

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA
CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES**

**AUTORIZA
EL C. SECRETARIO DE TURISMO**



LIC. RODOLFO ELIZONDO TORRES

**INTEGRÓ
EL SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD**



LIC. ROBERTO ISAAC HERNÁNDEZ



IDENTIFICACIÓN DE FIRMA (S) O RUBRICA (S) DE VALIDACIÓN
DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO DE LA
CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES

NOMBRE Y CARGO

FIRMA O RUBRICA

Lic. Luis Ernesto Gutiérrez Sotomayor
Jefe de Unidad de la Corporación Ángeles Verdes

Ing. Israel Aguirre Cortés
Director General Adjunto de Asistencia y
Auxilio al Turista



SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES

OCTUBRE DE 2009



I N D I C E

I N D I C E

	PAGINA
Introducción	4
Antecedentes	6
Marco Jurídico-Administrativo	11
Atribuciones	15
Organograma	18
Estructura Orgánica	20
Objetivo y Funciones por Área	22

I N T R O D U C C I O N

INTRODUCCION

El artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, establece que el Titular de cada Secretaría de Estado, expedirá los manuales de organización para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la Dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como los principales procedimientos administrativos que se establezcan.

En este contexto, el Manual de Organización Específico de la Corporación Ángeles Verdes, es el instrumento que precisa las funciones y los ámbitos de responsabilidad en los cuales se desarrollan las labores de las áreas que la integran, evitando así una posible duplicidad en las funciones asignadas a cada puesto, proporcionando un medio práctico y oportuno de capacitación en el trabajo para el personal y contribuyendo a una mayor eficiencia, eficacia y productividad de la Secretaría de Turismo; con el propósito fundamental de coadyuvar a la consecución de los objetivos y metas a su cargo.

El Manual de Organización Específico, está dividido en apartados que proporcionan información sobre los Antecedentes, Marco Jurídico-Administrativo, Atribuciones, Organograma, Estructura Orgánica, el Objetivo y Funciones de cada una de las áreas administrativas que la conforman.

La información necesaria para la integración de este documento, fue proporcionada por la Corporación Ángeles Verdes, correspondiendo a la Dirección de Organización, dependiente de la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial, compendiarla, validarla y darle uniformidad para su presentación.

Asimismo, con el propósito de cumplir con las disposiciones, lineamientos y normas que emitan las Dependencias Globalizadoras, la Corporación Ángeles Verdes, deberá mantener actualizado el presente manual.

A N T E C E D E N T E S

ANTECEDENTES

1960

El 15 de septiembre, 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.

1974

Con base en el decreto del 31 de diciembre, 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.

1981

En mayo de este año, al publicarse en el Diario Oficial de la Federación el nuevo Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, se crea la Dirección General de Asistencia al Turismo, teniendo entre otras atribuciones la de dirigir y controlar el cuerpo de servicio de auxilio turístico denominado “Ángeles Verdes”, así como la de proponer medidas para el mantenimiento y protección del equipo e instalaciones utilizadas en el servicio de auxilio turístico. A consecuencia del crecimiento de la actividad turística en la República Mexicana, la Secretaría de Turismo ha registrado una mayor demanda de servicios que asistan y protejan a los viajeros nacionales y extranjeros, razón por la cual, la dependencia se ve en la necesidad de modificar internamente estructuras y procedimientos administrativos que le permitan adecuarse al desarrollo turístico del país.

De acuerdo a lo anterior y en cumplimiento de los lineamientos señalados por el programa de reforma administrativa del gobierno federal, fue creada dentro de la organización de la Secretaría de Turismo, en coordinación con la Secretaría de Marina, por convenio celebrado el 10 de octubre, la Subdirección de Protección al Turista en litorales, puertos y playas; este nuevo órgano, conjuntamente con la Subdirección de Auxilio Turístico “Ángeles Verdes”, tienen como objetivo proporcionar los servicios integrales de asistencia, orientación y vigilancia a los turistas nacionales y extranjeros que visitan y transitan por el territorio nacional, por lo que, para dar una debida congruencia y eficiencia a las acciones que genera el cumplimiento del objetivo, se crea la Dirección General de Protección al Turista, ubicando así, en un solo centro de coordinación y control las áreas de servicios que se ofrecen.

1982

Las acciones emprendidas durante el año anterior se reflejan en el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo de fecha 7 de junio, en el se indica la estructura y funcionamiento de la mencionada Dirección General, entre otras atribuciones las más significativas son las siguientes:

Vigilar mediante las quejas o denuncias de los usuarios, el cumplimiento de las tarifas y precios, la calidad de las instalaciones y servicios turísticos, conforme a las disposiciones legales aplicables en los términos autorizados por su clasificación y registro respectivos y en la forma en que hayan sido contratados, iniciando el procedimiento infraccionario; en su caso, promover, organizar y supervisar las medidas de seguridad y de protección al turista; controlar el sistema nacional de radio-comunicación turística, conforme a las disposiciones que para el efecto emitan las autoridades competentes; proponer las medidas necesarias para el mantenimiento y protección del equipo e instalaciones utilizadas en el servicio de auxilio turístico terrestre y acuático; dirigir, supervisar y controlar a los cuerpos de servicios denominados “Ángeles Verdes”, “Ángeles Azules” y “Ángeles Plateados”, así como a las demás corporaciones afines.

1984

El 6 de agosto se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, en el que se consideran las siguientes modificaciones:

Cambia la denominación a Dirección General de Servicios al Turismo; se suprime como facultad de la Dirección General, el vigilar mediante las quejas o denuncias de los usuarios el cumplimiento de las tarifas y precios, la calidad de disposiciones legales aplicables, así como la de iniciar los procedimientos infraccionarios derivados del incumplimiento de lo anterior; se establece como facultades recibir, atender y dar seguimiento a las quejas presentadas, de conformidad con los procedimientos que dispone la Ley Federal de Turismo y su Reglamento, así como remitir a la Dirección General de Registro y Regulación los asuntos derivados de la presentación de quejas, de los que se desprenda la comisión de violaciones a la legislación turística; se adiciona proponer un sistema de reservaciones de servicios turísticos.

1985

El 20 de agosto se publica el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, con las siguientes variantes en relación con el anterior:

Se adiciona el término “Seguridad a los Turistas”, se adiciona como facultad el desahogar los procedimientos conciliatorios que faciliten la resolución de controversias entre prestadores y usuarios de servicios turísticos.

1989

El 15 de febrero se publica en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento Interior de la Dependencia, cambiándose la denominación de la Dirección General de Servicios al Turismo, por la de Dirección General de Auxilio Turístico, conservándose las mismas atribuciones señaladas en el Reglamento Interior.

1993

Conforme a las modificaciones a la Ley Federal de Turismo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1992, la Secretaría de Turismo, presentó un proyecto de reestructuración a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la cual dictaminó favorablemente el 20 de octubre, con el fin de que las unidades administrativas desarrollaran las nuevas atribuciones conferidas en dicha ley, por tal motivo se modifican las funciones y la denominación de esta Dirección General, quedando como Dirección General de Información y Auxilio al Turista.

1996

El día 17 de abril, las Secretarías de Hacienda y Crédito Público y de Contraloría y Desarrollo Administrativo dictaminaron favorablemente la reestructuración orgánica de la dependencia, la cual incluye la Unidad de Servicios Turísticos, en donde se ubica la Dirección General de Servicios al Turista. Dicha Dirección General de Servicios al Turista, cuenta con un total de 15 plazas de mando homologadas.

El día 31 de mayo se publicó en el Diario Oficial de la Federación el nuevo Reglamento Interior de la Secretaría, señalando en el artículo 24 las facultades asignadas a esta Dirección General.

2000

En septiembre de este año, se actualizó el manual en cuanto a algunas funciones de sus Direcciones de Área, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento, sin alterar las atribuciones que le confiere el Reglamento Interior vigente a esta Dirección General.

2001

El 15 de junio se publicó el Reglamento Interior en el Diario Oficial de la Federación, en el cual aparece oficialmente la Dirección General de Servicios al Turista, adscrita a la Subsecretaría de Innovación y Calidad.

2008

El 14 de noviembre 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, dependiente de la Secretaría de Turismo.

2009

El 24 de agosto se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el decreto por el que se reforman diversos artículos del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, específicamente los artículos 22 en sus fracciones III, IV y V; 25 Ter, primer párrafo y 25 Quáter, en sus fracciones IX y XI.

MARCO JURIDICO - ADMINISTRATIVO

MARCO JURIDICO - ADMINISTRATIVO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O.F. 5-II-1917 y sus reformas.

LEYES

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 29-XII-1976 y sus reformas.

Ley de Planeación.
D.O.F. 5-I-1983.

Ley del Servicio de la Tesorería de la Federación.
D.O.F. 31-XII-1985 y sus reformas.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
D.O.F. 4-I-2000 y sus reformas.

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.
D.O.F. 4-I-2000 y sus reformas.

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
D.O.F. 13-III-2002 y sus reformas.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
D.O.F. 11-VI-2002 y su reforma D.O.F. 11-V-2004.

Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.
D.O.F. 10-IV-2003 y sus reformas.

Ley General de Bienes Nacionales.
D.O.F. 20-V-2004.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
D.O.F. 30-III-2006.

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
D. O. F. 31-III-2007.

Ley General de Turismo.
D.O.F. 17-VI-2009.

Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal correspondiente.

REGLAMENTOS

Reglamento de la Ley Federal de Turismo.
D.O.F. 2-V-1994 y sus reformas.

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo.
D.O.F. 15-VI-2001 y sus reformas del 9 de agosto de 2002 y del 14 de noviembre de 2008 y 24 de agosto de 2009.

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
D.O.F. 20-VIII-2001 y sus reformas D.O.F. 30-XI-2006.

Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.
D.O.F. 20-VIII-2001 y sus reformas D.O.F. 29-XI-2006.

Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
D.O.F. 11-VI-2003.

Reglamento de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.
D.O.F. 6-IX-2007.

Reglamento de la Ley de Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
D.O.F. 28-VI-2006.

DECRETOS

Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006.
D.O.F. 30-V-2001.

Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.
D.O.F. 01-VI-2007.

Decreto por el que se aprueba el Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012.

D.O.F. 10-IX-2008.

Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversos artículos del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo. D.O.F 14-XI-2008.

Decreto por el que se reforman diversos artículos del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo.

D.O.F. 24-VIII-2009

Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal del año correspondiente.

ACUERDOS

Acuerdo por el que se expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.

D.O.F. 13-X-2000 y sus reformas.

Acuerdo por el que se adscriben orgánicamente las unidades administrativas y órgano desconcentrado a que se refiere el Reglamento Interior de la Secretaria de Turismo.

D.O.F. 19-VI-2001.

DOCUMENTO NORMATIVO-ADMINISTRATIVO

Manual de Organización General de la Secretaría de Turismo.

D.O.F. 14-IX-2001 y sus reformas.

ATRIBUCIONES

ATRIBUCIONES

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo Publicado en el D.O.F. 15-VI-2001 y sus reformas del 14-XI-2008 y 24-VIII-2009

ARTÍCULO 25 Ter. La Corporación Ángeles Verdes es el órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Turismo, la cual 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.

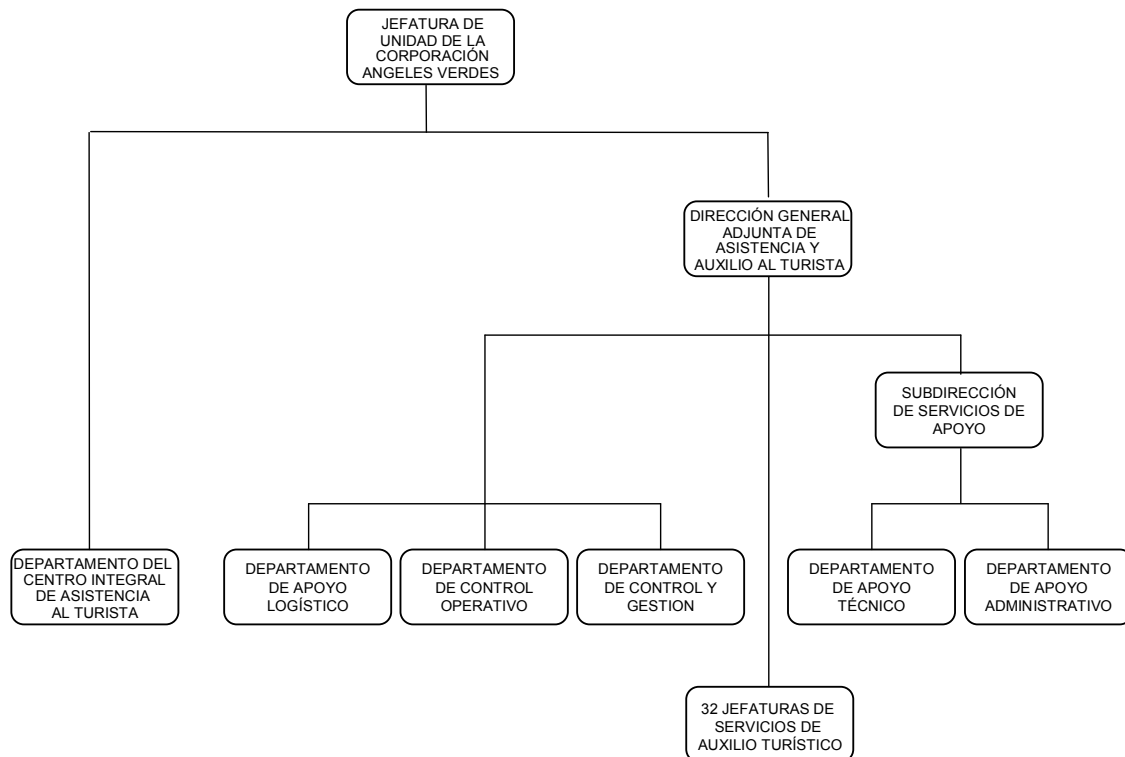
Artículo 25 Quáter.- la Corporación Ángeles Verdes tiene a su cargo las siguientes facultades:

- I. Coadyuvar al incremento del flujo de turistas nacionales y extranjeros, así como su permanencia en los destinos turísticos del país;
- 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. Coordinar acciones con otras dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y con otros organismos públicos y privados, nacionales y extranjeros, para atender al turismo carretero en viajes al interior del país, proporcionando servicio de radio comunicación, información y asistencia en su tránsito por las carreteras nacionales;
- IV. Establecer las políticas concernientes a la investigación, actualización y utilización de la información sobre destinos y servicios turísticos para orientar a los turistas;
- V. Producir y distribuir, en coordinación con la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría, así como en su caso, con otras dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, gobiernos de las entidades federativas y de los municipios y los sectores social y privado, materiales y guías de orientación e información al turista;
- VI. Fomentar, en coordinación con los gobiernos de las entidades federativas y de los municipios, la instalación de módulos de orientación e información turística, en terminales áreas, de autobuses, de ferrocarriles y puertos turísticos, así como en cualquier parte en donde se estime que se requieran;
- VII. Coordinar el desarrollo de programas especiales de información, orientación, atención y protección al turista, con la participación que corresponda a otras dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y a los gobiernos de las entidades federativas y de los municipios;

- VIII. Instrumentar, en el ámbito de su competencia, las acciones para el desarrollo y mejoramiento del Programa Paisano en coordinación con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal participantes;
- IX. Coordinar la red nacional de oficinas y módulos de orientación e información turística, con la participación que corresponda a otras dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, a los gobiernos de las entidades federativas y de los municipios;
- X. Efectuar visitas de supervisión a módulos y oficinas de información;
- XI. Suscribir, observando las disposiciones aplicables y en coordinación con las instancias competentes, los instrumentos jurídicos nacionales ó internacionales que se consideren pertinentes, para allegarse de recursos económicos y materiales necesarios para cumplir con los objetivos y funciones que tiene encomendados;
- XII. Coordinar la instrumentación y vigilancia de las medidas de asistencia y auxilio a los turistas;
- XIII. Apoyar la operación del turismo de superficie, a través del servicio de auxilio turístico, en coordinación con otras dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, gobiernos de las entidades federativas y de los municipios y, en su caso, con los sectores social y privado;
- XIV. Dirigir y controlar el servicio de auxilio turístico denominado Ángeles Verdes, coordinando los servicios de información, orientación, asistencia mecánica y de primeros auxilios en las carreteras y caravanas de vehículos automotores;
- XV. Dirigir y controlar el sistema nacional de radio comunicación turística, atendiendo 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, y
- XVIII. Dirigir y controlar el Centro Integral de Atención Telefónica, coordinando el servicio nacional de orientación y e información telefónica, sobre destinos atractivos y servicios turísticos estatales y regionales, así como el apoyo a los turistas ante otras autoridades federales, estatales o municipales.

ORGANOGRAMA

ORGANIGRAMA



ESTRUCTURA ORGÁNICA

ESTRUCTURA ORGÁNICA

	Página
Jefatura de Unidad de la Corporación Ángeles Verdes	23
Departamento del Centro Integral de Asistencia al Turista	26
Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista	28
Departamento de Apoyo Logístico	30
Departamento de Control Operativo	31
Departamento de Gestión y Control	33
Subdirección de Servicios de Apoyo	35
Departamento de Apoyo Técnico	37
Departamento de Apoyo Administrativo	39
Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico	41

OBJETIVO Y FUNCIONES POR ÁREA

JEFATURA DE UNIDAD DE LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES

OBJETIVO

Prestar servicios integrales de información, orientación, asesoría, asistencia, de emergencia mecánica, auxilio y apoyo al turista nacional y extranjero, con oportunidad, calidad, calidez y transparencia, que permitan incrementar el flujo y permanencia de turistas en el país, coadyuvando al desarrollo turístico de México.

FUNCIONES

Diseñar políticas y estrategias en materia de información, asistencia, auxilio y protección para la seguridad de turistas, que permitan fortalecer la promoción del país, como destino turístico seguro y atractivo para visitantes nacionales y extranjeros, así como a connacionales, de conformidad al objetivo sectorial 7 del Programa Sectorial de Turismo;

Diseñar políticas, programas y acciones de asesoría, orientación, asistencia y auxilio, que permitan fortalecer la imagen de México como destino seguro;

Determinar y establecer las medidas necesarias para el desarrollo, desempeño y modernización de la Corporación Ángeles Verdes, promoviendo y administrando mecanismos e instrumentos de financiamiento;

Promover y fomentar, en coordinación con los gobiernos de las entidades federativas y de los municipios, la instalación estratégica de módulos de orientación e información turística;

Planear el desarrollo de programas especiales y políticas de información, orientación, atención y protección al turista, con la participación que corresponda a dependencias y entidades de la administración pública federal y gobiernos estatales y municipales;

Establecer las políticas concernientes a la investigación, actualización y utilización de la información sobre destinos y servicios turísticos para orientar, asistir y asesorar a los turistas;

Planear y coordinar, en el ámbito de su competencia, acciones para la atención y orientación de connacionales durante su ingreso al país;

Establecer las directrices del Centro Integral de Atención al Turista para coordinar el servicio nacional de orientación e información telefónica, sobre destinos, atractivos y servicios turísticos estatales y regionales, así como del sistema nacional de radio comunicación;

Diseñar las estrategias de difusión y promoción de los servicios de orientación, información y auxilio al turista en coordinación con la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría y en su caso, con dependencias y entidades de la administración pública federal, gobiernos estatales y municipales, y del sector privado;

Establecer estrategias para la operación de la red nacional de oficinas y módulos de orientación e información turística, con la participación que corresponda a dependencias y entidades de la administración pública federal, a los gobiernos de las entidades federativas y de los municipios;

Planear y coordinar con dependencias y organismos federales, así como con los gobiernos de las entidades federativas y los municipios, programas y medidas de protección para satisfacción y disfrute del turista nacional y extranjero en los destinos turísticos del país;

Diseñar 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;

Dictar las medidas de atención al turismo nacional y extranjero que viaja por las principales carreteras del país, en coordinación con dependencias federales, estatales, municipales y con organismos privados;

Diseñar políticas de evaluación sobre las instrumentación y vigilancia de las medidas de asistencia y auxilio a los turistas;

Establecer los mecanismos para dirigir y controlar el servicio de auxilio turístico en carretera, coordinando los servicios de información, orientación, asistencia mecánica y de auxilio en las principales carreteras del país y caravanas de vehículos automotores;

Establecer los vínculos de coordinación con dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal y municipal, para apoyar la operación del turismo de superficie en las principales rutas carreteras que conectan con los destinos turísticos del país;

Señalar y establecer las políticas, en coordinación con autoridades e instituciones, para auxiliar a los turistas y a la población en general, en casos de emergencia y desastres;

Promover apoyos y aportaciones para mejorar la infraestructura y operación de la Corporación Ángeles Verdes, con dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, asimismo con los sectores social y privado y en su caso, organismos internacionales;

Establecer y evaluar políticas concernientes a la actualización y capacitación del personal, así como para la innovación, mantenimiento y conservación del equipo e infraestructura de la Corporación Ángeles Verdes;

Proponer mecanismos y creación de instrumentos jurídicos, conforme a las normas establecidas, para allegarse de recursos económicos y materiales a la Corporación Ángeles Verdes para su desarrollo, desempeño y modernización; y,

Las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

DEPARTAMENTO DEL CENTRO INTEGRAL DE ASISTENCIA AL TURISTA

OBJETIVO

Brindar servicios de orientación e información turística en forma personalizada, telefónica, impresa y por correspondencia a los turistas nacionales, extranjeros y connacionales que la soliciten, con la finalidad de incrementar la afluencia y permanencia en los distintos destinos turísticos de país.

FUNCIONES

Coordinar y supervisar la prestación de los servicios de información y orientación turística, y orientación sobre reservaciones que se proporciona a turistas nacionales y extranjeros a través de los módulos de atención personalizada, central de llamadas telefónica y por correspondencia;

Establecer las acciones necesarias para el acopio y distribución a los turistas de los materiales informativos sobre los destinos, atractivos y servicios turísticos del país;

Instrumentar acciones de coordinación con prestadores de servicios turísticos, instituciones educativas, dependencias de los tres niveles de gobierno e instituciones privadas para la distribución y difusión de materiales informativos sobre los destinos, atractivos y servicios turísticos del país;

Determinar estrategias para ampliar la cobertura de los servicios de información y orientación turística, aprovechando la infraestructura de la Corporación Ángeles Verdes;

Coordinar el seguimiento y control de la operación de los servicios de información y orientación turística a través de la integración de la información estadística de los diferentes servicios proporcionados;

Coordinar las acciones para la actualización e integración de la información sobre los destinos, atractivos y servicios turísticos y el país, del Sistema Integral de Información y Orientación Turística;

Coordinar y supervisar, en el ámbito de su competencia, las acciones para el desarrollo del "Programa Paisano". Así como asegurar su ejecución en coordinación con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal participantes;

Integrar la información correspondiente a la evaluación del impacto y opinión de los turistas sobre los servicios de información y orientación turística que sean proporcionados;

Coordinar las acciones para la integración y actualización de la información de los servicios de información, orientación, asistencia, y auxilio turístico, así como de anfitrionía a connacionales, que se incorpora a la página de Internet de la SECTUR;

Coordinar las acciones de capacitación que contribuyan al fortalecimiento de la profesionalización del personal que presta los servicios de información y orientación turística;

Coordinar y supervisar la operación del Sistema de Comunicación de la Corporación Ángeles Verdes;

Coordinar y supervisar las acciones para la atención de las solicitudes de servicios de asistencia y auxilio turístico, que se reciben a través del CIAT;

Coordinar y supervisar la aplicación del programa de mantenimiento del sistema de comunicación de la Corporación Ángeles Verdes; y,

Las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA

OBJETIVO

Coordinar las acciones que se requieran para garantizar que los servicios de información, orientación, asistencia, y auxilio turístico que se proporcionan a turistas nacionales y extranjeros a través de la Corporación Ángeles Verdes, contribuyan a la satisfacción total de los turistas y a la promoción de destinos, atractivos y servicios turísticos, nacionales, regionales y locales.

FUNCIONES

Coordinar las acciones para el cumplimiento de los programas, metas y objetivos establecidos para los servicios de información, orientación, asistencia, protección y auxilio turístico;

Supervisar la operación de los servicios de orientación, asistencia y auxilio turístico que se brindan a los turistas nacionales y extranjeros que transitan por las rutas carreteras turísticas en las cuales presta servicios la Corporación Ángeles Verdes;

Proponer acciones de coordinación con Dependencias de la Administración Pública Federal, Entidades Federativas, Municipios e iniciativa privada para apoyar y fortalecer la operación de los servicios de información, orientación, asistencia, protección y auxilio turístico, así como para ampliar la cobertura de los servicios de información y orientación sobre los destinos, atractivos y servicios turísticos existentes en el país;

Desarrollar estrategias para la instalación, establecimiento y funcionamiento de los módulos de información, asistencia y auxilio turístico, aprovechando la infraestructura de la Corporación Ángeles Verdes;

Establecer y coordinar las acciones necesarias de control para la administración y conservación de equipos e instalaciones destinadas a la prestación de los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio turístico;

Efectuar las acciones de coordinación necesaria para la participación y acciones a realizar en casos de desastre o emergencia nacional a fin de contribuir en la asistencia y apoyo a la población afectada;

Coordinar la supervisión, seguimiento y control de la asignación de los recursos humanos, materiales y financieros que se destinan para la prestación de los servicios de información, asistencia y auxilio turístico;

Coordinar las acciones para el fortalecimiento de la profesionalización del personal que presta los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio turístico mediante la capacitación; y,

Las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO

OBJETIVO

Establecer, coordinar y supervisar los programas y acciones para la adecuada operación, conservación y mantenimiento del equipo, parque vehicular, bienes muebles, instalaciones y equipos de radiocomunicación de la Corporación Ángeles Verdes, así como mantener actualizado su inventario.

FUNCIONES

Integrar y revisar la información de las jefaturas de servicios de auxilio turístico, referente al cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las radiopatrullas que integra el parque vehicular de la Corporación Ángeles verdes;

Elaborar el programa anual conjuntamente con las jefaturas de servicios de auxilio turístico y seguimiento del mantenimiento del equipo y parque vehicular de la Corporación Ángeles Verdes;

Supervisar el cumplimiento del programa de mantenimiento del equipo y parque vehicular de la Corporación Ángeles Verdes;

Vigilar y llevar el control de asignación de bienes muebles, del parque vehicular y equipos de la Corporación Ángeles Verdes;

Mantener actualizado el inventario de bienes muebles, equipo, parque vehicular y equipos de radio de la Corporación Ángeles Verdes;

Llevar el seguimiento y control de las acciones que se requieran para poner en condiciones de operación las radiopatrullas que en su caso sufra siniestros; y,

Los demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO

OBJETIVO

Establecer, coordinar y supervisar las acciones necesarias para que la operación de los servicios de información, orientación, asistencia, y auxilio mecánico y de radiocomunicación de emergencia, así como de primeros auxilios asistenciales en caso de accidentes, que se brindan gratuitamente a los turistas nacionales y extranjeros que transitan por las rutas carreteras turísticas a través de la Corporación Ángeles Verdes, se proporcionen con eficiencia, transparencia y honestidad.

FUNCIONES

Vigilar y apoyar la instrumentación de las acciones para la adecuada operación de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico;

Efectuar el seguimiento, control y fortalecimiento de los servicios de orientación, asistencia y auxilio turístico y distribución de materiales informativos sobre los destinos, atractivos y servicios turísticos que son proporcionados por la Corporación Ángeles Verdes;

Apoyar y dar seguimiento a las acciones que se instrumentan para la atención y apoyo de la población a través de la Corporación Ángeles Verdes, en casos de desastre o emergencia;

Instrumentar las acciones de seguimiento y control requeridas, para mantener actualizada la información correspondiente a las rutas carreteras turísticas, en las cuales se proporcionan los servicios de orientación, asistencia y auxilio turístico;

Recibir, integrar y procesar diariamente la información de las Jefaturas de Servicio de Auxilio Turístico, derivada de la prestación de los servicios de asistencia y auxilio turístico (kilómetros recorridos, servicios proporcionados, turistas atendidos, vehículos asistidos y auxiliados mecánicamente);

Revisar y controlar la información que permita verificar la correcta aplicación del Manual Operativo de la Corporación Ángeles Verdes, por el personal técnico operativo;

Elaborar mensualmente el informe de operación y el análisis del cumplimiento de las metas establecidas referentes a la operación y servicios que proporciona la Corporación Ángeles Verdes;

Integrar y revisar la información de las bitácoras de recorrido de las Radiopatrullas, así como los talones de servicio para verificar que los servicios de asistencia y auxilio turístico se proporcionan con calidad, eficiencia y transparencia;

Elaborar y dar seguimiento al programa anual de suministro de combustible de la Corporación Ángeles Verdes;

Recibir y turnar diariamente los mensajes relativos a la información de la operación de auxilio turístico para su integración al Área correspondiente; y,

Los demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL

OBJETIVO

Dar seguimiento y aplicar los procedimientos para el control del personal de la Corporación Ángeles Verdes en las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico y revisar y gestionar los trámites administrativos de los movimientos de personal, así como coadyuvar en la instrumentación de los procedimientos y aplicación de sanciones administrativas al personal y apoyar los programas de capacitación.

FUNCIONES

Verificar la correcta aplicación de los procedimientos para la identificación y control del personal de la Corporación Ángeles Verdes en las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico;

Proponer las políticas para la adecuada administración del personal de la Corporación Ángeles Verdes en las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico;

Coordinar y supervisar en las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico la correcta aplicación del procedimiento para el otorgamiento de premios, estímulos y recompensas al personal de la Corporación Ángeles Verdes;

Verificar la correcta integración de los expedientes individuales del personal de la Corporación Ángeles Verdes por parte de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico;

Verificar el correcto requisitado de los formatos de altas, bajas, promociones, cambios de adscripción, permisos, licencias, entre otros, correspondientes al personal de la Corporación Ángeles Verdes.

Gestionar y dar seguimiento a los movimientos de altas, bajas, promociones, cambios de adscripción, permisos, licencias, entre otros, correspondientes al personal de la Corporación Ángeles Verdes;

Apoyar en el levantamiento de las actas administrativas al personal de la Corporación Ángeles Verdes, con apego a las Condiciones Generales Trabajo y demás normas aplicables;

Dar seguimiento a los procedimientos derivados de la instrumentación de actas y de la aplicación de sanciones administrativas al personal de la Corporación Ángeles Verdes;

Apoyar en la instrumentación de las acciones de capacitación para el fortalecimiento y profesionalización del personal de la Corporación Ángeles Verdes; y,

Las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

SUBDIRECCION DE SERVICIOS DE APOYO

OBJETIVO

Coordinar, instrumentar y supervisar las actividades para la adecuada aplicación y ejercicio de los recursos presupuestales asignados para el cumplimiento de las funciones, metas y objetivos de la Corporación Ángeles Verdes.

FUNCIONES

Coordinar e instrumentar con las áreas que integran la Corporación Ángeles Verdes, en apego a la normatividad establecida, la elaboración del anteproyecto anual del presupuesto;

Instrumentar y vigilar las acciones requeridas para el ejercicio, registro y control de los recursos presupuestales asignados a la Corporación Ángeles Verdes;

Coordinar e instrumentar las acciones requeridas para la adecuada y oportuna radicación de recursos presupuestales a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico;

Coordinar e instrumentar las acciones necesarias para la adecuada y oportuna comprobación de los recursos presupuestales ejercidos por las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico;

Establecer y dar seguimiento a las acciones requeridas para que los recursos asignados a las diferentes áreas de la Corporación Ángeles Verdes se ejerzan con apego a la normatividad establecida;

Efectuar el seguimiento y control de las conciliaciones del ejercicio presupuestal y registro de los deudores diversos en coordinación con las áreas administrativas correspondientes;

Coordinar la programación de la demanda de recursos financieros de las distintas áreas de la Corporación Ángeles Verdes, de acuerdo al presupuesto autorizado, o en su caso elaborar la solicitud de afectación presupuestaria que requiera;

Integrar y supervisar los informes y reportes presupuestales que sean requeridos por la Dirección General de Administración y la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad;

Verificar que se realicen los reportes del cierre mensual de las radicaciones por Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico y concentrado, y se lleven a cabo las conciliaciones presupuestales mensuales;

Vigilar que se realice el registro, control y trámite de los cheques de reintegros presupuestales e intereses generados por las cuentas bancarias que maneja cada una de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico;

Supervisar y dar seguimiento al registro, control e integración de la documentación actualizada de las justipreciaciones de renta y vigencias de los contratos de arrendamiento de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico;

Supervisar y dar seguimiento a los apoyos extraordinarios mensuales que se otorgan al personal de la Corporación Ángeles Verdes; y,

Las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

DEPARTAMENTO DE APOYO TECNICO

OBJETIVO

Apoyar la operación de los servicios y programas encomendados a la Corporación Ángeles Verdes, a través de la instrumentación de acciones de programación, seguimiento y control de los recursos financieros requeridos para el cumplimiento de las funciones, objetivos y metas de las áreas y Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.

FUNCIONES

Elaborar la solicitud de radicación de recursos y recibos de ministración para las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico y Programa Paisano, así como requisitar las firmas de éstos y tramitar ante la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad para su validación respectiva;

Realizar el seguimiento del trámite de radicación de los recursos financieros a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, ante la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad y la Dirección de Recursos Financieros;

Realizar el trámite de comprobación a la Dirección de Recursos Financieros de la documentación de los recursos ministrados a la Corporación Ángeles Verdes y su estructura interna.

Revisar y analizar la documentación comprobatoria de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, vigilando que ésta cumpla con la normatividad, para su trámite y comprobación ante la Dirección de Recursos Financieros;

Realizar el registro y llevar el control de deudores diversos de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico;

Realizar la conciliación de deudores diversos de los recursos radicados a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico a nivel nacional para el Programa Paisano y la Corporación Ángeles Verdes;

Revisar y analizar las conciliaciones bancarias realizadas por Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico;

Revisar los reportes del cierre mensual de las radicaciones por Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico y concentrado;

Registrar y revisar los remanentes y reintegros de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico;

Registrar, controlar e integrar la documentación actualizada de las justipreciaciones de renta y vigencia de los contratos de arrendamiento de los inmuebles que ocupan las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico;

Solicitar a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico sus requerimientos a nivel de partida calendarizada mensual, de acuerdo con sus programas de trabajo, para su integración en el anteproyecto del presupuesto anual;

Registrar, controlar y enviar a la Dirección de Recursos Financieros, los cheques de reintegros presupuestales e intereses generados por las cuentas bancarias; y,

Las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO

OBJETIVO

Apoyar la operación de los servicios y programas encomendados a la Corporación Ángeles Verdes, a través de la adecuada administración de los recursos presupuestales que le sean asignados para el cumplimiento de sus objetivos y metas, instrumentando las acciones de seguimiento y controles necesarios para el ejercicio y vigilancia de la aplicación de los recursos en apego a las normas y procedimientos establecidos.

FUNCIONES

Elaborar y presentar oportunamente a la Subdirección de Servicios de Apoyo, el anteproyecto del presupuesto anual a nivel de procesos que integra la Corporación Ángeles Verdes;

Llevar el registro del ejercicio presupuestal correspondiente a los procesos que integran la Corporación Ángeles Verdes;

Elaborar los informes presupuestales que en forma permanente y especial sean requeridos por la Corporación Ángeles Verdes;

Revisar y analizar la suficiencia presupuestal de los recursos asignados para el adecuado funcionamiento de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico;

Realizar la validación de la disponibilidad presupuestal de los recursos financieros de las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico;

Realizar la conciliación de los estados presupuestales con la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad;

Elaborar la afectación presupuestal para dar suficiencia a las partidas que lo requieran, incluyendo justificación y número de control consecutivo;

Aplicar las normas y procedimientos para la asignación y control del presupuesto autorizado a la Corporación Ángeles Verdes;

Revisar y analizar el control presupuestal y financiero del convenio SECTUR – CAPUFE;

Elaborar las solicitudes para el pago de compromisos ante la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad y dar seguimiento de éstas en la Unidad de Tesorería de la Dirección de Recursos Financieros para liberar el pago de los mismos;

Realizar los trámites relacionados a los viáticos de las áreas que integran la Corporación Ángeles Verdes, así como la comprobación de los mismos;

Elaborar mensualmente los informes del programa de cumplimiento a las Disposiciones de Racionalidad y Disciplina Presupuestal y del Avance Físico y Financiero de Metas de los indicadores estratégicos del Gobierno Federal;

Revisar, analizar y llevar el registro de las comprobaciones del Programa Paisano de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico;

Realizar el trámite de comprobación del gasto, a la Dirección de Recursos Financieros sobre los intereses generados por manejo de las cuentas bancarias en las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico y llevar su registro y control correspondiente;

Realizar el trámite ante la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad de los apoyos extraordinarios mensuales y efectuar el pago al personal de la Corporación Ángeles Verdes y Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico;

Realizar las conciliaciones presupuestales mensuales con las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico; y,

Las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO

OBJETIVO

Apoyar la operación de los servicios y programas encomendados a la Corporación Ángeles Verdes, a través de la adecuada administración de los recursos presupuestales que le sean asignados para el cumplimiento de sus objetivos y metas, instrumentando las acciones de seguimiento y controles necesarios para el ejercicio y vigilancia de la aplicación de los recursos en apego a las normas y procedimientos establecidos.

FUNCIONES

Coordinar la operación de los servicios de información, orientación y asistencia turística, auxilio mecánico y radiocomunicación de emergencia, así como auxilio en caso de accidentes, que se brindan a los viajeros que transitan por las rutas carreteras turísticas asignadas en la entidad.

Asignar al personal operativo los recursos necesarios para la operación, en función de las metas establecidas, ministración de recursos y de las rutas carreteras asignadas.

Supervisar que los servicios de orientación, asistencia y auxilio turístico que se proporcionan en las rutas carreteras establecidas en la entidad, se realicen de conformidad con la normatividad establecida, así como con eficiencia, calidad, calidez y transparencia.

Controlar y administrar los recursos humanos, materiales y financieros, que se asignen a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico; así como, administrar, ejercer y comprobar los recursos financieros y presupuestales, con el propósito de dar cumplimiento a los programas operativos encomendados.

Verificar que el manejo y comprobación de los recursos financieros radicados a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico se apegue a la normatividad establecida en el "Manual de Procedimientos para el Manejo de Recursos Financieros en las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico".

Gestionar y coordinar, ante las instancias relacionadas con el sector turismo, las acciones que contribuyan y fortalezcan la prestación de los servicios de orientación, asistencia y auxilio turístico en la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico;

Gestionar y coordinar con los Gobiernos Estatales y Municipales en su Entidad las siguientes acciones:

- Informar sobre los servicios que brinda la Corporación Ángeles Verdes.
- Solicitar apoyo para la capacitación del personal técnico que brinda el servicio de asistencia y auxilio turístico denominado “Ángeles Verdes”, que permita fortalecer sus conocimientos sobre:
 - Destinos, atractivos y servicios turísticos de la entidad, a fin de promover los mismos con los turistas nacionales y extranjeros.
 - Mecánica automotriz.
 - Primeros auxilios.
 - Inglés básico.
- Proporcionar la información correspondiente a los servicios de asistencia y auxilio turístico que se realizan a través de la Corporación Ángeles Verdes.
- Solicitar materiales y guías impresas para proporcionarlos a los turistas, a fin de que cuenten con mayor información sobre los destinos, atractivos y servicios turísticos del estado.