



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES

DICIEMBRE DE 2011

SECTUR



SECRETARÍA
DE TURISMO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES**

PÁGINA 2

FECHA DE ELABORACIÓN
5 DE DICIEMBRE DE 2011

ÍNDICE

ÍNDICE

	PÁGINA
Introducción	5
I. Marco Jurídico – Administrativo	7
II. Objetivo	12
III. Políticas de Operación	14
Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista	15
Departamento de Control Operativo	16
Departamento de Supervisión Operativa	18
IV. Procedimientos	20
Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista	21
IV.1. Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista	22
IV.1.1. Servicio de reservaciones turísticas a usuarios	23
IV.1.2. Servicio de información turística personalizada a usuarios	27
IV.1.3. Servicio de información turística por correspondencia	29
IV.1.4. Solicitud de los recursos presupuestales asignados al programa paisano	33
IV.1.5. Selección y evaluación de becarios para el Programa Paisano (Oficinas Centrales)	35
IV.1.6. Servicios de auxilio turístico mecánico, auxilio vial y estado físico de carreteras	39
IV.1.7. Servicio de información turística telefónica	44
IV.1.8. Actualización de la base de datos de INFOTUR	48
Formatos e Instructivos de llenado	52

	PÁGINA
IV.2. Departamento de Control Operativo	64
IV.2.1. Elaboración y supervisión del programa de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular	65
IV.2.2. Gestión para el abastecimiento de combustible para las unidades de operación	69
IV.2.3. Pago de combustible a proveedor para las unidades de operación	72
IV.2.4. Control y comprobación de combustible para las unidades de operación	74
IV.2.5. Reporte de incidencias en el uso de tarjetas de gasolina	79
IV.2.6. Monitoreo del Sistema de Información Ángeles Verdes (SIAV)	82
IV.2.7. Manejo de operativos vacacionales	84
IV.2.8. Revisión, análisis y almacenamiento de bitácoras	89
Formatos e Instructivos de llenado	94
IV.3. Departamento de Supervisión Operativa	109
IV.3.1. Formulación del programa anual de trabajo para realizar visitas de supervisión a las Jefaturas de Servicio de Auxilio Turístico	110
IV.3.2. Gestión para llevar a cabo visitas de supervisión a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico	112
IV.3.3. Visita de supervisión a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico	114
IV.3.4. Aplicación de encuestas de satisfacción de los servicios proporcionados	118
IV.3.5. Inspección y revisión del Programa de Campamentos	120
IV.3.6. Inspección del personal del Programa Paisano	122
 Dirección de Administración y Finanzas	 124



INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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



I. MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO

I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
D.O.F. 05-II-1917 y sus reformas

LEYES

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

Ley de Planeación
D.O.F. 05-I-1983 y sus reformas

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

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

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

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

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

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

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

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

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 04-I-2009 y sus reformas

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

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

CÓDIGOS

Código de Comercio
D.O.F. 07-X-1889 y sus reformas

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

REGLAMENTOS

Reglamento de la Ley Federal de Turismo
D.O.F. 02-V-1994 y sus reformas

Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación
D.O.F. 15-III-1999 y sus reformas

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 15-VI-2001 y sus reformas

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

Reglamento de la Ley 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. 06-IX-2007

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

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

DECRETOS

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

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

Decreto por el que se aprueba el Programa Especial de Mejora de la Gestión en la
Administración Pública Federal 2008-2012
D.O.F. 10-IX-2008

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

Decreto por el que se reforman diversos artículos del Reglamento Interior de la
Secretaría de Turismo
D.O.F. 24-VIII-2009

Decreto por el que se reforma y adiciona el Reglamento Interior de la Secretaría de
Turismo
D.O.F. 17-II-2010

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

Acuerdo mediante el cual se delega en los servidores públicos que se indican, la facultad de representación de la Secretaría de Turismo, en el otorgamiento y firma de los actos e instrumentos jurídicos que en adelante se señalan.
D.O.F. 28-IX-2009

DOCUMENTO NORMATIVO-ADMINISTRATIVO

Manual de Organización General de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 25-III-2011

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



II. OBJETIVO

II.- OBJETIVO

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



III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA

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

1. Proporcionará información actualizada sobre materia turística, que demande el público usuario, por los siguientes medios: folletos impresos, en forma personalizada, vía telefónica, correspondencia o por correo electrónico, al momento en que un usuario del servicio así lo solicite.
2. 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.
3. Elaborará los reportes de reservación y los enviará al Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista (DICAT); el cual los remitirá a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.

Para el Programa Paisano:

1. Envió los informes de la aplicación de recursos para el Programa Paisano de las distintas Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, a la Dirección de Administración y Finanzas de la Corporación Ángeles Verdes.
2. Seleccionará y evaluará a los becarios para su integración en el Programa Paisano, considerando los siguientes requisitos:
 - a) Carta de la Institución Educativa.
 - b) Identificación Oficial.
 - c) 3 fotografías tamaño infantil a color.
 - d) Para becarios especiales mínimo con nivel de preparatoria terminada, carrera técnica o nivel superior.

DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO

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

1. Deberá dar cumplimiento al Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las Radio-Patrullas que integran el parque vehicular de la Jefatura de la Unidad Corporación Ángeles Verdes.
2. El Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo será elaborado anualmente para cada Jefatura de Servicio de Auxilio Turístico. En éste se deberá señalar el periodo y tipo de mantenimiento aplicable al parque vehicular.
3. El formato AV-4 "Programación y Seguimiento al Mantenimiento del Parque Vehicular" será enviado a cada una de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico. Debiendo éstas reenviar los reportes mensualmente sobre la aplicación de dicho programa para su cotejo.

Para las Jefaturas de Servicio de Auxilio Turístico:

1. Las Jefaturas de Servicio de Auxilio Turístico deberán ingresar, en tiempo y forma, la información de la operación de las Radio-Patrullas de la Jefatura de la Unidad Corporación Ángeles Verdes.
2. Las Jefaturas de Servicio de Auxilio Turístico 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.

Para el abastecimiento de combustible de las Radio-Patrullas se observará lo siguiente:

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

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

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

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

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

DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA

El Departamento de Supervisión Operativa, para la supervisión de Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico:

1. Elaborará un programa anual de visitas de supervisión a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.
2. Mantendrá comunicación con la cabina de radio, dependiente del Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista, para que en caso de que el personal operativo que salga de la ruta asignada, se dirija a verificar la ubicación de la Radio-Patrulla y el motivo por el cual se desvió de la ruta.

Para la supervisión de los módulos del Programa Paisano:

1. Se elaborará un plan de trabajo de los módulos ubicados en la periferia del Valle de México.
2. En las entidades federativas donde este programa es fijo, se entrevistará a los enlaces y se verificará que el personal efectivamente esté proporcionando información dentro del horario de servicio a los turistas que arriban a las terminales terrestres y aéreas.
3. Se solicitará a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico que reciban mensualmente el informe de labores hecho por los enlaces del Programa Paisano y realicen supervisión del personal de manera aleatoria.

Para supervisar campamentos:

1. Elaborará plan de supervisión de campamentos durante los operativos de semana santa, verano, invierno y puentes vacacionales.
2. Elaborará un programa de visitas de supervisión a los campamentos que se observen con diferencias de productividad, ya sea alta o baja, de acuerdo a la información capturada en el Sistema de Información Ángeles Verdes (SIÁV), para conocer la problemática de estos campamentos.
3. Envió los informes de supervisión de campamentos a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.

Para verificar la operación de los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio al turista:

1. Elaborará informes sobre la operación de los servicios proporcionados, evaluando los estándares de calidad y compromisos del servicio.
2. Recibirá la base de datos de las llamadas entrantes al Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista, para comunicarse con todos los usuarios y verificar el índice de satisfacción por medio de encuestas con preguntas que contengan los principios de transparencia, trato amable, oportunidad y eficacia.
3. Verificará la información en bitácoras y controles de servicio, y solo para el caso que el turista auxiliado quiera interponer una queja, se le informará del procedimiento de seguimiento de queja y se le informará al Órgano Interno de Control de la Secretaría de Turismo para su seguimiento.



III. PROCEDIMIENTOS



DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA



IV.1. DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA

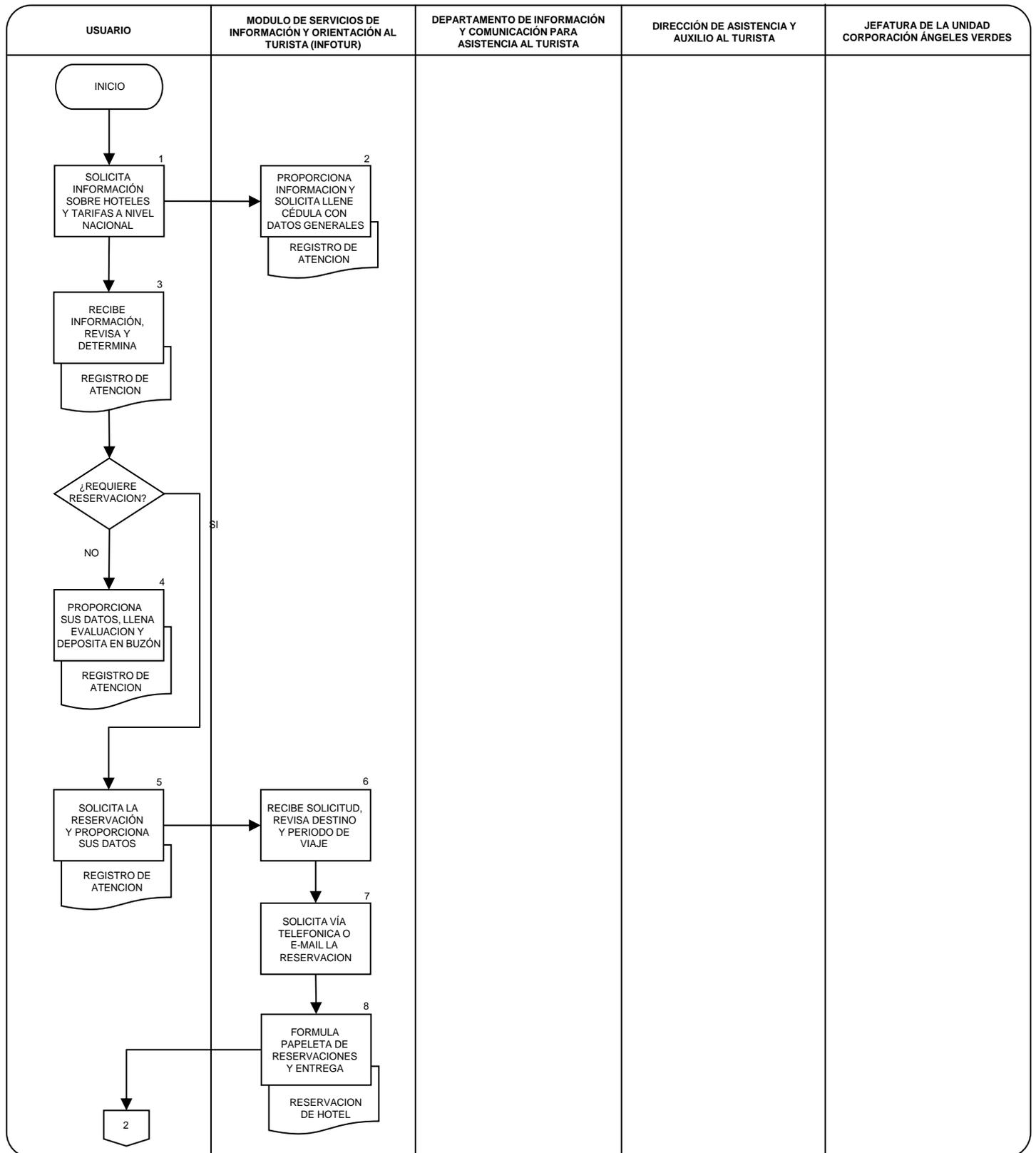
PROCEDIMIENTO IV.1.1. SERVICIO DE RESERVACIONES TURÍSTICAS A USUARIOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
USUARIO	1	Solicita al Módulo de Servicios de Información y Orientación al Turista (INFOTUR) de la Secretaría de Turismo, información relacionada con hoteles y tarifas a nivel nacional.	
MÓDULO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA (INFOTUR)	2	Recibe al usuario y proporciona la información solicitada, misma que obtiene de la base de datos y/o folletos, solicita al usuario llene la cédula con sus datos generales.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Atención de Solicitud de Servicios de Información y Orientación Turística (FO-512.00-01)
USUARIO	3	Recibe información relacionada con hoteles y tarifas a nivel nacional, revisa y determina:	
		¿REQUIERE RESERVACIÓN?	
	4	NO: Solo proporciona sus datos generales, llena la evaluación, misma que deposita en el buzón de quejas y sugerencias y se retira.	<ul style="list-style-type: none"> • Formato (FO-512.00-01)
	5	SI: Solicita la reservación correspondiente y proporciona sus datos.	<ul style="list-style-type: none"> • Formato (FO-512.00-01)
MÓDULO DE INFOTUR	6	Recibe solicitud para la reservación, revisa destino y periodo de viaje.	
	7	Solicita vía telefónica o e-mail, reservación al hotel en el destino indicado por el usuario.	
	8	Formula papeleta de reservación, conteniendo datos del turista, destino, periodo de viaje, hotel, número de personas, tarifa (en original y copia). La original para el usuario y la copia la archiva para su control.	<ul style="list-style-type: none"> • Reservación de Hoteles (FO-512.00-05)
USUARIO	9	Recibe papeleta original de reservaciones, señalando forma de pago, persona que confirma y quien elabora, revisa, llena la evaluación del servicio y la deposita en el buzón y utiliza el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Formato (FO-512.00-05)
MÓDULO DE INFOTUR	10	Diariamente separa la información sobre hospedaje reservaciones y la captura en el sistema.	

PROCEDIMIENTO IV.1.1. SERVICIO DE RESERVACIONES TURÍSTICAS A USUARIOS

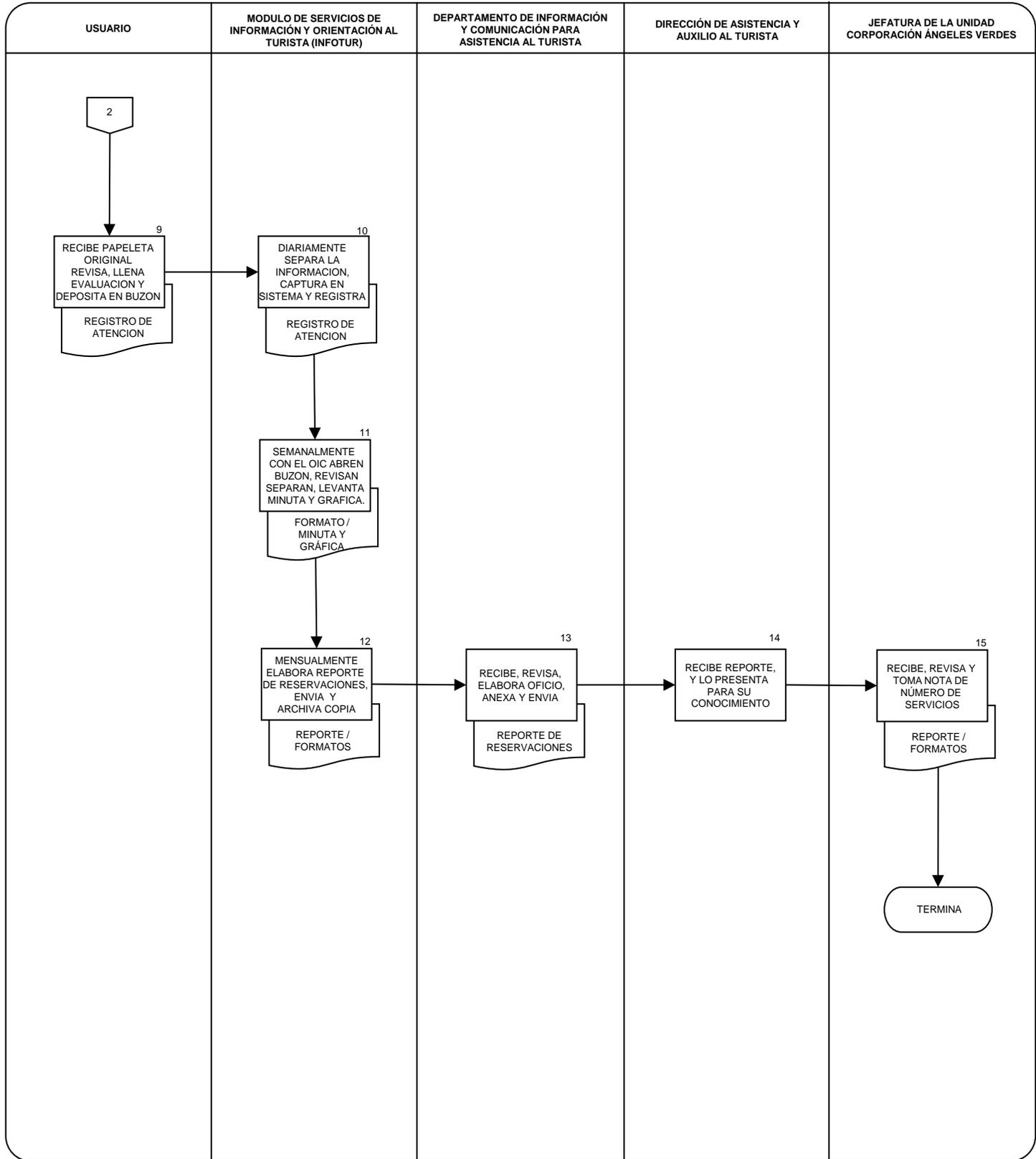
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
MÓDULO DE INFOTUR	11	Semanalmente junto con el Órgano Interno de Control, abren el buzón, revisan, separan por calificación, levantan la minuta, saca copia, se captura en el sistema, se genera gráfica, obtienen copia y archivan.	<ul style="list-style-type: none"> • Formato (FO-512.00-01) • Minuta • Gráfica
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	12	Mensualmente elabora reporte de reservaciones, lo envía al Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista, y archiva una copia.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte • Formatos (FO-512.00-01 y FO-512.00-05)
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	13	Recibe reporte de reservaciones, revisa, elabora oficio, anexa, reporte y la envía a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte • Formatos (FO-512.00-01 y FO-512.00-05)
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	14	Recibe reporte y lo presenta a la Jefatura de la Unidad Corporación Ángeles Verdes, para su conocimiento.	
JEFATURA DE LA UNIDAD CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES	15	Recibe oficio y reporte de reservaciones, revisa y toma nota del número servicios de reservaciones turísticas proporcionados a usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte • Formatos (FO-512.00-01 y FO-512.00-05)
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO IV.1.1. SERVICIO DE RESERVACIONES TURÍSTICAS A USUARIOS





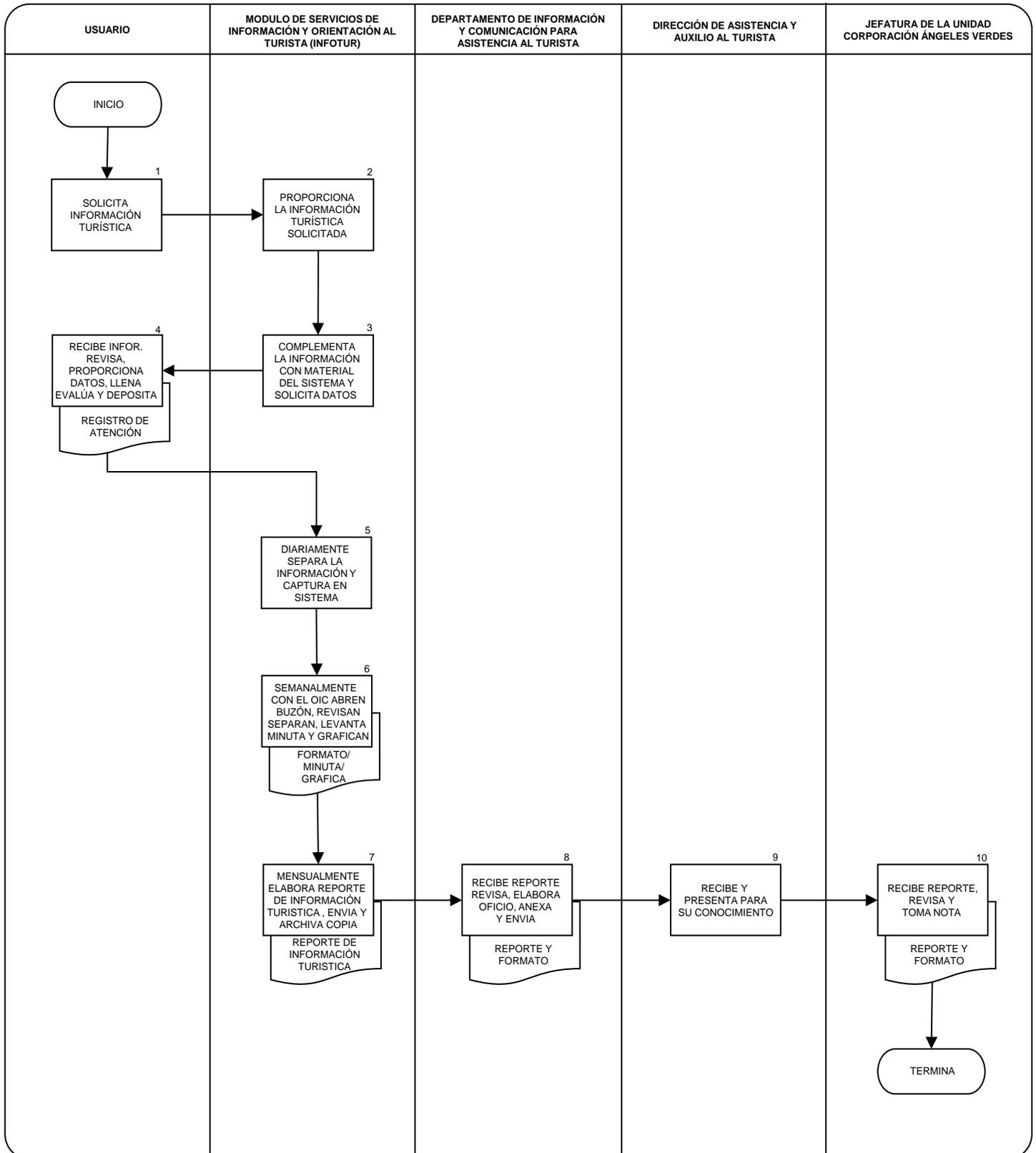
PROCEDIMIENTO IV.1.1. SERVICIO DE RESERVACIONES TURÍSTICAS A USUARIOS



PROCEDIMIENTO IV.1.2. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA PERSONALIZADA A USUARIOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
USUARIO	1	Solicita al Módulo de Servicios de Información y Orientación al Turista (INFOTUR) de la Secretaría de Turismo información relacionada con centros turísticos de la República Mexicana.	
MÓDULO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA (INFOTUR)	2	Proporciona la información turística solicitada sobre Estados de la República Mexicana, contenida en revistas, trípticos e impresos promocionales en general.	
	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 de quejas y sugerencias y utiliza la información, en caso de presentarse personalmente.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Atención de Solicitud de Servicios de Información y Orientación Turística (FO-512.00-01)
MÓDULO DE INFOTUR	5	Diariamente separa la información otorgada a los usuarios y la captura en el sistema.	
	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Formato (FO-512.00-01) • Minuta • Gráfica
	7	Mensualmente elabora reporte de la información turística proporcionada a los usuarios, lo envía al Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista, y archiva una copia.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte • Formato (FO-512.00-01)
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	8	Recibe reporte sobre la información turística proporcionada a los usuarios, revisa, elabora oficio, anexa, reporte y la envía a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte y • Formato (FO-512.00-01)
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	9	Recibe reporte y presenta a la Jefatura de la Unidad Corporación Ángeles Verdes, para su conocimiento.	
JEFATURA DE LA UNIDAD CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES	10	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte • Formato (FO-512.00-01)
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO IV.1.2. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA PERSONALIZADA A USUARIOS



PROCEDIMIENTO IV.1.3. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR CORRESPONDENCIA

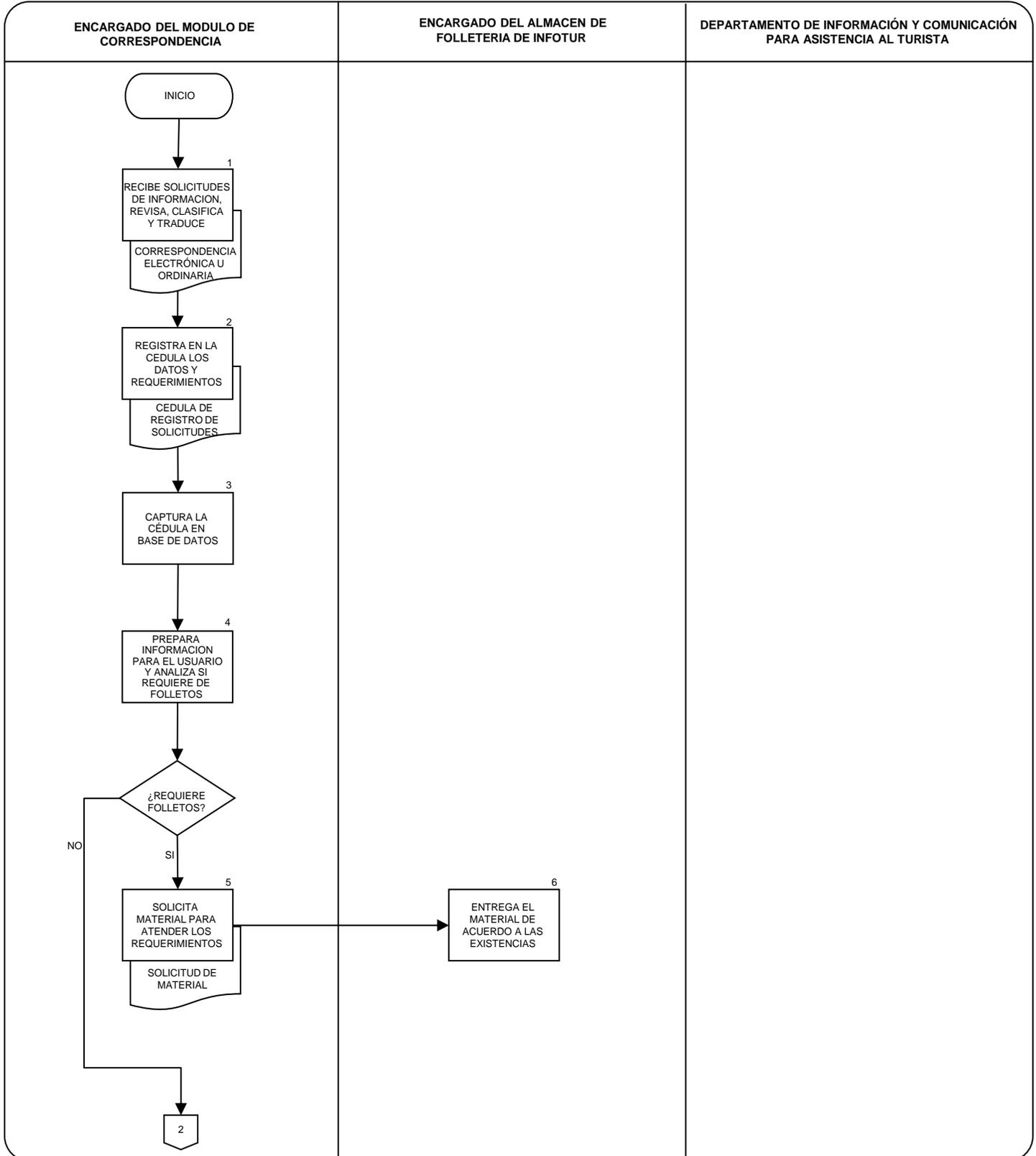
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ENCARGADO DEL MÓDULO DE CORRESPONDENCIA DE INFOTUR	1	Recibe solicitudes de información turística por correspondencia ordinaria y/o electrónica a nivel nacional e internacional, revisa qué es lo que solicita el turista, clasifica si es electrónico u ordinario y traduce la correspondencia internacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Correspondencia electrónica u ordinaria
	2	Registra en sistema la cédula de registro de solicitudes de correspondencia (FO-512.00-03) los datos y requerimientos (información impresa, información turística, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> • Cédula de registro de solicitudes de correspondencia (FO-512.00-03)
	3	Captura la cédula FO-512.00-03 en la base de datos del Sistema Integral de Información y Orientación Turística para contar con un control virtual de los servicios y usuarios atendidos.	
	4	Prepara la información suficiente para el usuario y analiza si requiere enviar folletos a éste.	
		<p>¿REQUIERE PROPORCIONAR INFORMACIÓN IMPRESA (FOLLETOS) AL USUARIO?</p>	
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).	
ENCARGADO DEL MÓDULO DE CORRESPONDENCIA DE INFOTUR	7	<p>NO: Analiza la forma de dar respuesta a la solicitud de información del usuario.</p> <p style="text-align: center;">¿REQUIERE OFICIO?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instructivo para proporcionar material promocional turístico (IT-512.00.05)
	8	<p>NO: Envía por correo electrónico la información turística solicitada por el usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico

PROCEDIMIENTO IV.1.3. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR CORRESPONDENCIA

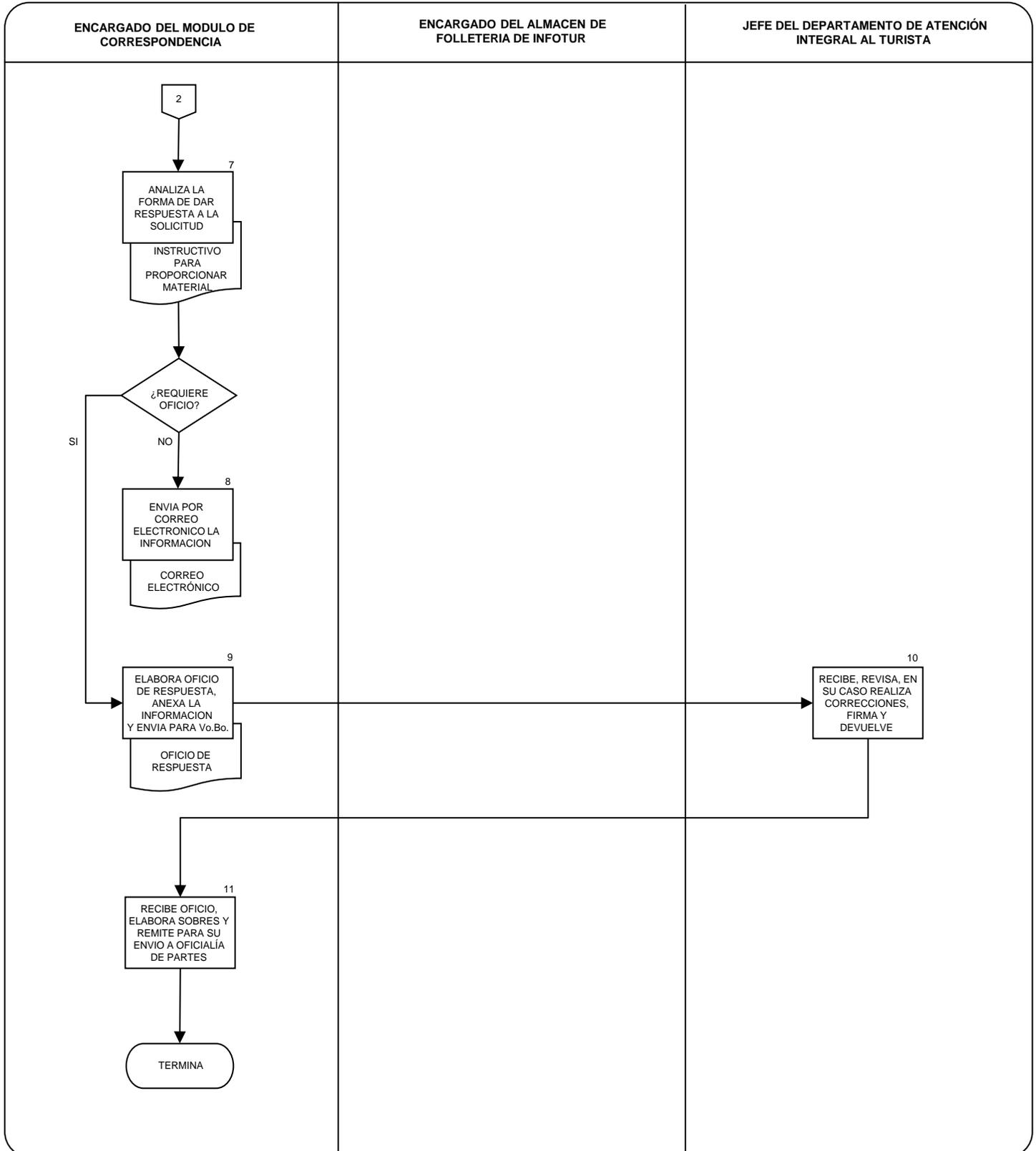
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA ENCARGADO DEL MODULO DE CORRESPONDENCIA DE INFOTUR	9	SI: Elabora oficio de respuesta, anexa la información y envía a la Jefatura del Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista, para su visto bueno y firma.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio respuesta
	10	Recibe oficio con la información turística adjunta, revisa, en su caso realiza correcciones, lo firma, 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, mediante una factura de correspondencia de salida. <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	



PROCEDIMIENTO IV.1.3. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR CORRESPONDENCIA

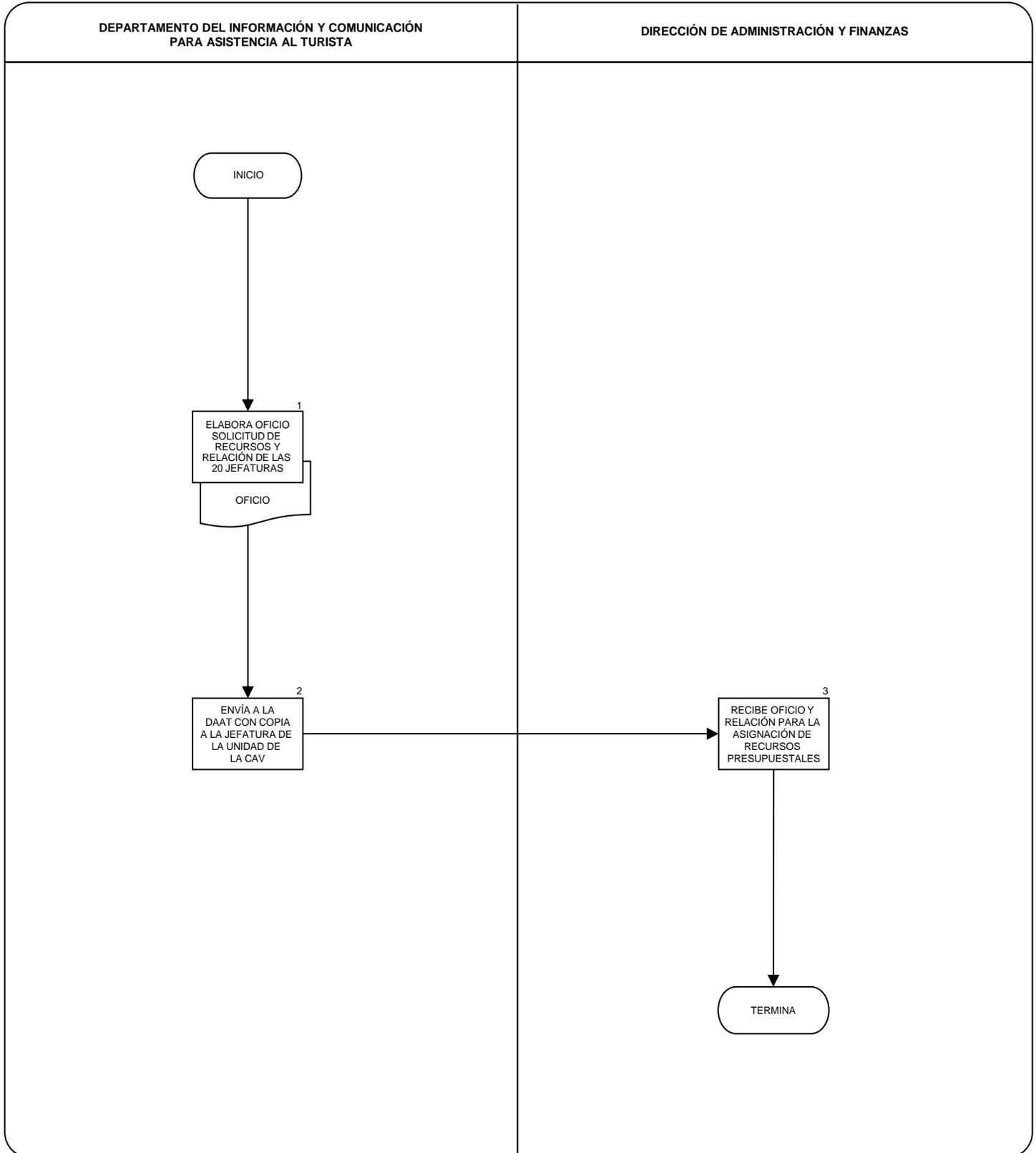


PROCEDIMIENTO IV.1.3. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR CORRESPONDENCIA





PROCEDIMIENTO IV.1.4. SOLICITUD DE LOS RECURSOS PRESUPUESTALES ASIGNADOS AL PROGRAMA PAISANO



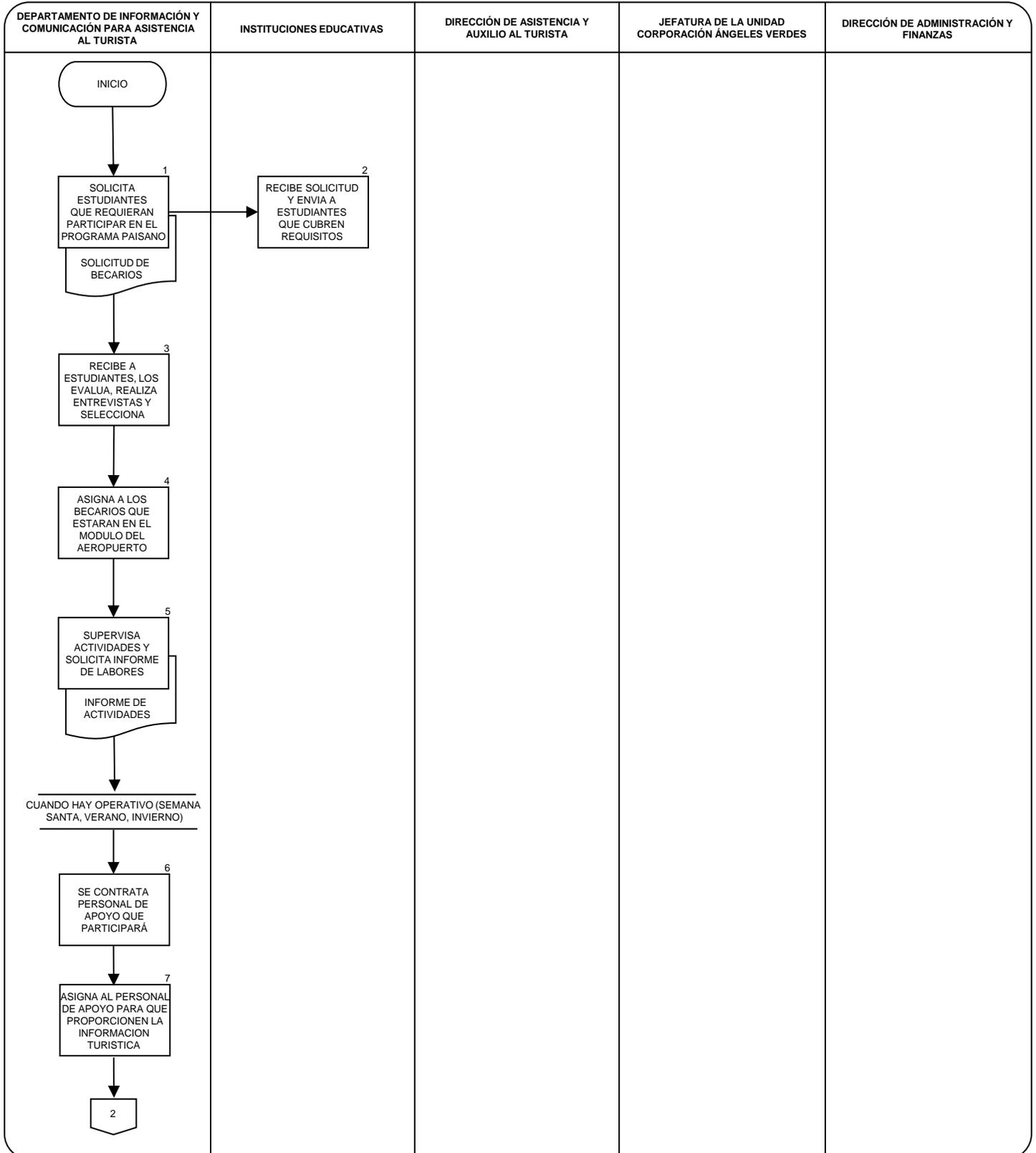
**PROCEDIMIENTO IV.1.5. SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE BECARIOS PARA EL PROGRAMA PAISANO
(OFICINAS CENTRALES)**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	1	<p align="center">SE REQUIERE BECARIOS PARA EL PROGRAMA PAISANO</p> <p>Solicita a las Instituciones Educativas estudiantes que requieran participar en el Programa Paisano como becarios, indicando los requisitos que deben cubrir: Carta de la escuela, credencial del IFE y 3 fotografías tamaño infantil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de becarios
INSTITUCIONES EDUCATIVAS	2	Reciben solicitud y envían estudiantes que cubren los requisitos solicitados.	
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	3	Recibe a los estudiantes, los evalúa, realiza las entrevistas necesarias, selecciona y les solicita los documentos respectivos.	
	4	Asigna a los becarios las actividades que deben realizar, entre otras las de proporcionar información turística en las oficinas centrales. Asimismo asigna a los Becarios que estarán en el Módulo del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM).	
	5	Supervisa las actividades de los becarios que se encuentran en el módulo del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y les solicita que elabore su informe de actividades indicando cuántas personas atendieron, tanto nacional como internacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de actividades
		<p>CUANDO HAY OPERATIVO (SEMANA SANTA, VERANO, INVIERNO)</p>	
	6	Durante el Operativo se contrata al personal de apoyo que participará en el Programa Paisano.	
	7	Asigna al personal de apoyo en los módulos de las Casetas de Peaje aledañas al Distrito Federal y al AICM, las Centrales de Autobuses, así como las instalaciones del DICAT y diversos Módulos de INFOTUR para que proporcionen la información turística que requieran los usuarios.	

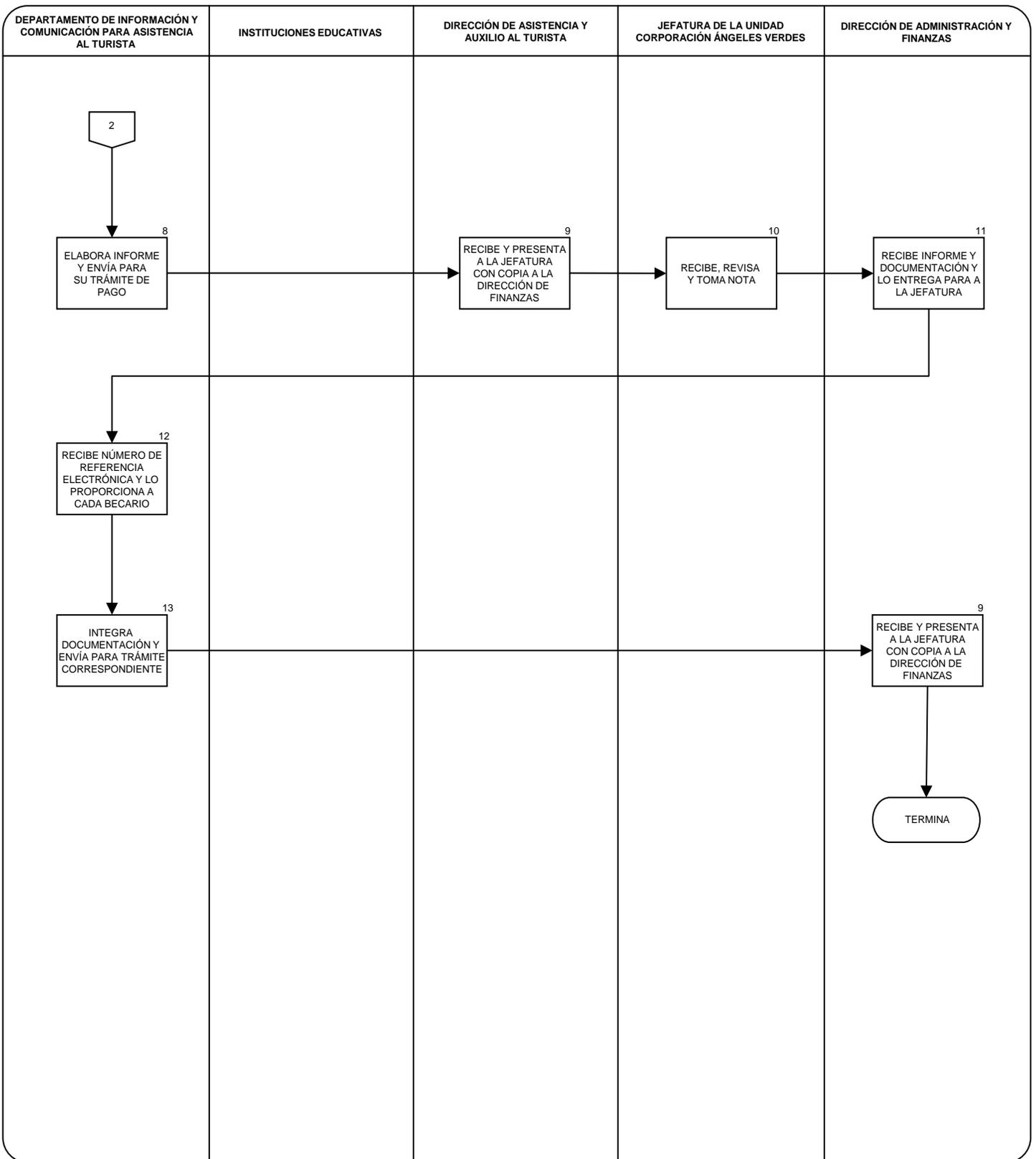
**PROCEDIMIENTO IV.1.5. SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE BECARIOS PARA EL PROGRAMA PAISANO
(OFICINAS CENTRALES)**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
MENSUALMENTE			
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	8	Elabora informe de las actividades realizadas por los becarios, anexando nómina: nombre, monto y cantidad de apoyo y envía a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista para su trámite de pago.	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de actividades • Nómina de pago
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	9	Recibe informe y presenta a la Jefatura de la Unidad Corporación Ángeles Verdes y turna copia a la Dirección de Administración y Finanzas.	
JEFATURA DE LA UNIDAD CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES	10	Recibe copia del informe y nómina, revisa y toma nota.	
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	11	Recibe el informe de las actividades realizadas por los becarios, junto con la documentación soporte, expide número de referencia electrónica de los recursos presupuestales por cada becario y por el mes correspondiente, y lo entrega a la Jefatura del Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista.	
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	12	Recibe el número de referencia electrónica de los recursos presupuestales por cada becario del programa paisano y proporciona el número de referencia al becario.	
	13	Integra la documentación comprobatoria de los recursos entregados: nómina original con firmas de los becarios y reporte de comprobación. Envía a la Dirección de Administración y Finanzas para el trámite de comprobación correspondiente ante la Dirección de Recursos Financieros.	<ul style="list-style-type: none"> • Nómina original con firmas • Reporte de comprobación recursos
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	14	Recibe y ejecuta Procedimiento VII.2.4. Comprobación de Recursos Presupuestales Radicados al Programa Paisano.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

**PROCEDIMIENTO IV.1.5. SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE BECARIOS PARA EL PROGRAMA PAISANO
(OFICINAS CENTRALES)**



**PROCEDIMIENTO IV.1.5. SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE BECARIOS PARA EL PROGRAMA PAISANO
(OFICINAS CENTRALES)**



PROCEDIMIENTO IV.1.6. SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO, AUXILIO VIAL Y ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
USUARIO	1	Solicita el servicio de auxilio turístico mecánico, auxilio vial, estado físico de carreteras o información turística, a través de las líneas telefónicas del Call Center del Centro de Atención Integral al Turista: 078, 01 8000 06 88 39, 50 89 75 00, 1866 64 00 597, 1866 41 63 757, o bien a alguna línea del conmutador de la Secretaría de Turismo 3002 6300.	
OPERADOR TELÉFONICO DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y REGISTRO DE LLAMADAS	2	Recibe llamada, registra y filtra según servicio solicitado: auxilio mecánico, auxilio vial, información de condición física de carreteras, información turística. Turna la llamada a alguna de las extensiones de la Central de Despacho y Control de Servicios.	
RADIO OPERADOR CENTRAL DE DESPACHO Y CONTROL DE SERVICIOS		SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO:	
	3	Recibe llamada y solicita el nombre del usuario, número telefónico y la falla mecánica que presenta su automóvil: ponchadura de neumático; falta de agua; no tiene gasolina; servicio mecánico y/o amortiguadores; falta de lubricantes o alguna otra avería.	
	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 la bitácora de servicio y proporciona al usuario el número de folio con el que queda registrado su servicio.	
	6	Verifica en el "Site Map (Localización Automática de Vehículos, proporcionado por el proveedor a través de Internet)" la localización de la patrulla de Ángeles Verdes más cercana al evento y le transmite por radio el servicio, registrándolo en el folio de la bitácora de servicio y manteniéndolo abierto hasta que concluya la atención.	
PATRULLA DE ÁNGELES VERDES	7	Recibe la transmisión por radio y/o teléfono celular, se dirige al lugar indicado, reportando su llegada y proporciona el servicio. Cuando termina, informa a la Central de Despacho y Control de Servicio.	

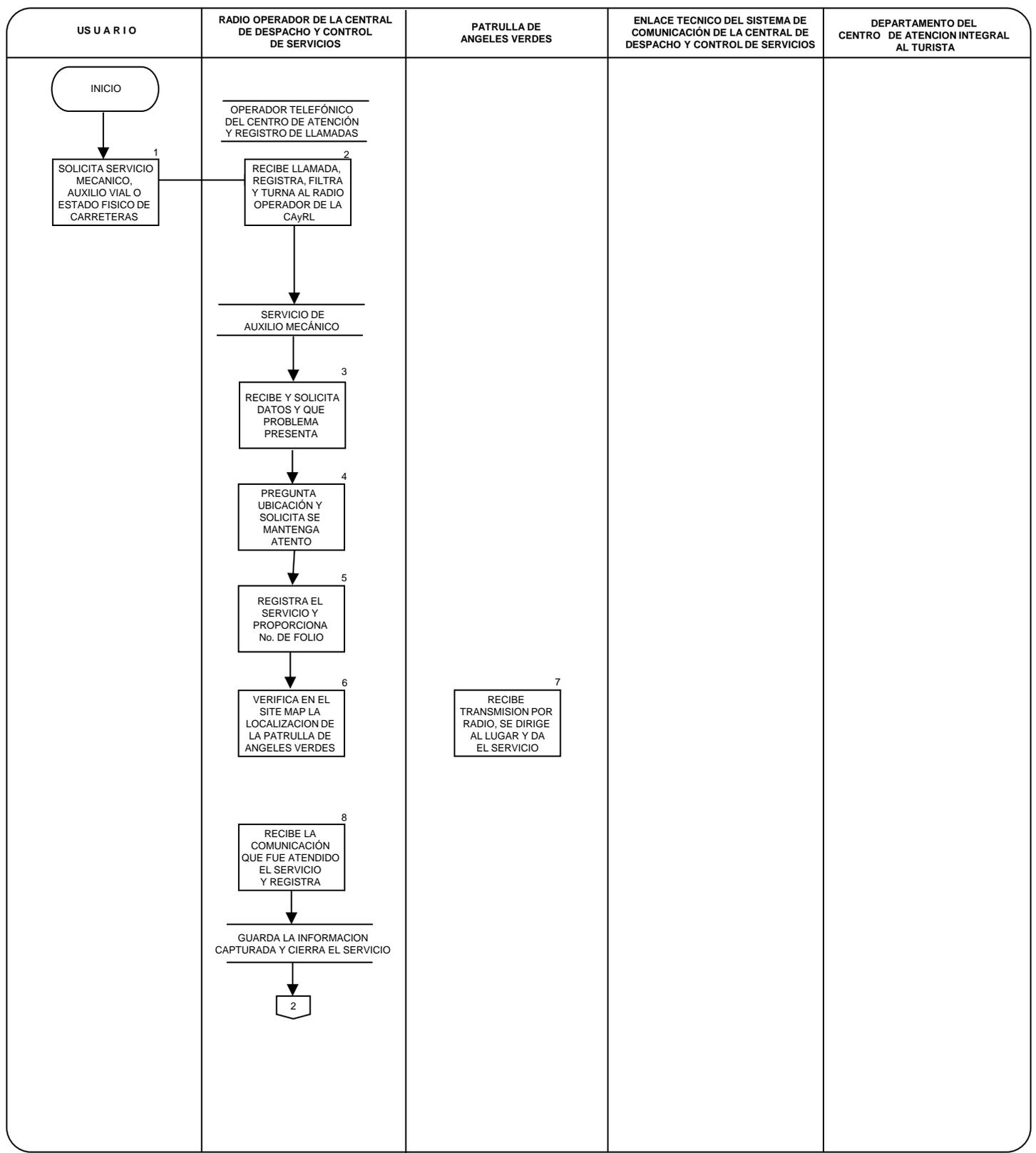
PROCEDIMIENTO IV.1.6. SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO, AUXILIO VIAL Y ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
RADIO OPERADOR CENTRAL DE DESPACHO Y CONTROL DE SERVICIOS	8	<p>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.</p> <p style="text-align: center;">SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA DE DESTINOS TURÍSTICOS:</p>	
RADIO OPERADOR CENTRAL DE DESPACHO Y CONTROL DE SERVICIOS	9	<p>Solicita el nombre del usuario, número telefónico y pregunta de dónde va a salir y a dónde quiere llegar, registra los datos de la llamada telefónica en el "Formato de Llamadas".</p>	
	10	<p>Consulta la liga "Traza tu Ruta" en Internet, ingresando los datos proporcionados por el usuario o consulta el Atlas de carreteras, proporcionando la información requerida. Guarda la información capturada y cierra el servicio.</p> <p style="text-align: center;">SERVICIO DE ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS:</p>	
	11	<p>Solicita el nombre del usuario, número telefónico y el tramo carretero que requiere la información, consulta el formato "Rutas Ángeles Verdes", generado a diario por Ángeles Verdes, investiga los posibles daños de las carreteras y proporciona información.</p>	
ENLACE TÉCNICO DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN DE LA CENTRAL DE DESPACHO Y CONTROL DE SERVICIOS	12	<p>Registra el servicio en el la bitácora de servicio, guarda la información capturada y cierra el servicio.</p>	
	13	<p>Recibe los reportes de los Radio Operadores y mensualmente, integra un reporte mensual consolidado de los servicios atendidos y turna a la Jefatura del Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista para su conocimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte mensual

PROCEDIMIENTO IV.1.6. SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO, AUXILIO VIAL Y ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	14	Recibe el reporte mensual de los servicios atendidos, revisa, toma nota e informa a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	15	Recibe reporte e informa a la Jefatura de la Unidad Corporación Ángeles Verdes. <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	

PROCEDIMIENTO IV.1.6. SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO, AUXILIO VIAL Y ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS



PROCEDIMIENTO IV.1.6. SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO, AUXILIO VIAL Y ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS

USUARIO	RADIO OPERADOR DE LA CENTRAL DE DESPACHO Y CONTROL DE SERVICIOS	PATRULLA DE ANGELES VERDES	ENLACE TECNICO DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN DE LA CENTRAL DE DESPACHO Y CONTROL DE SERVICIOS	JEFE DE DEPARTAMENTO DEL CENTRO DE ATENCION INTEGRAL AL TURISTA
	<div data-bbox="397 472 609 1333"> <p>2</p> <p>SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA DE DESTINOS TURISTICOS</p> <hr/> <p>9</p> <p>SOLICITA NOMBRE, TEL. Y PREGUNTA DONDE VA A SALIR Y DONDE QUIERE LLEGAR Y REGISTRA</p> <p>10</p> <p>CONSULTA LA LIGA "TRAZA TU RUTA" O EL ATLAS Y PROPORCIONA LA INFORMACION</p> <p>SERVICIO DE ESTADO FISICO DE CARRETERAS</p> <hr/> <p>11</p> <p>SOLICITA NOMBRE Y EL TRAMO CARRETERO, CONSULTA RUTAS A.V. Y PROP. INFORM.</p> <p>12</p> <p>REGISTRA EL SERVICIO, GUARDANDO LA INF. CAPTURADA Y CIERRA SERVICIO</p> </div>			

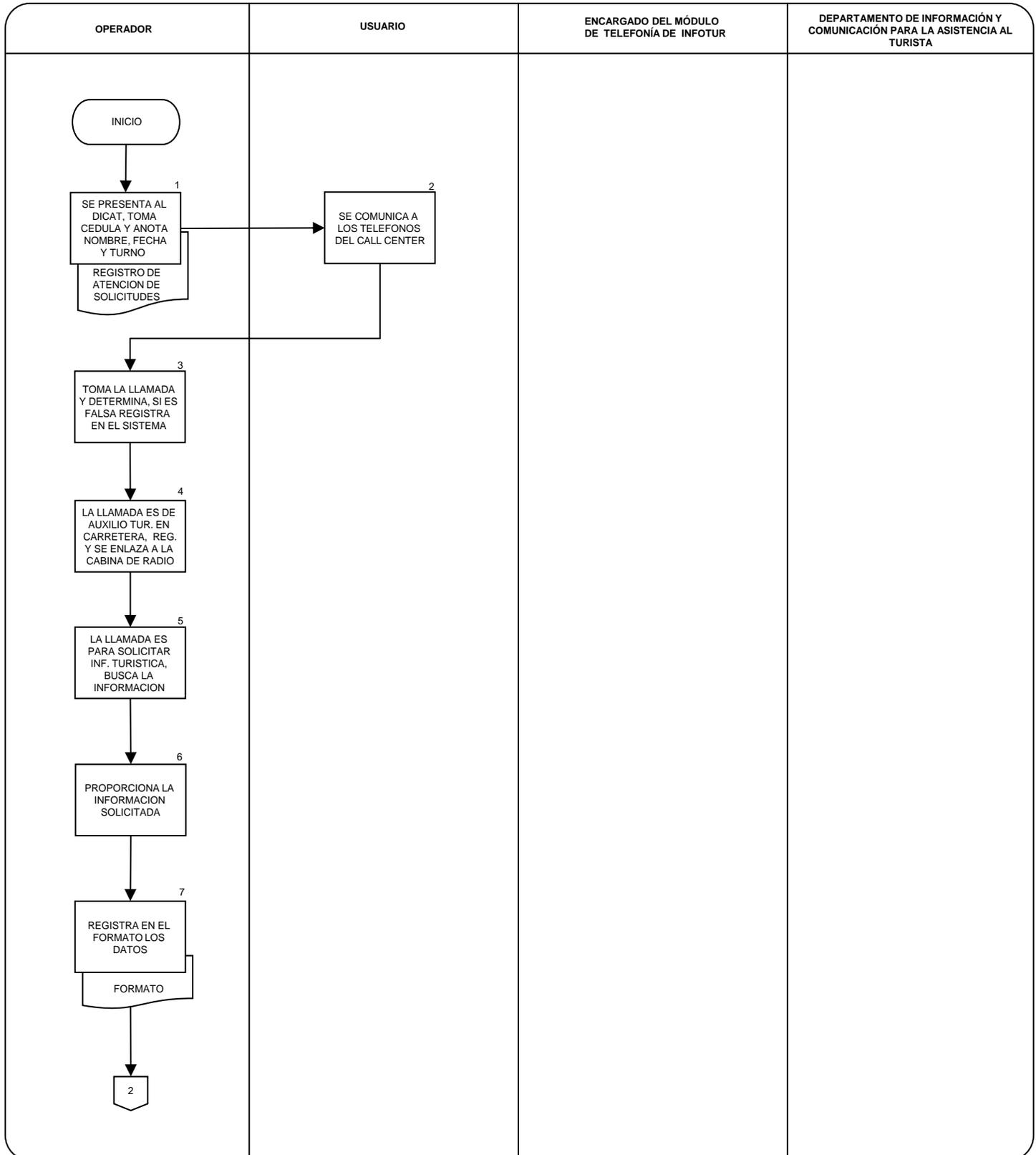
PROCEDIMIENTO IV.1.7. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA TELEFÓNICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
OPERADOR	1	Se presenta al Departamento de Información y Comunicación para Asistencia 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 está cubriendo.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista: 078, 01 8000 06 88 39, 50 89 75 00 1 866 64 00 597, 1866 41 63 757, 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". Sólo si la llamada es falsa, se registra en la base de datos. Si cuelgan o no contestan no se registra en la base de datos.	
	4	Si la llamada es de auxilio turístico en carretera o auxilio vial en las principales carreteras de la República Mexicana, registra en la cédula y se enlaza a la cabina de radio para su atención.	
	5	Si la llamada es para solicitar información de atractivos o Prestadores de Servicios Turísticos, procede a buscar la información en la base de datos del Sistema Integral de Información y Orientación Turística, en los diferentes rubros que esta contiene. De no encontrarse la información se busca por otros medios.	
	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 marcó para solicitar el servicio, lugar de donde llama, estado de la República y nacionalidad.	

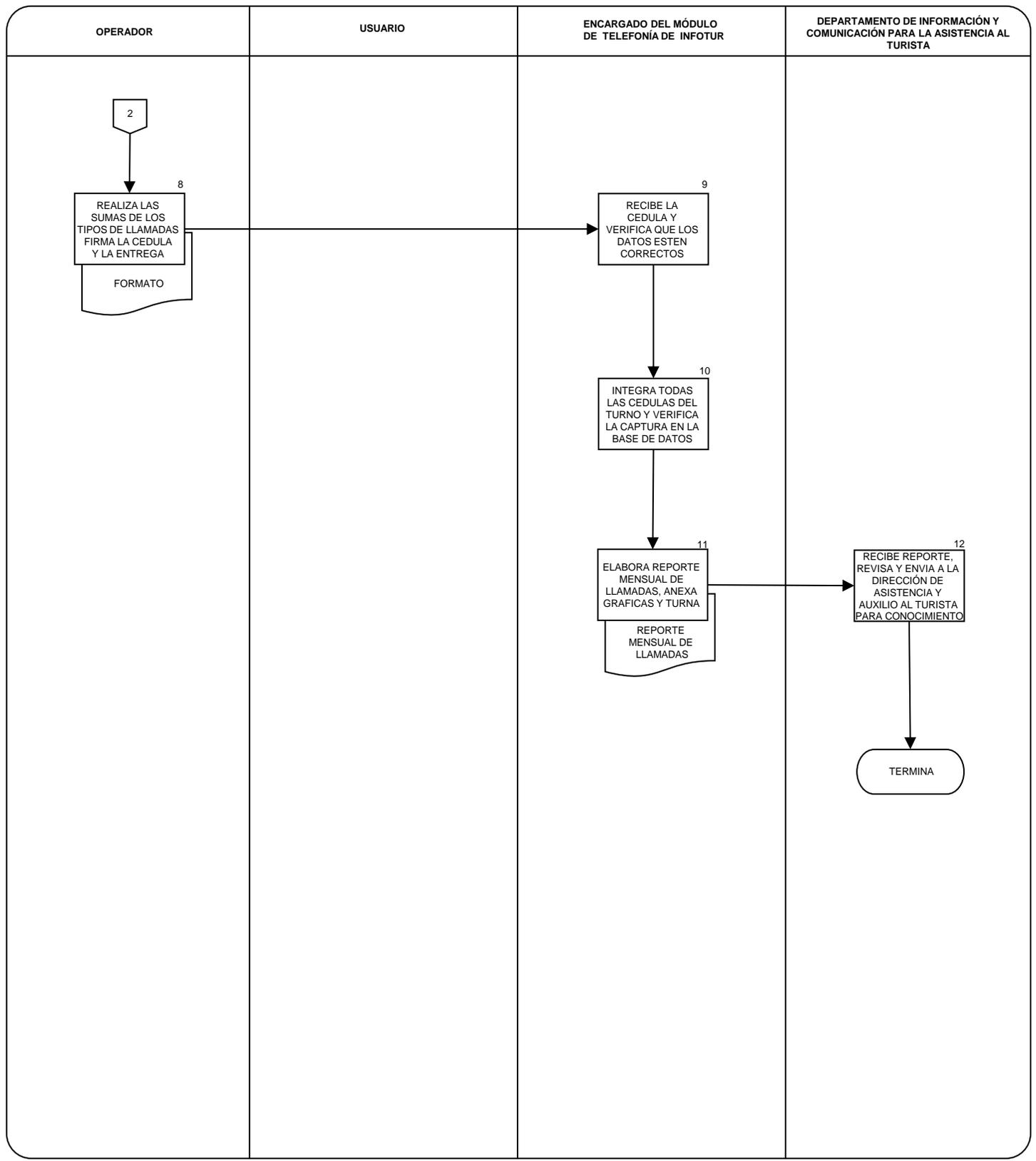
PROCEDIMIENTO IV.1.7. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA TELEFÓNICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
OPERADOR	7	Registra en el formato Registro de Atención de Solicitudes de información y Orientación Telefónica los siguientes datos: -Si el turista marco por el 078 -Si marco por el conmutador de la Secretaría de Turismo -Por el 01 800 o 1 800 -Del extranjero al conmutador de Infotur -Lugar de origen -Nacionalidad del turista -Tipo de información del servicio proporcionado -Hora	<ul style="list-style-type: none"> • Formato (FO-512.00-02)
ENCARGADO DEL MÓDULO DE TELEFONÍA DE INFOTUR	8	Realiza las sumas correspondientes de cada uno de los tipos de llamadas y las nacionalidades, firma la cédula y la entrega al Encargado del Módulo de Telefonía en Turno. Toma otra cédula y comienza de nuevo el procedimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Formato (FO-512.00-02)
ENCARGADO DEL MÓDULO DE TELEFONÍA DE INFOTUR	9	Recibe la cédula y verifica que los datos estén correctos.	
ENCARGADO DEL MÓDULO DE TELEFONÍA DE INFOTUR	10	Integra todas las cédulas del turno correspondiente y verifica la correcta captura en la base de datos, para que el reporte diario que arroja el Sistema Integral de Información y Orientación Turística sea el real.	
ENCARGADO DEL MÓDULO DE TELEFONÍA DE INFOTUR	11	Elabora el reporte mensual de llamadas telefónicas, con las llamadas reales, servicios proporcionados de información turística, servicios enlazados a cabina de radio para prestar el servicio de auxilio turístico mecánico y las llamadas falsas, anexando las gráficas correspondientes mensuales y el acumulado, y lo turna al Departamento de Información y Comunicación para la Asistencia al Turista.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte mensual de llamadas telefónicas
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LA ASISTENCIA AL TURISTA	12	Recibe el reporte mensual, revisa, y lo envía a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	13	Recibe reporte y lo presenta a la Jefatura de la Unidad Corporación Ángeles Verdes, para su conocimiento y análisis de información estadística.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO IV.1.7. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA TELÉFONICA



PROCEDIMIENTO IV.1.7. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA TELÉFONICA



PROCEDIMIENTO IV.1.8. ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE INFOTUR

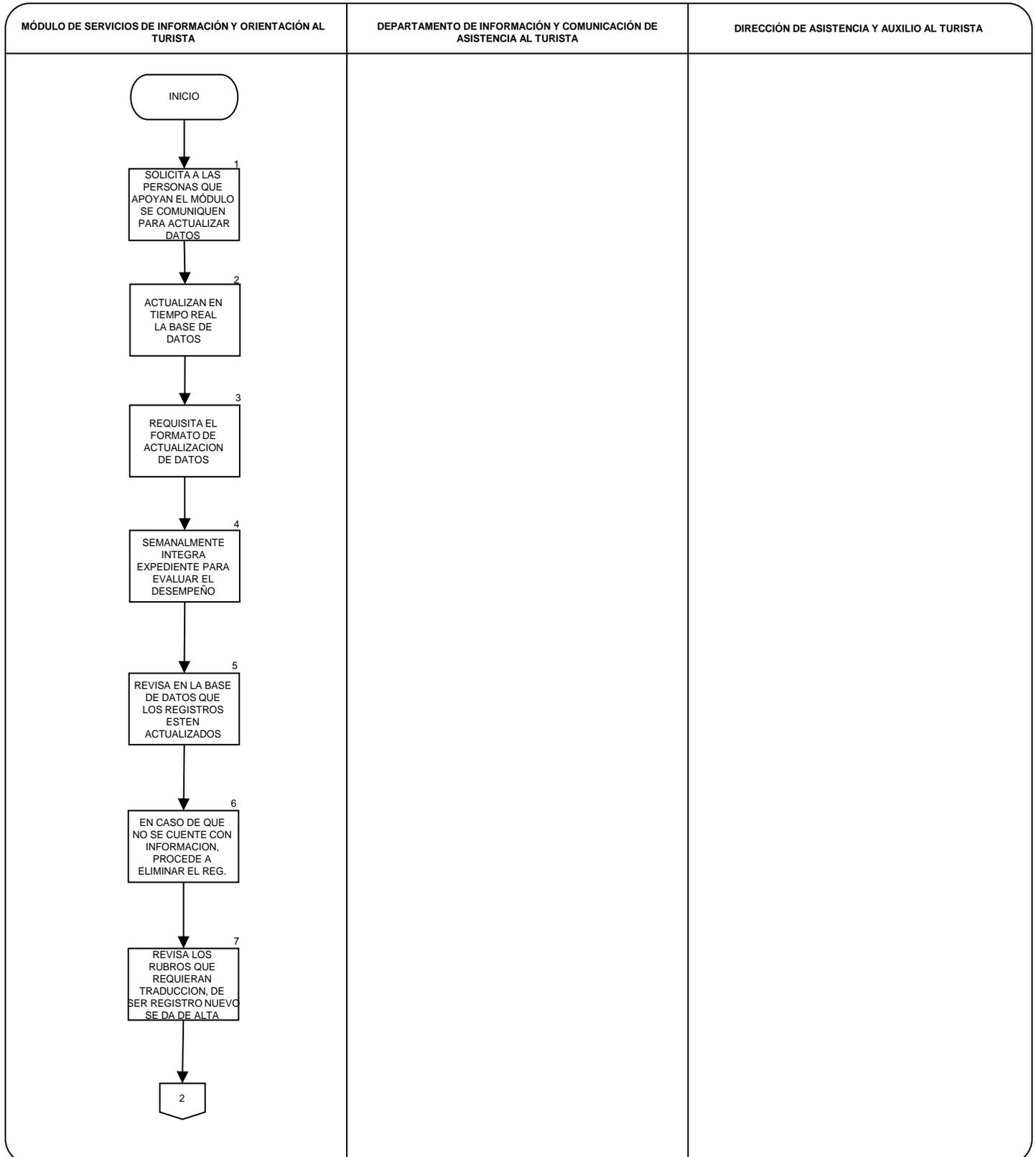
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ENCARGADO DEL MÓDULO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA	1	<p>Solicita a las personas que apoyan en el Módulo de Servicios de Información y Orientación al Turista (INFOTUR), que se comuniquen a las oficinas de los Prestadores de Servicios a nivel Nacional para actualizar sus datos como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarifas - Domicilio - Ubicación - Teléfono - Horario de Servicio - Con que servicios cuentan - Servicios extras - Página Web - Promociones y descuentos - Paquetes - Atractivos Turísticos 	
ENCARGADO DEL MÓDULO DE INFOTUR	2	Actualizan en tiempo real la base de datos de INFOTUR	
	3	<p>Requisita el formato de actualización de datos indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la persona que está 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 	
	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 IV.1.8. ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE INFOTUR

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ENCARGADO DEL MÓDULO DE INFOTUR	7	Revisa los rubros que requieren traducción y se procede a realizarla y en caso de ser un registro nuevo se procede a darlo de alta.	
	8	Elabora un reporte bimestral con los avances, nuevas necesidades con su justificación, metas alcanzadas y redefine estrategias de operación.	• Reporte
	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 a la Jefatura del Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista.	• Reporte
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	10	Recibe reporte, revisa y turna a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista	
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	11	Recibe reporte, revisa y presenta a la Jefatura de la Unidad Corporación Ángeles Verdes, para su conocimiento.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

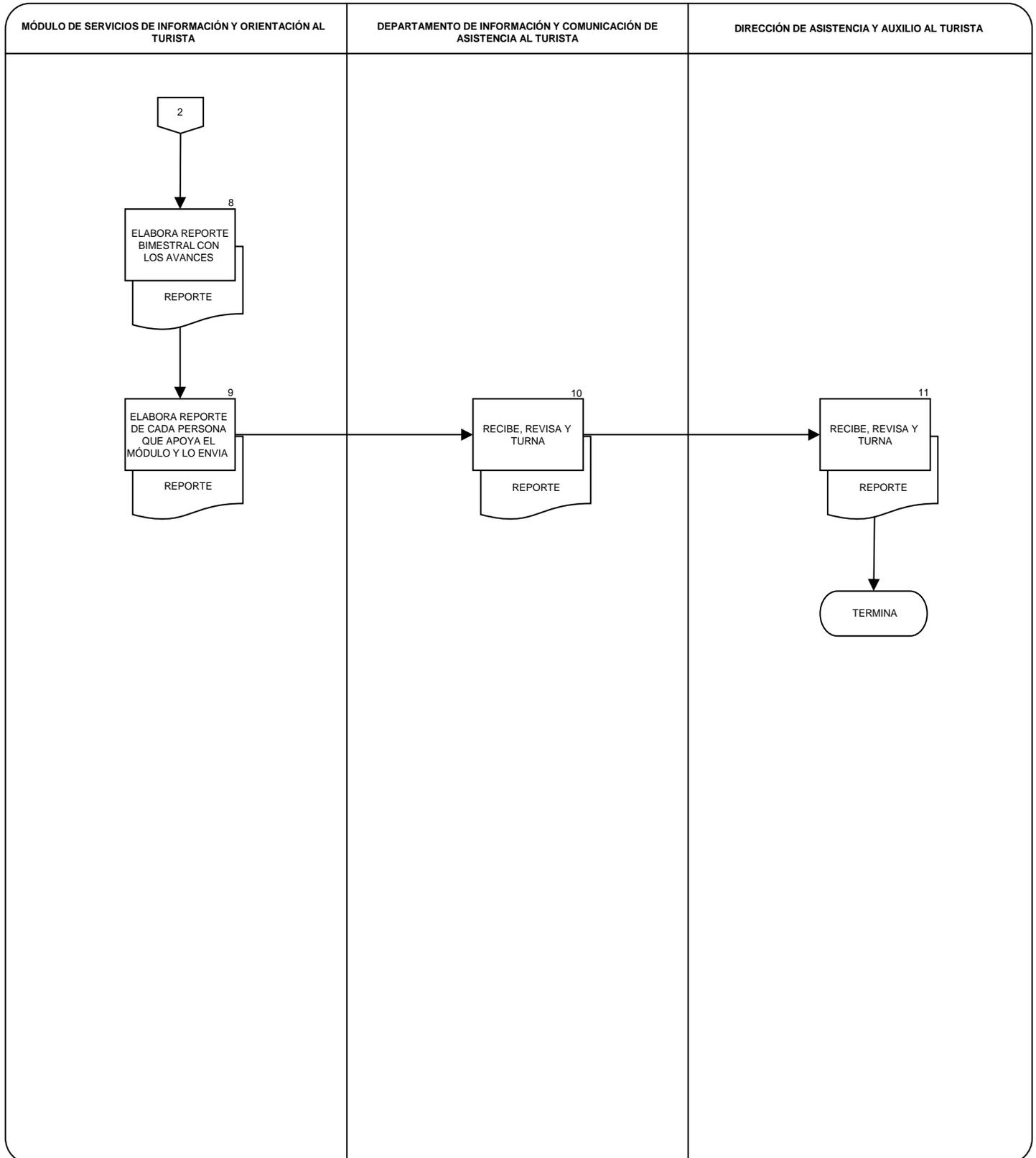


PROCEDIMIENTO IV.1.8. ACTUALIZACION DE LA BASE DE DATOS DE INFOTUR





PROCEDIMIENTO IV.1.8. ACTUALIZACION DE LA BASE DE DATOS DE INFOTUR





FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

REGISTRO DE ATENCIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA

FO-512.00-01



1 TÉCNICO DE INFORMACIÓN: _____ HORA: _____ 2 FECHA: _____ 3 FOLIO: _____ 4

5 NOMBRE / NAME: _____ NACIONALIDAD / NATIONALITY: _____ 6

7 DOMICILIO / ADDRESS: _____

8 COLONIA/C.P. / LOCAL: _____ E-MAIL: _____ 9

10 TELÉFONO / TELEPHONE: _____ No. DE PERSONAS / PEOPLE ATTENDED: _____ 11

12 INFORMACIÓN SOLICITADA / REQUESTED INFORMATION: _____

.....

FAVOR DE DESPRENDER ESTE TALÓN Y DEPOSITARLO EN EL BUZÓN / PLEASE TEAR OUT THIS STUB AND PLACE IT INTO THE MAILBOX 13

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

EXCELENTE / EXCELLENT MUY BUENO / VERY GOOD REGULAR / AVERAGE MALO / BAD

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

ATENTO / POLITE DESATENTO / UNPOLITE

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

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

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

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

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- TÉCNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA 2.- FOLIO 3.- FECHA 4.- TURNO 5.- TIPO DE LLAMADA 6.- LUGAR DE ORIGEN DE LA LLAMADA 7.- NACIONALIDAD DEL TURISTA SOLICITANTE DEL SERVICIO 8.- TIPO DE SERVICIO O INFORMACIÓN SOLICITADA 9.- HORA 10.- LLAMADAS ATENDIDAS 11.- TURISTAS ATENDIDOS 12. FIRMA/ELABORADO POR	TÉCNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA/SERVICIO SOCIAL	<p>Escribir el nombre de la persona que proporciona el servicio de atención de solicitudes de información y orientación telefónica.</p> <p>Asignar un número de folio consecutivo conforme a los servicios efectuados.</p> <p>Indicar la fecha en la cual se realiza la atención de las solicitudes.</p> <p>Anotar el turno en el cual se brinda la atención: matutino, vespertino, nocturno, fines de semana.</p> <p>Identificar y describir los siguientes datos de la llamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llamada nacional: Si es a través del 078, llamada local, número de teléfono particular del interior del país o Lada Nacional 01-800. - Llamada internacional: Lada Internacional y teléfono particular del extranjero. <p>Escribir el nombre del lugar de dónde está llamando el usuario.</p> <p>Indicar la nacionalidad del usuario.</p> <p>Anotar el tipo de servicio o la información que solicita el usuario del servicio.</p> <p>Indicar la hora de la llamada telefónica.</p> <p>Al final de su turno, registrar el número total de llamadas atendidas.</p> <p>Al final de su turno, registrar el número de turistas nacionales, número de turistas internacionales y número total de turistas atendidos.</p> <p>Registrar nombre y firma de la persona que efectuó el servicio.</p>



SECTUR  México

SECRETARÍA DE TURISMO

Sistema Integral de Información y Orientación Turística

2011 Día del Turismo en México

[Login](#)
[Catálogos](#)
[Cedula](#)
[Servicios](#)
[Reservaciones](#)
[Reportes](#)
[Ayuda](#)

CÉDULA DE REGISTRO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA FO-512.00-03

FOLIO	(1)
TIPO DE SOLICITUD	CE (2)
NOMBRE COMPLETO DEL TURISTA	(3)
INFORMACIÓN SOLICITADA	(4)
DOMICILIO	(5)
COLONIA	CP 
LUGAR:	ESTADO: MUNICIPIO: LOCALIDAD:
TEL. LADA	NÚMERO TELEFÓNICO:
E-MAIL	Nº DE PERSONAS: (6)
FECHA DEL DOCUMENTO	 17/Jun/2011 (7) FECHA DE RECEPCIÓN  17/Jun/2011 (8)
CONTROL DGES-ST	(9) Nº CONTROL DGST (10)
HORA	0 : 0 (11)
CONTINENTE-NACIONALIDAD	-Continente- (12) -Nacionalidad-
CAPTURADO POR:	(13)

Aceptar

INSTRUCTIVO DE LLENADO: REGISTRO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA (FO-512.00-03)

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- FOLIO	ENCARGADO DEL MÓDULO DE CORRESPONDENCIA	De acuerdo al tipo de correo si es electrónico u ordinario, se asigna un número de folio.
2.- TIPO DE SOLICITUD		Se selecciona CE (Correo electrónico) o CO (Correo ordinario), de acuerdo al tipo de trámite a realizarse.
3.- NOMBRE COMPLETO DEL TURISTA		Capturar nombre y apellidos del turista solicitante.
4.- INFORMACIÓN SOLICITADA		Capturar breve descripción de la información solicitada por el turista.
5.- DOMICILIO (DATOS PERSONALES)		Capturar el domicilio del turista solicitante, siempre se trate de un correo ordinario.
6.- NÚMERO DE PERSONAS		Capturar el número de personas para los cuales va dirigido el servicio.
7.- FECHA DEL DOCUMENTO		Indicar fecha de la solicitud recibida.
8.- FECHA DE RECEPCIÓN		Indicar fecha de recepción de la solicitud en el módulo de correspondencia.
9.- CONTROL DE DGES-ST		En caso de ser turnada la solicitud de parte de las Oficinas de la C. Secretaria de Turismo, capturar el número de folio que le fue asignado por la Secretaría Técnica.
10.- NO. CONTROL DGES- ST		Capturar el trámite que se le da a la solicitud, dependiendo si es correo electrónico u ordinario.
11.- HORA		Indicar la hora en que fue recibida la solicitud.
12.- CONTINENTE- NACIONALIDAD		Indicar la nacionalidad del solicitante.
13.- CAPTURADO POR:		Capturar el nombre completo de la persona que tramita el servicio.



SECRETARÍA DE TURISMO

RESERVACIÓN DE HOTELES
FO-512.00-05



DATOS DEL HOTEL: (1)

DATOS DEL TURISTA: (2)

FOLIO: (3)

HABITACION	N° DE TARIFA DE NOBIA	N° DE TARIFA DE ENTRADA SALIDA PERU	N° DE TARIFA DE PLAN NOCHES	HORA TOTAL
(4)				

OBSERVACIONES

(5)

CONFIRMA RESERVACIÓN DE HOTEL (6)

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: (7)

ELABORADO POR: (8)

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

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

INSTRUCTIVO DE LLENADO: REGISTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- BASE	RADIO OPERADOR	Indica el módulo de servicios en donde se recibe la llamada; ya sea: 1. México, 2. Acapulco, 3. Puebla-Guadalajara, 4. Chihuahua-Zacatecas, 5. Monterrey, y 6. Hermosillo.
2.- PDA		Indica el Número de Folio consecutivo de llamadas que se atendieron por turno.
3.- TURNO		Indica el turno que está cubriendo el radio operador, ya sea matutino, vespertino o nocturno.
4.- ORIGEN LLAMADA ESTADO		Indicar el nombre del estado de la república mexicana, desde el cual está llamando el usuario.
5.- SECTOR QUE ATIENDE		Indicar que sector gubernamental o algún otro, que acuda en auxilio del usuario.
6.- FECHA		Indica la fecha en la que se requisita este formato.
7.- CLAVE		Indicar la clave del radio operador en turno.
8.- OPERADOR		Indica el nombre del radio operador en turno.
9.- TELEFONO		Anotar el número telefónico de la persona que llama solicitando el servicio.
10.- USUARIO		Indicar el nombre completo de la persona que solicita el servicio.
11.- HORA		Se indicará la hora en que se recibe la llamada.
12.- DESCRIPCIÓN		Anotar la descripción del servicio que proporcionó el radio operador.
13.- PATRULLA		Indicar que patrulla asiste a proporcionar el servicio solicitado.
14.- JEFATURA		Indica la Jefatura de Servicios a la que pertenece la patrulla.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: REGISTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
15.- STATUS		Indicar el estado actual en el que se encuentra el servicio; ya sea 1. RP ENTERADO, EN RUTA, 2. ENTERADORADIO-BASE, JS, CAMPAMENTO, 3. ATENDIDO, 4. PENDIENTE, 5. CANCELADO, 6. NO ATENDIDO, 7. SE ASIGNA A OTRA DEPENDENCIA.
16.- HORA		Indica la hora en la que se indica el estado actual del servicio solicitado.
17.- SEGUIMIENTO SERVICIO 1º HORA		Después de haber transcurrido una hora aproximadamente, de solicitado el servicio por el usuario, se le llama a la patrulla, que se le asignó el servicio, para realizar el seguimiento del mismo.
18.- HORA		Indica la hora en la que se realiza el seguimiento.
17.- SEGUIMIENTO SERVICIO 2º HORA		Después de haber transcurrido dos horas aproximadamente, de solicitado el servicio por el usuario, se le llama a la patrulla, que se le asignó el servicio, para realizar el seguimiento del mismo.
18.- HORA		Indica la hora en la que se realiza el seguimiento.



IV. DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO

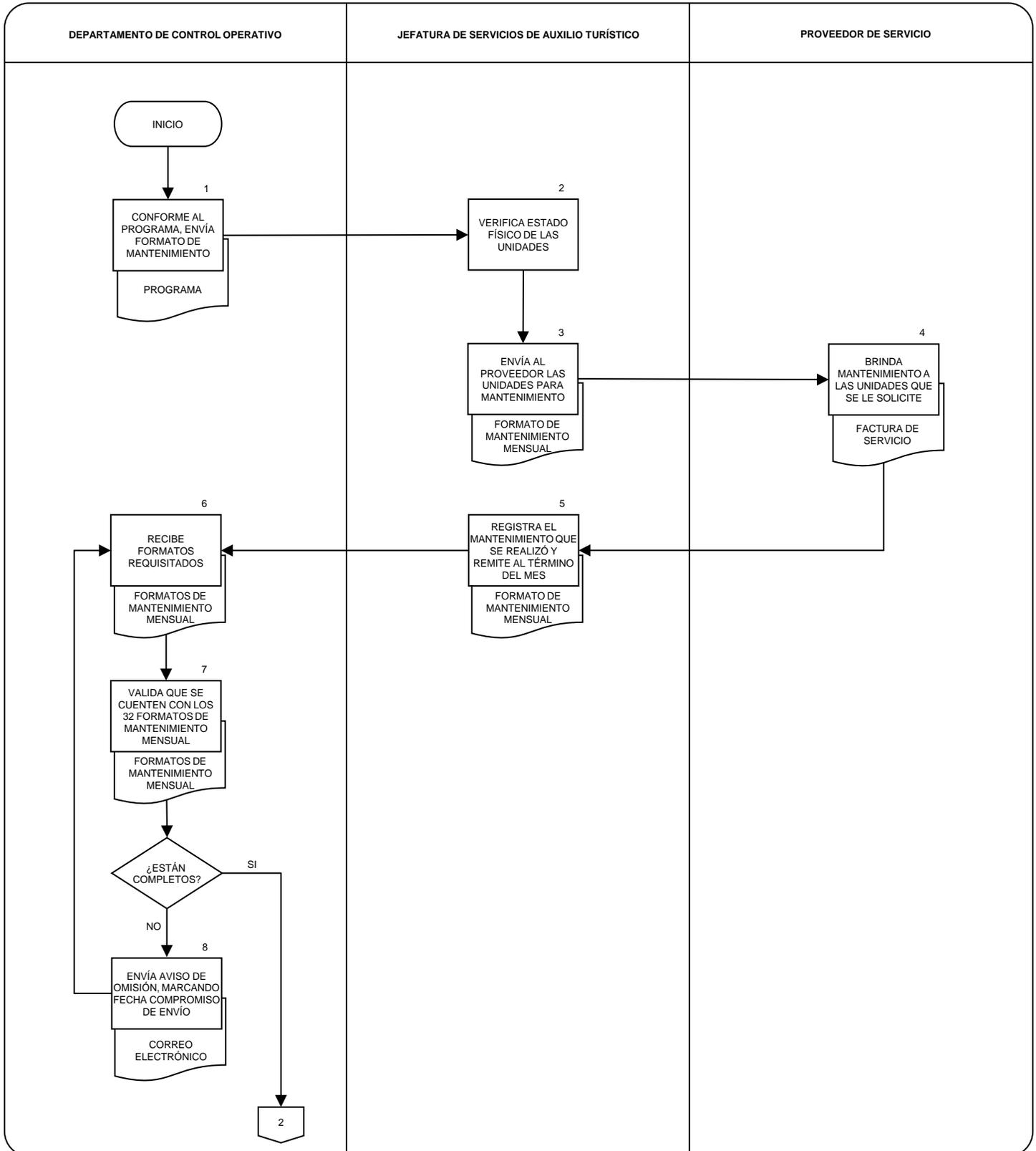
PROCEDIMIENTO IV.2.1. ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PARQUE VEHICULAR

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		Formula Programa de Mantenimiento Preventivo del parque vehicular asignado a la Jefatura de la Unidad Corporación Ángeles Verdes, recaba visto bueno de la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista y autorización de la Jefatura de la Unidad Corporación Ángeles Verdes.	
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	1	Conforme al programa, envía formato de mantenimiento mensual de las Radio-Patrullas a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.	<ul style="list-style-type: none"> • Programa
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	2	Verifica estado físico de las unidades.	
	3	Envía al proveedor las unidades que les correspondan para mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Mantenimiento Mensual
PROVEEDOR DE SERVICIO	4	Brinda mantenimiento preventivo y/o correctivo a las unidades que se le solicite.	<ul style="list-style-type: none"> • Factura de Servicio
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	5	Registra en el formato, el mantenimiento que se realizó y el número de la unidad al que se le proporcionó, y lo remite al Departamento de Control Operativo al término del mes.	<ul style="list-style-type: none"> • Formato Mantenimiento Mensual
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	6	Recibe formatos de mantenimiento mensual requisitados.	<ul style="list-style-type: none"> • Formatos Mantenimiento Mensual
	7	Valida que se cuenten con los 32 formatos de mantenimiento mensual.	<ul style="list-style-type: none"> • Formatos de Mantenimiento Mensual
		¿ESTÁN COMPLETOS?	
	8	No: Envía aviso de omisión de formato a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente, marcando fecha compromiso de envío. Regresa a la actividad 6.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico
	9	SI: Archiva formatos.	<ul style="list-style-type: none"> • Formatos de Mantenimiento Mensual

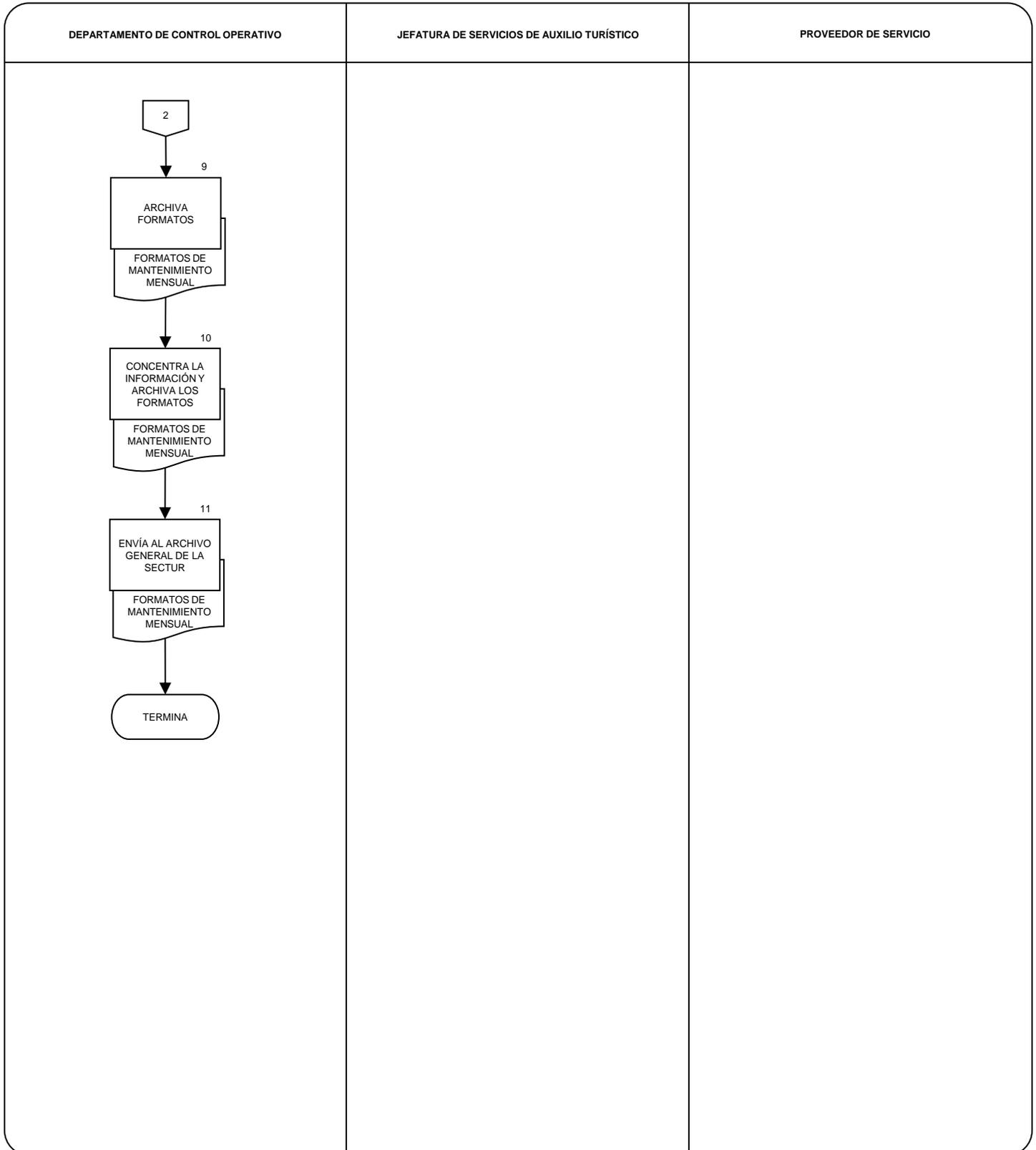
PROCEDIMIENTO IV.2.1. ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PARQUE VEHICULAR

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	10	Concentra la información y archiva los formatos de mantenimiento mensual de acuerdo a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.	<ul style="list-style-type: none"> • Formatos de Mantenimiento Mensual
	11	Envía al Archivo General de la Secretaría de Turismo, los formatos de mantenimiento de años anteriores.	<ul style="list-style-type: none"> • Formatos de Mantenimiento Mensual
	TERMINA PROCEDIMIENTO		

PROCEDIMIENTO: IV.2.1. ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PARQUE VEHICULAR



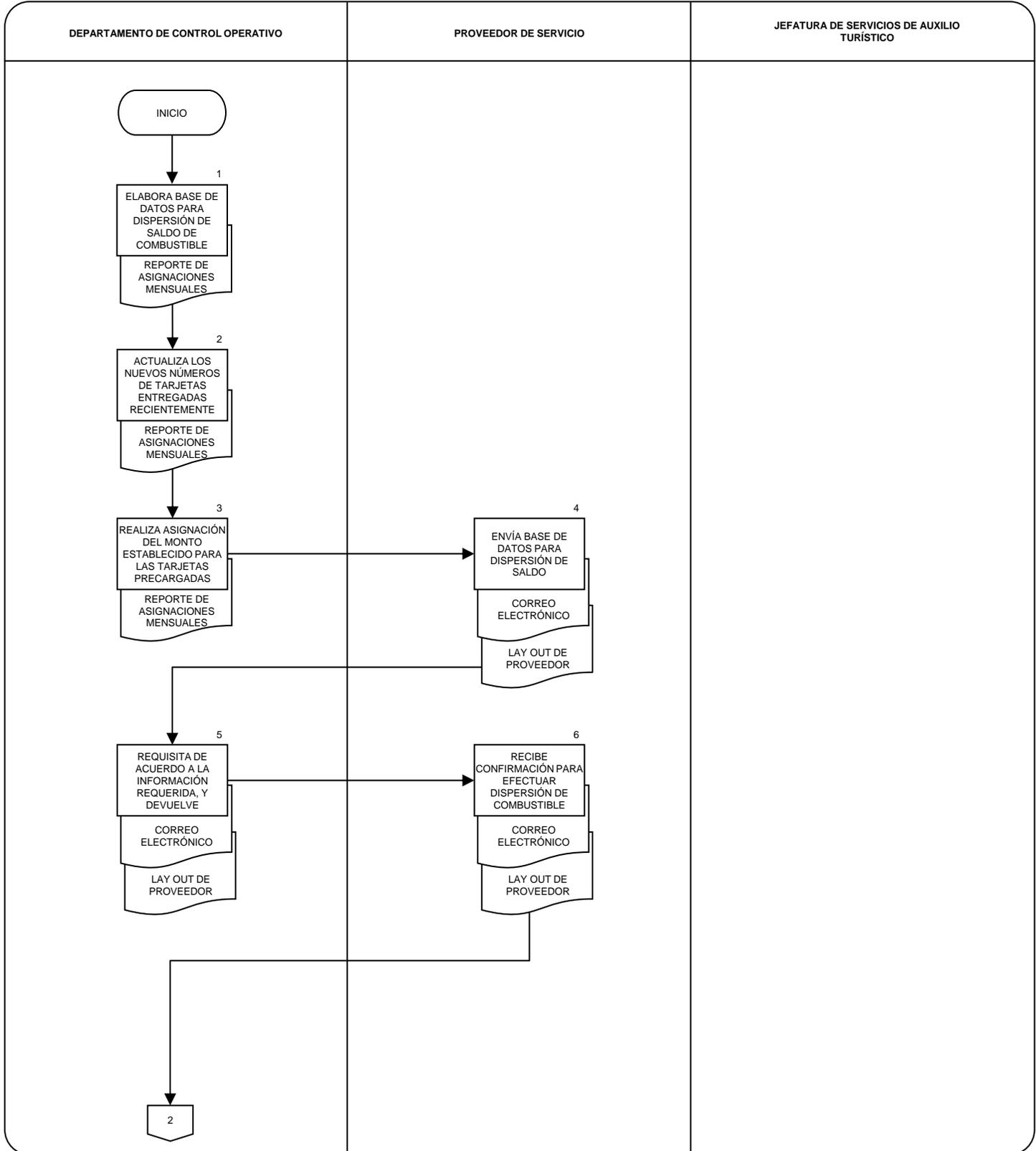
PROCEDIMIENTO: IV.2.1. ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PARQUE VEHICULAR



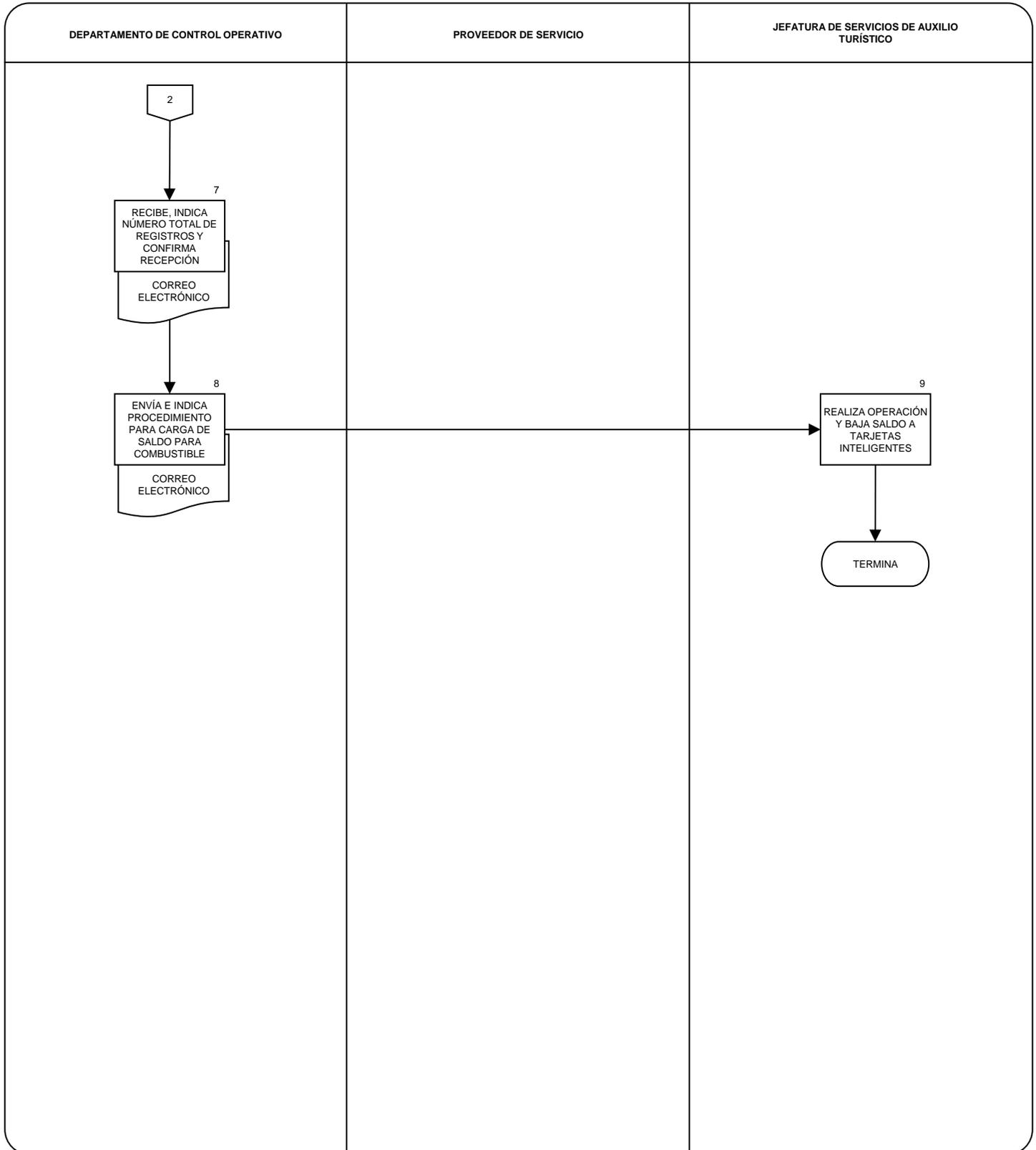
PROCEDIMIENTO IV.2.2. GESTIÓN PARA EL ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE PARA LAS UNIDADES DE OPERACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	1	Elabora la base de datos para la dispersión de saldo mensual del combustible.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Asignaciones Mensuales
	2	Actualiza en el reporte los nuevos números de las tarjetas que fueron entregadas recientemente.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Asignaciones Mensuales
	3	Realiza la asignación de acuerdo al monto establecido para las tarjetas inteligentes precargadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Asignaciones Mensuales
PROVEEDOR DE SERVICIO	4	Envía base de datos al Departamento de Control Operativo para la dispersión de saldo correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico • Lay Out de Proveedor
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	5	Requisita lay out de acuerdo a la información requerida (número de tarjeta, monto asignado, fecha desde, fecha hasta, y fecha de caducidad de saldo), y devuelve vía correo electrónico al proveedor.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico • Lay Out de Proveedor
PROVEEDOR DE SERVICIOS	6	Recibe la confirmación de la recepción del lay out para efectuar dispersión mensual de combustible solicitada.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico • Lay Out de Proveedor
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	7	Recibe lay out indicando el número total de registros a los cuales se le asignó la dispersión y confirma al Departamento de Control Operativo la recepción.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico • Lay Out de Proveedor
	8	Envía correo electrónico a las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, indicando procedimiento mensual para carga de saldo para el consumo de combustible.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	9	Realiza operación para bajar el saldo a todas sus tarjetas inteligentes precargadas que tienen en su resguardo.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: IV.2.2. GESTIÓN PARA EL ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE PARA LAS UNIDADES DE OPERACIÓN



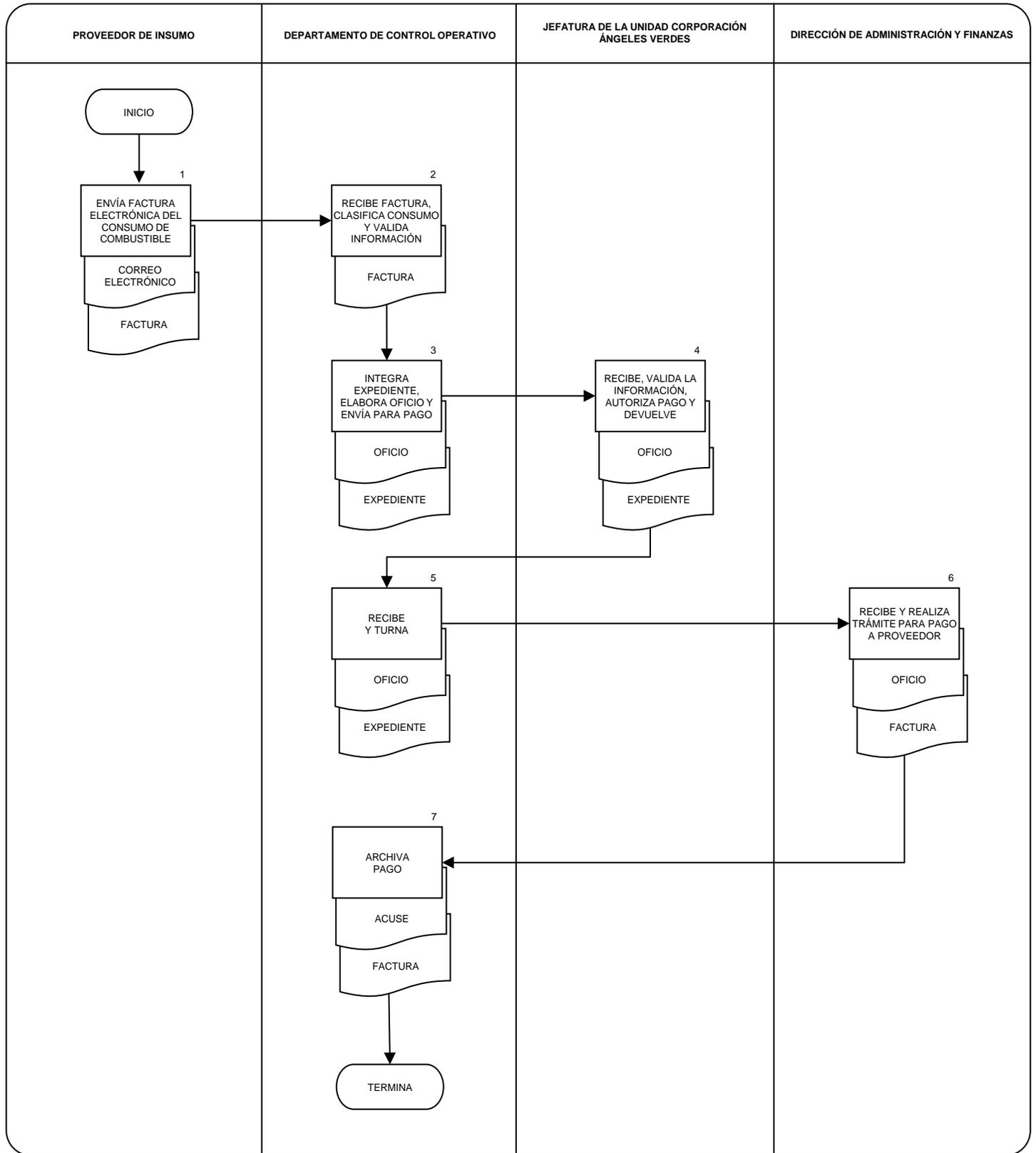
PROCEDIMIENTO: IV.2.2. GESTIÓN PARA EL ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE PARA LAS UNIDADES DE OPERACIÓN



PROCEDIMIENTO IV.2.3. PAGO DE COMBUSTIBLE A PROVEEDOR PARA LAS UNIDADES DE OPERACIÓN

PROVEEDOR DE INSUMO	1	Envía los primeros días del mes la factura electrónica del consumo de combustible del mes inmediato anterior al Departamento de Control Operativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico • Factura
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	2	Recibe factura electrónica, clasifica el consumo por Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico y valida la información.	<ul style="list-style-type: none"> • Factura
	3	Integra expediente, elabora oficio de pago mensual y envía a la Jefatura de la Unidad de la Corporación Ángeles Verdes para autorización de pago.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio • Expediente
JEFATURA DE LA UNIDAD CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES	4	Recibe, valida la información, autoriza pago mensual y devuelve al Departamento de Control Operativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio • Expediente
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	5	Recibe y turna a la Dirección de Administración y Finanzas.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio • Expediente
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	6	Recibe expediente y realiza el trámite correspondiente para pago al proveedor.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio • Factura
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	7	Archiva acuse del trámite de pago.	<ul style="list-style-type: none"> • Acuse • Factura
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: IV.2.3. PAGO DE COMBUSTIBLE A PROVEEDOR PARA LAS UNIDADES DE OPERACIÓN



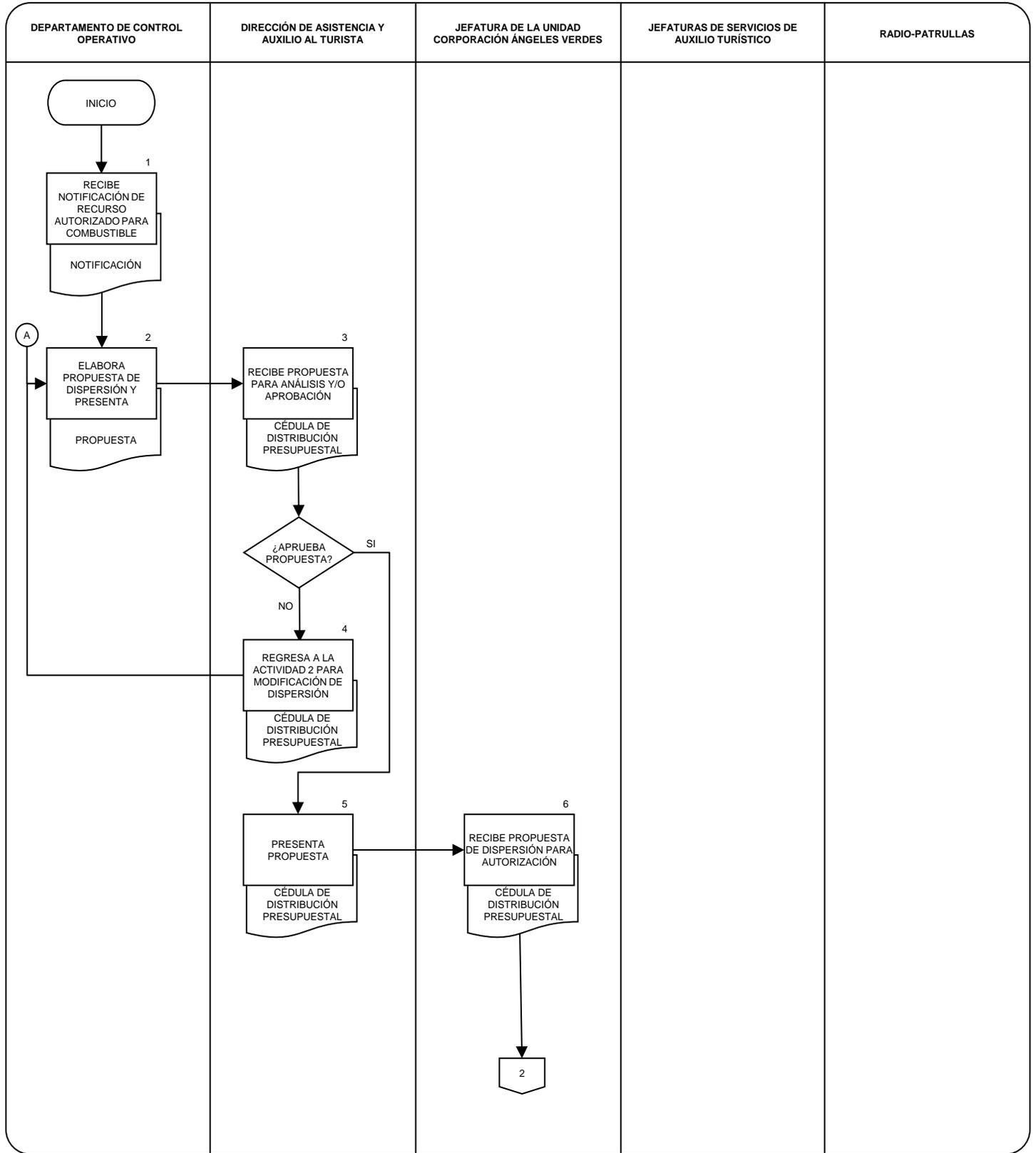
PROCEDIMIENTO IV.2.4.CONTROL Y COMPROBACIÓN DE COMBUSTIBLE PARA LAS UNIDADES DE OPERACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	1	Recibe notificación del recurso autorizado para el pago de combustible.	• Notificación
	2	Elabora propuesta de dispersión a nivel de Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, y la presenta a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	• Propuesta
	3	Recibe propuesta para su análisis y/o aprobación.	• Cédula de Distribución Presupuestal
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	¿APRUEBA PROPUESTA?		
	4	NO: Regresa a la actividad 2 para la modificación de la propuesta de dispersión.	• Cédula de Distribución Presupuestal
JEFATURA DE LA UNIDAD CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES	5	SI: Presenta la propuesta a la Jefatura de la Unidad Corporación Ángeles Verdes.	• Cédula de Distribución Presupuestal
	6	Recibe la propuesta de dispersión a nivel de Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico para su autorización.	• Cédula de Distribución Presupuestal
	¿AUTORIZA LA PROPUESTA DE DISPERSIÓN?		
	7	NO: Regresa a la actividad 2 para la modificación de la propuesta de dispersión.	• Cédula de Distribución Presupuestal
	8	SI: Autoriza con su firma la propuesta y devuelve a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	• Cédula de Distribución Presupuestal
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	9	Recibe propuesta de dispersión autorizada y la turna al Departamento de Control Operativo.	• Cédula de Distribución Presupuestal
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	10	Recibe la Cédula de Distribución presupuestal de la partida 2602 para su difusión a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.	• Cédula de Distribución Presupuestal
	11	Comunica a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico el presupuesto anual autorizado calendarizado asignado.	• Oficio • Correo Electrónico

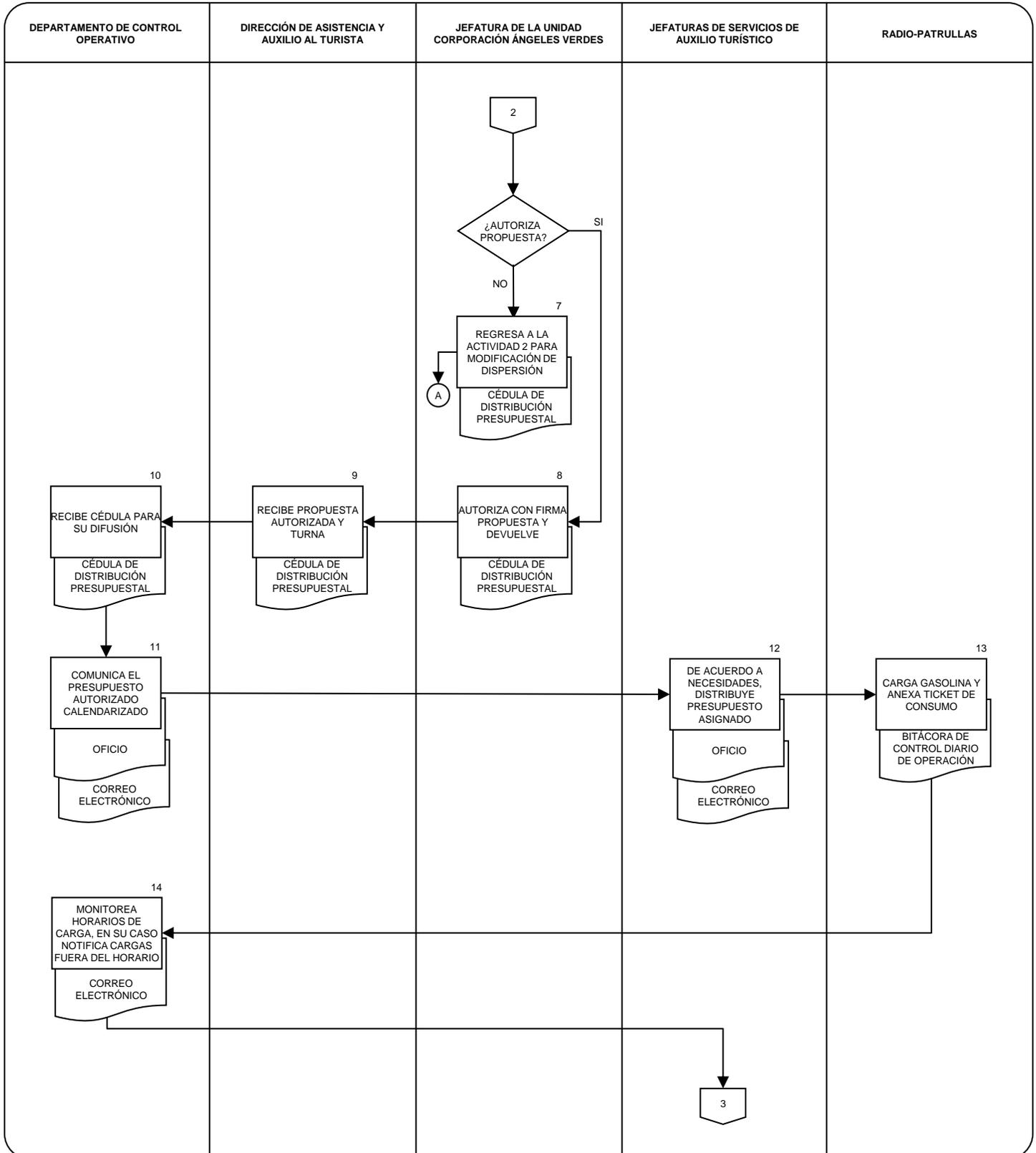
PROCEDIMIENTO IV.2.4.CONTROL Y COMPROBACIÓN DE COMBUSTIBLE PARA LAS UNIDADES DE OPERACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	12	De acuerdo a sus necesidades de operación, distribuyen el presupuesto asignado entre el número de Radio-Patrullas.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio • Correo Electrónico
RADIO-PATRULLAS	13	Carga gasolina de acuerdo a los importes autorizados por la Jefatura de Servicios y Auxilio Turístico, y anexa ticket de consumo a la bitácora de control diario de operación.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácora de Control Diario de Operación
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	14	Monitorea los horarios de carga, en caso de detectar cargas de combustible fuera del horario establecido, notifica por correo electrónico a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	15	Elabora y envía al Departamento de Control Operativo, formato de cargas fuera de horario debidamente requisitado.	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Cargas Fuera de Horario
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	16	Recibe formato de cargas fuera de horario y archiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico • Formato de Cargas Fuera de Horario
TERMINA PROCEDIMIENTO			

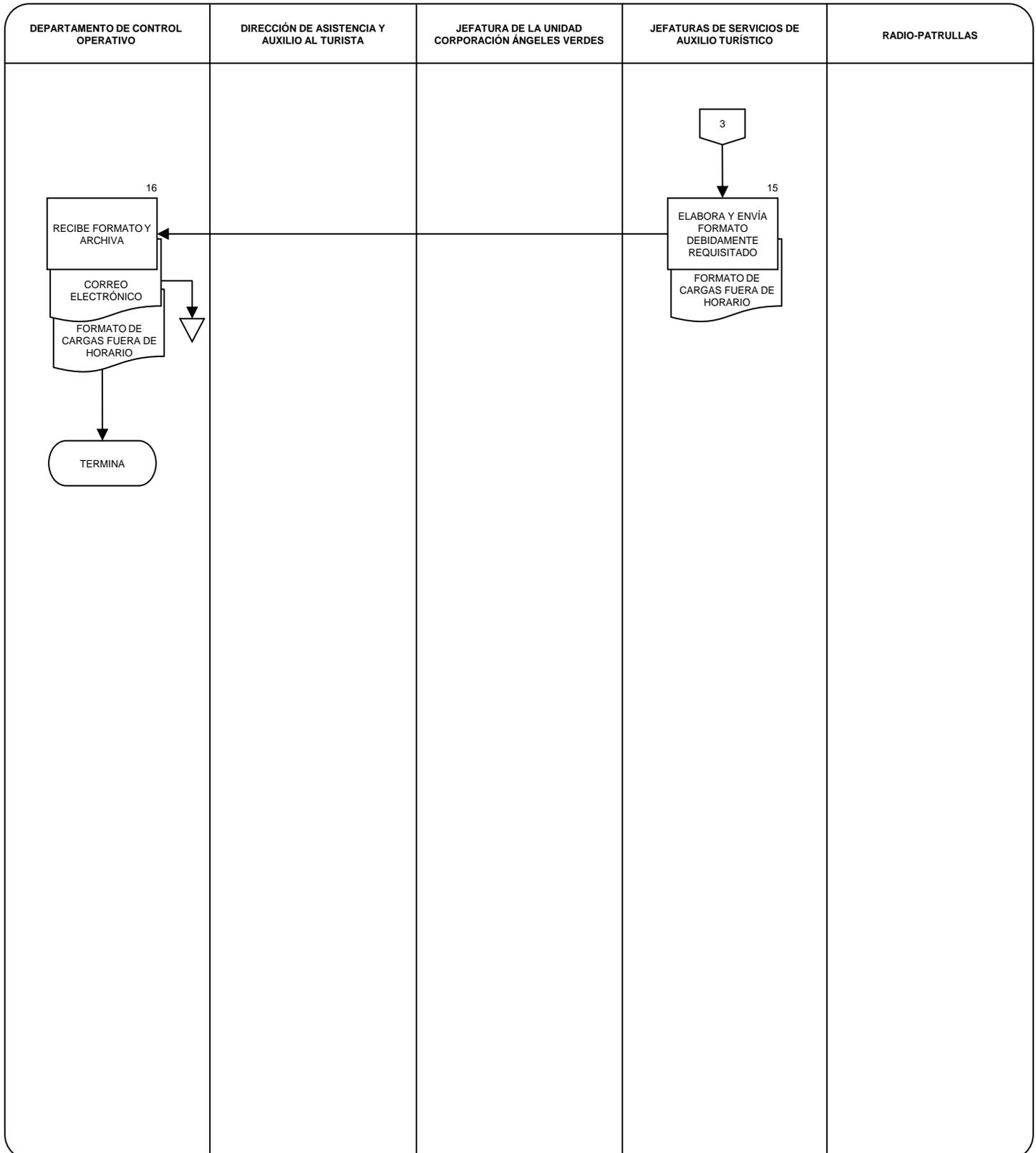
PROCEDIMIENTO: IV.2.4. CONTROL Y COMPROBACIÓN DE COMBUSTIBLE PARA LAS UNIDADES DE OPERACIÓN



PROCEDIMIENTO: IV.2.4. CONTROL Y COMPROBACIÓN DE COMBUSTIBLE PARA LAS UNIDADES DE OPERACIÓN



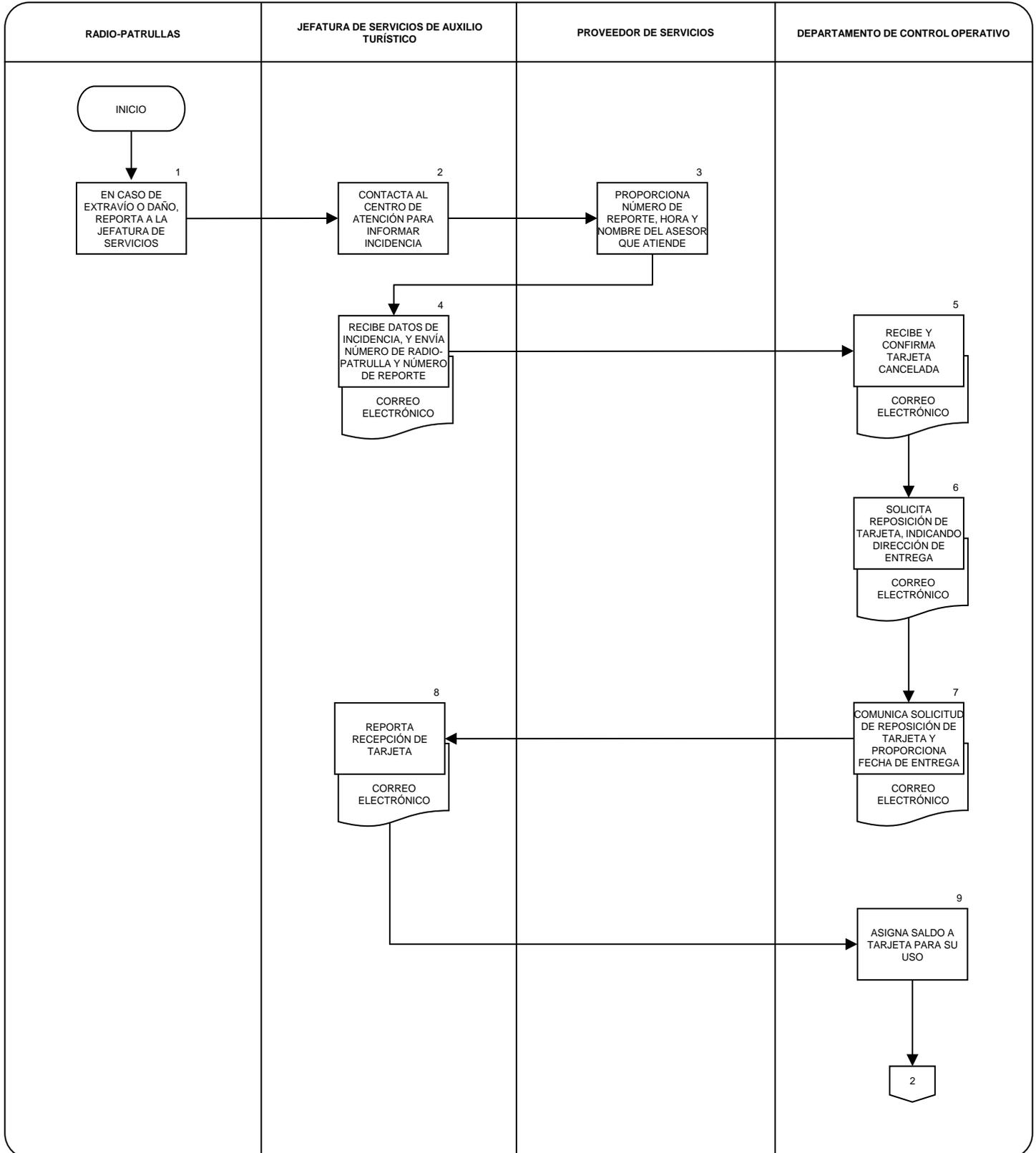
PROCEDIMIENTO: IV.2.4. CONTROL Y COMPROBACIÓN DE COMBUSTIBLE PARA LAS UNIDADES DE OPERACIÓN



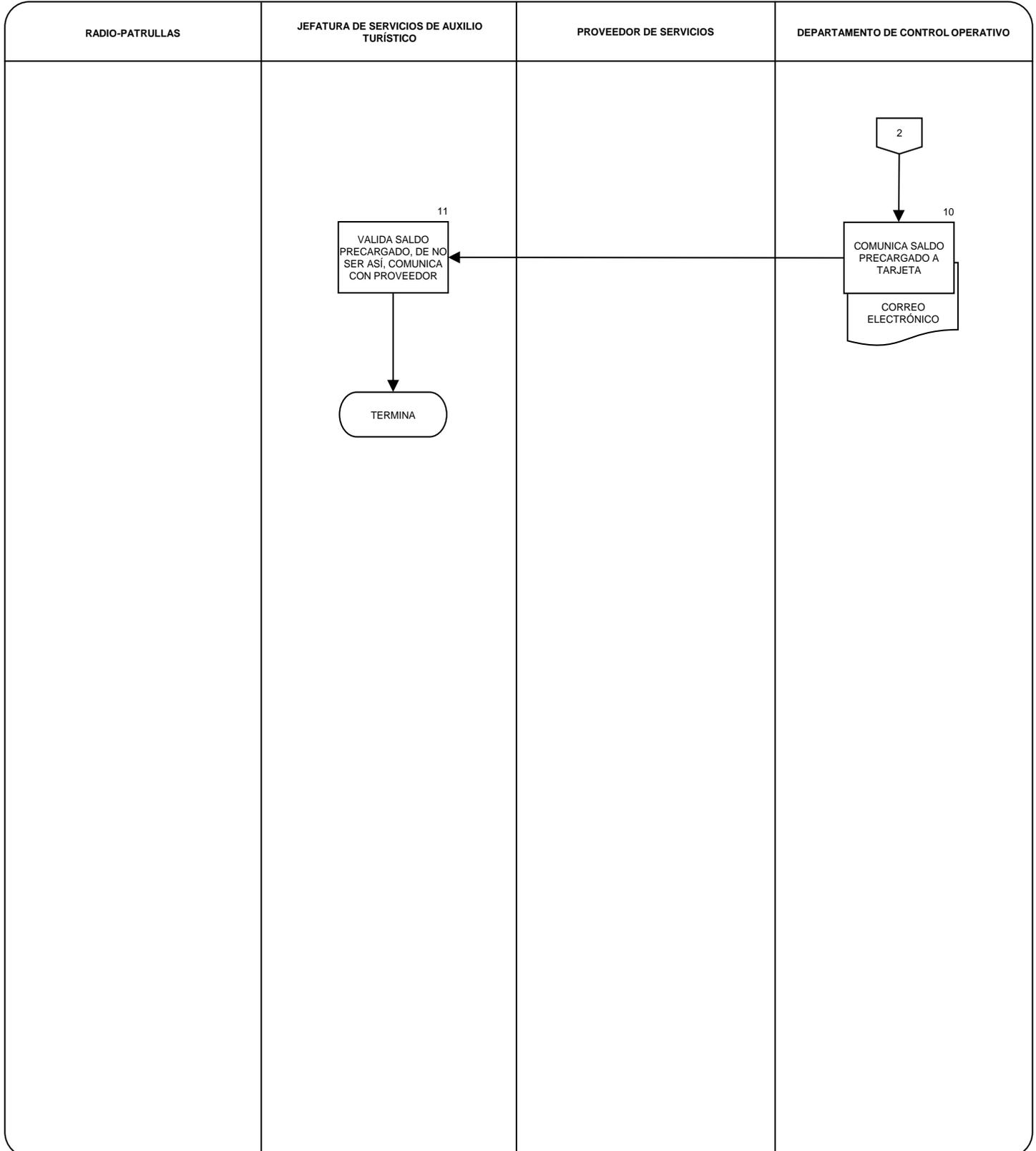
PROCEDIMIENTO IV.2.5.REPORTE DE INCIDENCIAS EN EL USO DE TARJETAS DE GASOLINA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
RADIO-PATRULLAS	1	En caso de extravío o daño de la tarjeta inteligente precargada, reporta a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico.	
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	2	Contacta al Centro de Atención del proveedor para informar la incidencia reportada.	
PROVEEDOR DE SERVICIOS	3	Proporciona número de reporte, hora del evento y nombre del asesor que atiende la incidencia vía telefónica.	
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	4	Recibe los datos de la incidencia (número, hora y nombre del asesor que tomó el reporte), y envía junto con el número de Radio-Patrulla, número de tarjeta, fecha, hora y número de reporte por correo electrónico al Departamento de Control Operativo.	• Correo Electrónico
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	5	Recibe y confirma dentro de la aplicación del proveedor de servicios que la tarjeta esté cancelada.	• Correo Electrónico
	6	Solicita por correo electrónico reposición de la tarjeta inteligente precargada, indicando dirección de entrega de la misma.	• Correo Electrónico
	7	Comunica a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico que se solicitó la reposición de la tarjeta inteligente precargada al proveedor y proporciona fecha probable de entrega en el domicilio correspondiente.	• Correo Electrónico
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	8	Reporta al Departamento de Control Operativo la recepción de la tarjeta inteligente precargada.	• Correo Electrónico
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	9	Asigna saldo nuevo a la tarjeta inteligente precargada para hacer uso ésta.	
	10	Comunica a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico el saldo precargado a la tarjeta inteligente.	• Correo Electrónico
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	11	Valida que la tarjeta inteligente cuente con el saldo precargado, de no ser así, se comunica al Centro de Atención Telefónico de Proveedor de servicios.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: IV.2.5. REPORTE DE INCIDENCIAS EN EL USO DE TARJETAS DE GASOLINA



PROCEDIMIENTO: IV.2.5. REPORTE DE INCIDENCIAS EN EL USO DE TARJETAS DE GASOLINA

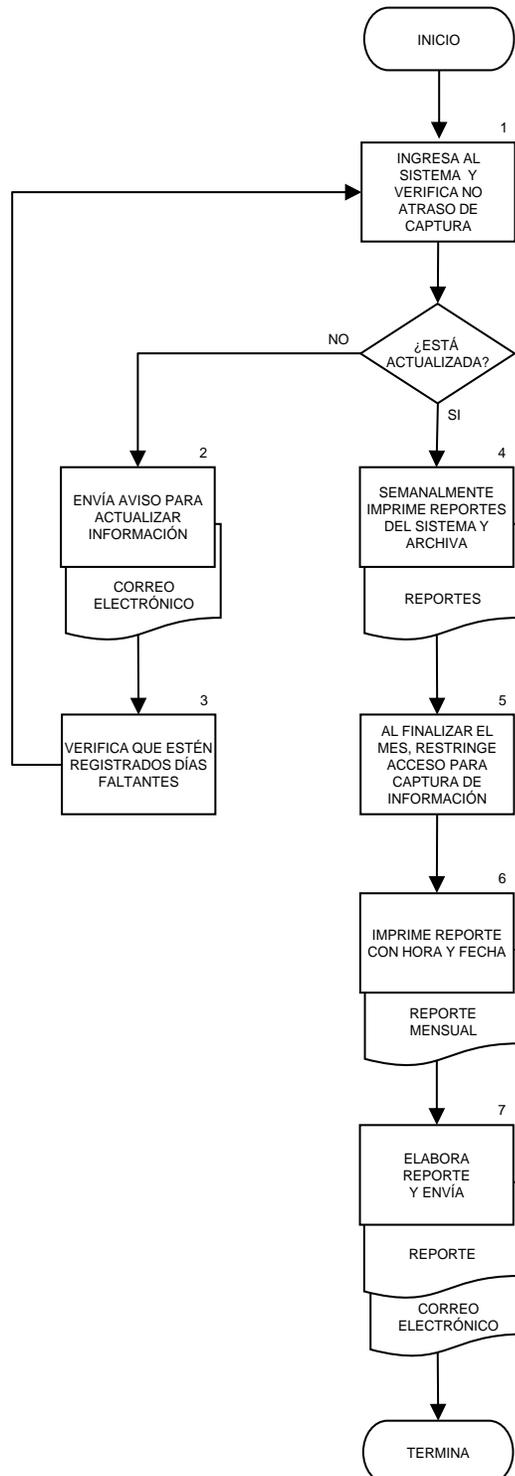


PROCEDIMIENTO IV.2.6. MONITOREO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN ÁNGELES VERDES (SIAV)

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO	
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	1	Ingresa al Sistema de Información de Ángeles Verdes y verifica que no exista atraso de captura.		
	¿LA INFORMACIÓN ESTÁ ACTUALIZADA?			
	2	NO: Envía aviso vía correo electrónico a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico para actualizar la información de los días faltantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico 	
	3	Verifica posteriormente que estén registrados los días faltantes. Regresa a la actividad 1.		
	4	SI: Semanalmente imprime Reportes del Sistema de Información de Ángeles Verdes, y archiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes 	
	5	Al finalizar el mes, restringe el acceso para la captura de información al Sistema de Información de Ángeles Verdes.		
	6	Imprime reporte mensual de las 32 Jefaturas de Servicios con hora y fecha.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte Mensual 	
7	Elabora reporte de servicios proporcionados semanal y mensualmente, y envía por correo electrónico a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte • Correo Electrónico 		
TERMINA PROCEDIMIENTO				

PROCEDIMIENTO: IV.2.6. MONITOREO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN ÁNGELES VERDES (SIAV)

DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO



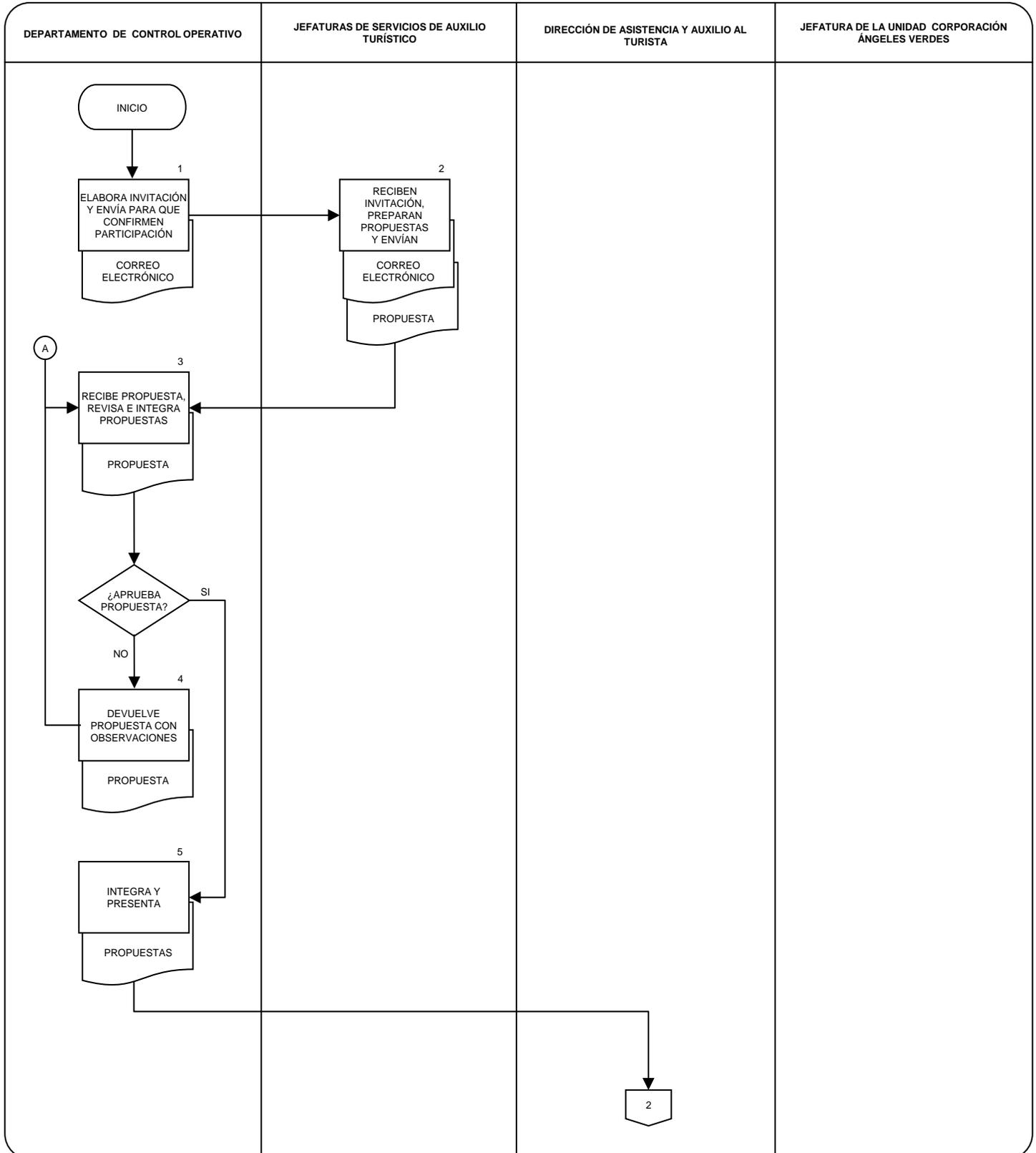
PROCEDIMIENTO IV.2.7.MANEJO DE OPERATIVOS VACACIONALES

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	1	Elabora invitación para la instalación de campamentos y acompañamientos, y envía por correo electrónico a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico para que confirmen su participación.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	2	Reciben invitación, preparan propuestas de personal y Radio-Patrullas que participarán, y envían por correo electrónico al Departamento de Control Operativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico • Propuesta
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	3	Recibe propuesta, revisa e integra propuestas con las 32 Jefaturas de Servicio y Auxilio Turístico.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta
¿SE APRUEBA LA PROPUESTA?			
	4	NO: Devuelve la propuesta a la Jefatura de Servicios y Auxilio Turístico con observaciones. Regresa a la actividad 3.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta
	5	SI: Integra y presenta a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuestas
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	6	Recibe propuestas y revisa.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuestas
¿APRUEBA LAS PROPUESTAS?			
	7	NO: Devuelve al Departamento de Control Operativo con observaciones. Regresa a la actividad 3.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuestas
	8	SI: Valida y envía a la Jefatura de la Unidad Corporación Ángeles Verdes.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuestas
JEFATURA DE LA UNIDAD CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES	9	Recibe propuesta consolidada, emite visto bueno e instruye al Departamento de Control Operativo que confirme participación, y archiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	10	Comunica por correo electrónico a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico la autorización de su participación.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico

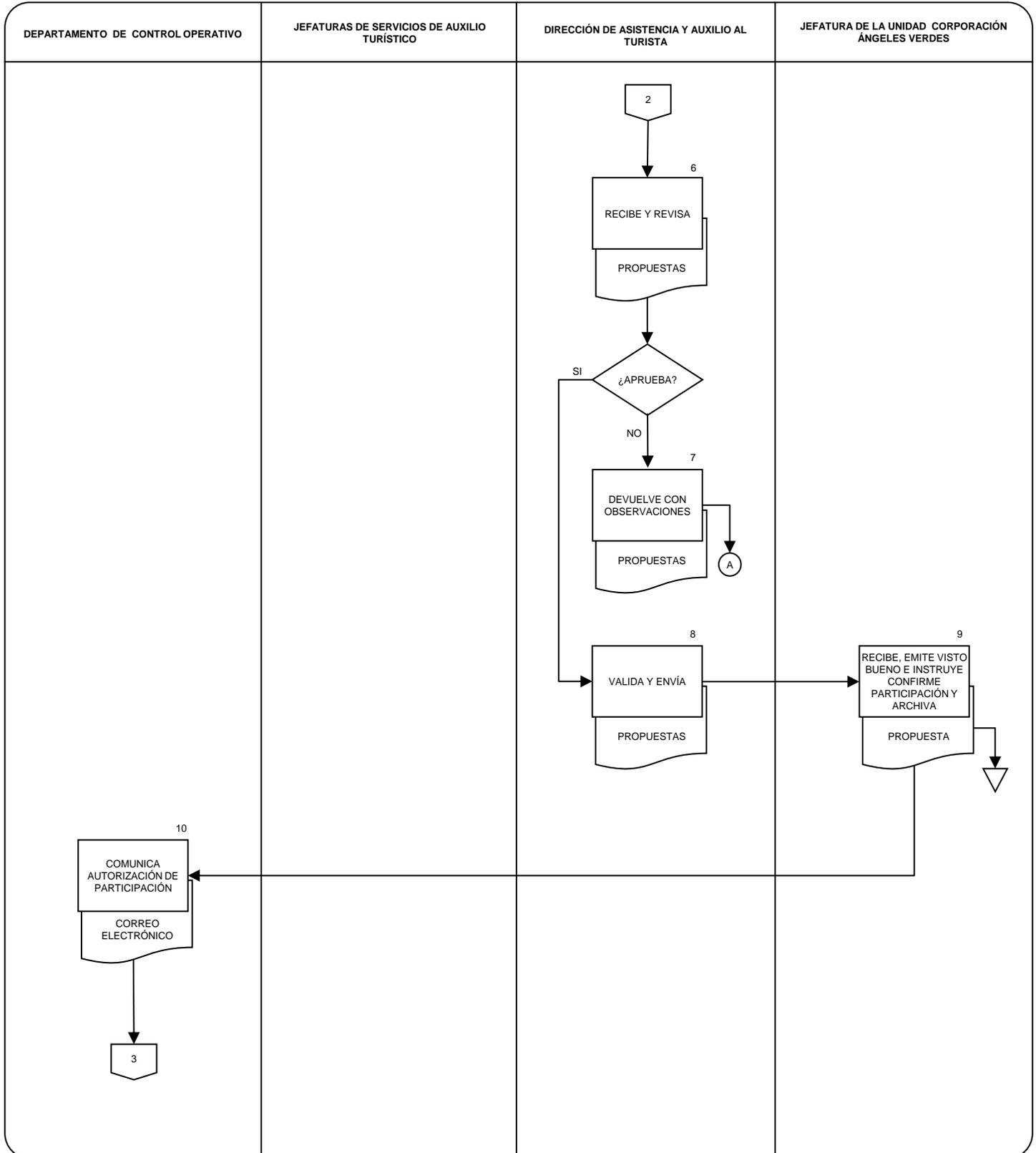
PROCEDIMIENTO IV.2.7.MANEJO DE OPERATIVOS VACACIONALES

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	11	Elabora oficio de solicitud para el trámite de pago de viáticos y envía para autorización a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	12	Recibe, autoriza con su firma y devuelve al Departamento de Control Operativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	13	Recibe, turna a la Dirección de Administración y Finanzas para liberación de pago de viáticos, y archiva acuse.	<ul style="list-style-type: none"> • Acuse
TERMINA PROCEDIMIENTO			

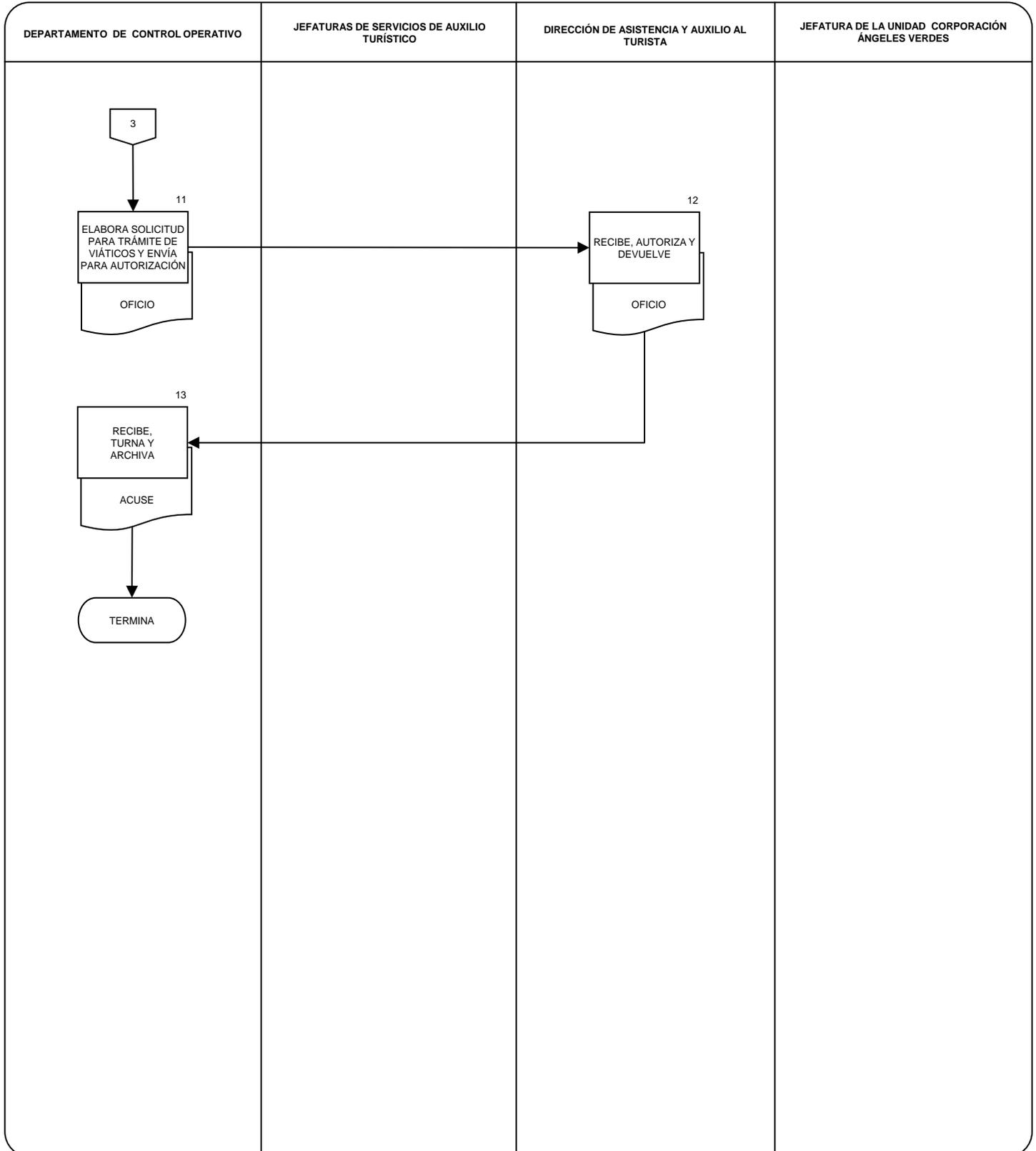
PROCEDIMIENTO: IV.2.7. MANEJO DE OPERATIVOS VACACIONALES



PROCEDIMIENTO: IV.2.7. MANEJO DE OPERATIVOS VACACIONALES



PROCEDIMIENTO: IV.2.7. MANEJO DE OPERATIVOS VACACIONALES



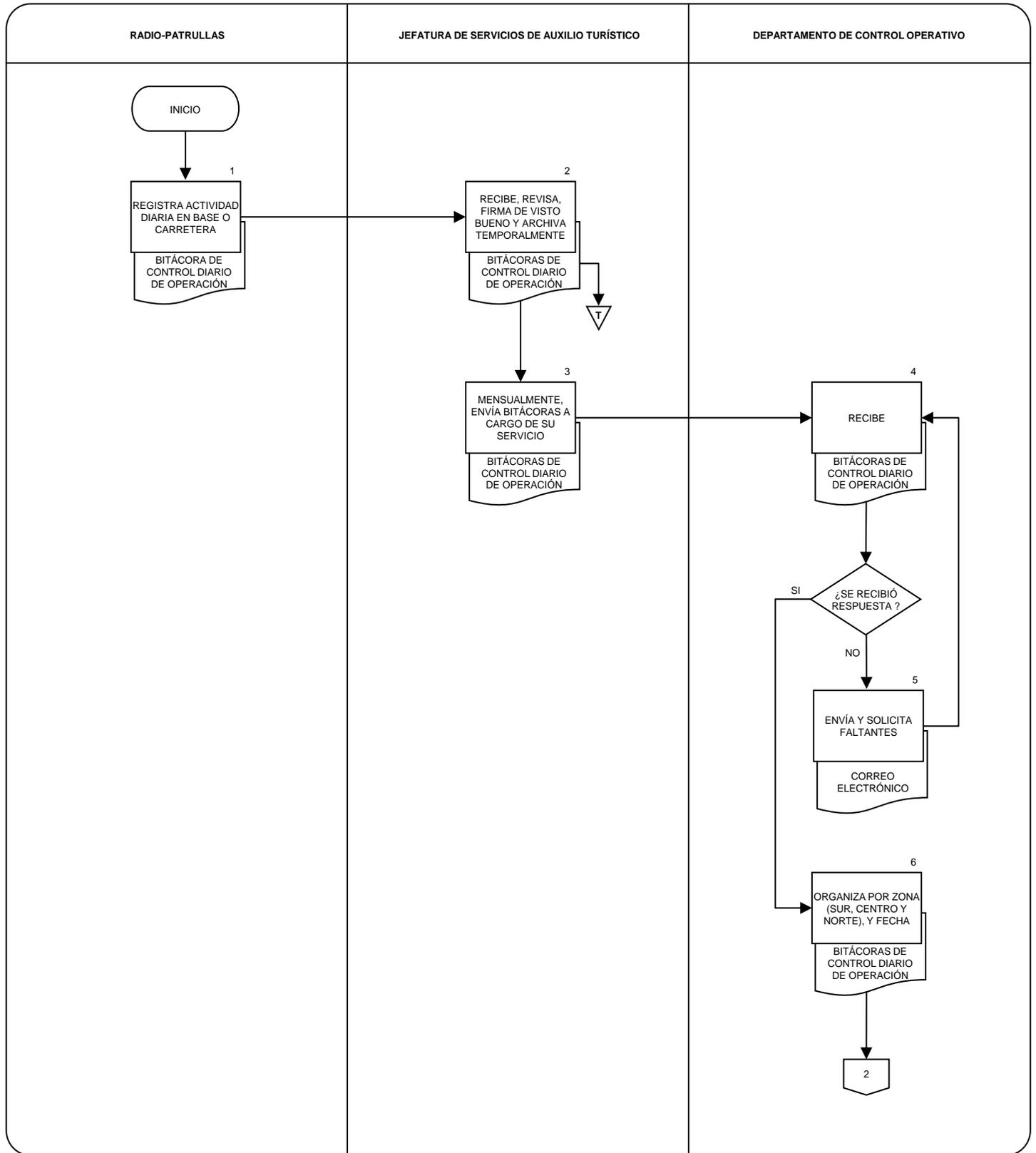
PROCEDIMIENTO IV.2.8. REVISIÓN, ANÁLISIS Y ALMACENAMIENTO DE BITÁCORAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
RADIO-PATRULLAS	1	Registra la actividad diaria que realiza en base o carretera.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácora de Control Diario de Operación
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	2	Recibe bitácoras, revisa, firma de visto bueno y archiva temporalmente.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácoras de Control Diario de Operación
	3	Mensualmente, envía al Departamento de Control Operativo las bitácoras a cargo de su servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácoras de Control Diario de Operación
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	4	Recibe bitácoras.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácoras de Control Diario de Operación
		¿SE RECIBIÓ RESPUESTA DE LAS 32 JEFATURAS?	
	5	NO: Envía correo electrónico y solicita bitácoras faltantes. Regresa a la actividad 4.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico
	6	SI: Organiza bitácoras por zona (Sur, Centro y Norte), y fecha.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácoras de Control Diario de Operación
	7	Valida número de bitácoras recibidas conforme al número de Radio-Patrullas con que cuentan las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácoras de Control Diario de Operación
		¿SE CUENTA CON TODAS LAS BITÁCORAS?	
	8	NO: Envía correo electrónico y solicita bitácoras faltantes. Regresa a la actividad 7.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico
	9	SI: Realiza el análisis de cada una de las bitácoras de las 32 Jefaturas de Servicios y Auxilio Turístico.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácoras de Control Diario de Operación • Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico

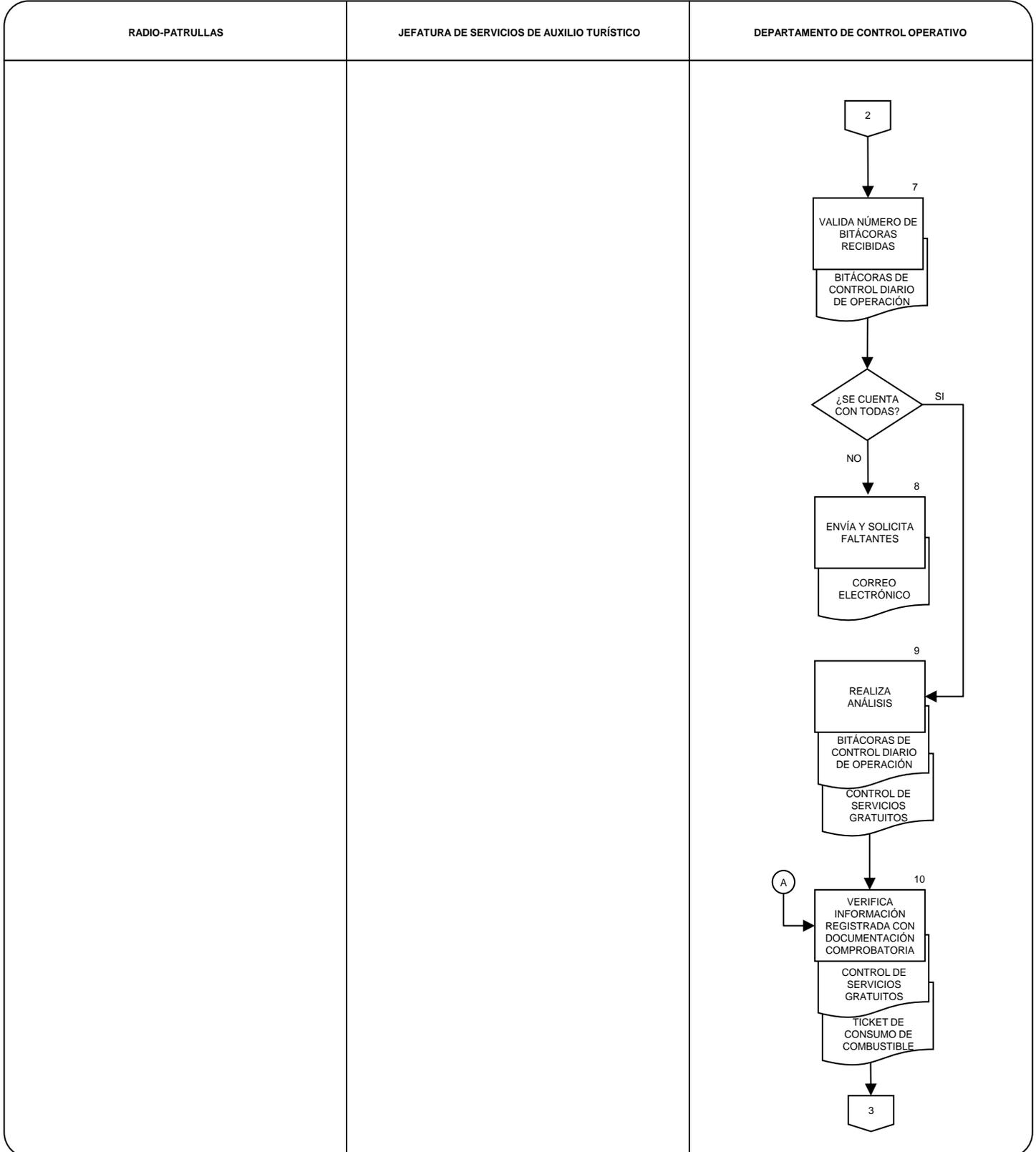
PROCEDIMIENTO IV.2.8. REVISIÓN, ANÁLISIS Y ALMACENAMIENTO DE BITÁCORAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO	
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	10	Verifica que la información registrada en la bitácora cuente con la documentación comprobatoria.	<ul style="list-style-type: none"> • Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico • Ticket de consumo de combustible 	
	¿LA DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA CORRESPONDE?			
	11	NO: Envía comentarios a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico. Regresa a la actividad 10.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico 	
	12	SI: Clasifica de acuerdo a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico, y archiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico • Ticket de consumo de combustible 	
TERMINA PROCEDIMIENTO				

PROCEDIMIENTO: IV.2.8. REVISIÓN, ANÁLISIS Y ALMACENAMIENTO DE BITÁCORAS



PROCEDIMIENTO: IV.2.8. REVISIÓN, ANÁLISIS Y ALMACENAMIENTO DE BITÁCORAS





PROCEDIMIENTO: IV.2.8. REVISIÓN, ANÁLISIS Y ALMACENAMIENTO DE BITÁCORAS

RADIO-PATRULLAS	JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO
		<pre> graph TD Start([3]) --> Decision{¿DOCUMENTACIÓN CORRESPONDE?} Decision -- SI --> Step12[12 CLASIFICA Y ARCHIVA] Decision -- NO --> Step11[11 ENVÍA COMENTARIOS CORREO ELECTRÓNICO] Step11 --> Connector((A)) Connector --> Step12 Step12 --> End([TERMINA]) </pre> <p>The flowchart is located in the 'DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO' column. It begins with a connector box labeled '3'. An arrow points down to a diamond-shaped decision box: '¿DOCUMENTACIÓN CORRESPONDE?'. From the 'SI' (Yes) path, an arrow points right and then down to a rectangular process box labeled '12' containing 'CLASIFICA Y ARCHIVA'. From the 'NO' (No) path, an arrow points down to another rectangular process box labeled '11' containing 'ENVÍA COMENTARIOS' and 'CORREO ELECTRÓNICO'. From the bottom of box 11, an arrow points left to a circular connector labeled 'A'. From 'A', an arrow points up and then right to the top of box 12. From the bottom of box 12, an arrow points down to an oval-shaped end box labeled 'TERMINA'. There is also a direct arrow from the right side of box 12 to the end box.</p>



FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN

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

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN

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

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
TOTAL DE SERVICIOS	USUARIO	Anotar el número de Servicios proporcionados durante el día
EXCELENTE		Anotar el número que corresponda a la opinión de los Servicios, proporcionada por los turistas como Excelente en los talones de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
MUY BUENO		Anotar el número que corresponda a la opinión de los Servicios, proporcionada por los turistas como Muy Bueno en los talones de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
BUENO		Anotar el número que corresponda a la opinión de los Servicios, proporcionada por los turistas como Bueno, en los talones de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
REGULAR		Anotar el número que corresponda a la opinión de los Servicios, proporcionada por los turistas como Regular, en los talones de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
MALO		Anotar el número que corresponda a la opinión de los Servicios, proporcionada por los turistas como Malo en los talones de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
PÉSIMO		Anotar el número que corresponda a la opinión de los Servicios, proporcionada por los turistas como Pésimo en los talones de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
21. NOTAS PARA EL TURNO SIGUIENTE:		Anotar lo que considere importante con respecto al funcionamiento de la unidad, y que deba de tomar en cuenta la tripulación del siguiente turno para el buen desempeño de sus actividades
22. NOMBRE Y FIRMA DE LA TRIPULACIÓN		
TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	TÉCNICO DE AUXILIO TURISTICO	Anotar el nombre del Técnico responsable de la operación de la radio patrulla quien firmará avalando la información
AYUDANTE TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	AYUDANTE TÉCNICO DE AUXILIO TURISTICO	Anotar el nombre del Ayudante Técnico del responsable de la operación de la radio patrulla quien firmará avalando la información
REVISÓ	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	Anotar el nombre del Jefe de Servicios, mismo que firmará la bitácora, después de haber revisado la información
		<p>NOTA: EL FORMATO DE LA BITÁCORA SE COMPONE DE ORIGINAL Y COPIA, DEL CUAL SE DEBERÁ ENVIAR LA ORIGINAL A LA SUBDIRECCIÓN DE AUXILIO AL TURISTA, QUEDÁNDOSE CON UNA COPIA EN LA JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO.</p>

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

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



SECRETARÍA DE TURISMO
CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA



FECHA (1) _____ ADIOPATRULLA No. ECO. : (3) _____
 JEFATURA DE SERVICIOS EN : (2) _____ ASE O RETÉN EN : (4) _____

KMS.	CONCEPTO (5)	PROGRANADO	FNE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
7,500	LAVADO, LUBRICACIÓN, CAMBIO DE ACEITE, FILTRO Y CHECAR NIVELES.	PROGRANADO (7) REAL (8) KILOMETRAJE (9)		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
20,000	AFINACIÓN DE MOTOR (CON LIMPIEZA Y BALANCEO DE INYECTORES), CAMBIAR FILTROS, REVISAR BOMBA DE GASOLINA (EN CASO DE SER NECESARIO CAMBIARLA).	PROGRANADO REAL KILOMETRAJE	X		X		X		X		X		X	
30,000	CAMBIAR ANTICONGELANTE DEL RADIADOR.	PROGRANADO REAL KILOMETRAJE	X		X		X		X		X		X	
10,000	REVISIÓN DE FRENSOS Y LUBRICACIÓN DE BALEROS.	PROGRANADO REAL KILOMETRAJE		X		X		X		X		X		X
25,000	ALINEACIÓN Y BALANCEO (REVISIÓN, SUSPENSIÓN Y DIRECCIÓN).	PROGRANADO REAL KILOMETRAJE			X			X			X			X
30,000	REVISIÓN DE SISTEMA ELÉCTRICO (REG. DE CARGA, FOCOS) Y LIMPIEZA DE TERMINALES DE BATERÍA.	PROGRANADO REAL KILOMETRAJE		X		X		X		X		X		X
40,000	* REPARACIÓN DE SISTEMA DE EMBRAGUE	PROGRANADO REAL KILOMETRAJE	X						X					
60,000	CAMBIO DE ACEITE DE TRANSMISIÓN.	PROGRANADO REAL KILOMETRAJE	X						X					
10,000	REVISIÓN Y LUBRICACIÓN DE CRUCETAS.	PROGRANADO REAL KILOMETRAJE	X				X				X			
10,000	* APRETAR CARROCERÍA	PROGRANADO REAL KILOMETRAJE			X						X			
100,000	LIMPIEZA DE CAJA DE GAVETAS.	PROGRANADO REAL KILOMETRAJE												
#####	* REPARACIÓN DE SISTEMA DE ESCAPE Y CATALIZADOR.	PROGRANADO REAL KILOMETRAJE												
#####	* REPARACIÓN GENERAL DE MOTOR.	PROGRANADO REAL KILOMETRAJE												
75,000	* CAMBIO DE LLANTAS.	PROGRANADO REAL KILOMETRAJE												
AL AÑO	* HOJALATERÍA, PINTURA, ROTULACIÓN, VESTIDURA.	PROGRANADO REAL KILOMETRAJE												
	* VERIFICACIÓN.	PROGRANADO REAL KILOMETRAJE												

CUANDO SE REQUIERA OBSERVACIONES (10) _____

CUANDO ESTE PROGRAMADO POR LA SECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE

HOMBRE Y FIRMA DEL TRIPULANTE _____ HOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE SERVICIO _____

MES (11) _____ AÑO (12) _____

INSTRUCTIVO DE LLENADO: FORMATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- FECHA	JEFATURA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	Anotar fecha actual.
2.- JEFATURA DE SERVICIO EN:		Anotar el Estado de la República que corresponda.
3.- RADIOPATRULLA N° ECO		Anotar la nomenclatura de la unidad correspondiente.
4.- BASE O RETÉN EN:		Anotar a que base o retén está asignada la unidad.
5.- CONCEPTO		Indican los distintos servicios que deben proporcionarse a los vehículos.
6.- ENE.....DIC		Especificar los meses del año que están marcados de acuerdo a los CONCEPTOS para que se marque al momento de efectuar el servicio correspondiente.
7.- PROGRAMADO		Marcar con una "X" el mes donde deberá realizarse el servicio que corresponda de acuerdo al CONCEPTO.
8.- REAL		Anotar con una "X" en el mes que se realizó el servicio que corresponda de acuerdo al CONCEPTO.
9.- KILOMETRAJE		Anotar el kilometraje que indica la unidad al momento en el que se le realizó el servicio que corresponda de acuerdo al CONCEPTO.
10.- OBSERVACIONES		Anotar comentarios adicionales en caso de tener excepciones.
11.- MES		Anotar el mes que corresponda, al momento de la elaboración del reporte.
12. AÑO		Anotar año que corresponda, al momento de la elaboración del reporte.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: CARGAS FUERA DE HORARIO

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- ESTADO	JEFE DE SERVICIO Y AUXILIO AL TURISTA	Anotar la Jefatura de Servicio que corresponda.
2.- MES		Anotar el mes de que se trate.
3.- N° RADIOPATRULLA		Anotar la nomenclatura del vehículo.
4.- TURNO		Anotar de acuerdo al roll de turnos, el turno que corresponda. (turno 1 o turno2)
5.- N° DE TARJETA		Anotar el número del plástico con el que se carga combustible.
6.- FECHA		Anotar la fecha en la que fue realizada la carga fuera del horario establecido.
7.- HORA DE SERVICIO		Anotar la hora en la que se encontró el vehículo y fue atendido.
8.- TIPO DE SERVICIO		Anotar el servicio al vehículo atendido que proporcionaron (cambio de llanta, abanderamiento, accidente, etc.)
9.- HORA DE CARGA		Anotar la hora en la que llegaron a cargar gasolina (con base en ticket y bitácora.)
10.- LITROS		Anotar el total de litros que cargaron a la unidad (con base en ticket.)
11.- TOTAL		Anotar el total en pesos de la compra de combustible (con base en ticket.)
12.- OBSERVACIONES		Anotar en caso de alguna eventualidad, alguna aclaración adicional.
13.- AUTORIZADO POR JEFE		Anotar el nombre del Jefe de Servicios que corresponda.



**SECRETARÍA DE TURISMO
SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL TURISTA**



CONTROL DE SERVICIOS GRATUITOS DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO

FOLIO: 0000

I.- UNIDAD Y SERVIDORES PÚBLICOS QUE BRINDAN EL SERVICIO

JEFATURA DE SERVICIOS: (1) _____ RADIOPATRULLA: (4) _____ PLACAS: (5) _____ TURNO: (6) _____
 TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO: (2) _____ NÚMERO DE EMPLEADO: (7) _____
 AYUDANTE TÉCNICO: (3) _____ NÚMERO DE EMPLEADO: (8) _____

(9) II.- LUGAR DEL SERVICIO			(10) III.- FECHA DEL SERVICIO				(11) IV.- VEHÍCULO ATENDIDO			
ENTIDAD	CARRETERA	KM	MES	DÍA	AÑO	HORA	MARCA	TIPO	MODELO	PLACAS

(12) V.- TURISTAS ATENDIDOS Y NACIONALIDAD					(13) VI.- TIPO DE SERVICIO	
TOTAL	HOMBRES	MUJERES	MEXICANA	EXTRANJERA	INFORMACIÓN TURÍSTICA	PRIMEROS AUXILIOS

ASISTENCIA Ó AUXILIO MECÁNICO
 ESPECIFICAR: _____

ESTIMADO TURISTA, la Secretaría de Turismo a través de los Ángeles Verdes le proporciona gratuitamente servicios de orientación turística, asistencia y auxilio mecánico de emergencia. No es responsabilidad de SECTUR el suministro y costo de refacciones, combustible ó lubricantes requeridos para solventar la reparación de su vehículo. PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS Y ACERCARNOS MÁS A USTED le solicitamos atentamente nos proporcione la siguiente información:

(14) VII.- OPINIÓN DEL TURISTA POR EL SERVICIO RECIBIDO

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	PÉSIMO
-----------	-----------	-------	---------	------	--------

COMENTARIO O SUGERENCIA: _____

(15) VIII.- DATOS DEL TURISTA

 (N O M B R E Y A P E L L I D O S)

 (D O M I C I L I O , C A L L E , N o . Y C O L O N I A)

 (L O C A L I D A D , M U N I C I P I O ó D E L E G A C I Ó N , E S T A D O)

TELÉFONO: _____ CLAVE LADA: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

(16)

 FIRMA DEL TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO

(17)

 FIRMA DE RECEPCIÓN DE COPIA DEL TURISTA

ORIGINAL: PARA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA
 COPIA PARA LA JEFATURA DE SERVICIOS
 COPIA PARA EL TURISTA

**INSTRUCTIVO DE LLENADO: CONTROL DE SERVICIOS GRATUITOS DE ASISTENCIA Y AUXILIO
TURÍSTICOS**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- JEFATURA DE SERVICIO	TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	Anotar el Estado al que corresponda la Jefatura.
2.- TECNICO DE AUXILIO TURISTICO		Anotar el Nombre del radio-patrullero que tripula la unidad.
3.- AYUDANTE TÉCNICO		Anotar el Nombre del radio-patrullero que acompaña al Técnico de Auxilio Turístico.
4.- RADIOPATRULLA		Anotar el número económico de la radio-patrulla.
5.- PLACAS		Anotar el número de las placas de la radio-patrulla.
6.- TURNO		Anotar el turno que le corresponda trabajar de acuerdo al roll establecido. (turno1 o turno2)
7.- NÚMERO DE EMPLEADO		Anotar el número de empleado del técnico de auxilio turístico.
8.- NÚMERO DE EMPLEADO		Anotar el número de empleado del ayudante técnico.
9.- LUGAR DE SERVICIO		Anotar la Entidad de que se trate, el número de la carretera y el número de kilómetro.
10.- FECHA DEL SERVICIO		Anotar la fecha del día que corresponda, comenzando por mes, día, año y hora del servicio.
11.- VEHICULO ATENDIDO		Anotar la marca, el tipo, modelo y las placas del vehículo atendido.
12.- TURISTAS ATENDIDOS Y NACIONALIDAD		Anotar el total de turistas, indicar el número de hombres y mujeres, además especificar cuántos son de nacionalidad mexicana y cuántos extranjeros.
13.- TIPO DE SERVICIO		Anotar con una "X" el tipo de servicios que fue proporcionado: como información turística, primeros auxilios o asistencia mecánica.

**INSTRUCTIVO DE LLENADO: CONTROL DE SERVICIOS GRATUITOS DE ASISTENCIA Y AUXILIO
TURÍSTICOS**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
14.- OPINION DEL TURISTA	TURISTA	Anotar con una "X" la calificación que le brinda al servicio proporcionado: excelente, muy bueno, bueno, regular, malo o pésimo.
15.- DATOS DEL TURISTA		Anotar datos del turista: nombre con apellidos, domicilio completo, teléfono, clave lada (en caso de requerirse), y correo electrónico.
16.- FIRMA DEL TÉCNICO EN AUXILIO TURISTICO	TÉCNICO EN AUXILIO TURÍSTICO	Firmar por parte del técnico en auxilio turístico.
17.- FIRMA DE RECEPCIÓN DE COPIA DEL TURISTA	TURISTA	Firmar por parte del turista que recibió el servicio.

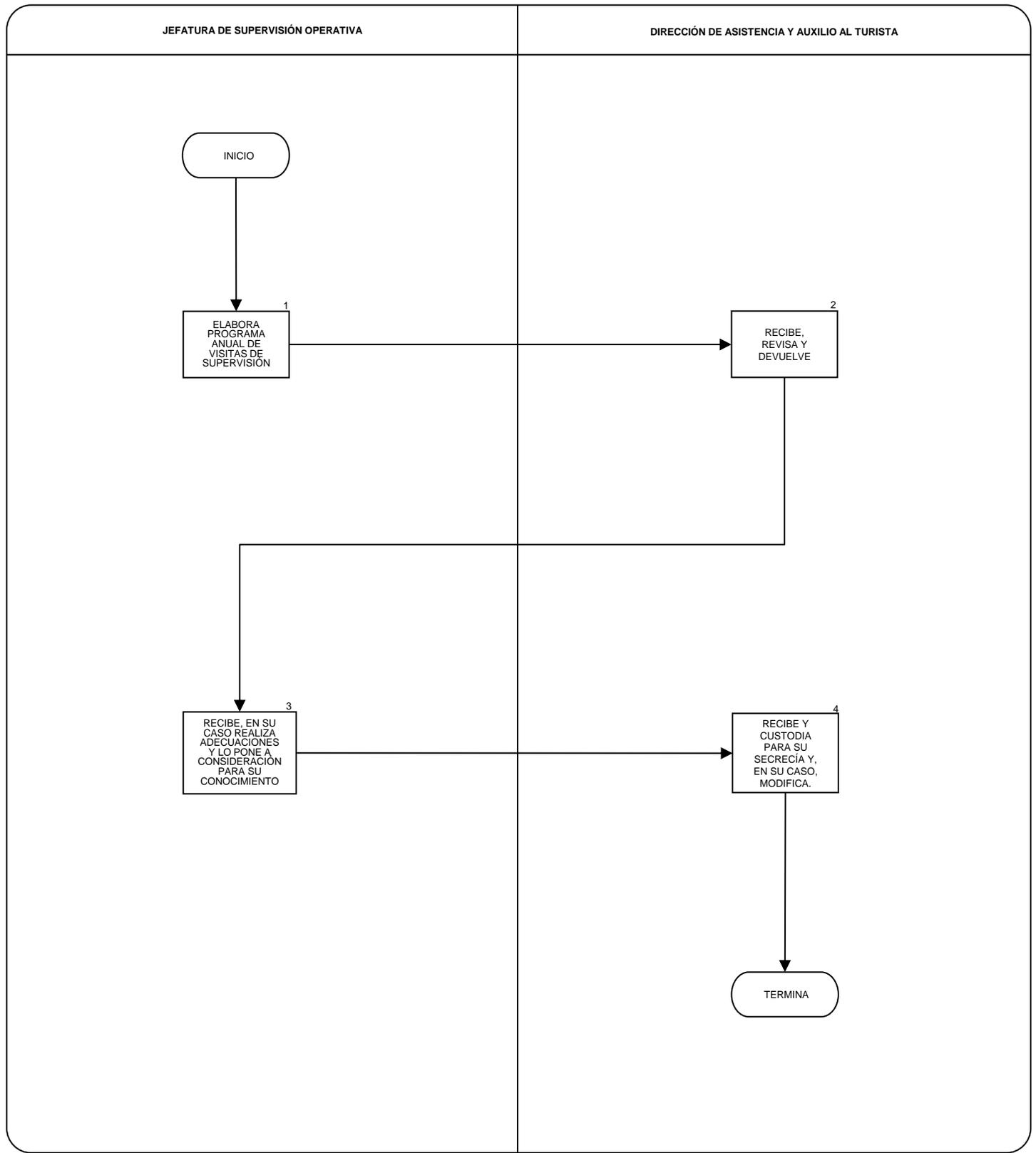


V. DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA

PROCEDIMIENTO IV.3.1. FORMULACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO PARA REALIZAR VISITAS DE SUPERVISIÓN A LAS JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	1	Elabora programa anual de visitas de supervisión operativa a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, y lo pone a consideración de la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	2	Recibe, revisa y devuelve al Departamento de Supervisión Operativa.	
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	3	Recibe el programa anual de visitas, en su caso realiza adecuaciones, y lo pone a consideración de la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista para su conocimiento.	
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	4	Recibe y custodia el programa autorizado para su secrecía, ya que las visitas de supervisión se realizan sin que las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico tengan conocimiento de las mismas. En caso de contingencias, necesidades y problemáticas del servicio, realiza las modificaciones pertinentes,	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

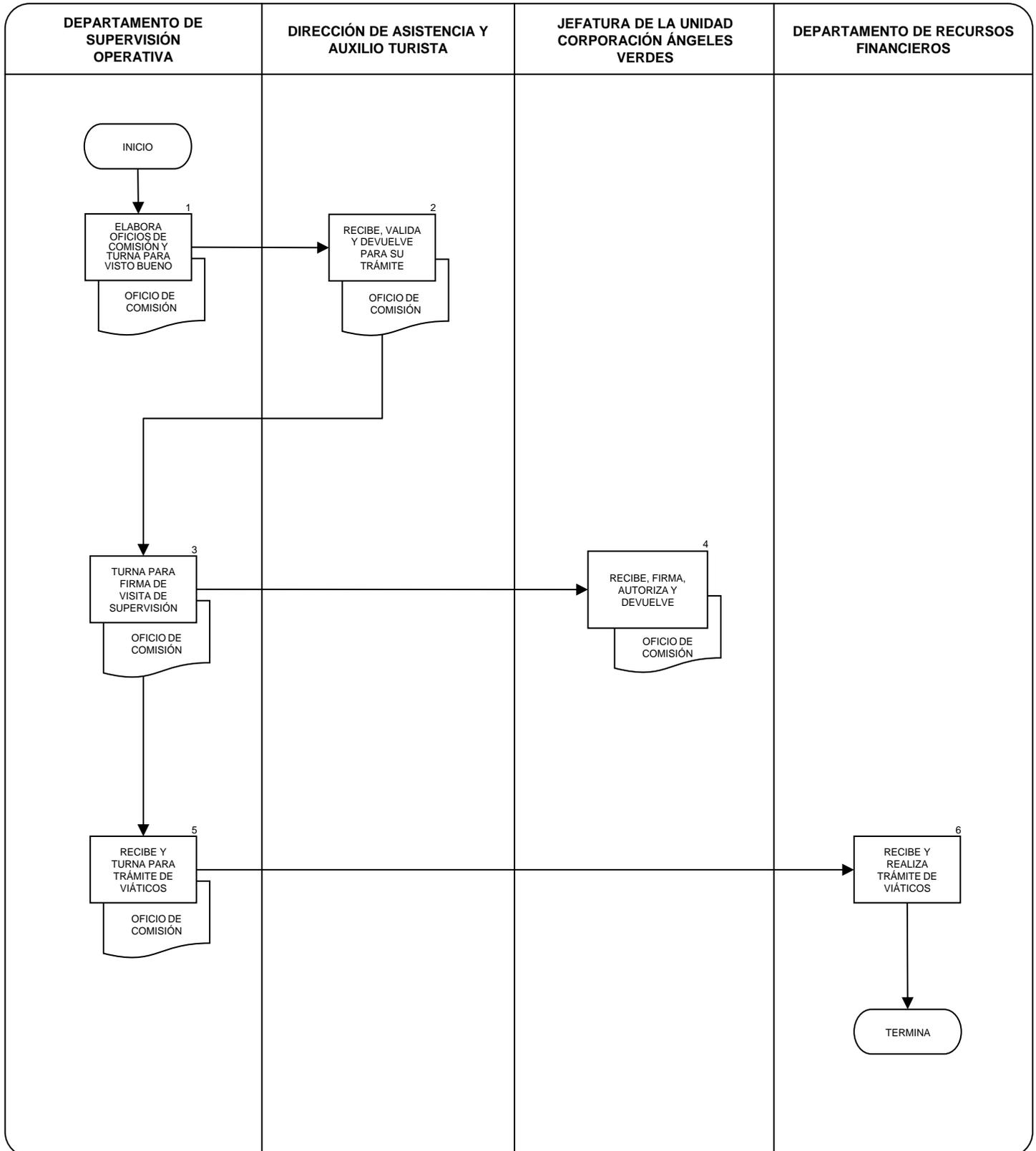
PROCEDIMIENTO IV.3.1. FORMULACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO PARA REALIZAR VISITAS DE SUPERVISIÓN A LAS JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO



**PROCEDIMIENTO IV.3.2. GESTIÓN PARA LLEVAR A CABO VISITAS DE SUPERVISIÓN A LAS
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	1	Elabora oficios de comisión y turna a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista para visto bueno.	• Oficio de Comisión
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	2	Recibe oficio de comisión, valida y devuelve al Departamento de Supervisión Operativa para su trámite.	• Oficio de Comisión
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	3	Turna a la Jefatura de la Unidad Corporación Ángeles Verdes para firma del oficio de comisión de la visita de supervisión.	• Oficio de Comisión
JEFATURA DE LA UNIDAD CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES	4	Recibe, firma y autoriza el oficio de comisión de la visita respectiva, y devuelve al Departamento de Supervisión Operativa.	• Oficio de Comisión
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	5	Recibe y turna el oficio de comisión al Departamento de Recursos Financieros para el trámite de viáticos.	• Oficio de Comisión
DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS	6	Recibe y realiza el trámite de viáticos correspondientes a la comisión.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO IV.3.2. GESTIÓN PARA LLEVAR A CABO VISITAS DE SUPERVISIÓN A LAS JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO



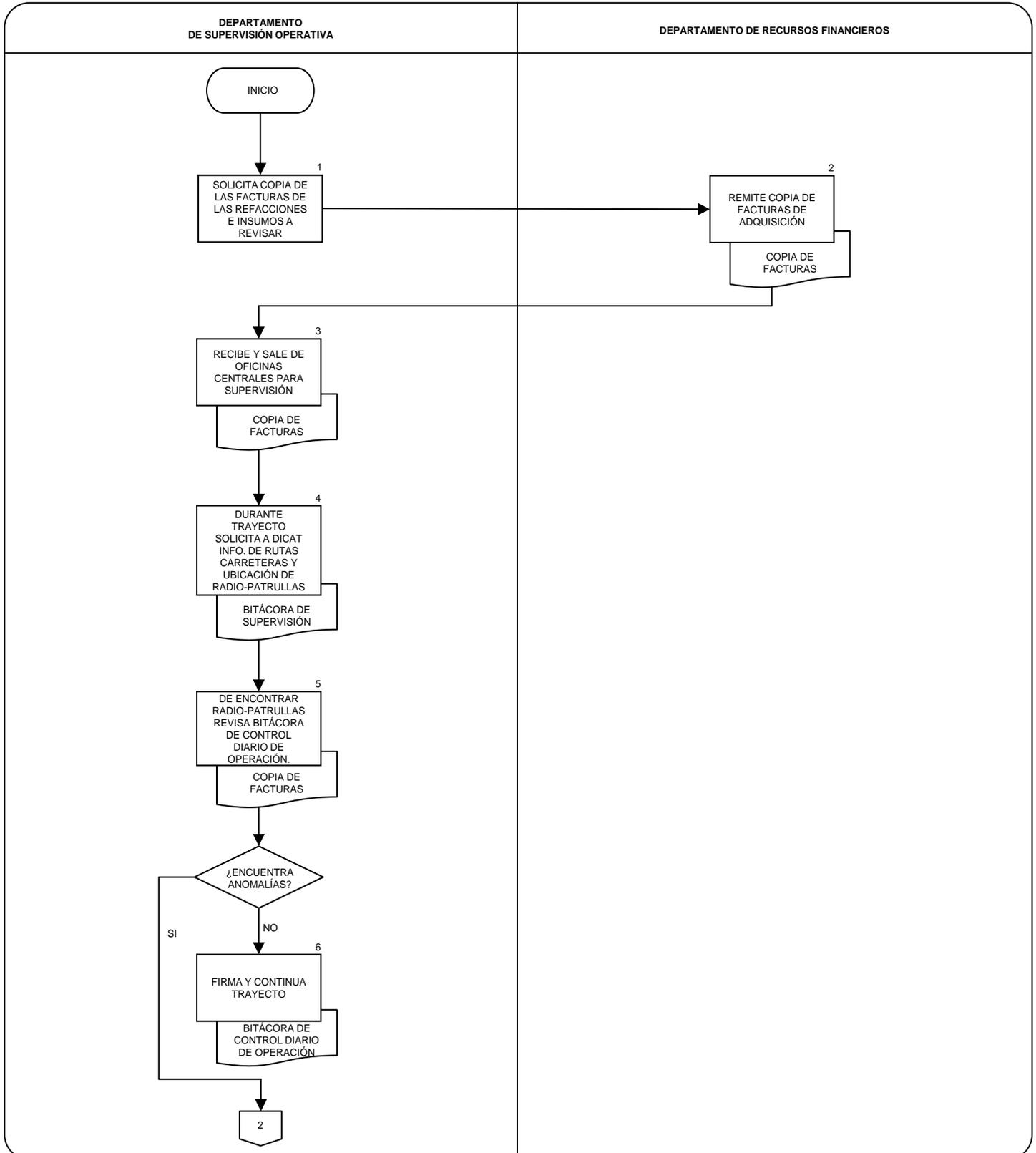
PROCEDIMIENTO IV.3.3. VISITA DE SUPERVISIÓN A LAS JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	1	Solicita al Departamento de Recursos Financieros copia de las facturas de mantenimiento, preventivo y correctivo, de las refacciones e insumos susceptibles a revisar.	
DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS	2	Remite copia de facturas de adquisición de refacciones y otros bienes.	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de Facturas
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	3	Recibe copia de facturas y sale de Oficinas Centrales para realizar visita de supervisión.	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de Facturas
	4	Durante el trayecto a la Jefatura de Servicios de Auxilio al Turista, solicita información vía telefónica al Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista de las rutas carreteras y ubicación de las Radio-Patrullas en servicio, y realiza anotaciones en la bitácora de control de supervisión.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácora de Supervisión
	5	De encontrar Radio-Patrullas, revisa bitácora de control diario de operación. ¿Encuentra anomalías?	
	6	NO: Firma bitácora y continúa trayecto.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácora de Control Diario de Operación
	7	SI: Hace anotaciones en bitácora de supervisión. (De regreso a Oficinas Centrales, elabora escrito y envía a Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico para que se sancione al personal conforme a Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Turismo).	
	8	Durante la visita de supervisión a la Jefatura de Servicio de Auxilio Turístico, corrobora físicamente la existencia de bienes y refacciones detallados en las facturas.	
	9	Supervisa imagen de la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico, estado físico y documentación oficial vigente del parque vehicular, así como del personal en turno.	
	10	Aplica cuestionario de clima laboral para conocer la opinión del personal adscrito a esa Jefatura Servicios de Auxilio Turístico y levanta minuta de reunión.	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta

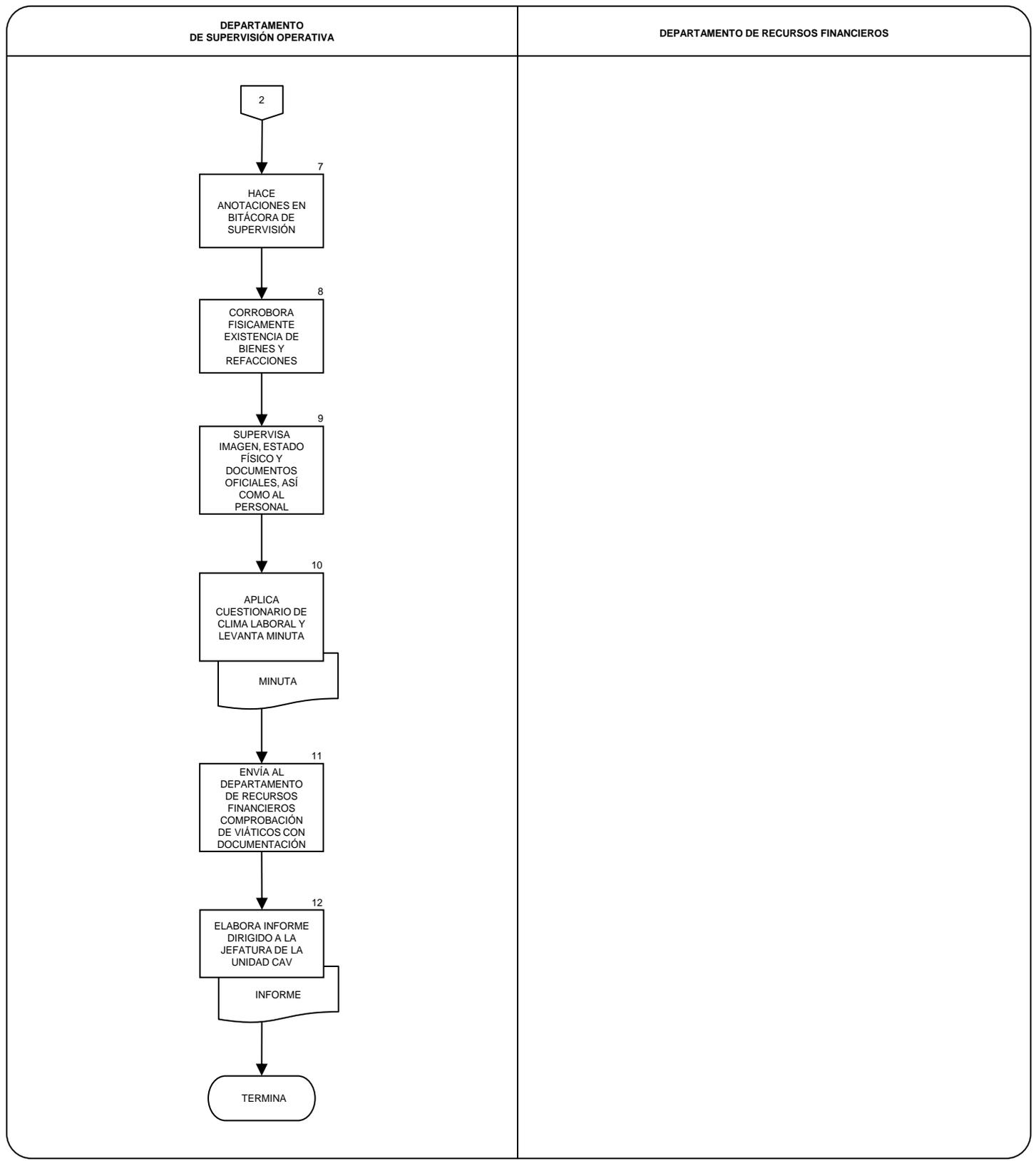
**PROCEDIMIENTO IV.3.3. VISITA DE SUPERVISIÓN A LAS JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO
TURÍSTICO**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	11	Después de la visita de supervisión, envía al Departamento de Recursos Financieros comprobación de viáticos con documentos válidos para tal efecto.	<ul style="list-style-type: none"> • Informe
	12	Una vez efectuada la visita de supervisión, elabora informe dirigido a la Jefatura de la Unidad Corporación Ángeles Verdes. <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	

PROCEDIMIENTO IV.3.3. VISITAS DE SUPERVISIÓN A LAS JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO



PROCEDIMIENTO IV.3.3. VISITAS DE SUPERVISIÓN A LAS JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO

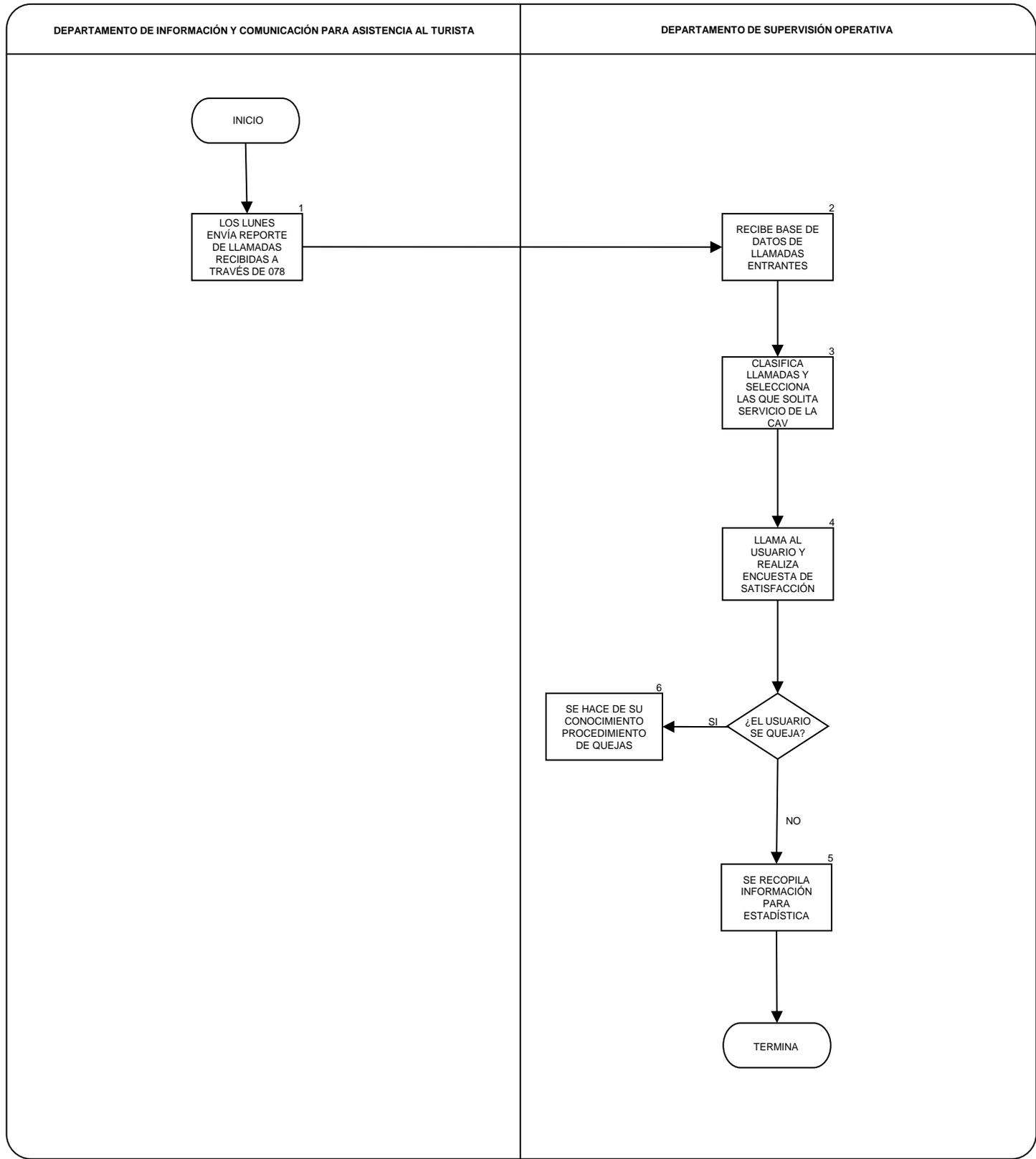


PROCEDIMIENTO IV.3.4. APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	1	Los días lunes envía al Departamento de Supervisión Operativa, el reporte de llamadas recibidas en cabina de radio a través del 078.	
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	2	Recibe del Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista, base de datos de las llamadas entrantes.	
	3	Clasifica las llamadas y selecciona aquellas que solicitaron el servicio de la Corporación Ángeles Verdes.	
	4	Llama al usuario y realiza encuesta de satisfacción por el auxilio y asistencia vial proporcionados por la Corporación Ángeles Verdes.	
	5	¿El usuario se queja del servicio? NO: Recopila información para estadística.	
	6	SI: Comunica al usuario del procedimiento de seguimiento de queja, e informa al Órgano Interno de Control de la Secretaría de Turismo.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	



PROCEDIMIENTO IV.3.4. APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS

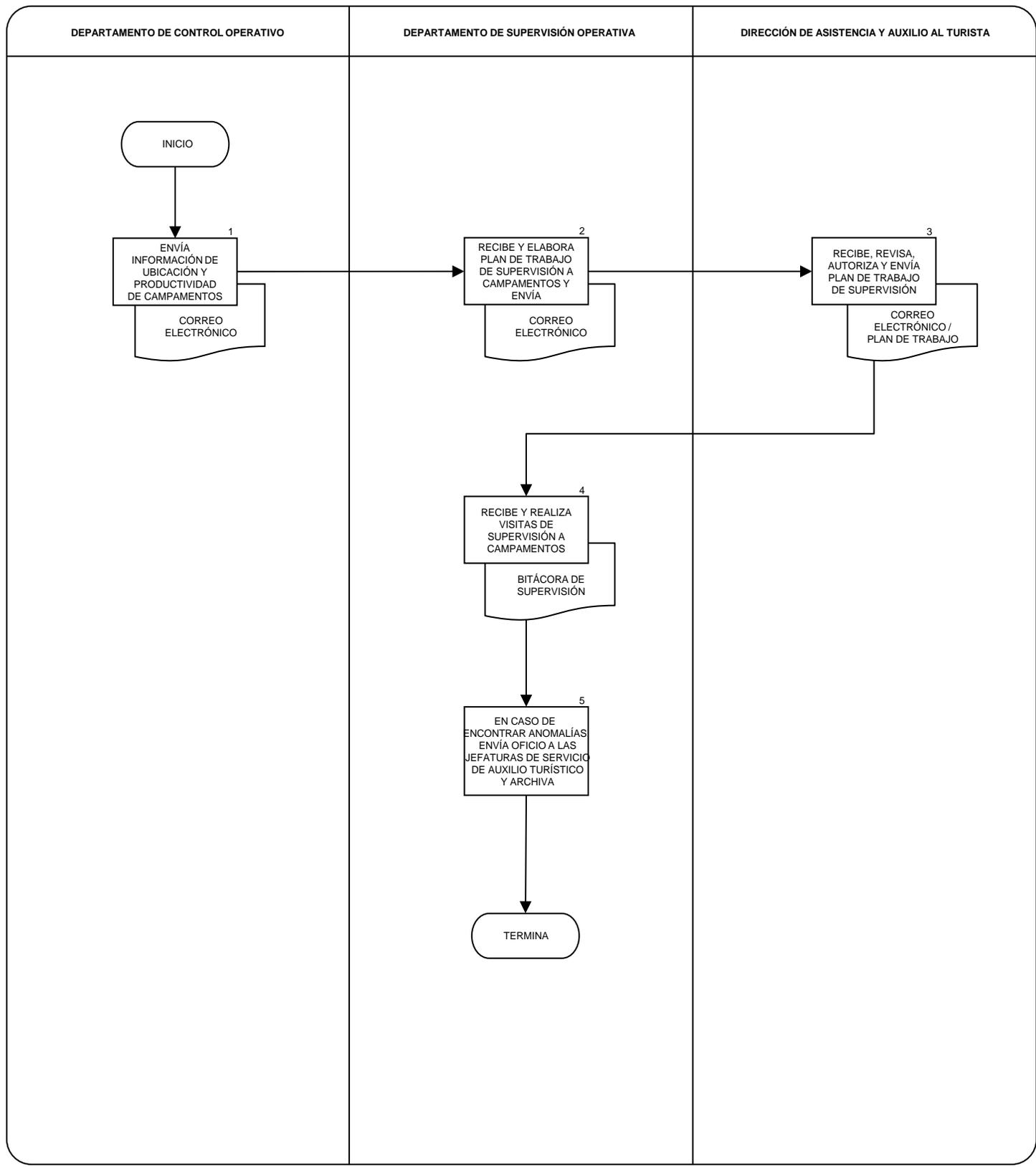


PROCEDIMIENTO IV.3.5. INSPECCIÓN Y REVISIÓN DEL PROGRAMA DE CAMPAMENTOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	1	Envía información de ubicación y productividad de campamentos autorizados al Departamento de Supervisión Operativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	2	Recibe, elabora plan de trabajo de supervisión a campamentos y envía a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	3	Recibe, revisa, autoriza y envía plan de trabajo de supervisión a campamentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico • Plan de Trabajo
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	4	Recibe y realiza visitas de supervisión a campamentos, hace anotaciones en bitácora de supervisión.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácora de Supervisión
	5	En caso de encontrar anomalías, como la ausencia de personal o que se omita la instalación del campamento, envía oficio con recomendaciones a las Jefaturas de Servicio de Auxilio Turístico, y archiva.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			



PROCEDIMIENTO IV.3.5. INSPECCIÓN Y REVISIÓN DEL PROGRAMA DE CAMPAMENTOS

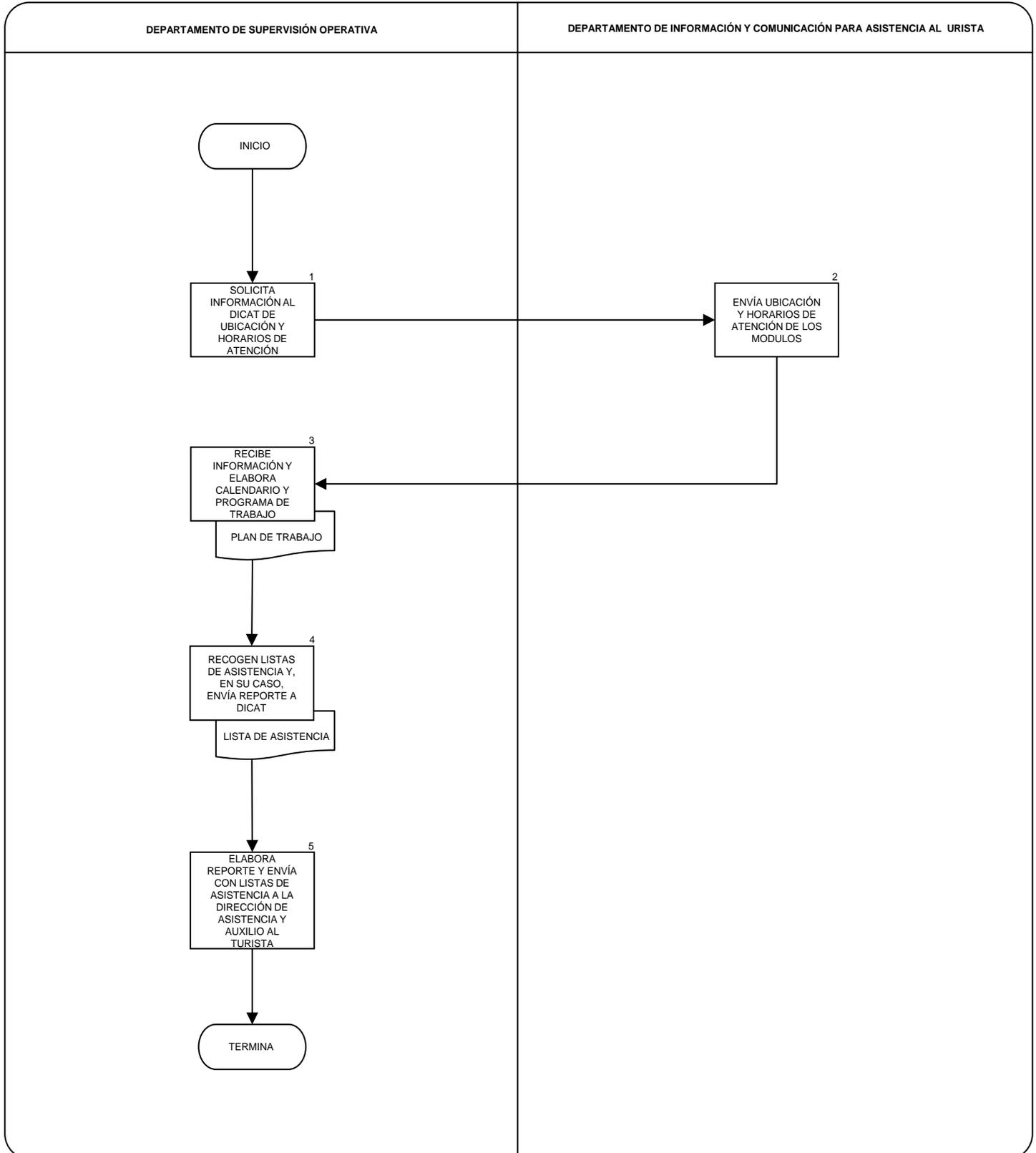


PROCEDIMIENTO IV.3.6. INSPECCIÓN DEL PERSONAL DEL PROGRAMA PAISANO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	1	Solicita información al Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista sobre la ubicación y horarios de atención en los módulos del Programa Paisano.	
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	2	Envía al Departamento de Supervisión Operativa ubicación y horarios de atención de los módulos del Programa Paisano.	
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	3	Recibe información, elabora calendario y programa de trabajo de visitas de supervisión a módulos de Programa Paisano.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Trabajo
	4	Recogen las listas de asistencia para verificar que el personal cumpla con sus obligaciones, en caso de existir observaciones como la falta de folletería, material, personal no uniformado u omisión de la instalación del módulo del Programa Paisano, reporta al Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista.	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de Asistencia
	5	Elabora reporte y envía junto con listas de asistencia de personal del Programa Paisano a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte • Lista de Asistencia
TERMINA PROCEDIMIENTO			



PROCEDIMIENTO IV.3.6. INSPECCIÓN DEL PERSONAL DEL PROGRAMA PAISANO





DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

La Dirección de Administración y Finanzas, así como los Departamentos de Recursos Humanos y Materiales, y de Recursos Financieros de la Corporación Ángeles Verdes, operarán de acuerdo a lo que señalan las siguientes disposiciones:

- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización, y el Manual del Servicio Profesional de Carrera;
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales;
- Acuerdo mediante el cual se modifica el diverso por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros; y,
- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.