimiento desmedido de población.  A9. Que no existan las condiciones para la inversión. |
| F4. Información de todos los puntos turísticos en el municipio. | A1. Problemática social.  A2. Climas no favorables.  A3. Falta de interés por parte de los prestadores de Servicios.  A6. Perdida de tradiciones.  A8. Crecimiento desmedido de población. |
| F1. Zonas Arqueológicas. | A1. Problemática social.  A2. Climas no favorables.  A4. Continuar siendo catalogados como un destino, falto de infraestructura y problemático.  A5. Inseguridad. (Robos, asaltos, etc.) |
| F2. Atractivos Naturales. | A1. Problemática social.  A2. Climas no favorables.  A3. Falta de interés por parte de los prestadores de Servicios.  A4. Continuar siendo catalogados como un destino, falto de infraestructura y problemático.  A5. Inseguridad. (Robos, asaltos, etc.)  A6. Perdida de tradiciones.  A7. Competencia desleal.  A9. Que no existan las condiciones para la inversión.  A10. Baja remuneración en el mercado laboral. |
| F3. Bien gastronómico Artesanal genuino (queso de bola). | A1. Problemática social.  A3. Falta de interés por parte de los prestadores de Servicios.  A4. Continuar siendo catalogados como un destino, falto de infraestructura y problemático.  A5. Inseguridad. (Robos, asaltos, etc.) |
| F4. Centros Eco turísticos en desarrollo. | A1. Problemática social.  A2. Climas no favorables.  A3. Falta de interés por parte de los prestadores de Servicios.  A4. Continuar siendo catalogados como un destino, falto de infraestructura y problemático.  A5. Inseguridad. (Robos, asaltos, etc.)  A6. Perdida de tradiciones.  A7. Competencia desleal.  A8. Crecimiento desmedido de población.  A9. Que no existan las condiciones para la inversión.  A10. Baja remuneración en el mercado laboral. |
| F5. Grupos artesanales diversos. | A1. Problemática social.  A2. Climas no favorables.  A4. Continuar siendo catalogados como un destino, falto de infraestructura y problemático.  A5. Inseguridad. (Robos, asaltos, etc.)  A6. Perdida de tradiciones.  A7. Competencia desleal. |
| F6. Diversidad de grupos étnicos | A1. Problemática social.  A6. Perdida de tradiciones.  A8. Crecimiento desmedido de población. |

**PLAN ESTRATÉGICO**

**COORDINACION DE TURISMO MUNICIPAL**

**Misión**

Coordinar todas aquellas actividades con relación al sector turístico y eco turístico, con el objetivo de coadyuvar al desarrollo sustentable del municipio, generando con ello un mejor nivel de vida de los pobladores del mismo, con una vinculación efectiva de los sectores involucrados y con las diversas instituciones, para sumar esfuerzos y lograr el objetivo.

**Visión**

Hacer de la Coordinación de Turismo Municipal uno de los departamentos más activos en coadyuvar al desarrollo económico regional.

**Valores**

|  |  |
| --- | --- |
| Valor | Definición operativa |
| Compromiso | Con el desempeño eficiente de las labores que se han conferido, con apego a la misión y visión de la institución y/o coordinación. |
| Responsabilidad | Con el cumplimiento en cabalidad de los proyectos asignados, en contribución a alcanzar las metas y objetivo. |
| Empatía | Para la adecuada atención a la ciudadanía y la pronta atención de los requerimientos y necesitadas solicitadas. |
| Solidaridad | Para con los compañeros de trabajo en apoyo a lograr mejores resultados. |
| Trabajo en Equipo | En todos los proyectos para sumar esfuerzos y lograr los objetivos. |
| Honestidad | Para el desempeño correcto en apego a los valores que debe tener toda persona. |
| Respeto | Por las diferentes propuestas, tradiciones y costumbres de los diferentes grupos y/o ciudadanos a atender. Así como con la interacción con los compañeros de trabajo. |
| Lealtad | Con uno mismo en apego a valores que abonen a un mejor desempeño laboral. |

**Políticas**

|  |  |
| --- | --- |
| Principio | Política |
| 1. Calidad como una forma de vida. | Todo personal en la coordinación, deberá conocer y entender la calidad como un medio para la mejora continua de todo un sistema y procesos, que aporten al alcance de los objetivos y visión. |
| 1. Compromiso y entusiasmo por el logro de objetivos | El éxito esperado se lograra con el compromiso de todos y cada uno de los integrantes de la coordinación, que parten del conocimiento y entendimiento de la misión, para lograr la visión. Acompañado de una actitud positiva, de servicio, solidaridad, trabajo en equipo y responsabilidad, ante eventos adversos. |
| 1. Creatividad e innovación | Elemento indispensable para el desarrollo y ejecución de productos innovadores, que contribuyan al desarrollo económico de la región, a mejorar los servicios ofertados, generando valor agregado en los servicios a ofertar.. |
| 1. Respeto por el medio ambiente | En la planeación y proyección de proyectos sustentables, abonando al cuidado del medio ambiente, y mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad. |

**Objetivos.**

|  |
| --- |
| Objetivos |
| 1. Capacitar al personal que colabora en la coordinación de Turismo |
| 2. Gestionar los recursos necesarios para el eficiente desarrollo de las actividades |
| 3. Mejorar la eficiencia de las actividades de la coordinación |

**Estrategias**

|  |  |
| --- | --- |
| Objetivos | Estrategias |
| 1. Capacitar al personal que labora en la coordinación de turismo | 1. Implementar un programa de capacitación |
| 1. Gestionar la asistencia a diversos foros y/o expos |
| 1. Crear actividades para compartir experiencias y conocimientos |
| 2. Gestionar los recursos necesarios para el eficiente desarrollo de las actividades | 1. Gestionar recursos financieros a través del plan de trabajo |
| 1. Gestionar equipo tecnológico para diversas actividades |
| 3. Mejorar la eficiencia de las actividades de la coordinación | 1. Usar herramientas de calidad para el diagnóstico, la planeación y el control, para la eficiencia de las actividades y el control del alcance de objetivos |
| 1. Compilar toda la información necesaria para otorgar un mejor servicio |

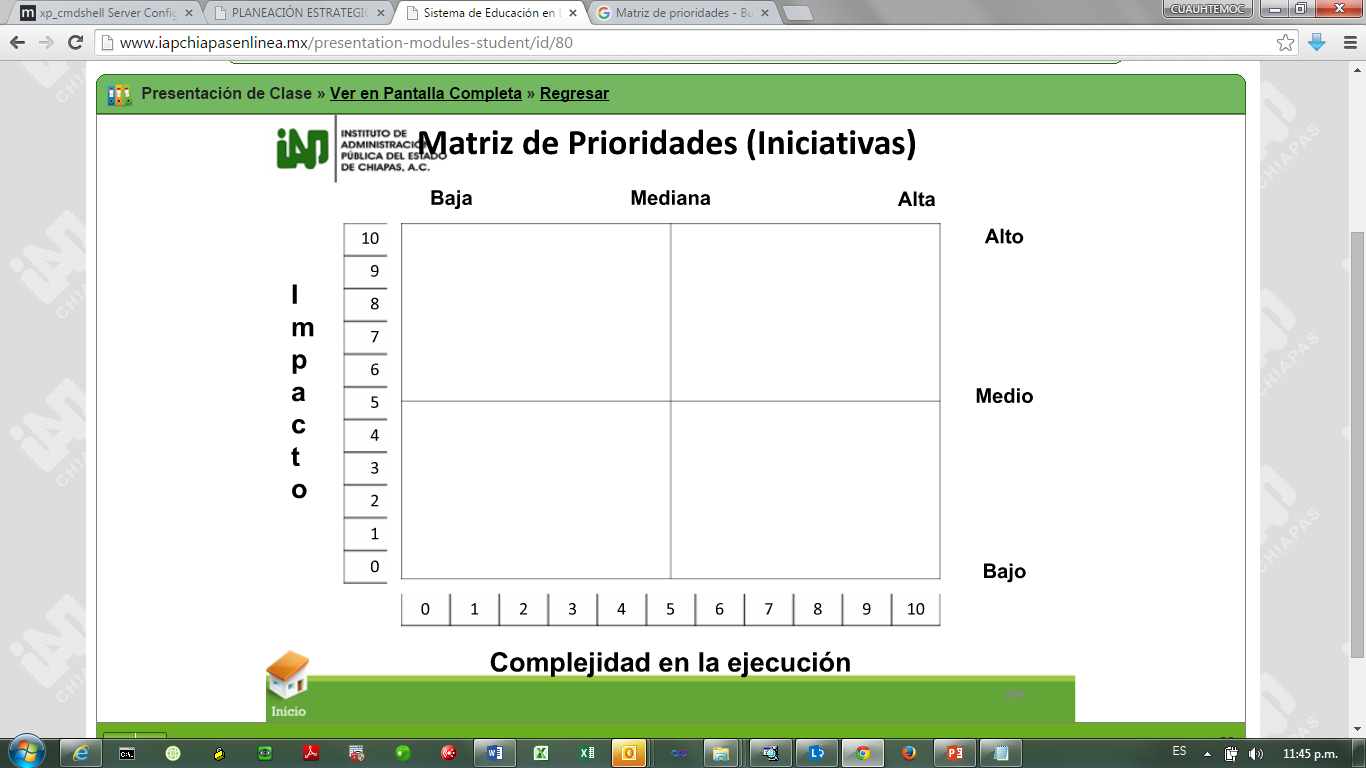
**Metas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objetivos | Estrategias | Metas |
| 1. Capacitar al personal que labora en la coordinación de turismo | 1. Implementar un programa de capacitación | * Un curso de desarrollo de rutas turísticas y turismo sustentable. * Un curso de proyectos. * Un curso de gestión para el desarrollo de proyectos |
| 1. Gestionar la asistencia a diversos foros y/o expos | * Asistencia a la ATMEX. * Asistencia a tianguis turístico Guadalajara. |
| 1. Crear actividades para compartir experiencias y conocimientos | * Implementar lluvias de idea. * Exposiciones semanales para compartir conocimientos |
| 2. Gestionar los recursos necesarios para el eficiente desarrollo de las actividades | 1. Gestionar recursos financieros a través del plan de trabajo | * Gestión para las Expos o ferias * Gestión para el desarrollo de productos turísticos |
| 1. Gestionar equipo tecnológico para diversas actividades | * Gestionar equipo de computo * Gestionar equipo de proyección |
| 3. Mejorar la eficiencia de las actividades de la coordinación | 1. Usar herramientas de calidad para el diagnóstico, la planeación y el control, para la eficiencia de las actividades y el control del alcance de objetivos. | * Implementar Círculos de calidad. * Uso del diagrama de Ishikawa. * Uso de Pareto, histogramas etc. |
| 1. Compilar toda la información necesaria para otorgar un mejor servicio | * Mejorar el directorio de servicios. * Elaborar un manual de información turística. |

**Tácticas – Iniciativas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Objetivos | Estrategias | Metas | Tácticas (iniciativas) Programas / Proyectos |
| 1. Capacitar al personal que labora en la coordinación de turismo | 1. Implementar un programa de capacitación | * Un curso de desarrollo de rutas turísticas y turismo sustentable. * Un curso de proyectos. * Un curso de gestión para el desarrollo de proyectos | * TI1: Se diagnosticara continuamente las necesidades del personal con base al desarrollo de los objetivos |
| 2.Gestionar la asistencia a diversos foros y/o expos | * Asistencia a la ATMEX.   Asistencia a tianguis turístico Guadalajara. | * TI2: Se gestionara ante diferentes instancias, el apoyo para la asistencia a estos eventos. |
| 3.Crear actividades para compartir experiencias y conocimientos | * Implementar lluvias de idea.   Exposiciones semanales para compartir conocimientos | * TI3: Crear un calendario de actividades y seguimiento de los aprendizajes con base a la experiencia. |
| 2. Gestionar los recursos necesarios para el eficiente desarrollo de las actividades | 1.Gestionar recursos financieros a través del plan de trabajo | * Gestión para las Expos o ferias * Gestión para el desarrollo de productos turísticos | * TI4: implementar estrategias de vinculación con diversas dependencias para sumar esfuerzos |
| 2.Gestionar equipo tecnológico para diversas actividades | * Gestionar equipo de computo * Gestionar equipo de proyección | * TI5: Presentar una propuesta de necesidades con la importancia de ellas para la gestión de recursos con los directivos. |
| 3. Mejorar la eficiencia de las actividades de la coordinación | 1. Usar herramientas de calidad para el diagnóstico, la planeación y el control | * Implementar Círculos de calidad. * Uso del diagrama de Ishikawa. * Uso de Pareto, histogramas etc. | * TI6: Programa de capacitación para el uso de las diversas herramientas de calidad. |
| Compilar toda la información necesaria para otorgar un mejor servicio | * Mejorar el directorio de servicios. * Elaborar un manual de información turística. | * TI7 Elaborar un programa para hacer el levantamiento físico en la cabecera municipal, así como en las diferentes localidades donde se encuentran los atractivos turísticos. |

**Matriz de prioridades de las iniciativas**



MECANISMOS DE EVALUACION

Coordinación de Turismo Municipal

Objetivos estratégicos

|  |
| --- |
| 1. **Implementar un programa de capacitación** |
| 1. **Gestionar la asistencia a diversos foros y/o expos** |
| 1. **Crear actividades para compartir experiencias y conocimientos** |
| 1. **Gestionar recursos financieros a través del plan de trabajo** |
| 1. **Gestionar equipo tecnológico para diversas actividades** |
| 1. **Usar herramientas de calidad para el diagnóstico, lapara la eficiencia de las actividades y el control del alcance de objetivos planeación y el control para la eficiencia de las actividades y la medición del alcance de objetivos** |
| 1. **Compilar toda la información necesaria para otorgar un mejor servicio** |

ESTRATEGIAS

|  |
| --- |
| **1. Implementar un programa de capacitación** |
| **2. Gestionar la asistencia a diversos foros y/o expos** |
| **3. Crear actividades para compartir experiencias y conocimientos** |
| **4. Gestionar recursos financieros a través del plan de trabajo** |
| **5. Gestionar equipo tecnológico para diversas actividades** |
| **6. Usar herramientas de calidad para el diagnóstico, la planeación y el control, para la eficiencia de las actividades y el control del alcance de objetivos** |
| **7.Compilar toda la información necesaria para otorgar un mejor servicio** |

**INDICADORES:**

1.-Número de funcionarios capacitados.

2.-Número de foros y expos (asistencia).

3.-Número de actividades para compartir experiencias.

4.-Número de gestiones ante las diferentes instancias.

5.-Numero de equipo tecnológico gestionados

6.-Numero de herramientas de calidad a usar.

7.- Numero de manuales actualizados y directorio

TABLERO DE CONTROL

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Meta | Indicador | Unidad de Medida | Frecuencia de Evaluación | Rangos de Control | | |
|  |  |  |
| 13 funcionarios  100% | Número de funcionarios capacitados | Porcentaje | Semestral | 100% | 80-90% | -100% |
| 2 anuales  100% | Número de foros y expos (asistencia). | Porcentaje | Anual | 80% | 80-90% | -90% |
| 28 reuniones  100% | Número de actividades para compartir experiencias. | Porcentaje | Semanal | 100% | 85-90% | -85% |
| 2 anuales  100% | Número de gestiones ante las diferentes instancias | Porcentaje | Anual | 80% | 90-95% | -90% |
| 3 computadoras  2 impresoras  1 proyector  100% | Numero de equipo tecnológico gestionados | Porcentaje | Anual | 80% | 80-90% | -90% |
| 5 herramientas implementadas por lo menos  90% | Numero de herramientas de calidad a usar. | Porcentaje | Bimestrales | 100% | 95-100% | -90% |
| Un manual  Un directorio  100% | Numero de manuales actualizados y directorios | Porcentaje | Anual | 100% | 95-100% | -95% |

Evaluación del riesgo

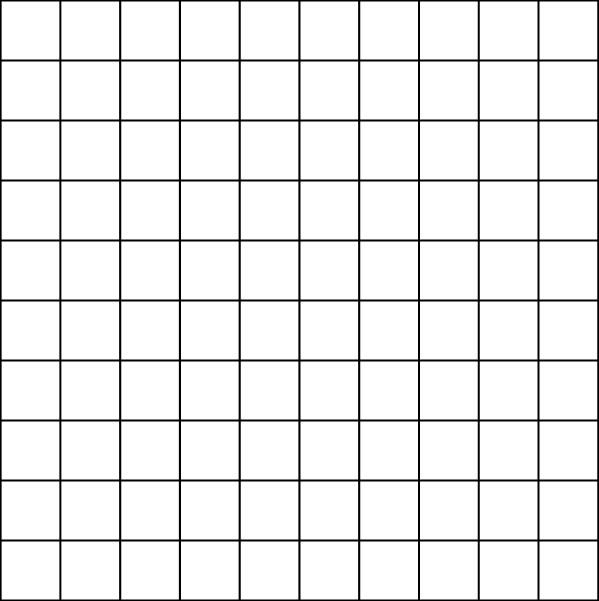
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | |
| Estrategia | Riesgo | Ponderación. | | | | |
| Fuente de incertidumbre | | Factor de riesgo | | Total |
| Causas que generan la incertidumbre | Valor | Circunstancias o agentes que pueden propiciar la materialización del riesgo**.** | Valor |
| 1. Implementar un programa de capacitación | Que no se detecten las necesidades reales para el personal | Que en los mandos superiores no se le de la importancia que debe | 70% | Falta de recursos. | 30% | 100% |
| 2. Gestionar la asistencia a diversos foros y/o expos | No estar preparados para asistir | Invitaciones tardías | 30% | Falta de recursos. | 50% | 80% |
| 3. Crear actividades para compartir experiencias y conocimientos | El personal no se encuentre preparado | Falta de capacitación | 80% | Poca aceptación y desmotivación | 10% | 90% |
| 4. Gestionar recursos financieros a través del plan de trabajo | Proyectos poco sustentados | Falta de información | 30% | Falta de recursos | 60% | 90% |
| 5. Gestionar equipo tecnológico para diversas actividades | No justificar la importancia | Falta de interés por parte de los directivos | 60% | Falta de recursos | 20% | 80% |
| 6. Usar herramientas de calidad para el diagnóstico, la planeación y el control, para la eficiencia de las actividades y el control del alcance de objetivos | No saberlas usar | Falta de interés por aprender | 40% | Mala aplicación | 30% | 70% |
| 7.Compilar toda la información necesaria para otorgar un mejor servicio | No contar con el instrumento adecuado para el levantamiento | Ignorancia de la importancia de contar con esta información | 60% | Falta de recursos | 35% | 95% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ESTRATEGIAS** | **TECNICAS** | **FINANCIERAS** | **RECURSOS HUMANOS** |
| 1. Implementar un programa de capacitación | Falta de instructores en la región | Falta de recurso debido a que no es prioridad para la administración | El área cuenta con 5 personas que no son del perfil |
| 2. Gestionar la asistencia a diversos foros y/o expos | No le dan importancia | No existe mucho dinero para esta actividad | Debemos mover por lo menos 6 personas |
| 3. Crear actividades para compartir experiencias y conocimientos | Falta de conocimientos por parte del personal | Ninguna | No se cuenta con el total de personas con estudios profesionales. |
| 4. Gestionar recursos financieros a través del plan de trabajo | Únicamente se cuenta con un equipo informático en la coordinación | No se han comprado los equipos necesarios | El área cuenta únicamente con dos proyectistas |
| 5. Gestionar equipo tecnológico para diversas actividades | No se le da importancia a la compra de equipos | No se cuenta con el recurso autorizado para la compra | Ninguno |
| 6. Usar herramientas de calidad para el diagnóstico, la planeación y el control, para la eficiencia de las actividades y el control del alcance de objetivos | Falta de capacitación y conocimiento | Ninguna | No todos están preparados para su uso y no cuentan con experiencia |
| 7.Compilar toda la información necesaria para otorgar un mejor servicio | Geografía extensa para recabar la información , la coordinación no cuenta con vehículo | No existe mucho dinero para esta actividad, y no cuenta con combustible | Mo todas las personas asignadas a esta área pueden viaticar |

EVALUACION DE RIESGO

AREA ADMINISTRATIVA DEL AYUNTAMIENTO: COORDINACION DE TURISMO MUNICIPAL

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ESTRATEGIA | RIESGO | IMPACTO  CONSECUENCIAS EN CASO DE MATERIALIZAR EL RIESGO | VALOR | PROBABILIDAD  CONSIDERACION PARA DETERMINAR LA PROBABILIDAD | VALOR |
| 1. Implementar un programa de capacitación | Que no se detecten las necesidades reales para el personal | No contar con personal preparado para eficientar el servicio | 8 | Que no sea prioritario para el nivel superior | 9 |
| 2. Gestionar la asistencia a diversos foros y/o expos | No estar preparados para asistir | No alcanzar una de las metas de la existencia de la coordinación en difusión | 9 | Que no se cuente con recursos para asistir | 10 |
| 3. Crear actividades para compartir experiencias y conocimientos | El personal no se encuentre preparado | Falta de conocimientos y alternativas de mejora | 7 | Falta de interés y compromiso por parte del personal | 8 |
| 4. Gestionar recursos financieros a través del plan de trabajo | Proyectos poco sustentados | No alcanzar los objetivos planeados | 10 | Poca vinculación de la coordinación e institución con diversas instancias | 9 |
| 5. Gestionar equipo tecnológico para diversas actividades | No justificar la importancia | No realizar la totalidad de trabajas y actividades | 9 | Que no se considere importante | 9 |
| 6. Usar herramientas de calidad para el diagnóstico, la planeación y el control, para la eficiencia de las actividades y el control del alcance de objetivos | No saberlas usar | No poder hacer una medición con las herramientas adecuadas, por tanto no tener información para la toma de decisiones | 9 | Falta de capacitación | 9 |
| 7.Compilar toda la información necesaria para otorgar un mejor servicio | No contar con el instrumento adecuado para el levantamiento | No constar con la información vital para la atención y la razón de ser | 10 | Falta de interés de importancia por parte de los directivos y falta de recursos economicos | 10 |



**IMPACTO**

**1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**

**1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**

**ATENCIÓN**

**PERIÓDICA**

**ATENCIÓN**

**INMEDIATA**

**CONTROLADOS**

**SEGUIMIENTO**

**En nuestro mapa de riesgo podemos ver por la ubicación, que existen riesgos que deben se atendidos de manera inmediata.**

**PLAN DE CONTIGENCIA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| INDICADOR | RIESGO | RESTRICCIONES | PLAN DE CONTIGENCIA |
| 1. Implementar un programa de capacitación | Que no se detecten las necesidades reales para el personal | Falta de recurso | **Durante:** Conseguir instituciones que no generen una erogación**.**  **Después:** Continuar capacitando |
| 2. Gestionar la asistencia a diversos foros y/o expos | No estar preparados para asistir | Falta de recursos | **Durante:** siempre dejar material para participar  **Después:** Continuamente generar material para participar |
| 3. Crear actividades para compartir experiencias y conocimientos | El personal no se encuentre preparado | Falta de conocimientos. | **Durante:** Motivar y dar el ejemplo  **Después:** Continuamente preparar a al personal |
| 4. Gestionar recursos financieros a través del plan de trabajo | Proyectos poco sustentados | Falta de recursos | **Durante:** Gestionar con otras instancias  **Después:** Preparar gestión para años posteriores |
| 5. Gestionar equipo tecnológico para diversas actividades | No justificar la importancia | Falta de recursos | **Durante:** traer al trabajo equipos del personal  **Después:** Insistir en la compra |
| 6. Usar herramientas de calidad para el diagnóstico, la planeación y el control, para la eficiencia de las actividades y el control del alcance de objetivos | No saberlas usar | Falta de capacitación | **Durante:** Motivar el uso, ser instructor.  **Después:** Continuar con la capacitacion |
| 7.Compilar toda la información necesaria para otorgar un mejor servicio | No contar con el instrumento adecuado para el levantamiento | Falta de recursos | **Durante:** Dar vehículo personal y usar el medio de transporte que exista  **Después:** Insistir en la importancia del levantamiento de informacion |