



SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES

JUNIO 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	19
III.2.3. Servicio de Información Turística por Correspondencia	21
III.2.4. Solicitud de los Recursos Presupuestales Asignados al Programa Paisano	23
III.2.5. Selección y Evaluación de Becarios para el Programa Paisano (Oficinas Centrales)	24
III.2.6. Servicios de Auxilio Turístico Mecánico, Auxilio Vial y Estado Físico de Carreteras	26
III.2.7. Servicios de Información Turística por Teléfono	29
III.2.8. Actualización de la Base de Datos de INFOTUR	31
III.3. Formatos e Instructivos de Llenado	33
IV. Departamento de Apoyo Logístico	34
IV.1. Políticas de Operación	35
IV.2. Procedimientos	37
IV.2.1. Disposición Final de Bienes en la Corporación Ángeles Verdes por Robo o Extravío	38
IV.2.2. Seguimiento y Control de las Acciones que se Requieren para Poner en Condiciones de Operación las Radiopatrullas que Sufran Algún Accidente	44
IV.2.3. Elaboración y Supervisión del Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Parque Vehicular de la Corporación Ángeles Verdes	49
IV.2.4. Levantamiento de Inventarios de Bienes Muebles y Equipo de la Corporación Ángeles Verdes	52
IV.3. Formatos e Instructivos de Llenado	54

V. Departamento de Control Operativo	55
V.1. Políticas de Operación	56
V.2. Procedimientos	57
V.2.1. Gestiones para el Abastecimiento de Combustible	58
V.2.2. Abastecimiento, Control, Comprobación y Trámite de Pago de Combustible	60
V.2.3. Reporte de Incidencias en el uso de Tarjetas de Gasolina	62
V.2.4. Reportes del Sistema de Información de Ángeles Verdes (SIAB)	64
V.2.5. Manejo de Operativos Vacacionales	66
V.3. Formatos e Instructivos de Llenado	67
VI. Departamento de Gestión y Control	68
VI.1. Políticas de Operación	69
VI.2. Procedimientos	70
VI.2.1. Actualización de la Plantilla de Personal de la Corporación Ángeles Verdes	71
VI.2.2. Otorgamiento del Estímulo Denominado Notas Buenas al Personal de la Corporación Ángeles Verdes	72
VI.2.3. Otorgamiento del Estímulo para el Mejor Empleado del Mes	73
VI.2.4. Otorgamiento de Horas Extraordinarias al Personal de la Corporación Ángeles Verdes	75
VI.2.5. Control de Listas de Asistencia e Incidencias del Personal de la Corporación Ángeles Verdes	76
VI.3. Formatos e Instructivos de Llenado	78
VII. Subdirección de Servicios de Apoyo	79
VII.1. Políticas de Operación	80
VII.2. Procedimientos	86
VII.2.1. Asignación de Recursos Presupuestales Radicados a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico	87
VII.2.2. Comprobación de Recursos Presupuestales Radicados a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico	89
VII.2.3. Asignación de Recursos Presupuestales Radicados al Programa Paisano	91
VII.2.4. Comprobación de Recursos Presupuestales Radicados al Programa Paisano	94
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	95
VII.2.6. Registro y Control Presupuestal	98
VII.2.7. Trámite de Pagos a Prestadores de Servicios	99
VII.3. Formatos e Instructivos de Llenado	100

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCION

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, con el propósito de contar con una herramienta de tipo administrativo que unifique en forma metódica los criterios y actividades que se desarrollan, con la finalidad de optimizar la realización eficiente de las funciones asignadas.

El Manual de Procedimientos servirá como instrumento de consulta en relación a cada uno de los pasos que deben seguirse y las áreas que participan en cada una de las actividades desarrolladas 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 componen.

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

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

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 4-I-2000 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 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 de agosto de 2002 y del 14 de noviembre de 2008.

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 2006-2012
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 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 16-1-2003.

Manual de Organización Específico de la Corporación Ángeles Verdes
Autorización en Trámite.

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, que permita al personal del Centro Integral de Atención al Turista y la Dirección General de Servicios de Auxilio al Turista pertenecientes a la Corporación Ángeles Verdes, identificar con oportunidad los procedimientos de trabajo tanto sustantivos como administrativos y las políticas de operación necesarias para el desarrollo de sus actividades, coadyuvando en el cumplimiento de sus objetivos y metas.

III. CENTRO DE ATENCIÓN Y AUXILIO AL TURISTA (CIAT)

III.1. POLITICAS DE OPERACIÓN

Para los Módulos de Atención:

- I. Deberán proporcionar 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 al 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 a la Subdirección de Servicios de Apoyo de la Corporación Ángeles Verdes.
- II. Seleccionar y evaluar 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) Presentar Carta de la Institución Educativa.
 - c) Identificación Oficial.
 - d) 3 fotografías tamaño infantil a color.



III.2. PROCEDIMIENTOS

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
USUARIO	1	Solicita al Modulo de Atención Turística Personalizada de la Secretaría de Turismo, información relacionada con hoteles y tarifas a nivel nacional.	Formato Registro de Atención de Solicitud de Servicios de Información y Orientación Turística (FO-512.00-01)
MODULO DE ATENCIÓN TURISTICA PERSONALIZADA	2	Recibe al Usuario y proporciona la información solicitada, misma que obtiene de la base de datos y/o proporciona información mediante folletos y solicita al Usuario sus datos generales en la cédula.	
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 y se retira.	Formato (FO-512.00-01)
	5	SI: Solicita la reservación correspondiente y proporciona sus datos.	Formato (FO-512.00-01)
MODULO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA	6	Recibe solicitud para la reservación, revisa destino y periodo de viaje.	Formato 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.	
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.	Formato (FO-512.00-05)
MODULO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA	10	Diariamente separa la información sobre reservaciones, la captura en el sistema y registra en sus controles.	

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
MODULO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA	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)
	12	Mensualmente elabora reporte de reservaciones, y lo envía al Departamento del Centro de Atención Integral 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 DE ATENCIÓN INTEGRAL 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.2.2. SERVICIO DE INFORMACION TURISTICA A USUARIOS VÍA TELEFÓNICA Y PERSONALIZADA.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
USUARIO	1	Solicita al Modulo de Atención Personalizada de la Secretaría de Turismo información turística relacionada con centros turísticos de la Republica Mexicana.	
MODULO DE INFORMACION TURISTICA	2	Proporciona la información turística solicitada sobre Estados de la República Mexicana, contenida en revistas, trípticos e impresos promocionales en general.	
	3	Complementa la información con material impreso obtenido del sistema electrónico y solicita al usuario sus datos generales	
USUARIO	4	Recibe información turística que solicitó, revisa, proporciona sus datos generales, llena la evaluación, deposita en el buzón y utiliza la información.	Formato Registro de Atención de Solicitud de Servicios de Información y Orientación Turística (FO-512.00-01)
MODULO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA	5	Diariamente separa la información sobre información turística a los usuarios, la captura en el sistema y registra en sus controles.	Formato (FO-512.00-01)
	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.	
	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 DE ATENCIÓN INTEGRAL 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 INFORMACION TURISTICA 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.2.3. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR CORRESPONDENCIA.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ENCARGADO DEL MODULO DE CORRESPONDENCIA	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.	Cédula de registro de solicitudes de correspondencia (FO-512.00-03)
	2	Registra en la cédula de registro de solicitudes de correspondencia (FO-512.00-03) los datos y requerimientos (información impresa, información turística, etc.).	
	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.	
	5	¿REQUIERE PROPORCIONAR INFORMACIÓN IMPRESA (FOLLETOS) AL USUARIO? 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.	
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)	Instructivo para proporcionar material promocional turístico (IT-512.00.05)
ENCARGADO DEL MODULO DE CORRESPONDENCIA	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 DE ATENCIÓN INTEGRAL AL TURISTA ENCARGADO DEL MODULO DE CORRESPONDENCIA		¿REQUIERE OFICIO?	
	8	NO: Envía por correo electrónico la información turística solicitada por el usuario.	
	9	SI: Elabora oficio de respuesta, anexa la información y envía al Jefe del Departamento del Centro de Atención Integral al Turista para su visto bueno y firma.	
	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.2.4. SOLICITUD DE LOS RECURSOS PRESUPUESTALES ASIGNADOS AL PROGRAMA PAISANO.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DEL CENTRO DE ATENCION INTEGRAL AL TURISTA	1	Recibe oficio de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico donde solicitan la obtención de recursos para el Programa Paisano, detallando las partidas y montos que requieren de dicho programa.	Oficio
	2	Elabora 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.	Relación Oficio
	3	Envía por oficio 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.	“ “
SUBDIRECTOR DE SERVICIOS DE APOYO	4	Recibe 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 continua con los trámites de gestión correspondientes.	“ “
	TERMINA PROCEDIMIENTO		

**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 DE ATENCION INTEGRAL 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 de que cubrir, como son: Carrera con un mínimo del 70% de créditos, carta de la escuela, credencial del IFE, 3 fotografías tamaño infantil.	Informe de actividades
INSTITUCIONES EDUCATIVAS	2	Recibe solicitud y envía estudiantes que cubren los requisitos solicitados.	
DEPARTAMENTO DEL CENTRO DE ATENCION INTEGRAL 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	
	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. CUANDO HAY OPERATIVO (SEMANA SANTA, VERANO, INVIERNO)	
	6	Durante el Operativo se contrata a los Becarios que participarán en el Programa Paisano.	
	7	Asigna a los Becarios en los módulos de las Casetas de Peaje aledañas al Distrito Federal y al AICM, así como en las Centrales de Autobuses, 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 DE ATENCION INTEGRAL AL TURISTA	8	Elabora informe de las actividades realizadas por los becarios, anexando nómina (nombre, monto, cantidad de apoyo, y firma del becario y lo envía al Jefe de Servicio del Valle de México para su trámite de pago, con copia para el Jefe de Unidad Corporación Ángeles Verdes.	Nómina original Reporte de comprobación recursos
JEFE DE SERVICIO DEL VALLE DE MEXICO	9	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 de Atención Integral al Turista.	
	10	Integra la documentación comprobatoria de los recursos entregados y la envía al Subdirector de Servicios de Apoyo para el trámite de comprobación correspondiente ante la Dirección de Recursos Financieros.	
DEPARTAMENTO DEL CENTRO DE ATENCION INTEGRAL AL TURISTA	11	Recibe cheque de los recursos presupuestales del programa paisano y entrega el apoyo a los becarios.	
JEFE DE LA UNIDAD CORPORACIÓN ANGELES VERDES	12	Recibe copia del informe, revisa y toma nota.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
USUARIO	1	Solicita servicio, ya sea mecánico, de auxilio vial y/o estado físico de carreteras, 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.	
CENTRAL DE DESPACHO Y CONTROL DE SERVICIOS RADIO OPERADOR	2	Recibe llamada, captura el nombre del usuario en el sistema Programa Integral de Atención de Emergencias "PIAE" y procede a filtrar la llamada por servicio de: auxilio turístico mecánico, auxilio vial, estado físico de carreteras y/o información turística:	
		SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO:	
	3	Solicita el nombre del usuario, No. Telefónico y que problema presenta: ponchadura de neumático; por falta agua; no tiene gasolina; servicio mecánico y/o amortiguadores; falta de lubricantes.	Sistema PIAE
	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 No. 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.	Sistema PIAE y Radio
PATRULLA DE ANGELES VERDES	7	Recibe la transmisión por radio, se dirige al lugar indicado, reportando su llegada y proporciona el servicio. Comunica a la Central de Despacho y Control de Servicio que ha terminado con el servicio.	

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
CENTRAL DE DESPACHO Y CONTROL DE SERVICIOS RADIO OPERADOR	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.	Sistema PIAE
RADIO OPERADOR	SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA DE DESTINOS TURÍSTICOS:		
	9	Solicita el nombre del usuario, No. Telefónico y pregunta de donde va a salir y a donde quiere llegar, registra los datos en el formato de llamadas.	Formato de llamadas
	10	Consulta la liga "Traza tu Ruta" en Internet, ingresando los datos proporcionados por el usuario y/o consulta el Atlas de carreteras, proporcionando la información requerida. Guarda la información capturada y cierra el servicio.	Atlas de carreteras
RADIO OPERADOR	SERVICIO DE ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS:		
	11	Solicita el nombre del usuario, No. 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, guardando la información capturada y cierra el servicio.	Formato de llamadas
RADIO OPERADOR	SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA:		
	13	Solicita el nombre del usuario, No. Telefónico y proporciona la información turística de ubicación que solicita, ya sea de Hoteles, Museos, Restaurantes, Atractivos Turísticos, agencias de viajes, balnearios, Servicios de Transportación, Terminales: Terrestres, Aéreas o Marítimas o Dependencias de Gobierno. Guarda la información capturada y cierra el servicio.	

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

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

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 Atención Integral 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 Atención Integral 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 3002-6300.	
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	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.	Registro de Atención de Solicitudes de Información y Orientación Telefónica FO-512.00-02
	5	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 Servicio proporcionado -Hora	Registro de Atención de Solicitudes de Información y Orientación Telefónica FO-512.00-02
	9	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. Nuevamente tomará otra cedula y comenzará el procedimiento.	
ENCARGADO DEL MODULO DE TELEFONIA	10	Recibe la cédula y verifica que los datos estén correctos.	Registro de Atención de Solicitudes de Información y Orientación Telefónica FO-512.00-02
	11	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.	
DEPARTAMENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL TURISTA	12	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 de Atención Integral al Turista.	Reporte
	12	Recibe el reporte mensual, revisa, y lo envía al Jefe de la Unidad Corporación Ángeles Verdes, para su conocimiento.	Reporte
TERMINA PROCEDIMIENTO			

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ENCARGADO DEL MODULO DE INFOTUR	1	Solicita a las personas que apoyan en el Módulo de 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	Base de datos de INFOTUR
	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. ACTUALIZACION 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.	
	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 de Atención Integral al Turista.	
	10	Recibe reporte, revisa y turna al Jefe de la Unidad Corporación Ángeles Verdes, para su conocimiento.	
JEFE DEL DEPARTAMENTO DEL CENTRO DE ATENCION INTEGRAL AL TURISTA		TERMINA PROCEDIMIENTO	

III. 3. FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

IV. DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO

IV.1. POLITICAS DE OPERACIÓN

Para el reporte de robos de bienes muebles o equipos de la Corporación Ángeles Verdes:

- I. En caso de robo o extravío de los bienes muebles y equipo instrumentado para el funcionamiento de la Jefatura de Servicios, el responsable en turno deberá levantar la denuncia ante el Ministerio Público correspondiente.
- II. El responsable del Departamento Logístico deberá integrar el expediente del robo con la documentación proporcionada por el responsable en turno de la Jefatura de Servicios, quien generó la denuncia del siniestro, previa autorización de la Dirección General Adjunta de Servicios y Auxilio al Turista.
- III. Si fuera necesaria la acreditación de la propiedad de los bienes en cuestión o la ratificación de la denuncia, se solicitará intervención a la Dirección General de Asuntos Jurídicos por conducto de la Coordinación Administrativa.

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

- I. Al ocurrir un accidente automovilístico en la radio patrulla, 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 trato o negociación con terceros antes de la llegada del ajustador, designado por la Compañía de Seguros contratada por la SECTUR.
- III. El acta de hechos interna 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 radio patrullas 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. 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 se estará a lo siguiente:

- I. Se deberán mandar al Departamento de Apoyo Logístico la actualización del inventario de bienes muebles y equipos debidamente requisitados por Las Jefaturas de Servicios.
- II. AL darse un cambio de Jefe de Servicios, debe acompañarse junto con el acta de entrega – recepción de la oficina, la relación del inventario de bienes muebles y equipos para su verificación

IV.2. PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO IV.2.1. DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES EN LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES POR ROBO O EXTRAVÍO.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFE DE SERVICIOS Y/O JEFE DE RETÉN TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	1	En caso de no localizar un bien instrumental incluido en el resguardo individual de activo fijo se procede a la búsqueda exhaustiva del bien, de no ser localizado, se procede a elaborar una declaración puntual de los hechos ante el Ministerio Público quien levantará el acta correspondiente por robo o extravío del o los bienes instrumentales en la cual se debe establecer de manera pormenorizada los detalles del caso y para lo que el Jefe de Servicios se hará acompañar del responsable en turno solicitando una copia del acta.	Acta Ministerio Público
TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO O RESPONSABLE DEL BIEN	2	Elabora internamente el Acta administrativa circunstanciada de hechos correspondiente, en coordinación con su Jefe de Servicios o el Jefe de Retén, interviniendo en ella también dos testigos, los cuales al término de esta deberán firmar al calcé y al margen, con el Vo. Bo. del Jefe de Servicios o Jefe de Retén e integra una copia del acta levantada ante el Ministerio Público.	Declaración de Hechos/ Copia del Acta del Ministerio Público
JEFE DE SERVICIOS O JEFE DE RETÉN	3	Avisa a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista.	Teléfono
	4	Toma nota del incidente y elabora Acta Informativa, de acuerdo con la Declaración de Hechos elaborada por el Técnico de Auxilio Turístico y deberá enviarla con oficio a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista y para conocimiento del Departamento de Apoyo Logístico	Oficio/ Acta Informativa/ Declaración de Hechos/ Acta Ministerio Público
	5	Solicita cotización actualizada (a nombre de la Secretaría o de la Jefatura de Servicios o Jefatura de Retén) del bien y bienes robados.	Cotización actualizada
	6	Envía por medio de oficio a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista, con atención al Departamento de Apoyo Logístico - Acta Informativa elaborada por el Jefe de Servicios y/o Jefe de Retén - Acta administrativa circunstanciada de hechos elaborada por el Técnico de Auxilio Turístico y/o el responsable del extravío o robo del bien, firmada por dos testigos y Vo.Bo. del Jefe de Servicios y/o Jefe de Retén - Acta levantada ante el Ministerio Público - Cotización actualizada del bien.	Oficio, Acta informativa, Acta administrativa de hechos, Acta Ministerio Público, Cotización actualizada

PROCEDIMIENTO IV.2.1. DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES EN LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES POR ROBO O EXTRAÑO.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	7	Recibe expediente e instruye al Jefe del Departamento de Apoyo Logístico, para dar inicio al procedimiento para la recuperación del bien y/o bienes, ante la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad, enviando el oficio correspondiente y anexando la documentación generada hasta el momento. De la misma forma y sólo si así lo solicitara el Ministerio Público en el Estado, se solicitará a la Coordinación Administrativa su intervención, para llevar a cabo los trámites necesarios a fin de que, la Dirección General de Asuntos Jurídicos, envíe un representante legal por parte de la SECTUR, para la acreditación de los bienes y la ratificación de la denuncia y oficios de los cuales se marcará copia a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales, para que tome conocimiento del suceso.	Oficio, Acta informativa, Acta administrativa de hechos, Acta Ministerio Público, Cotización actualizada Oficio
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	8	Recibe oficio y solicita a la Dirección de Recursos Financieros, mediante oficio la factura y/o facturas originales del bien y/o los bienes en calidad de préstamo, para ser enviadas a la Dirección General de Asuntos Jurídicos.	Oficio, Factura y/o facturas
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	9	Proporciona factura original a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad.	Factura y/o facturas
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	10	Solicita por medio de oficio a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, el apoyo designando al Apoderado Legal para acreditar la propiedad y/o propiedades de la SECTUR ante el Ministerio Público correspondiente, para lo cual deberá proporcionar la factura y/o facturas originales del bien y/o bienes.	Oficio, Factura y/o facturas
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	11	Envía 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/o Responsable del bien y/o bienes, se presenten ante el Ministerio Público para acreditar el bien y/o los bienes y ratificar la Denuncia.	Factura y/o facturas

PROCEDIMIENTO IV.2.1. DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES EN LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES POR ROBO O EXTRAÑO.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
REPRESENTANTE LEGAL	12	Al termino del proceso legal ante el Ministerio Público en el Estado Correspondiente, emitirá el reporte correspondiente por medio de la Dirección General de Asuntos Jurídicos a la Coordinación Administrativa, devolviendo así la factura o facturas originales del bien y/o los bienes.	Oficio, Factura y/o facturas
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	13	Solicita mediante oficio a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales, enviando la documentación generada, que tramite de pago ante la Compañía de Seguros vigente, del bien y/o de los bienes robados o extraviados.	Oficio, Expediente completo
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	14	Solicita a la Compañía de Seguros vigentes la indemnización del bien y/o los bienes robados extraviados, anexando expediente completo, copia certificada de la factura y del resguardo individual del activo para trámite en la aseguradora	Expediente Completo/ Copia Certificada de Factura y Reguardo Individual
COMPAÑÍA DE SEGUROS	15	Realiza el pago a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales, el pago correspondiente por indemnización del bien y/o bienes robados. ¿PROCEDE EL PAGO? NO: Si no procede el pago conforme a las cláusulas del contrato o póliza, pasa a la actividad 24. SI: Continúa en la siguiente actividad	Cheque
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	16	Recibe el pago correspondiente por indemnización del bien y/o bienes robados, envía a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad	Cheque
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	17	Recibe y envía el reintegro a la Dirección de Recursos Financieros.	Cheque

PROCEDIMIENTO IV.2.1. DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES EN LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES POR ROBO O EXTRAÑO.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	18	Realiza el reintegro a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.	Cheque
	19	Envía oficio a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad, informando que queda concluido el trámite de recuperación del bien y/o bienes robados o extraviados con el pago de la indemnización correspondiente por parte de la Compañía de Seguros vigente.	Oficio
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	20	Envía oficio a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista, informando que quedó concluido el trámite de recuperación del bien y/o bienes robados.	Oficio
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	21	Solicita mediante oficio a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales la baja del inventario de bienes muebles de la Jefatura de Servicios correspondiente.	Oficio
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	22	Realiza la baja de los registros de inventario y envía por oficio informa la baja del bien y/o bienes, a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista.	Oficio
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	23	Instruye al Jefe del Departamento de Apoyo Logístico, para que informe al Jefe de Servicios del Estado correspondiente, la conclusión por la indemnización de los bienes robados o extraviados y cierre el expediente.	Oficio Expediente
EN EL CASO DE QUE LA ASEGURADORA NO EFECTÚE EL PAGO POR CONCEPTO DE INDEMNIZACIÓN			
COMPAÑÍA DE SEGUROS	24	La compañía de seguros hace del conocimiento de la SECTUR a través de un comunicado las condiciones por las que no acepta hacer la reposición económica del bien Art. 47 de la Ley sobre el contrato de seguro o por que el caso no se adapta a lo estipulado en la póliza correspondiente devolviéndole el expediente completo	Comunicado

PROCEDIMIENTO IV.2.1. DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES EN LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES POR ROBO O EXTRAÑO.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	25	La DGARMSG recibe comunicado y solicita mediante oficio a la Subdirección de Servicio Generales la baja del registro correspondiente al bien extraviado anexándole el expediente completo	Oficio/ Expediente
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	26	Procede a la baja del bien y elabora un comunicado con la firma del Director General Adjunto de Recursos Materiales y Servicios Generales para remitir al Órgano Interno de Control anexando la siguiente documentación: •Acta Informativa •Declaración de los Hechos •Acta presentada ante el Ministerio Público •Copia del resguardo individual de activo fijo •Copia del comunicado emitido por la Aseguradora	Comunicado
OIC	27	El Órgano Interno de Control recibe el comunicado y de acuerdo a lo previsto en la norma Quincuagésima Segunda de las Normas, podrá dispensar el fincamiento de responsabilidades en que incurra el servidor público, cumpliendo con los términos y condiciones establecidos en el Art. 31 de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, siempre y cuando resarza el daño ocasionado mediante la reposición del bien con uno igual o de características similares al extraviado, o bien haga el pago del mismo valor que fija en ese momento en el mercado para un bien igual o equivalente.	
USUARIO Y/O SERVIDOR PÚBLICO	28	Procede a efectuar la reposición del bien extraviado con uno de características similares con la factura original expedida a nombre de la SECTUR directamente a la Subdirección de Servicios Generales o realiza el pago.	
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	29	Recibe y revisa el bien junto con la factura original y lo canaliza al Departamento de Almacenes e Inventarios, a su vez le instruye para aplicar la baja del bien extraviado con el expediente completo y realice el registro del bien repuesto para el alta en el inventario	Bien/ Factura
JEFE DE DEPARTAMENTO DE ALMACENES E INVENTARIOS	30	Recibe el bien junto con la factura original y elabora código de barras recabando información de las características del bien repuesto y procede a registrar la alta en el sistema. Emite informe al OIC mediante oficio.	

PROCEDIMIENTO IV.2.1. DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES EN LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES POR ROBO O EXTRAÑO.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECTUR	31	Recibe informe y otorga visto bueno.	Resguardo Individual de Activo Fijo
JEFE DE DEPARTAMENTO DE ALMACENES E INVENTARIOS	32	Aplica la baja del registro del bien extraviado y emite los reportes de alta y baja de bienes que le son entregados a la Subdirección de Servicios Generales. Emite resguardo individual de activo fijo y entrega a la Subdirección de Servicios Generales	
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	33	Recibe reportes de alta y baja de bienes, resguardo individual de activo fijo y elabora informe de los movimientos efectuados que envía mediante oficio a la DGARMSG.	
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	34	Recibe, y procede a entregar el bien a la Corporación Ángeles Verdes a través de la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista anexando las copias de los resguardos y de la factura correspondiente	Bien/ Copia de la Documentación Correspondiente
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	35	Recibe el bien junto con las copias de la documentación correspondiente y envía al Departamento de Apoyo logístico para su registro y para su reposición en la Jefatura de Servicios correspondiente	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO IV.2.2. 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
TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	1	En caso de accidente, informa de inmediato al Jefe de Servicios y/o Jefe de Retén, mencionando la ubicación, hora, causas y/o motivo y anotará en bitácora lo ocurrido.	Informe vía radio o teléfono Bitácora de Control Diario de Operación
JEFE DE SERVICIOS Y/O JEFE DE RETÉN	2	Toma nota del accidente y procede a trasladarse al lugar de los hechos.	Bitácora de Control Diario de Operación
	3	Avisa al Departamento de Apoyo Logístico y a la Compañía Aseguradora del accidente ocurrido. (En el caso de estar al frente el Jefe de Retén, informa a su Jefe de Servicios)	Teléfono
COMPAÑÍA ASEGURADORA	4	Da el número de siniestro y designa al Ajustador y lo envía al lugar del accidente.	
JEFE DE SERVICIOS Y/O RETÉN, 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)	Reporte de siniestro
AJUSTADOR DE LA ASEGURADORA	6	Levanta el reporte del siniestro, emite orden de reparación y envía el vehículo al taller.	Orden de reparación
TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	7	Lleva al taller designado el vehículo para su reparación, antes de ingresar la radio patrulla al taller deberá levantar el inventario de los bienes y lo entregará al Jefe de Servicios y/o Jefe de Retén. En su momento, recibe a satisfacción la unidad en condiciones de uso.	Inventario
JEFE DE SERVICIOS Y/O JEFE DE RETÉN, TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO E INVOLUCRADOS	8	Elabora acta informativa de acuerdo a los hechos narrados el día del siniestro por el Técnico de Auxilio Turístico y deberá enviarla con oficio a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista, con atención al Departamento de Apoyo Logístico (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).	Oficio Acta de hechos administrativa

PROCEDIMIENTO IV.2.2. 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 DE LA ASEGURADORA	9	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.	Acta de hechos del Ministerio público
TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	11	Elabora internamente el acta de hechos correspondiente, en coordinación con su Jefe de Servicios y/o Jefe de Retén, interviniendo en ella también dos testigos, los cuales al término de esta deberán firmar al calcé y al margen, con el Vo. Bo. del Jefe de Servicios y/o Jefe de Retén, e integrará una copia del acta levantada ante el Ministerio Público.	Acta administrativa de hechos
JEFE DE SERVICIOS Y/O JEFE DE RETÉN	12	Solicita por oficio la presencia del apoderado legal de la SECTUR, para acreditar el bien, oficio que deberá enviar junto con el acta informativa elaborada por él, acta de hechos levantada por el Técnico de Auxilio Turístico, firmada por dos testigos, copia levantada ante el Ministerio Público, y la documentación recibida por parte de la Compañía de Seguros en Turno, a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista, con Atención al Departamento de Apoyo Logístico	Acta informativa Acta administrativa de hechos Copia acta hechos Ministerio público
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO	13	Elabora oficio integrando expediente con la documentación generada del siniestro para informar a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad del siniestro, solicitando Apoderado Legal de la SECTUR, para acreditar el bien.	Oficio de la Jefatura de Servicios Acta informativa Acta de hechos administrativa Copia acta Ministerio público Reporte de siniestro

PROCEDIMIENTO IV.2.2. 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 a la Dirección de Recursos Financieros, mediante oficio la Factura original de la Radio Patrulla en calidad de préstamo, para ser enviada a la Dirección General de Asuntos Jurídicos.	Oficio DGAAAT Oficio de la Jefatura de Servicios Acta de hechos administrativos Copia acta Ministerio público Reporte de siniestro
	15	Solicita por medio de oficio a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, apoyo para acreditar la propiedad de la Radio Patrulla por parte de la SECTUR designado apoderado legal. Proporcionándole la factura original del vehículo para la realización de dicho trámite.	Oficio
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	16	Recibe solicitud y envía 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	Entrega al Jefe de Servicios y/o Jefe de Retén el Oficio de la liberación del vehículo	Oficio Factura Original
JEFE DE SERVICIOS Y/O JEFE DE RETÉN	18	Procede a la recuperación del vehículo y lo pone a la disposición del ajustador para que emita la orden de reparación del bien. Actividad 7.	Oficio de liberación
	19	EN CASO DE PÉRDIDA TOTAL Recibe del ajustador la carta de pérdida total.	Oficio de liberación Carta de pérdida total
	20	Procede a integrar expediente para que se reclame el pago del vehículo a la aseguradora	Formato Secretaría de Finanzas del Gobierno Estatal (baja del vehículo)

PROCEDIMIENTO IV.2.2. 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	21	Envía a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista, con atención al Jefe de Departamento de Apoyo Logístico, el reporte de la conclusión del siniestro, la baja del vehículo y la carta de la pérdida total, así como las llaves de la Radio Patrulla.	Reporte Formato Secretaría de Finanzas del Gobierno Estatal (baja del vehículo) Carta pérdida total Llaves
	22	Recibe expediente 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 Reporte Formato Secretaría de Finanzas del Gobierno Estatal (baja del vehículo) Carta pérdida total Llaves
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	23	Solicita mediante oficio a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales, trámite el pago ante la Compañía de Seguros.	Oficio
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	24	Solicita a la Compañía de Seguros la indemnización de la Radio Patrulla.	Oficio
COMPAÑÍA DE SEGUROS	25	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	26	Recibe y envía el pago correspondiente por indemnización de la Radio Patrulla, a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad	Cheque

PROCEDIMIENTO IV.2.2. 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	27	Recibe cheque y remite a la Dirección de Recursos Financieros.	Cheque
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	28	Realiza el reintegro a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público vía la Tesorería de la Federación.	Cheque
	29	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
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	30	Remite oficio a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista, informando que, quedó concluido el trámite de recuperación de la Radio Patrulla.	Oficio
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	31	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, correspondiente.	Oficio
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	32	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
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	33	Instruye al Jefe del Departamento de Apoyo Logístico, para que informe al Jefe de Servicios del Estado correspondiente, la conclusión por la indemnización de la Radio Patrulla. Asimismo de cerrar el expediente.	Oficio Expediente
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO IV.2.3. 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 Programa Anual del Mantenimiento Preventivo y Correctivo, para cada Jefatura de Servicios indicando el período y el tipo de mantenimiento que se deberá aplicar al parque vehicular asignado.	Formato Calendario del Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo del Parque Vehicular
	2	Envía mediante oficio, el Formato del Programa a cada una de las 32 Jefaturas de Servicios.	Formato
JEFE DE SERVICIOS	3	Aplica el tipo de Mantenimiento que corresponda a las Radio Patrullas asignadas a su Jefatura de Servicios, de acuerdo al Programa y a la asignación de recursos, dando las debidas instrucciones al Técnico de Auxilio Turístico a cargo de la Radio Patrulla.	Formato
TÉCNICO/AYUDANTE TÉCNICO DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	4	Verifica que se lleve a cabo el servicio solicitado, de adecuado al Programa de Mantenimiento correspondiente a la Radio Patrulla, y anota en la Bitácora de Control Diario de Operación e informa al término de este, a su Jefe de Servicios.	Informe Verbal, 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. Asimismo informa y envía 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 los Formatos del Programa de Mantenimiento correspondientes al mes que se reporta.	Oficio, Formato
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.	Oficios
TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	7	Del mantenimiento correctivo, informa a su Jefe Servicios en forma verbal, además de anotar en la Bitácora de Control Diario de Operación, sí, así lo requiere la Radio Patrulla.	Verbal, Bitácora de Control Diario de Operación

PROCEDIMIENTO IV.2.3. 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 DE SERVICIOS	8	Solicita a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista, la autorización para que se realice el mantenimiento correctivo, adjunta tres cotizaciones.	Oficio
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	9	Recibe petición y solicita a la Subdirección de Servicios de Apoyo, el trámite de los recursos para realizar el Mantenimiento Correctivo, a la Radio Patrulla que así lo requiera.	Oficio
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 y autoriza que se realice el mantenimiento.	
JEFE DE SERVICIOS	11	Recibe autorización y recursos para el mantenimiento correctivo y de acuerdo a las políticas de operación procede a la reparación, de la Radiopatrulla y/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.	Ocular
JEFE DE SERVICIOS	13	Al término de la reparación, envía a la Subdirección de Servicios de Apoyo, la documentación comprobatoria así como la Factura Original que ampara la reparación.	Oficio, Factura
SUBDIRECTOR DE SERVICIOS DE APOYO	14	Recibe documentación y realiza la comprobación del gasto ante la Dirección de Recursos Financieros. Asimismo informa a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio Turístico al concluir el proceso.	Oficio Factura Oficio
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	15	Recibe informe y turna al Departamento de Apoyo Logístico, para la anotación correspondiente en los Formatos de Mantenimiento.	Oficio

PROCEDIMIENTO IV.2.3. 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	16	Recibe información, registra en el Formato y/o de los Formatos de Mantenimiento, archiva una vez que ha quedado concluido. TERMINA PROCEDIMIENTO	Expediente

PROCEDIMIENTO IV.2.4. 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 inventarios de bienes instrumentales de las 32 Jefaturas de Servicios y listado de resguardo por empleado y con oficio envía a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista.	Oficio, Formatos de Inventario de las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico y Etiquetas
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	2	Recibe inventarios y resguardos y los turna al Departamento de Apoyo Logístico.	" "
DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO	3	Recibe y envía el resguardo de bienes muebles a los 32 Jefes de Servicios, de forma individual.	" "
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	4	Recibe inventarios y resguardos, revisa contra sus registros y coteja físicamente los bienes contra inventario, en su caso, adhiere a los bienes las etiquetas de inventarios.	" "
		¿COINCIDE EL INVENTARIO CON SUS REGISTRO?	
	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 el procedimiento de baja por robo o extravió.	
	6	SI: Hace las correcciones necesarias, recaba firma en resguardos y valida.	
	7	Envía los resguardos firmados y el Formato de Inventario Individual de los bienes muebles asignados a la Jefatura de Servicios, a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista. En caso de tener bienes sobrantes anexa lista.	Oficio, Resguardos, Inventarios y Lista de Bienes Sobrantes
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	8	Recibe resguardos firmados y el Formato de Inventario Individual y turna al Departamento de Apoyo Logístico.	

PROCEDIMIENTO IV.2.4. LEVANTAMIENTO DE INVENTARIOS DE BIENES MUEBLES Y EQUIPO DE LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO	9	Recibe y recopila los Formatos de los Inventarios de las 32 Jefaturas de Servicios debidamente requisitados, elabora oficio para firma del Director General Adjunto de Asistencia y Auxilio al Turista para su envío a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales, en el que se anexan los Formatos de los Inventarios de las 32 Jefaturas de Servicios debidamente requisitados.	Oficio, Resguardos, Inventarios y Lista de Bienes Sobrantes
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	10	Recibe los Formatos de los Inventarios de las 32 Jefaturas de Servicios debidamente requisitados y turna al Departamento de Almacenes e Inventarios.	
DEPARTAMENTO DE ALMACENES E INVENTARIOS.	11	Recibe los Formatos de los Inventarios 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.	Resguardos, Inventarios Y Lista de Bienes Sobrantes
TERMINA PROCEDIMIENTO			

IV. 3. FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

V. DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO

V.1. POLITICAS DE OPERACIÓN

- I. Los Jefes de Servicio deberán ingresar invariable, en tiempo y forma la información de la operación de las radio patrullas de la Corporación Ángeles Verdes.

Para el abastecimiento de combustible de las Radio Patrullas se estará a lo siguiente:

- I. Se tendrá participación en las licitaciones para la obtención de gasolina, elaborando de manera detallada los dictámenes técnicos correspondientes para remitirlos a la Dirección General Adjunta de Asistencias y Auxilio al Turista.
- II. Se elaborará la propuesta de distribución del gasto de la partida 206 a nivel estatal de las Jefaturas de Servicios de acuerdo con el presupuesto anual autorizado y así turnarlo a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista.
- III. Los Jefes de Servicio deberán controlar y validar todos los consumos de gasolina que se realicen, para abastecer de combustible a las radio patrullas a su cargo, reportando de inmediato cualquier anomalía que detecten
- IV. Cuando sea reportada una tarjeta de gasolina por robo o extravío, la dará de baja en el sistema del proveedor y solicitará la reposición de la misma. Comunicándolo de manera oportuna a la Jefatura de Servicio la fecha de entrega de ésta.

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

- I. Revisará de manera semanal la captura de la información del sistema contra las bitácoras enviadas por las Jefaturas de Servicios de los Estados para autenticar la calidad de la información.
- II. Elaborar un respaldo 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 (SIIV).



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 bases 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 turna 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 todas las radio patrullas de la Corporación Ángeles Verdes.	Oficio
PROVEEDOR	9	Hace llegar a todas las Jefaturas Estatales de Servicio en los estados, las tarjetas plásticas con chip para que puedan pagar los consumos de gasolina de las radio patrullas que tienen asignadas.	Tarjetas plásticas
JEFATURA ESTATALES DE SERVICIOS.	10	Recibe tarjetas plásticas con chip, y procede a entregarlas a los radio patrulleros, recabando firma de recibido.	Recibo
TERMINA PROCEDIMIENTO			

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 Estatal de Servicios 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 turna al Jefe de la Unidad de la Corporación Ángeles Verdes para su autorización.	Propuesta
JEFE DE LA UNIDAD	3	Recibe propuesta, autoriza la distribución presupuestal de la partida 2602, a nivel de Jefatura Estatal de Servicios y la devuelve a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio Turístico para su difusión.	Cédula de Distribución
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	4	Comunica a las Jefaturas de Estatal Servicios el presupuesto anual autorizado calendarizado al que tendrán que apegarse, llevando un control del ejercicio del gasto a nivel de radio patrulla.	Oficio y Cédula de Distribución Presupuestal
JEFATURA ESTATAL DE SERVICIOS	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 de Distribución Presupuestal
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 ESTATAL DE SERVICIOS.	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
JEFATURA ESTATAL DE SERVICIOS/ 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 Estatales 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			

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 Estatal de Servicio de esta incidencia, proporcionándole el número de reporte y de preferencia el nombre de quien tomo el reporte y la hora.	Propuesta
JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	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.	Propuesta
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 Estatal 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.	Oficio y Cédula de Distribución.
JEFATURA ESTATAL DE SERVICIOS	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.	Cédula de Distribución Presupuestal
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, solita 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 Servicio.	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 ESTATAL DE SERVICIOS.	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, 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 Estatal de Servicios, entregándole la tarjeta, obteniendo recibo de la misma.	Reporte
JEFATURA ESTATAL DE SERVICIOS	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.	Reporte
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	9	Recibe notificación y procede a solicitar la reposición de la tarjeta al proveedor, comunicando al Jefe Estatal de Servicios la fecha probable de entrega de la tarjeta.	Factura
JEFATURA ESTATAL DE SERVICIOS	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.	Factura/Oficio
TERMINA PROCEDIMIENTO			

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 JEFATURAS 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	El capturista es el encargado del ingreso de datos de la bitácora al SIIV.	
	3	Mediante un usuario y contraseña se inicia la sesión de trabajo en el sistema. El tipo de datos a ingresar esta en el módulo de captura y son catálogos, bitácoras, servicios e incidencias de personal.	
	4	Ingreso de 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
	6	Ingreso de volantes de servicios, se ingresan desde el menú principal, en captura-servicios, los datos son: fecha del servicio, numero de unidad, kilometro 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
	7	A través del sistema se pueden obtener 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

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO	8	A través del sistema se pueden obtener 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.	Capturas en el SIAV
DEPARTAMENTO DE DE CONTROL OPERATIVO	9	Revisa la calidad de la información mediante supervisiones semanales de la captura contra las bitácoras enviadas por las jefaturas de servicios, como resultado se realizan las modificaciones a la información o en su caso se le informa a la jefatura de servicios correspondiente para que procedan a realizar las modificaciones pertinentes, emite de igual manera informes mensuales para áreas internas de la Corporación Ángeles Verdes y la Secretaría de Turismo.	
	10	Realiza el resguardo de las bitácoras enviadas por las jefaturas de servicio, en el archivo de la dirección para posteriores consultas, así como respaldos mensuales del sistema para evitar perdida de datos.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

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 de operativos y la turna a través de oficio a la Dirección General Adjunta.	Propuesta/Oficio
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	2	Recibe propuestas de instalación de campamentos, las revisa y las consolida la idónea. Presenta a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio Turístico la propuesta consolidada de todas las jefaturas de servicio, para su revisión y aprobación	
DIRECCION GRAL. ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO.	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 turna 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 envía a la Dirección General Adjunta 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 Dirección General Adjunta y al Titular de la Unidad de la Corporación Ángeles Verdes.	Reportes
TERMINA PROCEDIMIENTO			

V. 3. FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

VI. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL

VI. 1. POLITICAS DE OPERACIÓN

Para las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico:

- I. Los Jefes de Servicio deberán capturar y generar, en tiempo y forma las incidencias del personal de la Corporación Ángeles Verdes en el Sistema de Informática Ángeles Verdes (SIIV) 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 (SIIV).
- II. Recopilará las listas de asistencia del personal de la Corporación Ángeles Verdes de las Jefaturas Estatales de Asistencia y 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 Estatales de Asistencia y Auxilio Turístico con la Coordinación Administrativa y con la Dirección de Recursos Humanos de la SECTUR.
- IV. Coordinará en conjunto a las Jefaturas Estatales de Asistencia y Auxilio Turístico la correcta aplicación del procedimiento para el otorgamiento de premios, estímulos y recompensas al personal de la Corporación Ángeles Verdes.
- V. Integrará de manera correcta 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 correctamente todos 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 Estatales de Asistencia y 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)
	2	Remite a los Jefes de Servicio de cada entidad federativa vía correo electrónico, para validación.	
JEFATURAS DE SERVICIOS DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS	3	Reciben, revisan y validan la plantilla, la firman y la envían al Departamento de Gestión y Control.	Oficio
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	4	Recibe e integra la plantilla para recabar firma de autorización del Jefe de la Unidad, a través de la Dirección General Adjunta de Servicios al Turista.	
JEFE DE LA UNIDAD	5	Autoriza, firma y devuelve la plantilla.	Formato de Plantilla de Personal (DGRH)
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	6	Recibe y remite la plantilla mediante oficio a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Innovación y Calidad.	
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	7	Recibe la plantilla y la presenta ante la Dirección de Recursos Humanos.	Formato de Plantilla de Personal (DGRH)
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	8	Recibe y registra la actualización correspondiente y envía de vuelta el original.	
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	9	Recibe y archiva la plantilla.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

**PROCEDIMIENTO VI.2.2. OTORGAMIENTO DEL ESTÍMULO DENOMINADO “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 Dirección de Recursos Humanos.	Oficio
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	6	Recibe y registra.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIFERENTES ÁREAS ADMINISTRATIVAS	1	Proponen al 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 las propuestas para “mejor empleado del mes” por parte del Director General Adjunto de Servicios al Turista, las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico de las Entidades Federativas 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.	Constancia firmada
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	5	Recibe la constancia con los nombres de los acreedores al estímulo y remite al Jefe de Unidad de la Corporación Ángeles Verdes para su autorización a través de la Dirección General Adjunta de Servicios al Turista.	
DIFERENTES ÁREAS ADMINISTRATIVAS	6	Remite los formatos de evaluación a las diferentes áreas administrativas de la Corporación Ángeles Verdes.	Formatos de Evaluación para “Mejor Empleado del Mes”
	7	Autorizan, firman y devuelven los formatos de evaluación.	
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	8	Recibe formato firmados, integra y presenta al Jefe de Unidad para su autorización, a través de la Dirección General Adjunta de Servicios al Turista	
JEFE DE UNIDAD	9	Autoriza, firma y devuelve la constancia.	Constancia de designación del empleado del mes
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.	

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	11	Recibe, revisa 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.2.4. OTORGAMIENTO DE HORAS EXTRAORDINARIAS AL PERSONAL DE LA
CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFATURA DE UNIDAD, SUBDIRECCIÓN Y JEFATURAS DE DEPARTAMENTO	1	Al inicio de mes, se envía formato de propuesta indicando el número de trabajadores, sus nombres, funciones y objetivos; anexando el formato de “Calendarización” marcando por cada uno de los trabajadores los días y horas en que deberán cubrir las horas extras propuestas a la Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista para su autorización.	Atenta Nota
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	2	Recibe de las distintas Áreas los formatos de tiempo extraordinario para su revisión y autorización y los envía al Departamento de Gestión y Control.	Formato de Calendarización del Tiempo Extraordinario
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	3	Se reciben los formatos de “Calendarización del Tiempo Extraordinario” y se resguardan durante todo el mes.	
	4	Al final del mes Recibe por parte de las diferentes áreas los formatos denominados “Control de Asistencia de Tiempo Extraordinario” en donde se verifican las horas trabajadas con la firma de cada trabajador, se descarga la información en el formato de “Nomina de Tiempo Extraordinario”, y en los distintos formatos que maneja el Departamento.	“Solicitud de Pago de Horas Extras”
SUBDIRECTOR DE SERVICIOS DE APOYO	5	Se integran los formatos y se presentan a la Subdirección de Servicios de Apoyo, para firma de revisado, mandándola a la Jefatura de Unidad.	“Gastos para Operativos, Trabajos de Campo en Áreas Rurales”
JEFATURA DE LA UNIDAD	6	Recibe los tres formatos para su autorización y se envía al departamento de gestión y control	“Productos Alimenticios para el Persona derivado de Actividades Extraordinarias”
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	7	Recibe los tres formatos para su envío a la Coordinación Administrativa mediante un oficio.	
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	6	Recibe para darle trámite ante la Dirección de Recursos Humanos para el pago correspondiente.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

**PROCEDIMIENTO VI.2.5. CONTROL DE LISTAS 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” para su 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, para iniciar el cotejo entre ambos formatos, verifica 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.	Control de asistencia / Oficio
	3	Se archiva el Control de Asistencia y se gestiona el trámite de las incidencias mediante oficio.	
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	4	Recibe, oficio junto con las Cédulas de Autorización al personal para rúbrica y se envían para autorización a la Subdirección de Servicios de Apoyo.	Cédula de autorización al personal/ Oficio
SUBDIRETOR DE SERVICIOS DE APOYO	5	Recibe oficio rubricado para 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 y 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 se regresa de vuelta 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 para su archivo, escaneo y envía al Departamento de Relaciones Laborales.	“ “

**PROCEDIMIENTO VI.2.4. CONTROL DE LISTA 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
SUBDIRECTO DE SERVICIOS DE APOYO	10	Recibe oficio junto con las Cédulas de Autorización al Personal y devuelve al Departamento de Gestión y Control	Cédula de autorización al personal/ Oficio
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL	11	Recibe oficio junto con las Cédulas de Autorización al Personal y remite mediante oficio al Departamento de Relaciones Laborales.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

VI. 3. FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

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 Secretaria 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 TÉRMINOS 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 de los Servidores Públicos.

VII. 2. PROCEDIMIENTOS

**PROCEDIMIENTO VII. 2.1. ASIGNACION 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
	2	Recibe y verifica si hay suficiencia presupuestal.	Oficio
DEPARTAMENTO DE APOYO TÉCNICO	3	¿HAY SUFICIENCIA PRESUPUESTAL? NO: Efectúa afectaciones presupuestales correspondientes.	Recibos ministración
	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.	
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	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
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	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
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	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. ASIGNACION 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
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.2.2. 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:	
	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.	Volante Documentación comprobatoria
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	9	SI: Procede al registro contable correspondiente. TERMINA PROCEDIMIENTO	

**PROCEDIMIENTO VII.2.3. ASIGNACION 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 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

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	8	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
	9	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	10	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	11	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	12	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	13	Reciben información y verifican el depósito de los recursos.	
	14	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	15	Recibe cheque, paga a los becarios y recaba firmas de nomina de los interesados	Nomina

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

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

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.	Nóminas Reporte de comprobación de recursos
DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO	2	Recibe, registra y verifica que las nóminas originales de comprobación mensual estén completas y debidamente requisitadas.	Reporte de comprobación de recursos.
	3	Analiza y verifica que cumpla con los requisitos normativos como respaldo del recurso presupuestal asignado.	
	4	Verifica y en su caso corrige el reporte de comprobación de recursos y recaba firmas del Subdirector de Servicios de Apoyo y del Director General Adjunto de Asistencia y Auxilio al Turista.	
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	5	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.
	6	Recibe oficio con reportes de comprobación y nóminas originales, los revisa y determina:	Volante Documentación comprobatoria
DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO	7	¿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.	
	8	Recibe y turna a la Jefatura de Servicios la nómina con errores para su corrección.	
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	9	SI: Procede al registro contable correspondiente.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO VII.2.5. ASIGNACION Y COMPROBACION DE RECURSOS FINANCIEROS RADICADOS A JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURISTICO A LA CUENTA DE CHEQUES DE FONDO REVOLVENTE.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS DE APOYO	1	Recibe de la Jefatura de Unidad el oficio remitido por la Dirección de Recursos Financieros, donde se notifica la asignación de los recursos correspondientes al fondo revolvente a las cuentas de cheques asignadas para este fin de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico; revisa y turna al Departamento de Apoyo Técnico.	Oficio
DEPARTAMENTO DE APOYO TÉCNICO	2	Notifica mediante oficio a las JSAT el importe del fondo asignado para el Ejercicio del año correspondiente.	Oficio
JEFATURAS DE SERVICIO	3	Ejerce los recursos asignados, de acuerdo a las partidas del clasificador por objeto del gasto autorizado.	Solicitud de trámite
	4	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	5	Recibe de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico documentación comprobatoria original y los turna al Departamento de Apoyo Técnico.	Documentos comprobatorios originales
DEPARTAMENTO DE APOYO TECNICO	6	Recibe, revisa y, sella la solicitud de trámite para pago de compromisos, autorizando el gasto de los bienes y servicios requeridos y determina:	
	7	¿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 TURISTICO	8	Recibe los documentos comprobatorios con errores, realiza las correcciones pertinentes y los regresa a la Subdirección de Servicios de Apoyo.	Oficio
DEPARTAMENTO DE APOYO TÉCNICO	9	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,	

PROCEDIMIENTO VII.2.5. ASIGNACION Y COMPROBACION DE RECURSOS FINANCIEROS RADICADOS A JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURISTICO A LA CUENTA DE CHEQUES DE FONDO REVOLVENTE.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	10	Envía los documentos a la Dirección de Recursos Financieros.	
	11	Recibe oficio con solicitud de trámite para pago de compromisos y documentos originales, la revisa y determina:	
	12	¿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
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	13	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
	14	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 Documentos original
	15	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
INSTITUCIÓN BANCARIA			
UNIDAD DE TESORERÍA	16	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

**PROCEDIMIENTO VII.2.5. ASIGNACION Y COMPROBACION DE RECURSOS FINANCIEROS RADICADOS A
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURISTICO A LA CUENTA DE CHEQUES
DE FONDO REVOLVENTE.**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	17	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	18	Recibe información, verifica el depósito de los recursos y vuelve a ejercer el recurso para su reembolso.	
	19	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 Solicitud de trámite para pago compromisos
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO VII.2.6. REGISTRO Y CONTROL PRESUPUESTAL.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	1	Recibe de la Jefatura de Unidad el oficio de solicitud del Anteproyecto de Presupuesto, remitido por la Dirección de Recursos Financieros, y turna al Departamento de Apoyo Administrativo para su elaboración.	Oficio
DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO	2	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	3	Revisa, junto con el Jefe de la Unidad, las asignaciones correspondientes y determinan:	
	4	¿EXISTEN MODIFICACIONES? SI: Regresa el Anteproyecto al Departamento de Apoyo Administrativo para su adecuación.	
	5	NO: Firma con su Vo. Bo., y regresa al Departamento de Apoyo Administrativo para continuar el trámite.	
DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO	6	Elabora oficio de envío y lo envía 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 Disco Compacto o Disquete
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN	7	Recibe y turna a la Dirección de Recursos Financieros para el trámite correspondiente	
DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	8	Recibe y revisa el Anteproyecto, determina:	
	9	¿EXISTEN MODIFICACIONES? SI: Envía correo electrónico al Departamento de Apoyo Administrativo solicitando las adecuaciones procedentes por partida.	Correo electrónico
	10	NO: Envía correo electrónico al Departamento de Apoyo Administrativo informando que el Anteproyecto ha sido autorizado.	
DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO	11	Registra el Anteproyecto para su control presupuestal.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO VII.2.7. TRÁMITE DE PAGOS 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 (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.	
	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 pago de compromisos
	8	Turna oficio y solicitud de 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	



VII. 3. FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO