



## **SUBSECRETARIA DE INNOVACION Y CALIDAD**

### **MANUAL DE ORGANIZACION ESPECIFICO DE LA DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS AL TURISTA**

**MARZO DE 2006**



**MANUAL DE ORGANIZACION ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
SERVICIOS AL TURISTA**

PAGINA 2

FECHA DE ELABORACION  
1 DE MARZO DE 2006

**I N D I C E**

**I N D I C E**

	<b>PAGINA</b>
Introducción	4
Antecedentes	6
Marco Jurídico-Administrativo	11
Atribuciones	14
Organograma	17
Estructura Orgánica	19
Objetivo y Funciones por Área	21



**MANUAL DE ORGANIZACION ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
SERVICIOS AL TURISTA**

PAGINA 4

FECHA DE ELABORACION  
1 DE MARZO DE 2006

**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 Dirección General de Servicios al Turista, 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 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 Dirección General de Servicios al Turista, 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 Dirección General de Servicios al Turista, deberá mantener actualizado el presente manual.



**MANUAL DE ORGANIZACION ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
SERVICIOS AL TURISTA**

PAGINA 6

FECHA DE ELABORACION  
1 DE MARZO DE 2006

**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.



**MANUAL DE ORGANIZACION ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
SERVICIOS AL TURISTA**

PAGINA 10

FECHA DE ELABORACION  
1 DE MARZO DE 2006

**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.



**MANUAL DE ORGANIZACION ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
SERVICIOS AL TURISTA**

PAGINA 11

FECHA DE ELABORACION  
1 DE MARZO DE 2006

**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 Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal  
D.O.F. 31-XII-1976 y sus reformas.

Ley General de Bienes Nacionales  
D.O.F. 8-I-1982 y sus reformas.

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

Ley de Planeación  
D.O.F. 5-I-1983

Ley Federal de Turismo  
D.O.F. 31-XII-1992 y sus reformas

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

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

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

### **REGLAMENTOS**

Reglamento de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal  
D.O.F. 18-XI-1981 y sus reformas.

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 su reforma del 9 de agosto de 2002.

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

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

#### **DECRETOS**

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

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.



**MANUAL DE ORGANIZACION ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
SERVICIOS AL TURISTA**

PAGINA 14

FECHA DE ELABORACION  
1 DE MARZO DE 2006

**ATRIBUCIONES**

## **ATRIBUCIONES**

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, publicado en el D.O.F. el 15-VI-2001.

Artículo 24.- La Dirección General de Servicios al Turista tendrá 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 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;
- 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. Proponer los mecanismos y creación de organismos que considere 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 denominado Ángeles Verdes, 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. 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, y
- XVII. Establecer la coordinación que se requiera con otras autoridades e instituciones para auxiliar a los turistas en casos de emergencia y desastres.

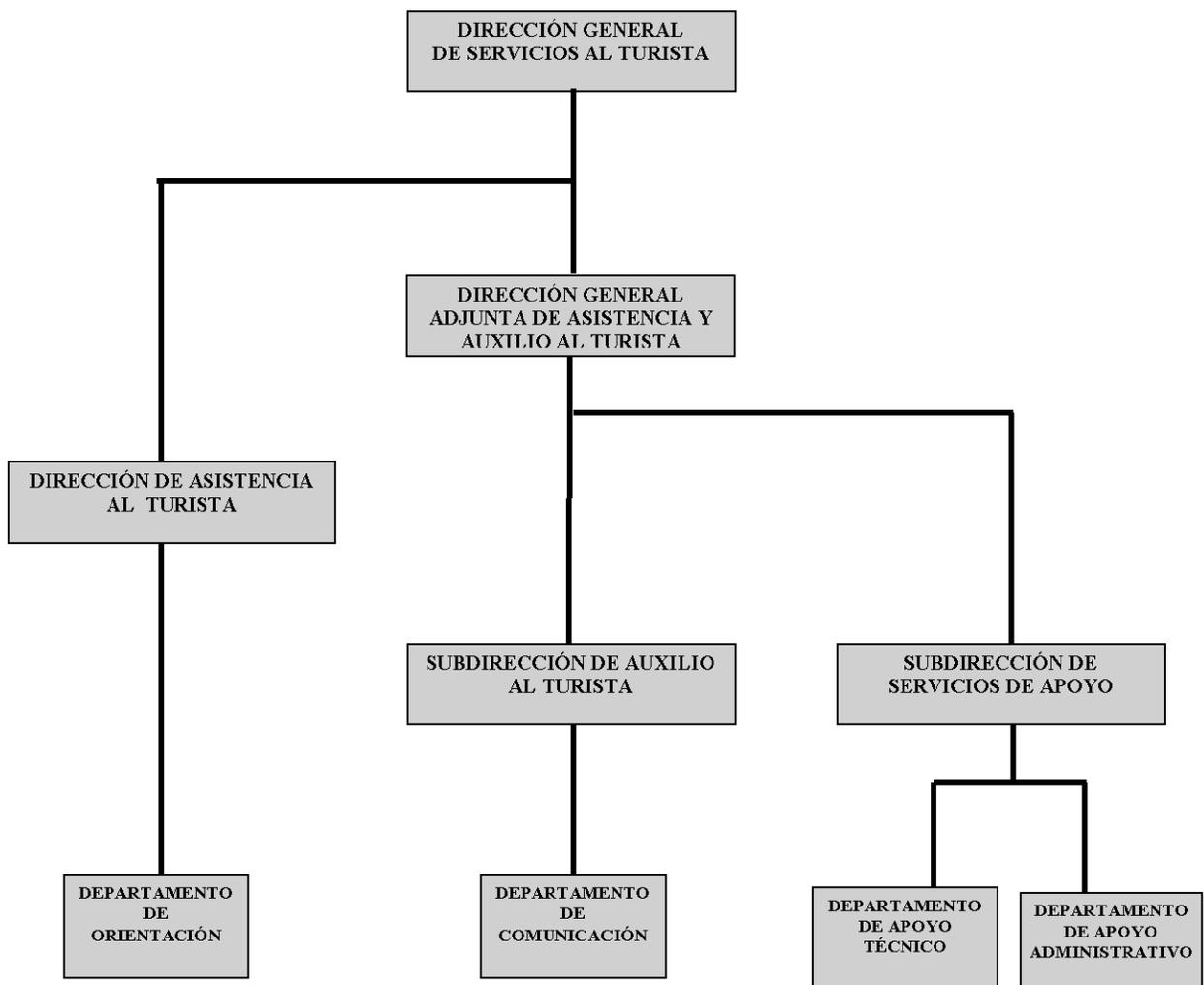


**MANUAL DE ORGANIZACION ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
SERVICIOS AL TURISTA**

PAGINA 17

FECHA DE ELABORACION  
1 DE MARZO DE 2006

**ORGANOGRAMA**





**MANUAL DE ORGANIZACION ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
SERVICIOS AL TURISTA**

PAGINA 19

FECHA DE ELABORACION  
1 DE MARZO DE 2006

**ESTRUCTURA ORGANICA**

## **ESTRUCTURA ORGANICA**

	<b>Página</b>
Dirección General de Servicios al Turista	22
Dirección de Asistencia al Turista	25
Departamento de Orientación	27
Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista	29
Subdirección de Auxilio al Turista	31
Departamento de Comunicación	33
Subdirección de Servicios de Apoyo	36
Departamento de Apoyo Técnico	38
Departamento de Apoyo Administrativo	40



**MANUAL DE ORGANIZACION ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
SERVICIOS AL TURISTA**

PAGINA 21

FECHA DE ELABORACION  
1 DE MARZO DE 2006

**OBJETIVO Y FUNCIONES POR AREA**

## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS AL TURISTA**

### **OBJETIVO**

Coordinar y dirigir programas, acciones y estrategias de información, asistencia, protección y auxilio al turista, con la participación de los Gobiernos de las Entidades Federativas y los Municipios en lo correspondiente a su jurisdicción, así como de las Dependencias del Ejecutivo Federal, que permitan incrementar el flujo y permanencia de turistas en el país.

### **FUNCIONES**

Participar de acuerdo con su ámbito de competencia, en el incremento del flujo de turistas nacionales y extranjeros, así como su permanencia en los destinos turísticos del país;

Coordinar las estrategias relacionadas con la sistematización de la información, orientación turística y de reservaciones hoteleras, además de las acciones inherentes a la atención a connacionales y turistas en general, al ingresar y salir del país;

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 radiocomunicación, información y asistencia en su tránsito por las carreteras nacionales;

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

Proponer y dirigir la producción y la distribución de materiales y guías de orientación e información al turista, en coordinación 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;

Fomentar y coordinar con los Gobiernos de las Entidades Federativas y de los Municipios la instalación de módulos de orientación e información turística;

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;

Coordinar las acciones para brindar en forma gratuita los servicios de información y orientación turística con calidad, que contribuyan al fortalecimiento y a la promoción de la oferta turística nacional a través de los Módulos de Información Turística, INFOTUR;

Coordinar el acopio de materiales informativos para proporcionarlos a los turistas con el fin de que cuenten con mayor información sobre los destinos, atractivos y servicios turísticos del país;

Dirigir y autorizar en el ámbito de su competencia, los programas y acciones para el desarrollo del "Programa Paisano", así como asegurar su mejoramiento en coordinación con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal participantes;

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;

Coordinar la evaluación y la permanente supervisión a módulos y oficinas de información turística y de atención a connacionales, autorizando los mecanismos de control y sistematización de la actualización de los bancos de información;

Promover los mecanismos y creación de organismos que considere pertinentes para allegarse de recursos económicos y materiales necesarios para cumplir con los objetivos y funciones que tiene encomendados;

Establecer los mecanismos de operación del turismo de superficie, a través del servicio de protección y auxilio turístico denominado Ángeles Verdes; así, como los mecanismos de participación y apoyo 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;

Coordinar, dirigir y controlar el servicio de asistencia, protección y auxilio turístico, autorizando y coordinando los servicios de información, orientación, asistencia mecánica y de primeros auxilios en las carreteras, y del acompañamiento a caravanas de vehículos automotores y otros servicios especiales;

Establecer y dirigir la implementación y operación de la Red Nacional de Radiocomunicación turística Ángeles Verdes, con apego a las disposiciones legales que al efecto emitan las autoridades correspondientes;



**MANUAL DE ORGANIZACION ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
SERVICIOS AL TURISTA**

PAGINA 24

FECHA DE ELABORACION  
1 DE MARZO DE 2006

Establecer las medidas necesarias para la planeación y control de programas y acciones de conservación y mantenimiento del equipo y las instalaciones utilizadas en el servicio de asistencia, protección y auxilio turístico; Y,

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

## **DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL TURISTA**

### **OBJETIVO**

Coordinar las acciones que contribuyan al incremento del flujo turístico y su permanencia en los diferentes destinos del país brindando servicios de orientación e información turística, además de la producción o distribución de materiales de información. Así como fomentar en coordinación con los Gobiernos de las Entidades Federativas y de los Municipios la instalación de módulos, a través de la red nacional de oficinas a fin de lograr la sistematización, actualización y fortalecimiento de la información de la oferta turística nacional y la atención a connacionales. Brindar servicios de información y apoyo a los Ángeles Verdes y servir de enlace en la comunicación interinstitucional para el auxilio, asistencia y protección para la seguridad turística en carreteras.

### **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;

Efectuar las gestiones necesarias para que las áreas que integran esta Dirección, cuenten con los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para su operación;

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; y,

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

## **DEPARTAMENTO DE ORIENTACION**

### **OBJETIVO**

Proporcionar gratuitamente a los turistas nacionales y extranjeros que así lo soliciten, los servicios de información y orientación turística y de apoyo en reservaciones de hospedaje, en los módulos de atención personalizada, por correspondencia, y en la central de llamadas telefónicas.

### **FUNCIONES**

Coordinar y supervisar las actividades que se realizan en el módulo de atención telefónica, para la prestación del servicio de información y orientación turística que se proporciona las 24 horas, los 365 días del año;

Coordinar y supervisar las actividades que se realizan en el módulo de atención personalizada, para la prestación del servicio de información y orientación turística a los turistas nacionales y extranjeros que acuden a él solicitando información o materiales impresos sobre los destinos, atractivos y servicios turísticos del país;

Coordinar y supervisar las actividades que se realizan en el módulo de atención por correspondencia, para dar respuesta a las solicitudes de información y orientación turística que a través de correo ordinario o electrónico hacen turistas nacionales y extranjeros;

Coordinar y supervisar las actividades que se realizan en el módulo de apoyo a reservaciones de hospedaje, con la finalidad de apoyar a turistas nacionales y extranjeros en la toma de decisiones y contratación de servicio de hospedaje en los diferentes destinos turísticos del país;

Efectuar el seguimiento y actualización de la información sobre tarifas en hoteles de los diferentes destinos turísticos del país, para su incorporación al Sistema Integral de Información y Orientación Turística;

Obtener y difundir la información correspondiente a las diferentes opciones y paquetes promocionales de los prestadores de servicios turísticos;

Integrar y dar seguimiento a la actualización de la información de los servicios de información, orientación, asistencia, auxilio turístico y anfitrionía a connacionales, que se incorpora a la página de Internet de la SECTUR;

Efectuar el seguimiento y control de los servicios de información y orientación turística que se proporcionan a turistas nacionales y extranjeros, en los diferentes módulos de atención para el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas;

Efectuar el seguimiento y control de los diferentes materiales impresos correspondientes a los destinos, atractivos y servicios turísticos del país, que se proporcionan a turistas nacionales y extranjeros en apoyo a la prestación de los servicios;

Establecer la coordinación y comunicación necesaria con las instancias correspondientes para acopiar y actualizar la información correspondiente a los destinos, atractivos y servicios turísticos del país;

Instrumentar las acciones necesarias para obtener ante las instancias correspondientes la información solicitada por turistas nacionales y extranjeros, de la que no se disponga en el Sistema Integral de Información y Orientación Turística;

Proponer e instrumentar las acciones de capacitación para el fortalecimiento de los conocimientos y profesionalización del personal adscrito a los módulos de información y orientación turística;

Integrar y generar informes estadísticos periódicos que coadyuven al seguimiento y control de los servicios proporcionados en materia de información y orientación turística; 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; y

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;



**MANUAL DE ORGANIZACION ESPECIFICO  
DE LA DIRECCION GENERAL DE  
SERVICIOS AL TURISTA**

PAGINA 30

FECHA DE ELABORACION  
1 DE MARZO DE 2006

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.

## **SUBDIRECCION DE AUXILIO AL TURISTA**

### **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**

Supervisar el cumplimiento de los programas de operación y de las metas establecidas en materia de servicios de orientación, asistencia y auxilio turístico a través de la Corporación Ángeles Verdes;

Coordinar y vigilar que los servicios de información, orientación, asistencia, protección y auxilio turístico que proporciona la Corporación Ángeles Verdes se lleven a cabo con apego a la normatividad establecida;

Proponer nuevos esquemas operativos en la prestación de servicios de información, orientación, asistencia, protección y auxilio turístico en las rutas carreteras del país.

Vigilar y supervisar que en las rutas turísticas establecidas se brinde el servicio de asistencia y auxilio turístico en forma gratuita y evaluar sus resultados con calidad, eficiencia y transparencia;

Supervisar que el sistema de radiocomunicación de la Corporación Ángeles Verdes opere conforme a las disposiciones y reglamentos vigentes;

Instrumentar las acciones para la integración y automatización de la información en el Sistema de Asistencia y Auxilio Turístico;

Integrar y proporcionar a la Dirección General Adjunta los informes periódicos referentes a la operación y cumplimiento de las metas establecidas para la prestación de los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio turístico de la Corporación Ángeles Verdes;

Integrar la información referente a los avances y cumplimiento de las metas y objetivos establecidas para los servicios de información, orientación, asistencia, protección y auxilio turístico que proporciona la Corporación Ángeles Verdes;

Establecer, coordinar y supervisar los programas y acciones para la adecuada operación, conservación y mantenimiento del parque vehicular de la Corporación Ángeles Verdes, así como de sus equipos de radiocomunicación e instalaciones;

Participar en la elaboración del Programa Operativo de la Corporación Ángeles Verdes, así como en el anteproyecto del presupuesto anual de la Dirección General;

Recibir, controlar e informar lo relativo a las incidencias de personal de la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista, así como mantener actualizada la plantilla;

Programar y proponer los programas de capacitación para el fortalecimiento y profesionalización del personal de la Corporación Ángeles Verdes;

Proponer a la Dirección General Adjunta las acciones necesarias para la atención de los requerimientos de servicios de asistencia y auxilio turístico que sean solicitados por organizaciones públicas y privadas en apoyo a eventos turísticos especiales; y,

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

## **DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN**

### **OBJETIVO**

Efectuar la operación, el seguimiento y control de las acciones instrumentadas, para la adecuada prestación de los servicios de orientación, asistencia y auxilio turístico, que se proporcionan a turistas nacionales y extranjeros en las rutas carreteras que asiste la Corporación Ángeles Verdes.

### **FUNCIONES**

Vigilar y apoyar la instrumentación de las acciones para la adecuada operación de las Jefaturas Estatales de Servicios de Asistencia y 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 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;

Participar en la integración de la información para su sistematización a través de medios informáticos; y

Dar seguimiento y controlar la información correspondiente a los programas y acciones establecidas para el mantenimiento y conservación del parque vehicular de Radiopatrullas y equipamiento de la Corporación Ángeles Verdes;

Participar en la instrumentación de acciones de capacitación para el fortalecimiento y profesionalización del personal técnico de asistencia y auxilio turístico de la Corporación Ángeles Verdes;

Mantener actualizado el inventario del parque vehicular de la Corporación Ángeles Verdes;

Elaborar el programa anual de suministro de combustible y mantenimiento de las Radiopatrullas de la Corporación Ángeles Verdes;

Integrar y revisar la información de las Jefaturas de Servicio referente al cumplimiento del programa de mantenimiento de las Radiopatrullas que integran el 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 Radiopatrullas que en su caso sufran accidentes;

Supervisar y vigilar el funcionamiento adecuado de los equipos de Radiocomunicación, móviles y de las bases fijas;

Vigilar y llevar el control de asignación del equipo de Radiocomunicación al servicio de la Corporación Ángeles Verdes;

Vigilar y controlar la aplicación del mantenimiento de equipo de Radiocomunicación para brindar el servicio de auxilio turístico en forma oportuna y eficaz;

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

Vigilar que los mensajes que se reciban y transmitan a través de los equipos de Radiocomunicación se realicen en forma clara y precisa, así como que éstos se apeguen a las funciones del servicio que proporciona la Corporación Ángeles Verdes;

Apoyar y brindar el servicio de Radiocomunicación para la transmisión y recepción de mensajes que sean recibidos en casos de desastre, emergencia y/o accidentes;

Verificar que el funcionamiento de la red de Radiocomunicación se haga en apego estricto a las leyes y reglamentos de Radiocomunicación vigentes; y

Dar seguimiento y controlar la información correspondiente a las incidencias del personal técnico de asistencia y auxilio turístico, asignado a las Jefaturas Estatales de Servicios; 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 Dirección General de Servicios al Turista.

### **FUNCIONES**

Coordinar e instrumentar con las áreas que integran la Dirección General, 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 Dirección General de Servicios al Turista;

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

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

Establecer y dar seguimiento a las acciones requeridas para que los recursos asignados a las diferentes áreas de la Dirección General de Servicios al Turista 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 Dirección General de Servicios al Turista, 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 Estatal de Servicio y concentrado y se lleven a cabo las conciliaciones presupuestales mensuales;

Vigilar 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 Estatales de Servicios de Ángeles Verdes;

Supervisar y dar seguimiento al registro, control e integración de la documentación actualizada de las justipreciaciones y vigencias de los contratos de arrendamiento de las Jefaturas Estatales de Servicios de Ángeles Verdes;

Supervisar y dar seguimiento de los apoyos extraordinarios mensuales que se otorga al personal de la Dirección General de Servicios al Turista;

Supervisar y llevar el control y asignación de cargas de trabajo del personal a su cargo;  
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 Dirección General de Servicios al Turista 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 Estatales de Servicios de Asistencia y Auxilio Turístico.

### **F U N C I O N E S**

Elaborar la solicitud de radicación de recursos y recibos de ministración para las Jefaturas Estatales de Servicios 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 Estatales de Servicios 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 Dirección General de Servicios al Turista y su estructura interna.

Revisar y analizar la documentación comprobatoria de las Jefaturas Estatales de Servicios, 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 Estatales de Servicios;

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

Revisar y analizar las conciliaciones bancarias realizadas por Jefatura Estatal de Servicio;

Revisar los reportes del cierre mensual de las radicaciones por Jefatura Estatal de Servicio y concentrado;

Registrar y revisar los remanentes y reintegros de las Jefaturas Estatales de Servicios;

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

Solicitar a las Jefaturas Estatales de Servicios sus requerimientos a nivel de partida calendarizada mensual de acuerdo a 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;

Llevar el control y asignación de cargas de trabajo del personal a su cargo; 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 Dirección General de Servicios al Turista, 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 Dirección General de Servicios al Turista;

Llevar el registro del ejercicio presupuestal correspondiente a los procesos que integran la Dirección General de Servicios al Turista;

Elaborar los informes presupuestales que en forma permanente y especial sean requeridos por la Dirección General de Servicios al Turista;

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

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

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 Dirección General de Servicios al Turista;

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 Dirección General de Servicios al Turista, 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 Estatales de Servicios;

Realizar el trámite de comprobación del gasto, a la Dirección de Recursos Financieros sobre los intereses generados por manejo de la cuenta bancaria en las Jefaturas Estatales de Servicios 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 Dirección General de Servicios al Turista y Jefaturas Estatales de Servicios;

Realizar las conciliaciones presupuestales mensuales con las Jefaturas Estatales de Servicios;

Establecer cargas de trabajo y coordinar las actividades del personal a su cargo; y,

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