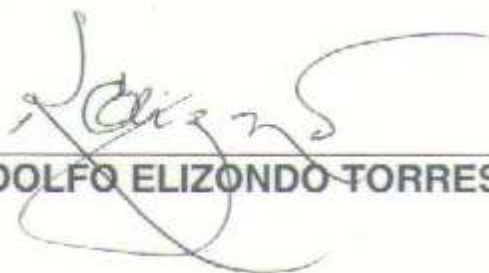


**AUTORIZA
EL C. SECRETARIO DE TURISMO**



LIC. RODOLFO ELIZONDO TORRES

**INTEGRÓ
EL SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD**



LIC. ROBERTO ISAAC HERNÁNDEZ

SECTUR



SECRETARÍA
DE TURISMO

IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS DE VALIDACIÓN
DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES

NOMBRE Y CARGO

FIRMA O RUBRICA

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

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



SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES

OCTUBRE 2009

Í N D I C E

INDICE

	Página
Introducción	5
I. Marco Jurídico-Administrativo	7
II. Objetivo	12
III. Centro Integral de Atención al Turista	14
III.1. Políticas de Operación	15
III.2. Procedimientos	16
III.2.1. Servicio de Reservaciones Turísticas a Usuarios	17
III.2.2. Servicio de Información Turística a Usuarios Vía Telefónica y Personalizada	21
III.2.3. Servicio de Información Turística por Correspondencia	24
III.2.4. Solicitud de los Recursos Presupuestales Asignados al Programa Paisano	28
III.2.5. Selección y Evaluación de Becarios para el Programa Paisano (Oficinas Centrales)	30
III.2.6. Servicios de Auxilio Turístico Mecánico, Auxilio Vial y Estado Físico de Carreteras	34
III.2.7. Servicios de Información Turística por Teléfono	40
III.2.8. Actualización de la Base de Datos de INFOTUR	44
III.3. Formatos e Instructivos de Llenado	48
IV. Departamento de Apoyo Logístico	57
IV.1. Políticas de Operación	58
IV.2. Procedimientos	59
IV.2.1. Seguimiento y Control de las Acciones que se Requieren para Poner en Condiciones de Operación las Radiopatrullas que Sufran Algún Accidente	60
IV.2.2. Elaboración y Supervisión del Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Parque Vehicular de la Corporación Ángeles Verdes	69
IV.2.3. Levantamiento de Inventarios de Bienes Muebles y Equipo de la Corporación Ángeles Verdes	74
IV.3. Formatos e Instructivos de Llenado	78

V. Departamento de Control Operativo	83
V.1. Políticas de Operación	84
V.2. Procedimientos	85
V.2.1. Gestiones para el Abastecimiento de Combustible	86
V.2.2. Abastecimiento, Control, Comprobación y Trámite de Pago de Combustible	89
V.2.3. Reporte de Incidencias en el uso de Tarjetas de Gasolina	93
V.2.4. Reportes del Sistema de Información de Ángeles Verdes (SIIV)	96
V.2.5. Manejo de Operativos Vacacionales	99
V.3. Formatos e Instructivos de Llenado	101
VI. Departamento de Gestión y Control	109
VI.1. Políticas de Operación	110
VI.2. Procedimientos	111
VI.2.1. Actualización de la Plantilla de Personal de la Corporación Ángeles Verdes	112
VI.2.2. Otorgamiento del Estímulo Notas Buenas al Personal de la Corporación Ángeles Verdes	114
VI.2.3. Otorgamiento del Estímulo para el Mejor Empleado del Mes	116
VI.2.4. Otorgamiento de Horas Extraordinarias al Personal de la Corporación Ángeles Verdes	119
VI.2.5. Control de Asistencia e Incidencias del Personal de la Corporación Ángeles Verdes	123
VI.3. Formatos e Instructivos de Llenado	126
VII. Subdirección de Servicios de Apoyo	145
VII.1. Políticas de Operación	146
VII.2. Procedimientos	152
VII.2.1. Asignación de Recursos Presupuestales Radicados a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico	153
VII.2.2. Comprobación de Recursos Presupuestales Radicados a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico	158
VII.2.3. Asignación de Recursos Presupuestales Radicados al Programa Paisano	161
VII.2.4. Comprobación de Recursos Presupuestales Radicados al Programa Paisano	167
VII.2.5. Asignación y Comprobación de Recursos Financieros Radicados a Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico a la Cuenta de Cheques de Fondo Revolvente	170
VII.2.6. Registro y Control Presupuestal	176
VII.2.7. Pago a Prestadores de Servicios	178
VII.3. Formatos e Instructivos de Llenado	180



INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

El proceso de Innovación y Calidad Gubernamental en la Secretaría de Turismo, se concibe como un esfuerzo conjunto y continuo. En este contexto se elaboró el Manual de Procedimientos de la Corporación Ángeles Verdes, Órgano Administrativo Desconcentrado, con el propósito de contar con una herramienta de trabajo que unifique en forma metódica los criterios y actividades que se desarrollan, con la finalidad de eficientar la prestación de los servicios al turista.

El Manual de Procedimientos servirá como instrumento de consulta en relación a cada uno de los pasos que se deben seguir y las áreas que participan en las actividades a desarrollar por la Corporación Ángeles Verdes.

El presente documento esta dividido en apartados que proporcionan información sobre el Marco Jurídico-Administrativo, el Objetivo, las Políticas de Operación que orientan y regulan su ejecución, así como los Procedimientos con sus respectivas descripciones.

A fin de dar mayor claridad y tratando de presentar un esquema más objetivo, el Manual de Procedimientos contiene de manera sencilla y clara los Diagramas de Flujo de cada uno de los procedimientos.

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, y con el propósito de cumplir con las disposiciones, lineamientos y normas que emitan las Dependencias Globalizadoras, la Corporación Ángeles Verdes, deberá resolver las dudas que se generen con motivo de la interpretación y aplicación del Manual; así mismo deberá llevar a cabo su revisión periódica, actualización y difusión en las áreas que la integran.

I. MARCO JURÍDICO – ADMINISTRATIVO

I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

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

LEYES

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

Ley de Planeación
D.O.F. 5-I-1983.

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

Ley Federal de Procedimiento Administrativo
D.O.F. 04-VIII-1994 y sus reformas.

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

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos
D.O.F. 13-VI-2003.

Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal
D.O.F. 10-IV-2003 y su modificación del 9 de enero de 2006.

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 de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 4-I-2009 y sus reforma del 28-V-2009.

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

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

C O D I G O S

Código Civil Federal
D.O.F. 26-V-1928 y sus reformas.

Código Federal de Procedimientos Civiles
D.O.F. 24-II-1943 y sus reformas.

Código Fiscal de la Federación
D.O.F. 31-XII-1981 y sus reformas.

Código de Comercio
D.O.F. 15-IX-1989 y sus reformas

REGLAMENTOS

Reglamento de la Ley del Servicio de la Tesorería de la Federación
D.O.F. 25-III-1994.

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

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

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

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

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

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

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

DECRETOS

Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012
D.O.F. 31-V-2007.

Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Turismo 2007-2012
D.O.F. 18-I-2008.

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 establece el Manual de Requerimientos de Información a Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal y a la Procuraduría General de la República
D.O.F. 30-V-2001.

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.

Acuerdo por el que se expide el Manual de Normas Presupuestarias para la Administración Pública Federal
D.O.F. 22-II-2005 y sus reformas.

DOCUMENTO NORMATIVO-ADMINISTRATIVO

Manual de Organización General de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 14-IX-2001 y su reforma del D.O.F. 16-I-2003.

Manual de Sueldos y Prestaciones para los Servidores Públicos de mando de la Administración Pública Federal para el ejercicio fiscal correspondiente.



II. O B J E T I V O

II. O B J E T I V O

El Manual de Procedimientos de la Corporación Ángeles Verdes tiene como objetivo contar con un instrumento administrativo dinámico que sirva de guía y consulta al personal del Centro Integral de Atención al Turista y la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista, pertenecientes a la Corporación Ángeles Verdes para identificar con oportunidad los procedimientos de trabajo tanto sustantivos como administrativos y las políticas de operación necesarias para el desarrollo de sus actividades, contribuyendo al cumplimiento de sus atribuciones y funciones.

III. CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL TURISTA (CIAT)

III.1. POLITICAS DE OPERACIÓN

Para el Módulo de Servicios de Información y Orientación al Turista (INFOTUR):

- I. Proporcionará información actualizada sobre materia turística que demande el público usuario, por los siguientes medios: folletos impresos, en forma personalizada, vía telefónica, correspondencia o por correo electrónico, al momento en que un usuario del servicio así lo solicite.
- II. Realizarán las reservaciones por vía telefónica o por correo electrónico al hotel o establecimiento, en el destino y periodo que el propio usuario indique y requiera, dando en todo momento un trato amable y eficiente
- III. Elaborará los reportes de reservación y los enviará al Departamento del Centro Integral de Atención al Turista; el cual los remitirá a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista.

Para el Programa Paisano:

- I. Envió los informes de la aplicación de recursos para el Programa Paisano de las distintas Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, a la Subdirección de Servicios de Apoyo de la Corporación Ángeles Verdes.
- II. Seleccionará y evaluará a los becarios para su integración en el Programa Paisano, considerando los siguientes requisitos:
 - a) Alumnos activos que estén cursando la licenciatura o equivalencia y que cuenten con un mínimo del 70% de los créditos.
 - b) Carta de la Institución Educativa.
 - c) Identificación Oficial.
 - d) 3 fotografías tamaño infantil a color.

III. 2. P R O C E D I M I E N T O S

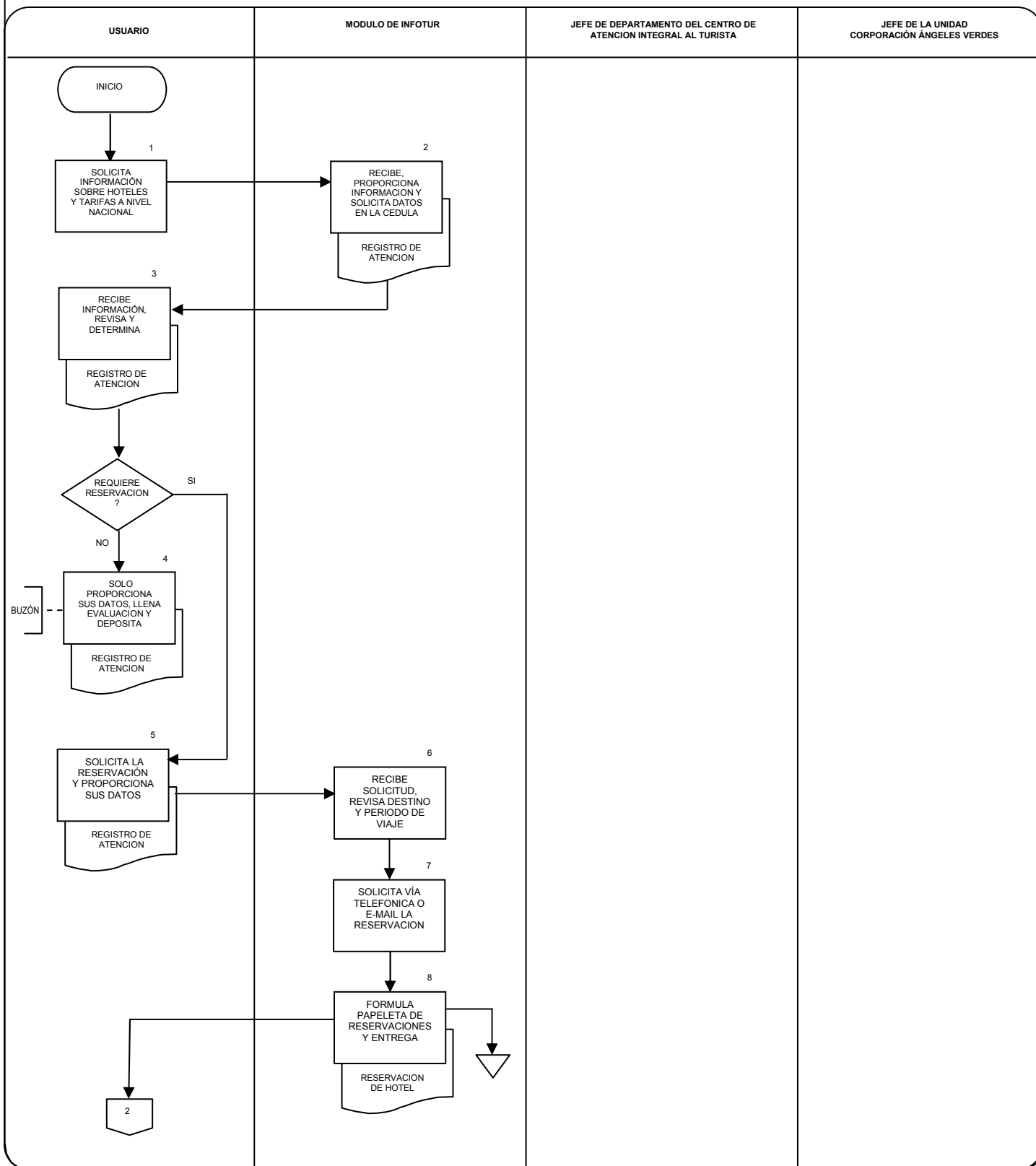
PROCEDIMIENTO III.2.1. SERVICIO DE RESERVACIONES TURÍSTICAS A USUARIOS.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
USUARIO	1	Solicita al Modulo de Servicios de Información y Orientación al Turista (INFOTUR) de la Secretaría de Turismo, información relacionada con hoteles y tarifas a nivel nacional.	Registro de Atención de Solicitud de Servicios de Información y Orientación Turística (FO-512.00-01)
MÓDULO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA (INFOTUR)	2	Recibe al Usuario y proporciona la información solicitada, misma que obtiene de la base de datos y/o folletos, solicita al Usuario llene la cédula con sus datos generales.	
USUARIO	3	Recibe información relacionada con hoteles y tarifas a nivel nacional, revisa y determina;	
		¿REQUIERE RESERVACION?	
	4	NO: Solo proporciona sus datos generales, llena la evaluación, misma que deposita en el buzón de quejas y sugerencias y se retira.	Formato (FO-512.00-01)
	5	SI: Solicita la reservación correspondiente y proporciona sus datos.	Formato (FO-512.00-01)
MÓDULO DE INFOTUR	6	Recibe solicitud para la reservación, revisa destino y periodo de viaje.	Reservación de Hoteles (FO-512.00-05)
	7	Solicita vía telefónica o e-mail, reservación al hotel en el destino indicado por el Usuario.	
	8	Formula papeleta de reservación, conteniendo destino, periodo de viaje, hotel y número de personas, tarifa, en original y copia: original para el usuario y la copia la archiva para su control.	Formato (FO-512.00-05)
USUARIO	9	Recibe papeleta original de reservaciones, con los datos correspondientes al hotel, destino y periodo, número de personas, revisa, llena la evaluación del servicio y la deposita en el buzón y utiliza el servicio.	
MÓDULO DE INFOTUR	10	Diariamente separa la información sobre reservaciones, la captura en el sistema y registra en sus controles.	

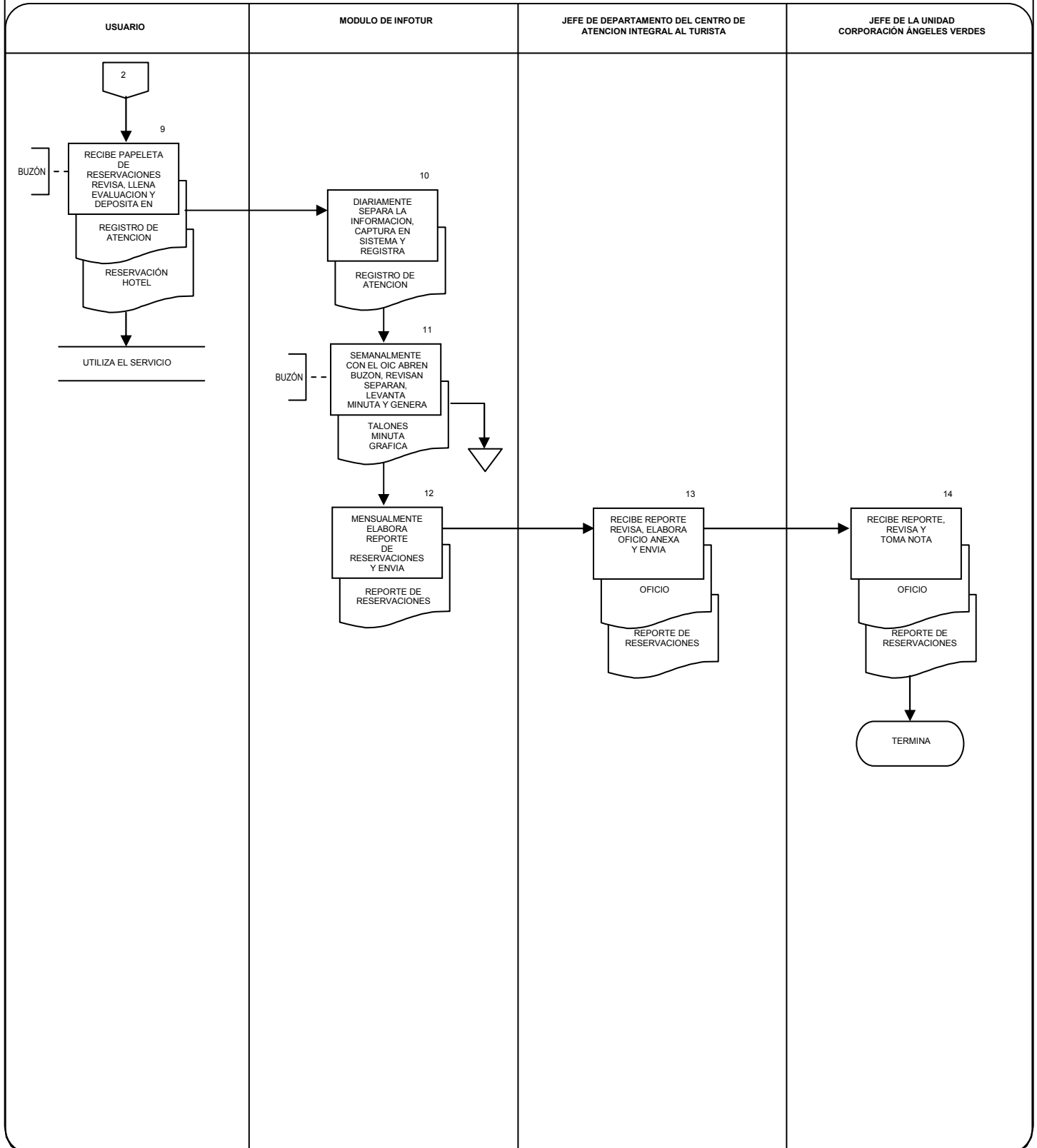
PROCEDIMIENTO III.2.1. SERVICIO DE RESERVACIONES TURÍSTICAS A USUARIOS.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
MÓDULO DE INFOTUR	11	Semanalmente junto con el Órgano Interno de Control, abren el buzón, revisan, separan por calificación, levantan la minuta, saca copia, se captura en el sistema, se genera gráfica, obtienen copia y archivan.	Formato (FO-512.00-01) Minuta Gráfica
	12	Mensualmente elabora reporte de reservaciones, y lo envía al Departamento del Centro Integral de Atención al Turista, con copia al programa Paisano y archiva una copia.	Reporte y Formatos (FO-512.00-01 y FO-512.00-05)
DEPARTAMENTO DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL TURISTA	13	Recibe reporte de reservaciones, revisa, elabora oficio, anexa, reporte y la envía al Jefe de la Unidad Corporación Ángeles Verdes, para su conocimiento.	Reporte y Formatos (FO-512.00-01 y FO-512.00-05)
JEFE DE LA UNIDAD CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES	14	Recibe oficio y reporte de reservaciones, revisa y toma nota del número servicios de reservaciones turísticas proporcionados a usuarios.	Reporte y Formatos (FO-512.00-01 y FO-512.00-05)
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO III.2.1. SERVICIO DE RESERVACIONES TURÍSTICAS A USUARIOS



PROCEDIMIENTO III.2.1. SERVICIO DE RESERVACIONES TURÍSTICAS A USUARIOS



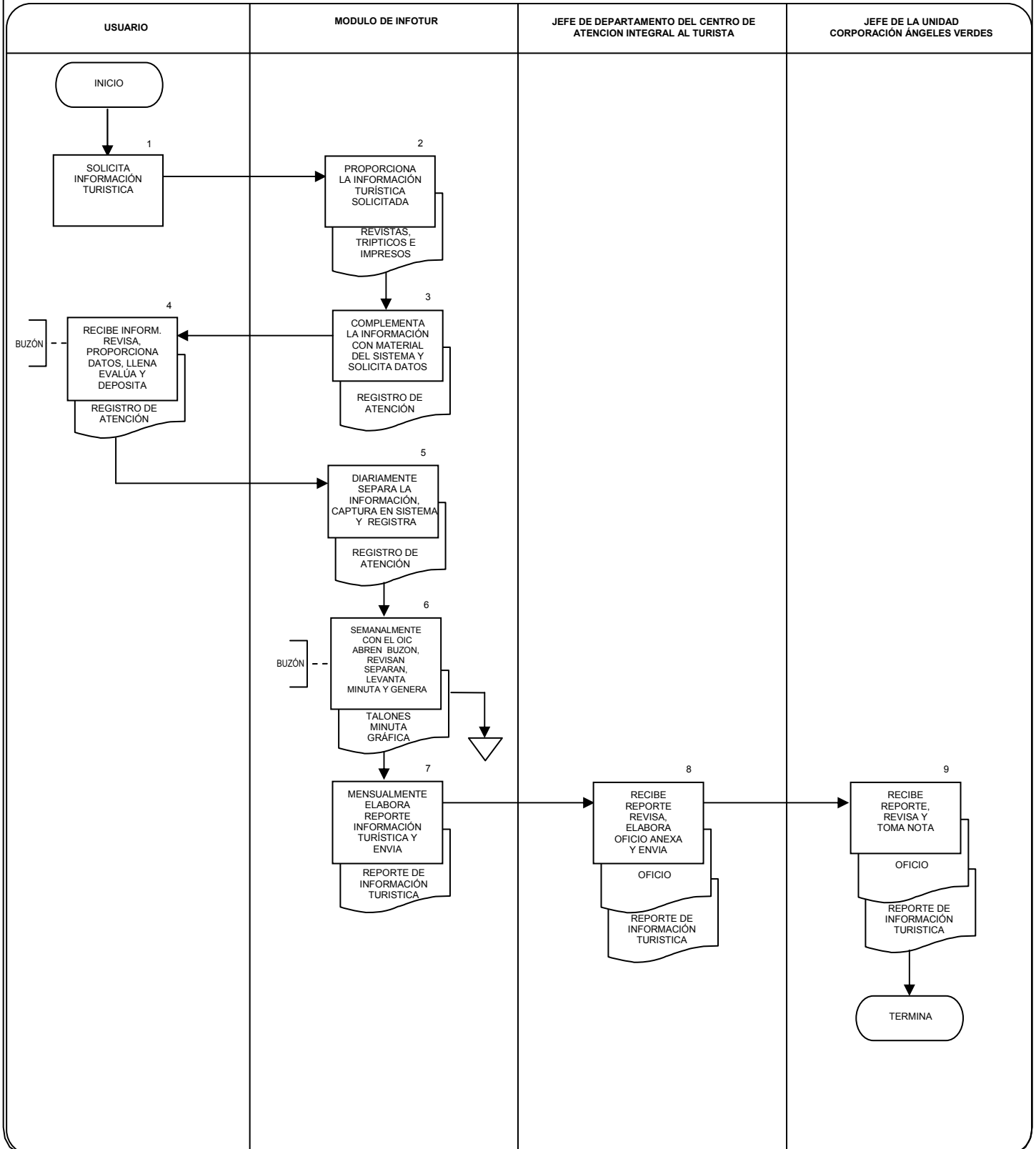
PROCEDIMIENTO III.2.2. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA A USUARIOS VÍA TELEFÓNICA Y PERSONALIZADA.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
USUARIO	1	Solicita al Modulo de Servicios de Información y Orientación al Turista (INFOTUR) de la Secretaría de Turismo información relacionada con centros turísticos de la Republica Mexicana.	
MÓDULO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA (INFOTUR)	2	Proporciona la información turística solicitada sobre Estados de la República Mexicana, contenida en revistas, trípticos e impresos promocionales en general.	Revistas Trípticos Impresos
	3	Complementa la información con material impreso obtenido del sistema electrónico y solicita al Usuario sus datos generales	Impresos
USUARIO	4	Recibe información turística que solicitó, revisa, proporciona sus datos generales, llena la evaluación, deposita en el buzón de quejas y sugerencias y utiliza la información.	Registro de Atención de Solicitud de Servicios de Información y Orientación Turística (FO-512.00-01)
MÓDULO DE INFOTUR	5	Diariamente separa la información otorgada a los usuarios, la captura en el sistema y registra en sus controles.	
	6	Semanalmente junto con el Órgano Interno de Control, abren el buzón, revisan, separan por calificación, levantan la minuta, saca copia, se captura en el sistema, se genera gráfica, obtienen copia y archivan.	Formato (FO-512.00-01) Minuta Gráfica
	7	Mensualmente elabora reporte de la información turística proporcionada a los usuarios y lo envía al Departamento del Centro de Atención Integral al Turista, con copia al programa Paisano y archiva una copia.	Reporte y Formato (FO-512.00-01)
DEPARTAMENTO DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL TURISTA	8	Recibe reporte sobre la información turística proporcionada a los usuarios, revisa, elabora oficio, anexa, reporte y la envía al Jefe de la Unidad Corporación Ángeles Verdes, para su conocimiento	Reporte y Formato (FO-512.00-01)

PROCEDIMIENTO III.2.2. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA A USUARIOS VÍA TELEFÓNICA Y PERSONALIZADA.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFE DE UNIDAD CORPORACION ANGELES VERDES	9	Recibe oficio y reporte del servicio de información turística a usuarios, revisa y toma nota del número de servicios de atención turística proporcionados a usuarios. TERMINA PROCEDIMIENTO	Reporte y Formato (FO-512.00-01)

PROCEDIMIENTO III.2.2. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA A USUARIOS VÍA TELEFÓNICA Y PERSONALIZADA



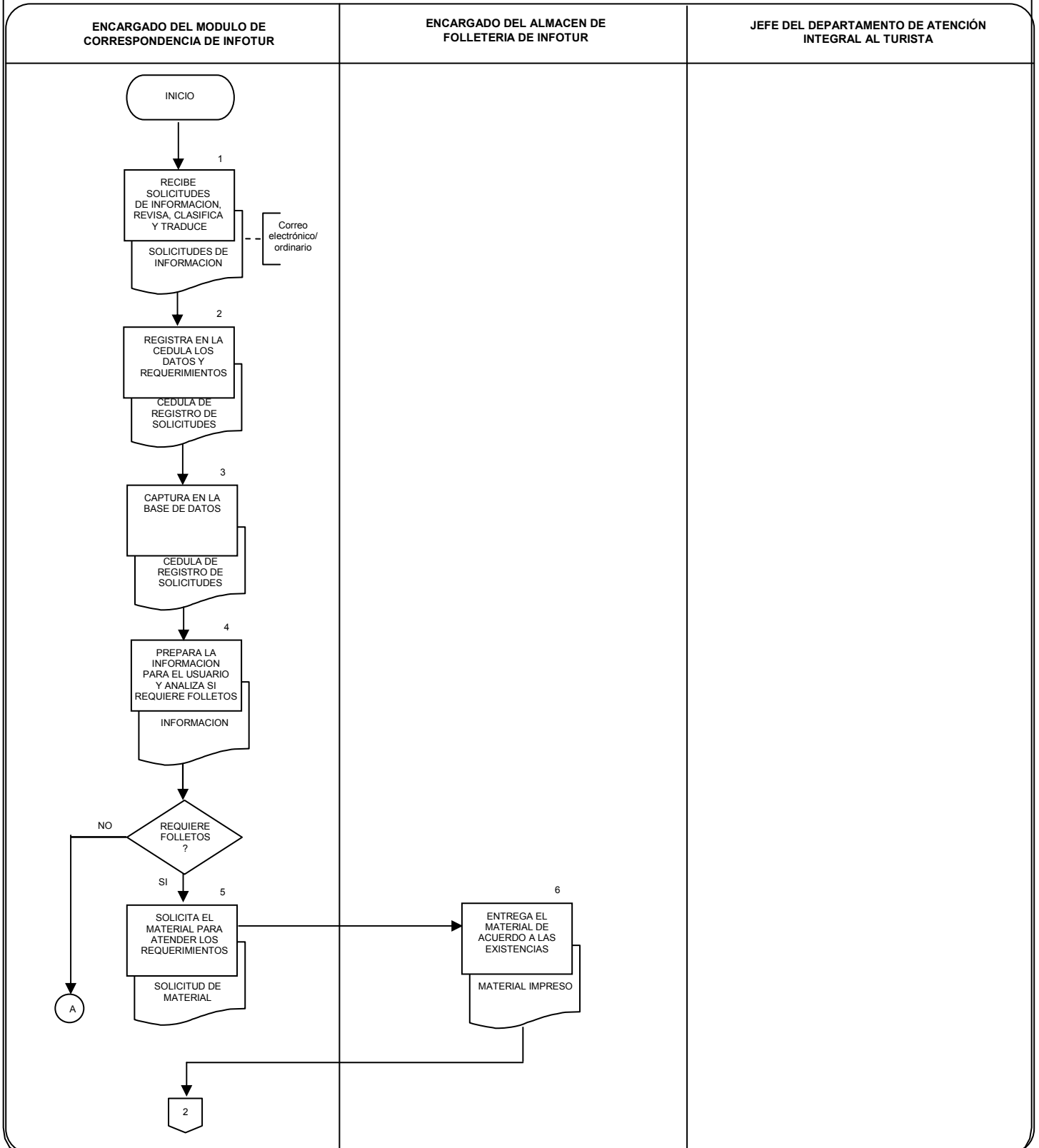
PROCEDIMIENTO III.2.3. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR CORRESPONDENCIA.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ENCARGADO DEL MODULO DE CORRESPONDENCIA DE INFOTUR	1	Recibe solicitudes de información turística por correspondencia ordinaria y/o electrónica a nivel nacional e internacional, revisa que es lo que solicita el turista, clasifica si es electrónico u ordinario y traduce la correspondencia internacional.	Correspondencia electrónica u ordinaria
	2	Registra en sistema la cédula de registro de solicitudes de correspondencia (FO-512.00-03) los datos y requerimientos (información impresa, información turística, etc.).	Cédula de registro de solicitudes de correspondencia (FO-512.00-03)
	3	Captura la cédula FO-512.00-03 en la base de datos del Sistema Integral de Información y Orientación Turística para contar con un control virtual de los servicios y usuarios atendidos.	
	4	Prepara la información suficiente para el usuario y analiza si requiere enviar folletos al Usuario.	
ENCARGADO DEL ALMACEN DE FOLLETERIA DE INFOTUR		¿REQUIERE PROPORCIONAR INFORMACIÓN IMPRESA (FOLLETOS) AL USUARIO?	
	5	SI: Solicita al Encargado del Almacén de Folletería que proporcione el material solicitado por el turista y así poder atender los requerimientos de la misma. NO: Pasa a la actividad 7.	Material impreso
ENCARGADO DEL ALMACEN DE FOLLETERIA DE INFOTUR	6	Recibe instrucción y entrega el material solicitado de acuerdo a las existencias en el Almacén de INFOTUR, conforme al instructivo para proporcionar material promocional turístico (IT-512.00.05)	Material impreso Instructivo para proporcionar material promocional turístico (IT-512.00.05)
ENCARGADO DEL MODULO DE CORRESPONDENCIA DE INFOTUR	7	Analiza la forma de dar respuesta a la solicitud de información del usuario.	

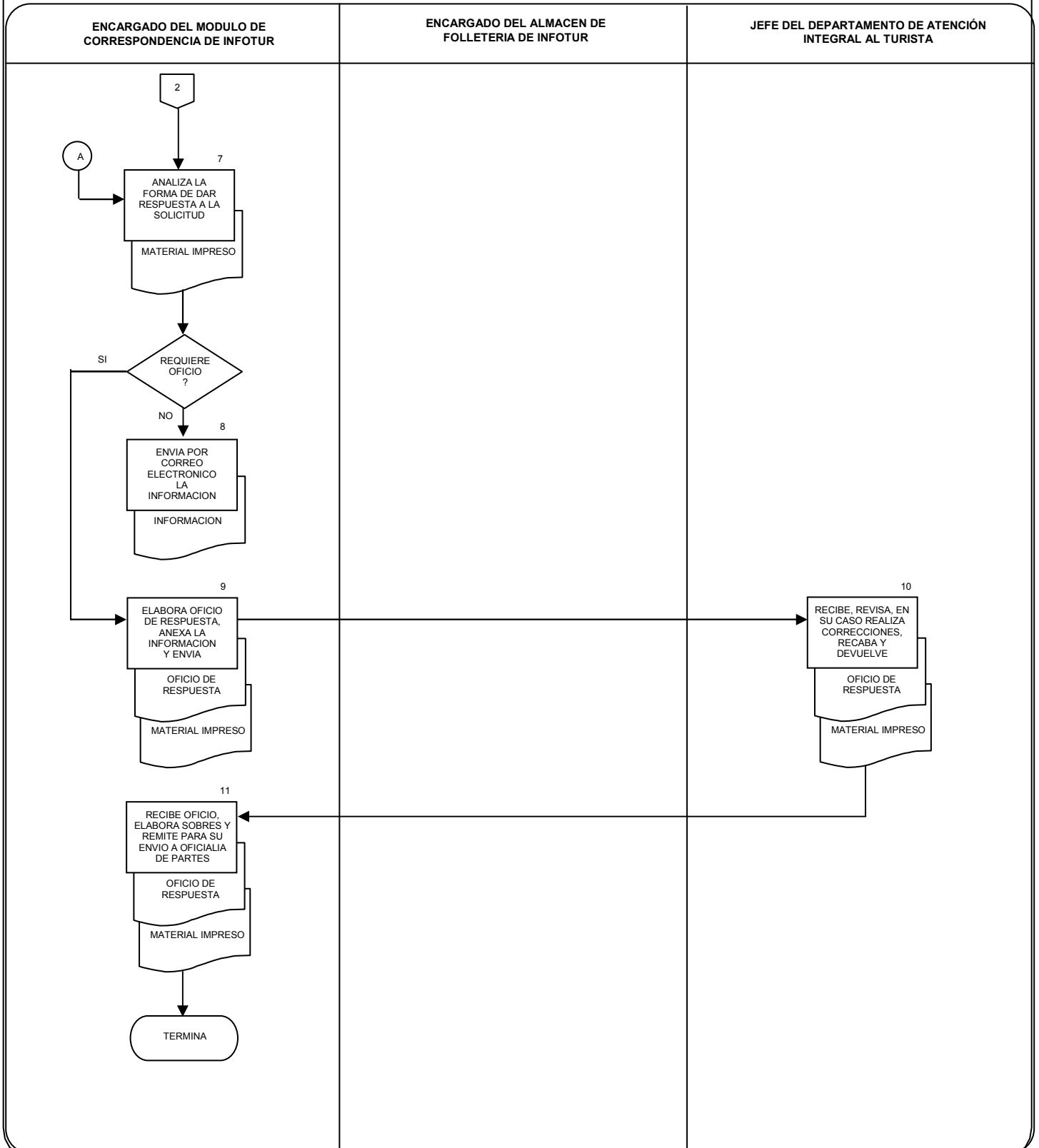
PROCEDIMIENTO III.2.3. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR CORRESPONDENCIA.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFE DE DEPARTAMENTO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL TURISTA ENCARGADO DEL MODULO DE CORRESPONDENCIA DE INFOTUR		¿REQUIERE OFICIO?	
	8	NO: Envía por correo electrónico la información turística solicitada por el usuario.	Correo electrónico
	9	SI: Elabora oficio de respuesta, anexa la información y envía al Jefe del Departamento del Centro Integral de Atención al Turista para su visto bueno y firma.	Oficio respuesta Material impreso
	10	Recibe oficio con la información turística adjunta, revisa, en su caso realiza correcciones y recaba firma del Jefe de la Unidad Corporación Ángeles Verdes y devuelve al Encargado del Módulo de Correspondencia.	
	11	Recibe oficio de respuesta con la información adjunta, elabora sobres de envío nacionales o internacionales, según sea el caso y remite para su envío a la Oficialía de Partes de la Secretaría de Turismo.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO III.2.3. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR CORRESPONDENCIA



PROCEDIMIENTO III.2.3. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR CORRESPONDENCIA



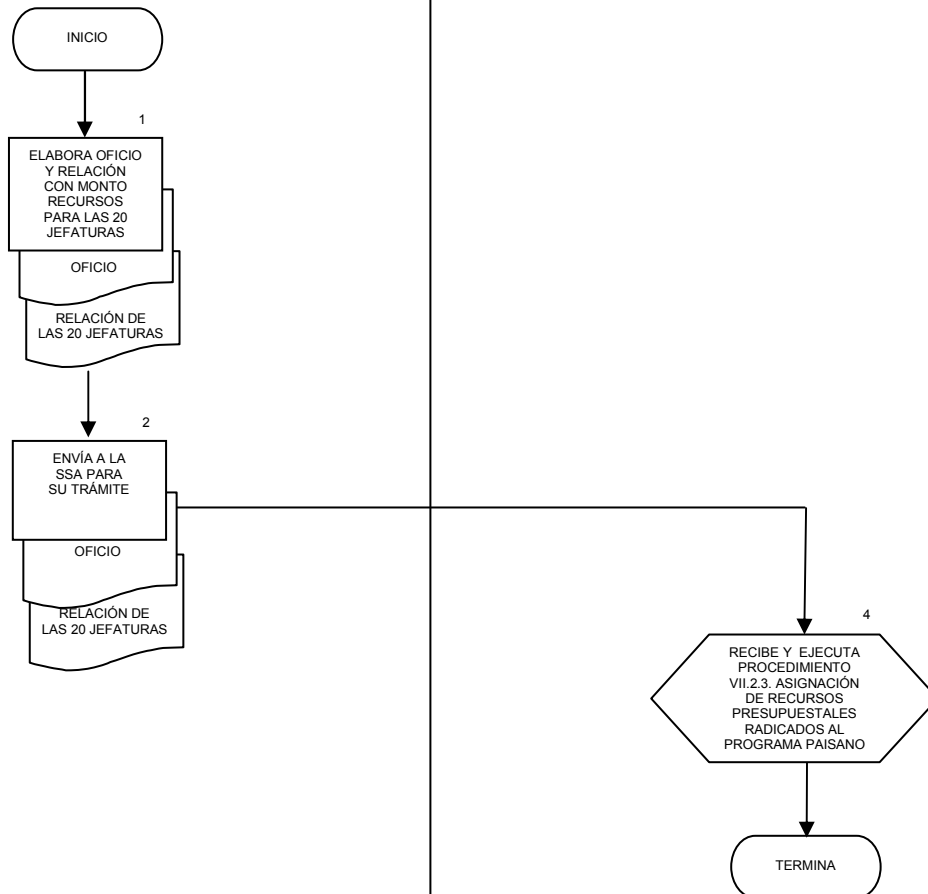
PROCEDIMIENTO III.2.4. SOLICITUD DE LOS RECURSOS PRESUPUESTALES ASIGNADOS AL PROGRAMA PAISANO.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCION AL TURISTA	1	Elabora oficio solicitud de recursos para el programa paisano y relación de las 20 Jefaturas de Servicio de Auxilio Turístico (JSAT) que participan en el Programa Paisano, conteniendo: Estado y cantidad a radicar por Jefatura.	Oficio solicitud recursos Relación 20 JSAT
	2	Envía al Subdirector de Servicios de Apoyo, con copia al Jefe de la Unidad, al Jefe del Departamento de Apoyo Administrativo y al Jefe del Departamento de Apoyo Técnico.	
	3	Recibe oficio y relación de las 20 Jefaturas de Servicio de Auxilio Turístico en las Entidades Federativas que participan en el Programa Paisano, conteniendo: Estado, cantidad a radicar por Jefatura y ejecuta el <i>Procedimiento VII.2.3. Asignación de Recursos Presupuestales Radicados al Programa Paisano.</i>	
SUBDIRECTOR DE SERVICIOS DE APOYO		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO III.2.4. SOLICITUD DE LOS RECURSOS PRESUPUESTALES ASIGNADOS AL PROGRAMA PAISANO

**DEPARTAMENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN
INTEGRAL AL TURISTA**

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO



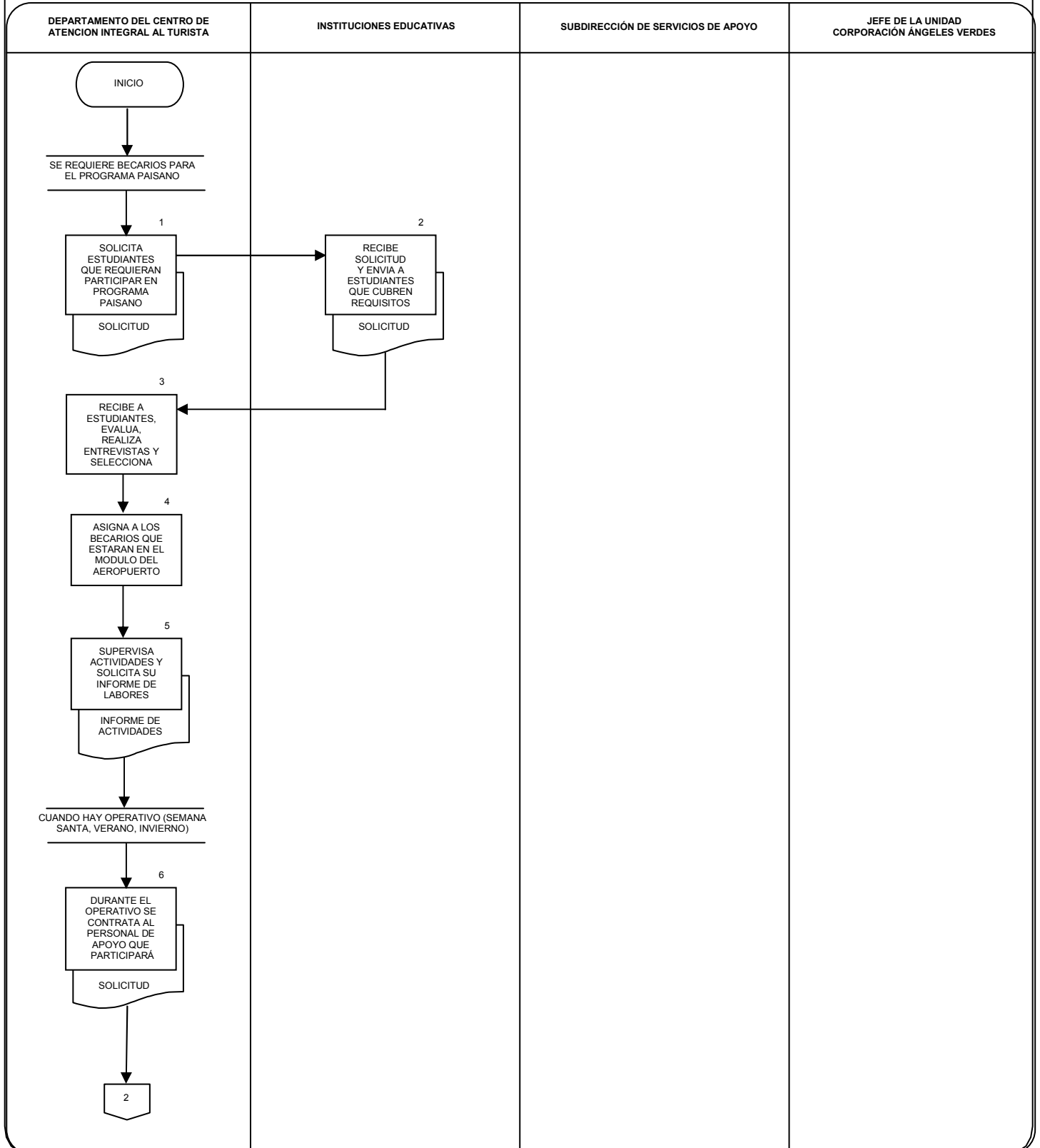
**PROCEDIMIENTO III.2.5. SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE BECARIOS PARA EL PROGRAMA PAISANO.
(OFICINAS CENTRALES)**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL TURISTA	1	SE REQUIERE BECARIOS PARA EL PROGRAMA PAISANO Solicita a las Instituciones Educativas estudiantes que requieran participar en el Programa Paisano como Becarios, indicando los requisitos que deben cubrir, como son: Carrera con un mínimo del 70% de créditos, carta de la escuela, credencial del IFE, 3 fotografías tamaño infantil.	Solicitud de becarios para el programa
INSTITUCIONES EDUCATIVAS	2	Recibe solicitud y envía estudiantes que cubren los requisitos solicitados.	
DEPARTAMENTO DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL TURISTA	3	Recibe a los estudiantes, los evalúa, realiza las entrevistas necesarias, selecciona y les solicita los documentos respectivos.	
	4	Asigna a los becarios las actividades que deben realizar, entre otras las de proporcionar información turística en las oficinas centrales. Asimismo asigna a los Becarios que estarán en el Módulo del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM).	
	5	Supervisa las actividades de los becarios que se encuentran en el módulo del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y les solicita que elabore su informe de actividades indicando cuantas personas atendieron, tanto nacional como internacional.	Informe de actividades
		CUANDO HAY OPERATIVO (SEMANA SANTA, VERANO, INVIERNO)	
	6	Durante el Operativo se contrata al personal de apoyo que participarán en el Programa Paisano.	
	7	Asigna al personal de apoyo en los módulos de las Casetas de Peaje aledañas al Distrito Federal y al AICM, las Centrales de Autobuses, así como las instalaciones del CIAT y diversos Módulos de INFOTUR para que proporcionen la información turística que requieran los usuarios.	

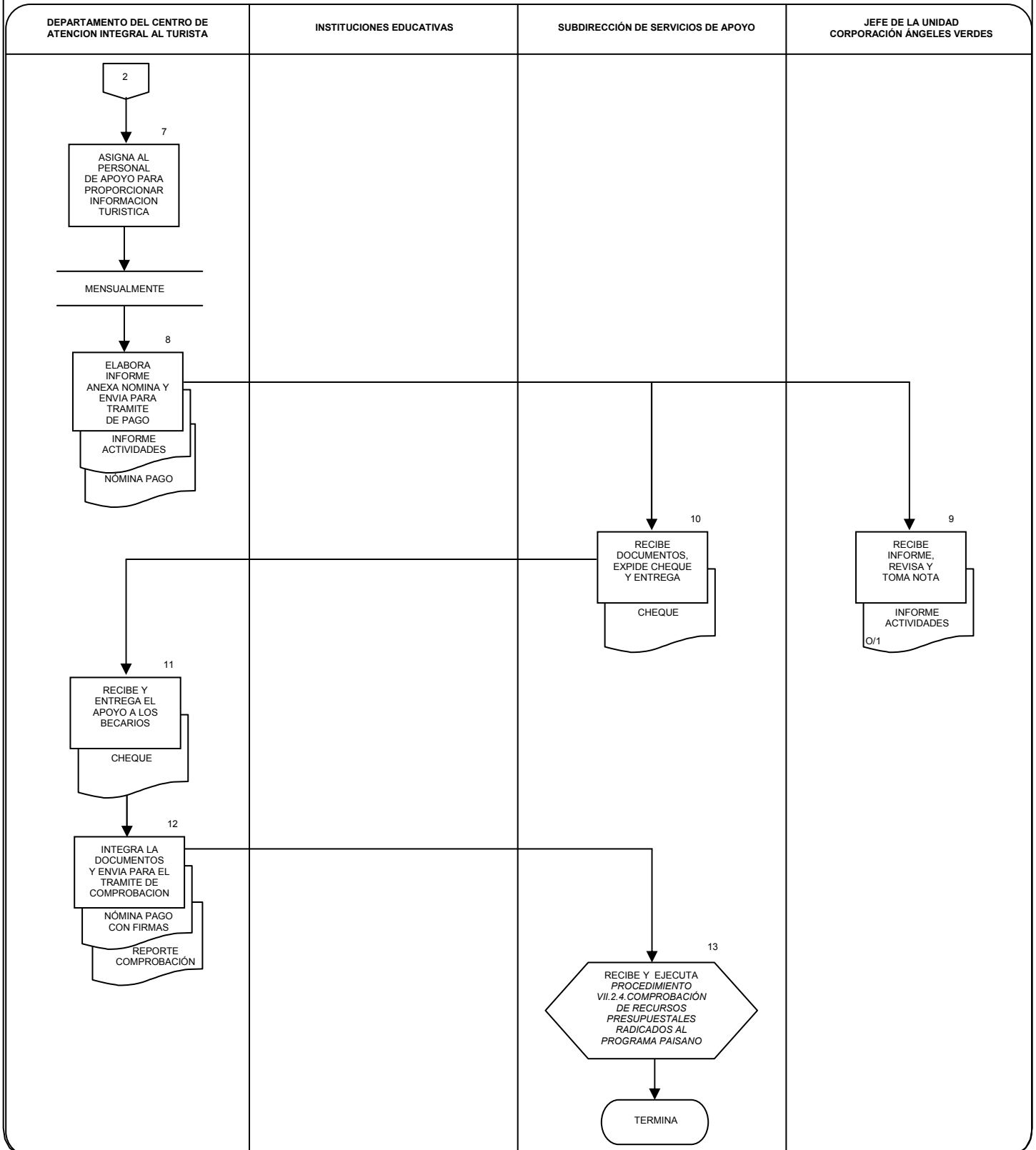
**PROCEDIMIENTO III.2.5. SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE BECARIOS PARA EL PROGRAMA PAISANO.
(OFICINAS CENTRALES)**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
MENSUALMENTE			
DEPARTAMENTO DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCION AL TURISTA	8	Elabora informe de las actividades realizadas por los becarios, anexando nómina: nombre, monto y cantidad de apoyo. Envía a la Subdirección de Servicios de Apoyo para su trámite de pago, con copia para el Jefe de Unidad Corporación Ángeles Verdes.	Informe de actividades Nómina de pago
JEFE DE LA UNIDAD CORPORACIÓN ANGELES VERDES	9	Recibe copia del informe, revisa y toma nota.	Copia informe de actividades
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	10	Recibe el informe de las actividades realizadas por los becarios, junto con la documentación soporte, expide cheque de los recursos presupuestales por el mes correspondiente y lo entrega al Jefe de Departamento del Centro Integral de Atención al Turista.	Cheque
DEPARTAMENTO DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCION AL TURISTA	11	Recibe cheque de los recursos presupuestales del programa paisano y entrega el apoyo a los becarios.	Cheque
	12	Integra la documentación comprobatoria de los recursos entregados: nómina original con firmas de los becarios y reporte de comprobación. Envía al Subdirector de Servicios de Apoyo para el trámite de comprobación correspondiente ante la Dirección de Recursos Financieros.	Nómina original con firmas Reporte de comprobación recursos
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	13	Recibe y ejecuta <i>Procedimiento VII.2.4. Comprobación de Recursos Presupuestales Radicados al Programa Paisano.</i>	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO III.2.5. SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE BECARIOS PARA EL PROGRAMA PAISANO (OFICINAS CENTRALES)



**PROCEDIMIENTO III.2.5. SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE BECARIOS PARA EL PROGRAMA PAISANO
(OFICINAS CENTRALES)**



PROCEDIMIENTO III.2.6. SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO, AUXILIO VIAL Y ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
USUARIO	1	Solicita el servicio de auxilio turístico mecánico, auxilio vial, estado físico de carreteras o información turística, a través de las líneas telefónicas del Call Center del Centro de Atención Integral al Turista: 078, 55.50.89.75, 01 800 0 06 88 39, 1 888 4 01 38 80, o bien a alguna línea del conmutador de la Secretaría de Turismo 30.02.63.00.	
OPERADOR TELÉFONICO DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y REGISTRO DE LLAMADAS	2	Recibe llamada, registra y filtra según servicio solicitado: auxilio mecánico, auxilio vial, información de condición física de carreteras, información turística. Turna la llamada a alguna de las extensiones de la Central de Despacho y Control de Servicios	
RADIO OPERADOR CENTRAL DE DESPACHO Y CONTROL DE SERVICIOS	SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO:		
	3	Recibe llamada y solicita el nombre del usuario, número telefónico y problema que presenta: ponchadura de neumático; falta de agua; no tiene gasolina; servicio mecánico y/o amortiguadores; falta de lubricantes.	
	4	Pregunta la ubicación: tramo carretero, número de carretera, si es autopista o carretera federal, kilómetro y se le pide al usuario que mantenga abierto el cofre del automóvil y se mantenga atento al paso de la patrulla de Ángeles Verdes.	
	5	Registra el servicio en el sistema del "PIAE" y proporciona al usuario el número de folio con el que queda registrado su servicio.	
	6	Verifica en el "PIAE" la localización de la patrulla de Ángeles Verdes más cercana al evento y le transmite por radio el servicio, registrándolo en el folio del "PIAE" y manteniéndolo abierto hasta que concluya la atención.	
PATRULLA DE ANGELES VERDES	7	Recibe la transmisión por radio, se dirige al lugar indicado, reportando su llegada y proporciona el servicio. Cuando termina, informa a la Central de Despacho y Control de Servicio.	

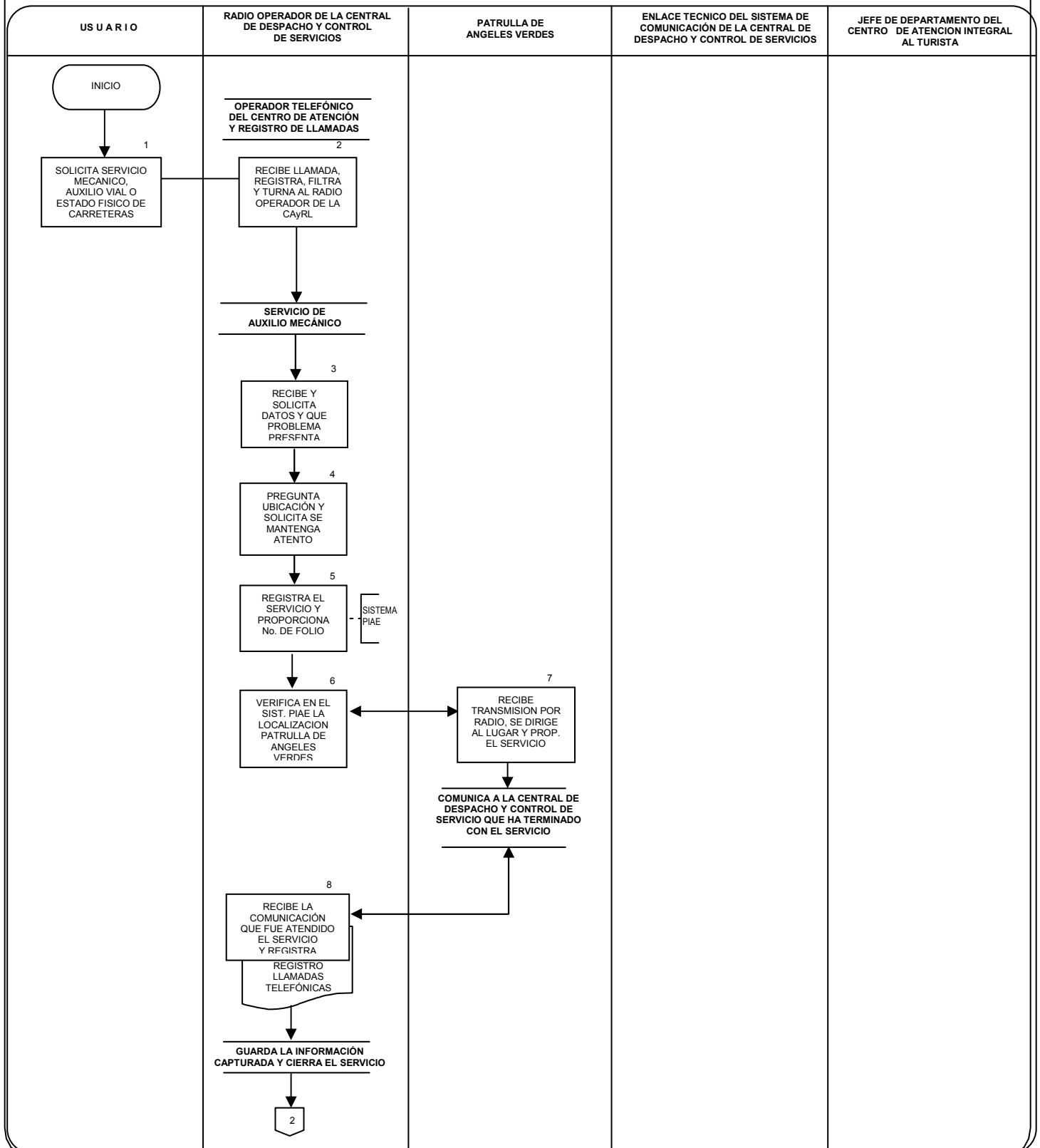
PROCEDIMIENTO III.2.6. SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO, AUXILIO VIAL Y ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
RADIO OPERADOR CENTRAL DE DESPACHO Y CONTROL DE SERVICIOS	8	Recibe la comunicación de la patrulla de Ángeles Verdes de que ya fue atendido el servicio y registra en el formato de llamadas. Guarda la información capturada y cierra el Servicio.	Registro de llamadas telefónicas
RADIO OPERADOR CENTRAL DE DESPACHO Y CONTROL DE SERVICIOS		SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA DE DESTINOS TURÍSTICOS:	
	9	Solicita el nombre del usuario, número telefónico y pregunta de donde va a salir y a donde quiere llegar, registra los datos de la llamada telefónica.	Registro de llamadas telefónicas
	10	Consulta la liga "Traza tu Ruta" en Internet, ingresando los datos proporcionados por el usuario o consulta el Atlas de carreteras, proporcionando la información requerida. Guarda la información capturada y cierra el servicio.	Atlas de carreteras
		SERVICIO DE ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS:	
RADIO OPERADOR CENTRAL DE DESPACHO Y CONTROL DE SERVICIOS	11	Solicita el nombre del usuario, número telefónico y el tramo carretero que requiere la información, consulta el formato "Rutas Ángeles Verdes", generado a diario por Ángeles Verdes, investiga los posibles daños de las carreteras y proporciona información.	Rutas Ángeles Verdes
	12	Registra el servicio en el formato de llamadas, guarda la información capturada y cierra el servicio.	Registro de llamadas telefónicas
		SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA:	
RADIO OPERADOR CENTRAL DE DESPACHO Y CONTROL DE SERVICIOS	13	Solicita el nombre del usuario, número telefónico y tipo de información requerida. Proporciona la información turística solicitada acerca de: Hoteles, Museos, Restaurantes, Atractivos Turísticos, Agencias de Viajes, Balnearios, Servicios de Transportación, Terminales: Terrestres, Aéreas o Marítimas o Dependencias de Gobierno. Registra la información de la llamada telefónica y cierra el servicio.	Registro de llamadas telefónicas

PROCEDIMIENTO III.2.6. SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO, AUXILIO VIAL Y ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ENLACE TECNICO DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN DE LA CENTRAL DE DESPACHO Y CONTROL DE SERVICIOS DEPARTAMENTO DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCION AL TURISTA	14	Elabora un reporte mensual de los servicios atendidos y lo turna a la Central de Despacho y Control de Servicios.	Reporte mensual
	15	Recibe los reportes de los Radio Operadores y mensualmente, integra un reporte mensual consolidado de los servicios atendidos y turna al Jefe del Departamento del Centro de Atención Integral al Turista para su conocimiento.	Reporte mensual consolidado
	16	Recibe el reporte mensual consolidado de los servicios atendidos, revisa, toma nota e informa al Jefe de Unidad Corporación Ángeles Verdes.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO III.2.6. SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO, AUXILIO VIAL Y ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CORPORACION ANGELES VERDES

PAGINA 38

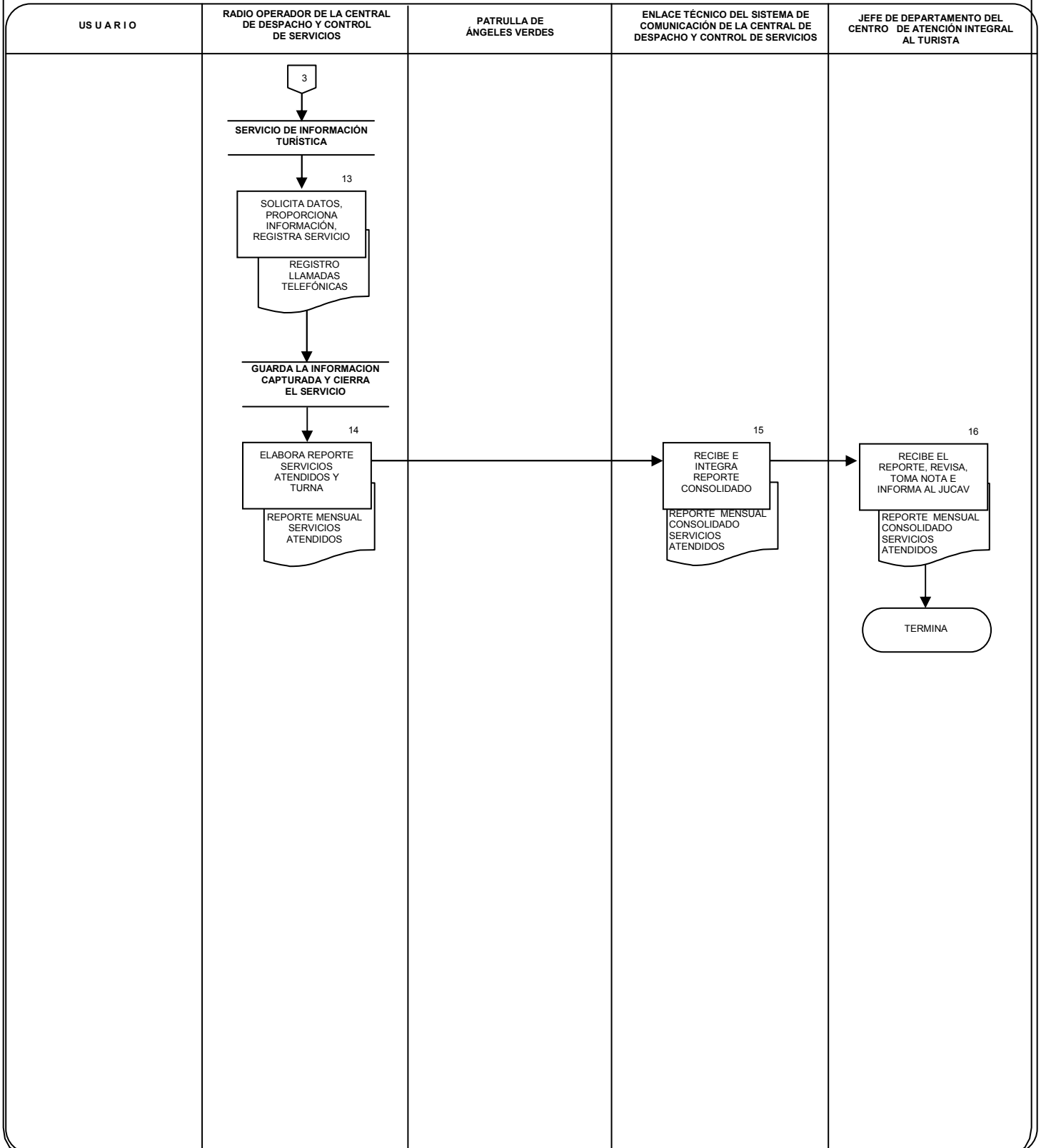
FECHA DE ELABORACION

15 DE OCTUBRE DE 2009

PROCEDIMIENTO III.2.6. SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO, AUXILIO VIAL Y ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS

USUARIO	RADIO OPERADOR DE LA CENTRAL DE DESPACHO Y CONTROL DE SERVICIOS	PATRULLA DE ANGELES VERDES	ENLACE TECNICO DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN DE LA CENTRAL DE DESPACHO Y CONTROL DE SERVICIOS	JEFE DE DEPARTAMENTO DEL CENTRO DE ATENCION INTEGRAL AL TURISTA
	2 SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA DE DESTINOS TURÍSTICOS 9 SOLICITA NOMBRE, TEL. Y PREGUNTA DONDE VA A SALIR Y DONDE QUIERE REGISTRO LLAMADAS TELEFÓNICAS 10 CONSULTA LA LIGA "TRAZA TU RUTA" O EL ATLAS Y PROPORCIONA LA INFORMACIÓN INTERNET ATLAS DE CARRETERAS GUARDA LA INFORMACION CAPTURADA Y CIERRA EL SERVICIO SERVICIO DE ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS 11 SOLICITA NOMBRE Y EL TRAMO CARRETERO, CONSULTA RUTAS A.V. Y PROP. INFORM. RUTAS ANGELES VERDES 12 REGISTRA EL SERVICIO, GUARDANDO LA INF. CAPTURADA Y CIFRA SERVICIO REGISTRO LLAMADAS TELEFÓNICAS 3			

PROCEDIMIENTO III.2.6. SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO, AUXILIO VIAL Y ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS



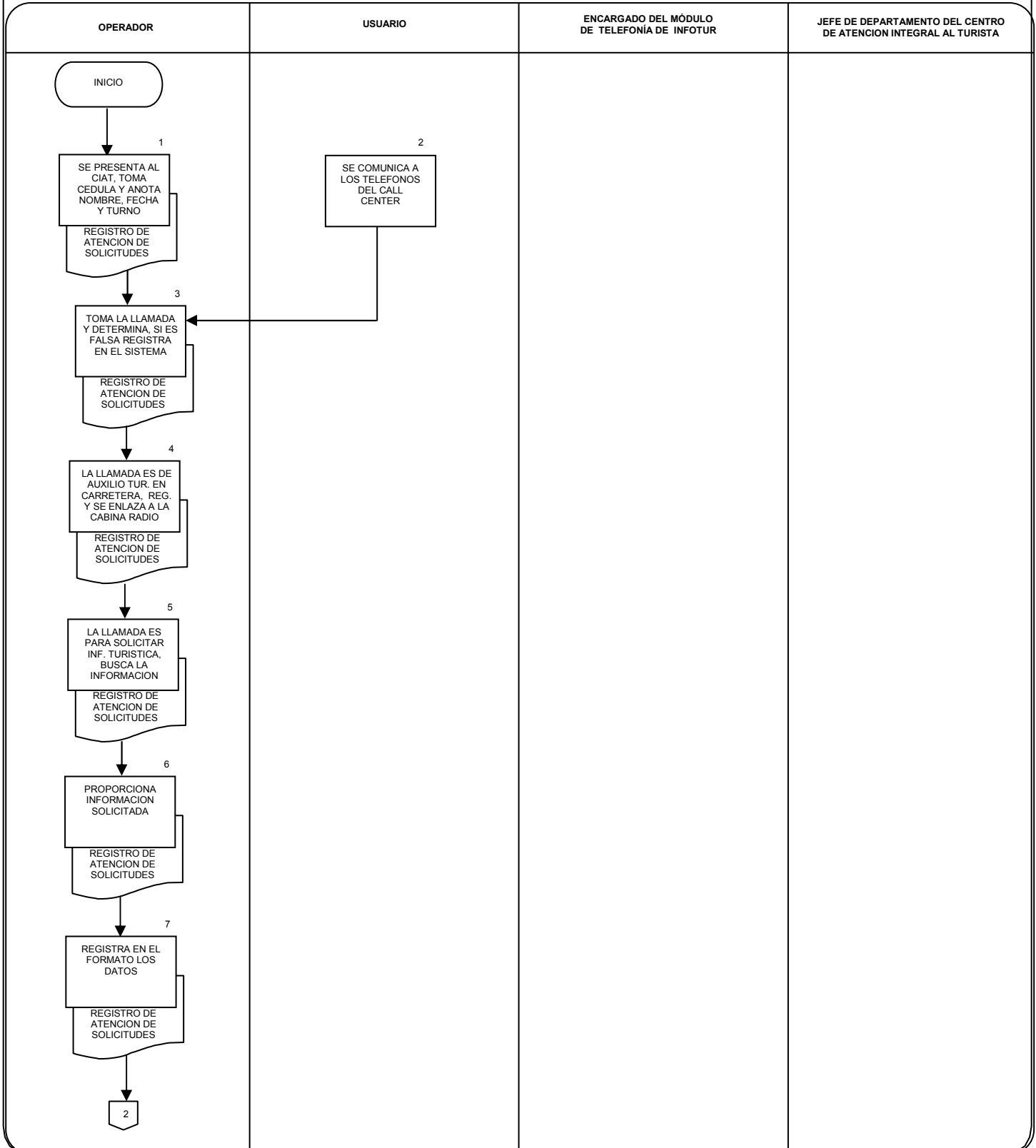
PROCEDIMIENTO III.2.7. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR TELÉFONO.

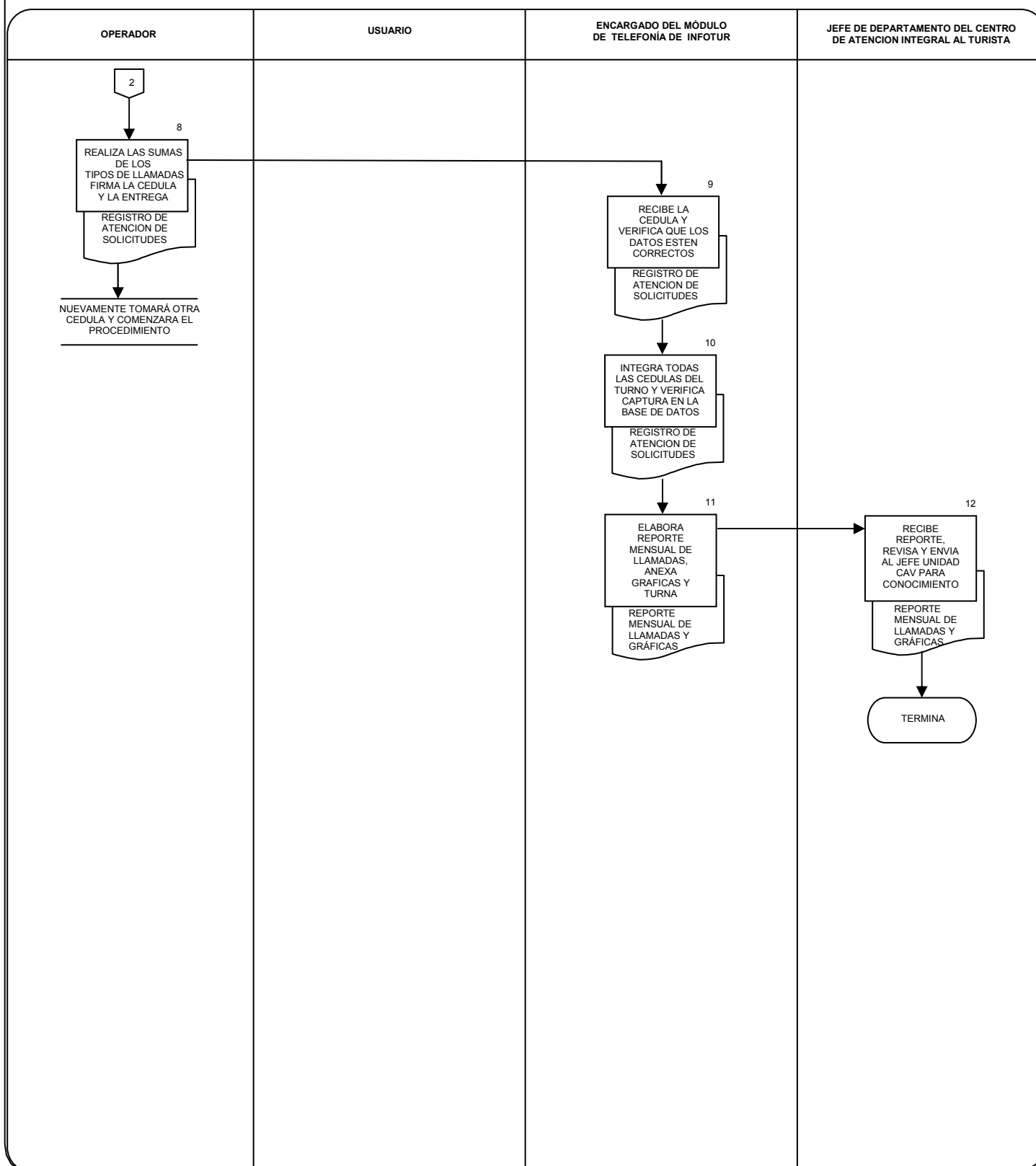
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
OPERADOR	1	Se presenta al Centro de Integral de Atención al Turista, toma una cédula de "Registro de Atención de Solicitudes de Información y Orientación Telefónica, en la cual anota: nombre, fecha y turno que esta cubriendo.	Registro de Atención de Solicitudes de Información y Orientación Telefónica FO-512.00-02
USUARIO	2	Se comunica a alguno de los teléfonos del Call Center del Centro de Integral de Atención al Turista: 078, 55 50 89 75, 01 8000 06 88 39, 1 888 4 01 38 80, o bien a alguna línea del conmutador de la Secretaría de Turismo 30 02 63 00.	
OPERADOR	3	Toma la llamada y determina el tipo de llamada: si es llamada falsa la registra en el Sistema Integral de Información y Orientación Turística en el rubro de "llamadas falsas".	
	4	Si la llamada es de auxilio turístico en carretera o auxilio vial en las principales carreteras de la República Mexicana, registra en la cédula y se enlaza a la cabina de radio para su atención.	
	5	Si la llamada es para solicitar información de atractivos o Prestadores de Servicios Turísticos, procede a buscar la información en la base de datos del Sistema Integral de Información y Orientación Turística, en los diferentes rubros que esta contiene. De no encontrarse la información se busca por otros medios, ya sea folletería o en páginas Web.	
	6	Proporciona al usuario la información solicitada y pregunta si desea alguna otra información, si requiere más información regresa a la actividad 5. En caso contrario se le solicita proporcione el número que marco para solicitar el servicio, lugar de donde llama, Estado de la República y nacionalidad.	
	7	Registra en el formato Registro de Atención de Solicitudes de información y Orientación Telefónica los siguientes datos:	

PROCEDIMIENTO III.2.7. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR TELÉFONO.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
OPERADOR	8	-Si el turista marco por el 078 -Si marco por el conmutador de la Secretaría -Por el 01 800 1 800 -Del extranjero al conmutador de Infotur -Lugar de origen -Nacionalidad del turista -Tipo de información del servicio proporcionado -Hora Realiza las sumas correspondientes de cada uno de los tipos de llamadas y las nacionalidades, firma la cédula y la entrega al Encargado del Módulo de Telefonía en Turno. Toma otra cédula y comienza el procedimiento.	Registro de Atención de Solicitudes de Información y Orientación Telefónica FO-512.00-02
ENCARGADO DEL MODULO DE TELEFONÍA DE INFOTUR	9	Recibe la cédula y verifica que los datos estén correctos.	
	10	Integra todas las cédulas del turno correspondiente y verifica la correcta captura en la base de datos, para que el reporte diario que arroja el Sistema Integral de Información y Orientación Turística sea el real.	
	11	Elabora el reporte mensual de llamadas telefónicas, con las llamadas reales, servicios proporcionados de información turística, servicios enlazados a cabina de radio para prestar el servicio de auxilio turístico mecánico y las llamadas falsas, anexando las gráficas correspondientes mensuales y el acumulado y lo turna al Departamento del Centro Integral de Atención al Turista.	Reporte mensual de llamadas telefónicas Gráficas
DEPARTAMENTO DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCION AL TURISTA	12	Recibe el reporte mensual, revisa, y lo envía al Jefe de la Unidad Corporación Ángeles Verdes, para su conocimiento y análisis de información estadística.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO III.2.7. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR TELÉFONO





PROCEDIMIENTO III.2.8. ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE INFOTUR.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ENCARGADO DEL MODULO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA	1	Solicita a las personas que apoyan en el Módulo de Servicios de Información y Orientación al Turista (INFOTUR), que se comuniquen a las oficinas de los Prestadores de Servicios a nivel Nacional para actualizar sus datos como son: - Tarifas - Domicilio - Ubicación - Teléfono - Horario de Servicio - Con que servicios cuentan - Servicios extras - Página Web - Promociones y descuentos - Paquetes - Atractivos Turísticos	Actualización de datos
	2	Actualizan en tiempo real la base de datos de INFOTUR	
	3	Requisita el formato de actualización de datos indicando: - Nombre de la persona que esta realizando la actualización - Nombre del Prestador de Servicios Turísticos, el rubro actualizado y el Estado. - Que persona los atendió - Indicar el número telefónico del Prestador de Servicios y anotar la extensión del Módulo de INFOTUR - Observaciones - Fecha de vigencia	
ENCARGADO DEL MODULO DE INFOTUR	4	Semanalmente integra en un expediente de cada uno de los que apoyan el área, los formatos de actualización para el registro y control de la base de datos. Para evaluar el desempeño del personal.	
	5	Revisa en la base de datos que los registros estén debidamente actualizados.	
	6	En caso de que no se cuente con información de ese prestador de servicios, agotando todos los recursos necesarios, procede a eliminar de la base de datos el registro.	

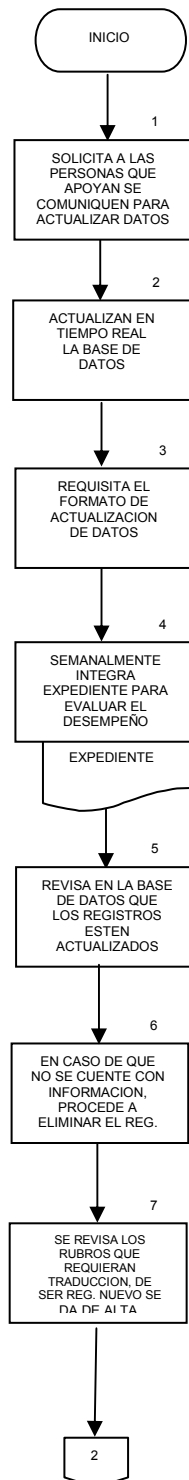
PROCEDIMIENTO III.2.8. ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE INFOTUR.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ENCARGADO DEL MODULO DE INFOTUR	7	Se revisan los rubros que requieren traducción y se procede a realizarla y en caso de ser un registro nuevo se procede a darlo de alta.	
	8	Elabora un reporte bimestral con los avances, nuevas necesidades con su justificación, metas alcanzadas y redefine estrategias de operación.	Reporte bimestral de avances
	9	Elabora un reporte de cada persona que apoya en el módulo de INFOTUR, integra un reporte global final de la actualización de la base de datos y lo envía al Jefe de Departamento del Centro Integral de Atención al Turista.	Reporte individual y Reporte global
JEFE DEL DEPARTAMENTO DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCION AL TURISTA	10	Recibe reporte, revisa y turna al Jefe de la Unidad Corporación Ángeles Verdes, para su conocimiento.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO III.2.8. ACTUALIZACION DE LA BASE DE DATOS DE INFOTUR

ENCARGADO DEL MODULO DE INFOTUR

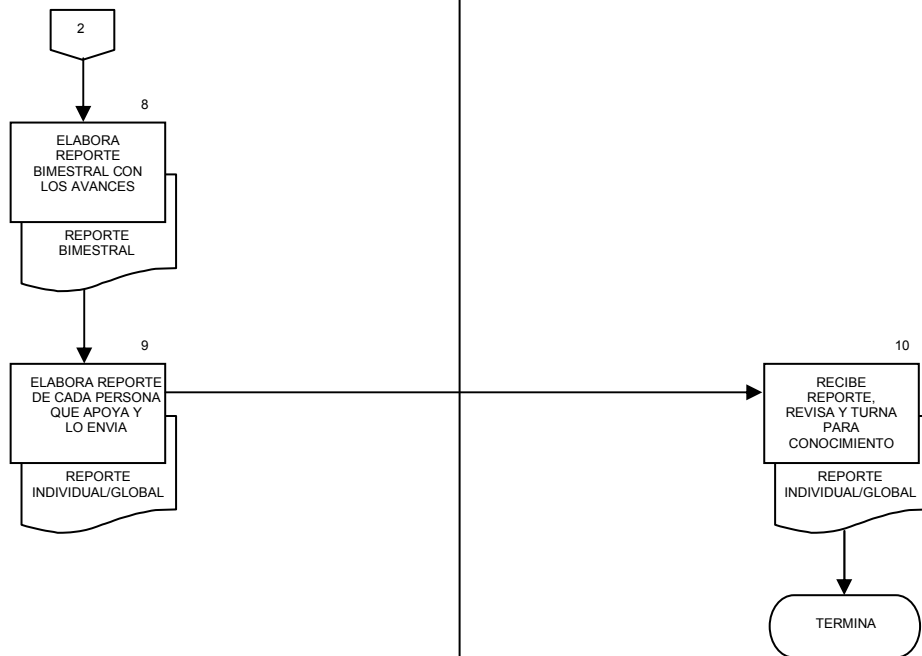
DEPARTAMENTO DEL CENTRO DE ATENCION INTEGRAL AL TURISTA



PROCEDIMIENTO III.2.8. ACTUALIZACION DE LA BASE DE DATOS DE INFOTUR

ENCARGADO DEL MODULO DE INFOTUR

DEPARTAMENTO DEL CENTRO DE ATENCION INTEGRAL AL TURISTA



III. 3. FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO



**REGISTRO DE ATENCIÓN DE SOLICITUD
DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN
Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA**
FO-512.00-01

FOLIO (3)

(2) HORA:

FECHA:

(1)

TECNICO DE INFORMACION:

(5)

NACIONALIDAD / NATIONALITY:

NOMBRE / NAME:

DOMICILIO / ADDRESS:

(6)

DELEG. O MUN. / CITY:

(7)

ESTADO / STATE:

(8)

TELÉFONO / TELEPHONE:

(9)

No. DE PERSONAS / PEOPLE ATTENDED:

(10)

INFORMACIÓN SOLICITADA / REQUESTED INFORMATION: (11)

FAVOR DE DESPRENDER ESTE TALÓN Y DEPOSITARLO EN EL BUZÓN / PLEASE TEAR OUT THIS STUB AND PLACE IT INTO THE MAILBOX

1. ¿LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA LE ES ÚTIL Y SATISFACE SUS NECESIDADES?
IS THE INFORMATION PROVIDED USEFUL AND SATISFACTORY ACCORDING TO YOUR NEEDS?

(12)

SI / YES

NO

2. ¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO QUE LE PROPORCIONAMOS?
HOW DO YOU DESCRIBE OUR SERVICE?

EXCELENTE
EXCELLENT

MUY BUENO
VERY GOOD

REGULAR
AVERAGE

MALO
BAD

3. EL SERVIDOR PÚBLICO QUE LE ATENDIÓ LO HIZO DE FORMA:
THE PERSON THAT ASSISTED YOU WAS:

CORDIAL

DESATENTO
HEEDLESS

4. QUEJA, SUGERENCIA Y/O FELICITACIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO:
ANY COMPLAINT OR SUGGESTION TO IMPROVE OUR SERVICE:

**INSTRUCTIVO DE LLENADO: REGISTRO DE ATENCIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIOS DE
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA (FO-512.00-01)**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- TÉCNICO DE INFORMACIÓN	CIAT	Escribir el nombre del servidor público que atiende la solicitud de servicios de información y orientación turística.
2.- FECHA Y HORA		Indicar la fecha y hora en que se atiende la solicitud del servicio.
3.- FOLIO		Registrar el No. de folio consecutivo correspondiente.
4.- NOMBRE/NAME		Anotar el nombre del usuario que solicita el servicio de información y orientación turística.
5.- NACIONALIDAD/ NATIONALITY		Apuntar la nacionalidad del usuario.
6.- DOMICILIO/ADDRESS		Escribir los datos del domicilio del usuario: calle, número exterior, número interior, colonia.
7.- DELEG. O MUN./CITY		Indicar la delegación o municipio donde se ubica el domicilio del usuario o en caso de turismo extranjero indicar la ciudad de origen.
8.- ESTADO/STATE		Registrar el nombre del estado de origen del usuario.
9.- TELÉFONO/TELEPHONE		Anotar un número de teléfono de contacto con el usuario.
10.- No. DE PERSONAS/ PEOPLE ATTENDED		Indicar el número de personas atendidas en este servicio.
11.- INFORMACIÓN SOLICITADA/REQUESTED INFORMATION		Detallar la información solicitada por el usuario.
12.-	USUARIO	Desprender el talón con cuestionario de calificación del servicio otorgado y entregar al usuario para su llenado y depósito en el buzón.

 SECTOR SECRETARÍA DE TURISMO	RESERVACIÓN DE HOTELES FO-512 00-05	
DATOS DEL HOTEL:	DATOS DEL TURISTA:	FOLIO:
(1)	(2)	(3)
(4)		
(5)		
OBSERVACIONES		
(6)	(7)	
(8)		

INSTRUCTIVO DE LLENADO: RESERVACIÓN DE HOTELES (FO-512.00-05)

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- DATOS DEL HOTEL	CIAT	Anotar los datos hotel en el cual se efectuará la reservación para el usuario que solicitó el servicio: nombre, dirección, teléfono, correo electrónico.
2.- DATOS DEL TURISTA		Escribir los datos personales del usuario que solicita el servicio: nombre completo, dirección, teléfono de contacto.
3.- FOLIO		Registrar el folio consecutivo conducente.
4.- DATOS RESERVACIÓN		Detallar los siguientes datos de la reservación efectuada: número de habitación, número de habitaciones, tarifa por noche, número de personas, fecha de entrada, fecha de salida, número de noches reservadas, plan estancia, hora entrada/salida, tarifa total noches reservadas.
5.- OBSERVACIONES		Indicar las observaciones relevantes para el servicio de reservación o para el turista.
6.- CONFIRMA RESERVACIÓN DE HOTEL		Nombre completo empleado del hotel que confirma la reservación realizada.
7.- FECHA DE ACTUALIZACIÓN		Escribir la fecha actual.
8.- ELABORADO POR		Registrar el nombre completo del servidor público de la SECTUR que realiza la reservación.



REGISTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

BASE: (1)



PDA	NOMBRE:	(3)	TURNO:	(4)	FECHA:	(5)
(2)						
1	HORA (6)	EXTENSION (7)	TELEFONO (8)	USUARIO (9)	DESCRIPCION (10)	
2	HORA	EXTENSION	TELEFONO	USUARIO	DESCRIPCION	
3	HORA	EXTENSION	TELEFONO	USUARIO	DESCRIPCION	
4	HORA	EXTENSION	TELEFONO	USUARIO	DESCRIPCION	
5	HORA	EXTENSION	TELEFONO	USUARIO	DESCRIPCION	
6	HORA	EXTENSION	TELEFONO	USUARIO	DESCRIPCION	

INSTRUCTIVO DE LLENADO: REGISTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- BASE	RADIO OPERADOR	Anotar la base en donde se recibe la llamada; ya sea 1. México, D.F., 2. Acapulco, Gro., 3. Puebla-Guadalajara, 4. Chihuahua-Zacatecas, 5. Monterrey, N.L. y 6. Hermosillo, Son.
2.- PDA		Indicar el número consecutivo de llamadas que se atendieron por turno.
3.- NOMBRE		Anotar el nombre del radio operador que atiende la llamada.
4.- TURNO		Indicar el turno que esta cubriendo el radio operador, ya sea matutino, vespertino o nocturno.
5.- FECHA		Se anotará la fecha en la que se requisita este formato.
6.- HORA		Se indicará la hora en que se recibe la llamada.
7.- EXTENSIÓN		Se anotará el número de la extensión por la cual se esta recibiendo la llamada
8.- TELEFONO		Anotar el número telefónico de la persona que llama solicitando el servicio.
9.- USUARIO		Indicar el nombre completo de la persona que solicita el servicio.
10.- DESCRIPCION		Anotar la descripción del servicio que proporcionó el radio operador.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: REGISTRO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TELEFÓNICA (FO-512.00-02)

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- TÉCNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA	TÉCNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA/SERVICIO SOCIAL	Escribir el nombre de la persona que proporciona el servicio de atención de solicitudes de información y orientación telefónica.
2.- FOLIO		Asignar un número de folio consecutivo conforme a los servicios efectuados.
3.- FECHA		Indicar la fecha en la cual se realiza la atención de las solicitudes.
4.- TURNO		Anotar el turno en el cual se brinda la atención: matutino, vespertino, nocturno, fines de semana.
5.- TIPO DE LLAMADA		Identificar y describir los siguientes datos de la llamada: - Llamada nacional: Si es a través del 078, llamada local, número de teléfono particular del interior del país o Lada Nacional 01-800. - Llamada internacional: Lada Internacional y teléfono particular del extranjero.
6.- LUGAR DE ORIGEN DE LA LLAMADA		Escribir el nombre del lugar de dónde está llamando el usuario.
7.- NACIONALIDAD DEL TURISTA SOLICITANTE DEL SERVICIO		Indicar la nacionalidad del usuario.
8.- TIPO DE SERVICIO O INFORMACIÓN SOLICITADA		Anotar el tipo de servicio o la información que solicita el usuario del servicio.
9.- HORA		Indicar la hora de la llamada telefónica.
10.- LLAMADAS ATENDIDAS		Al final de su turno, registrar el número total de llamadas atendidas.
11.- TURISTAS ATENDIDOS		Al final de su turno, registrar el número de turistas nacionales, número de turistas internacionales y número total de turistas atendidos.
12. FIRMA/ELABORADO POR		Registrar nombre y firma de la persona que efectuó el servicio.

IV. DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO

IV.1. POLITICAS DE OPERACIÓN

Para poner en condiciones de operación las radiopatrullas que sufran algún accidente se estará al seguimiento y control de las siguientes acciones:

- I. Al ocurrir un accidente automovilístico en la radiopatrulla, el Técnico de Auxilio Turístico o Ayudante Técnico informará inmediatamente del percance al Jefe de Servicios y/o Retén, señalándole ubicación, hora, causas y consecuencias inmediatas del accidente, mismas que en el momento oportuno serán anotadas en la bitácora correspondiente.
- II. El Técnico de Auxilio Turístico o Ayudante Técnico por ningún motivo deberá hacer algún trato o negociación con terceros antes de la llegada del ajustador, designado por la Compañía de Seguros contratada por la SECTUR.
- III. El acta administrativa circunstanciada de hechos correspondiente, debe ser llenada por el Técnico de Auxilio Turístico o Ayudante Técnico en coordinación con el Jefe de Servicios o Jefe de Retén, con la intervención de dos testigos que deberán firmar al término de la misma, al calce y al margen.

Para el Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las radiopatrullas que integran el parque vehicular de la Corporación Ángeles Verdes:

- I. Se deberá dar cumplimiento al Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las radiopatrullas que integran el parque vehicular de la Corporación Ángeles Verdes.
- II. El Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo será elaborado anualmente para cada Jefatura de Servicio de Auxilio Turístico. En este se deberá señalar el periodo y tipo de mantenimiento aplicable al parque vehicular.
- III. El formato AV-4 "Programación y Seguimiento al Mantenimiento del Parque Vehicular" será enviado a cada una de las Jefaturas de Servicios. Debiendo estas reenviarlos mensualmente los reportes de la aplicación de dicho programa para su cotejo.

En el rubro de inventarios de bienes muebles y equipos de la Corporación Ángeles Verdes se estará a lo siguiente:

- I. Se deberán mandar al Departamento de Apoyo Logístico la actualización del inventario de bienes muebles y equipos debidamente llenados por las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.
- II. Al darse un cambio de Titular de la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico, debe acompañarse junto con el acta de entrega – recepción de la oficina, la relación del inventario de bienes muebles y equipos y su verificación por parte de quien recibe el encargo.



IV.2. PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO IV.2.1. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACCIONES QUE SE REQUIEREN PARA PONER EN CONDICIONES DE OPERACIÓN LAS RADIO PATRULLAS QUE SUFRAN ALGÚN ACCIDENTE.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
EN CASO DE ACCIDENTE			
TÉCNICO/AYUDANTE TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	1	Informa de inmediato, vía radio o teléfono, al Jefe de Servicios y/o Jefe de Retén, mencionando la ubicación, hora, causas y/o motivo y anota en la Bitácora de Control de Operación lo ocurrido.	Bitácora de Control Diario de Operación
JEFE DE SERVICIOS Y/O JEFE DE RETÉN	2	Toma nota del accidente y se traslada al lugar de los hechos.	
	3	Avisa al Departamento de Apoyo Logístico y a la Compañía Aseguradora del accidente ocurrido. En caso de ser el Jefe de Retén, informa a su Jefe de Servicios.	
COMPAÑÍA ASEGURADORA	4	Recibe llamada y proporciona el número de siniestro, asigna al Ajustador y lo envía al lugar del accidente.	
JEFE DE SERVICIOS Y/O RETÉN, TÉCNICO/AYUDANTE TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO E INVOLUCRADOS	5	Esperan la llegada del Ajustador asignado por la Compañía Aseguradora para que levante el reporte del siniestro. Por ningún motivo harán trato o negociación con terceros antes de que llegue el Ajustador.	
AJUSTADOR	6	Levanta el reporte del siniestro, emite orden de reparación y envía el vehículo al taller.	Reporte del siniestro Orden de reparación
TÉCNICO/AYUDANTE TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	7	Lleva al taller designado el vehículo para su reparación, antes de ingresar la radiopatrulla al taller levanta el inventario de los bienes y lo entrega al Jefe de Servicios y/o Jefe de Retén. En su momento, recibe a satisfacción la unidad en condiciones de uso.	Inventario de bienes de la radiopatrulla
JEFE DE SERVICIOS Y/O JEFE DE RETÉN, TÉCNICO/AYUDANTE TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO E INVOLUCRADOS	8	Elabora acta de hechos administrativa de acuerdo a narración del día del siniestro por el Técnico de Auxilio Turístico y la envía con oficio a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista, con atención al Departamento de Apoyo Logístico para su conocimiento En el caso de estar al frente el Jefe de Retén, deberá enviar la documentación a su Jefe de Servicios, para que el a su vez haga los trámites administrativos correspondientes.	Acta administrativa de hechos Oficio informativo

PROCEDIMIENTO IV.2.1. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACCIONES QUE SE REQUIEREN PARA PONER EN CONDICIONES DE OPERACIÓN LAS RADIO PATRULLAS QUE SUFRAN ALGÚN ACCIDENTE.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
AJUSTADOR	9	EN CASO DE QUE EL VEHÍCULO SEA REMITIDO AL CORRALÓN Acompaña al Técnico de Auxilio Turístico y al Jefe de Servicios y/o Jefe de Retén, ante el Ministerio Público a levantar el acta correspondiente	
	10	Levanta el acta de hechos correspondiente, ante el Ministerio Público y solicita dentro de la misma declaración una copia simple.	Copia Acta de hechos del Ministerio Público
	11	Elabora el acta de administrativa de hechos correspondiente, en coordinación con su Jefe de Servicios y/o Jefe de Retén, interviniendo en ella también dos testigos, los cuales deberán firmar al calcé y al margen, con el Vo. Bo. del Jefe de Servicios y/o Jefe de Retén, e integra una copia del acta levantada ante el Ministerio Público.	Acta administrativa de hechos Copia Acta de hechos del Ministerio Público
JEFE DE SERVICIOS Y/O JEFE DE RETÉN	12	Solicita por oficio la presencia del apoderado legal de la SECTUR, para acreditar el bien, elabora acta informativa y adjunta acta administrativa de hechos, copia del acta levantada ante el Ministerio Público, y la documentación recibida por parte de la Compañía de Seguros y envía a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista, con Atención al Departamento de Apoyo Logístico	Oficio solicitud de apoderado legal Acta informativa Acta administrativa de hechos Copia Acta Ministerio público Reporte del siniestro
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO	13	Elabora oficio, integra expediente con la documentación generada del siniestro y envía a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad del siniestro, solicitando un representante legal de la SECTUR, para acreditar el bien.	Oficio solicitud de apoderado legal Expediente: Acta informativa, Acta administrativa de hechos, Copia Acta Ministerio Público, Reporte del siniestro

**PROCEDIMIENTO IV.2.1. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACCIONES QUE SE REQUIEREN PARA PONER
EN CONDICIONES DE OPERACIÓN LAS RADIO PATRULLAS QUE SUFRAN ALGÚN
ACCIDENTE.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	14	Recibe oficio y solicita por oficio a la Dirección de Recursos Financieros la factura original de la radiopatrulla en calidad de préstamo, para ser enviada a la Dirección General de Asuntos Jurídicos.	Oficio solicitud factura original
	15	Solicita por medio de oficio a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, un representante legal de SECTUR para acreditar la propiedad de la radiopatrulla y proporciona la factura original del vehículo para la realización de dicho trámite.	Oficio solicitud representante legal Factura original
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	16	Recibe solicitud y designa Representante Legal de la Secretaría de Turismo para que en coordinación con el Jefe de Servicios y/o Jefe de Retén, Técnico de Auxilio Turístico y el Ajustador de la Compañía de Seguros, se presenten ante el Ministerio Público para acreditar el bien y tramitar su liberación.	Factura original
REPRESENTANTE LEGAL	17	Realiza trámites legales correspondientes, obtiene el oficio de la liberación del vehículo y lo entrega al Jefe de Servicios y/o Jefe de Retén, regresa la factura original a la Dirección de Recursos Financieros.	Oficio liberación vehículo Factura original
JEFE DE SERVICIOS Y/O JEFE DE RETÉN	18	Procede a la recuperación del vehículo y lo presenta al ajustador para que emita la orden de reparación del bien. (Pasa a la actividad No. 7).	Oficio liberación vehículo
	19	EN CASO DE QUE EL VEHÍCULO SUFRA PÉRDIDA TOTAL Recibe del ajustador la carta de pérdida total e integra el expediente correspondiente para reclamar el pago del vehículo a la Compañía Aseguradora.	Expediente: Oficio liberación vehículo, Carta pérdida total, Formato Secretaría de Finanzas del Gobierno Estatal (baja del vehículo)

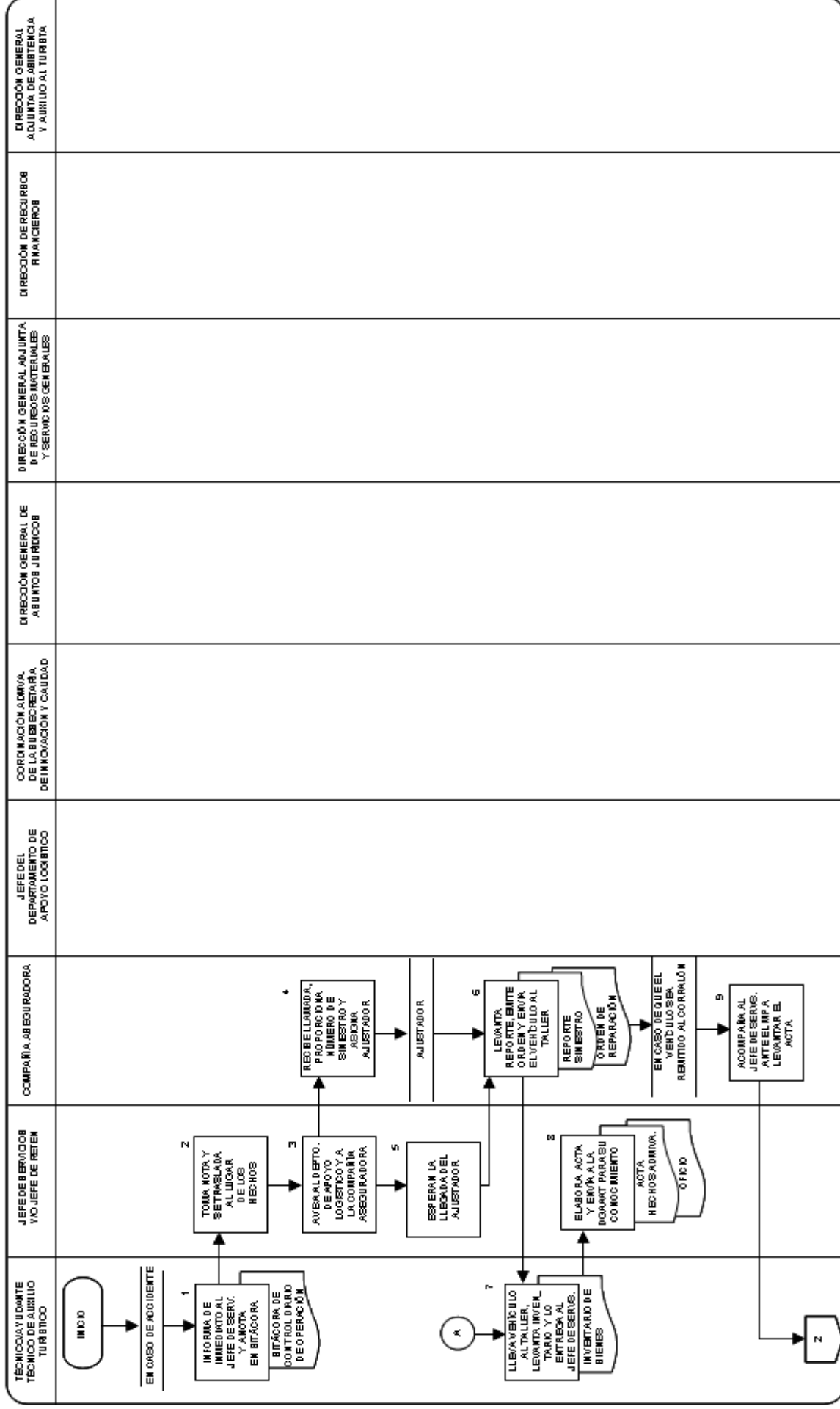
**PROCEDIMIENTO IV.2.1. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACCIONES QUE SE REQUIEREN PARA PONER
EN CONDICIONES DE OPERACIÓN LAS RADIO PATRULLAS QUE SUFRAN ALGÚN
ACCIDENTE.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO	20	Solicita, mediante oficio, se inicie el trámite para reclamar el pago del vehículo a la compañía de seguros y envía a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista, con atención al Jefe de Departamento de Apoyo Logístico, el expediente del siniestro, así como las llaves de la Radio Patrulla.	Oficio solicitud trámite pago compañía de seguros Expediente: Oficio liberación vehículo, Carta pérdida total, Baja del vehículo
	21	Recibe documentos y mediante oficio envía a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad, anexando la carta de pérdida total, la baja del vehículo y las llaves del vehículo	Oficio solicitud de trámite pago compañía de seguros Carta pérdida total Baja del vehículo
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	22	Solicita mediante oficio a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales, se trámite el pago ante la Compañía de Seguros.	Oficio solicitud de trámite pago compañía de seguros
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	23	Solicita a la Compañía de Seguros la indemnización de la radiopatrulla.	Oficio solicitud de pago compañía de seguros
COMPAÑÍA DE SEGUROS	24	Recibe solicitud y remite a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales, el pago correspondiente por indemnización de la Radio Patrulla.	Cheque
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	25	Recibe y envía mediante oficio el pago correspondiente por indemnización de la Radio Patrulla, a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad	Oficio informativo pago compañía de seguros Cheque

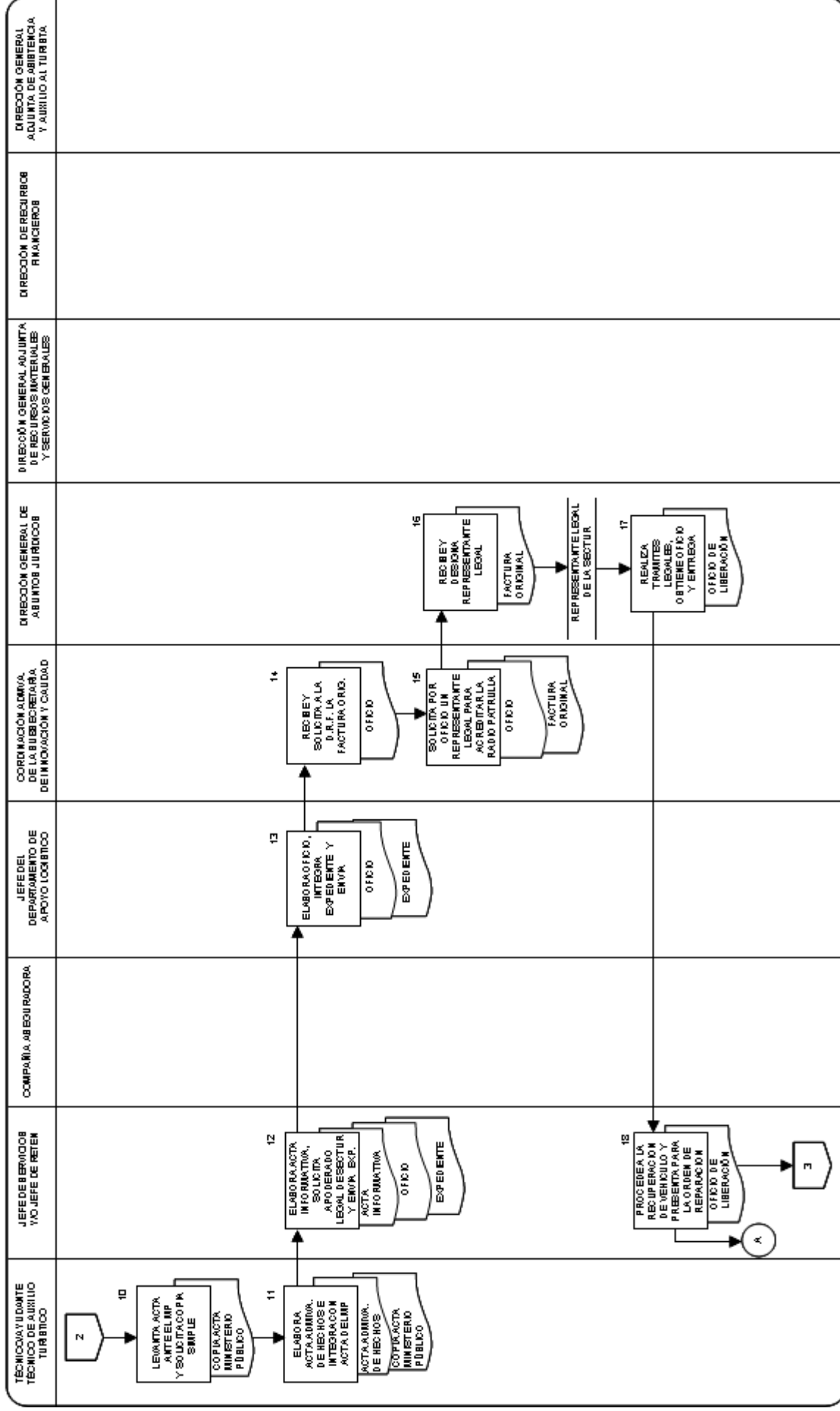
**PROCEDIMIENTO IV.2.1. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACCIONES QUE SE REQUIEREN PARA PONER
EN CONDICIONES DE OPERACIÓN LAS RADIO PATRULLAS QUE SUFRAN ALGÚN
ACCIDENTE.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	26	Recibe cheque y remite mediante oficio a la Dirección de Recursos Financieros.	Oficio informativo pago compañía de seguros Cheque
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	27	Recibe cheque y realiza el reintegro a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público vía la Tesorería de la Federación.	Cheque
	28	Envía oficio a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad, informando que queda concluido el trámite de recuperación de la radio patrulla mediante el pago de la indemnización de la radio patrulla.	Oficio informativo pago compañía de seguros y conclusión trámite recuperación
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	29	Remite oficio a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista, informando la conclusión del trámite de recuperación de la radio patrulla.	Oficio informativo pago compañía de seguros y conclusión trámite recuperación
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	30	Solicita mediante oficio a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales la baja del vehículo en el inventario de bienes muebles de la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.	Oficio solicitud de baja en el inventario de bienes muebles
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	31	Da de baja el bien de los registros de inventario y por oficio informa a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista.	Oficio informativo de baja en el inventario de bienes muebles
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	32	Instruye al Jefe del Departamento de Apoyo Logístico, para que informe al Jefe de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente, la conclusión por la indemnización de la Radio Patrulla. Asimismo de cerrar el expediente.	Oficio informativo de baja en el inventario de bienes muebles Expediente
TERMINA PROCEDIMIENTO			

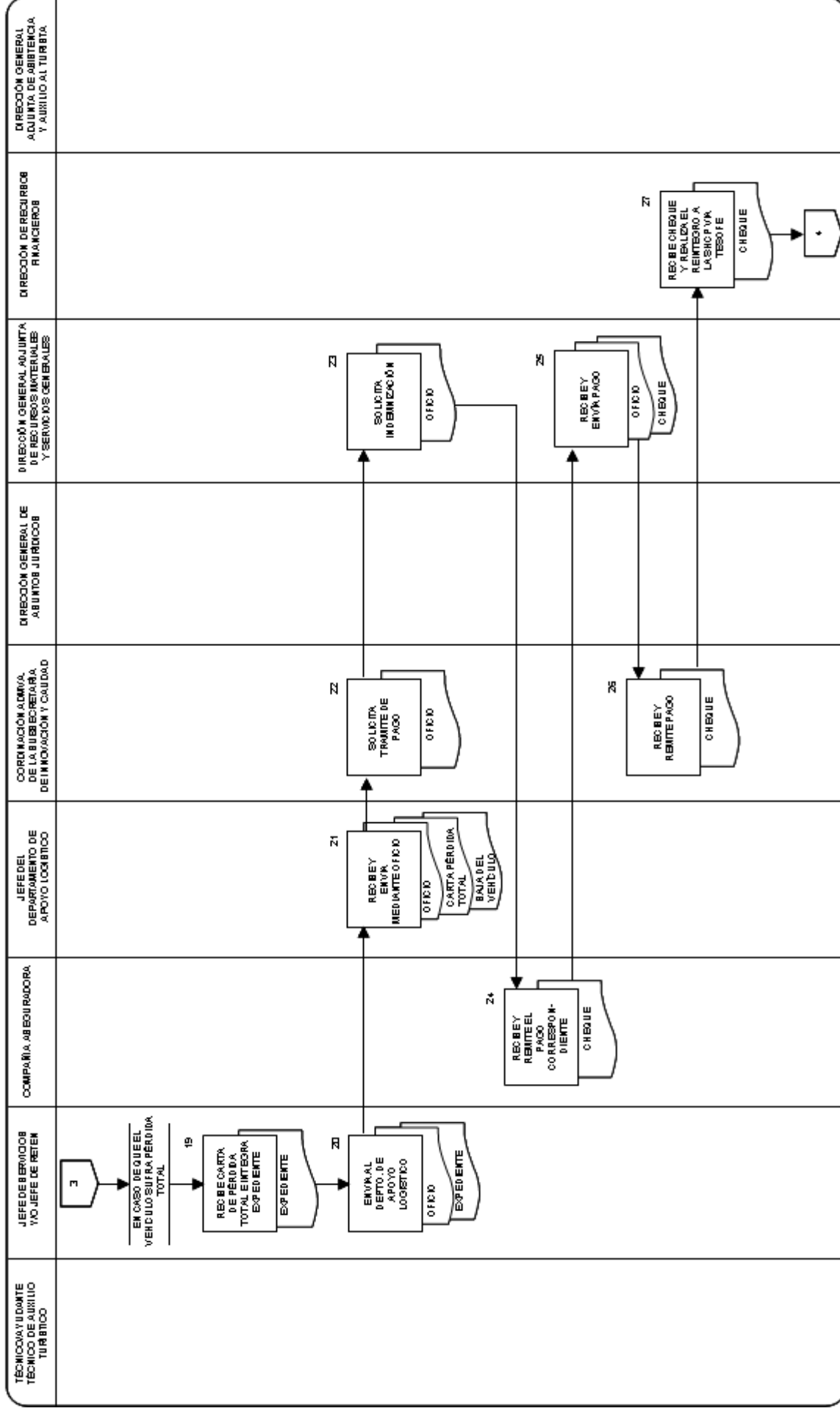
PROCEDIMIENTO IV.2.1. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACCIONES QUE SE REQUIEREN PARA PONER EN CONDICIONES DE OPERACIÓN LAS RADIO PATRULLAS QUE SUFRAN ALGÚN ACCIDENTE



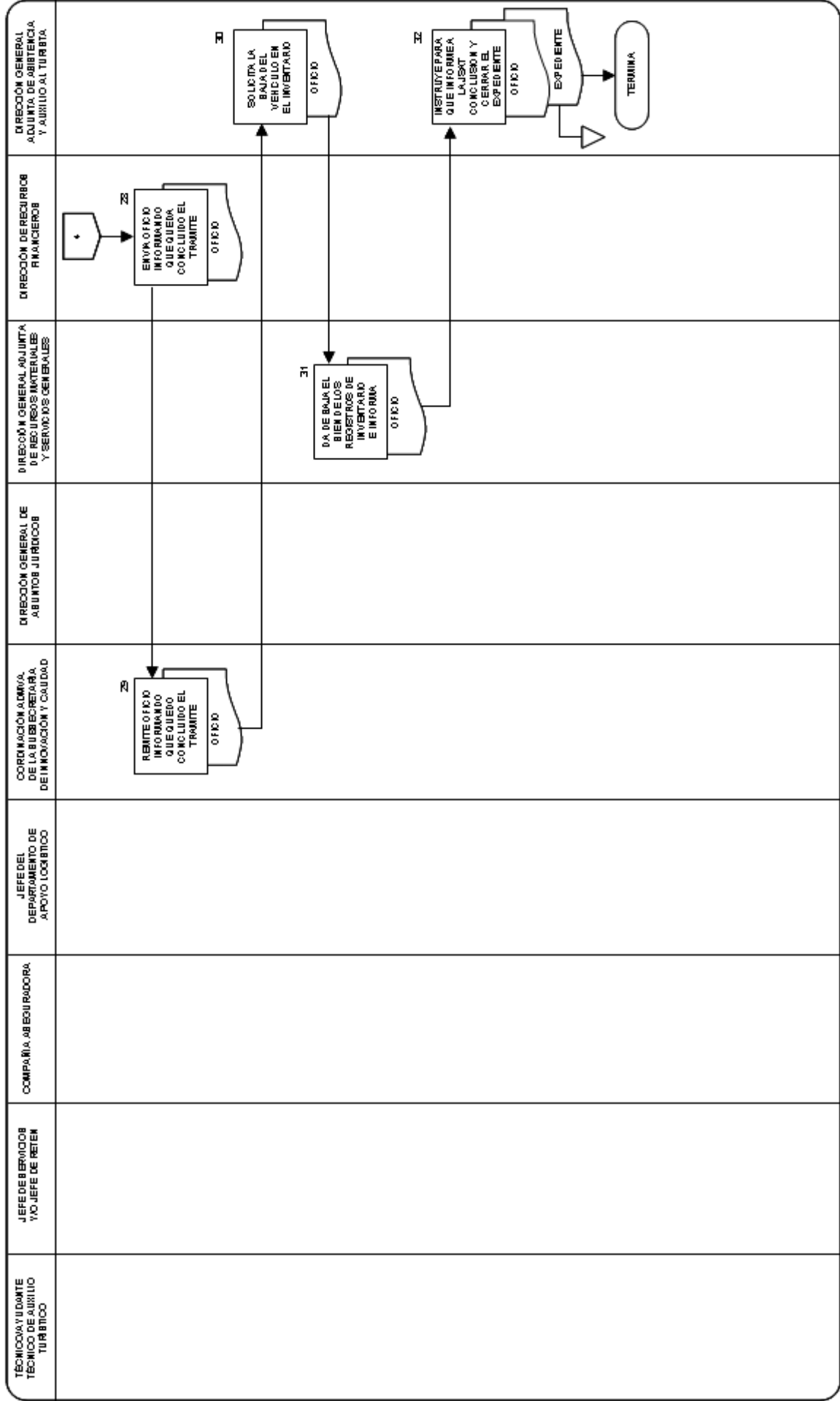
**PROCEDIMIENTO IV.2.1. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACCIONES QUE SE REQUIEREN PARA PONER EN CONDICIONES DE OPERACIÓN LAS RADIO PATRULLAS
QUE SUFRAN ALGÚN ACCIDENTE**



**PROCEDIMIENTO IV.2.1. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACCIONES QUE SE REQUIEREN PARA PONER EN CONDICIONES DE OPERACIÓN LAS RADIO PATRULLAS
QUE SUFRAN ALGÚN ACCIDENTE**



PROCEDIMIENTO IV.2.1. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACCIONES QUE SE REQUIEREN PARA PONER EN CONDICIONES DE OPERACIÓN LAS RADIO PATRULLAS
QUE SUFRAN ALGÚN ACCIDENTE



**PROCEDIMIENTO IV.2.2. ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PARQUE VEHICULAR DE LA CORPORACIÓN
ÁNGELES VERDES.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO	1	ANUALMENTE Elabora el Calendario del Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo del Parque Vehicular, para cada Jefatura de Servicios indicando el período y el tipo de mantenimiento que se deberá aplicar al parque vehicular asignado.	Calendario del Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo del Parque Vehicular
	2	Envía mediante oficio, el Calendario del Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo del Parque Vehicular a cada una de las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.	Oficio envío calendario de mantenimiento Calendario del Mantenimiento
JEFE DE SERVICIOS	3	Aplica el tipo de mantenimiento que corresponda a las radiopatrullas asignadas a su Jefatura de Servicios, de acuerdo al calendario y a la asignación de recursos, dando las debidas instrucciones al Técnico de Auxilio Turístico a cargo de la radiopatrulla.	
TÉCNICO/AYUDANTE TÉCNICO DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	4	Verifica que se lleve a cabo el servicio solicitado, de acuerdo al Calendario del Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo del Parque Vehicular correspondiente a la radiopatrulla, anota en la Bitácora de Control Diario de Operación e informa al término de este, a su Jefe de Servicios.	Calendario del Mantenimiento Bitácora de Control Diario de Operación
JEFE DE SERVICIOS	5	Elabora mensualmente el reporte de mantenimiento preventivo que se realizó a cada radio patrulla, asignada a su Jefatura de Servicios y envía mediante oficio a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista, con atención al Departamento de Apoyo Logístico, durante los primero 5 días del mes correspondiente.	Oficio envío reporte de mantenimiento Reporte de mantenimiento
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO	6	Recibe y revisa el reporte para verificar que se realizó el mantenimiento correspondiente a las radio patrullas como lo ha reportado cada uno de los Jefes de Servicios, informa a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista y a la Subdirección de Servicios de Apoyo.	

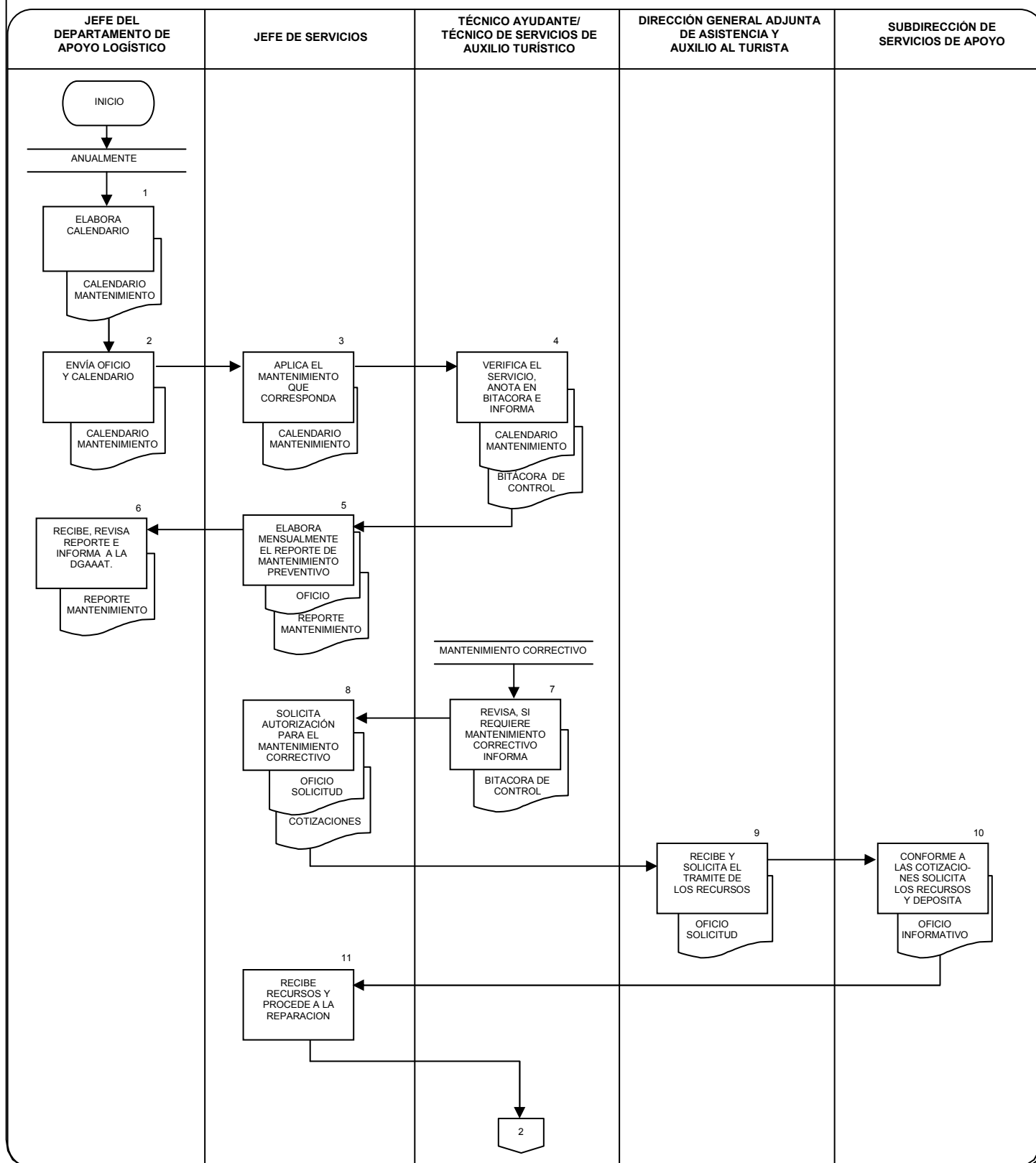
**PROCEDIMIENTO IV.2.2. ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PARQUE VEHICULAR DE LA CORPORACIÓN
ÁNGELES VERDES.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
MANTENIMIENTO CORRECTIVO			
TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	7	Revisa la radiopatrulla, si requiere mantenimiento correctivo, informa a su Jefe Servicios en forma verbal, además de anotar en la Bitácora de Control Diario de Operación.	Bitácora de Control Diario de Operación
JEFE DE SERVICIOS	8	Solicita a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista, la autorización para que se realice el mantenimiento correctivo y adjunta tres cotizaciones.	Oficio solicitud de autorización mantenimiento correctivo Cotizaciones
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	9	Recibe petición y solicita a la Subdirección de Servicios de Apoyo, efectuar el trámite para la asignación de los recursos para realizar el mantenimiento correctivo, a la radio patrulla que así lo requiera.	Oficio solicitud de trámite asignación recursos
SUBDIRECTOR DE SERVICIOS DE APOYO	10	Conforme a las cotizaciones para el mantenimiento correctivo solicita a la Dirección de Recursos Financieros los recursos y los deposita en la cuenta de la Jefatura de Servicios e informa mediante oficio para que se realice el mantenimiento.	Oficio informativo asignación y depósito de los recursos
JEFE DE SERVICIOS	11	Recibe los recursos para el mantenimiento correctivo y de acuerdo a las políticas de operación procede a la reparación, de la radiopatrulla o radiopatrullas que así lo requieran.	
JEFE DE SERVICIOS Y TÉCNICO DE AUXILIO TURISTICO	12	Verifica en coordinación con el Técnico de Auxilio Turístico, que se lleve a cabo la reparación de acuerdo al mantenimiento correctivo indicado.	
JEFE DE SERVICIOS	13	Al término de la reparación, envía mediante oficio, a la Subdirección de Servicios de Apoyo, la documentación comprobatoria así como la factura original de la reparación.	Oficio cumplimiento de la reparación Factura original

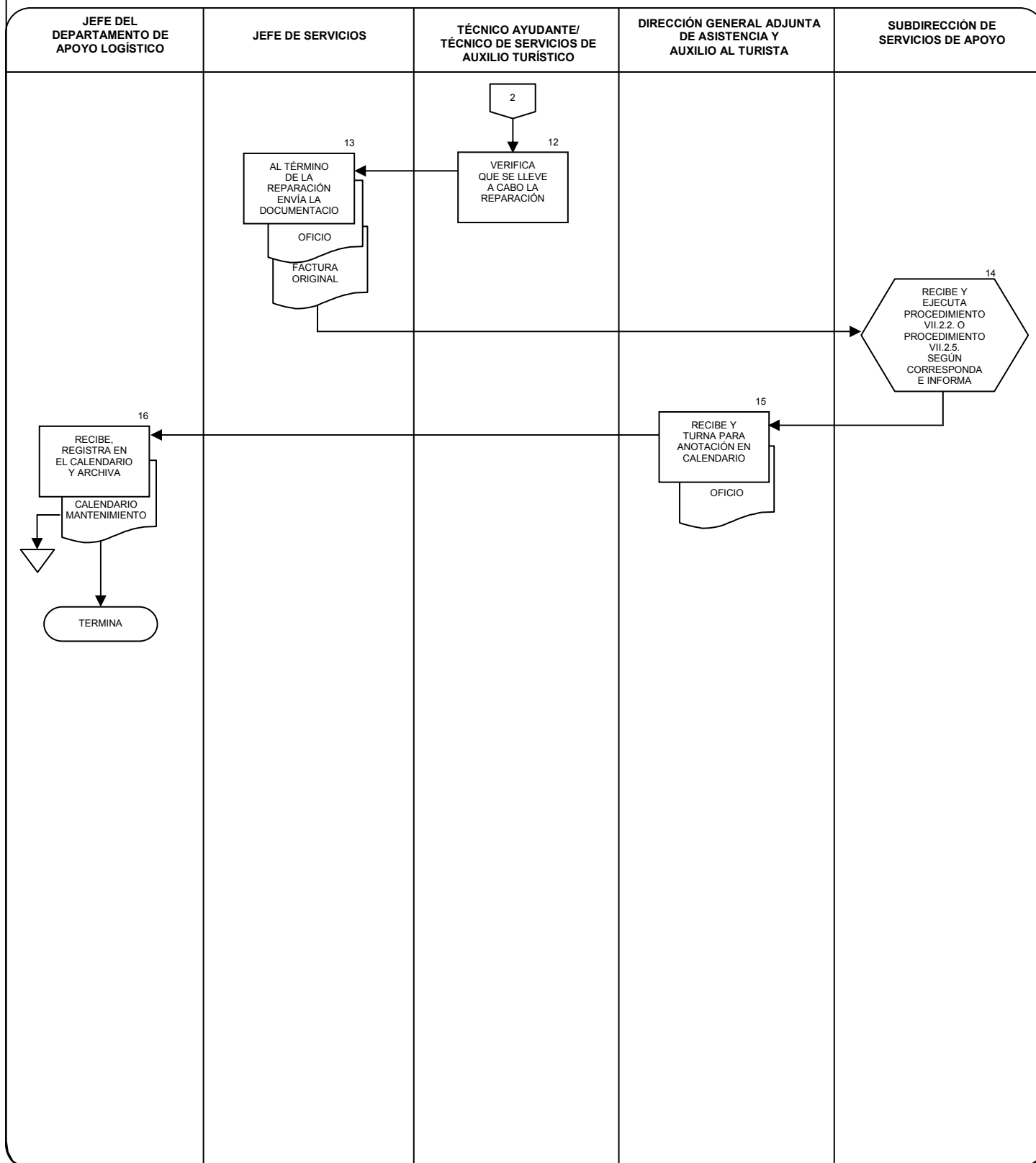
**PROCEDIMIENTO IV.2.2. ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PARQUE VEHICULAR DE LA CORPORACIÓN
ÁNGELES VERDES.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECTOR DE SERVICIOS DE APOYO	14	Recibe y ejecuta procedimiento <i>VII.2.2 Comprobación de recursos presupuestales radicados a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico o VII.2.5 Asignación y comprobación de recursos financieros radicados a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico a la cuenta de cheques de fondo revolventes</i> , según sea el caso. Informa a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio Turístico al concluir el proceso.	
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	15	Recibe y turna al Departamento de Apoyo Logístico, para la anotación correspondiente en el Calendario del de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo correspondiente.	Oficio comprobación del gasto
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO	16	Recibe información, registra en el Calendario del Mantenimiento Preventivo o Correctivo del Parque Vehicular correspondiente y archiva una vez que ha quedado concluido.	Calendario del Mantenimiento
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO IV.2.2. ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PARQUE VEHICULAR DE LA CORPORACIÓN ANGELES VERDES



PROCEDIMIENTO IV.2.2. ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PARQUE VEHICULAR DE LA CORPORACIÓN ANGELES VERDES



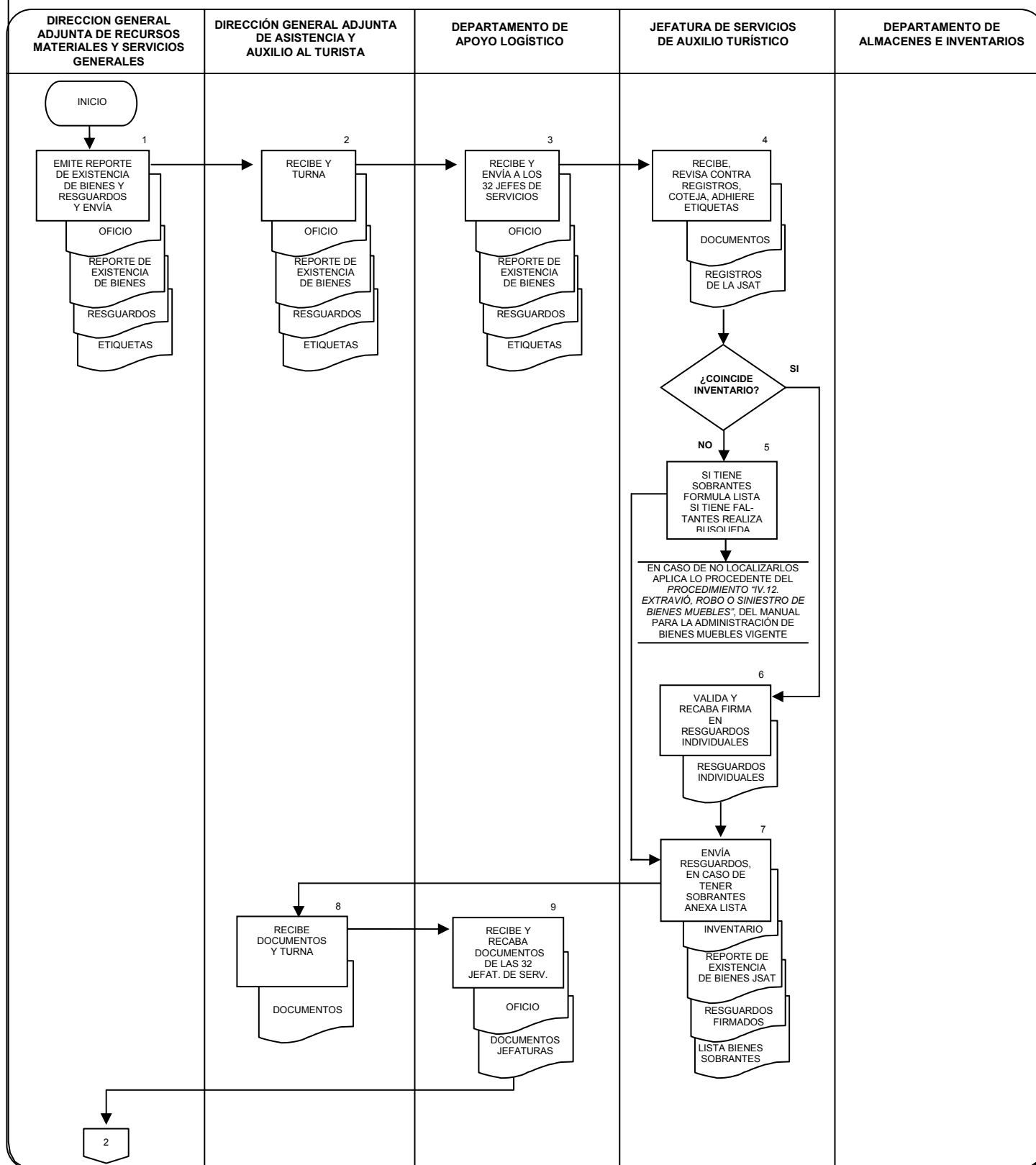
**PROCEDIMIENTO IV.2.3. LEVANTAMIENTO DE INVENTARIOS DE BIENES MUEBLES Y EQUIPO DE LA
CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	1	Emite reporte de existencias de bienes muebles instrumentales de las 32 Jefaturas de Servicios y resguardos por empleado, adjunta etiquetas y con oficio envía a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista.	Oficio envío reporte y resguardos Reporte de existencias de bienes muebles Resguardos por empleado Etiquetas
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	2	Recibe oficio, etiquetas, reporte de existencias de bienes muebles y resguardos por empleado y turna al Departamento de Apoyo Logístico.	
DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO	3	Recibe y envía, mediante oficio, etiquetas, reporte de existencias de bienes muebles y resguardos individuales a cada uno de los 32 Jefes de Servicios de Auxilio Turístico.	
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	4	Recibe etiquetas, reporte de existencias de bienes muebles y resguardos, revisa contra sus registros y coteja físicamente los bienes contra inventario, en su caso, adhiere a los bienes las etiquetas de inventarios.	Registros de la Jefatura
		¿COINCIDE EL INVENTARIO CON SUS REGISTROS?	
	5	NO: Si tiene bienes sobrantes, formula lista con la descripción de dichos bienes. Si tiene faltantes, realiza la búsqueda exhaustiva, tanto física como documental y en caso de no localizarlos, aplica lo procedente del <i>Procedimiento "IV.12. Extravió, robo o siniestro de bienes muebles"</i> , del Manual para la Administración de Bienes Muebles vigente, emitido por la Dirección General de Administración, Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales.	Lista descripción de bienes
	6	SI: Valida y recaba la firma de los empleados en los resguardos individuales.	
	7	Envía a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista los resguardos individuales firmados y el reporte de existencia de bienes muebles asignados a la Jefatura de Servicios. En caso de tener bienes sobrantes anexa lista.	Oficio inventario Resguardos individuales firmados Reporte de existencia de bienes Lista de bienes sobrantes

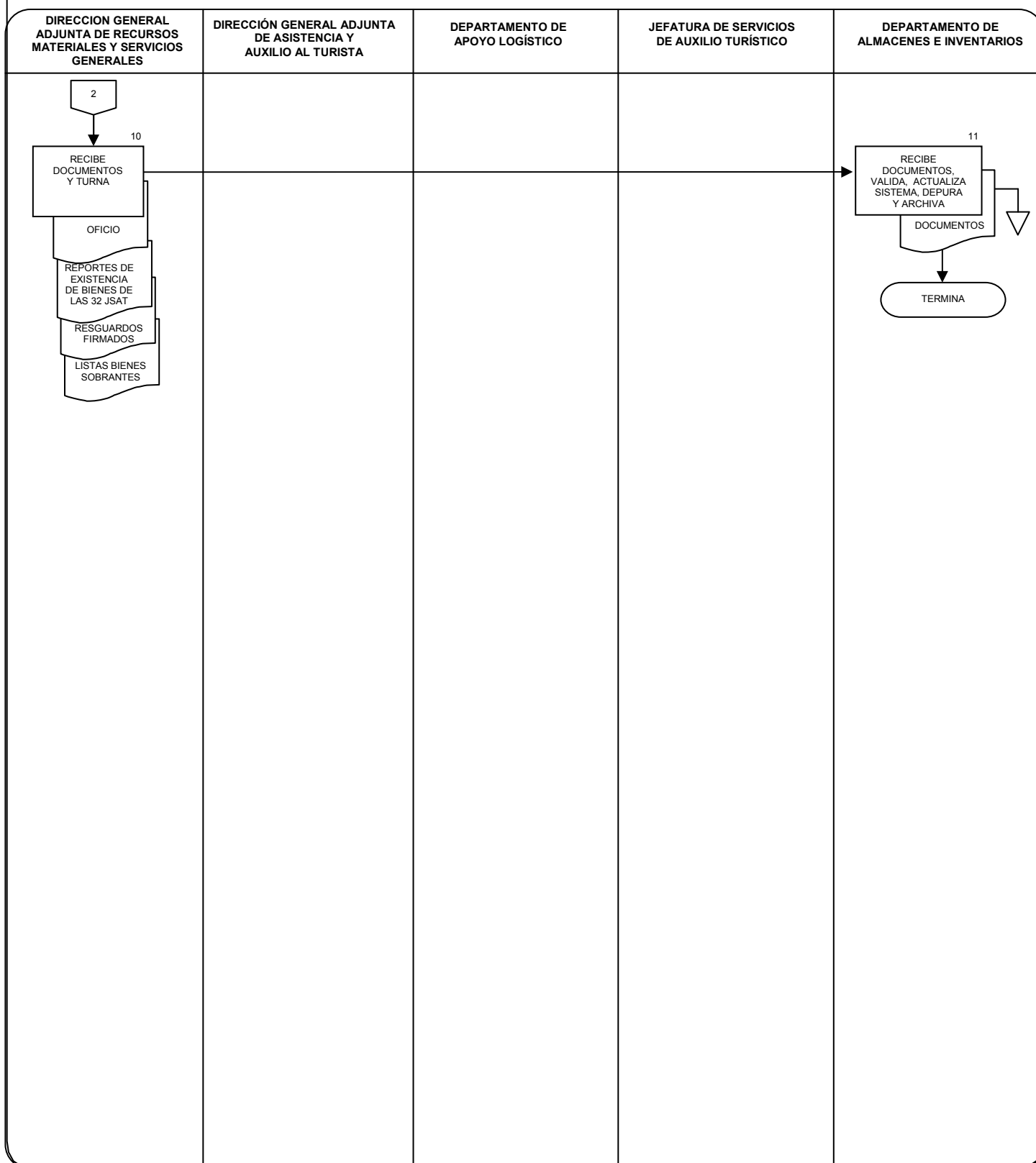
PROCEDIMIENTO IV.2.3. LEVANTAMIENTO DE INVENTARIOS DE BIENES MUEBLES Y EQUIPO DE LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	8	Recibe oficio, resguardos individuales firmados y el reporte de existencia de bienes muebles validado y turna al Departamento de Apoyo Logístico.	
DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO	9	Recibe y recaba los reportes de existencias de bienes muebles de las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico debidamente validados, elabora oficio con firma del Director General Adjunto de Asistencia y Auxilio al Turista y envía a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales, en el que se anexan los resguardos individuales debidamente firmados y en su caso lista de bienes sobrantes	Oficio inventario de las JSAT Resguardos individuales Reporte de existencia de bienes Lista de bienes sobrantes
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	10	Recibe oficio y reportes de existencias de bienes muebles y listas de bienes sobrantes de las 32 Jefaturas de Servicios debidamente validados y los resguardos individuales y turna al Departamento de Almacenes e Inventarios.	
DEPARTAMENTO DE ALMACENES E INVENTARIOS.	11	Recibe los reportes de existencia de bienes muebles y resguardos de las 32 Jefaturas de Servicios, actualiza la información del Sistema de Inventarios, en caso de inconsistencias solicita a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista que aclare las diferencias que encuentre. Valida la información, realizando la depuración correspondiente y archiva.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO IV.2.3. LEVANTAMIENTO DE INVENTARIOS DE BIENES MUEBLES Y EQUIPO DE LA CORPORACIÓN ANGELES VERDES



PROCEDIMIENTO IV.2.3. LEVANTAMIENTO DE INVENTARIOS DE BIENES MUEBLES Y EQUIPO DE LA CORPORACIÓN ANGELES VERDES





IV.3. FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO



CALENDARIO DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DEL PARQUE VEHICULAR

FECHA: (1)

RADIO PATRULLA (2) MARCA: SERIE: MODELO No. ECO.:

JEFATURA DE SERVICIOS EN: (3) BASE O RETÉN DE: (4)

KMS.	CONCEPTO	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
(5)	(6)						(7)						

OBSERVACIONES			PERIODO:
(8)	(9)	(10)	MES: (11)
	HOMBRE Y FIRMA DEL TRIPULANTE	HOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE SERVICIOS	AÑO: 200

**INSTRUCTIVO DE LLENADO: CALENDARIO DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO
DEL PARQUE VEHICULAR**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- FECHA	JEFE DE RETÉN/ESTATAL SERVICIOS DE AUXILIO TURISTICO	Se anota la fecha actual.
2.- RADIOPATRULLA		Registrar los datos particulares de la radiopatrulla: marca, serie, modelo, número de la radiopatrulla que corresponde el programa de mantenimiento.
3.- JEFATURA DE SERVICIOS EN		Escribir el nombre del lugar al que pertenece la Jefatura de Retén/Estatal de Servicios de Auxilio Turístico.
4.- BASE O RETÉN EN		En su caso, anotar el nombre de la base o retén que corresponde.
5.-KMS		Indicar el número de kilómetros recorridos por el vehículo que requiere efectuar una acción de mantenimiento preventivo.
6.- CONCEPTO		Indicar la actividad de mantenimiento preventivo que se debe efectuar conforme al número de kilómetros recorridos.
7.- MES		Escribir una "X" en el cuadro correspondiente al mes en el cual se debe efectuar la actividad de mantenimiento mencionada.
8.- OBSERVACIONES		Indicar las observaciones necesarias para el desempeño de las actividades del mantenimiento preventivo o correctivo del vehículo.
9.- NOMBRE Y FIRMA DEL TRIPULANTE	TÉCNICO/AYUDANTE TÉCNICO DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	Registrar nombre y firma.
10.- NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	JEFE DE RETÉN/ESTATAL DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	Escribir nombre y firma.
11.- PERIODO		Indicar el periodo en el cual se aplica el mantenimiento al parque vehicular asignado. Así como el mes y el año en que se elabora el plan de mantenimiento al parque vehicular asignado.

NOMBRE Y FIRMA

INSTRUCTIVO DE LLENADO: REPORTE DE EXISTENCIAS DE BIENES MUEBLES

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	JEFE DE RETÉN/ESTATAL DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	Anotar el nombre del estado que corresponde a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico que corresponde.
2.- FECHA		Registrar la fecha en la cual se elabora el reporte.
3.- CONS		Asignar un número consecutivo a cada bien a registrar.
4.- No. INV		Escribir el número de inventario asignado por la SECTUR al bien mueble o equipo
5.- CONCEPTO		Describir el bien mueble o equipo que se encuentra en el inventario físico de la Jefatura de Servicios.
6.- SERIE		Registrar el número de serie asignado por el fabricante al bien mueble o equipo descrito.
7.- COSTO		Indicar el costo del bien mueble o equipo.
8.- OBSERVACIONES		Detallar el estado que guarda el bien mueble o equipo, activo o solicitud de baja, así como la razón de dicha solicitud.
9.- NOMBRE Y FIRMA		Escribir el nombre completo del Jefe de Servicios de Auxilio Turístico que elabora el formato y registrar su firma.

V. DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO

V.1. POLITICAS DE OPERACIÓN

Para las Jefaturas de Servicio de Auxilio Turístico:

- I. Los Jefes de Servicio de Auxilio Turístico deberán ingresar, en tiempo y forma, la información de la operación de las radiopatrullas de la Corporación Ángeles Verdes.
- II. Los Jefes de Servicio deberán controlar y validar todos los consumos de gasolina que se realicen, para abastecer de combustible a las radiopatrullas a su cargo, reportando de inmediato cualquier anomalía que detecten

Para el Departamento de Control Operativo:

Para el abastecimiento de combustible de las radiopatrullas se observará lo siguiente:

- I. Tendrá participación en los procedimientos de las licitaciones para la adquisición de combustible, elaborando de manera detallada los dictámenes técnicos correspondientes para presentarlos a Vo. Bo. de la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista.
- II. Elaborará la propuesta de distribución del gasto de la partida 2602 a nivel estatal de las Jefaturas de Servicios de acuerdo con el presupuesto anual autorizado y así presentarlo a Vo. Bo. de la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista.
- III. Cuando sea reportada una tarjeta de gasolina por robo o extravío, tramitará la baja en el sistema del proveedor y solicitará la reposición de la misma, comunicando de manera oportuna a la Jefatura de Servicio de Auxilio Turístico la fecha de entrega de ésta.

Para la generación del reporte del Sistema de Información de Ángeles Verdes (SIAV):

- I. Revisará de manera semanal la captura de la información del sistema contra las bitácoras enviadas por las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico para autenticar la calidad de la información.
- II. Elaborará un respaldo electrónico mensual del sistema, al igual que el resguardo de las bitácoras en el archivo de la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista.

Para la instrumentación de operativos vacacionales se sujetará a lo siguiente:

- I. Deberá presentar a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista una propuesta idónea, de las distintas proposiciones que recibe de las Jefaturas de Servicios, para la instalación de los campamentos y acompañamientos para atender operativos vacacionales y de fin de semana largos.
- II. Turnará a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista, los reportes de los operativos vacacionales y/o de fin de semana largos, obtenidos por el Sistema de Información de Ángeles Verdes (SIAV).



V.2. PROCEDIMIENTOS

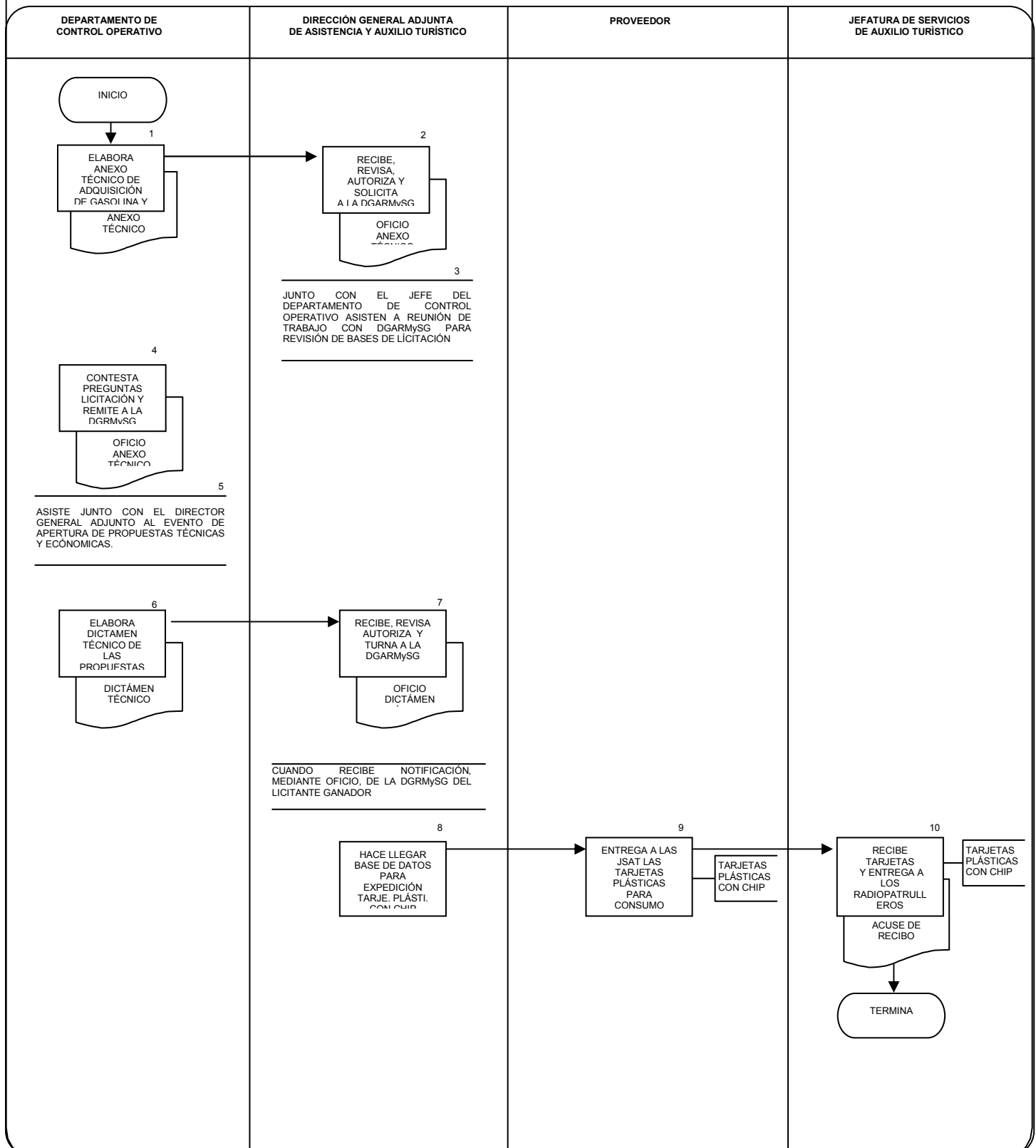
PROCEDIMIENTO V.2.1. GESTIONES PARA EL ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO.	1	Elabora anexo técnico para la adquisición de gasolina mediante tarjetas plásticas con chip y lo turna a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio Turístico, para su revisión.	Anexo técnico
DIRECCION GRAL. ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO	2	Recibe y revisa anexo técnico para la adquisición de gasolina, una vez que lo aprueba, lo turna a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales, solicitando se inicie el proceso licitatorio	Anexo técnico y Oficio
DIRECCION GRAL. ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO/ DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO.	3	Asisten a reunión de trabajo que convoque la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales, para la revisión de convocatoria de licitación pública para la adquisición de gasolina.	Bases de Licitación
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO.	4	Contesta las posibles preguntas que presenten los licitantes participantes y las remite a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales.	Relación de Preguntas
DIRECCION GRAL. ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO/ DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO.	5	Asisten a evento de apertura de propuestas técnicas y económicas por parte de los licitantes participantes.	Propuestas técnicas y económicas.
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO.	6	Elabora dictamen técnico de las propuestas técnicas que presenten los licitantes participantes y lo presenta a Vo. Bo. a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio Turístico.	Dictamen Técnico
DIRECCION GRAL. ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO	7	Recibe y revisa dictamen técnico, una vez aprobado lo remite a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales.	Dictamen Técnico

PROCEDIMIENTO V.2.1. GESTIONES PARA EL ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GRAL. ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO	8	Recibe de la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales, notificación acerca del licitante ganador y procede a proporcionar base de datos para la expedición de las tarjetas plásticas con chip, para el pago de los consumos de gasolina de las radio patrullas de la Corporación Ángeles Verdes.	Oficio
PROVEEDOR	9	Hace llegar a las Jefaturas de Servicio de Auxilio Turístico, las tarjetas plásticas con chip para que puedan pagar los consumos de gasolina de las radio patrullas que tienen asignadas.	
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	10	Recibe tarjetas plásticas con chip, y procede a entregarlas a los radio patrulleros, recabando firma de recibido.	Acuse de Recibo
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO V.2.1. GESTIÓN PARA EL ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE



PROCEDIMIENTO V.2.2. ABASTECIMIENTO, CONTROL, COMPROBACION Y TRÁMITE DE PAGO DE COMBUSTIBLE

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO.	1	De acuerdo con el Presupuesto Anual autorizado, procede a elaborar propuesta de distribución a nivel de Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico y la turna a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio Turístico para su revisión y aprobación.	Propuesta
DIRECCION GRAL. ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO.	2	Recibe, revisa y aprueba la propuesta de distribución presupuestal a nivel de Jefaturas de Servicios, la presenta al Jefe de la Unidad de la Corporación Ángeles Verdes para su autorización.	Propuesta
JEFE DE LA UNIDAD	3	Recibe propuesta, revisa y autoriza la distribución presupuestal de la partida 2602, a nivel de Jefatura Servicios y la devuelve a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio Turístico para su difusión.	Cédula Distribución Presupuestal Consumo Gasolina
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	4	Comunica a las Jefaturas de Servicios el presupuesto anual autorizado calendarizado al que tendrán que apegarse, llevando un control del ejercicio del gasto a nivel de radio patrulla.	Oficio Cédula Distribución Presupuestal Consumo Gasolina
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	5	Distribuye mensualmente el presupuesto autorizado para gasolina entre las radio patrullas asignadas, en cualquier momento podrá reasignar presupuesto de acuerdo con las necesidades del servicio, haciéndolo del conocimiento de los radio patrulleros.	Cédula Distribución Presupuestal Consumo Gasolina
TÉCNICOS DE AUXILIO TURÍSTICO/ AYUDANTES TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	6	Cargan gasolina, atendiendo a los importes autorizados por el Jefe de Servicio, pagan los consumos con la tarjeta plástica con chip, recibiendo el comprobante de la operación, mismo que deberán validar y anexar a la bitácora de control diario de operación.	Comprobante de operación
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	7	Los jefes de servicio deberán monitorear los consumos de gasolina en la página Web del proveedor para lo cual se les proporciona un usuario y una clave de acceso. Cualquier irregularidad que detecten, deberán de hacerlo del conocimiento de la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio Turístico.	Reportes de consumos emitidos por el sistema Ticket Card del proveedor y/o consultas en pantalla

PROCEDIMIENTO V.2.2. ABASTECIMIENTO, CONTROL, COMPROBACION Y TRÁMITE DE PAGO DE COMBUSTIBLE

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFE DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO / TÉCNICOS DE AUXILIO TURÍSTICO/ AYUDANTES TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	8	Cualquier incidencia que se presente en el uso de las tarjetas plásticas con chip (robo, extravío, bloqueo, tarjeta dañada ó cargo erróneo), deberá reportarse a los teléfonos proporcionados por el proveedor, recabando un número de folio de operación, notificando de inmediato ó a primera hora del día hábil siguiente al Departamento de Control Operativo.	Reporte
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	9	Da seguimiento a las incidencias reportadas al proveedor y/o al propio Departamento de Control Operativo, comunicando a las Jefaturas de Servicio sobre los resultados de las gestiones realizadas hasta solucionar la incidencia.	Reporte
PROVEEDOR	10	El primer día de mes, emite electrónicamente la factura de los consumos del mes inmediato anterior y la envía por correo electrónico al Departamento de Control Operativo.	Factura
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	11	Recibe por correo electrónico la factura con los consumos del mes inmediato anterior, la revisa y de proceder, elabora oficio para remitirla a la Subdirección de Servicios de Apoyo para que tramite su pago, en caso contrario contacta con el proveedor para aclarar inconsistencias, una vez resueltas, procede a tramitar el pago.	Factura/Oficio
TERMINA PROCEDIMIENTO			



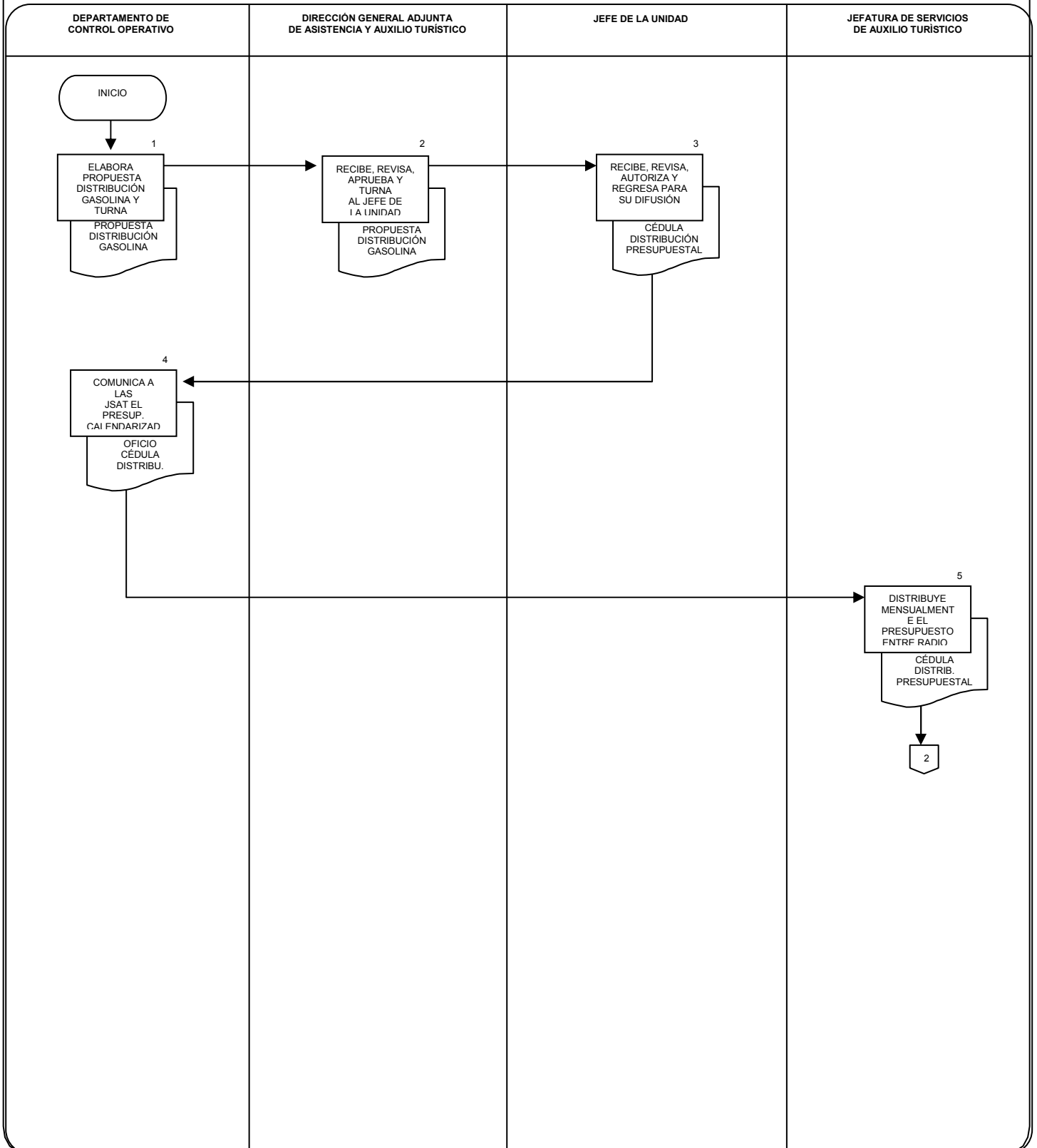
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES

PAGINA 91

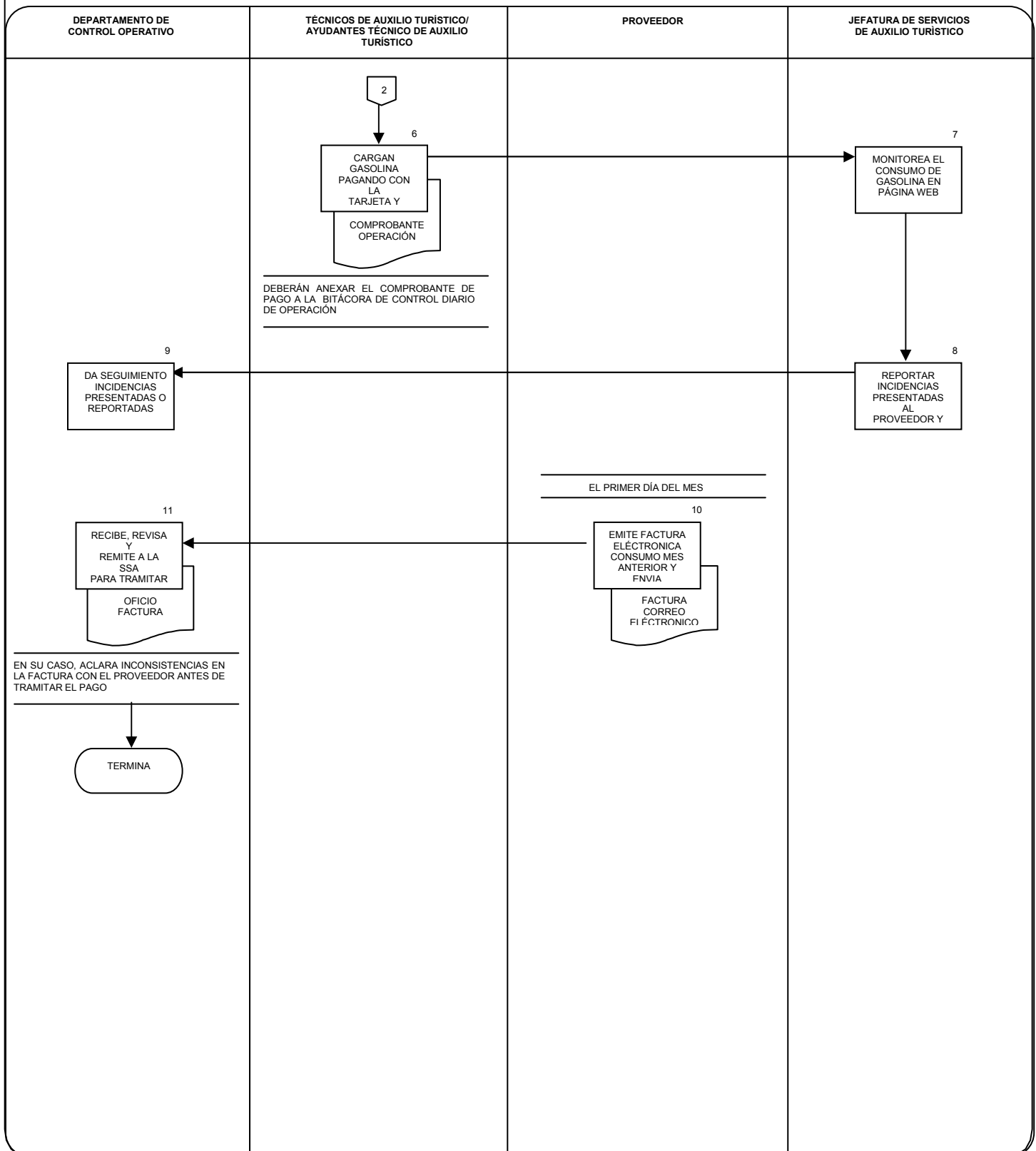
FECHA DE ELABORACION

15 DE OCTUBRE DE 2009

PROCEDIMIENTO V.2.2. ABASTECIMIENTO, CONTROL, COMPROBACIÓN Y TRÁMITE DE PAGO DE COMBUSTIBLE



PROCEDIMIENTO V.2.2. ABASTECIMIENTO, CONTROL, COMPROBACIÓN Y TRÁMITE DE PAGO DE COMBUSTIBLE



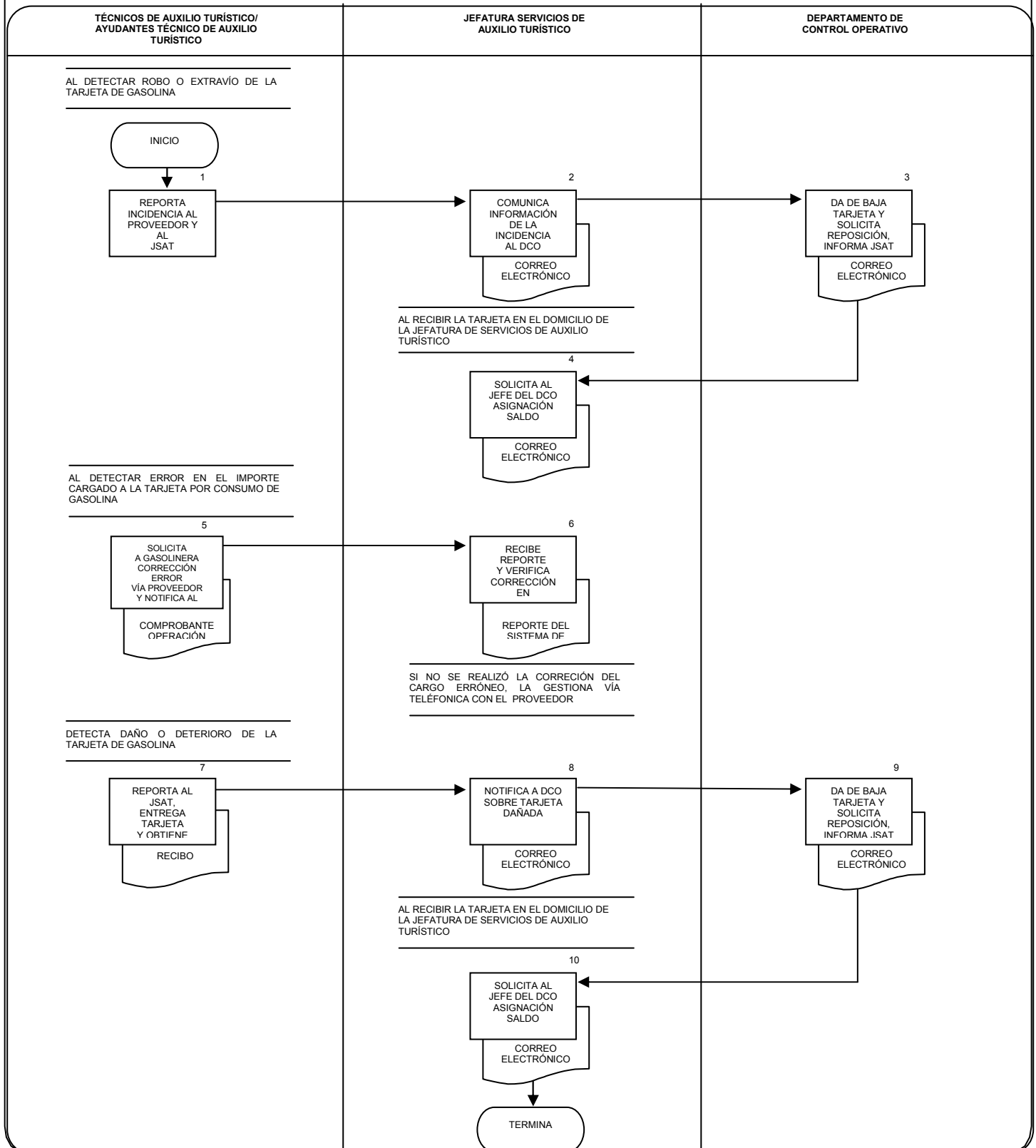
PROCEDIMIENTO V.2.3. REPORTE DE INCIDENCIAS EN EL USO DE TARJETAS DE GASOLINA.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
TÉCNICOS DE AUXILIO TURÍSTICO/ AYUDANTES TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	1	Detecta robo ó extravío de la tarjeta de gasolina, procede a reportarla de inmediato al "Call Center" del proveedor, recibiendo número de folio del reporte. Hace del conocimiento del Jefe de Servicios de Auxilio Turístico de esta incidencia, proporcionándole el número de reporte y de preferencia el nombre de quien tomo el reporte y la hora.	
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	2	Comunica telefónicamente y por escrito (correo electrónico), al Departamento de Control Operativo, sobre la incidencia de la tarjeta de gasolina, proporcionado información de número de radio patrulla, número de tarjeta, fecha, hora y número de reporte.	Correo Electrónico
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	3	Procede a dar de baja la tarjeta reportada en el sistema del proveedor que esté dando el servicio y solicita la reposición de la tarjeta. Comunica al Jefe de Servicios que se solicitó la reposición al proveedor, proporcionando fecha probable de entrega de la tarjeta en el domicilio de la Jefatura de Servicios.	Correo Electrónico
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	4	Al recibir la reposición de la tarjeta reportada, deberá comunicarlo al Jefe del Departamento de Control Operativo, para que éste, proceda a asignarle saldo y pueda ser utilizada para el pago de los consumos de gasolina.	Correo Electrónico
TÉCNICOS DE AUXILIO TURÍSTICO/ AYUDANTES TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	5	Al cargar gasolina, detectan error en el importe cobrado en la terminal punto de venta, solicita al personal de la gasolinera, notifiquen este error al proveedor que esté dando el servicio, vía las tarjetas plásticas, para que cancele la operación y se realice nuevamente el cargo por la cantidad correcta. Por ningún motivo el Técnico de Auxilio Turístico/Ayudante Técnico de Auxilio Turístico deberá recibir, dinero en efectivo, vales, nota de crédito ó cualquier otro medio, para compensar el cargo erróneo. Este hecho se le hará del conocimiento del Jefe de Servicios.	Comprobante de operación

PROCEDIMIENTO V.2.3. REPORTE DE INCIDENCIAS EN EL USO DE TARJETAS DE GASOLINA.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	6	Recibe reporte del radio patrullero y procede a verificar en el sistema del proveedor que efectivamente se haya realizado la corrección al cargo erróneo, en caso contrario, deberá comunicarse vía telefónica con el proveedor para solicitarle se haga la corrección correspondiente.	Reporte de consumos que genera el sistema.
TÉCNICOS DE AUXILIO TURÍSTICO/ AYUDANTES TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	7	Detecta daño o deterioro de la tarjeta plástica con chip, lo reporta al Jefe de Servicios, entregándole la tarjeta, obteniendo recibo de la misma.	Recibo
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	8	Notifica al Departamento de Control Operativo telefónicamente y por escrito (por correo electrónico), sobre el daño de la tarjeta, proporcionando número económico de la radio patrulla, número de la tarjeta, y turno.	Correo Electrónico
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	9	Recibe notificación y procede a solicitar la reposición de la tarjeta al proveedor, comunicando al Jefe de Servicios la fecha probable de entrega de la tarjeta.	
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	10	Al recibir la reposición de la tarjeta reportada, deberá comunicarlo al Jefe de Departamento de Control Operativo, para que éste, proceda a asignarle saldo y pueda ser utilizada para el pago de los consumos de gasolina.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO V.2.3. REPORTE DE INCIDENCIAS EN EL USO DE TARJETAS DE GASOLINA



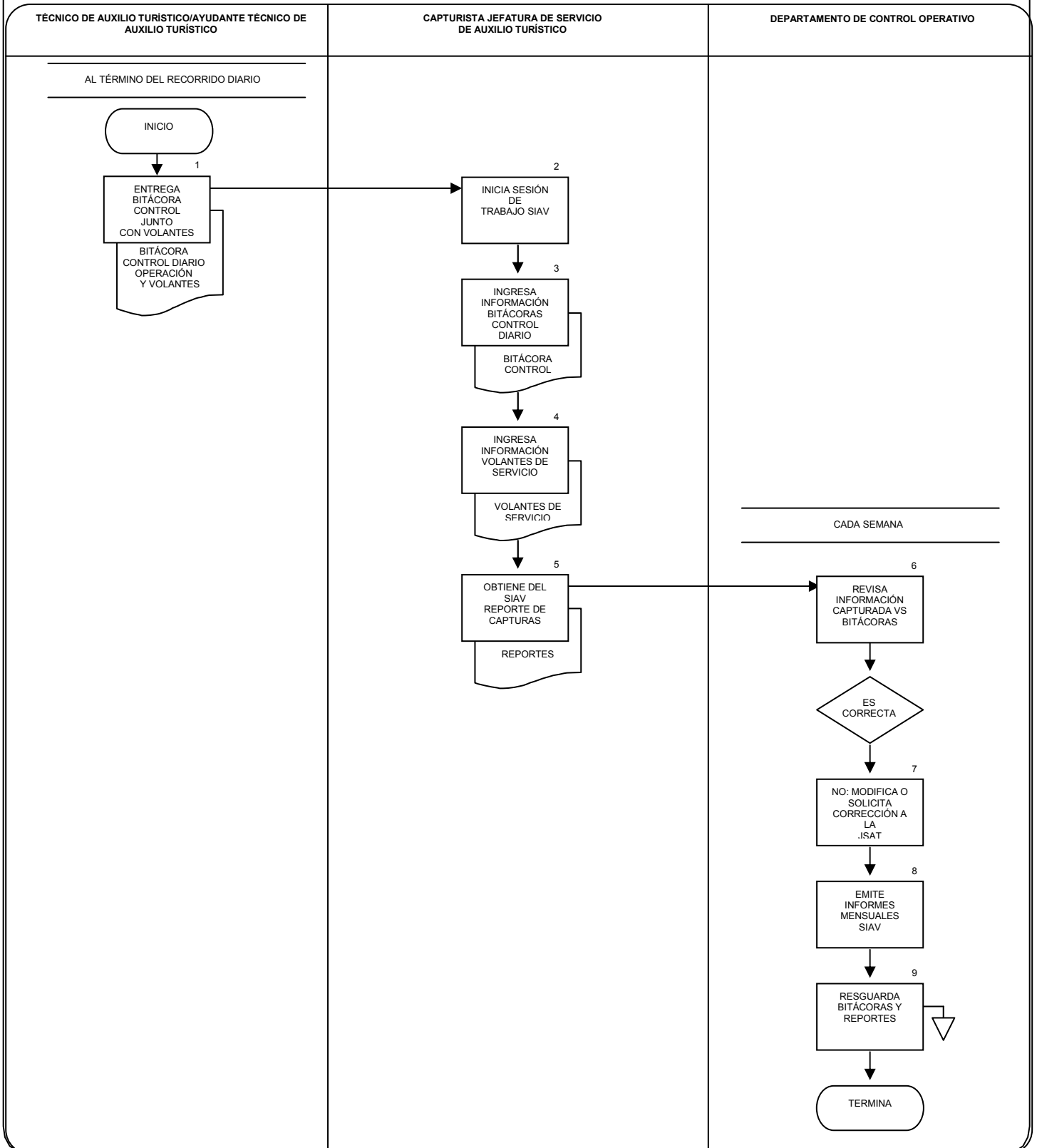
PROCEDIMIENTO V.2.4. REPORTES DEL SISTEMA DE INFORMACION DE ANGELES VERDES (SIIV)

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
TÉCNICOS DE AUXILIO TURÍSTICO/ AYUDANTES TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO CAPTURISTA JEFATURA DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO	1	Al término de su recorrido diario, entrega al capturista, la Bitácora de Control Diario de Operación con la información recabada durante el trayecto, junto con los volantes de servicio gratuito llenados por los turistas, si los hubiera.	Bitácora de Control Diario de Operación Volantes de Servicio
	2	Inicia la sesión de trabajo en el sistema, mediante un usuario y contraseña. El tipo de datos a ingresar esta en el módulo de captura y son catálogos, bitácoras, servicios e incidencias de personal.	
	3	Ingresar la información contenida en las bitácoras diarias, los datos a ingresar son: folio de la bitácora, radio patrulla, ruta, turno, integrantes de la unidad, cantidad de turistas atendidos, cantidad de vehículos atendidos, número de servicios proporcionados, número de kilómetros al momento que la unidad salió a ruta, numero de kilómetros al momento de regreso de la unidad de ruta, kilómetros recorridos en ruta, importe cargado con la tarjeta plástica con chip, número de operación y terminal en donde se realizó la carga de gasolina, precio por litro de la gasolina, litros de gasolina cargados, aceite consumible, la calificación de la calidad en el servicio, excelentes, muy buenos, buenos, malos, pésimos, sin opinión y la cantidad de accidentes que se atendieron, también si una unidad no sale a ruta se debe indicar el motivo por el cual no salió a ruta.	Bitácora de Control Diario de Operación
	4	Ingresar la información de los volantes de servicios, se ingresan desde el menú principal, en captura-servicios, los datos son: fecha del servicio, numero de unidad, kilómetro donde se brindo el servicio, los datos generales del vehículo que se atendió, tipo y cantidad de turistas atendidos, el tipo de servicio que se le proporciono y la descripción del mismo	Volantes de Servicio
	5	Obtiene, a través del sistema, reportes de las capturas, tales como: de bitácoras por unidad, por fecha, diario, anuales por unidad y año, anuales por estado, de servicios, por estado y fecha, por tipo de servicio acumulado, por tipo de servicio por estado y de indicadores, el número de vehículos atendidos por radio patrulla y suministro de información a turistas por estado.	Reportes del sistema

PROCEDIMIENTO V.2.4. REPORTES DEL SISTEMA DE INFORMACION DE ANGELES VERDES (SIAV)

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE DE CONTROL OPERATIVO	6	Cada semana, verifica la información mediante la comparación de los datos capturados contra las bitácoras enviadas por las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.	Capturas en el SIAV
		¿LA INFORMACIÓN ES CORRECTA?	
	7	NO: Modifica la información o en su caso le informa a la Jefatura de Servicios correspondiente para que procedan a realizar las modificaciones pertinentes.	
	8	SI: Emite informes mensuales para áreas centrales de la Corporación Ángeles Verdes y de la Secretaría de Turismo.	Reportes SIAV
	9	Resguarda las bitácoras enviadas por las Jefaturas de Servicio de Auxilio Turístico en el archivo de la dirección para posteriores consultas, así como respaldos mensuales del sistema para evitar pérdida de datos.	Bitácora de Control Diario de Operación Respaldos del SIAV
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

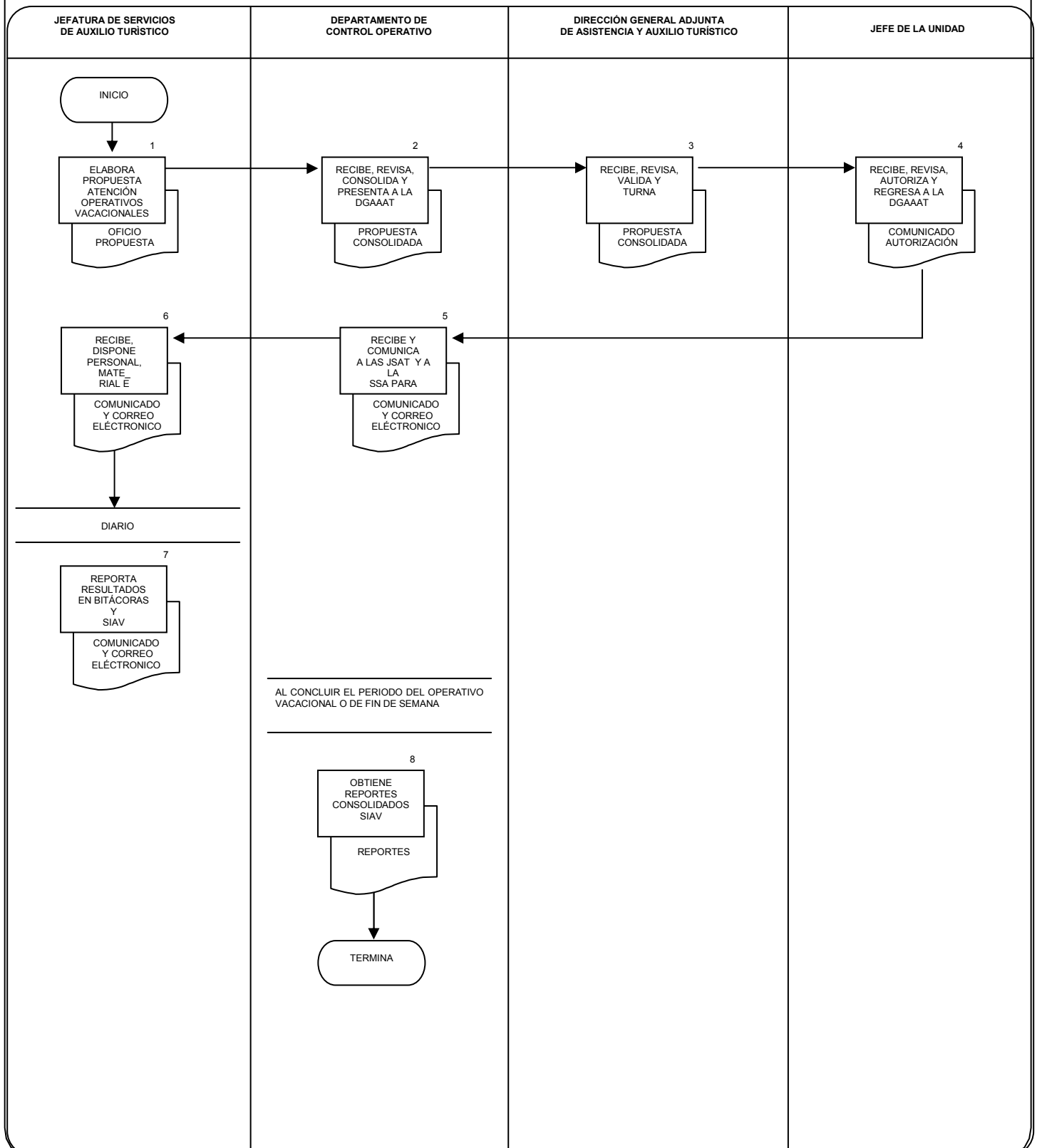
PROCEDIMIENTO V.2.4. REPORTES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ÁNGELES VERDES (SIIV)



PROCEDIMIENTO V.2.5. MANEJO DE OPERATIVOS VACACIONALES.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	1	Elabora propuestas para la instalación de campamentos y acompañamientos Paisano, para atender Operativos Vacacionales y Operativos de fin de semana largos y la turna a través de oficio a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista (DGAAAT)	Propuesta Oficio
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	2	Recibe propuestas de instalación de campamentos, las revisa y las consolida la idónea. Presenta a la DGAAAT la propuesta consolidada de todas las Jefaturas de Servicio, para su revisión y aprobación	Propuesta Consolidada
DIRECCION GRAL. ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA.	3	Recibe propuesta consolidada, la revisa y es su caso la aprueba ó la devuelve para realizar las modificaciones correspondientes. Una vez validada la propuesta la presenta al Jefe de Unidad de la Corporación Ángeles Verdes para su autorización.	Propuesta Consolidada
JEFATURA DE UNIDAD	4	Recibe propuesta consolidada, la revisa y la valida ó la regresa para posibles modificaciones. Una vez aprobada la turna a través de la DGAAAT, al Departamento de Control Operativo para su difusión.	
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	5	Comunica a las Jefaturas de Servicio sobre la autorización de la propuesta presentada para la instalación de campamentos en periodos vacacionales ó fines de semana largos, y a la Subdirección de Servicios de Apoyo para la ministración de los viáticos.	Comunicado por correo electrónico
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	6	Reciben el comunicado de autorización para la instalación de campamentos; seleccionan al personal que participará en los operativos y proceden a preparar los materiales e instrumentos necesarios para la operación de los campamentos.	
	7	Reporta diariamente las bitácoras sobre los resultados obtenidos en los campamentos instalados, a través del SIAV.	Bitácoras
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	8	Al concluir el periodo del operativo vacacional ó de fin de semana, obtienen del SIAV, los reportes consolidados de los resultados obtenidos en los operativos vacacionales y los turna a la DGAAAT y al Titular de la Unidad de la Corporación Ángeles Verdes.	Reportes
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO V.2.5. MANEJO DE OPERATIVOS VACACIONALES



V. 3. FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

JEFE ESTATAL DE SERVICIOS

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1. JEFATURA ESTATAL DE SERVICIOS:	TÉCNICO Y AYUDANTE TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	Anotará el nombre de la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.
2. FECHA:		Anotará el día, mes y año correspondiente en que se realiza el servicio de radiopatrullaje
3. R. P.		Se anotará el número económico de la unidad que realiza el servicio de radiopatrullaje
4. RUTA		Anotará el número de Ruta en que se realiza el radiopatrullaje
5. RETÉN:		Anotar el nombre de la Jefatura de Retén, al que corresponden la ruta y la radiopatrulla
6. TURNO:		Anotará el número del turno que cubre la tripulación de la radiopatrulla (1º o 2º)
7. KILÓMETROS DE SALIDA:		Anotará el número del kilometraje del día anterior
8. KILÓMETROS DE LLEGADA::		Anotará el número del kilometraje al final del recorrido diario
9. KILÓMETROS RECORRIDOS		Anotará los kilómetros que recorrió ese día
10. SE RECIBE R. P. CON GASOLINA APROXIMADA		Anotará los litros de gasolina aproximada que marque la aguja del combustible al recibir la unidad.
11. SE ENTREGA R. P. CON GASOLINA APROXIMADA		Anotará los litros de gasolina aproximada que marque la aguja del combustible al termino del recorrido
12. GASOLINA CARGADA		Anotará el total de los litros de gasolina cargada en el transcurso de la jornada de trabajo
13. IMPORTE \$		Anotará el costo total de la gasolina cargada

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
14. ACEITE APLICADO		Anotará la cantidad de litros que se aplique al motor de la unidad en el transcurso del día
15. VALES		Anotará los números de folios de los vales que se utilicen para la carga de gasolina
16. HORA		Anotará la hora del inicio de recorrido, la hora en que se reporta a su base, la hora en que inicia y termina la prestación de los servicios y la hora del fin del turno
17. CARRETERA NÚM. Y KM.		Anotará el número de la carretera y kilómetro en que se reporta o proporciona servicios
18. ACTIVIDADES, SERVICIOS PROPORCIONADOS Y OBSERVACIONES		Anotará los servicios que proporciona, los posibles accidentes y eventualidades que se presenten
19. RESUMEN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO PROPORCIONADOS		
TOTAL DE SERVICIOS PROPORCIONADOS		Anotar el Número de Servicios que se Proporcionen durante el recorrido de radiopatrullaje (Orientación Turística, Mecánica, etc.)
VEHÍCULOS ATENDIDOS		Anotar el número de vehículos atendidos durante el recorrido de radiopatrullaje
TOTAL DE TURISTAS ATENDIDOS		Anotar el número de turistas que viajaban en los vehículos que se atendieron durante el día del recorrido
ACCIDENTES ATENDIDOS		Anotar el número de accidentes que se atendieron durante el recorrido
20. OPINIÓN DE LOS TURISTAS POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS		
TOTAL DE SERVICIOS	USUARIO	Anotar el número de Servicios proporcionados durante el día

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
EXCELENTE		Anotar el número que corresponda a la opinión de los Servicios, proporcionada por los turistas como Excelente en los talones de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
MUY BUENO		Anotar el número que corresponda a la opinión de los Servicios, proporcionada por los turistas como Muy Bueno en los talones de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
BUENO		Anotar el número que corresponda a la opinión de los Servicios, proporcionada por los turistas como Bueno, en los talones de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
REGULAR		Anotar el número que corresponda a la opinión de los Servicios, proporcionada por los turistas como Regular, en los talones de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
MALO		Anotar el número que corresponda a la opinión de los Servicios, proporcionada por los turistas como Malo en los talones de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
PÉSIMO		Anotar el número que corresponda a la opinión de los Servicios, proporcionada por los turistas como Pésimo en los talones de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
21. NOTAS PARA EL TURNO SIGUIENTE:		Anotar lo que considere importante con respecto al funcionamiento de la unidad, y que deba de tomar en cuenta la tripulación del siguiente turno para el buen desempeño de sus actividades

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
22. NOMBRE Y FIRMA DE LA TRIPULACIÓN		
TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	TÉCNICO DE AUXILIO TURISTICO	Anotar el nombre del Técnico responsable de la operación de la Radiopatrulla quien firmará avalando la información
AYUDANTE TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	AYUDANTE TÉCNICO DE AUXILIO TURISTICO	Anotar el nombre del Ayudante Técnico del responsable de la operación de la Radiopatrulla quien firmará avalando la información
REVISÒ	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	Anotar el nombre del Jefe de Servicios, mismo que firmará la bitácora, después de haber revisado la información
NOTA: EL FORMATO DE LA BITÁCORA SE COMPONE DE ORIGINAL Y COPIA, DEL CUAL SE DEBERÁ ENVIAR LA ORIGINAL A LA SUBDIRECCIÓN DE AUXILIO AL TURISTA, QUEDÁNDOSE CON UNA COPIA EN LA JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO.		

[illegible]

INSTRUCTIVO DE LLENADO: CÉDULA DE DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTAL DE CONSUMO DE GASOLINA

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- PROYECCIÓN PARA EL AÑO	DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	Indicar el año que corresponde la proyección de consumo de gasolina
2.- R. P. OPER		Registrar el número de radiopatrullas por cada Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico.
3.- ESTADO		Indicar el nombre del estado correspondiente
4.- DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTAL MES		Anotar el presupuesto autorizado para consumo de gasolina por cada mes y Jefatura de Servicios.
5.- TOTAL		Calcular y escribir totales por columna.



VI. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL

VI. 1. POLITICAS DE OPERACIÓN

Para las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico:

- I. Los Jefes de Servicio de Auxilio Turístico deberán capturar y generar, en tiempo y forma, las incidencias del personal de la Corporación Ángeles Verdes en el Sistema de Informática Ángeles Verdes (SIAV) para el envío a oficinas centrales del formato “Cédula de Autorización al Personal”.

Para el Departamento de Gestión y Control

- I. Tramitará las incidencias del personal ante el Departamento de Relaciones Laborales de la Dirección de Recursos Humanos, mediante las “Cédula de Autorización al Personal” de la Corporación Ángeles Verdes, mismas que serán controladas y cotejadas con el Sistema de Informática Ángeles Verdes (SIAV).
- II. Recopilará las listas de asistencia del personal de la Corporación Ángeles Verdes de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico enviadas a oficinas centrales para su resguardo.
- III. Validará en forma trimestral la plantilla del personal de la Corporación Ángeles Verdes de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico con la Coordinación Administrativa y con la Dirección de Recursos Humanos de la SECTUR.
- IV. Coordinará con la participación de las Jefaturas de Servicio de Auxilio Turístico la correcta aplicación del procedimiento para el otorgamiento de premios, estímulos y recompensas al personal de la Corporación Ángeles Verdes.
- V. Integrará los expedientes individuales del personal de la Corporación de Ángeles Verdes de nuevo ingreso para su envío a la Dirección de Recursos Humanos.
- VI. Registrará los datos solicitados en los formatos de altas, bajas, promociones, cambios de adscripción, permisos, licencias, entre otros, correspondientes al personal adscrito a la Corporación Ángeles Verdes, dándole seguimiento y gestionando dicho trámite ante la Dirección de Recursos Humanos.
- VII. Proporcionará apoyo a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico en el levantamiento de las actas administrativas, al personal adscrito a la Corporación Ángeles Verdes.
- VIII. Participará en la instrumentación de acciones de capacitación para el fortalecimiento y profesionalización del personal de la Corporación Ángeles Verdes.

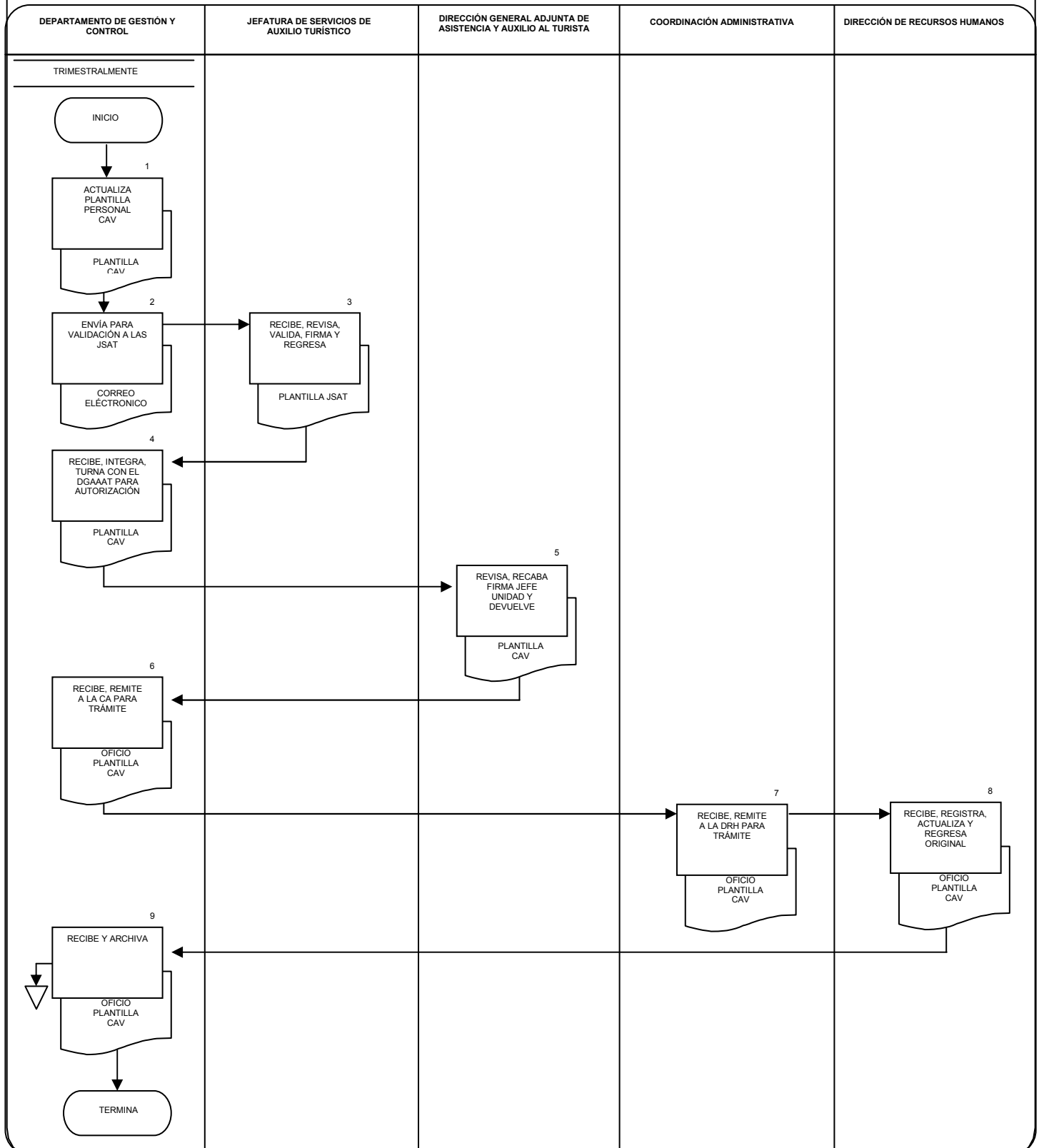


VI. 2. P R O C E D I M I E N T O S

**PROCEDIMIENTO VI.2.1. ACTUALIZACIÓN DE LA PLANTILLA DE PERSONAL DE LA CORPORACIÓN
ÁNGELES VERDES.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	1	TRIMESTRALMENTE Actualiza la plantilla de personal de la Corporación Ángeles Verdes en razón a ingresos, bajas, promociones y demás incidencias.	Formato de Plantilla de Personal (DGRH)
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	2	Remite a los Jefes de Servicio de Auxilio Turístico, vía correo electrónico, para validación.	
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	3	Reciben, revisan y validan la plantilla, la firman y la envían al Departamento de Gestión y Control.	Oficio Formato de Plantilla de Personal (DGRH)
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA, AUXILIO Y SERVICIOS AL TURISTA	4	Recibe e integra la plantilla, turna a la Dirección General Adjunta de Servicios al Turista para autorización	
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	5	Recibe, revisa, recaba firma del Jefe de la Unidad y devuelve la plantilla.	
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	6	Recibe y remite la plantilla mediante oficio a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad.	Oficio Formato de Plantilla de Personal (DGRH)
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	7	Recibe la plantilla y la presenta ante la Dirección de Recursos Humanos.	
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	8	Recibe y registra la actualización correspondiente y envía de vuelta el original.	
	9	Recibe y archiva la plantilla.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

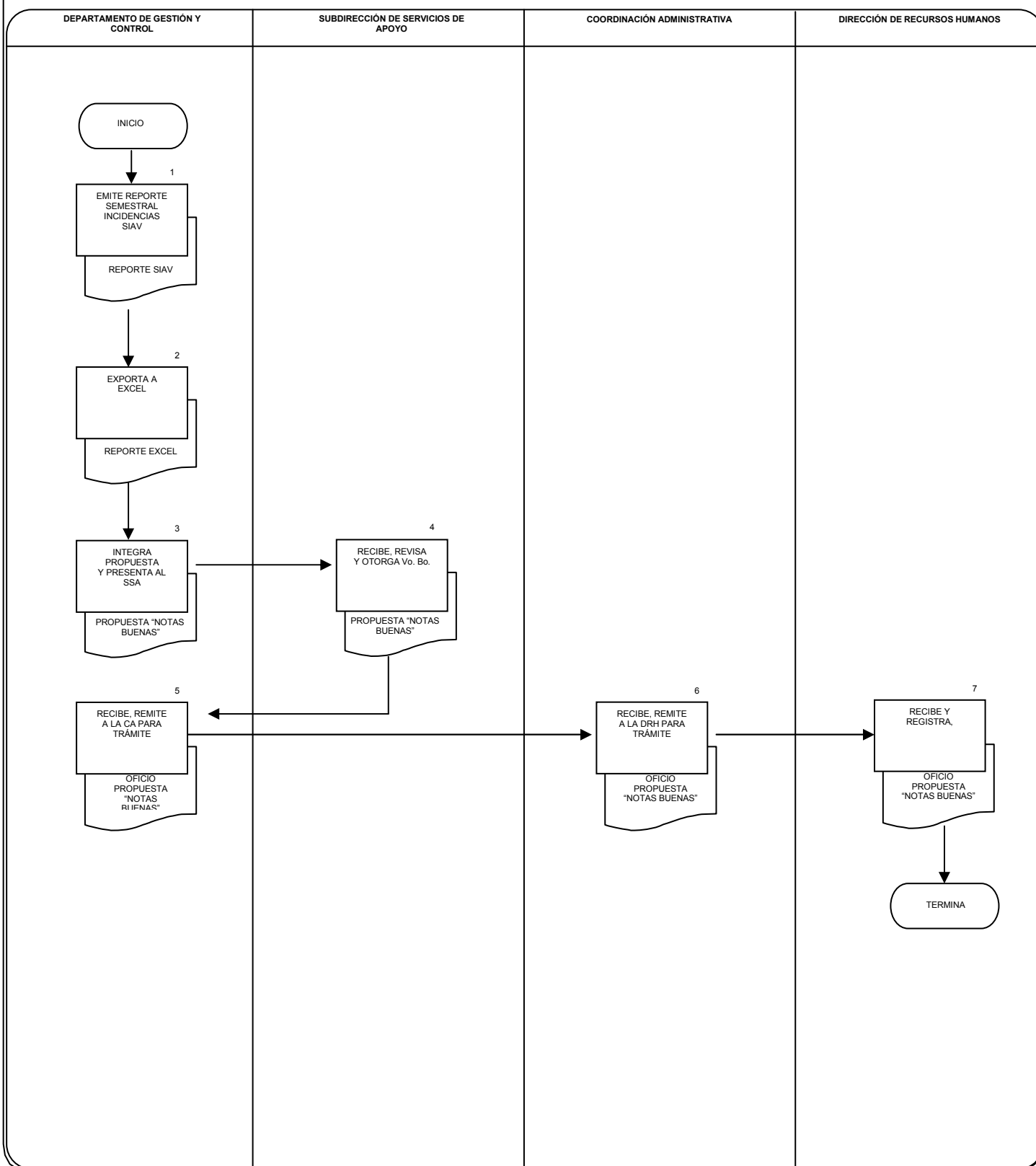
PROCEDIMIENTO VI.2.1. ACTUALIZACIÓN DE LA PLANTILLA DE PERSONAL DE LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES



PROCEDIMIENTO VI.2.2. OTORGAMIENTO DEL ESTÍMULO “NOTAS BUENAS” AL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	1	Emite del SIAV (Sistema Informático Ángeles Verdes) el reporte semestral de incidencias del personal.	Reporte del SIAV
	2	Exporta el reporte a Excel para aplicar los criterios de otorgamiento de notas buenas.	Reporte en Excel para Aplicación de Criterios
	3	Integra propuesta reporte y formato de “Notas Buenas”, lo presenta para Vo.Bo. del Subdirector de Servicios de Apoyo.	Propuesta “Notas Buenas”
SUBDIRECTOR DE SERVICIOS DE APOYO	4	Recibe propuesta de “Notas Buenas”, revisa y, en su caso, da el Vo.Bo. y devuelve.	
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	5	Recibe reporte y formato y remite mediante oficio a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad para su trámite.	Oficio Notas Buenas de la CAV
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	6	Recibe y envía a la Dirección de Recursos Humanos.	
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	7	Recibe y registra.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO VI.2.2. OTORGAMIENTO DEL ESTÍMULO "NOTAS BUENAS" AL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES



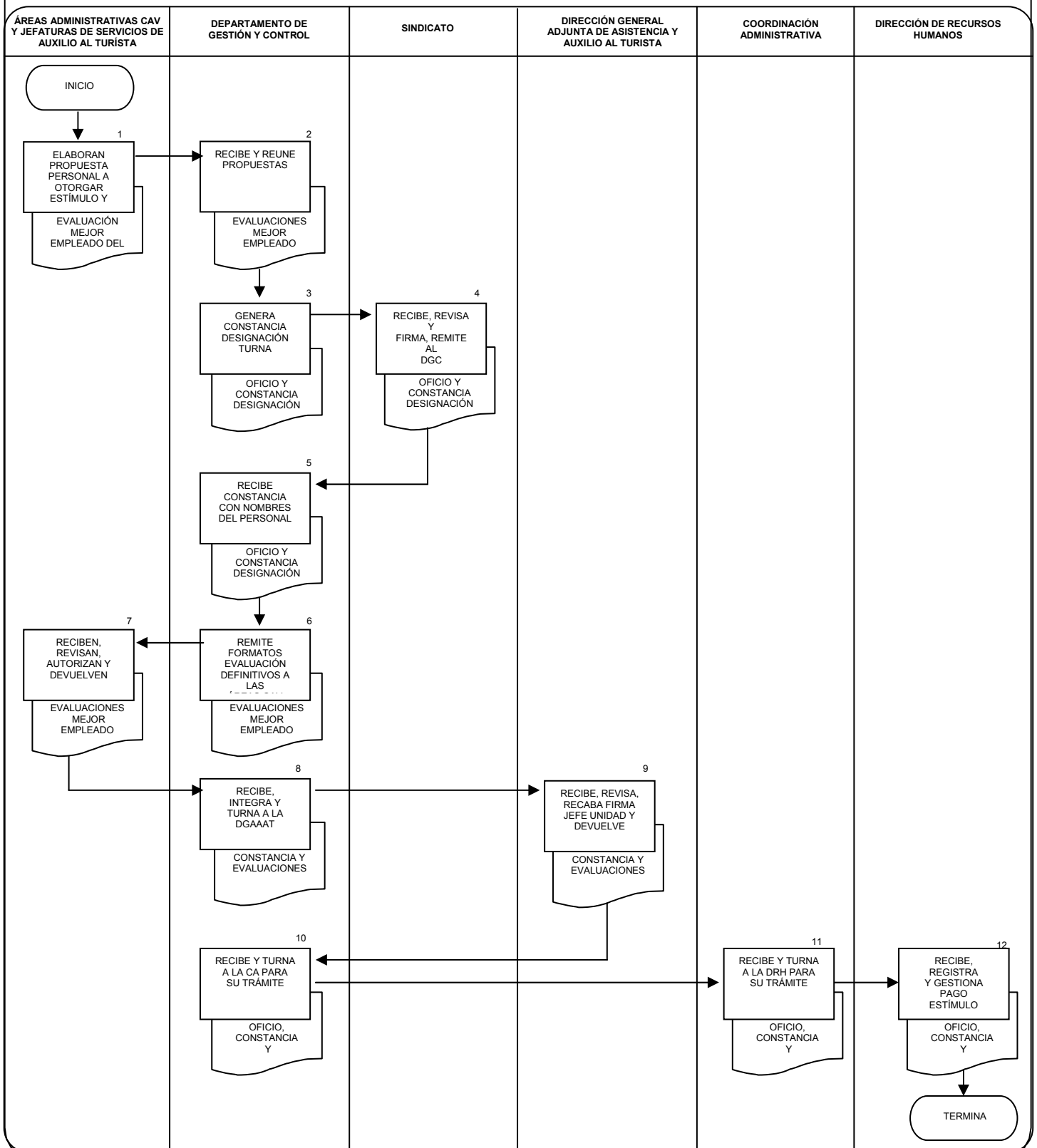
PROCEDIMIENTO VI.2.3. OTORGAMIENTO DEL ESTÍMULO PARA EL MEJOR EMPLEADO DEL MES.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ÁREAS DE LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES	1	Elaboran propuesta del personal, para otorgar el estímulo al “Mejor Empleado del Mes” y turnan al Departamento de Gestión y Control.	Formatos de Evaluación para “Mejor Empleado del Mes”
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	2	Recibe y reúne las propuestas para “Mejor Empleado del Mes” por parte del Director General Adjunto de Asistencia y Auxilio al Turista, las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico y por cada área administrativa de la Corporación Ángeles Verdes.	Oficio
	3	Genera listado a través de una constancia de designación que se turna al Sindicato para su visto bueno.	Constancia de designación del empleado del mes
SINDICATO	4	Recibe la constancia, firma y remite al Departamento de Gestión y Control.	
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	5	Recibe la Constancia con los nombres de los acreedores al estímulo.	
	6	Remite los formatos de evaluación a las diferentes áreas administrativas de la Corporación Ángeles Verdes.	Formatos de Evaluación para “Mejor Empleado del Mes”
ÁREAS DE LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES	7	Reciben y revisa el responsable firma de autorización y devuelven.	
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	8	Recibe formatos firmados, integra y presenta al Jefe de Unidad para su autorización, a través de la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista	Formatos de Evaluación para “Mejor Empleado del Mes” Constancia de designación del empleado del mes
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	9	Recibe la constancia y formatos evaluación, revisa, recaba firma del Jefe de Unidad y devuelve.	

PROCEDIMIENTO VI.2.3. OTORGAMIENTO DEL ESTÍMULO PARA EL MEJOR EMPLEADO DEL MES.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	10	Recibe y remite la constancia junto con los formatos de evaluación, mediante oficio a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad.	Oficio
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	11	Recibe y remite a la Dirección de Recursos Humanos	
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	12	Recibe constancia, registra y gestiona pago del estímulo.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO VI.2.3 OTORGAMIENTO DEL ESTÍMULO PARA EL MEJOR EMPLEADO DEL MES



**PROCEDIMIENTO VI.2.4. OTORGAMIENTO DE HORAS EXTRAORDINARIAS AL PERSONAL DE LA
CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ÁREAS CENTRALES CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES	1	Al inicio de mes, envían a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista, una atenta nota indicando el número de trabajadores, sus nombres, funciones y objetivos; junto con el formato de "Calendarización del Tiempo Extraordinario" marcando por cada uno de los trabajadores los días y horas en que deberán cubrir las horas extras propuestas, para su autorización.	Atenta Nota Formato de Calendarización del Tiempo Extraordinario
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	2	Revisa, autoriza y envía los documentos al Departamento de Gestión y Control.	
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	3	Recibe la documentación y la resguarda durante todo el mes.	
	4	Al final del mes, recibe por parte de las diferentes áreas centrales los formatos denominados "Control de Asistencia de Tiempo Extraordinario" en donde se verifican las horas trabajadas con la firma de cada trabajador	Control de Asistencia de Tiempo Extraordinario
	5	Integra la información recibida en el control interno denominado Nómina de Tiempo Extraordinario y elabora los siguientes formatos de solicitud de pago por laborar tiempo extraordinario: - Solicitud de pago de horas extras. - Solicitud de pasajes locales. - Solicitud de vales despensa al personal que laboró jornadas extraordinarias.	Solicitud de pago de horas extras. Solicitud de pasajes locales. Solicitud de vales despensa al personal que laboró jornadas extraordinarias.
SUBDIRECTOR DE SERVICIOS DE APOYO	6	Integra documentos y presenta las solicitudes de pago a la Subdirección de Servicios de Apoyo para autorización.	
	7	Revisa, firma y envía a la Jefatura de Unidad, a través de la DGAAAT.	
JEFATURA DE LA UNIDAD	8	Recibe, autoriza y entrega los documentos al Departamento de Gestión y Control, a través de la DGAAAT.	

**PROCEDIMIENTO VI.2.4. OTORGAMIENTO DE HORAS EXTRAORDINARIAS AL PERSONAL DE LA
CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES**

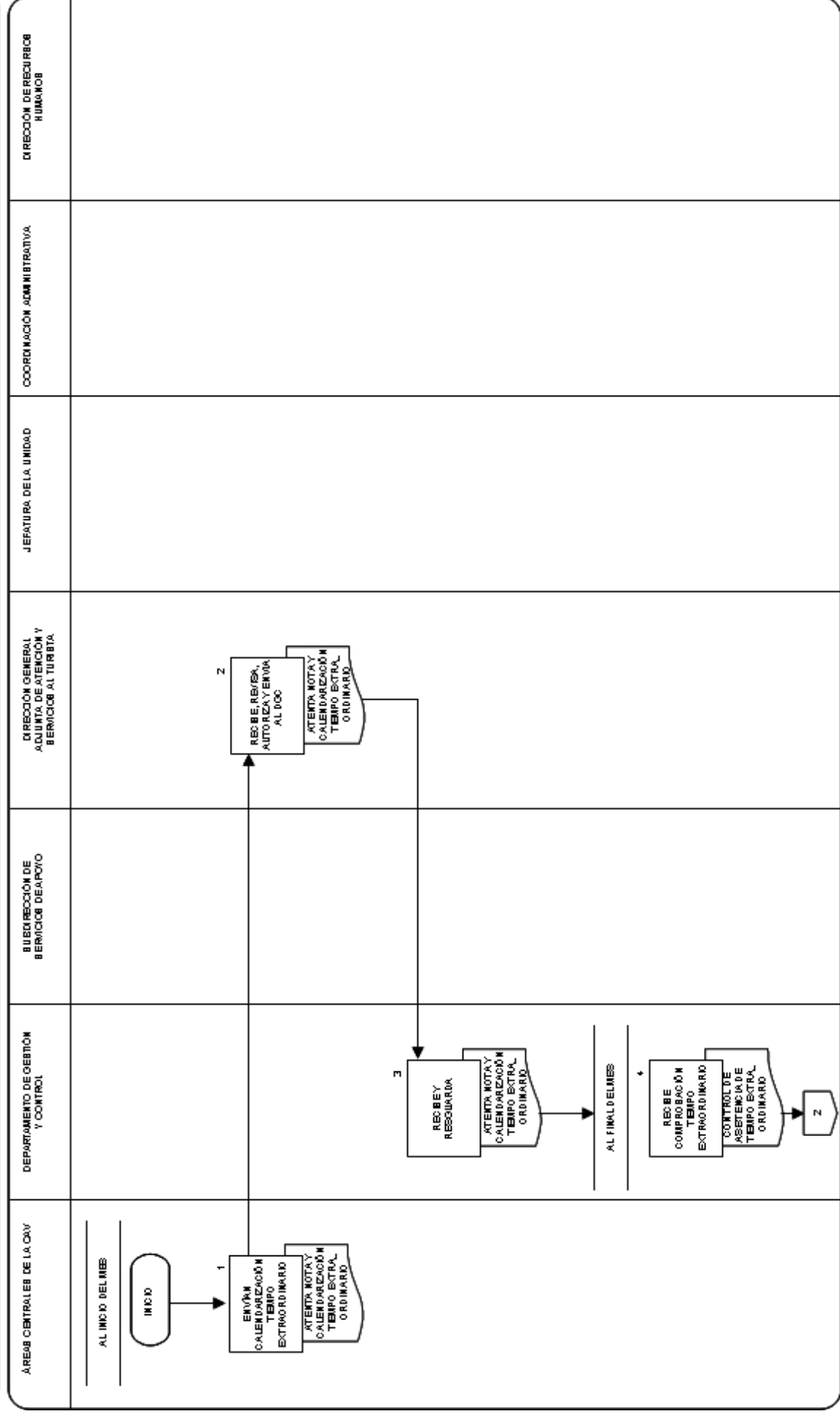
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	9	Recibe documentos autorizados y envía a la Coordinación Administrativa mediante oficio.	Oficio Solicitud de pago de horas extras. Solicitud de pasajes locales. Solicitud de vales despensa al personal que laboró jornadas extraordinarias.
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	10	Recibe y envía a la Dirección de Recursos Humanos para el trámite correspondiente	
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	11	Recibe documentos solicitud pago de tiempo extra, registra y gestiona pago.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CORPORACION ANGELES VERDES

PAGINA 121

FECHA DE ELABORACION
15 DE OCTUBRE DE 2009

PROCEDIMIENTO VI.2.4. OTORGAMIENTO DE HORAS EXTRAORDINARIAS AL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES

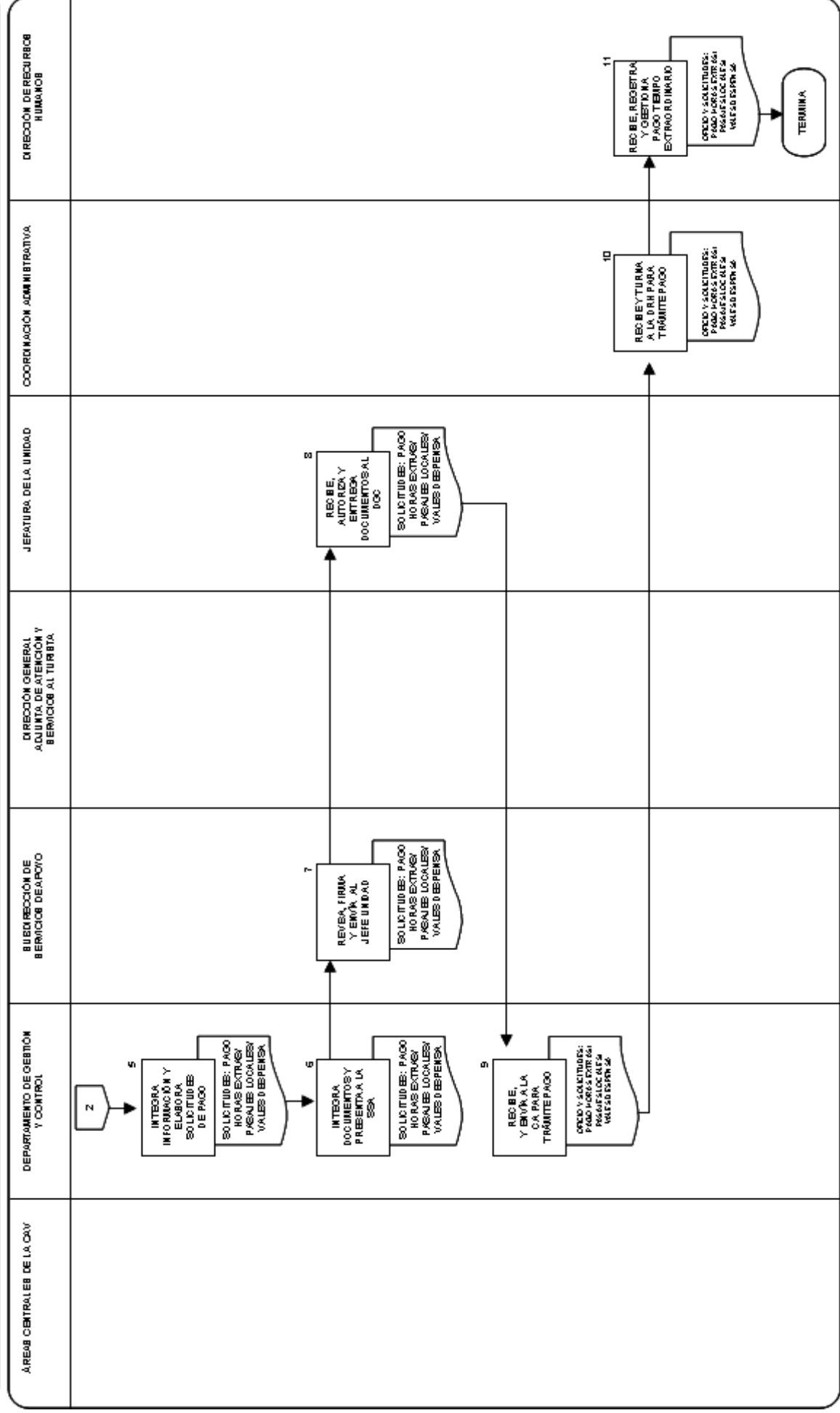


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CORPORACION ANGELES VERDES

PAGINA 122

FECHA DE ELABORACION
15 DE OCTUBRE DE 2009

PROCEDIMIENTO VI.2.4. OTORGAMIENTO DE HORAS EXTRAORDINARIAS AL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES



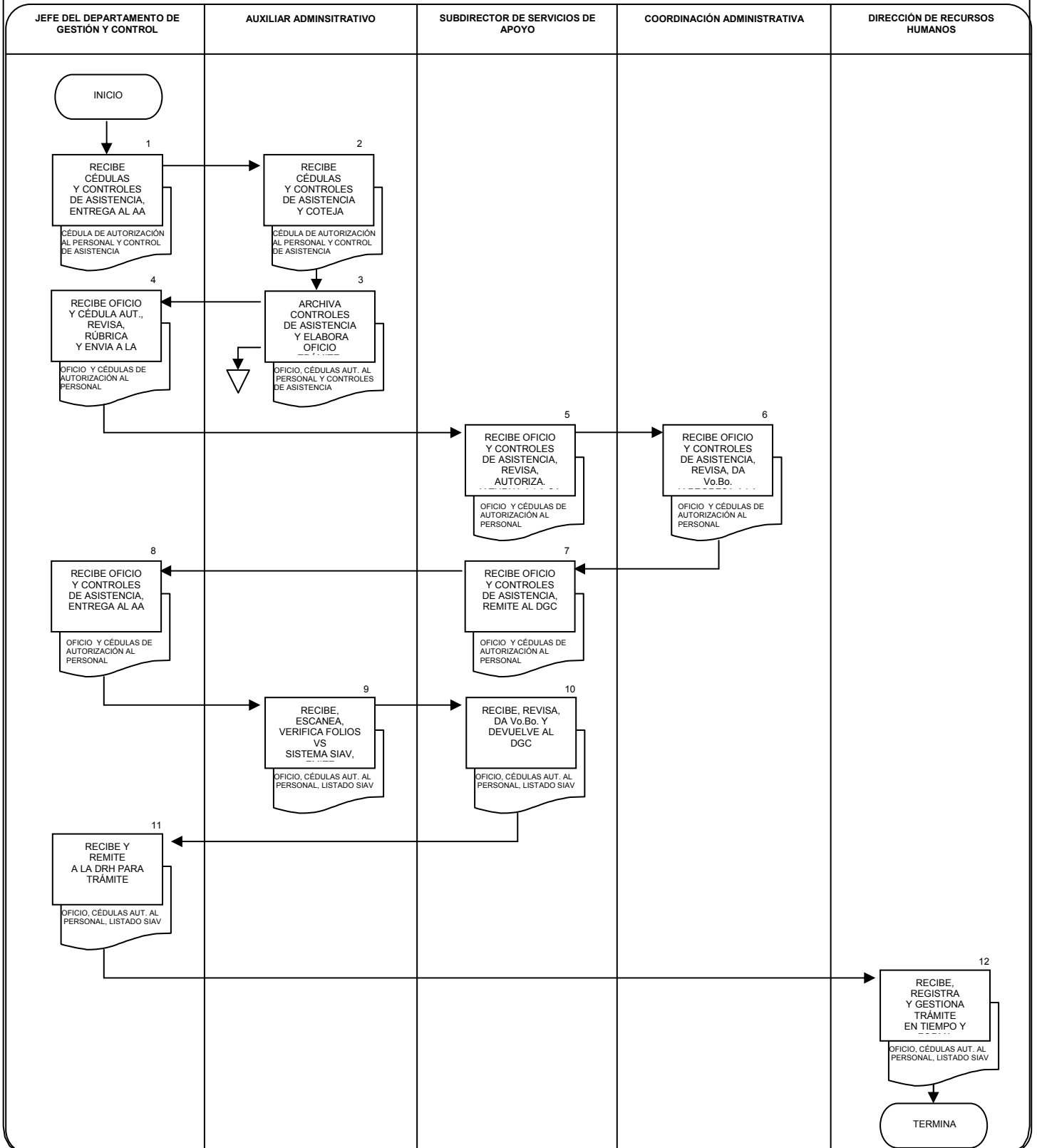
**PROCEDIMIENTO VI.2.5. CONTROL DE ASISTENCIA E INCIDENCIAS DEL PERSONAL DE LA
CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES.**

RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	1	Recibe las “Cédulas de Autorización al Personal” y el “Control de Asistencia” y entrega al Auxiliar Administrativo responsable.	Cédula de autorización al personal Control de asistencia
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	2	Recibe las Cédulas de Autorización al Personal y el control de asistencia y coteja ambos formatos, verificando que el número de Cédulas de Autorización al Personal enviadas por el Jefe o Encargado de Servicios, coincida con las incidencias marcadas en el control de asistencia.	
	3	Archiva el Control de Asistencia y elabora oficio para el trámite de las incidencias.	Oficio
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	4	Recibe, oficio junto con las Cédulas de Autorización al personal, revisa, rúbrica y envía a la Subdirección de Servicios de Apoyo para autorización.	Cédula de autorización al personal Oficio
SUBDIRECTOR DE SERVICIOS DE APOYO	5	Recibe oficio rubricado, revisa y firma de autorización, tanto las Cédulas de Autorización al Personal como el oficio y envía a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad.	
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	6	Recibe oficio junto con Cédulas de Autorización al Personal ya autorizadas, da Vo.Bo., devuelve mediante oficio a la Subdirección de Servicios de Apoyo.	
SUBDIRECTOR DE SERVICIOS DE APOYO	7	Recibe oficio junto con las “Cédulas de Autorización al Personal” y remite al Departamento de Gestión y Control.	
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	8	Recibe oficio junto con las Cédulas de Autorización al Personal y remite al Auxiliar Administrativo responsable.	

**PROCEDIMIENTO VI.2.5. CONTROL DE ASISTENCIA E INCIDENCIAS DEL PERSONAL DE LA
CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES.**

RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	9	Recibe las Cédulas de Autorización al Personal autorizadas y validadas, tanto por la Subdirección como por la Coordinación, respectivamente; escanea y verifica los folios contra el sistema SIAV, emite listado por Estado, y anexa las Cédulas de Autorización al Personal originales, elabora oficio de entrega, y envía a la Subdirección de Servicios de Apoyo.	Listado por estado Cédula de autorización al personal Oficio
SUBDIRECTOR DE SERVICIOS DE APOYO	10	Recibe oficio junto con las Cédulas de Autorización al Personal, revisa, da Vo.Bo. y devuelve al Departamento de Gestión y Control	
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	11	Recibe oficio junto con las Cédulas de Autorización al Personal y remite mediante oficio a la Dirección de Recursos Humanos.	
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	12	Recibe, registra y gestiona trámite en tiempo y forma.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

**PROCEDIMIENTO VI.2.5. CONTROL DE ASISTENCIA E INCIDENCIAS DEL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN
ÀNGELES VERDES**



VI. 3. FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

NOMBRE Y FIRMA

INSTRUCTIVO DE LLENADO: PLANTILLA DE PERSONAL

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- PLANTILLA AL	ÁREAS DE LA COORPORACIÓN ÁNGELES VERDES	Anotar fecha actualización de plantilla.
2.- N° I		Escribir un número consecutivo por el total de plazas de la Corporación Ángeles Verdes
3.- N° C		Asignar un número consecutivo por cada área de la Unidad Corporación Ángeles Verdes.
4.- U. R.		Indicar el nombre de la unidad responsable
5.- UNIDAD ADMINISTRATIVA		Escribir la unidad administrativa que corresponde.
6.- RETÉN		Señalar el nombre de la ciudad o estado donde se encuentra ubicada la plaza o en su caso Corporación Ángeles Verdes.
7.- N° EMPLEADO		Registrar el número de empleado.
8.- NOMBRE		Registrar el nombre completo del empleado
9.- FECHA INGRESO		Indicar la fecha de ingreso.
10.- RFC		Anotar el Registro Federal de Causantes correspondiente.
11.- CURP		Escribir la Clave Única de Registro de Población del empleado.
12.- NSS		Anotar el Número de Seguridad Social del empleado
13.- GENERO		Indicar el género del empleado: M=mujer, H=hombre.
14.- PUESTO REAL		Anotar el puesto que actualmente desempeña el empleado.
15.- PUESTO NOMINAL		Anotar el puesto nominal del empleado
16.- PLAZA		Escribir el código de la plaza que ocupa el empleado.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: PLANTILLA DE PERSONAL

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
17.- NUM.		Indicar el número de la plaza mencionada
18.- NIVEL		Anotar el nivel correspondiente
19.- SUELDO INTEGRADO		Señalar el sueldo integrado de dicho puesto
20.- SITUACIÓN		Anotar la situación contractual del empleado.
21.- ELABORÓ		Registrar nombre y firma del Coordinador Administrativo de la Subdirección de Innovación y Calidad
22.- Vo.BO.		Registrar nombre y firma del Jefe de la Unidad de la Corporación Ángeles Verdes
23.- INTEGRÓ		Registrar el nombre y firma del Director de Recursos Humanos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES

PÁGINA 130

FECHA DE ELABORACIÓN
15 DE OCTUBRE DE 2009

SECTUR		SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN CEDULA DE DESIGNACIÓN DEL EMPLEADO DEL MES		ÁNGELES VERDES	
Nombre del Trabajador Evaluado: (1)					
Descripción: (2)					
Puesto, Código y Nivel: (3)					
R.F.C.: (4)					
FACTOR (5)	SUBFACTORES	CALIFICACIÓN			
E F E C T I V I D A D	INTEGRIDAD	A) SE DISTINGUE POR EJEMPLIFICAR Y PROMOVER EL COMPORTAMIENTO ÉTICO, PROFESIONAL Y HONESTO.			
		B) SU COMPORTAMIENTO SE ADEGA A LOS VALORES Y PRINCIPIOS DE BUEN GOBIERNO.			
		C) SU COMPORTAMIENTO SE AJUSTA EstrictAMENTE A LOS LINEAMIENTOS NORMATIVOS.			
		D) SU COMPORTAMIENTO SATISFACE LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA REQUERIDOS POR LA INSTITUCIÓN.			
E F E C T I V I D A D	CALIDAD DEL TRABAJO	A) REALIZA TRABAJOS EXCELENTES, SIN COMETER ERRORES EN SU CONFIABILIDAD, EXACTITUD Y PRESENTACIÓN.			
		B) REALIZA BUENOS TRABAJOS, Y EXCEPCIONALMENTE COMETE ERRORES EN SU CONFIABILIDAD, EXACTITUD Y PRESENTACIÓN.			
		C) REALIZA TRABAJOS REGulares, CON ALGUNOS ERRORES EN SU CONFIABILIDAD, EXACTITUD Y PRESENTACIÓN.			
		D) REALIZA MALOS TRABAJOS, CON UN ALTO ÍNDICE DE ERRORES EN SU CONFIABILIDAD, EXACTITUD Y PRESENTACIÓN.			
E F E C T I V I D A D	COLABORACIÓN Y EFICIENCIA	A) MUESTRA NOTABLE DISPOSICIÓN PARA COLABORAR EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO Y SABE UTILIZAR POSITIVAMENTE LA INFORMACIÓN QUE MANEJA.			
		B) MUESTRA BUENA DISPOSICIÓN PARA COLABORAR EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO Y ES PRUDENTE CON LA INFORMACIÓN QUE MANEJA.			
		C) MUESTRA REGULAR DISPOSICIÓN PARA COLABORAR EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO Y COMETE INDEBIDAS INVOLUNTARIAS CON LA INFORMACIÓN QUE MANEJA.			
		D) MUESTRA NULA DISPOSICIÓN PARA COLABORAR EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO Y PROVOCA CONFLICTOS CON LA INFORMACIÓN QUE MANEJA.			
E F E C T I V I D A D	TRABAJO EN EQUIPO	A) MANIFIESTA NOTABLE DISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO Y COMO MIEMBRO DEL GRUPO ES UN ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA EFICIENCIA DEL MISMO.			
		B) MANIFIESTA BUENA DISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO Y COMO MIEMBRO DEL GRUPO ES UN ELEMENTO QUE BENEFICIA A LA EFICIENCIA DEL MISMO.			
		C) MANIESTA REGULAR DISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO Y COMO MIEMBRO DEL GRUPO ES UN ELEMENTO QUE INTERFIERE EN LA ACCIÓN DEL MISMO.			
		D) MANIESTA NULA DISPOSICIÓN PARA COLABORAR EN EQUIPO Y COMO MIEMBRO DEL GRUPO ENTORPECE LOS TRABAJOS DEL MISMO.			
I N I C I A T I V A	INICIATIVA	A) REALIZA APORTACIONES DESTACADAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL TRABAJO, LO CUAL CONTRIBUYE A LA DISMINUCIÓN DE LOS TIEMPOS Y EL AUMENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.			
		B) REALIZA APORTACIONES PARA EL MEJORAMIENTO EN EL TRABAJO; LO CUAL, CONTRIBUYE A LA DISMINUCIÓN DE LOS TIEMPOS Y AL AUMENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.			
		C) REALIZA IRRELEVANTES APORTACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DEL TRABAJO, LO CUAL, PROVOCA UN MÍNIMO IMPACTO EN LA DISMINUCIÓN DE LOS TIEMPOS Y EL AUMENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.			
		D) REALIZA NULAS APORTACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DEL TRABAJO, POR LO QUE NO CONTRIBUYE A LA DISMINUCIÓN DE LOS TIEMPOS, NI AL AUMENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.			
I N I C I A T I V A	MEJORA CONTINUA	A) DEMUESTRA AMPLIO COMPROMISO PARA IDENTIFICAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y PROPONER MEJORAS, CON EL PROPOSITO DE ALCANZAR LOS OBJETIVOS Y LAS METAS INSTITUCIONALES.			
		B) DEMUESTRA BASTANTE COMPROMISO PARA IDENTIFICAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y PROPONER MEJORAS, CON EL PROPOSITO DE ALCANZAR LOS OBJETIVOS Y LAS METAS INSTITUCIONALES.			
		C) DEMUESTRA REGULAR COMPROMISO PARA IDENTIFICAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y PROPONER MEJORAS, CON EL PROPOSITO DE ALCANZAR LOS OBJETIVOS Y LAS METAS INSTITUCIONALES.			
		D) DEMUESTRA MÍNIMO COMPROMISO PARA IDENTIFICAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y PROPONER MEJORAS, CON EL PROPOSITO DE ALCANZAR LOS OBJETIVOS Y LAS METAS INSTITUCIONALES.			
		TOTAL DE PUNTUACIÓN	(6)		
MUY BUENO			5		
BUENO			4		
REGULAR			3		
DEFICIENTE			2		

(7)

NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL JEFE INMEDIATO

INSTRUCTIVO DE LLENADO: CÉDULA DE DESIGNACIÓN DEL EMPLEADO DEL MES

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1. NOMBRE DEL TRABAJADOR EVALUADO	AREAS DE LA CORPORACION ANGELES VERDES	Deberá escribir el nombre del trabajador que esta siendo evaluado.
2. AREA DE ADSCRIPCION		Indicar el nombre del área de adscripción del trabajador evaluado.
3. PUESTO, CODIGO, NIVEL		Escribir el nombre del puesto, código y nivel del trabajador evaluado.
4. R.F.C.		Señalar el Registro Federal de Causantes del trabajador evaluado.
5.- FACTOR, SUBFACTORES, CALIFICACION		Indicar el valor de la puntuación en el cuadro de calificación, que le corresponde al trabajador evaluado de conformidad con la tabla que se presenta.
6. TOTAL DE PUNTUACION		Anotar el total de puntos que haya obtenido el trabajador evaluado, de acuerdo a la tabla señalada para tal efecto.
7. NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL JEFE INMEDIATO		Deberá anotar el nombre, cargo y firma del jefe inmediato del trabajador evaluado.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: CALENDARIZACIÓN DEL TIEMPO EXTRAORDINARIO

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- MÊS DE	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	Anotar el mes que corresponde el reporte de calendarización del tiempo extraordinario.
2.- DIA/NOMBRE		Marcar por cada uno de los trabajadores los días y horas en que deberán cubrir las horas extras propuestas, para su autorización
3.- TOTAL EN HORAS		Indicar el número total de horas extraordinarias propuestas.
4.- TOTAL EN DÍAS		Señalar el número total de días con horas extraordinarias a cumplir.
5.- TOTAL MENSUAL		Escribir el total de horas extraordinarias programadas para el mes.
6.- ELABORÓ	DIR. GRAL. ADJ. ASIST. Y AUX. AL TURISTA	Registrar nombre y firma del Jefe del Departamento
9.- AUTORIZÓ		Escribir nombre y firma del Director General Adjunto de Asistencia y Auxilio al Turista.



CONTROL DE ASISTENCIA DE TIEMPO EXTRA DEL MES DE (1) DE 200_

HOMBRE: (2)

RFC: (3)

NIVEL: (4)

ADSCRIPCIÓN: (5)

HORAS AL MES AUTORIZADAS: (6)

DÍAS AL MES AUTORIZADOS: (7)

DÍA	FECHA	HORA		FIRMA	HORAS LABORADAS
		ENTRADA	SALIDA		
LUNES	1	(8)	(9)	(10)	(11)
MARTES	2				
MIÉRCOLES	3				
JUEVES	4				
VIERNES	5				
LUNES	8				
MARTES	9				
MIÉRCOLES	10				
JUEVES	11				
VIERNES	12				
LUNES	15				
MARTES	16				
MIÉRCOLES	17				
JUEVES	18				
VIERNES	19				
LUNES	22				
MARTES	23				
MIÉRCOLES	24				
JUEVES	25				
VIERNES	26				
LUNES	29				
MARTES	30				
MIÉRCOLES					
JUEVES					
VIERNES					
TOTAL	DÍAS	(12)		HORAS	(13)

REVISÓ

(14)

HOMBRE, FIRMA Y CARGO JEFE INMEDIATO

INSTRUCTIVO DE LLENADO: CONTROL DE ASISTENCIA DE TIEMPO EXTRAORDINARIO

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- DEL MÊS DE _____ DE _____	JEFE DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO / JEFE DEPTO. / JEFE INMEDIATO	Anotar el mes y año que corresponde al control de asistencia de tiempo extraordinario.
2.- NOMBRE		Indicar nombre completo del empleado que labora las horas extraordinarias.
3.- RFC		Escribir su Registro Federal de Contribuyentes.
4.- NIVEL		Señalar el nivel del puesto que ocupa.
5.- ADSCRIPCIÓN		Escribir su lugar de adscripción.
6.- HORAS AL MES AUTORIZADAS		Anotar el número de horas extraordinarias autorizadas en el mes.
7.- DÍAS AL MES AUTORIZADOS		Escribir el número de días con horas extraordinarias autorizadas en el mes
8.- HORA ENTRADA	EMPLEADO	Registrar hora de inicio de labores de horas extraordinarias.
9.- HORA SALIDA		Registrar hora de salida de labores de horas extraordinarias.
10.- FIRMA		Registrar su firma.
11.- HORAS LABORADAS	JEFE DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO / JEFE DEPTO. / JEFE INMEDIATO	Anotar el número de horas laboradas de acuerdo con la hora de inicio y salida registradas.
12.- TOTAL DÍAS		Escribir el número total de días con horas extraordinarias laboradas.
13.- TOTAL HORAS		Escribir el número total de horas extraordinarias laboradas durante el mes.
14.- REVISÒ		Escribir nombre completo y firma del Jefe inmediato.

PARTIDA:

INSTRUCTIVO DE LLENADO: SOLICITUD DE PAGO DE HORAS EXTRAS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- AREA	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	Indicar el área responsable que genera la solicitud de pago de horas extras
2.- MES		Anotar el mes que corresponda a la solicitud.
3.- AÑO		Indicar el año actual
4.- No.		Registrar un número consecutivo, empezando en 1.
5.- NOMBRE		Escribir el nombre completo del empleado que laboró el tiempo extraordinario.
6.- NIVEL		Indicar el nivel del puesto que ocupa
7.- R.F.C.		Anotar su Registro Federal de Causantes.
8.- DÍAS		Señalar el número de días en que laboró tiempo extraordinario.
9.-No. HORAS		Escribir el número de horas de tiempo extra a pagar.
10.- PRIMA QUINQUENAL		Anotar la cantidad que corresponda a la prima quinquenal, de acuerdo a los años de servicio del empleado.
11.- COSTO BRUTO		
12.- REINTEGRO		
13.- ISR		Indicar la cantidad que corresponda al descuento por Impuesto Sobre la Renta
14.- COSTO NETO		
15.- JUSTIFICACIÓN		Proporcionar una breve descripción del motivo que justifica el tiempo extraordinario laborado.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: SOLICITUD DE PAGO DE HORAS EXTRAS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
16.- ELABORÓ	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	Escribir nombre completo y firma del funcionario público correspondiente.
17.- AUTORIZÓ	JEFE UNIDAD CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES	Registrar nombre completo del funcionario público que autoriza la solicitud.
18.- Vo. Bo.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	Anotar nombre completo y firma del funcionario público que proporciona el Vo.Bo.
19.- PARTIDA		Señalar la partida del gasto que corresponde a esta solicitud de pago.

No. 10. 1111 _____	No. 10. 1111 _____	No. 10. 1111 _____
-----------------------	-----------------------	-----------------------

INSTRUCTIVO DE LLENADO: SOLICITUD DE PASAJES LOCALES

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- AREA	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	Anotar la Unidad Responsable que genera la solicitud de pago de pasajes.
2.- MES		Indicar el mes al que corresponden los recursos que se están solicitando.
3.- AÑO		Indicar el año al que corresponden los recursos que se están solicitando.
4.-		Registrar un número consecutivo, empezando en 1.
5.- NOMBRE COMPLETO		Indicar el nombre del servidor público, iniciando por el apellido paterno, materno y nombre(s).
6.- No. DE EMPLEADO		Anotar el número de empleado de cada trabajador.
7.- R.F.C.		Señalar el Registro Federal de Contribuyentes del servidor público.
8.- NIVEL		Indicar el nivel salarial del trabajador.
9.- IMPORTE		Registrar el importe del gasto de transporte que se esta solicitando.
10.- JUSTIFICACIÓN		Deberá contener una breve descripción de la justificación del gasto.
11.- TOTAL SOLICITADO DE LA PARTIDA	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	Señalar el importe total que se solicita para el pago de pasajes.
12.- ELABORÓ		Registrar nombre completo y firma autógrafa del funcionario correspondiente.
13.- AUTORIZÓ		Registrar nombre completo y firma autógrafa del funcionario correspondiente.
14.- Vo. Bo.		Deberá contener el nombre completo y firma autógrafa del funcionario correspondiente.
15.- PARTIDA PRESUPUESTAL		Señalar la partida del gasto que corresponde a esta solicitud de pago de pasajes.
	JEFE DE LA UNIDAD CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES	
	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	

SUPERVISIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

SOLICITUD DE VALES DE SPENSA AL PERSONAL QUE LABORA JOINTMENT EXTRAORDINARIAS.

CODIGO	NOMBRE COMPLETO	APELLIDOS	DIA MES AÑO
(01)	HOMER COMPLETIO	PARRA	09-06-87
TOTAL SOLICITANTES DE LA BARRIDA:			
			6.000

102

20



_____ of _____

**INSTRUCTIVO DE LLENADO: SOLICITUD DE VALES DE DESPENSA AL PERSONAL QUE LABORÒ
JORNADA EXTRAORDINARIA.**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- ÁREA	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	Anotar la Unidad Responsable que genera la solicitud de vales de despensa al personal que laboro jornada extraordinaria.
2.- MES		Indicar el mes al que corresponden los recursos que se están solicitando.
3.- AÑO		Indicar el año al que corresponden los recursos que se están solicitando.
4.-		Registrar un número consecutivo, empezando en 1.
5.- NOMBRE COMPLETO		Indicar el nombre del servidor público, iniciando por el apellido paterno, materno y nombre(s).
6.- No. DE EMPLEADO		Anotar el número de empleado de cada trabajador.
7.- R. F. C.		Señalar el Registro Federal de Contribuyentes del servidor público.
8.- NIVEL		Indicar el nivel salarial del trabajador.
9.- IMPORTE		Registrar el importe del gasto de transporte que se esta solicitando.
10.- JUSTIFICACIÓN		Deberá contener una breve descripción de la justificación del gasto.
11.- TOTAL SOLICITADO DE LA PARTIDA	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	Señalar el importe total que se solicita para el pago de pasajes.
12.- ELABORÓ		Registrar nombre completo y firma autógrafa del funcionario correspondiente.
13.- AUTORIZÓ		Registrar nombre completo y firma autógrafa del funcionario correspondiente.
14.- Vo. Bo.		Deberá contener el nombre completo y firma autógrafa del funcionario correspondiente.
15.- PARTIDA PRESUPUESTAL		Señalar la partida del gasto que corresponde a esta solicitud de pago de pasajes.
	JEFE DE LA UNIDAD CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES	
	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	



**CORPORACIÓN
ÁNGELES VERDES**

SECTUR

**GOBIERNO
FEDERAL**



CÉDULA DE AUTORIZACIÓN AL PERSONAL

FECHA DE EMISIÓN: 1
No DE FOLIO: 2
JEFATURA DE SERVICIOS: 3
RETEN: 4

C. DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

NOS PERMITIMOS SOLICITAR A USTED QUE SE LE AUTORICE A:

EL (LA) C: 5 N° EMPLEADO: 6
CÓDIGO: 7 ADSCRIPCIÓN: 8
FECHA DE INGRESO: 9

VACACIONES 10
(ANOTAR PERIODO)
DÍAS ECONÓMICOS 11
(NUMERO) (ANOTAR PERIODO)
LICENCIA SIN GOCE DE SUELDO 12
(ANOTAR PERIODO)
LICENCIA CON GOCE DE SUELDO POR PREJUBILACION: 13
(MESES) (ANOTAR PERIODO)
INASISTENCIA 14

OTROS:

15

EL EMPLEADO

16

EL JEFE INMEDIATO

Vo. Bo.

NOMBRE Y FIRMA
SUBDIRECTOR DE SERVICIOS DE APOYO

EL COORDINADOR ADMINISTRATIVO

NOMBRE Y FIRMA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO

SOLO EN CASO DE LICENCIAS

AUTORIZA

NOMBRE Y FIRMA
JEFE DE LA UNIDAD

AUTORIZA

NOMBRE Y FIRMA
DIRECTOR RECURSOS HUMANOS

INSTRUCTIVO DE LLENADO: CÉDULA DE AUTORIZACIÓN AL PERSONAL

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- FECHA DE EMISIÓN	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	Ingresar fecha en que se elabora la incidencia.
2.- No. DE FOLIO		Asignar un número de folio consecutivo.
3.- JEFATURA DE SERVICIOS		Anotar el nombre del estado al que pertenece la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico.
4.- RETÉN		Escribir el nombre de la ciudad en la que se encuentra el Retén.
5.- EL (LA) C.		Ingresar el nombre del empleado empezando por apellidos.
6.- No. EMPLEADO		Escribir el número de empleado.
7.- CÓDIGO		Registrar el código de la plaza.
8.- ADSCRIPCIÓN		Anotar la adscripción: siempre será Corporación Ángeles Verdes.
9.- FECHA DE INGRESO		Anotar la fecha de ingreso a la Corporación Ángeles Verdes.
10.- VACACIONES		Indicar el periodo de vacaciones.
11.- DÍAS ECÓNICOS		Anotar el número de días y la fecha que se toma el día económico.
12.- LICENCIA SIN GOCE DE SUELDO		Registrar el periodo de licencia solicitada.
13.- LICENCIA CON GOCE DE SUELDO POR PREJUBILACIÓN		Escribir el periodo de licencia solicitada
14.- INASISTENCIA		Ingresar el día o días y se indican las fechas de las faltas.
15.- OTROS		Describir en forma breve el control que lleva cada Jefe de Servicios
16.-		Registrar nombre completo y firma o, en su ámbito de responsabilidad, gestionar firma de los siguientes servidores públicos: - Empleado - Jefe Inmediato - Subdirector de Servicios de Apoyo - Coordinador Administrativo - Jefe de Unidad (sólo en caso de licencias) - Director de Recursos Humanos

VII. SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO

VII. 1. POLITICAS DE OPERACIÓN

Para la asignación de recursos presupuestales radicados a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico:

- I. Recibirá y analizará los oficios de peticiones de recursos de cada Jefatura de Servicios para cubrir sus respectivos gastos de operación para turnarlos al Departamento de Apoyo Técnico.
- II. Remitirá los oficios de los recibos de ministración, una vez aprobados, a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad.

Para la ministración de recursos y apertura de cuentas bancarias:

- I. La Jefatura de la Unidad de la Corporación Ángeles Verdes proporcionará a la Dirección de Recursos Financieros los nombres y puestos de los responsables en las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, así como, los montos a radicar por estado y partida mensualmente.
- II. La Dirección General de Administración por conducto de la Dirección de Recursos Financieros, será la encargada de coordinar con la institución bancaria que opere en el momento la apertura de cuentas de cheques con firmas mancomunadas productivas o tradicionales en su caso, si esta plenamente justificado para las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, así como realizar la radicación de los recursos.
 - En el supuesto de que la institución bancaria no cuente con sucursal en alguna entidad, el Jefe de Servicios de Auxilio Turístico será el encargado y responsable de efectuar la apertura correspondiente, considerando para ello las mejores condiciones de servicio para la SECTUR y deberá informar a la Subdirección de Servicios de Apoyo y ésta a la vez a la Dirección de Recursos Financieros por escrito mediante el formato denominado "Registro de Cuenta Bancaria y Validada por la Institución Bancaria" la razón social de la institución bancaria y el numero de cuenta correspondiente, así como remitir a la misma, copia de la documentación generada por la apertura de la cuenta (contrato, registro de firmas, etc.), a mas tardar al quinto día hábil después de la apertura.
 - Conforme al supuesto del punto anterior, si la institución bancaria, por el monto de los recursos radicados a la Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, no esta en la posibilidad de considerar la cuenta como productiva, lo anterior deberá ser informado a la Dirección de Recursos Financieros, y ésta a la vez a la Subdirección de Servicios de Apoyo anexando un escrito del banco en donde así lo indique.

- III. Se deberán registrar ante el banco dos firmas de servidores públicos adscritos a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, una de ellas será la del Jefe de Servicio.
- IV. La Dirección de Recursos Financieros, será la encargada de informar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y a la Contraloría Interna en la SECTUR, la apertura de la(s) cuenta(s), los nombres de los Jefes de Servicios y el número de la cuenta de cheques que corresponda a cada Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico.
- V. Una vez establecidas las cuentas de cheques productivas, los Jefes de Servicios de Auxilio Turístico responsables del manejo y control de los recursos a través de las cuentas bancarias, deberán reintegrar e informar mensualmente y por escrito a la Subdirección de Servicios de Apoyo, los rendimientos netos resultados del ejercicio, a través del formulario No.16 “Declaración General de Pago de Productos y Aprovechamientos” , anexando copia del formulario como acuse de recibo de la Institución Bancaria donde se realizó la operación, así como del estado de cuenta correspondiente.
 - Para todos los reintegros por remanentes de los recursos, las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico deberán depositarlos a la cuenta de cheques de SECTUR reintegros y enviar de inmediato ficha original del depósito a la Subdirección de Servicios de Apoyo y esta a su vez la enviará, mediante oficio, a la Dirección de Recursos Financieros, para su afectación contable y presupuestal correspondiente.
 - La Dirección de Recursos Financieros es responsable de efectuar la devolución a las Jefaturas de Servicios de las siguientes comisiones de las cuentas de cheques productivas:
 - Comisión por manejo de cuenta.
 - Comisión por anualidad.
 - Comisión retención de estado de cuenta.
 - Comisión cheques pagados.
 - I.V.A. por comisión.

Para el ejercicio, registro y control de los recursos.

- I. Corresponderá al Jefe de Servicios de Auxilio Turístico, el ejercicio de los fondos radicados conforme a su calendario presupuestal y autorizado, quedando bajo su responsabilidad aplicarlos estrictamente a las siguientes partidas:

Partida	Descripción
2101	Materiales y Útiles de Oficina
2102	Material de Limpieza
2105	Materiales y Útiles de Impresión y Reproducción
2106	Materiales y Útiles para Bienes Informáticos
2204	Prod. Alim. P/Personal Derivado de Act. Ext.
2301	Refacciones, Accesorios Y Herramientas
2401	Materiales de construcción
2402	Estructuras y manufacturas
2403	Materiales Complementarios
2404	Material Eléctrico
2602	Combustible, Lubricantes y Aditivos
3101	Servicio Postal
3103	Servicio Telefónico Convencional
3106	Servicio de Energía Eléctrica
3107	Servicio de Agua
3111	Contratación de Otros Servicios
3201	Arrendamiento de Edificios y Locales
3403	Servicios Bancarios y Financieros
3407	Otros Impuestos y Derechos
3413	Otros Servicios Comerciales
3501	Mant. y Conservación de Mob. y Eq. de Admon.
3503	Mant. y Conservación de Maquinaria y Equipo
3504	Mant. y Conservación de Inmuebles
3506	Mant. y Conservación de Vehículos Terrestres
3822	Gastos p/op. y Trabajos de Campo en Áreas Rurales
7501	Gastos Relacionados con Actividad Cultural, Deportiva y de Ayuda Extraordinaria

- II. Los Jefes de Servicios, no podrán realizar transferencias de recursos de una partida a otra, sin la autorización de la Subdirección de Servicios de Apoyo, por conducto del Departamento de Apoyo Técnico y de la Dirección de Recursos Financieros.
- III. Los Jefes de Servicios firmarán como responsables todas las facturas del uso del gasto.

- IV. Los Jefes de Servicios deberán verificar antes de expedir los cheques, que las facturas cumplan con los siguientes requisitos:
- a) Deben ser facturas originales.
 - b) Contener impreso el nombre, denominación o razón social, domicilio fiscal y clave del Registro Federal de Contribuyente del proveedor.
 - c) Impreso el número de folio.
 - d) Lugar y fecha de expedición
 - e) Clave del Registro Federal de Contribuyentes de la persona a favor de quien expida, que en este caso será a favor de la Secretaría de Turismo, además del domicilio de la misma.
 - f) Cantidad y clase de mercancías o descripción del servicio que amparen.
 - g) Valor unitario consignado en número e importe total consignado en número y letra
 - h) Los impuestos desglosados, en este caso el Impuesto al Valor Agregado (IVA)
 - i) Fecha de impresión, folios que abarca el tiraje de las facturas y datos de identificación del impresor autorizado: nombre, denominación o razón social, domicilio fiscal y la clave del Registro Federal de Contribuyentes.
 - j) En caso de ser causante menor, deberá contener la leyenda CONTRIBUYENTE DEL REGIMEN SIMPLIFICADO.
 - k) Que contenga la leyenda LA REPRODUCCIÓN NO AUTORIZADA DE ESTE COMPROBANTE CONSTITUYE UN DELITO EN LOS TERMINOS DE LAS DISPOSICIONES FISCALES.
- V. Tratándose de pagos superiores a \$1,500.00 (mil quinientos pesos 00/100 m.n.), los cheques se deberán expedir invariablemente a nombre del beneficiario, proveedor o prestador del servicio tomando como base el nombre que registra la cedula del registro federal de contribuyentes, a excepción de los cheques de proveedores o gastos directos que se requieran para su pago inmediato, los cuales se expedirán a nombre del jefe de servicios.
- VI. Asimismo, los cheques deberán controlarse a través de pólizas de cheque en original y una copia, anotándose en forma consecutiva en el formato "Registro Diario de Operaciones", incluyendo los cheques cancelados.
- VII. Las Jefaturas de Servicios deberán requisitar y enviar los reportes de "Registro de Operaciones", en el formato oficial, de conformidad a la información requerida en el presente manual.
- VIII. Las Jefaturas de Servicios deberán efectuar el cierre de sus gastos mensuales el ultimo día de cada mes, previendo que los originales de la documentación comprobatoria, se encuentre debidamente requisitada y completa.

- IX. Las Jefaturas de Servicios deberán elaborar la Conciliación Bancaria mensualmente de los cheques expedidos durante el mes ejercido, esta conciliación deberá efectuarse con los Estados de Cuenta Bancarios y el Registro de Operaciones del mes correspondiente.
- X. Para efectos de la representación legal de las Jefaturas de Servicios, se deberá observar el Artículo 21 Fracción II del Reglamento Interior de la Secretaría en el que indica que para cualquier asunto jurídico relacionado con las autoridades federales, estatales, municipales y otras instituciones públicas y privadas la Dirección General de Asuntos Jurídicos, será la encargada de apoyar legalmente el ejercicio de las atribuciones de la Secretaría y atender todos aquellos asuntos en que la misma tenga interés jurídico.

Para la Comprobación de los Recursos.

- I. Al final de cada mes el responsable del manejo y control de los recursos en cada Jefatura de Servicios, deberá realizar el reporte de los gastos de la cuenta de cheques de gastos fijos realizados que correspondan al mes vencido, en el formato de "Registro de Operaciones", así como enviarlos con la documentación comprobatoria original, mediante el reporte de comprobación de recursos a la Subdirección de Servicios de Apoyo para su autorización, dentro de los siguientes días calendario, como límite máximo, del mes siguiente al que correspondan, quien a su vez, enviará a la Dirección de Recursos Financieros dentro de los 10 días hábiles siguientes a partir de la fecha de recepción, el responsable deberá cancelar con el sello de pagado todos los documentos que conformen la comprobación y firmarlos anotando su nombre y puesto.
- II. Semanalmente el responsable del manejo y control de los recursos en cada Jefatura de Servicios, deberá realizar el reporte de los gastos de la cuenta de cheques de fondo revolvente realizados, en el formato de "Registro de Operaciones", así como enviarlos con la documentación comprobatoria original, mediante la solicitud de trámite para pago de compromisos a la Subdirección de Servicios de Apoyo para su autorización, quien a su vez, enviará a la Dirección de Recursos Financieros dentro de los 4 días hábiles siguientes a partir de la fecha de recepción, el responsable deberá cancelar con el sello de pagado todos los documentos que conformen la comprobación y firmarlos anotando su nombre y puesto.
- III. En caso que la documentación comprobatoria original presente deficiencias, será devuelta a las Jefaturas de Servicios (sólo documentos con errores) las cuales tendrán un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción, para hacer las correcciones pertinentes y remitirla nuevamente a la Subdirección de Servicios de Apoyo, quien conservara una fotocopia de los documentos devueltos para cotejarlos con los corregidos.

En aquellos casos en que la Jefatura de Servicios, no presente la documentación solicitada por el importe radicado dentro del plazo establecido, se procederá como sigue:

- IV. La Subdirección de Servicios de Apoyo deberá enviar a la Jefatura de Servicios que corresponda hasta dos recordatorios, debidamente formulados, en un intervalo no mayor de tres días hábiles entre uno y otro, para que envíe la documentación comprobatoria original y el reporte de Registros de Operaciones.
- V. Si la Jefatura de Servicios hiciera caso omiso de los dos recordatorios mencionados, se procederá por parte del Departamento de Apoyo Técnico a levantar el acta administrativa correspondiente.
- VI. Dicha acta administrativa será enviada a la Jefatura de la Unidad de la Corporación Ángeles Verdes junto con las copias del recibo de ministración de recursos para las Jefaturas de Servicios, comprobantes bancarios, recordatorios y antecedentes, para que de conformidad con sus atribuciones, actúe en el ámbito de su competencia.
- VII. No se autorizarán nuevas ministraciones de fondos a las Jefaturas de Servicios, cuando no hayan enviado el reporte de "Registro de Operaciones" y la documentación comprobatoria original que respalde el ejercicio con base al punto antes mencionado conforme a los plazos establecidos, o bien, que se tenga conocimiento de anomalías, incumplimientos o desviaciones.
- VIII. La documentación original quedará en guarda y custodia de la Dirección General de Administración a través de la Dirección de Recursos Financieros y a disposición de la Contraloría Interna en la SECTUR y de los demás Órganos de Control que la requieran.
- IX. El incumplimiento de estas normas, será motivo de la aplicación de las sanciones que señala la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

VII. 2. PROCEDIMIENTOS

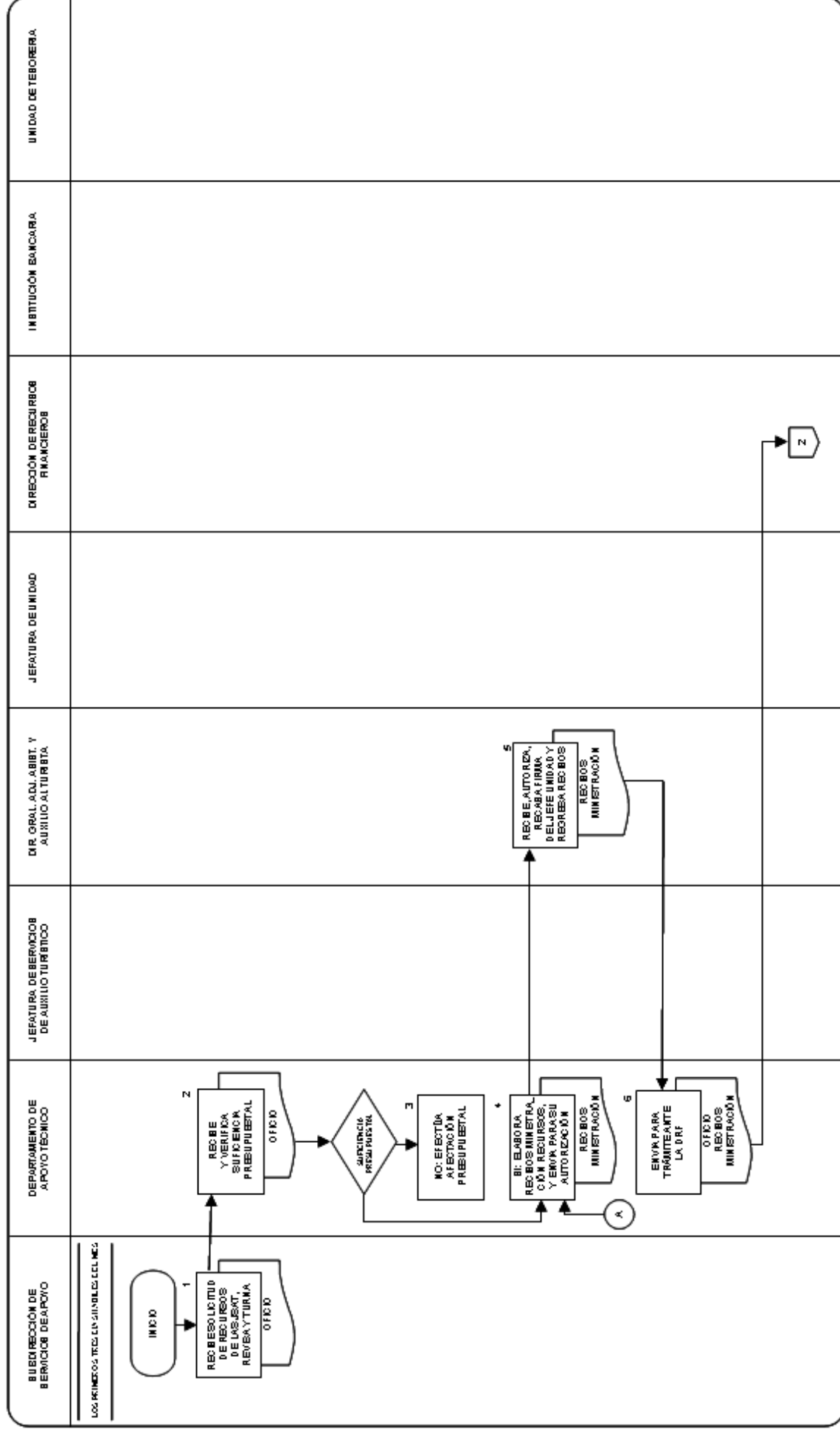
**PROCEDIMIENTO VII. 2.1. ASIGNACIÓN DE RECURSOS PRESUPUESTALES RADICADOS A
LAS JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	1	CUENTA DE CHEQUES GASTOS FIJOS LOS PRIMEROS TRES DÍAS HÁBILES DEL MES Recibe de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico el oficio de petición de recursos para cubrir gastos de operación, revisa y turna al Departamento de Apoyo Técnico.	Oficio
DEPARTAMENTO DE APOYO TÉCNICO	2	Recibe y verifica si hay suficiencia presupuestal.	Oficio
	3	¿HAY SUFICIENCIA PRESUPUESTAL? NO: Efectúa afectaciones presupuestales correspondientes.	Recibos ministración
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	4	SI: Elabora recibos de ministración de recursos y los envía a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista, para su autorización.	Recibos ministración
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	5	Recibe, revisa y firma los recibos de ministración, recaba firma de autorización del Jefe de Unidad y regresa los recibos a la Subdirección de Servicios de Apoyo.	Recibos ministración
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	6	Envía, mediante oficio, los recibos de ministración a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad para su trámite ante la Dirección de Recursos Financieros.	Oficio Recibos ministración
	7	Recibe solicitud de ministración de recursos, junto con los recibos correspondientes y determina:	Oficio Recibos ministración
	8	¿CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD? NO: Elabora volante de devolución indicando las causas de su devolución, anexando la relación de recibos, los recibos de ministración y envía a la Jefatura de Unidad de la Corporación Ángeles Verdes, a través de la Coordinación Administrativa, para su corrección.	Volante Recibos ministración
JEFATURA DE LA UNIDAD	9	Recibe y turna a la Subdirección de Servicios de Apoyo para su corrección.	

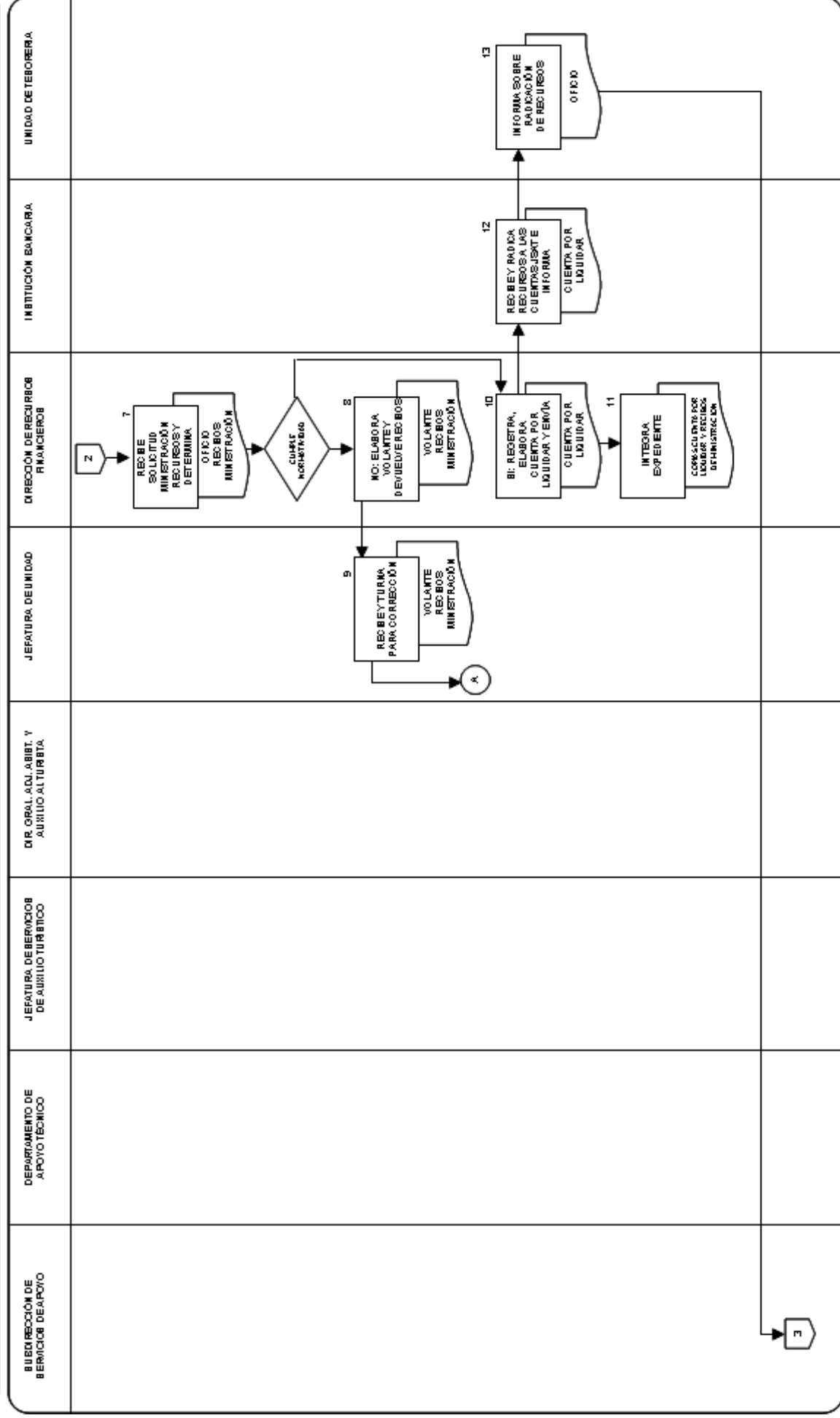
**PROCEDIMIENTO VII.2.1. ASIGNACIÓN DE RECURSOS PRESUPUESTALES RADICADOS A
LAS JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	10	SI: Determina suficiencia presupuestal, registra y elabora cuenta por liquidar certificada, indicando el número de cuenta bancaria de cada una de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico y envía original a la Institución Bancaria.	Cuenta por liquidar
	11	Integra expediente con copias de la cuenta por liquidar certificada y recibos de Ministración de Recursos y queda en espera de la documentación comprobatoria para continuar con los trámites contables.	Cuenta por liquidar Recibos ministración
INSTITUCIÓN BANCARIA	12	Recibe cuenta por liquidar certificada y procede a radicar los recursos, por transferencia electrónica, a las cuentas bancarias de gastos fijos de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico e informa al área de la SECTUR correspondiente.	Cuenta por liquidar
UNIDAD DE TESORERÍA	13	Envía oficio para informar a la Subdirección de Servicios de Apoyo sobre la radicación de los recursos en las cuentas bancarias de gastos fijos de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.	Oficio
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	14	Recibe oficio, revisa e informa a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico que ya pueden disponer de los recursos de las partidas asignadas para este recurso.	Fax Correo electrónico Teléfono
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	15	Reciben la información y verifican el depósito de los recursos.	
	16	Reciben el depósito en su cuenta de cheques de gastos fijos y proceden a efectuar los pagos de los gastos de operación de la Jefatura de Servicios. Respetando las partidas presupuestales y montos asignados de acuerdo a los recibos de ministración de recursos.	Cheques
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO VII.2.1. ASIGNACIÓN DE RECURSOS PRESUPUESTALES RADICADOS A LAS JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO



PROCEDIMIENTO VII.2.1. ASIGNACIÓN DE RECURSOS PRESUPUESTALES RADICADOS A LAS JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO



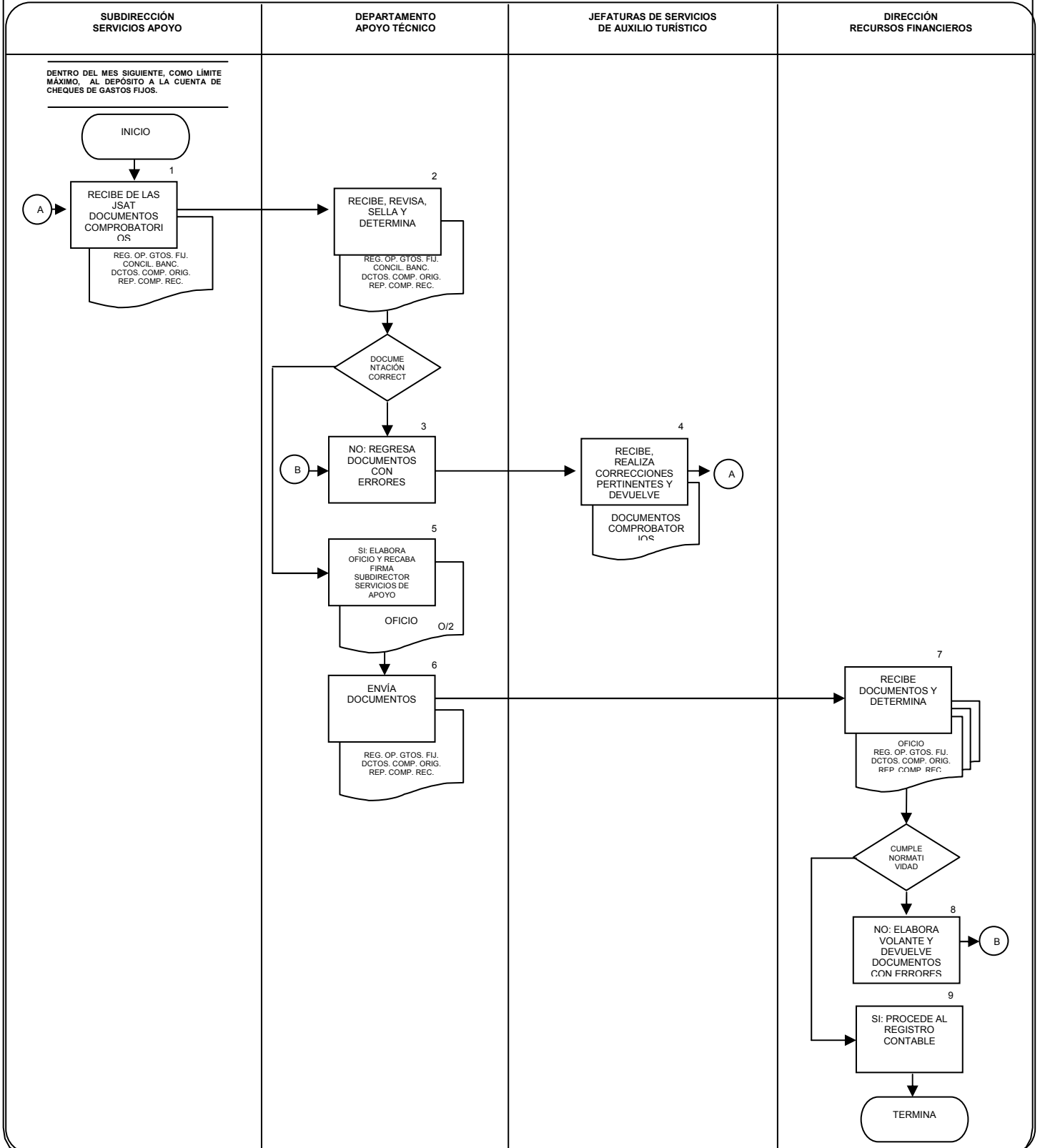
PROCEDIMIENTO VII.2.2. COMPROBACIÓN DE RECURSOS PRESUPUESTALES RADICADOS A LAS JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	1	DENTRO DEL MES SIGUIENTE, COMO LÍMITE MÁXIMO, AL DEPÓSITO A LA CUENTA DE CHEQUES DE GASTOS FIJOS DE LAS JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO. Recibe de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, con oficio el registro de operaciones de gastos fijos, la conciliación bancaria, el reporte de comprobación de recursos, así como la documentación comprobatoria original que sustenta el ejercicio del recurso asignado y los turna al Departamento de Apoyo Técnico.	Registro de operaciones de gastos fijos Conciliación bancaria Documentos comprobatorios originales Reporte de comprobación de recursos
DEPARTAMENTO DE APOYO TECNICO	2	Recibe, revisa y, sella el reporte de comprobación de recursos, autorizando el gasto de los bienes y servicios requeridos y determina:	
	3	¿LA DOCUMENTACIÓN ES CORRECTA? NO: Envía los documentos comprobatorios con errores, para su corrección, a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.	Documentos comprobatorios originales
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	4	Recibe los documentos comprobatorios con errores, realiza las correcciones pertinentes y los regresa a la Subdirección de Servicios de Apoyo.	
DEPARTAMENTO DE APOYO TÉCNICO	5	SI: Elabora oficio para remitir los documentos, con copia al Jefe de Unidad y al Director General Adjunto de Asistencia y Auxilio al Turista, y recaba firma del Subdirector de Servicios de Apoyo.	Oficio
	6	Envía los documentos a la Dirección de Recursos Financieros.	

**PROCEDIMIENTO VII.2.2. COMPROBACIÓN DE RECURSOS PRESUPUESTALES RADICADOS A
LAS JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	7	Recibe oficio con reporte de comprobación y documentos originales, los revisa y determina:	Volante Documentación comprobatoria
	8	¿CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD? NO: Elabora volante de devolución indicando las causas de su devolución, anexando la documentación comprobatoria y envía al Departamento de Apoyo Técnico, quien turna a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico la documentación comprobatoria con errores para las correcciones pertinentes.	
	9	SI: Procede al registro contable correspondiente. TERMINA PROCEDIMIENTO	

**PROCEDIMIENTO VII.2.2. COMPROBACIÓN DE RECURSOS PRESUPUESTALES RADICADOS
A LAS JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO**



**PROCEDIMIENTO VII.2.3. ASIGNACIÓN DE RECURSOS PRESUPUESTALES RADICADOS
AL PROGRAMA PAISANO.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	1	Recibe del Centro de Atención Integral al Turista , oficio de solicitud de asignación de recursos presupuestales radicados al Programa Paisano y relación de las 20 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico que participan en el Programa Paisano, conteniendo: Estado y cantidad a radicar por Jefatura; revisa y turna al Departamento de Apoyo Técnico.	Oficio Relación
DEPARTAMENTO DE APOYO TÉCNICO	2	Recibe los documentos y elabora 20 recibos de ministración de recursos de las Entidades Federativas que participan en el Programa Paisano, conteniendo: Estado, cantidad a radicar por Jefatura de Servicios y partida correspondiente y envía para su trámite a la Subdirección de Servicios de Apoyo.	Oficio Relación Recibos ministración
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	3	Recibe y revisa los recibos de ministración de recursos y turna a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista para su firma.	Recibos ministración
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	4	Recibe, revisa y autoriza los recibos de ministración de recursos, recaba la firma del Jefe de Unidad y devuelve los recibos a la Subdirección de Servicios de Apoyo.	Recibos ministración
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	5	Recibe los recibos de ministración de recursos autorizados y los envía mediante oficio a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad para su trámite ante la Dirección de Recursos Financieros.	Oficio Recibos ministración
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	6	Recibe solicitud de Ministración de Recursos del Programa Paisano, junto con los recibos correspondientes y determina:	Oficios Recibos ministración
	7	¿CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD? NO: Elabora volante de devolución indicando las causas de su devolución, anexando la relación y los recibos de ministración y envía a la Jefatura de Unidad de la Corporación Ángeles Verdes, a través de la Coordinación Administrativa, para su corrección.	Volante Recibos ministración
JEFATURA DE LA UNIDAD	8	Recibe y turna a la Subdirección de Servicios de Apoyo para su corrección.	

**PROCEDIMIENTO VII.2.3. ASIGNACIÓN DE RECURSOS PRESUPUESTALES RADICADOS
AL PROGRAMA PAISANO.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	9	SI: Determina suficiencia presupuestal, registra y elabora cuenta por liquidar certificada, indicando el número de cuenta bancaria de cada una de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico y envía original a la Institución Bancaria.	Cuenta por liquidar
	10	Integra expediente con copias de la cuenta por liquidar certificada, relación y recibos de ministración de recursos y queda en espera de la documentación comprobatoria para continuar con trámites contables.	Cuenta por liquidar Relación Recibos ministración
INSTITUCIÓN BANCARIA	11	Recibe cuenta por liquidar certificada, revisa y procede a radicar los recursos en las cuentas bancarias de las 20 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico que participan en el Programa Paisano.	Cuenta por liquidar
UNIDAD DE TESORERÍA	12	Envía oficio para informar a la Subdirección de Servicios de Apoyo sobre la radicación de los recursos en las cuentas bancarias de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.	Oficio
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	13	Recibe oficio, revisa e informa a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico que participan en el Programa Paisano que ya pueden disponer de los recursos.	Fax
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	14	Reciben información y verifican el depósito de los recursos.	
	15	Reciben deposito en su cuenta de cheques y expiden un cheque, con el recurso del Programa Paisano, al Coordinador de Turismo en el Estado, quien firma póliza de recibido, para el pago respectivo de los interesados.	Cheque
COORDINADOR DE TURISMO EN EL ESTADO	16	Recibe cheque, paga a los becarios y recaba firmas de nomina de los interesados	Nomina

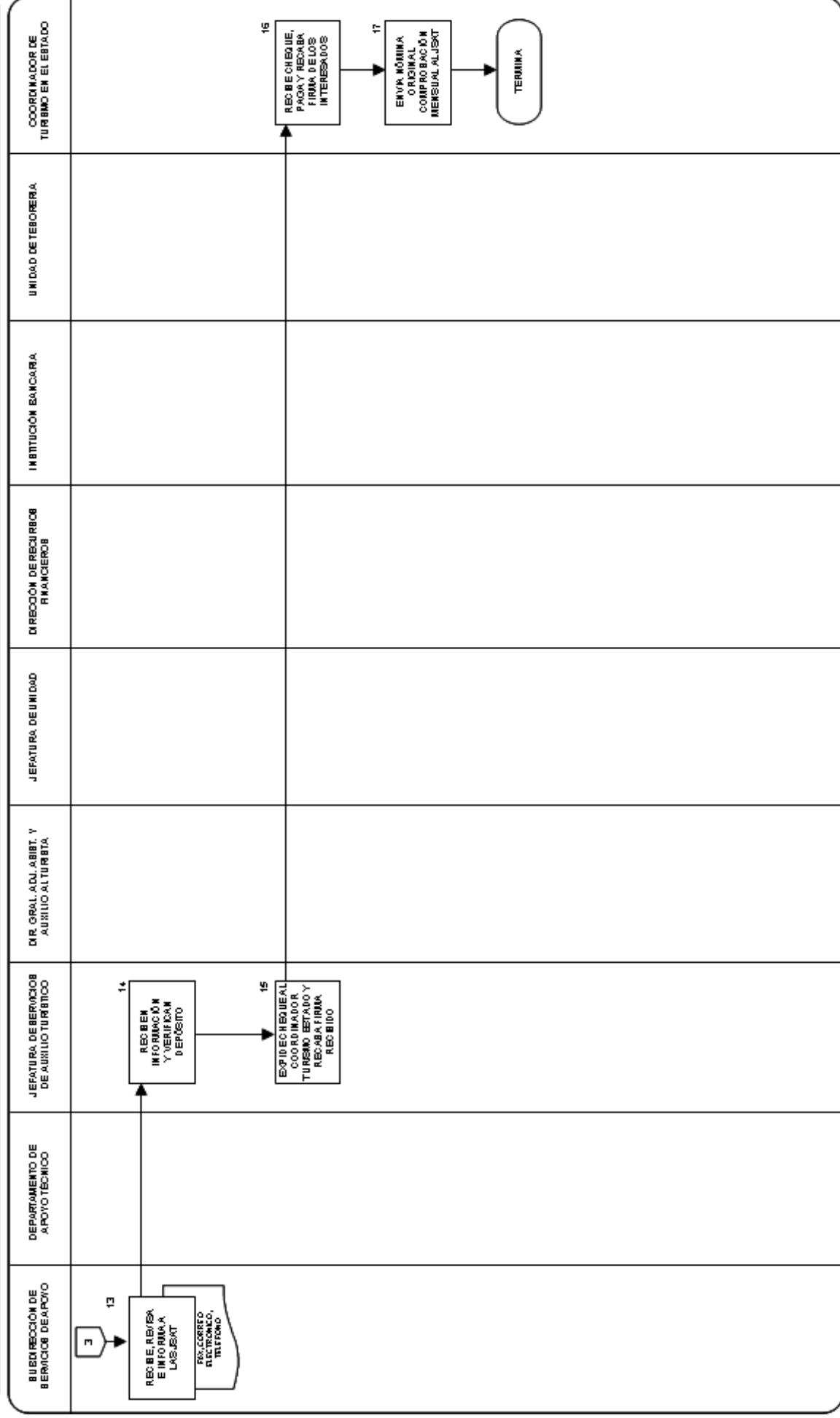
**PROCEDIMIENTO VII.2.3. ASIGNACIÓN DE RECURSOS PRESUPUESTALES RADICADOS
AL PROGRAMA PAISANO.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	17	Envía, mediante oficio, las nóminas originales de comprobación mensual al Jefe de Servicios de Auxilio Turístico para su comprobación correspondiente. TERMINA PROCEDIMIENTO	

BUSCA RECIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	DEPARTAMENTO DE APOYO TÉCNICO	JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TÉCNICO	DIR. ORAL, ADJ. ABST. Y AUXILIO AL TURISTA	JEFATURA DE UNIDAD	DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	INSTITUCIÓN BANCARIA	UNIDAD DE TESORERÍA	COORDINADOR DE TURISMO EN EL ESTADO
LOS RECURSOS EN UNIDADES								

BUSQUEDA DE SERVICIOS DE APOYO	DEPARTAMENTO DE APOYO TECNICO	JEFATURA DE SERVICIOS DE APOYO TURISTICO	DIR. GRAL. ADL. ASIST. Y ASESORIA TURISTICA	JEFATURA DE UNIDAD	DIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS	INSTITUCION BANCARIA	UNIDAD DE TESORERIA	COORDINADOR DE TURISMO EN EL ESTADO
				3 RECIBE Y TURNA PARA CONFECCION VOLANTE RECURSOS MINISTERIO 4	5 RECIBE SOLICITUD MINISTERIO RECURSOS Y DETERMINA OFICIO RECURSOS MINISTERIO 6 CUENTA NO CANCELADA 7 NO: ELABORA VOLANTE DEVUELVE RECURSOS VOLANTE RECURSOS MINISTERIO	8 RECIBE Y RADICA RECURSOS LAS CUENTAS SUSCRIBIDAS PARA LIQUIDAR OFICIO 9 RECIBE Y RADICA RECURSOS LAS CUENTAS SUSCRIBIDAS PARA LIQUIDAR OFICIO 10 RECIBE Y RADICA RECURSOS LAS CUENTAS SUSCRIBIDAS PARA LIQUIDAR OFICIO 11 RECIBE Y RADICA RECURSOS LAS CUENTAS SUSCRIBIDAS PARA LIQUIDAR OFICIO 12 RECIBE Y RADICA RECURSOS LAS CUENTAS SUSCRIBIDAS PARA LIQUIDAR OFICIO		

PROCEDIMIENTO VII.2.3. ASIGNACIÓN DE RECURSOS PRESUPUESTALES RADICADOS AL PROGRAMA PAISANO



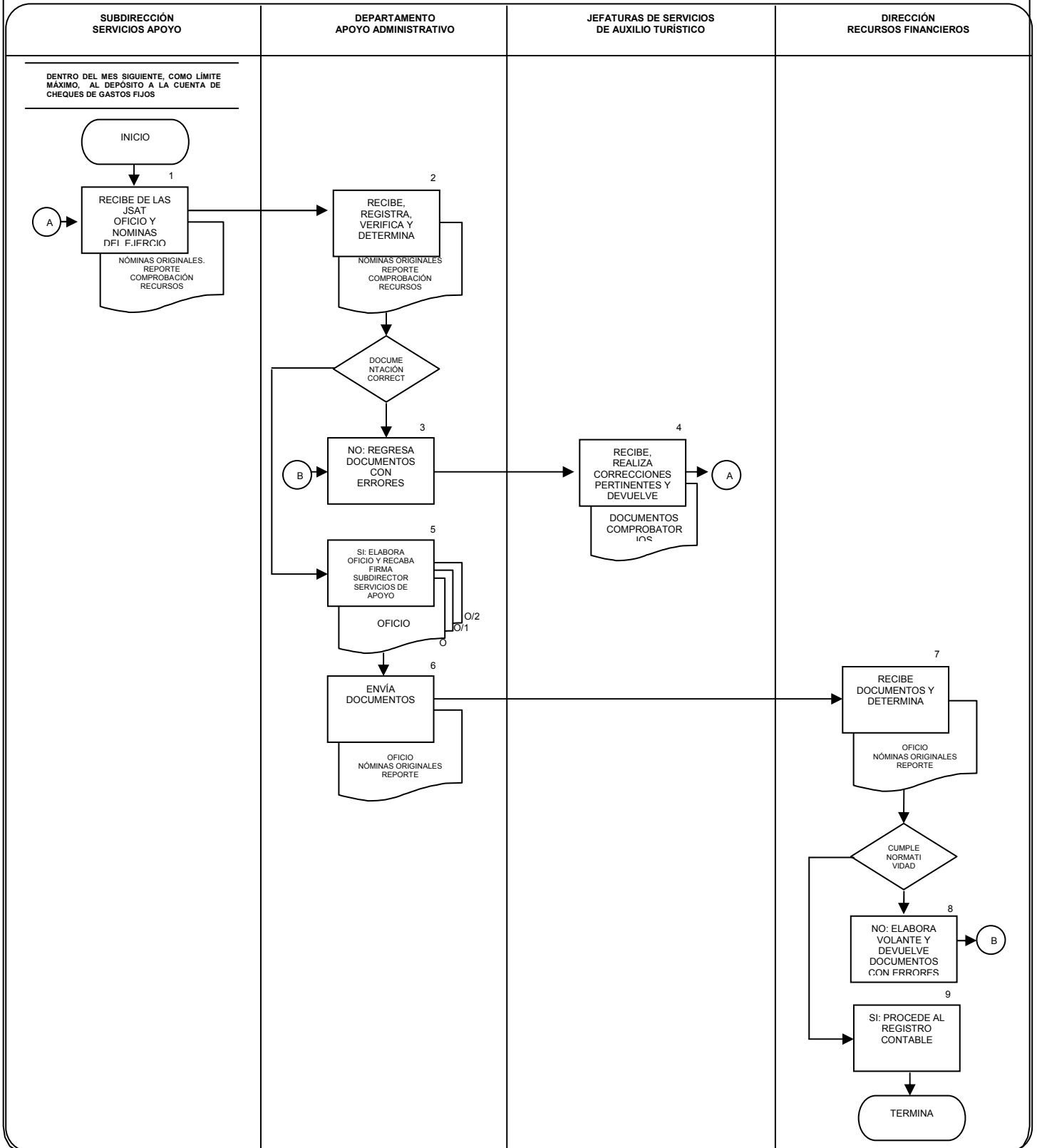
PROCEDIMIENTO VII.2.4. COMPROBACIÓN DE RECURSOS PRESUPUESTALES RADICADOS AL PROGRAMA PAISANO.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	1	Recibe de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico adscritas al programa Paisano, mediante oficio, las nóminas originales de comprobación mensual de las 20 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, con el reporte de comprobación de recursos correspondiente, registra y las envía al Departamento de Apoyo Administrativo para su dictamen.	Oficio Nóminas Reporte de comprobación de recursos
	2	Recibe, registra y verifica que las nóminas originales de comprobación mensual estén completas y cumplan con los requisitos normativos como respaldo del recurso presupuestal asignado.	
DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO	3	¿LA DOCUMENTACIÓN ES CORRECTA? NO: Regresa los documentos comprobatorios con errores, para su corrección, a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.	Documentos comprobatorios originales
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	4	Recibe los documentos comprobatorios con errores, realiza las correcciones pertinentes y los regresa a la Subdirección de Servicios de Apoyo.	
	5	SI: Elabora oficio para remitir los documentos, con copia al Jefe de Unidad y al Director General Adjunto de Asistencia y Auxilio al Turista, y recaba firma del Subdirector de Servicios de Apoyo.	Oficio
DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO	6	Envía, mediante oficio, reportes de comprobación y nóminas originales a la Dirección de Recursos Financieros, con copia de éste al Departamento de Apoyo Técnico para su registro y control, y al CIAT para su conocimiento.	Oficio Nóminas originales Reporte de comprobación de recursos.
	7	Recibe oficio con reportes de comprobación y nóminas originales, los revisa y determina:	
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	8	¿CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD? NO: Elabora volante de devolución indicando las causas de su devolución, anexando las nóminas originales y envía al Departamento de Apoyo Administrativo.	Volante Documentación comprobatoria

PROCEDIMIENTO VII.2.4. COMPROBACIÓN DE RECURSOS PRESUPUESTALES RADICADOS AL PROGRAMA PAISANO.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO	9	Recibe y turna a la Jefatura de Servicios la nómina con errores para su corrección.	
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	10	SI: Procede al registro contable correspondiente.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO VII.2.4. COMPROBACIÓN DE RECURSOS PRESUPUESTALES RADICADOS AL PROGRAMA PAISANO



**PROCEDIMIENTO VII.2.5. ASIGNACIÓN Y COMPROBACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS RADICADOS A
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO A LA CUENTA DE CHEQUES
DE FONDO REVOLVENTE.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFATURA DE UNIDAD	1	Recibe de la Dirección de Recursos Financieros el oficio dónde se notifica la asignación de los recursos correspondientes al fondo revolvente a las cuentas de cheques asignadas para este fin a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, revisa y turna la Subdirección de Servicios de Apoyo Turístico.	Oficio
SUBDIRECCION DE SERVICIOS DE APOYO	2	Recibe de la Jefatura de Unidad el oficio remitido por la Dirección de Recursos Financieros, revisa y turna al Departamento de Apoyo Técnico.	Oficio
DEPARTAMENTO DE APOYO TÉCNICO	3	Recibe y notifica mediante oficio a las JSAT el importe del fondo asignado para el Ejercicio del año correspondiente.	Oficio
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	4	Ejerce los recursos asignados, de acuerdo a las partidas del clasificador por objeto del gasto autorizado.	Formato solicitud de trámite para el pago de compromisos
	5	Envía documentación comprobatoria a la Subdirección de Servicios de Apoyo, mediante oficio, con solicitud de trámite para pago de compromisos, debidamente elaborada, para su reembolso, mediante mensajería especializada en forma semanal.	
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	6	Recibe de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico documentación comprobatoria original y los turna al Departamento de Apoyo Técnico.	
DEPARTAMENTO DE APOYO TECNICO	7	Recibe, revisa y, sella la solicitud de trámite para pago de compromisos, autorizando el gasto de los bienes y servicios requeridos y determina:	Documentos comprobatorios originales
	8	¿LA DOCUMENTACIÓN ES CORRECTA? NO: Envía los documentos comprobatorios con errores, para su corrección, a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.	
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	9	Recibe los documentos comprobatorios con errores, realiza las correcciones pertinentes y los regresa a la Subdirección de Servicios de Apoyo.	

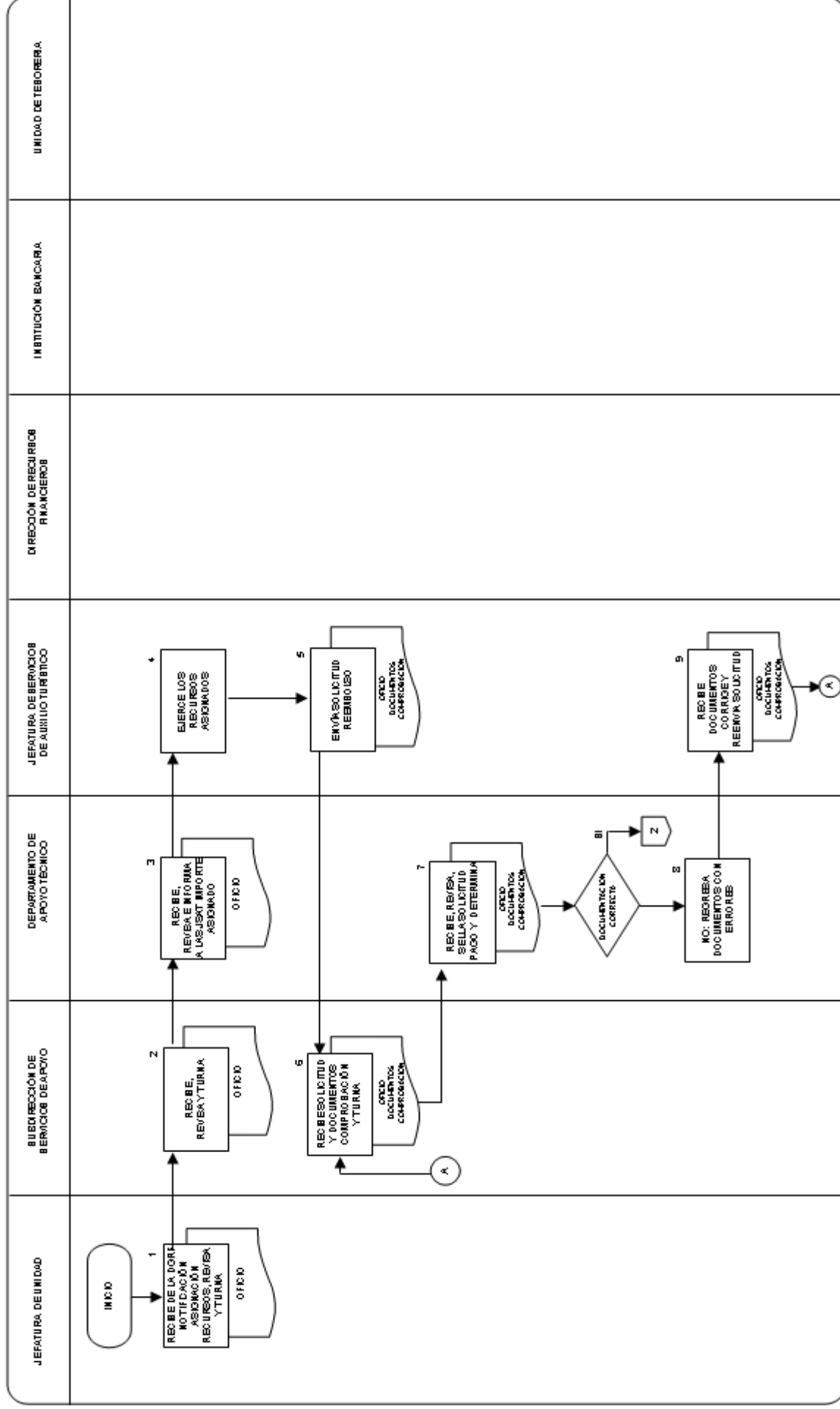
**PROCEDIMIENTO VII.2.5. ASIGNACIÓN Y COMPROBACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS RADICADOS A
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO A LA CUENTA DE CHEQUES
DE FONDO REVOLVENTE.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE APOYO TÉCNICO	10	SI: Elabora oficio para remitir los documentos, con copia al Jefe de Unidad y al Director General Adjunto de Asistencia y Auxilio al Turista, y recaba firma del Subdirector de Servicios de Apoyo,	Oficio
	11	Envía los documentos a la Dirección de Recursos Financieros.	
	12	Recibe oficio con solicitud de trámite para pago de compromisos y documentos originales, la revisa y determina:	Solicitud de trámite para el pago de compromisos
	13	¿CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD? NO: Elabora volante de devolución indicando las causas de su devolución, anexando la solicitud de trámite y la documentación comprobatoria original y envía al Departamento de Apoyo Técnico para su aclaración.	Volante
	14	SI: Determina suficiencia presupuestal, registra y elabora cuenta por liquidar certificada, indicando el número de cuenta bancaria de cada una de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico y envía original a la Institución Bancaria.	Cuenta por liquidar
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	15	Integra expediente con copias de la cuenta por liquidar certificada, Solicitud de trámite y documentación comprobatoria y asigna nuevamente el recurso ejercido a la Jefatura de Servicios.	Cuenta por liquidar Solicitud de trámite para el pago de compromisos
			Documentos original
INSTITUCIÓN BANCARIA	16	Recibe cuenta por liquidar certificada, revisa y procede a radicar los recursos en las cuentas bancarias de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, mediante transferencia electrónica.	Cuenta por liquidar

**PROCEDIMIENTO VII.2.5. ASIGNACIÓN Y COMPROBACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS RADICADOS A
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO A LA CUENTA DE CHEQUES
DE FONDO REVOLVENTE.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD DE TESORERÍA	17	Envía oficio para informar a la Subdirección de Servicios de Apoyo sobre la radicación de los recursos en las cuentas bancarias de fondo revolvente de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.	Oficio
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	18	Recibe oficio, revisa e informa vía telefónica, por fax o correo electrónico a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico sobre la radicación de los recursos en las cuentas bancarias de fondo revolvente	Correo electrónico o Fax
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	19	Recibe información, verifica el depósito de los recursos y vuelve a ejercer el recurso para su reembolso.	
	20	Elabora el registro de operaciones de fondo revolvente y conciliación bancaria, al término de cada mes, que corresponde al informe mensual de ingresos y egresos, mismo que envían con oficio a la Subdirección de Servicios de Apoyo	Registro de operaciones fondo revolvente. Conciliación bancaria Oficio
TERMINA PROCEDIMIENTO			

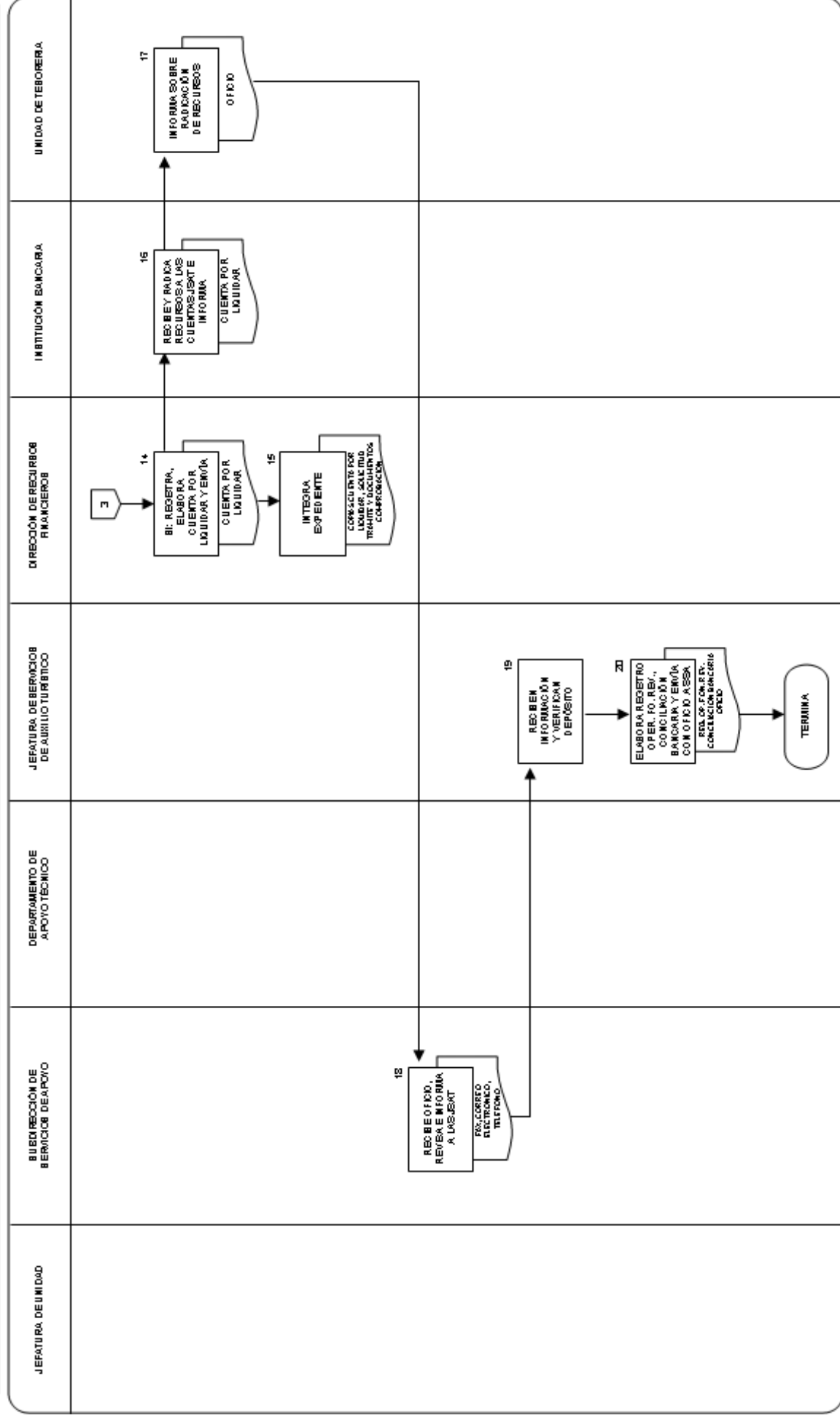
**PROCEDIMIENTO VII.2.5. ASIGNACIÓN Y COMPROBACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS RADICADOS A JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO
A AL CUENTA DE CHEQUES DE FONDO REVOLVENTE**



**PROCEDIMIENTO VII.2.5. ASIGNACIÓN Y COMPROBACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS RADICADOS A JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO
A AL CUENTA DE CHEQUES DE FONDO REVOLVENTE**

JEFATURA DE UNIDAD	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	DEPARTAMENTO DE APOYO TÉCNICO	JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	INSTITUCIÓN BANCARIA	UNIDAD DE TESORERÍA
		<pre> graph TD Z[Z] --> 10[10: SI: ELABORA OFICIO PARA REMITIR DOCUMENTOS] 10 --> 11[11: ENVIA DOCUMENTOS DRF] 11 --> 12[12: RECIBE SOLICITUD TRAMITE PAGO Y DETERMINA] 12 --> D{CHEQUE NORMALIZADO} D -- SI --> 3[3] D -- NO --> 13[13: NO: ELABORA OFICIO PARA DEVOLVER REEMBOSOS] 13 --> END[REGRESA A LA ACTIVIDAD] </pre>				

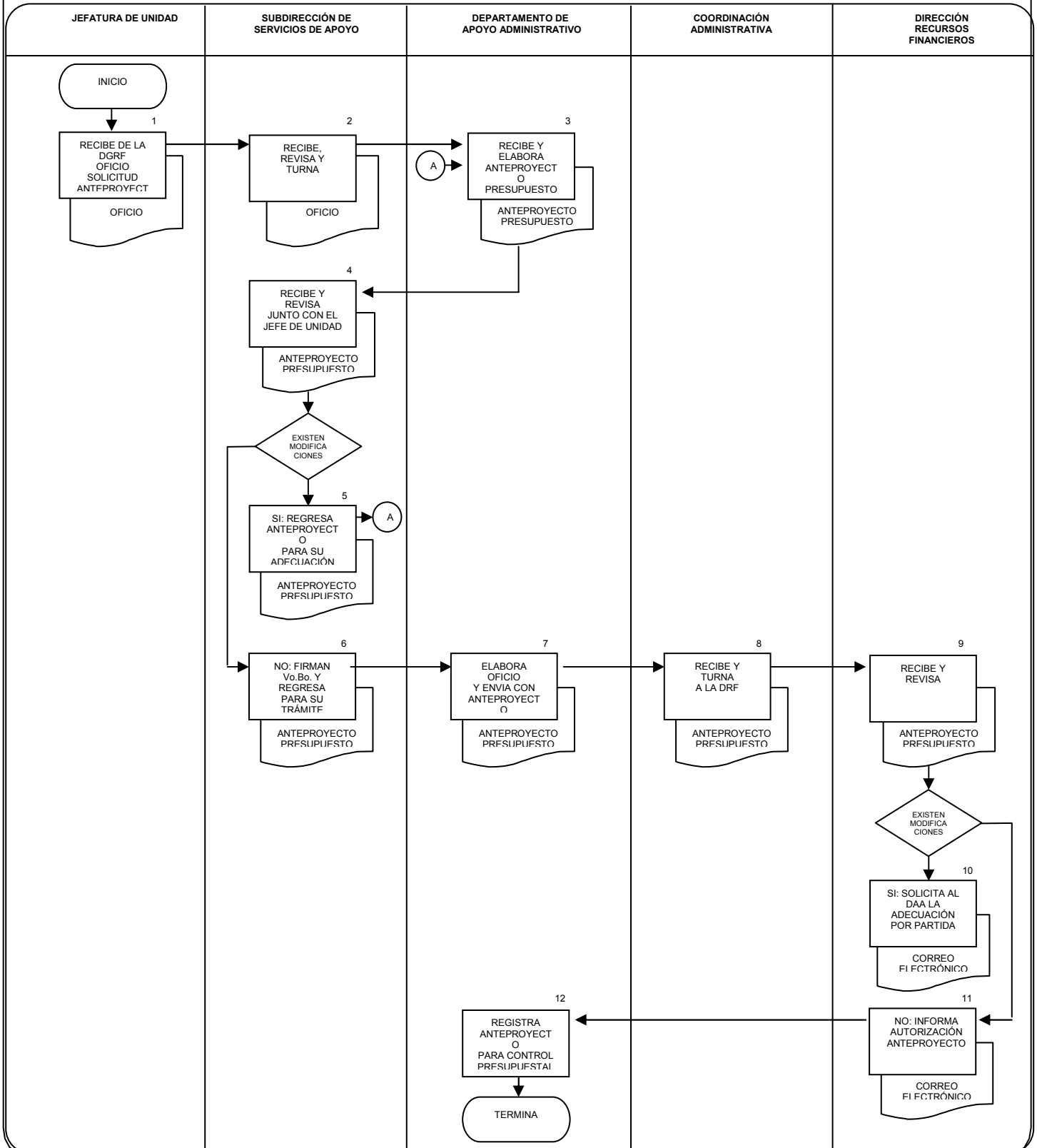
**PROCEDIMIENTO VII.2.5. ASIGNACIÓN Y COMPROBACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS RADICADOS A JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO
A AL CUENTA DE CHEQUES DE FONDO REVOLVENTE**



PROCEDIMIENTO VII.2.6. REGISTRO Y CONTROL PRESUPUESTAL.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFATURA DE UNIDAD	1	Recibe de la Dirección de Recursos Financieros el oficio de solicitud del Anteproyecto de Presupuesto, toma nota y turna la Subdirección de Servicios de Apoyo Turístico.	Oficio
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	2	Recibe, revisa y turna al Departamento de Apoyo Administrativo para su elaboración.	Oficio
DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO	3	Recibe y elabora el Anteproyecto de Presupuesto con base en el Anteproyecto del año anterior, presenta ante la Subdirección de Servicios de Apoyo para su Vo.Bo.	Anteproyecto de Presupuesto
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	4	Revisa, junto con el Jefe de la Unidad, las asignaciones correspondientes y determinan:	
	5	¿EXISTEN MODIFICACIONES? SI: Regresa el Anteproyecto al Departamento de Apoyo Administrativo para su adecuación.	
	6	NO: Firma con su Vo. Bo., y regresa al Departamento de Apoyo Administrativo para continuar el trámite.	
DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO	7	Elabora oficio de envío y lo remite junto con el Anteproyecto en forma impresa y en formato electrónico (compact disk o disquete) a la Coordinación Administrativa para su trámite ante la Dirección General de Administración.	Oficio
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN	8	Recibe y turna a la Dirección de Recursos Financieros para el trámite correspondiente	
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	9	Recibe y revisa el Anteproyecto, determina:	
	10	¿EXISTEN MODIFICACIONES? SI: Envía correo electrónico al Departamento de Apoyo Administrativo solicitando las adecuaciones procedentes por partida.	Correo electrónico
	11	NO: Envía correo electrónico al Departamento de Apoyo Administrativo informando que el Anteproyecto ha sido autorizado.	
DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO	12	Registra el Anteproyecto para su control presupuestal.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

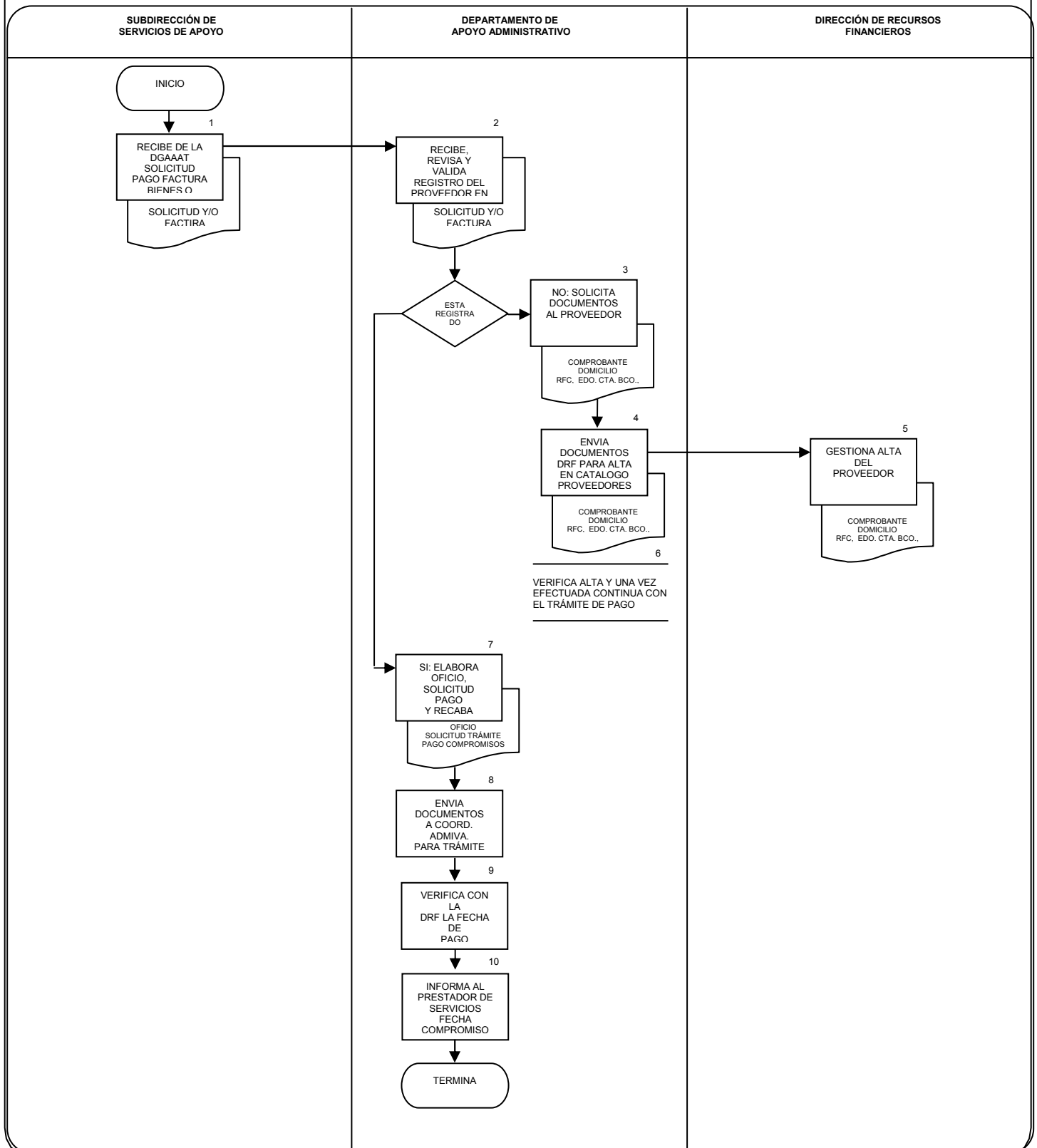
PROCEDIMIENTO VII.2.6. REGISTRO Y CONTROL PRESUPUESTAL



PROCEDIMIENTO VII.2.7. PAGO A PRESTADORES DE SERVICIOS.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCIÓN SERVICIOS DE APOYO	1	Recibe solicitud de pago de factura (telefonía, gasolina, etcétera) de la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista, revisa y turna al Departamento de Apoyo Administrativo	Factura
DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO	2	Recibe y valida si esta registrado en el Catálogo de Proveedores.	
	3	¿ESTA REGISTRADO? NO: Solicita copia fotostática de los siguientes documentos: Comprobante domicilio (recibo Telmex) Registro Federal de Contribuyentes de la SHCP Estado de cuenta banco que contenga CLABE bancaria. Credencial del Instituto Federal Electoral Copia de la CURP	
	4	Envía documentos a la Dirección de Recursos Financieros para su alta en el Catálogo de Proveedores del Gobierno Federal.	
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	5	Gestiona el alta al prestador de servicios en el Catálogo de Proveedores del Gobierno Federal.	
DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO	6	Verifica alta del prestador de servicios y una vez efectuada continua con el trámite de pago	
	7	SI: Elabora oficio y solicitud de pago de compromisos para el pago respectivo. Recaba firmas del Subdirector de Servicios de Apoyo y del Director General Adjunto de Asistencia y Auxilio al Turista.	Oficio Solicitud de trámite para el pago de compromisos
	8	Turna oficio y solicitud de trámite para el pago de compromisos a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad para su trámite ante la Dirección de Recursos Financieros.	
	9	Verifica con la Dirección de Recursos Financieros la fecha de pago.	
	10	Informa al prestador de servicios, cuando éste lo requiere, fecha de pago de compromiso.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO VII.2.7. PAGO A PRESTADORES DE SERVICIOS





VII. 3. FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO



CORPORACIÓN

ÁNGELES VERDES

SECTUR

GOBIERNO

FEDERAL



CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO

RECIBOS DE MINISTRACION DE RECURSOS PARA LAS JEFATURAS

DE SERVICIOS DE AUXILIO TURISTICO

		NUMERO	(1)
		FECHA	(2)
JEFATURA DE SERVICIOS	(3)		
NOMBRE DEL JEFE DE SERVICIO	(4)		
PUESTO	(5)		
R.F.C.	(6)		
BANCO	(7)		
BENEFICIARIO	(8)		
No. DE CUENTA BANCARIA	(9)		
SUCURSAL	(10)		
No.	DESCRIPCIÓN	PARTIDA	IMPORTE
(11)	(12)	(13)	(14)
		TOTAL	(15)

(16)

RECIBI

DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE ASISTENCIA Y

AUXILIO AL TURISTA

(17)

AUTORIZACION

JEFE UNIDAD CORPORACION ÁNGELES VERDES

(18)

Vo. Bo. SUFFICIENCIA PRESUPUESTAL

DIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS

(19)

Vo. Bo.

SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

**INSTRUCTIVO DE LLENADO: RECIBO DE MINISTRACIÓN DE RECURSOS PARA LAS
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- NUMERO	DEPARTAMENTO DE APOYO TECNICO	Asignar el número consecutivo que le corresponda.
2.- FECHA		Anota el día, mes y año en que se requisita el formato.
3.- JEFATURA DE SERVICIOS		Indicar el Estado que corresponda a la Jefatura de Servicio.
4.- NOMBRE DEL JEFE DE SERVICIOS		Señalar el nombre completo del encargado de la Jefatura de Servicios del Estado correspondiente.
5.- PUESTO		Se anotará el puesto del Encargado de la Jefatura de Servicios.
6.- R.F.C.		Indicar el Registro Federal de Causantes del Encargado de la Jefatura de Servicios.
7.- BANCO		Anotar el nombre de la Institución Bancaria en la cual se depositarán los recursos presupuestales a la Jefatura de Servicios del Estado que se relaciona.
8.- BENEFICIARIO		Señalar el nombre completo del beneficiario que designe el encargado de la Jefatura de Servicios.
9.- No. DE CUENTA BANCARIA		Se indicará el número de la cuenta bancaria que tiene asignada la Jefatura de Servicios por parte de la Institución Bancaria.
10.- SUCURSAL		Se deberá señalar el número de la sucursal bancaria, así como el domicilio completo.
11.- No.		Asignar el número consecutivo que corresponda, iniciando con 01.
12.- DESCRIPCION		Anotar el nombre de la partida presupuestal que se esta afectando.
13.- PARTIDA		Indicar el número completo de la partida presupuestal que se esta afectando.

**INSTRUCTIVO DE LLENADO: RECIBO DE MINISTRACIÓN DE RECURSOS PARA LAS
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
14.- IMPORTE	DEPARTAMENTO DE APOYO TECNICO	Señalar el importe de la partida presupuestal que se afecta.
15.- TOTAL		Se deberá indicar el importe total de todas las partidas presupuestales por afectar.
16.- RECIBI		Anotar el nombre completo y firma autógrafa del Director General Adjunto de Asistencia y Auxilio al Turista.
17.- AUTORIZACION		Se deberá anotar el nombre completo y firma autógrafa del Jefe de la Unidad Corporación Ángeles Verdes, quien autoriza la ministración.
18.- Vo. Bo. SUFICIENCIA PRESUPUESTAL		Anotar el nombre completo y firma autógrafa del Director de Recursos Financieros, quien otorga el visto bueno de la suficiencia presupuestal.
19.- Vo. Bo.		Anotar el nombre completo y firma autógrafa del Subsecretario de Innovación y Calidad, quien otorga el visto bueno.

SECRETARIA DE TURISMO		ESTADOS UNIDOS MEXICANOS		HOJA DE DE (1)	
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS AL TURISTA DIRECCION DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA SUBDIRECCION DE SERVICIOS DE APOYO REGISTRO DE OPERACIONES GASTOS FIJOS				MES (2)	
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURISTICO DEL ESTADO DE (3)					
ASIGNACION DE GASTOS FIJOS (8)					
BENEFICIARIO		NUMERO DE		3822	
DIA		DE		3506	
		CHEQUE		3504	
		DEPOSITOS		3503	
		RETORNOS		3502	
		SALDO		3501	
				3413	
				3407	
				3403	
				3402	
				3103	
				3101	
				2602	
				2404	
				2301	
				2204	
				2106	
				2105	
				2102	
				2101	
				2002	
				2001	
				2000	
				1999	
				1998	
				1997	
				1996	
				1995	
				1994	
				1993	
				1992	
				1991	
				1990	
				1989	
				1988	
				1987	
				1986	
				1985	
				1984	
				1983	
				1982	
				1981	
				1980	
				1979	
				1978	
				1977	
				1976	
				1975	
				1974	
				1973	
				1972	
				1971	
				1970	
				1969	
				1968	
				1967	
				1966	
				1965	
				1964	
				1963	
				1962	
				1961	
				1960	
				1959	
				1958	
				1957	
				1956	
				1955	
				1954	
				1953	
				1952	
				1951	
				1950	
				1949	
				1948	
				1947	
				1946	
				1945	
				1944	
				1943	
				1942	
				1941	
				1940	
				1939	
				1938	
				1937	
				1936	
				1935	
				1934	
				1933	
				1932	
				1931	
				1930	
				1929	
				1928	
				1927	
				1926	
				1925	
				1924	
				1923	
				1922	
				1921	
				1920	
				1919	
				1918	
				1917	
				1916	
				1915	
				1914	
				1913	
				1912	
				1911	
				1910	
				1909	
				1908	
				1907	
				1906	
				1905	
				1904	
				1903	
				1902	
				1901	
				1900	
				1899	
				1898	
				1897	
				1896	
				1895	
				1894	

INSTRUCTIVO DE LLENADO: REGISTRO DE OPERACIONES GASTOS FIJOS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
ESTE INFORME SOBRE EL MANEJO Y CONTROL DE RECURSOS FINANCIEROS ASIGNADOS A LAS JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO DEBERÁ ENVIARSE EN LOS PRIMEROS CINCO DÍAS DEL MES SIGUIENTE AL QUE SE REPORTA A LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO.		
1.- HOJA _____ DE _____	JEFE DE RETÉN/ESTATAL DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	Se anotará el número de hoja del total de que consta el formato.
2.- MES		Escribir el mes y el año correspondiente a la conciliación.
3.- JEFATURA DE SERVICIO EN EL ESTADO DE		Registrar el nombre del estado que corresponde dicho registro.
4.- DÍA		Anotar la fecha en la cual se realizó pago al proveedor o depósito/transferencia a la Jefatura de Servicios.
5.- BENEFICIARIO		Indicar el nombre de la persona física o moral a la cual se le extendió el cheque para su cobro o en caso de que se registren los depósitos realizados a la Jefatura anotar la palabra Depósito o bien Transferencia.
6.- NÚMERO DE CHEQUE		Escribir el número de cada uno de los cheques expedidos durante el periodo. En caso de tratarse de un cheque cancelado se registra también de forma consecutiva.
7.- BANCOS		Anotar el número de cuenta que pertenece al la Jefatura de Servicios y asentar en las columnas de depósitos y retiros las cantidades correspondientes a las erogaciones o depósitos recibidos. La columna de Saldo se modifica de forma automática, mediante fórmula de acuerdo con los datos capturados.
8.- ASIGNACIÓN GASTOS FIJOS		Anotar la cantidad del cheque emitido o del depósito/transferencia recibida en la partida correspondiente.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: REGISTRO DE OPERACIONES GASTOS FIJOS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
9.- OBSERVACIONES	JEFE DE RETÉN/ESTATAL DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	Registrar, en su caso, las anotaciones o comentarios pertinentes.
10.- ELABORÓ		Registrar nombre y firma del Jefe de Retén/Estatal de Servicios



COOPERACIÓN ÁNGELES VERDES
DIRECCION GENERAL ADJUNTO DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA
SUBDIRECCION DE SERVICIOS DE APOYO

CONCILIACION BANCARIA

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO DEL ESTADO DE: (1)

NO. DE CUENTA BANCARIA: (2)

MES: (3)

SALDO EN BANCOS (4)

menos

CHEQUES EN TRANSITO (5)

0.00

NO. CHEQUE

CONCEPTO

IMPORTE

1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

más

COMISIONES COBRADAS POR EL BANCO

(6)

0.00

1			
2			
3			
4			
5			
6			

menos

DEPOSITO NO CONSIDERADOS POR LA JEFATURA DE SERVICIO

(7)

0.00

FECHA

CONCEPTO

IMPORTE

1			
2			
3			
4			
5			

más

MOVIMIENTOS NO CONSIDERADOS POR LA JEFATURA DE SERVICIO

(8)

0.00

1			
2			
3			

SALDO FINAL DEL REGISTRO DE OPERACIONES

(9)

0.00

ELABORÓ

(10)

EL JEFE DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO

INSTRUCTIVO DE LLENADO: CONCILIACION BANCARIA

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- JEFATURA DE SERVICIO TURISTICO	JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO	Se anotará el Estado en donde se ubica la Jefatura de Servicio que realiza la conciliación bancaria.
2.- No. DE CUENTA BANCARIA		Registrar el número de cuenta bancaria que tiene asignada por la Institución Bancaria.
3.- MES		Indicar el mes que se está conciliando.
4.- SALDO EN BANCOS		Anotar la cantidad del saldo que se mantiene en la cuenta bancaria.
5.- CHEQUE EN TRANSITO		Señalar el número de cheque utilizado, así como el concepto y la cantidad del cheque.
6.- COMISIONES COBRADAS POR EL BANCO		Indicar el total de las comisiones que fueron cobradas por la Institución Bancaria, así también, deberá anotar la fecha en que fueron cobradas, el concepto y la cantidad.
7.- DEPOSITO NO CONSIDERADOS POR LA JEFATURA...		Se deberá anotar el total de los depósitos no considerados, así como la fecha, el concepto y la cantidad de cada uno de los depósitos.
8.- MOVIMIENTOS NO CONSIDERADOS POR ..		Indicar el total de los movimientos no considerados por la Jefatura de Servicio, así como la fecha, concepto y el importe de cada uno de lo movimientos no considerados.
9.- SALDO FINAL DEL REGISTRO DE OPERACIONES		Registrar la cantidad total del registro de las operaciones realizadas durante el mes que se reporta.
10.- ELABORO		Anotar el nombre completo y la firma autógrafa del encargado de la Jefatura de Servicios.

**DIRECTOR GRAL ADJUNTO DE ASISTENCIA
Y AUXILIO AL TURISTA**

INSTRUCTIVO DE LLENADO: REPORTE DE COMPROBACION DE RECURSOS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- HOJA ____ DE ____	JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO	Se anotará el número de hoja del total de que consta el formato.
2.- FECHA		Indicar el día, mes y año del llenado del formato.
3.- JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO DEL ESTADO DE		
4.- COMPRUEBA EL RECIBO DE GASTOS		Se anotará el mes que reporta la comprobación de recursos.
5.- COORDINACION ADMINISTRATIVA		Anotar el nombre de la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad.
6.- C.L.C No.		Se registrará el número de la cuenta por liquidar certificada que corresponda.
7.- CR		Se anotará el número del contra recibo correspondiente.
8.- UNIDAD ADMINISTRATIVA		Escribir el nombre de la Unidad Administrativa a la que esta adscrita.
9.- CLAVE PRESUPUESTAL		Indicar el número completo de la clave presupuestal que corresponda.
10.- OTORGADO		Anotar la cantidad que fue otorgada para este concepto.
11.- COMPROBADO		Se anotará el importe que se esta comprobando por este concepto.
12.- REINTEGRADO		Registrar el importe que se esta reintegrando por este concepto.
13.- TOTAL		Anotar el importe total de cada una de las columnas que corresponda.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: REPORTE DE COMPROBACION DE RECURSOS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
14- RELACION DE DOCUMENTOS ANEXOS	JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO	Relacionar cada uno de los documentos justificatorios que se envían con el reporte.
15.- OBSERVACIONES		Indicar en su caso, los comentarios o señalamientos que considere pertinentes.
16.- ELABORO		Escribir el nombre completo y firma autógrafa del Encargado de la Jefatura de Servicios que requisita el formato.
17.- REVISO		Anotar el nombre completo y firma autógrafa del Subdirector de Servicios de Apoyo.
18.- AUTORIZO		Escribir el nombre completo y firma autógrafa del Director General Adjunto de Asistencia y Auxilio al Turista



**CORPORACIÓN
ÁNGELES VERDES**

SECTUR

**GOBIERNO
FEDERAL**



Hoja de (1)

FECHA

(2)

DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION
DIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS

SOLICITUD DE TRAMITE PARA EL PAGO DE COMPROMISOS

UNIDAD RESPONSABLE	SOLICITUD No.	CONTRARECIBO	FOLIO CONTABLE	C.L.C.No.
(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

II. DATOS DEL BENEFICIARIO

NOMBRE	R.F.C.
(8)	(9)

III. CONCEPTO DEL GASTO

No	CONCEPTO	CLAVE PRESUPUESTARIA	M.N. IMPORTE
(10)	(11)	(12)	(13)
TOTAL (14)			0.00

IV. RELACION DE DOCUMENTOS ANEXOS (15)

1	7
2	8
3	9
4	10
5	11
6	12

OBSERVACIONES :

(16)

ELABORÓ

(17)

REVISÓ

(18)

AUTORIZÓ

(19)

JEFE DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO

SUBDIRECTOR DE SERVICIOS DE APOYO

DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE
ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA

INSTRUCTIVO DE LLENADO: SOLICITUD DE TRAMITE PARA EL PAGO DE COMPROMISOS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- HOJA ____ DE ____	JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO	Se anotará el número de hoja del total de que consta el formato.
2.- FECHA		Indicar el día, mes y año del llenado del formato.
3.- UNIDAD RESPONSABLE		Se anotará el nombre completo de la Unidad Corporación Ángeles Verdes.
4.- SOLICITUD No.		Escribir el número consecutivo de control interno de la Coordinación Administrativa respectiva, indicando con los 3 primeros dígitos la Unidad Responsable.
5.- CONTRA RECIBO	DIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS	Se anotará el número del contra recibo correspondiente.
6.- FOLIO CONTABLE		Anotar el número de control interno para otorgar la suficiencia presupuestal.
7.- C.L.C No.		Se registrará el número de la cuenta por liquidar certificada que corresponda.
8.- NOMBRE		Escribir el nombre completo de la persona física o razón social de la empresa o proveedor.
9.- R.F.C.	JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO	Escribir el registro federal de contribuyentes del beneficiario.
10.- No.		Asignar el número consecutivo para cada concepto, iniciando con 01, etc.
11.- CONCEPTO		Anotar una descripción breve de cada concepto de gasto de que se trate.
12.- CLAVE PRESUPUESTARIA		Indicar la clave presupuestaria correspondiente
13.- IMPORTE.		Anotar la cantidad por cada concepto de gasto.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: SOLICITUD DE TRAMITE PARA EL PAGO DE COMPROMISOS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
14.- TOTAL	JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO	Anotar el resultado de la suma de cada concepto de gasto.
15.- RELACION DE DOCUMENTOS ANEXOS		Relacionar cada uno de los documentos justificatorios que se envían con la Solicitud.
16.- OBSERVACIONES		Indicar en su caso, los comentarios o señalamientos que considere pertinentes en apoyo a la solicitud.
17.- ELABORO		Escribir el nombre completo y firma autógrafa del Encargado de la Jefatura de Servicios que requisita el formato.
18.- REVISO		Anotar el nombre completo y firma autógrafa del Subdirector de Servicios de Apoyo.
19.- AUTORIZO		Escribir el nombre completo y firma autógrafa del Director General Adjunto de Asistencia y Auxilio al Turista

