



## **SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD**

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

**DICIEMBRE DE 2010**



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

PÁGINA 2

FECHA DE ELABORACIÓN  
6 DE DICIEMBRE DE 2010

**ÍNDICE**

## ÍNDICE

	<b>PÁGINA</b>
Introducción	4
Antecedentes	6
Marco Jurídico-Administrativo	11
Atribuciones	15
Organograma	18
Estructura Orgánica	20
Objetivo y Funciones por Área	22



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

PÁGINA 4

FECHA DE ELABORACIÓN  
6 DE DICIEMBRE DE 2010

**I N T R O D U C C I Ó 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 y de procedimientos 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, órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Turismo, 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 dependencia, 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.



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

PÁGINA 6

FECHA DE ELABORACIÓN  
6 DE DICIEMBRE DE 2010

**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.



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

PÁGINA 11

FECHA DE ELABORACIÓN  
6 DE DICIEMBRE DE 2010

**MARCO JURIDICO - ADMINISTRATIVO**

## **MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
D.O.F. 05-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. 05-I-1983 y sus reformas

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. 04-I-2000 y sus reformas

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas  
D.O.F. 04-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 sus reformas

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. 02-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, del 14 de noviembre de 2008, 24 de agosto de 2009 y 17 de febrero de 2010

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. 06-IX-2007

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

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público  
D.O.F. 28-VII-2010

Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas  
D.O.F. 28-VII-2010

### **DECRETOS**

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 Secretaría 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



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

PÁGINA 15

FECHA DE ELABORACIÓN  
6 DE DICIEMBRE DE 2010

**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, 24-VIII-2009 y 17 de febrero de 2010

**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.

La administración de la Corporación Ángeles Verdes, estará a cargo de un Jefe de la Unidad, que será nombrado y removido libremente por el Secretario de Turismo.

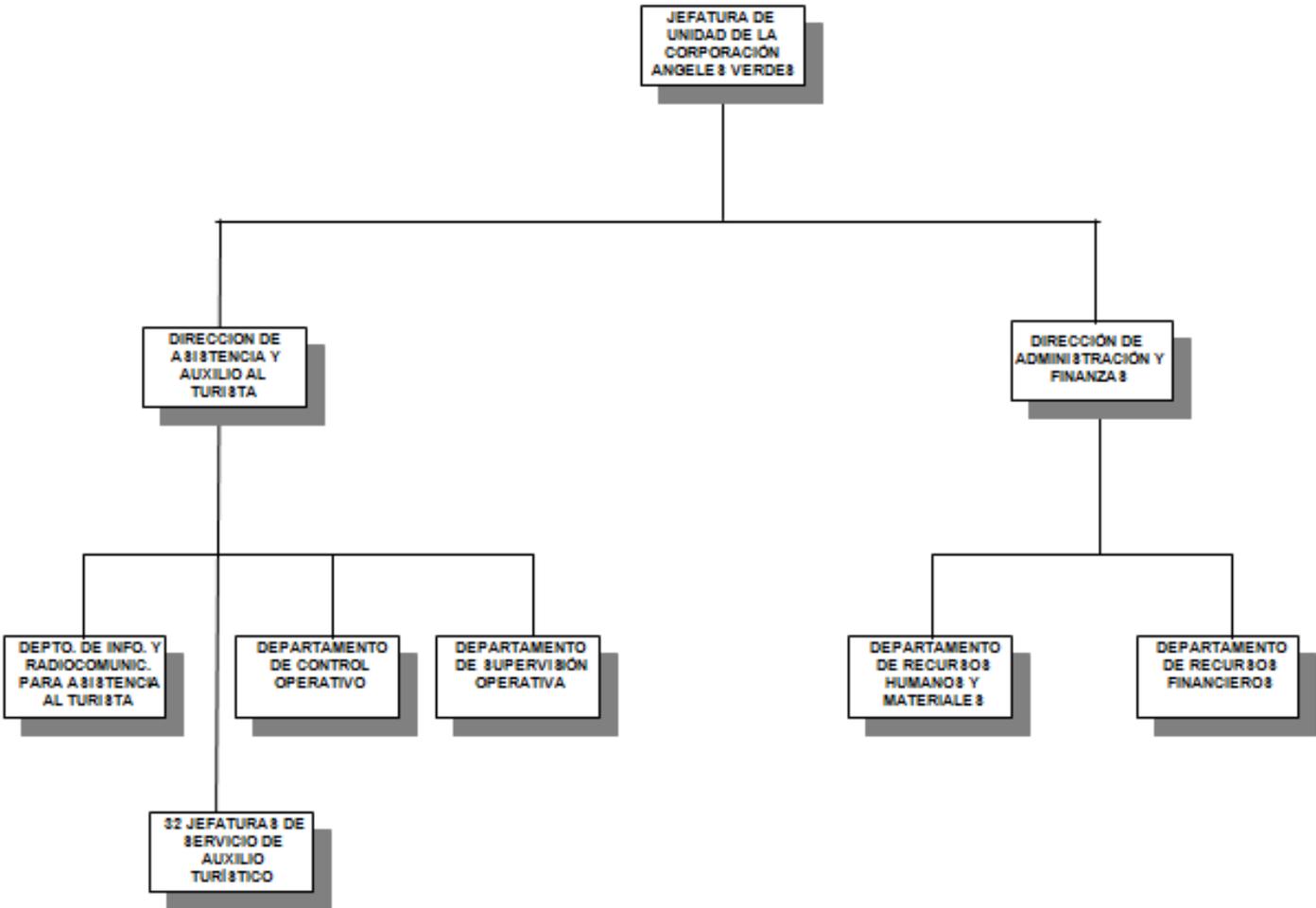
**ARTÍCULO 25 Quáter.** La Corporación Ángeles Verdes tiene a su cargo las siguientes facultades:

- 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 información y orientación turística, en terminales aéreas, 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 o 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, 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 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**





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

PÁGINA 20

FECHA DE ELABORACIÓN  
6 DE DICIEMBRE DE 2010

**ESTRUCTURA ORGÁNICA**

## **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

	<b>Página</b>
Jefatura de Unidad de la Corporación Ángeles Verdes	23
Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista	25
Departamento de Información y Radiocomunicación para Asistencia al Turista	27
Departamento de Control Operativo	29
Departamento de Supervisión Operativa	31
Dirección de Administración y Finanzas	32
Departamento de Recursos Humanos y Materiales	34
Departamento de Recursos Financieros	36
Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico	37

## **OBJETIVO Y FUNCIONES POR ÁREA**

## **JEFATURA DE UNIDAD DE LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES**

### **OBJETIVO**

Diseñar políticas y estrategias en materia de información, asistencia y auxilio para la seguridad de turistas, que permitan fortalecer la imagen y 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

### **FUNCIONES**

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

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;

Planear el desarrollo de programas especiales y políticas de información, orientación, y atención al turista así como la instalación estratégica de módulos de orientación e información, 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 Departamento de Información y Radiocomunicación para Asistencia al Turista, para coordinar el servicio nacional de orientación e información telefónica sobre destinos y servicios turísticos estatales y regionales, así como del Sistema Nacional de Radiocomunicación;

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;

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 la 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;

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 a través del Fideicomiso Ángeles Verdes, para mejorar la infraestructura y la operación, 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;

Vigilar que los recursos del Fideicomiso Ángeles Verdes se apliquen a los fines para los cuales fue constituido;

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

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

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

## **DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA**

### **OBJETIVO**

Coordinar y supervisar las acciones 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 su total satisfacción así como a la promoción de destinos y servicios turísticos.

### **FUNCIONES**

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

Coordinar y supervisar la operación de los servicios de orientación, asistencia y auxilio turístico que se brindan a los turistas nacionales y extranjeros a través de los módulos de atención personalizada, central de llamadas telefónicas, por correspondencia y en las rutas carreteras turísticas en las cuales presta servicios la corporación ángeles verdes ;

Coordinar con las Dependencias de la Administración Pública Federal, Entidades Federativas, Municipios e Iniciativa Privada, la operación de los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio turístico, así como la ampliación de la cobertura de los servicios de información y orientación sobre los destinos y servicios turísticos del país;

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

Coordinar y supervisar, 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;

Coordinar las acciones necesarias 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 operación de los recursos humanos y materiales que se destinan para la prestación de los servicios de información, asistencia y auxilio turístico;

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;

Coadyuvar en las acciones de profesionalización del personal que presta los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio turístico de la Corporación Ángeles Verdes; y,

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

## **DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y RADIOCOMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA**

### **OBJETIVO**

Proporcionar 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, orientación turística y reservaciones que se proporcionan a turistas nacionales y extranjeros a través de los módulos de atención personalizada, central de llamadas telefónicas 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;

Coordinar acciones 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;

Ejecutar las acciones del Programa Paisano, en el ámbito de su competencia, en coordinación con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal participantes;

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

Integrar y sistematizar 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 al Portal Oficial de la SECTUR;

Coadyuvar en las acciones de capacitación que contribuyan a 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 Departamento de Información y Radiocomunicación para Asistencia al Turista;

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.

## **DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO**

### **OBJETIVO**

Coordinar y dar seguimiento a las acciones 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, se proporcionen con eficiencia, transparencia y honestidad.

### **FUNCIONES**

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 la distribución de materiales informativos sobre los destinos, atractivos y servicios turísticos;

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

Instrumentar las acciones de seguimiento y control, 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 Servicios de Auxilio Turístico, derivada de la prestación de los servicios de asistencia, orientación y auxilio turístico;

Elaborar los informes de la operación y servicios que proporciona la Corporación Ángeles Verdes;

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

Elaborar el programa anual de mantenimiento preventivo del equipo y parque vehicular e integrar la información relativa a su cumplimiento, conjuntamente con las Jefaturas de Servicios de Auxilio turístico;

Integrar y revisar la información de las jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, referente al mantenimiento correctivo de las radio patrullas del parque vehicular;

Elaborar y dar seguimiento al programa anual de suministro de combustible;

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

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

## **DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA**

### **OBJETIVO**

Supervisar y evaluar que los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio turístico que se proporcionan a turistas nacionales y extranjeros, se presten de manera adecuada y de conformidad a la normatividad, políticas y recursos asignados; así como proponer las acciones de mejora necesarias, para el cabal cumplimiento de los programas, metas y objetivos establecidos.

### **FUNCIONES**

Elaborar y coordinar el programa de visitas de supervisión a las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, así como informar de los resultados obtenidos;

Determinar acciones de supervisión de los programas operativos de acuerdo a estrategias autorizadas;

Proponer acciones de mejora para la adecuada operación de los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio mecánico y de radiocomunicación de emergencia que se brindan gratuitamente a los turistas nacionales y extranjeros;

Revisar y verificar la información sobre la correcta aplicación del Manual Operativo de la Corporación Ángeles Verdes;

Verificar el cumplimiento de las metas establecidas referentes a la operación y servicios;

Elaborar informes sobre la verificación de la operación de los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio turístico que se proporcionan a turistas nacionales y extranjeros;

Evaluar el cumplimiento de los diversos estándares de calidad de los servicios de orientación, información, asistencia y auxilio turístico que se contemplan en los diversos ordenamientos y manuales de la Sector;

Inspeccionar y revisar que el Programa de Campamentos se lleve a cabo de acuerdo a lo planeado y presupuestado;

Inspeccionar que el personal del Programa Paisano que pertenece a la Corporación Ángeles Verdes, cumpla e informe cabalmente con la normatividad establecida;

Inspeccionar y revisar que los recursos financieros que se asignen a los programas operativos sean erogados de acuerdo a la normatividad vigente establecida; y,

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

## **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y FINANZAS**

### **OBJETIVO**

Coordinar, instrumentar y supervisar las actividades administrativas y financieras para la adecuada programación, ejercicio, control y seguimiento de los recursos financieros, humanos y materiales, 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 vigente, la elaboración del anteproyecto de presupuesto;

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 se ejerzan con apego a la normatividad vigente;

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 acuerdo al presupuesto autorizado, o en su caso elaborar la solicitud de afectación presupuestaria que se requiera;

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;

Dirigir la adecuada administración de los recursos humanos asignados a la Corporación Ángeles Verdes;

Autorizar la gestión de los trámites administrativos de los movimientos de personal de la Corporación Ángeles Verdes;

Supervisar la instrumentación de los procedimientos y aplicación de sanciones administrativas al personal;

Coordinar la supervisión, el seguimiento y control de la asignación de los recursos materiales que se destinan para la prestación de los servicios de información, asistencia y auxilio turístico de la Corporación Ángeles Verdes;

Coadyuvar en el programa de mantenimiento del equipo y parque vehicular asignado a la Corporación Ángeles Verdes;

Supervisar la actualización del inventario de bienes muebles, parque vehicular y equipos de comunicación de la Corporación Ángeles Verdes;

Autorizar y supervisar la asignación de bienes muebles, del parque vehicular y equipo de comunicación de acuerdo a la normatividad vigente; y,

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

## **DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES**

### **OBJETIVO**

Verificar y dar seguimiento a los procedimientos para el control y trámites administrativos del personal; así como coordinar y supervisar los programas para la adecuada operación, conservación y mantenimiento del equipo, parque vehicular, bienes muebles e instalaciones de la Corporación Ángeles Verdes.

### **FUNCIONES**

Verificar la correcta aplicación de los procedimientos para la identificación y control del personal de la Corporación Ángeles Verdes;

Coordinar las acciones para la adecuada administración del personal;

Coordinar y supervisar la correcta aplicación de los procedimientos para el otorgamiento de premios, estímulos y recompensas para el personal;

Verificar la correcta integración de los expedientes individuales del personal;

Verificar el correcto requisitado de los formatos así como gestionar y dar seguimiento a los movimientos de altas, bajas, promociones, cambios de adscripción, permisos, licencias, entre otros, correspondientes al personal;

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;

Coadyuvar en la instrumentación de las acciones de capacitación para la profesionalización del personal de la Corporación Ángeles Verdes;

Administrar los recursos presupuestales para el programa anual de mantenimiento del equipo y parque vehicular de la Corporación Ángeles Verdes;

Llevar el seguimiento y control de las acciones que se requieran para poner en condiciones de operación las radio patrullas que, en su caso, sufran siniestros ante las instituciones correspondientes;

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, parque vehicular y equipos de comunicación; y,

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

## **DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS**

### **OBJETIVO**

Asegurar la operación de los servicios y programas encomendados a la Corporación Ángeles Verdes, a través de la instrumentación de acciones de programación, gestión, seguimiento y control de los recursos financieros.

### **FUNCIONES**

Consolidar los requerimientos de las áreas que integran la Corporación Ángeles Verdes, a nivel de partida calendarizada mensual, de acuerdo con sus programas de trabajo, para elaborar el anteproyecto de presupuesto;

Realizar el registro del ejercicio presupuestal de la Corporación Ángeles Verdes;

Verificar la conciliación de los estados presupuestales con la Dirección General de Administración;

Gestionar ante la Dirección General de Administración, las solicitudes para el pago de compromisos, viáticos, y radicación de los recursos financieros a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico;

Coordinar el trámite de comprobación de los recursos ministrados ante la Dirección de Recursos Financieros;

Llevar el control de deudores diversos de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, registrar, controlar y enviar a la Dirección de Recursos Financieros, los cheques de reintegros presupuestales e intereses generados por las cuentas bancarias;

Revisar y analizar las conciliaciones bancarias y de deudores diversos realizadas por las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, incluyendo el Programa Paisano;

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;

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 y analizar el control presupuestal y financiero del convenio SECTUR – CAPUFE; 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 apege a la normatividad establecida.

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.