



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA

ÍNDICE

ÍNDICE

	PÁGINA
Introducción	5
I. Marco Jurídico – Administrativo	7
II. Objetivo	12
III. Políticas de Operación	14
Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista	
Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista	15
Departamento de Control Operativo	16
Departamento de Supervisión Operativa	18
Jefatura de Servicios Estatales	
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 del programa de mantenimiento preventivo del parque vehicular	65
IV.2.2. Supervisión del Programa de Mantenimiento Preventivo del parque vehicular	69
IV.2.3. Programa de Mantenimiento Correctivo Mayor a \$2,000.00	73
IV.2.4. Programa de Mantenimiento Correctivo Menor a \$2,000.00	77
IV.2.5. Gestión anual para el abastecimiento de combustible para las unidades de operación	79
IV.2.6. Asignación del presupuesto para combustible a las 32 Jefaturas de Servicios y Auxilio Turístico	82
IV.2.7. Comprobación del gasto de gasolina por Radio-Patrulla	86
IV.2.8. Reporte de incidencias en el uso de tarjetas de gasolina	89
IV.2.9. Revisión, análisis y almacenamiento de bitácoras	92
IV.2.10. Monitoreo del Sistema de Información Ángeles Verdes (SIAV)	96
IV.2.11. Manejo de operativos vacacionales	99
Formatos e Instructivos de llenado	103
IV.3. Departamento de Supervisión Operativa	122
IV.3.1. Formulación del programa anual de trabajo para realizar visitas de supervisión a las Jefaturas de Servicio de Auxilio Turístico	123
IV.3.2. Gestión para llevar a cabo visitas de supervisión a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico	125
IV.3.3. Visita de supervisión a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico	127
IV.3.4. Aplicación de encuestas de satisfacción de los servicios proporcionados	131
IV.3.5. Inspección y revisión del Programa de Campamentos	133
IV.3.6. Inspección del personal del Programa Paisano	135
IV.3.7. Supervisión del pago de viáticos, correspondientes a la partida 37901, "Gastos para Operativos y Trabajos de Campo en Áreas Rurales"	137
Formatos e Instructivos de llenado	139
Dirección de Administración y Finanzas	152

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 de información, orientación, asistencia y auxilio 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 las áreas de 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 de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 04-I-2000 y sus reformas

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

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

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

Ley General de Bienes Nacionales
D.O.F. 20-V-2004 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 General de Turismo
D.O.F. 17-VI-2009 y sus reformas

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

Reglamento de Administración y Funcionamiento de la Corporación Ángeles Verdes
D.O.F. 30-IX-2009

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 del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal del año
correspondiente.

ACUERDOS

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

Acuerdo por el que se adscriben orgánicamente las unidades administrativas y órgano
desconcentrado a que se refiere el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 19-VI-2001

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

DOCUMENTO NORMATIVO-ADMINISTRATIVO

Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal
D.O.F. 28-XII-2010

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. O B J E T I V O

II.- O B J E T I V O

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

III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

DIRECCION DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA

1. Coordinara y supervisara la operación de los servicios de orientación, asistencia y auxilio turístico que se brindan a los turistas nacionales y extranjeros a través de los módulos de atención personalizada, central de llamadas telefónicas, por correspondencia y en las rutas carreteras turísticas en las cuales presta servicios.
2. Coordinara con las Dependencias de la Administración Pública Federal, Entidades Federativas, Municipios e Iniciativa Privada, la operación de los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio turístico, así como la ampliación de la cobertura de los servicios de información y orientación sobre los destinos y servicios turísticos del país.
3. Determinara estrategias para la instalación, establecimiento y funcionamiento de los módulos de información, asistencia y auxilio turístico, aprovechando la infraestructura de la Corporación Ángeles Verdes.
4. Coordinara y supervisara, las acciones para el desarrollo del Programa Paisano, así como asegurar su ejecución en coordinación con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal participantes.
5. Coordinara las acciones necesarias a realizar en casos de desastre o emergencia nacional a fin de contribuir en la asistencia y apoyo a la población afectada.

**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 en 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 cualquier 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. Enviará 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) Mínimo con nivel de preparatoria terminada, carrera técnica o nivel superior.

DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO

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

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

Para las Jefaturas de Servicio de Asistencia y Auxilio Turístico:

1. Capturará en el Sistema de Información Ángeles Verdes que ingresen, en tiempo y forma, la información diaria de la operación de las Radio-Patrullas.

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 26102 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 prestador de servicios 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 (SIAB):

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 SIAV, 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).
3. Elaborará el calendario para las supervisiones a retenes dentro de las Jefaturas de Servicios de Asistencia y Auxilio al Turista.

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. Elaborará un programa de trabajo de los módulos ubicados en la periferia del Valle de México.
2. En las entidades federativas donde el Programa Paisano 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. 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 el programa de supervisión de campamentos durante los operativos de semana santa, verano, invierno y puentes vacacionales.
2. Formulará 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 situación de estos campamentos.
3. Elaborará los informes de supervisión de campamentos y los presentará 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, se comunicará con todos los usuarios y verificará 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 sólo 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 en la Secretaría de Turismo para su seguimiento.

IV. 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:	<ul style="list-style-type: none"> • Formato (FO-512.00-01)
		¿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)

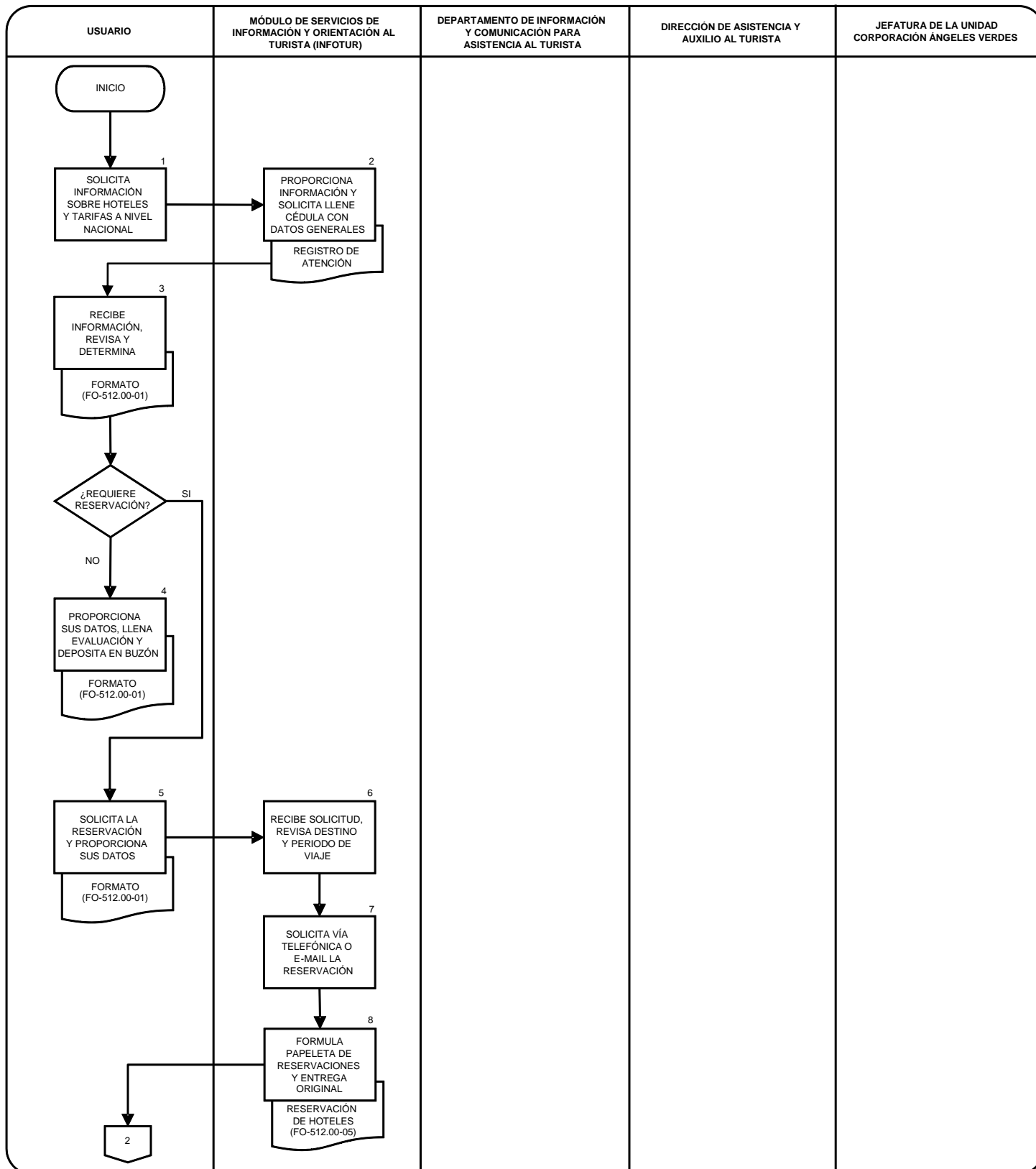
MÓDULO DE INFOTUR	10	Diariamente separa la información sobre hospedaje reservaciones y la captura en el sistema.
----------------------	----	--

PROCEDIMIENTO: IV.1.1. SERVICIO DE RESERVACIONES TURÍSTICAS A USUARIOS

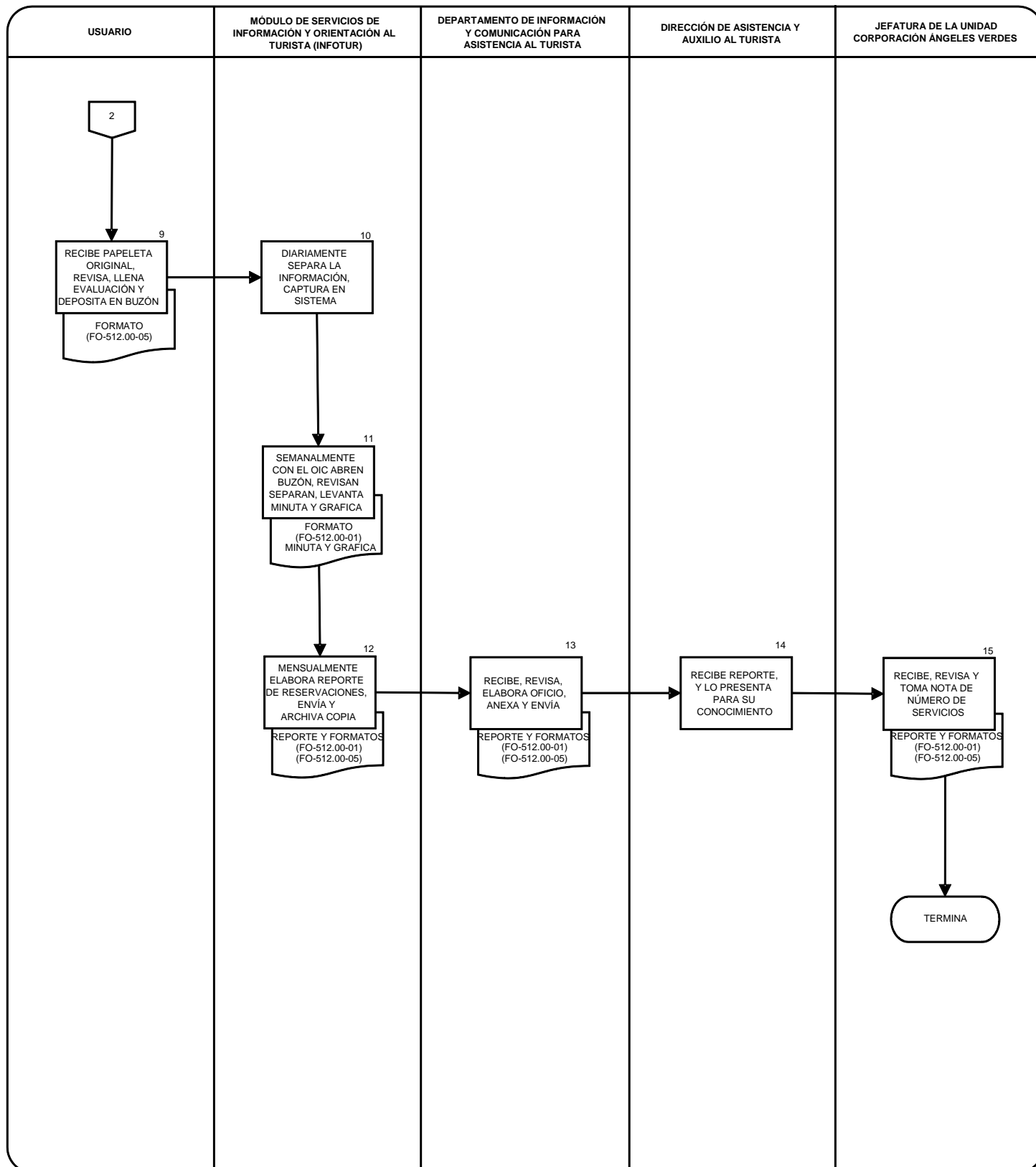
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
MÓDULO DE INFOTUR	11	Semanalmente, junto con el Órgano Interno de Control, abren el buzón, revisan, separan por calificación, levantan la minuta, saca copia, se captura en el sistema, se genera gráfica, obtienen copia y archivan.	<ul style="list-style-type: none"> • Formato (FO-512.00-01) • Minuta • Gráfica
	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)
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA 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 de 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

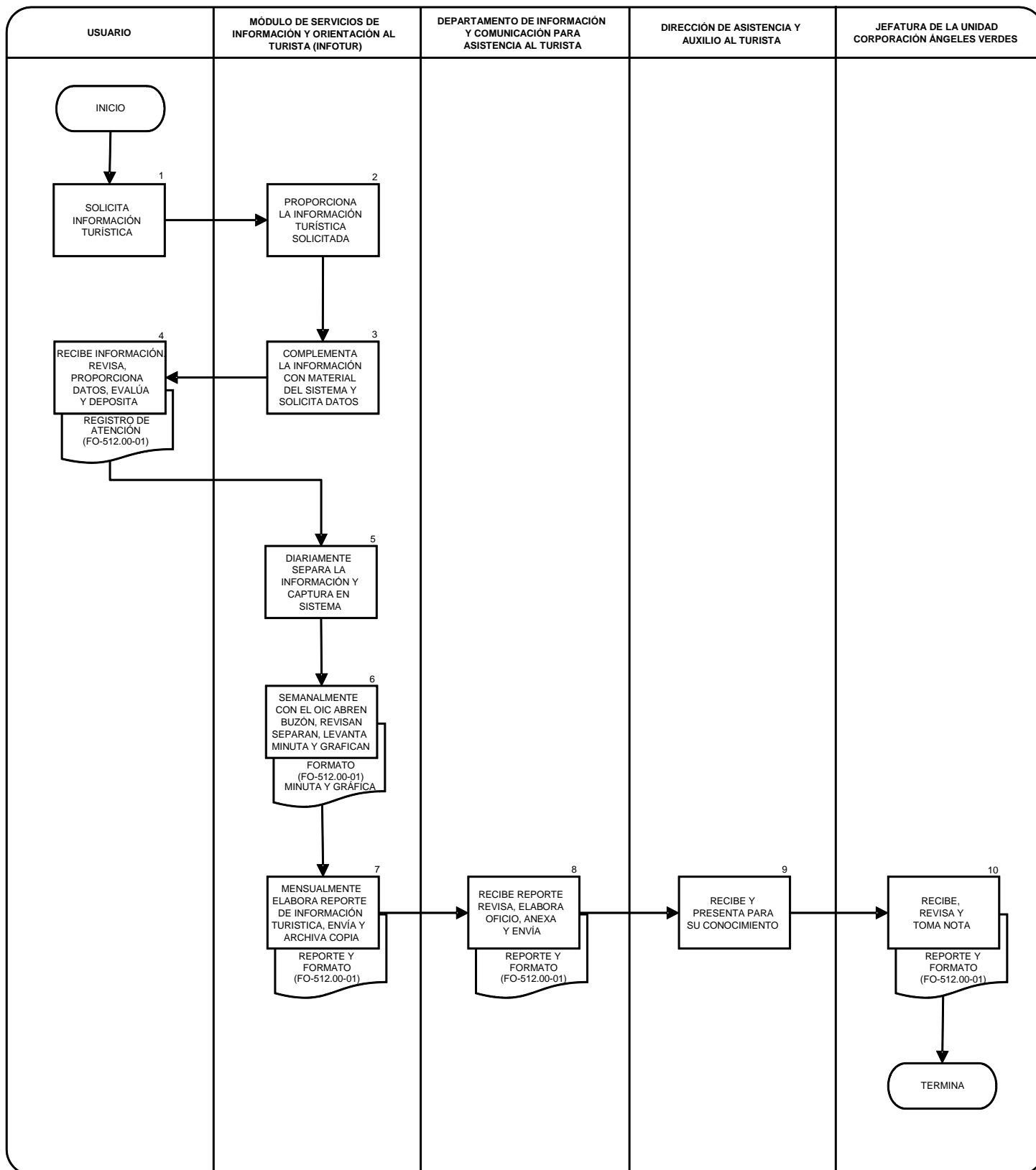


PROCEDIMIENTO: IV.1.2. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA PERSONALIZADA A USUARIOS

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.	<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

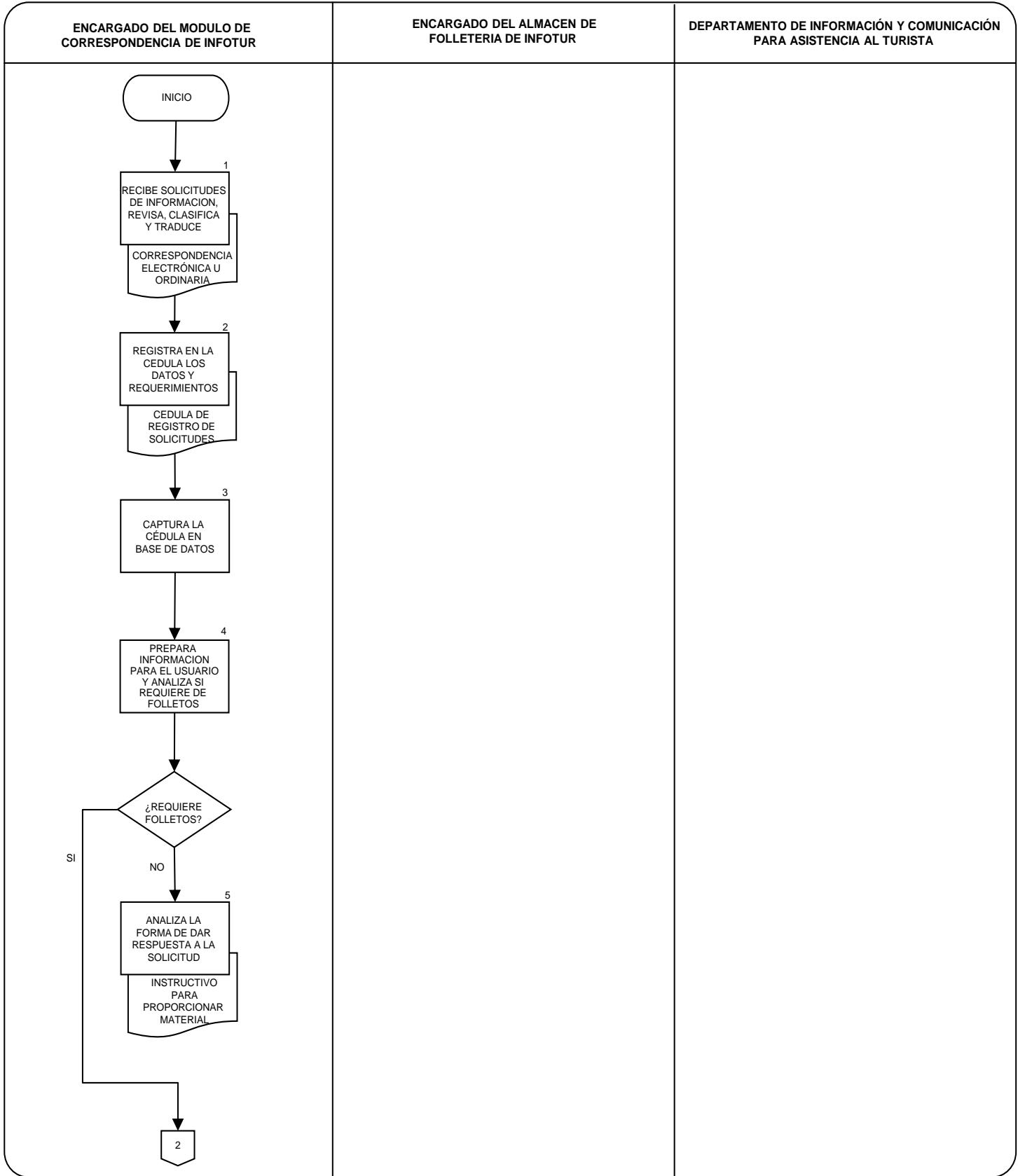
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ENCARGADO DEL MÓDULO DE CORRESPONDENCIA DE INFOTUR	1	Recibe solicitudes de información turística por correspondencia ordinaria y/o electrónica a nivel nacional e internacional, revisa qué es lo que solicita el turista, clasifica si es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

8	NO: Envía por correo electrónico la información turística solicitada por el usuario.	• Correo electrónico
---	---	----------------------

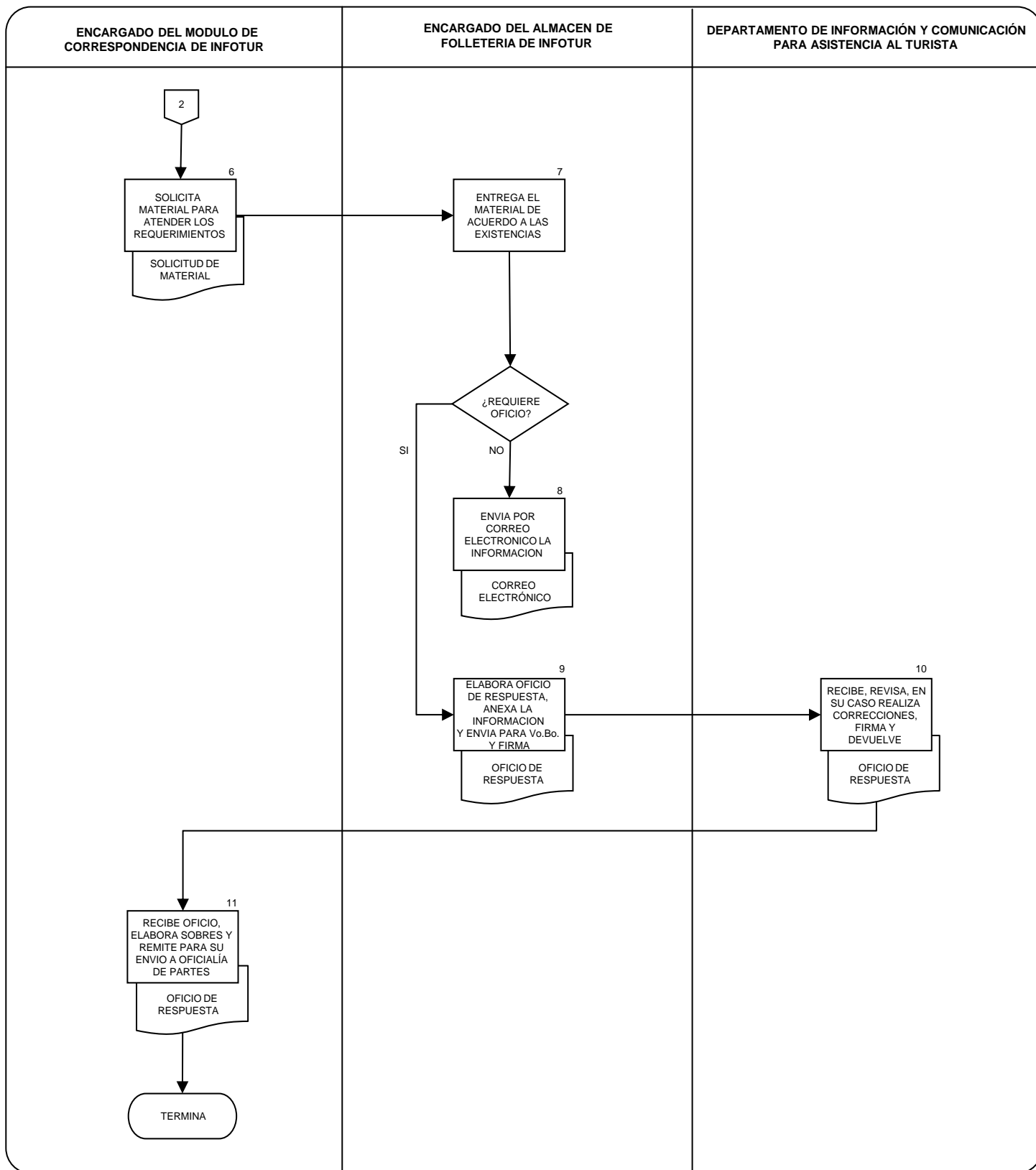
PROCEDIMIENTO: IV.1.3. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR CORRESPONDENCIA

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.	• 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.	• Oficio respuesta
	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.	• Oficio respuesta
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO IV.1.3. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR CORRESPONDENCIA



PROCEDIMIENTO IV.1.3. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR CORRESPONDENCIA



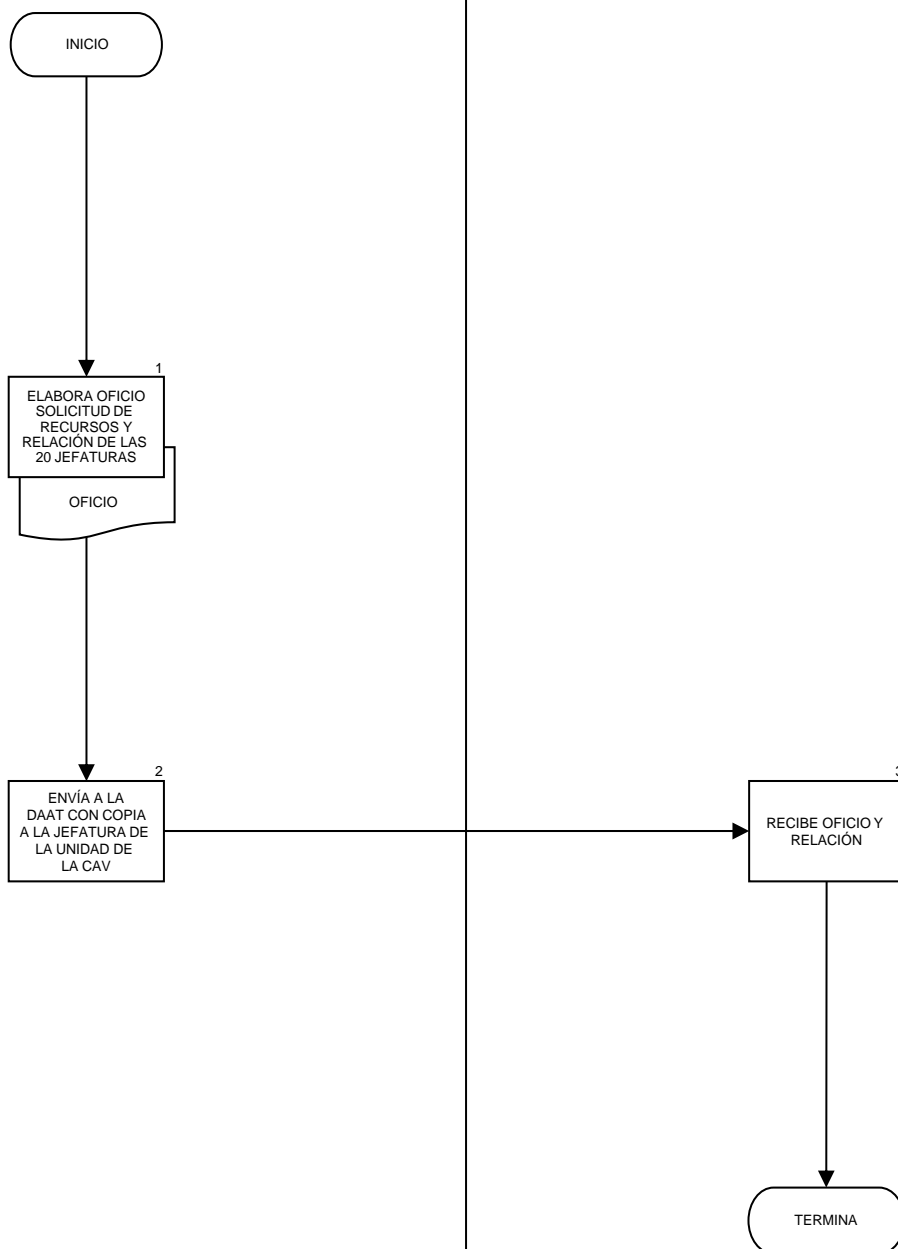
PROCEDIMIENTO: IV.1.4. SOLICITUD DE LOS RECURSOS PRESUPUESTALES ASIGNADOS AL PROGRAMA PAISANO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	1	Elabora oficio solicitando los recursos para el programa paisano y relación de las 32 Jefaturas de Servicio de Auxilio Turístico que participan en el Programa Paisano, conteniendo: Estado y cantidad a radicar por Jefatura.	• Oficio
	2	Envía a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista, con copia a la Jefatura de la Unidad de la Corporación Ángeles Verdes, y a la Dirección de Administración y Finanzas.	• Oficio
	3	Recibe oficio y relación de las 32 Jefaturas de Servicio de Auxilio Turístico que participan en el Programa Paisano, conteniendo: Estado y cantidad a radicar por Jefatura.	• Oficio
TERMINA PROCEDIMIENTO			

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

DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
PARA ASISTENCIA AL TURISTA

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



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

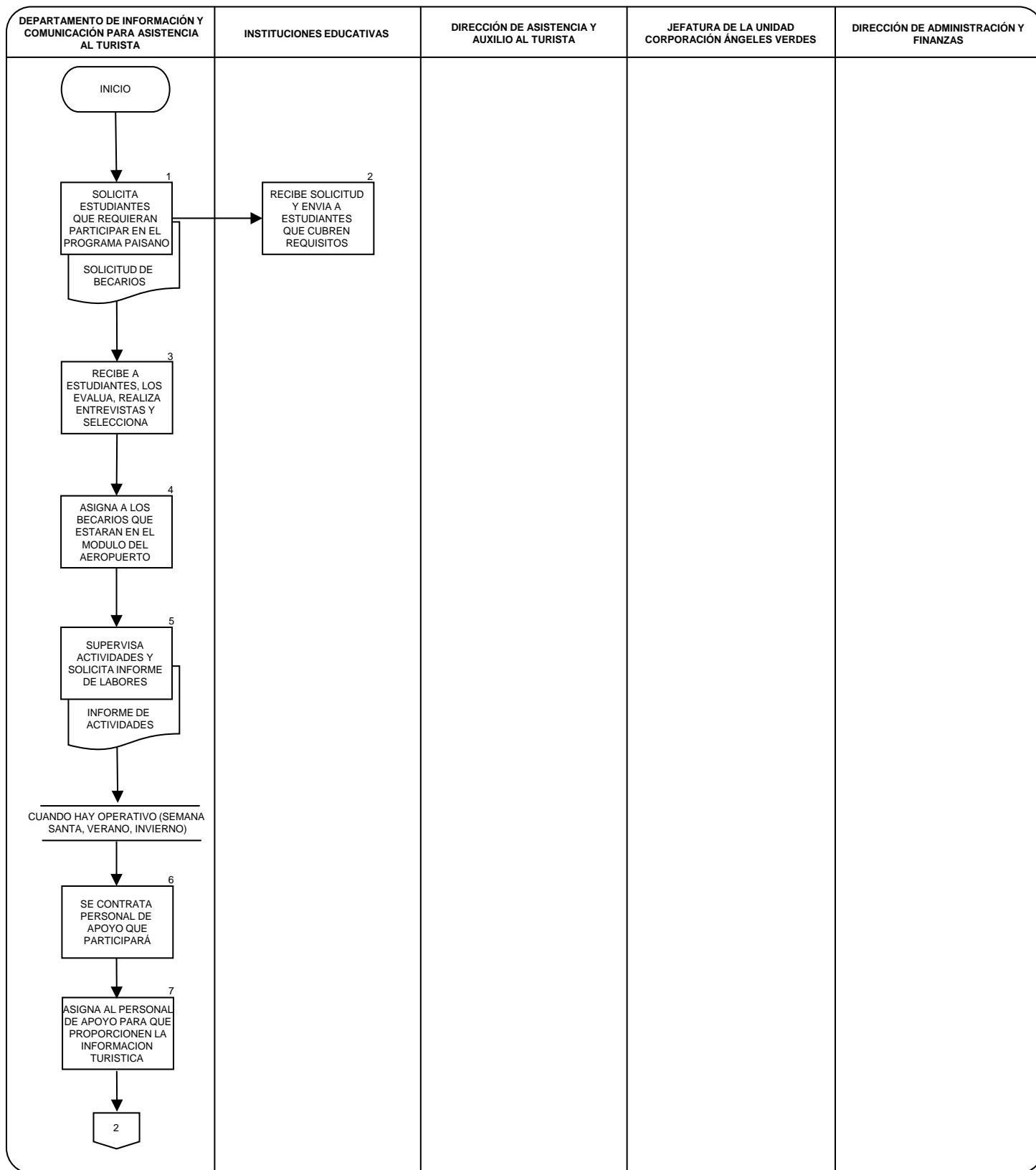
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA		SE REQUIERE BECARIOS PARA EL PROGRAMA PAISANO	
	1	Solicita a las Instituciones Educativas estudiantes que tengan interés en participar en el Programa Paisano como becarios, indicando los requisitos que deben cubrir: Carta propuesta de la escuela, credencial del IFE y 3 fotografías tamaño infantil.	• Solicitud de becarios
	2	Reciben solicitud y envían estudiantes que cubren los requisitos solicitados.	
	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 elaboren su informe de actividades indicando cuántas personas atendieron, tanto nacional como internacional.	• Informe de actividades
		CUANDO HAY OPERATIVO (SEMANA SANTA, VERANO, INVIERNO)	
	6	Durante el Operativo se contrata al personal de apoyo que 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)**

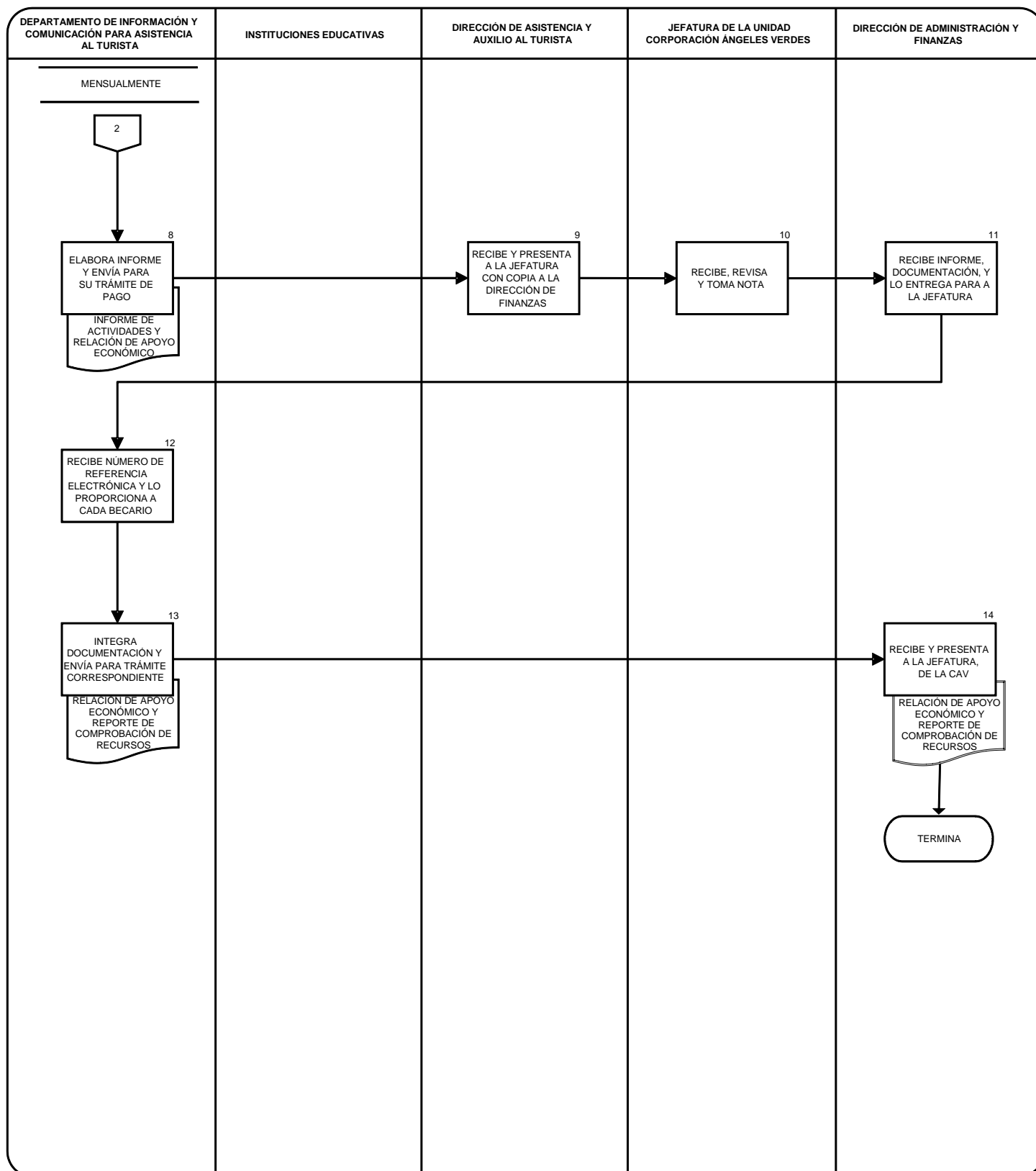
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
MENSUALMENTE			
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	8	Elabora informe de las actividades realizadas por los becarios, anexando relación de apoyo económico: nombre, monto y cantidad de apoyo y envía a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista para su trámite de pago.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de actividades Relación de Apoyo Económico
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 relación de apoyo económico, 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: relación de apoyo económico 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"> Relación de apoyo económico Reporte de comprobación recursos
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	14	Recibe y presenta a la Jefatura de la Unidad de la Corporación Ángeles Verdes.	<ul style="list-style-type: none"> Relación de apoyo económico Reporte de comprobación recursos

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 TELEFÓNICO 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 prestador de servicios 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.	

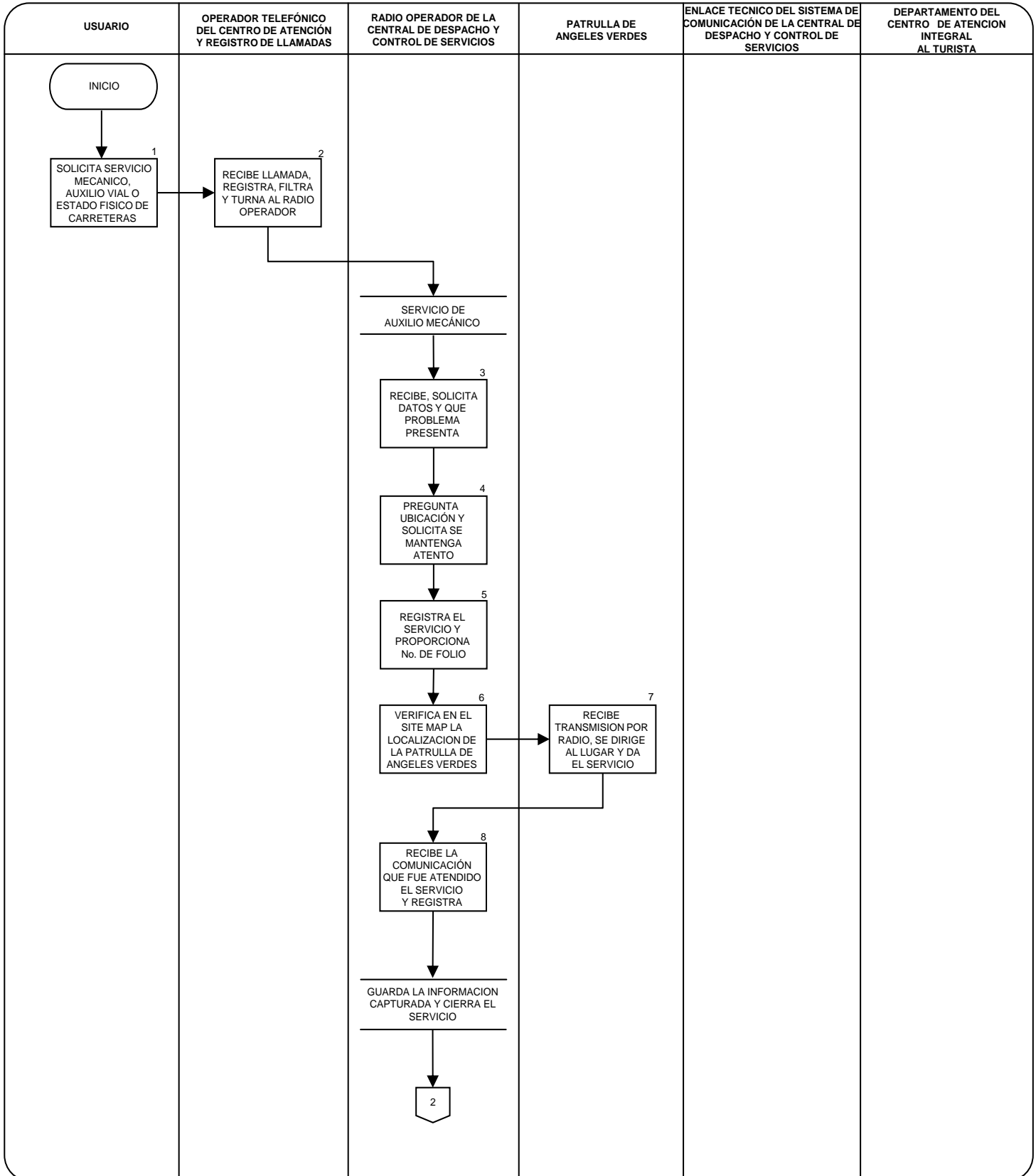
PROCEDIMIENTO: IV.1.6. SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO, AUXILIO VIAL Y ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
RADIO OPERADOR CENTRAL DE DESPACHO Y CONTROL DE SERVICIOS	8	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.	
		SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA DE DESTINOS TURÍSTICOS:	
RADIO OPERADOR CENTRAL DE DESPACHO Y CONTROL DE SERVICIOS	9	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".	• Formato de Llamadas
	10	Consulta la liga "Traza tu Ruta" en Internet, ingresando los datos proporcionados por el usuario o consulta el Atlas de carreteras, proporcionando la información requerida. Guarda la información capturada y cierra el servicio.	
		SERVICIO DE ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS:	
	11	Solicita el nombre del usuario, número telefónico y el tramo carretero que requiere la información, consulta el formato "Rutas Ángeles Verdes", generado a diario por Ángeles Verdes, investiga los posibles daños de las carreteras y proporciona información.	
	12	Registra el servicio en el la bitácora de servicio, guarda la información capturada y cierra el servicio.	
ENLACE TÉCNICO DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN DE LA CENTRAL DE DESPACHO Y CONTROL DE SERVICIOS	13	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.	• Reporte mensual

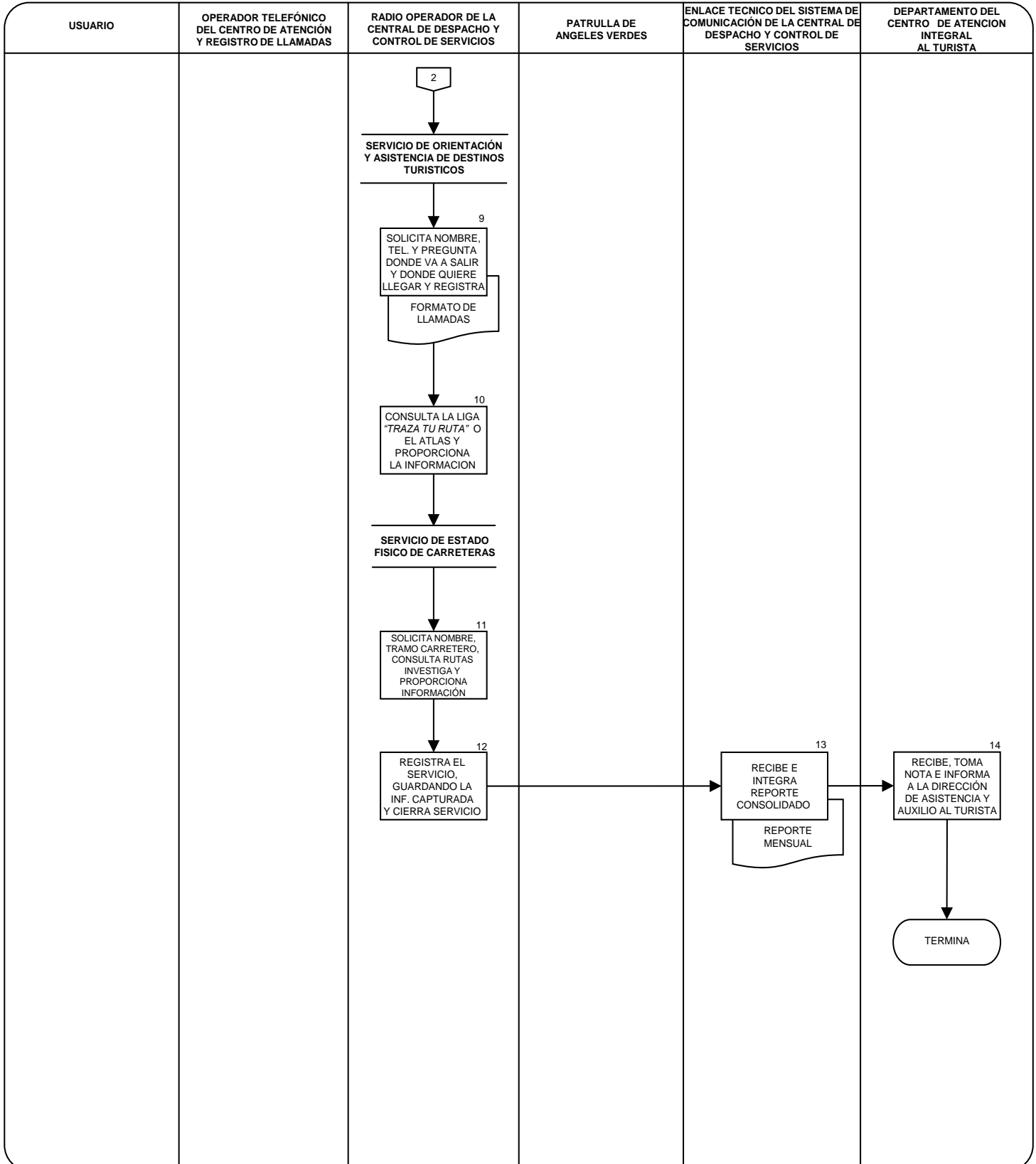
PROCEDIMIENTO: IV.1.6. SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO, AUXILIO VIAL Y ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	14	<p>Recibe el reporte mensual de los servicios atendidos, revisa, toma nota e informa a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.</p> <p>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



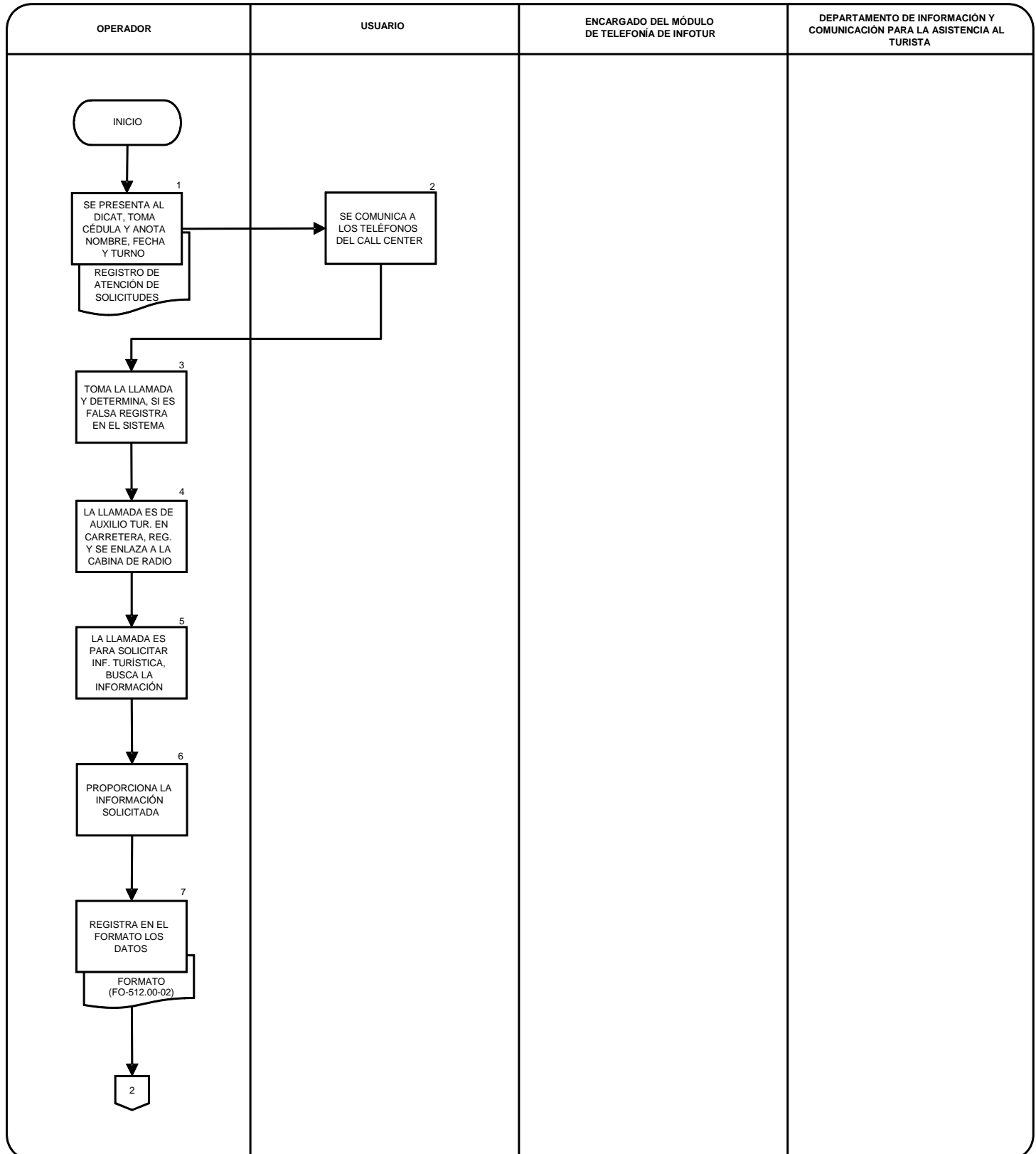
PROCEDIMIENTO: IV.1.7. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA TELEFÓNICA

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.	

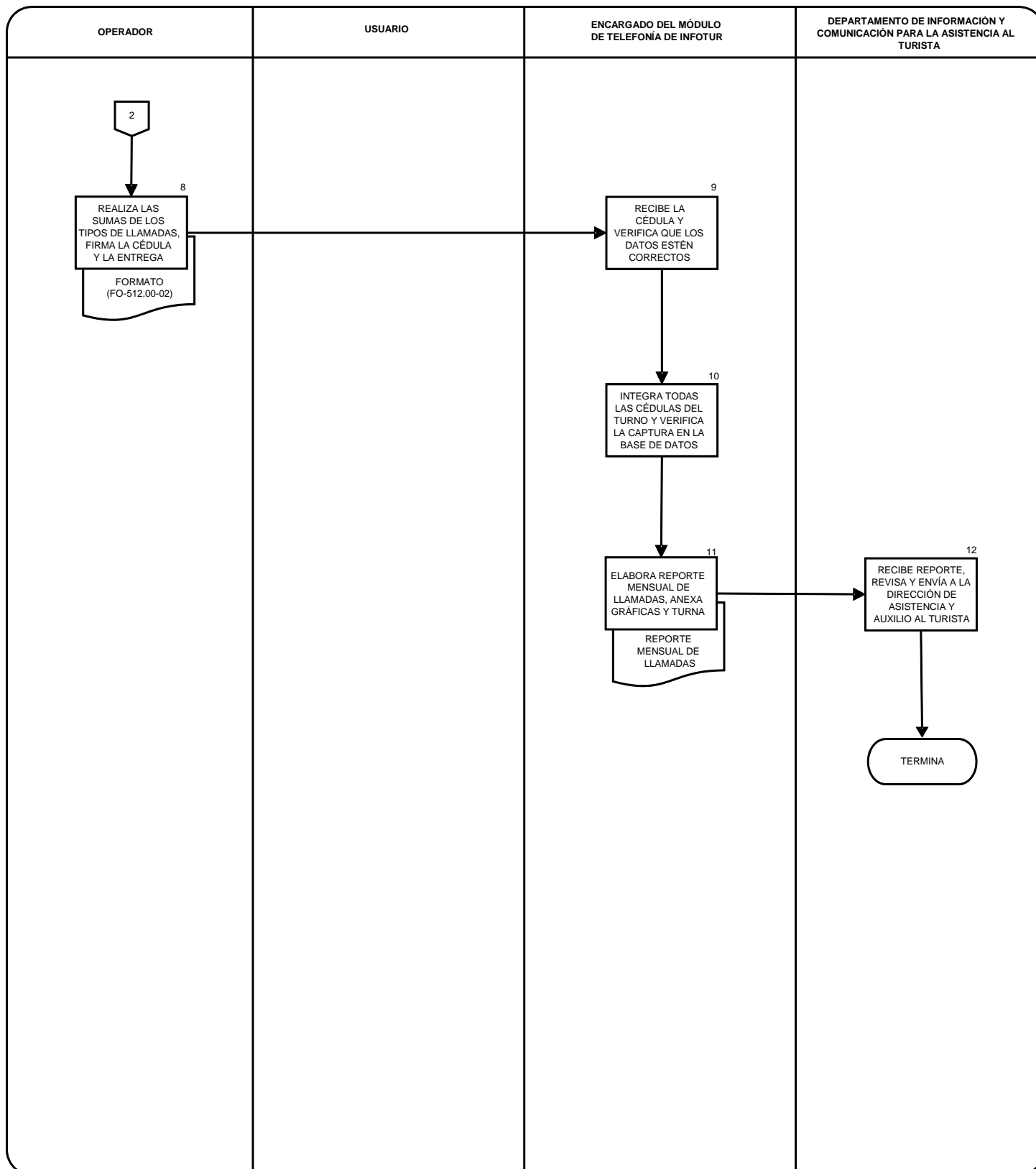
PROCEDIMIENTO: IV.1.7. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA TELEFÓNICA

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 marcó por el 078 -Si marcó 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	• Formato (FO-512.00-02)
	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.	• Formato (FO-512.00-02)
ENCARGADO DEL MÓDULO DE TELEFONÍA DE INFOTUR	9	Recibe la cédula y verifica que los datos estén correctos.	
	10	Integra todas las cédulas del turno correspondiente y verifica la correcta captura en la base de datos, para que el reporte diario que arroja el Sistema Integral de Información y Orientación Turística sea el real.	
	11	Elabora el reporte mensual de llamadas telefónicas, con las llamadas reales, servicios proporcionados de información turística, servicios enlazados a cabina de radio para prestar el servicio de auxilio turístico mecánico y las llamadas falsas, anexando las gráficas correspondientes mensuales y el acumulado, y lo turna al Departamento de Información y Comunicación para la Asistencia al Turista.	• 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.	
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	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: <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 	
	2	Actualizan en tiempo real la base de datos de INFOTUR	
	3	Requisita el formato de actualización de datos indicando: <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

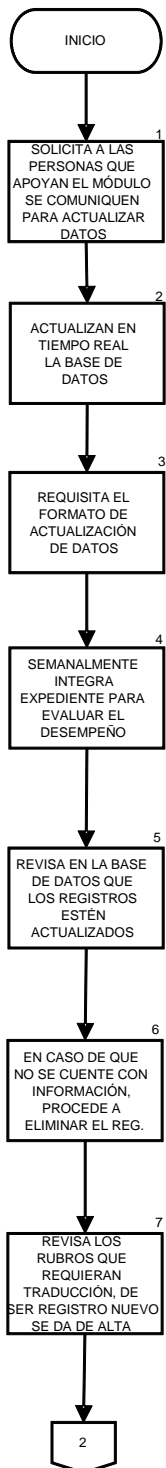
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ENCARGADO DEL MÓDULO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA	7	Revisa los rubros que requieren traducción y se procede a realizarla y en caso de ser un registro nuevo se procede a darlo de alta.	
	8	Elabora un reporte bimestral 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	• Reporte
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.	• Reporte
TERMINA PROCEDIMIENTO			

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

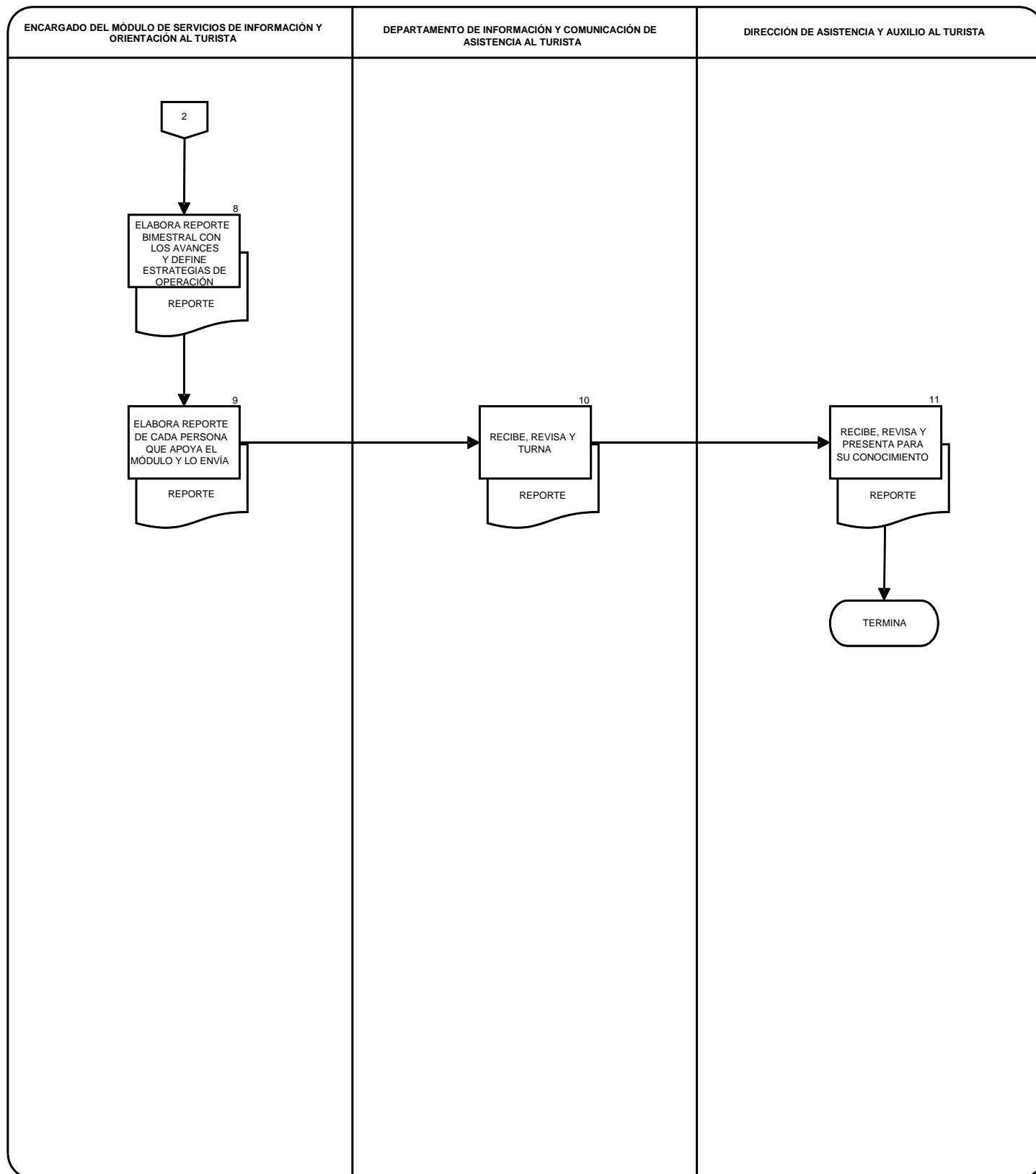
ENCARGADO DEL MÓDULO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y
ORIENTACIÓN AL TURISTA

DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE
ASISTENCIA AL TURISTA

DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA



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



TÉCNICO DE INFORMACIÓN:

1

FECHA:

2

HORA:

3

FOLIO

4

NOMBRE / NAME:

5

NACIONALIDAD / NATIONALITY:

6

DOMICILIO / ADDRESS:

7

COLONIA/C.P. / LOCAL:

8

E-MAIL:

9

TELÉFONO / TELEPHONE:

10

No. DE PERSONAS / PEOPLE ATTENDED:

11

INFORMACIÓN SOLICITADA / REQUESTED INFORMATION:

12

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:

Referencia: PR-512.00-01

Revisión No. 2

**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 y número interior.
8.- COLONIA/CP./LOCAL:		Indicar la colonia o código postal donde se ubica el domicilio del usuario o en caso de turista 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.- TALÓN	USUARIO	Desprender el talón con cuestionario de calificación del servicio otorgado y entregar al usuario para su llenado y depósito en el buzón.





Referencia: PR-512.00-01

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

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

SECTUR						México
SECRETARÍA DE TURISMO		Sistema Integral de Información y Orientación Turística				
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			N° DE PERSONAS:	(6)		
FECHA DEL DOCUMENTO	 17/Jun/2011 (7)		FECHA DE RECEPCIÓN	 17/Jun/2011 (8)		
CONTROL DGES-ST	(9)		N° CONTROL DGST	(10)		
HORA	0 : 0 (11)					
CONTINENTE-NACIONALIDAD	-Continente- (12)		-Nacionalidad-			
CAPTURADO POR:	(13)					

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, asignar un número de folio.
2.- TIPO DE SOLICITUD		Seleccionar 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 que 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 DGST		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.

RESERVACIÓN DE HOTELES		INFOTUR Instituto de Información y Estadística del Turismo	
FO-512.00-05			
S DEL HOTEL:	DATOS DEL TURISTA:	FOLIO:	
(1)	(2)	(3)	
HABITACION	N° DE TARIFA DE ENTRADA SALIDA DE PERI.	N° PLAN NOCHES	HORA TOTAL
(4)			
VACIONES			
(5)			
A RESERVACIÓN DE HOTEL:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	ELABORADO POR:	
(6)	(7)	(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 y correo electrónico.
2.- DATOS DEL TURISTA:		Escribir los datos personales del usuario que solicita el servicio: nombre completo, dirección y teléfono de contacto.
3.- FOLIO:		Registrar el folio consecutivo conducente.
4.- DATOS RESERVACIÓN:		Detallar los siguientes datos de la reservación efectuada: número de habitación o habitaciones, tarifa por noche, número de personas, fecha de entrada, fecha de salida, número de noches reservadas, plan estancia, hora entrada/salida y tarifa total de noches reservadas.
5.- OBSERVACIONES:		Indicar las observaciones relevantes para el servicio de reservación o para el turista.
6.- CONFIRMA RESERVACIÓN DE HOTEL:		Nombre completo del 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.

PÁGINA 70

FECHA DE ELABORACIÓN
DE OCTUBRE DE 2013

[illegible]

INSTRUCTIVO DE LLENADO: REGISTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- BASE	RADIO OPERADOR	Indicar 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		Indicar el Número de Folio consecutivo de llamadas que se atendieron por turno.
3.- TURNO:		Indicar 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 qué sector gubernamental o algún otro, que acuda en auxilio del usuario.
6.- FECHA:		Indicar la fecha en la que se requisita este formato.
7.- CLAVE		Indicar la clave del radio operador en turno.
8.- OPERADOR		Indicar el nombre del radio operador en turno.
9.- TELÉFONO		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		Indicar 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		Indicar 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. ENTERADO RADIO-BASE, JS, CAMPAMENTO, 3. ATENDIDO, 4. PENDIENTE, 5. CANCELADO, 6. NO ATENDIDO, 7. SE ASIGNA A OTRA DEPENDENCIA.
16.- HORA		Indicar la hora en la que se encuentra el estado actual del servicio solicitado.
17.- SEGUIMIENTO SERVICIO 1° 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		Indicar la hora en la que se realiza el seguimiento.
17.- SEGUIMIENTO SERVICIO 2° 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

Indicar la hora en la que se realiza el seguimiento.

IV.2. DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO

PROCEDIMIENTO: IV.2.1. ELABORACIÓN DE PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL PARQUE VEHÍCULAR

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	1	Recaba información del kilometraje recorrido por cada radio patrulla al mes de las bitácoras y del Sistema de Información Ángeles Verdes (SIAV).	• Bitácoras
	2	Calcula el kilometraje recorrido por cada radio patrulla, basándose en el historial del kilometraje recorrido del año anterior inmediato.	• Reporte SIAV
	3	Analiza la póliza de garantía de servicio de mantenimiento proporcionado por la agencia.	• Póliza de Garantía
	4	Programa fechas estimadas de mantenimiento a realizar durante el año, con base en la información obtenida del kilometraje y póliza de garantía.	
	5	Con la información anterior presenta Proyecto del Programa de Mantenimiento Preventivo a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista para análisis y aprobación de fechas.	• Proyecto del Programa de Mantenimiento Preventivo
	6	Recibe proyecto para análisis y aprobación.	• Proyecto del Programa de Mantenimiento Preventivo
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA		¿APRUEBA PROYECTO?	
	7	NO: Regresa a la actividad no. 4 para la estimación de nuevas fechas de mantenimiento.	
	8	SI: Envía por oficio a la Jefatura de Unidad de la Corporación Ángeles Verdes para su autorización.	• Oficio
JEFATURA DE LA UNIDAD DE LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES	9	Recibe Proyecto del Programa de Mantenimiento Preventivo aprobado.	• Proyecto del Programa de Mantenimiento Preventivo
		¿AUTORIZA PROPUESTA?	

10 **NO:** Regresa a la actividad no. 4 para la estimación de nuevas fechas de mantenimiento.

PROCEDIMIENTO: IV.2.1. ELABORACIÓN DE PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL PARQUE VEHÍCULAR

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	11	SI: Envía por oficio a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista el programa de mantenimiento preventivo autorizado.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio • Programa de Mantenimiento Preventivo
	12	Envía Programa de Mantenimiento Preventivo autorizado a la Jefatura de Control Operativo para su difusión.	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Mantenimiento Preventivo
	13	Recibe Programa de Mantenimiento Preventivo autorizado y envía en formato electrónico a las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Mantenimiento Preventivo

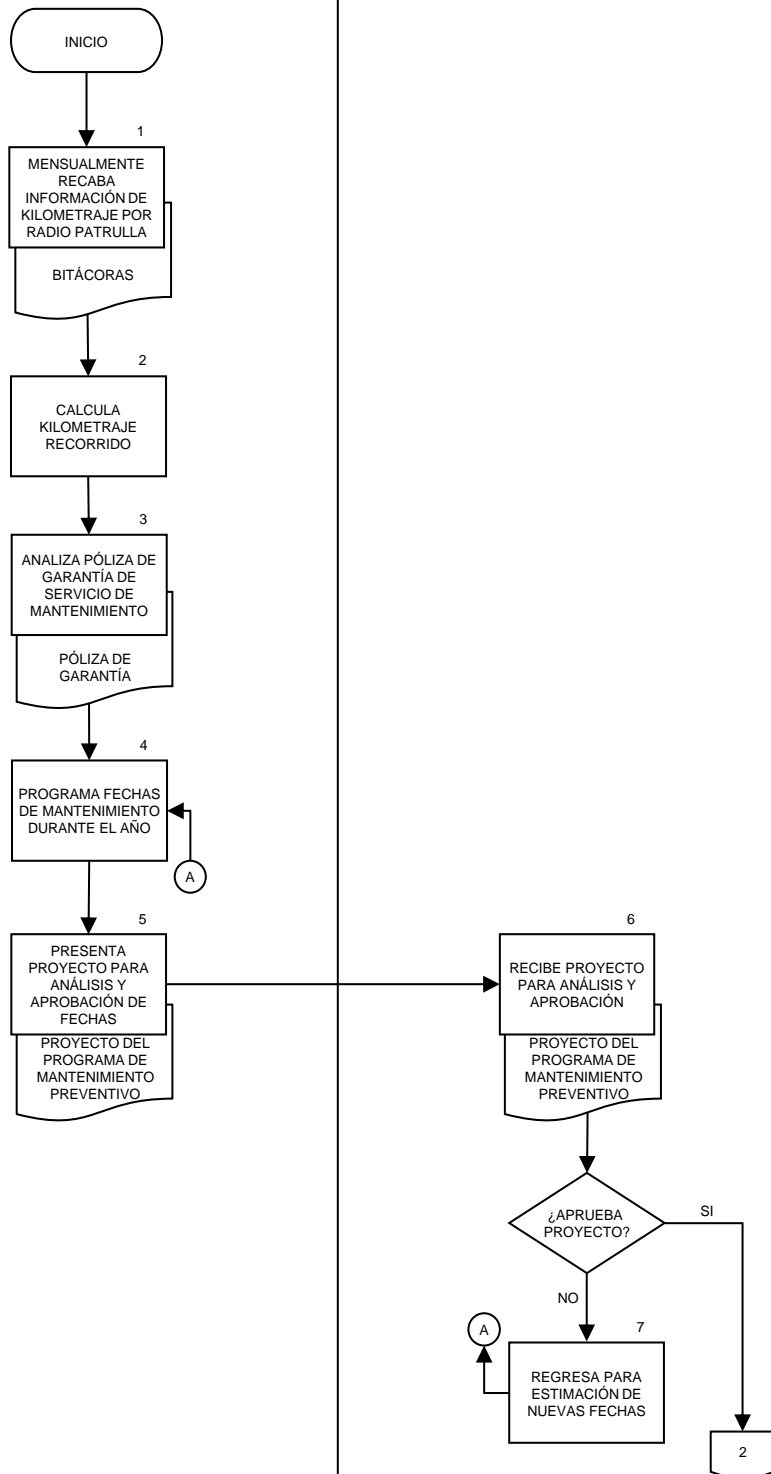
TERMINA PROCEDIMIENTO

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

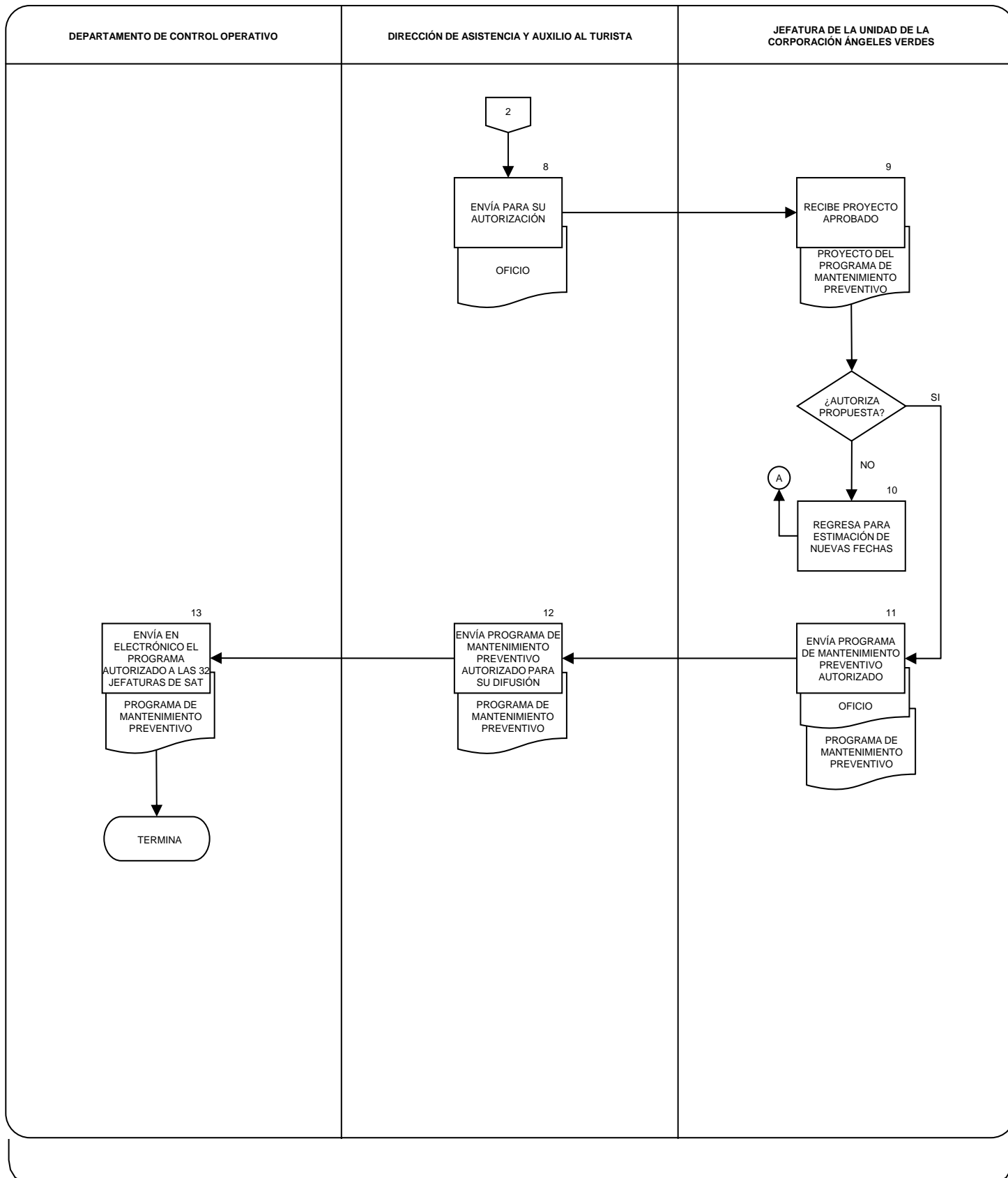
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO

DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA

JEFATURA DE LA UNIDAD DE LA
CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES



**PROCEDIMIENTO: IV.2.1. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL PARQUE
VEHICULAR**



PROCEDIMIENTO: IV.2.2. SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL PARQUE VEHÍCULAR

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	1	Envía, en formato electrónico, el Programa de Mantenimiento Preventivo a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico para calendarizar servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Mantenimiento Preventivo
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	2	Recibe el Programa de Mantenimiento Preventivo, calendariza los servicios y solicita los recursos para el envío de unidades al Prestador de Servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Mantenimiento Preventivo.
	3	Mensualmente entrega al Prestador de Servicios las unidades que correspondan de acuerdo al PMP para mantenimiento.	
PRESTADOR DE SERVICIOS	4	Recibe unidades para llevar a cabo el mantenimiento preventivo, genera factura de servicio y devuelve unidades a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico.	<ul style="list-style-type: none"> Factura de Servicio
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	5	Recibe unidad reparada, factura de servicio y registra en el formato mensual de mantenimiento de la unidad lo que le realizaron.	<ul style="list-style-type: none"> Factura de Servicio Formato de Mantenimiento Mensual.
		¿REALIZÓ MANTENIMIENTO?	
	6	NO: Envía motivo y/o criterios de justificación por el cual no se llevó a cabo el mantenimiento.	
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	7	SI: Recibe copia de la factura de servicio y formato de mantenimiento mensual, lo registra en el historial y/o kardex de mantenimiento consolidado y verifica contra Programa de Mantenimiento Preventivo.	<ul style="list-style-type: none"> Factura de Servicio Formatos de Mantenimiento Mensual
	8	Verifica que se cuenten con los 32 formatos de mantenimiento mensual.	<ul style="list-style-type: none"> Formatos de Mantenimiento Mensual
		¿ESTÁN COMPLETOS?	

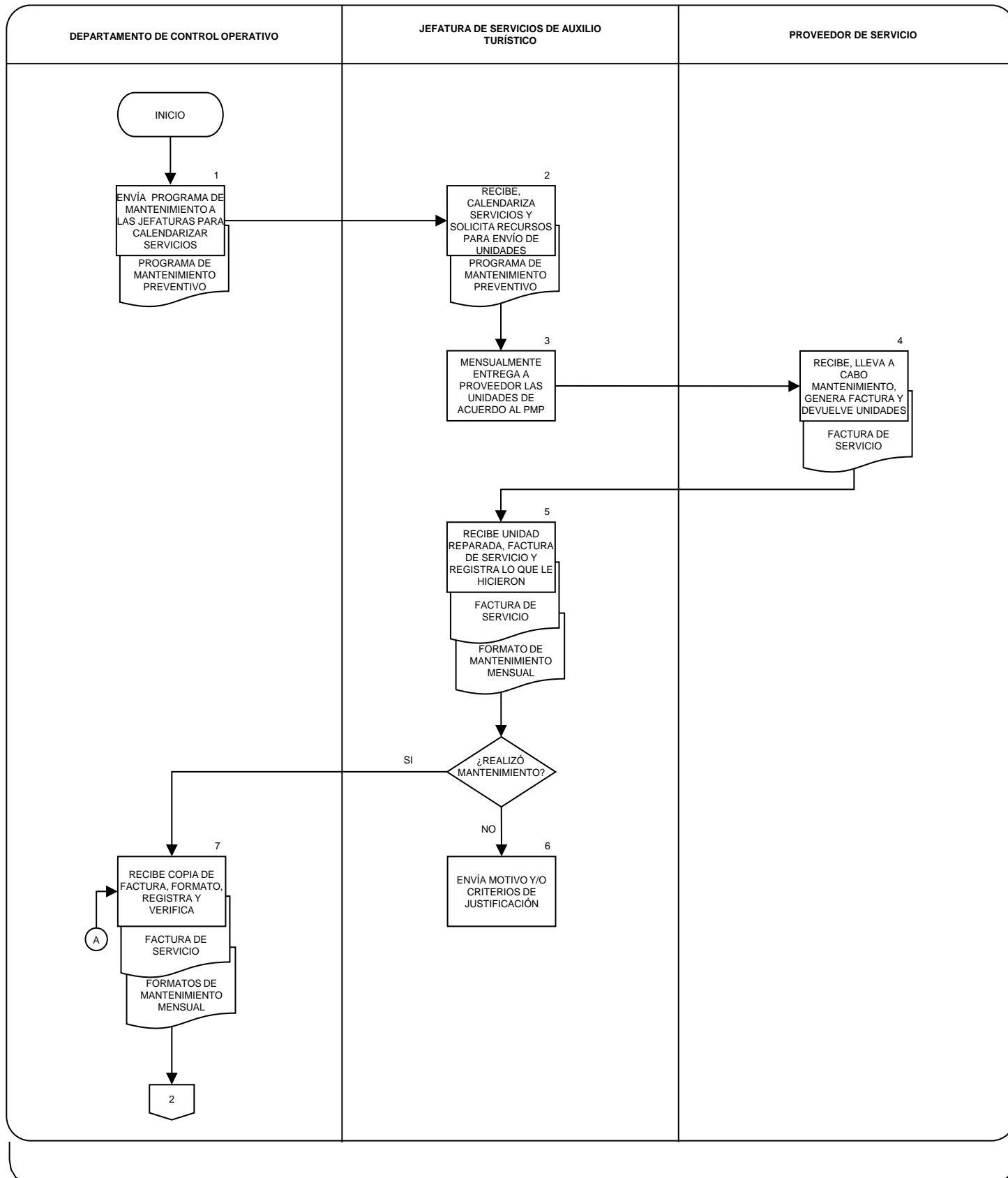
9	NO: Envía aviso de omisión de formato a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente, señalando fecha compromiso de envío. Regresa a la actividad 7.	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación de Incumplimiento
---	--	--

PROCEDIMIENTO: IV.2.2. SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL PARQUE VEHÍCULAR

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	10	SI: 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.2.2. SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL PARQUE
VEHICULAR

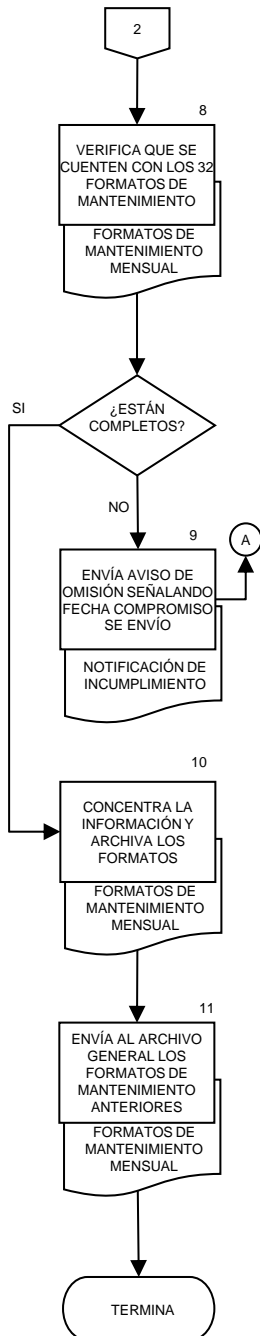


**PROCEDIMIENTO: IV.2.2. SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL PARQUE
VEHÍCULAR**

DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO
TURÍSTICO

PROVEEDOR DE SERVICIO



PROCEDIMIENTO: IV.2.3. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO MAYOR A \$2,000.00

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFATURA SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	1	Detecta las necesidades de reparación con un costo mayor a \$ 2,000.00	
	2	Elabora un diagnóstico de servicio y descripción detallada de la falla.	• Formato de diagnóstico de servicio
	3	Solicita tres cotizaciones a posibles prestadores de servicios o refaccionarias.	• Cotizaciones
	4	Envía vía electrónica la solicitud de reparación mayor anexando formato de diagnóstico de servicios y las tres cotizaciones.	• Formato de diagnóstico de servicio • Cotizaciones
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	5	Recibe y analiza el costo de refacciones, reparación y mano de obra de las tres cotizaciones.	
	6	Determina la compra de refacciones, reparación, contratación del prestador de servicio.	
	7	Somete a consideración de la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista, la compra de refacciones, reparación y mano de obra.	• Formato de diagnóstico de servicio
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	8	Recibe, revisa, firma de autorización el recurso para la compra de refacciones así como de la mano de obra y turna para su distribución.	• Formato de diagnóstico de servicio
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	9	Distribuye el formato autorizado, vía electrónica, a las Jefaturas de Servicio de Auxilio Turístico con copia, a las Direcciones de Administración y Finanzas y de Asistencia y Auxilio Turístico.	• Formato de diagnóstico de servicio
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	10	Envía la unidad a reparar y/o compran refacciones en el lugar autorizado.	

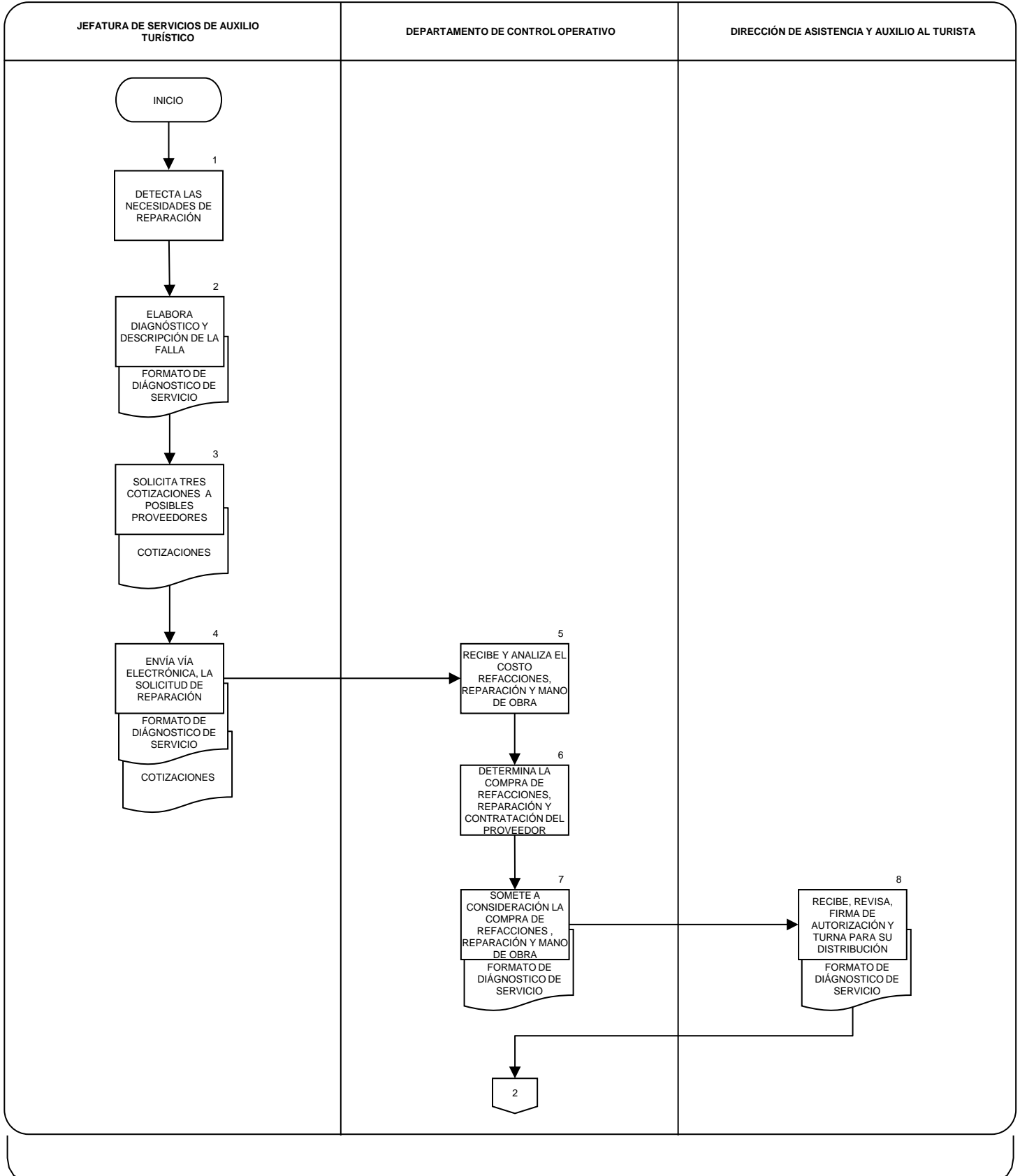
11	Registra en base de datos el historial del mantenimiento lo firma y envía, vía electrónica junto con la factura escaneada del servicio y/o compra al Departamento de Control Operativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Historial por Radio-Patrulla. • Factura
----	---	--

PROCEDIMIENTO: IV.2.3. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO MAYOR A \$2,000.00

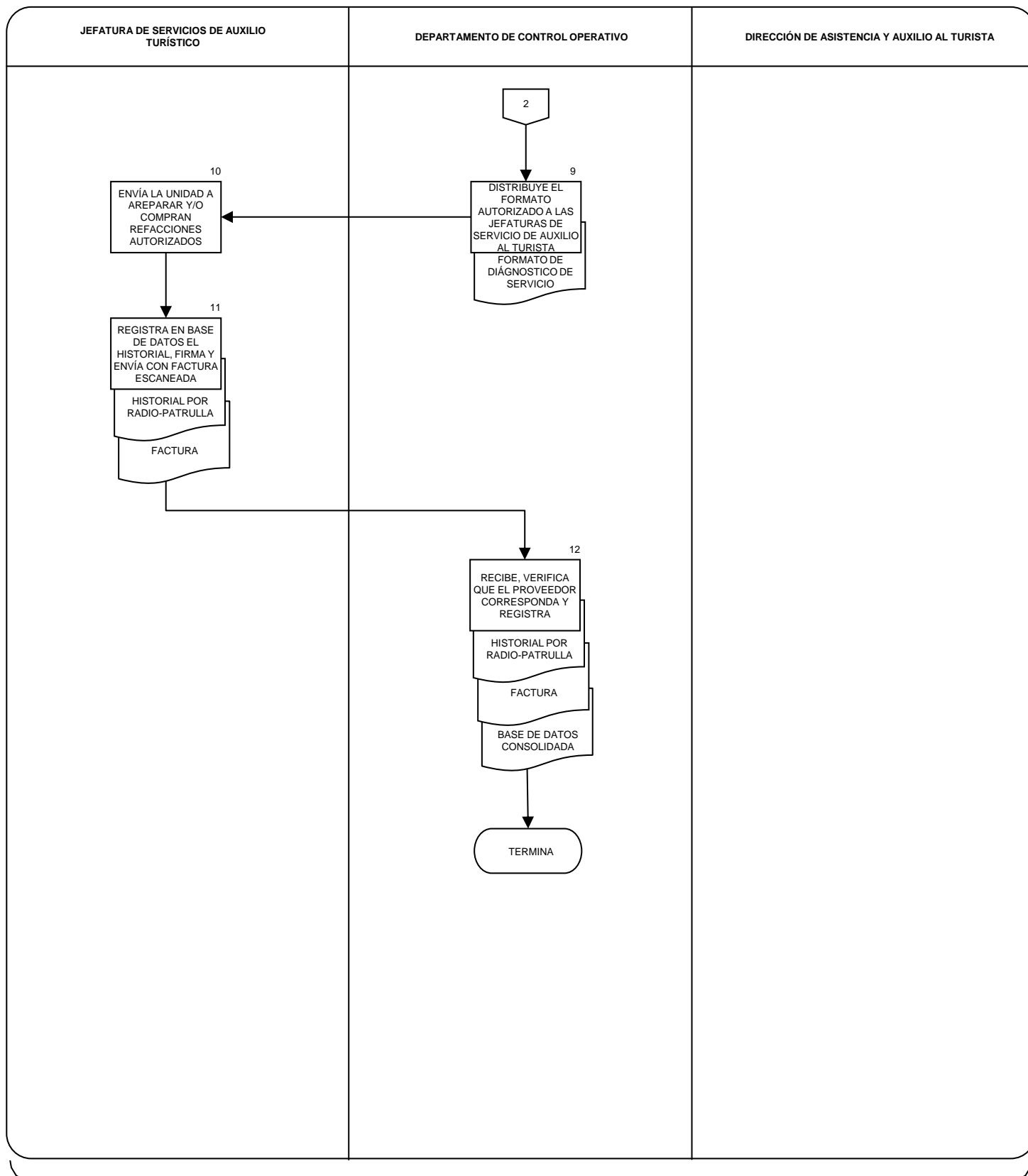
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	12	Recibe historial y factura escaneada de las 32 Jefaturas de Servicio y Auxilio Turístico verificando que el prestador de servicios corresponda al previamente autorizado y registra base de datos consolidada para un posterior análisis.	<ul style="list-style-type: none"> • Historial por Radio-Patrulla. • Factura • Base de datos consolidada.

TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: IV.2.3. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO MAYOR A \$2,000.00



PROCEDIMIENTO: IV.2.3. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO MAYOR A \$2,000.00

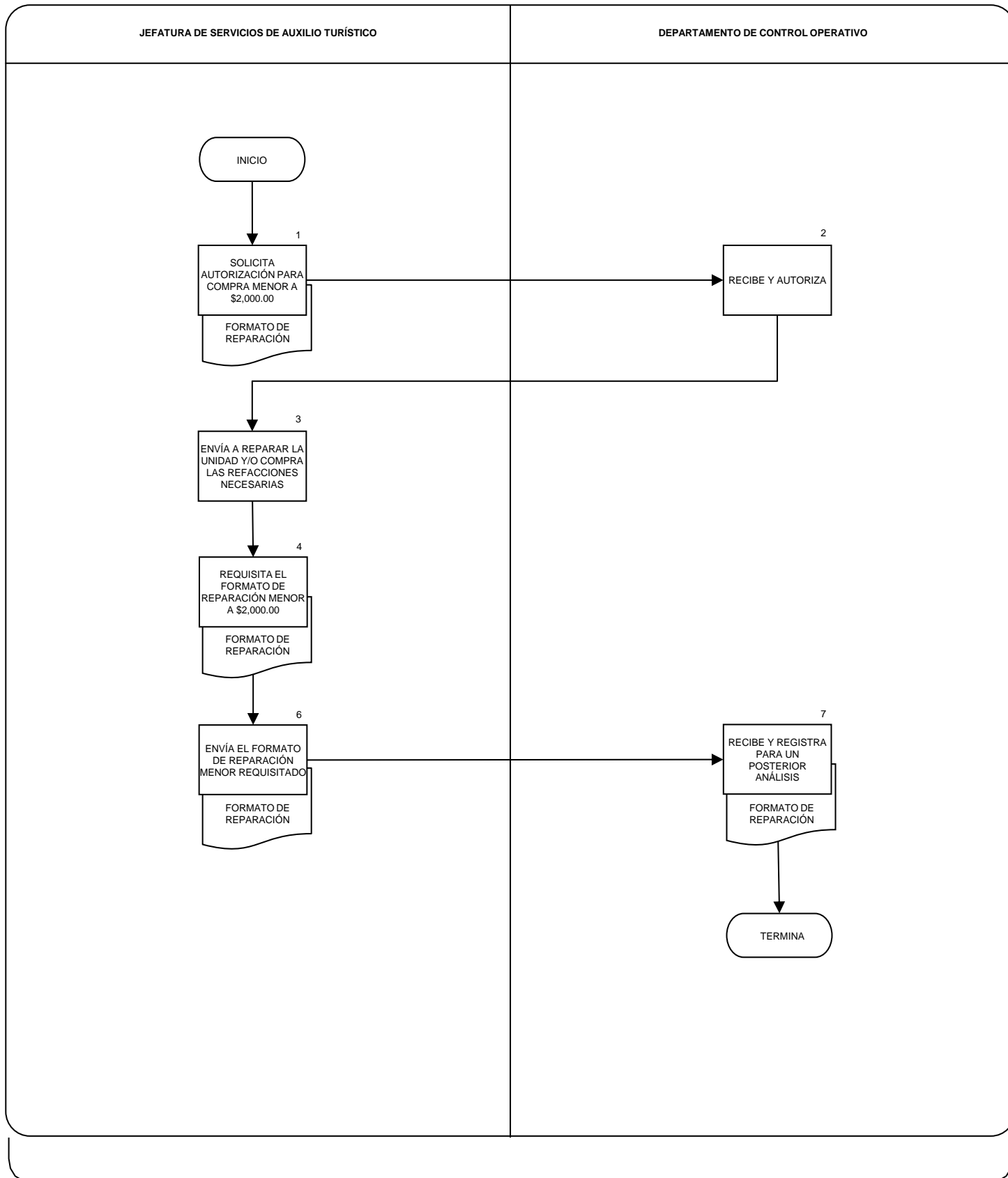


PROCEDIMIENTO: IV.2.4. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO MENOR A \$2,000.00

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	1	Solicita al Departamento de Control Operativo autorización para compra menor a \$2,000.00 anexando formato de compras menor.	• Formato de reparación
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	2	Recibe y autoriza.	• Formato de reparación
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	3	Envía a reparar la unidad y/o compra las refacciones necesarias, siempre y cuando el costo sea menor a \$2,000.00.	
	4	Requisita el formato de reparación menor a \$2,000.00.	• Formato de reparación
	5	Envía al Departamento de Control Operativo el formato de reparación menor a \$2,000.00 requisitado.	• Formato de reparación
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	6	Recibe y registra en una base de datos el historial por cada Radio-Patrulla para un posterior análisis.	• Formato de reparación

TERMINA PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO: IV.2.4. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO MENOR A \$2,000.00

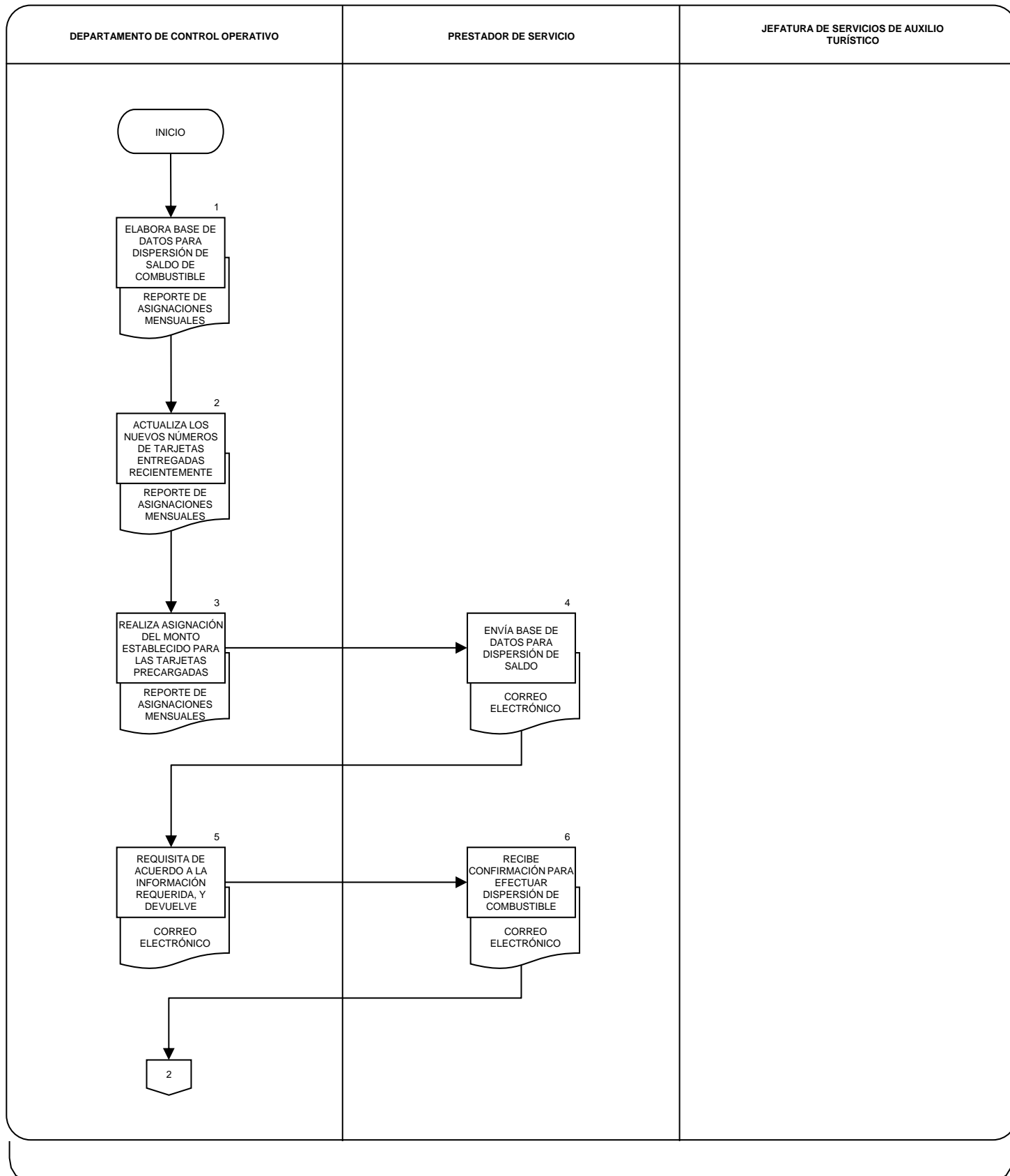


PROCEDIMIENTO: IV.2.5. GESTIÓN ANUAL PARA EL ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE PARA LAS UNIDADES DE OPERACIÓN

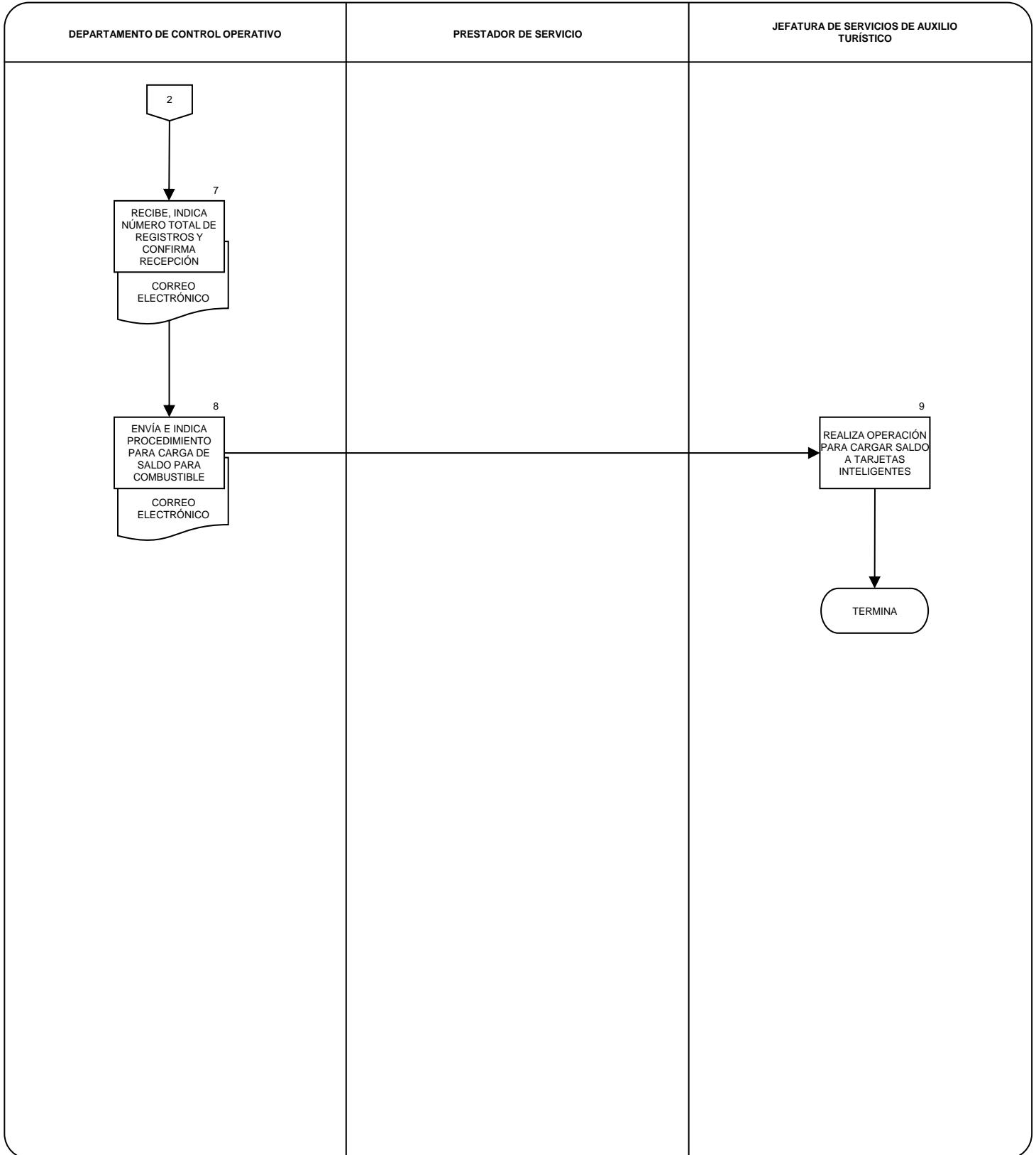
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	1	A principio de año, elabora la base de datos para la dispersión de saldo mensual del combustible.	• Reporte de Asignaciones Mensuales
	2	Actualiza en el reporte los nuevos números de las tarjetas que fueron entregadas.	• Reporte de Asignaciones Mensuales
	3	Realiza la asignación de acuerdo al monto establecido para las tarjetas inteligentes precargadas.	• Reporte de Asignaciones Mensuales
PRESTADOR DE SERVICIOS	4	Envía base de datos al Departamento de Control Operativo para la dispersión de saldo correspondiente.	• Correo Electrónico
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 prestador de servicios.	• Correo Electrónico
PRESTADOR DE SERVICIOS	6	Recibe la confirmación de la recepción del lay out para efectuar dispersión mensual de combustible solicitada.	• Correo Electrónico
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.	• Correo Electrónico
	8	Envía correo electrónico a las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, e indica procedimiento mensual para carga de saldo del consumo de combustible.	• Correo Electrónico
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	9	Realiza operación para cargar el saldo a todas sus tarjetas inteligentes precargadas que tienen en su resguardo.	

TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.2.5. GESTIÓN ANUAL PARA EL ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE PARA LAS UNIDADES DE OPERACIÓN



PROCEDIMIENTO: IV.2.5. GESTIÓN ANUAL PARA EL ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE PARA LAS UNIDADES DE OPERACIÓN



**PROCEDIMIENTO: IV.2.6. ASIGNACIÓN DEL PRESUPUESTO PARA COMBUSTIBLE A LAS 32
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	1	Recibe oficio de la Subsecretaría de Innovación y Calidad con el presupuesto autorizado de la partida 26102 "Combustibles, lubricantes y aditivos para vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales destinados a servicios públicos y la operación de programas públicos".	• Oficio
	2	Elabora propuesta de Cédula de Distribución Presupuestal a nivel de Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, y presenta a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	• Propuesta de Cédula de Distribución Presupuestal
	3	Recibe propuesta para su análisis y aprobación.	• Propuesta de 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 Cédula de Distribución Presupuestal.	
JEFATURA DE LA UNIDAD CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES	5	SI: Presenta la propuesta para su análisis y autorización a la Jefatura de la Unidad Corporación Ángeles Verdes.	• Propuesta de Cédula de Distribución Presupuestal
	6	Recibe y analiza la Propuesta de Cédula de Distribución Presupuestal para autorización.	• Propuesta de Cédula de Distribución Presupuestal
		¿AUTORIZA LA PROPUESTA DE DISPERSIÓN?	
	7	NO: Regresa a la actividad 2 para la modificación de la Propuesta de Cédula de Distribución Presupuestal.	

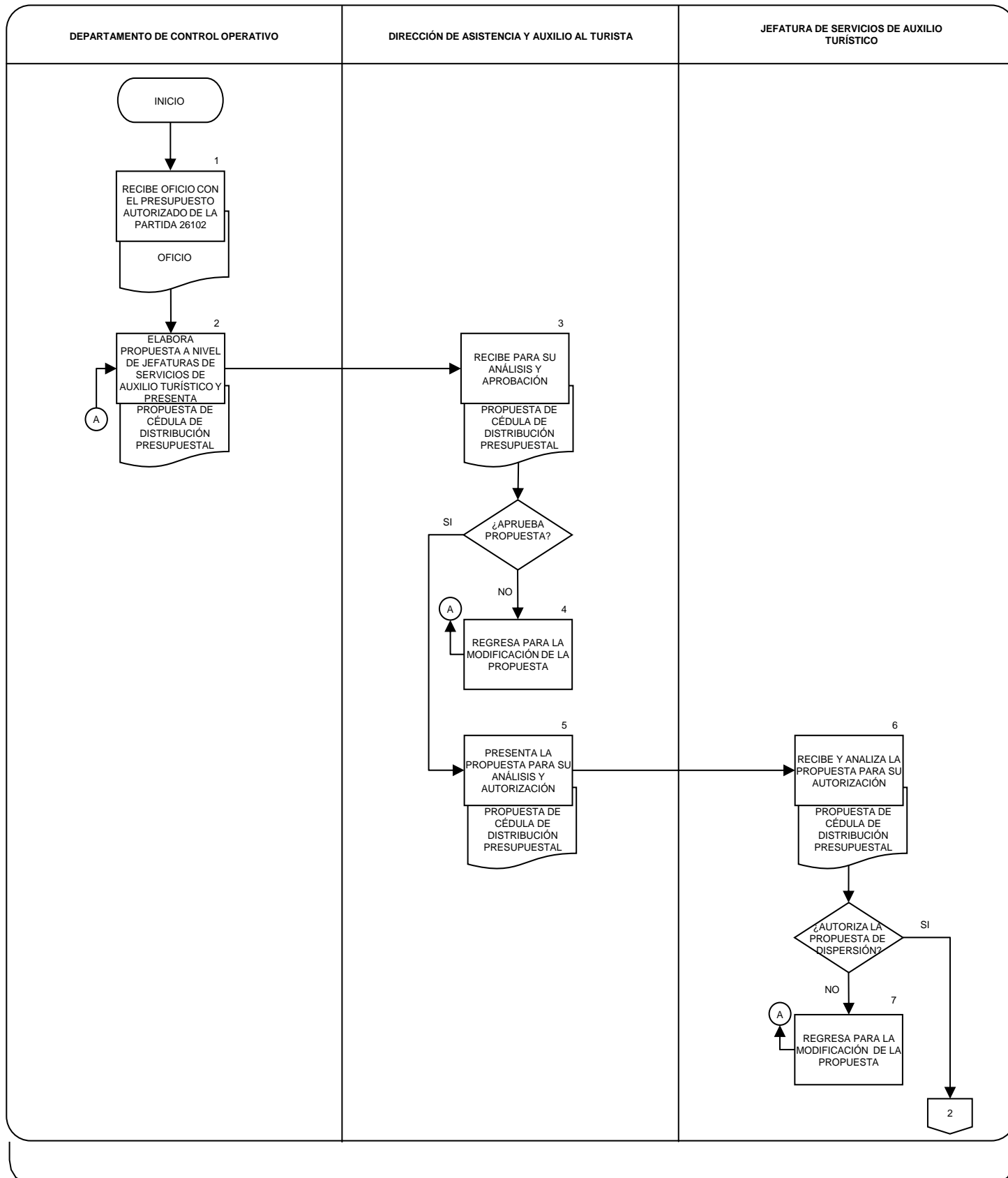
8	SI: Autoriza la propuesta y devuelve a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	• Propuesta de Cédula de Distribución Presupuestal
---	---	--

**PROCEDIMIENTO: IV.2.6. ASIGNACIÓN DEL PRESUPUESTO PARA COMBUSTIBLE A LAS 32
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO**

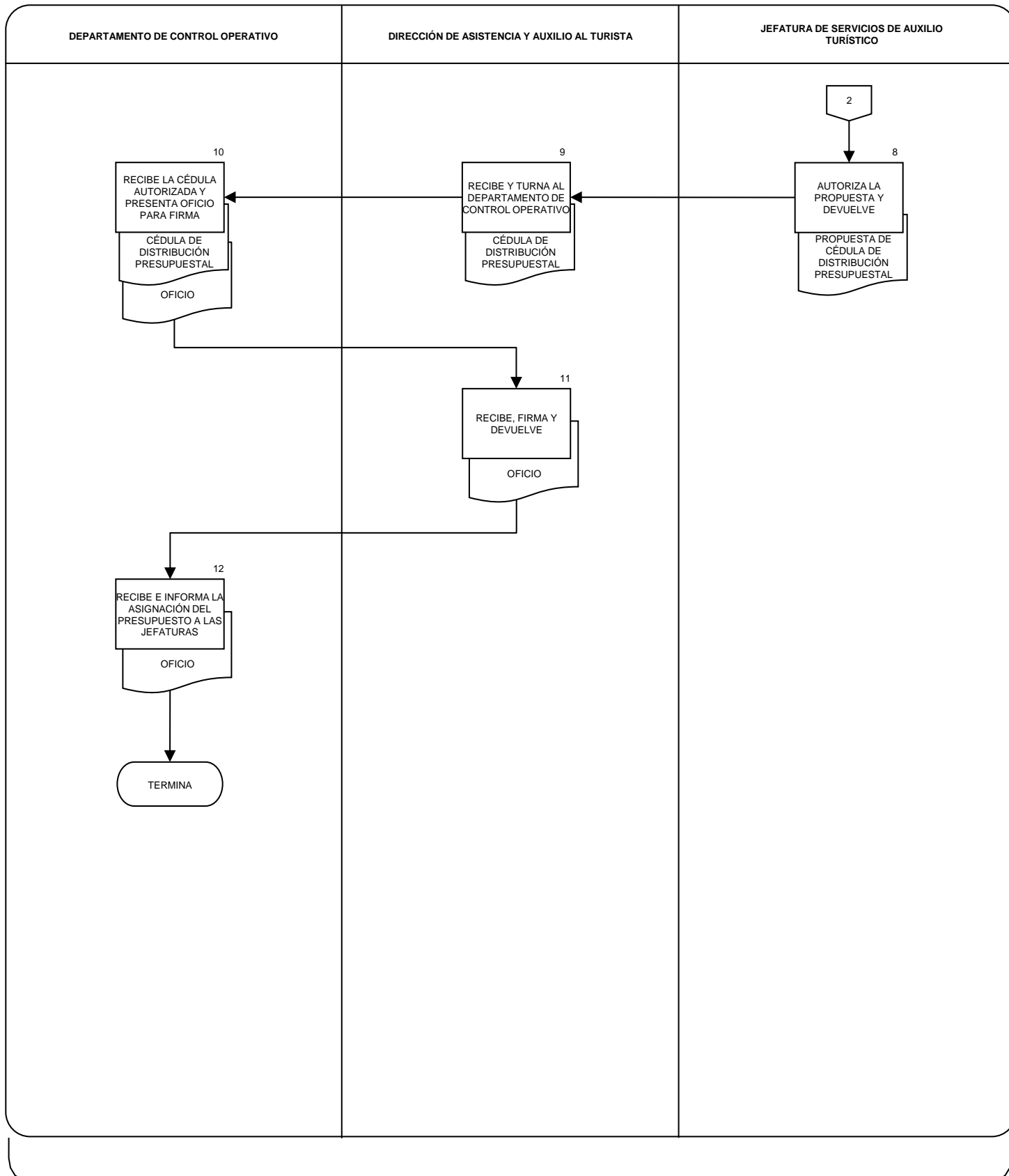
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	9	Recibe Cédula de Distribución Presupuestal autorizada y turna al Departamento de Control Operativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Cédula de Distribución Presupuestal
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	10	Recibe la Cédula de Distribución Presupuestal de la partida 26102 autorizada, elabora y presenta oficio para firma ante la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	<ul style="list-style-type: none"> • Cédula de Distribución Presupuestal • Oficio
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	11	Recibe oficio, firma y devuelve al Departamento de Control Operativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	12	Recibe e informa a las Jefaturas de Servicio de Auxilio Turístico la asignación del presupuesto de combustible que les corresponde.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO: IV.2.6. ASIGNACIÓN DEL PRESUPUESTO PARA COMBUSTIBLE A LAS 32 JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO



**PROCEDIMIENTO: IV.2.6. ASIGNACIÓN DEL PRESUPUESTO PARA COMBUSTIBLE A LAS 32 JEFATURAS DE
SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO**



PROCEDIMIENTO: IV.2.7. COMPROBACIÓN DEL GASTO DE GASOLINA POR RADIO PATRULLA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	1	De acuerdo a sus necesidades de operación y después de haber recibido del Departamento de Control Operativo la Cédula de Distribución Presupuestal autorizada, distribuyen el presupuesto asignado entre el número de Radio-Patrullas.	
RADIO-PATRULLAS	2	Los radio patrulleros cargan gasolina, anexan ticket de consumo, registran datos de la carga (hora, ubicación y monto) en la bitácora de control diario de operación y entregan a la Jefatura de Servicio de Auxilio Turístico que les corresponda, toda la documentación comprobatoria.	• Documentación Comprobatoria
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	3	Recibe, revisa la documentación comprobatoria y firma la Bitácora de Control Diario de Operación, en su caso, anota observaciones.	• Documentación Comprobatoria
	4	Mensualmente envía a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista la documentación comprobatoria del consumo de gasolina por radio patrulla.	• Documentación Comprobatoria
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	5	Recibe mensualmente de las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico la documentación comprobatoria, registra y turna al Departamento de Control Operativo.	
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	6	Recibe, revisa y monitorea por sistema los horarios de carga, en caso de detectar cargas de combustible fuera del horario establecido, verifica contra el formato de cargas fuera de horario existente autorizado por la Jefatura de Servicio de Auxilio Turístico.	
		¿EXISTE FORMATO DE CARGAS FUERA DE HORARIO AUTORIZADAS POR LA JEFATURA DE SERVICIOS?	
	7	NO: Notifica por correo electrónico a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.	

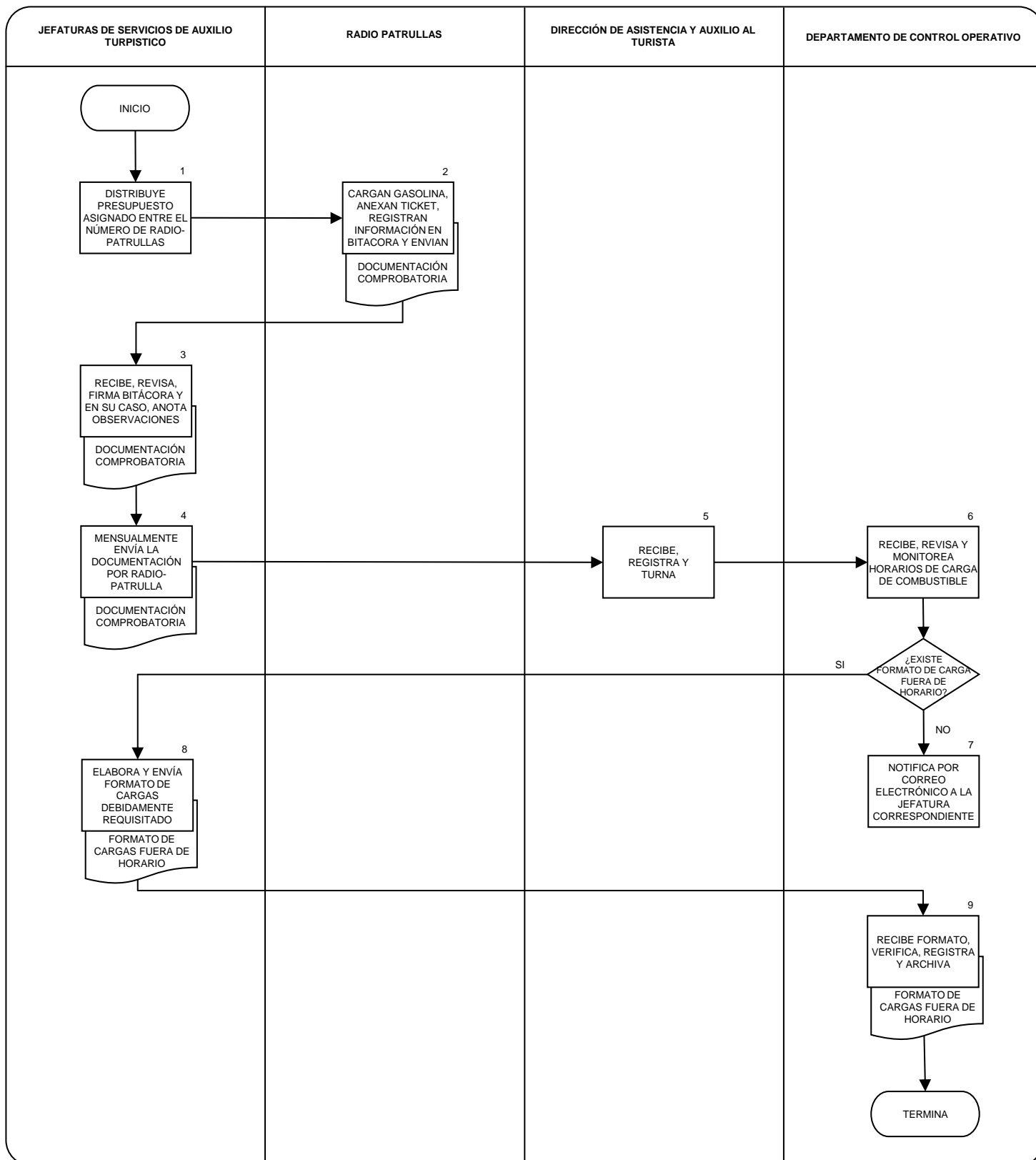
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	8	SI: Elabora y envía al Departamento de Control Operativo, formato de cargas fuera de horario debidamente requisitado.	<ul style="list-style-type: none"> Formato de Cargas Fuera de Horario
---	---	--	--

PROCEDIMIENTO: IV.2.7. COMPROBACIÓN DEL GASTO DE GASOLINA POR RADIO PATRULLA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	9	Recibe formato de cargas fuera de horario, verifica, registra y archiva	<ul style="list-style-type: none"> Formato de Cargas Fuera de Horario

TERMINA PROCEDIMIENTO			

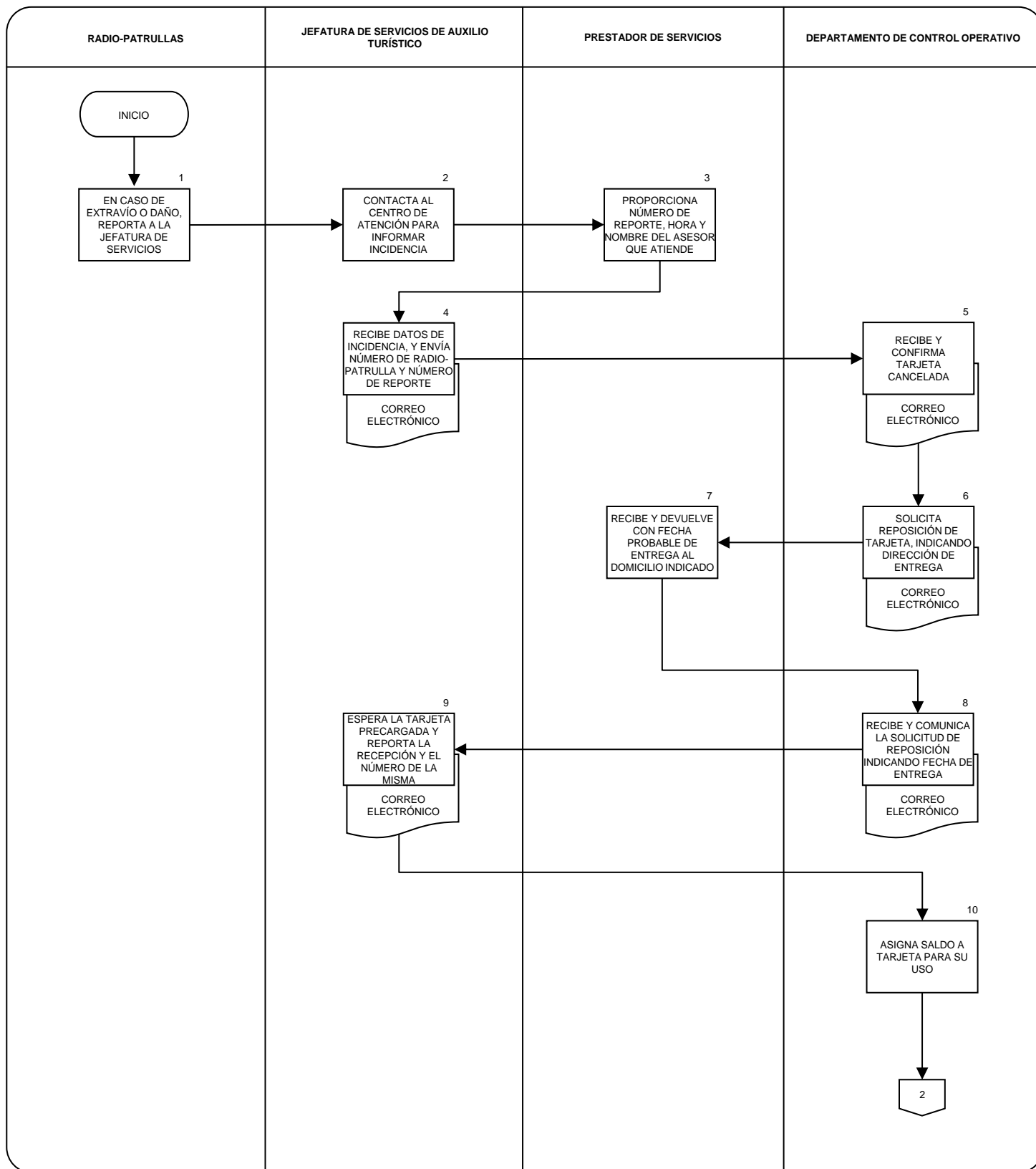
PROCEDIMIENTO: IV.2.7. COMPROBACIÓN DEL GASTO DE GASOLINA POR RADIO PATRULLA



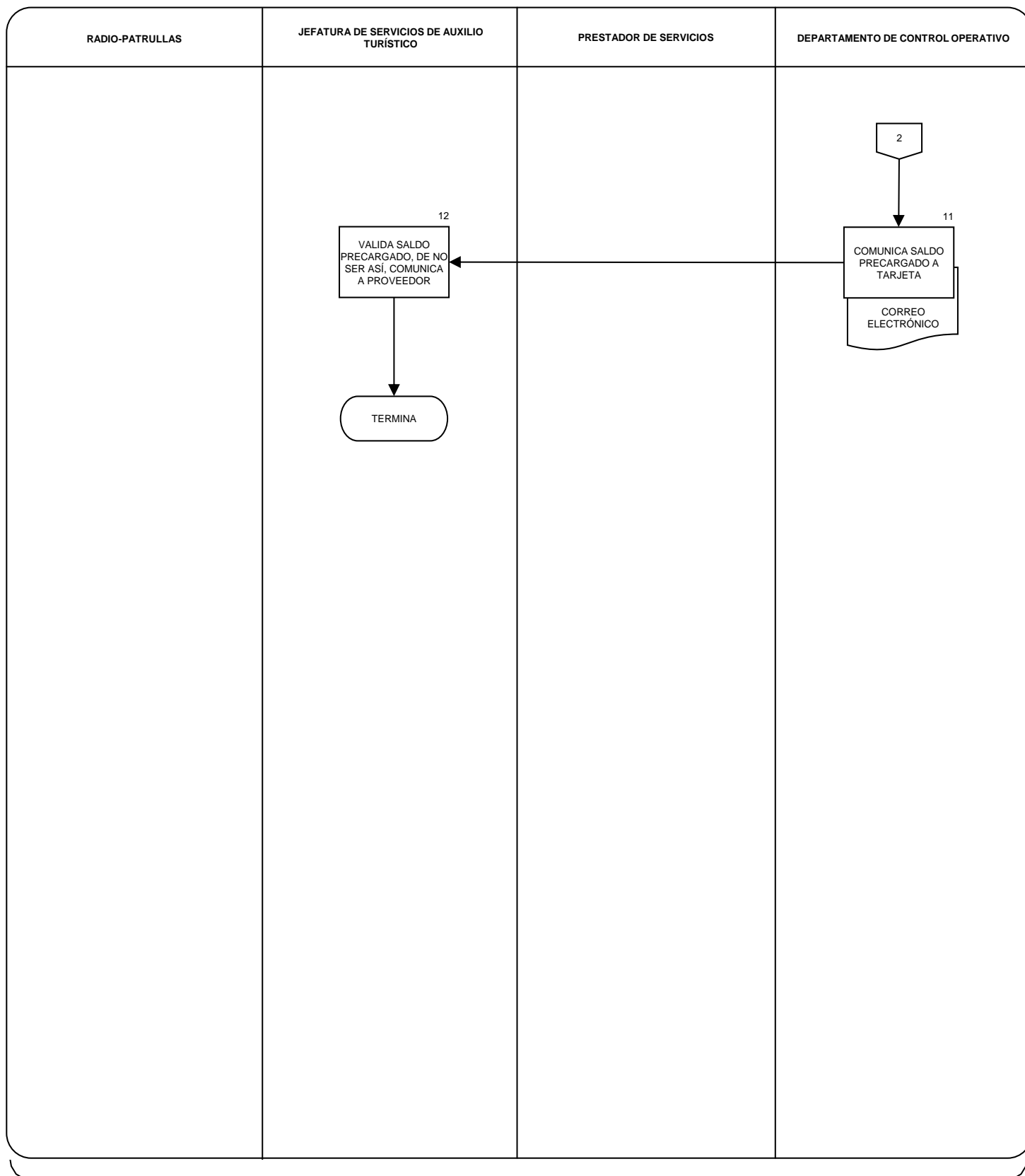
PROCEDIMIENTO: IV.2.8. REPORTE DE INCIDENCIAS EN EL USO DE TARJETAS DE GASOLINA

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 prestador de servicios para informar la incidencia reportada.	
PRESTADOR 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), y envía junto con el número de Radio-Patrulla, número de tarjeta y fecha por correo electrónico al Departamento de Control Operativo.	• Correo Electrónico
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	5	Recibe y confirma dentro de la aplicación del prestador de servicios que la tarjeta esté cancelada.	• Correo Electrónico
	6	Solicita por correo electrónico al prestador de servicios, la reposición de la tarjeta inteligente precargada, indicando dirección de entrega de la misma.	• Correo Electrónico
PRESTADOR DE SERVICIOS	7	Recibe y devuelve con una fecha probable de entrega al domicilio indicado.	
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	8	Recibe y comunica a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico la solicitud de reposición de la tarjeta inteligente precargada, y proporciona fecha probable de entrega en el domicilio correspondiente.	• Correo Electrónico
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	9	Espera la llegada de la tarjeta inteligente precargada y una vez recibida reporta al Departamento de Control Operativo la recepción y el número de la misma.	• Correo Electrónico
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	10	Asigna saldo nuevo a la tarjeta inteligente precargada para hacer uso de ésta.	
	11	Comunica a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico el saldo precargado a la tarjeta inteligente.	• Correo Electrónico
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	12	Valida que la tarjeta inteligente cuente con el saldo precargado, de no ser así, se comunica al Centro de Atención Telefónico del prestador de servicios.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: IV.2.8. REPORTE DE INCIDENCIAS EN EL USO DE TARJETAS DE GASOLINA



PROCEDIMIENTO: IV.2.8. REPORTE DE INCIDENCIAS EN EL USO DE TARJETAS DE GASOLINA



PROCEDIMIENTO: IV.2.9. REVISIÓN, ANÁLISIS Y ALMACENAMIENTO DE BITÁCORAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
RADIO PATRULLAS JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	1	Registra en la Bitácora de Control Diario de Operación la actividad diaria que realiza en base o carretera y entrega a la Jefatura de Servicio de Auxilio Turístico correspondiente.	• Bitácora de Control Diario de Operación
	2	Recibe bitácoras, revisa, firma de visto bueno y archiva temporalmente.	• Bitácoras de Control Diario de Operación
	3	Mensualmente, envía al Departamento de Control Operativo todas las bitácoras a su cargo.	• Bitácoras de Control Diario de Operación
	4	Recibe bitácoras de todas las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico y organiza por fecha y zona (sur, centro y norte)	• Bitácoras de Control Diario de Operación
		¿SE RECIBIÓ RESPUESTA DE LAS 32 JEFATURAS?	
	5	NO: Envía correo electrónico a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico y solicita bitácoras faltantes. Regresa a la actividad 3.	• Correo Electrónico
	6	SI: Valida número de bitácoras recibidas conforme al número de Radio-Patrullas con que cuentan las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.	• Bitácoras de Control Diario de Operación
		¿SE CUENTA CON TODAS LAS BITÁCORAS POR JEFATURA?	
	7	NO: Envía correo electrónico a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico y solicita bitácoras faltantes. Regresa a la actividad 3.	• Correo Electrónico
	8	SI: Analiza de manera aleatoria las bitácoras de las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico y verifica que la información registrada cuente con la documentación comprobatoria.	• Bitácora de Control Diario de Operación
		¿LA DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA CORRESPONDE?	

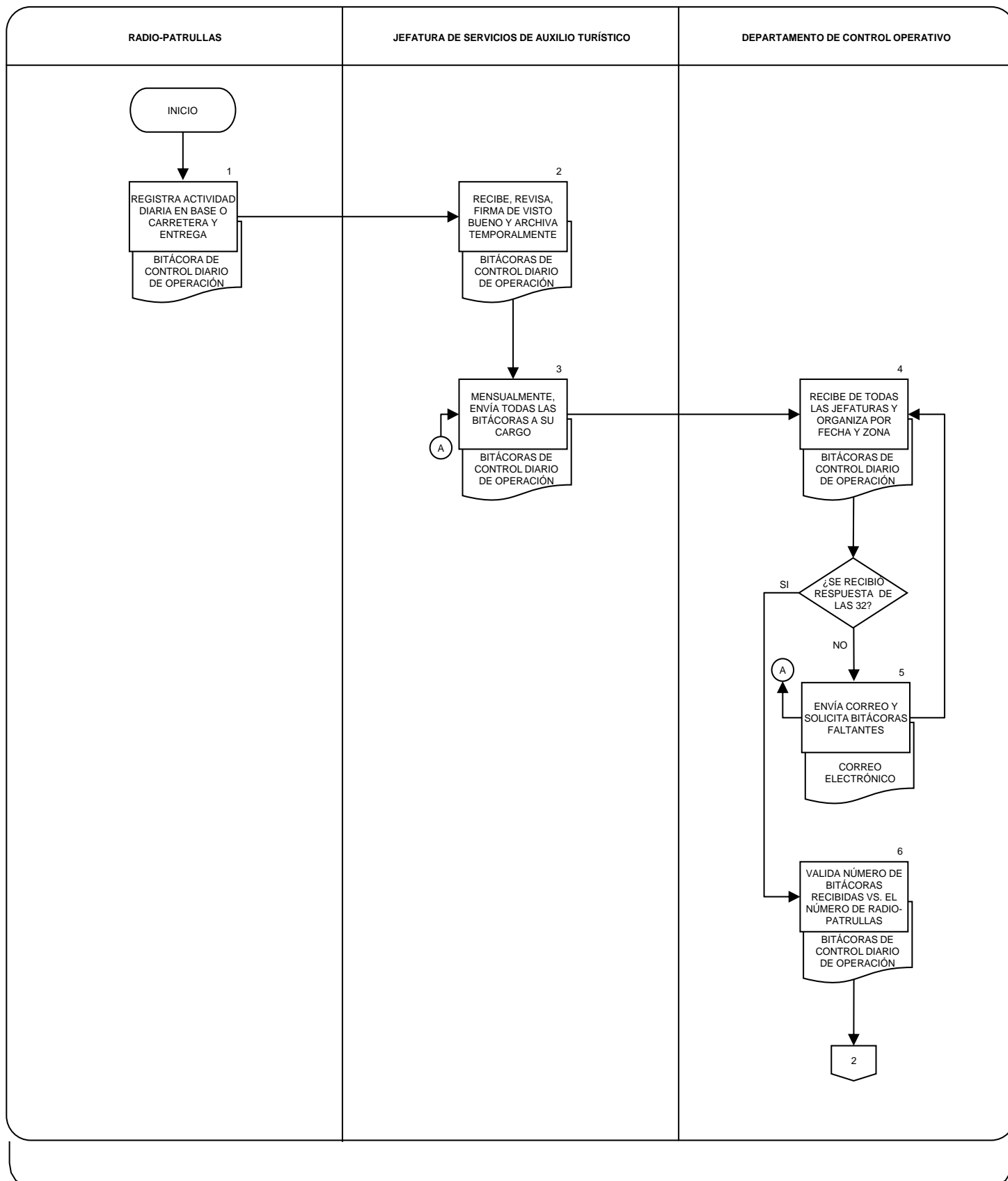
9	NO: Envía comentarios a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico. Regresa a la actividad 4.	• Correo Electrónico
---	--	-------------------------

PROCEDIMIENTO: IV.2.9. REVISIÓN, ANÁLISIS Y ALMACENAMIENTO DE BITÁCORAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	10	SI: Clasifica de acuerdo a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico, y archiva para verificar que los servicios de asistencia y auxilio turístico se proporcionan con calidad, eficiencia y transparencia.	<ul style="list-style-type: none"> Bitácora de Control Diario de Operación

TERMINA PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO: IV.2.9. REVISIÓN, ANÁLISIS Y ALMACENAMIENTO DE BITÁCORAS

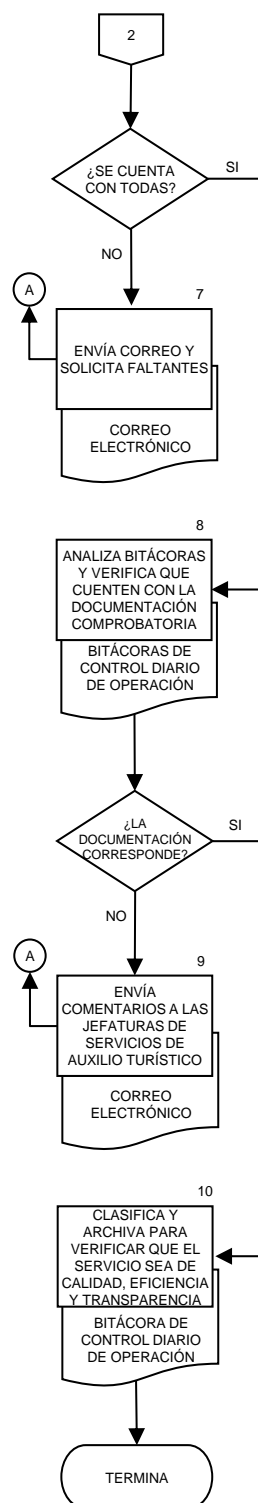


PROCEDIMIENTO: IV.2.9. REVISIÓN, ANÁLISIS Y ALMACENAMIENTO DE BITÁCORAS

RADIO-PATRULLAS

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO

DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO



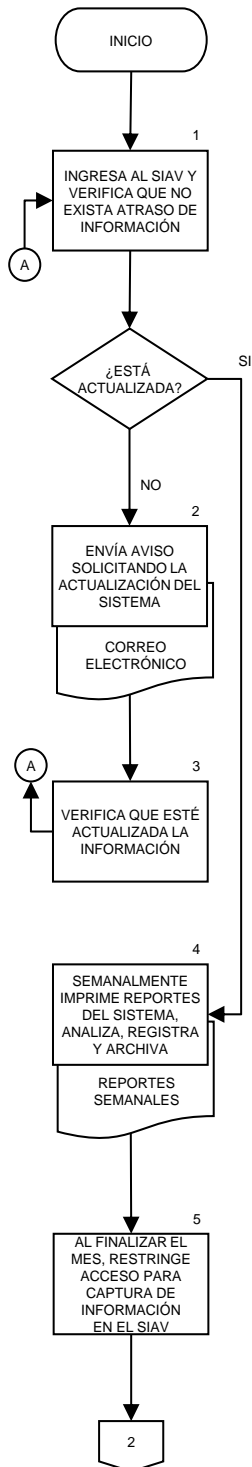
PROCEDIMIENTO: IV.2.10. MONITOREO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN ÁNGELES VERDES (SIIV)

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 información capturada.	
		¿LA INFORMACIÓN ESTÁ ACTUALIZADA?	
	2	NO: Envía aviso por correo electrónico a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico faltantes de información, solicitando la actualización del sistema.	• Correo Electrónico
	3	Verifica posteriormente que esté actualizada la información. Regresa a la actividad 1.	
	4	SI: Semanalmente imprime reportes del Sistema de Información de Ángeles Verdes, analiza, registra y archiva.	• Reportes semanales
	5	Al finalizar el mes, restringe el acceso para la captura de información en el Sistema de Información de Ángeles Verdes.	
	6	Imprime reporte mensual de las 32 Jefaturas de Servicios con fecha y hora.	• 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 para su conocimiento.	• Reporte de Servicios • Correo Electrónico
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	8	Recibe, analiza, registra reporte de servicios y archiva.	• Reporte de Servicios
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.2.10. MONITOREO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN ÁNGELES VERDES (SIIV)

DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO

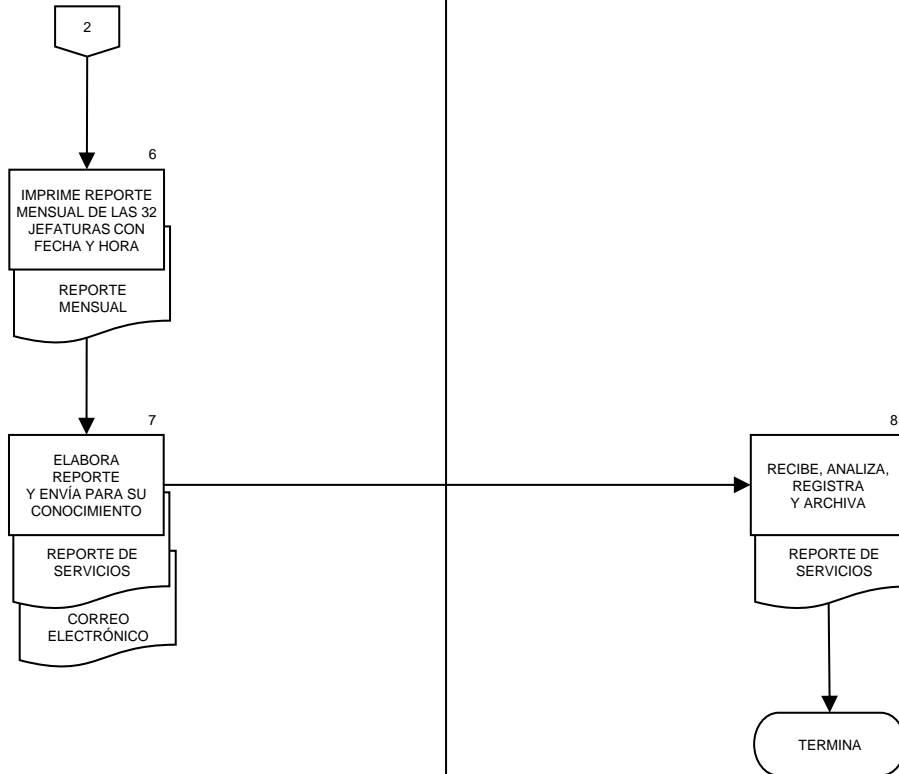
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA



PROCEDIMIENTO: IV.2.10. MONITOREO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN ÁNGELES VERDES (SIIV)

DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO

DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA



PROCEDIMIENTO: IV.2.11. MANEJO DE OPERATIVOS VACACIONALES

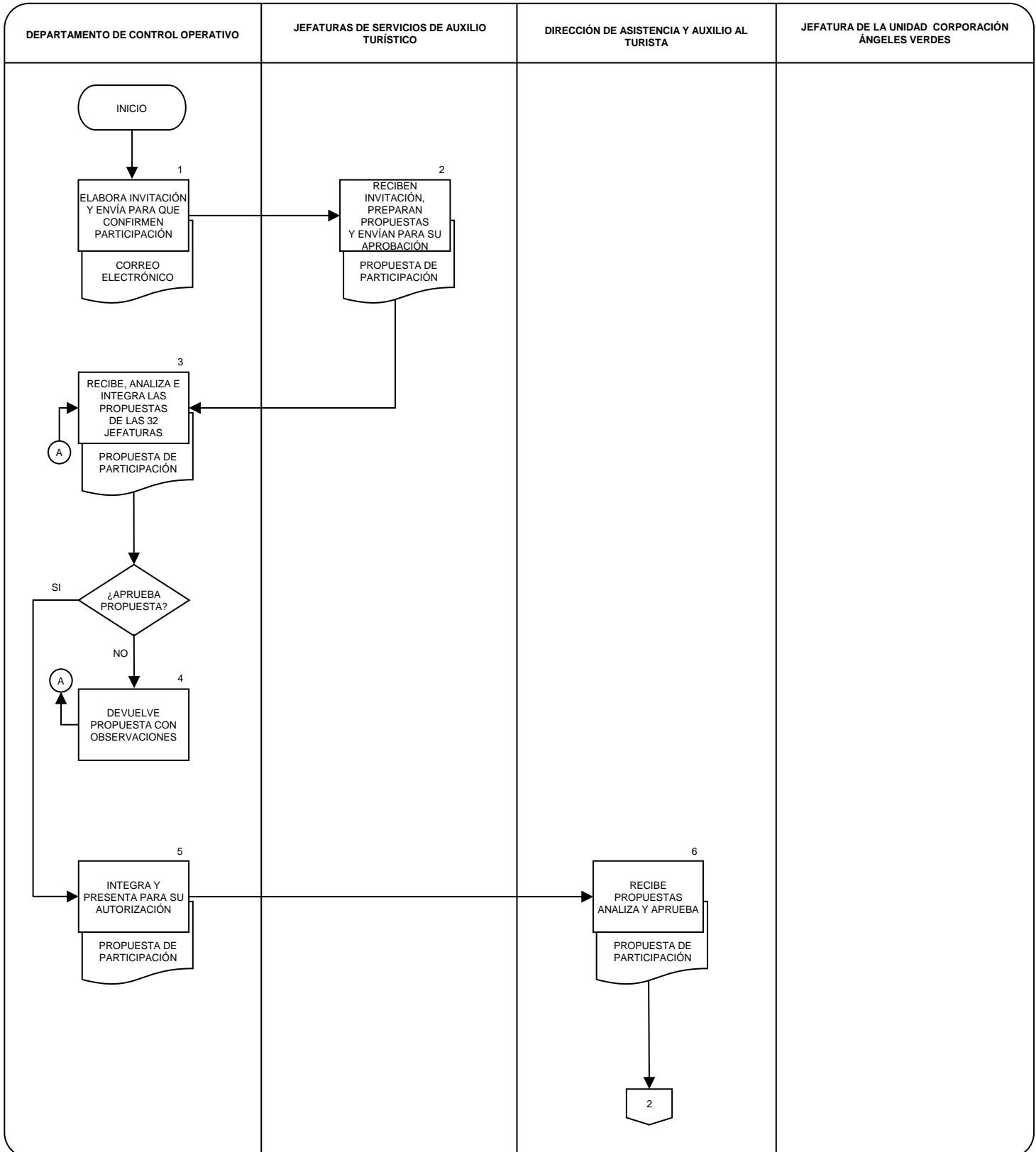
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	1	Elabora invitación para la instalación de campamentos y acompañamientos, y envía por correo electrónico a las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico para que confirmen su participación.	• Correo 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 para su aprobación.	• Propuesta de Participación
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	3	Recibe, analiza e integra propuestas de las 32 Jefaturas de Servicio y Auxilio Turístico.	• Propuesta de Participación
		¿SE APRUEBA LA PROPUESTA?	
	4	NO: Devuelve las propuestas a las Jefaturas de Servicios y Auxilio Turístico con observaciones. Regresa a la actividad 3.	
	5	SI: Integra y presenta a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista para su autorización.	• Propuesta de Participación
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	6	Recibe propuestas de participación, analiza y aprueba.	• Propuesta de Participación
		¿APRUEBA PROPUESTAS DE PARTICIPACIÓN?	
	7	NO: Devuelve al Departamento de Control Operativo con observaciones. Regresa a la actividad 3.	
	8	SI: Autoriza, hace del conocimiento a la Jefatura de la Unidad Corporación Ángeles Verdes e instruye al Departamento de Control Operativo para su difusión.	• Correo electrónico
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	9	Comunica por correo electrónico a las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico la autorización de su participación.	• Correo electrónico
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	10	Realizan los operativos vacacionales de acuerdo a lo autorizado.	

PROCEDIMIENTO: IV.2.11. MANEJO DE OPERATIVOS VACACIONALES

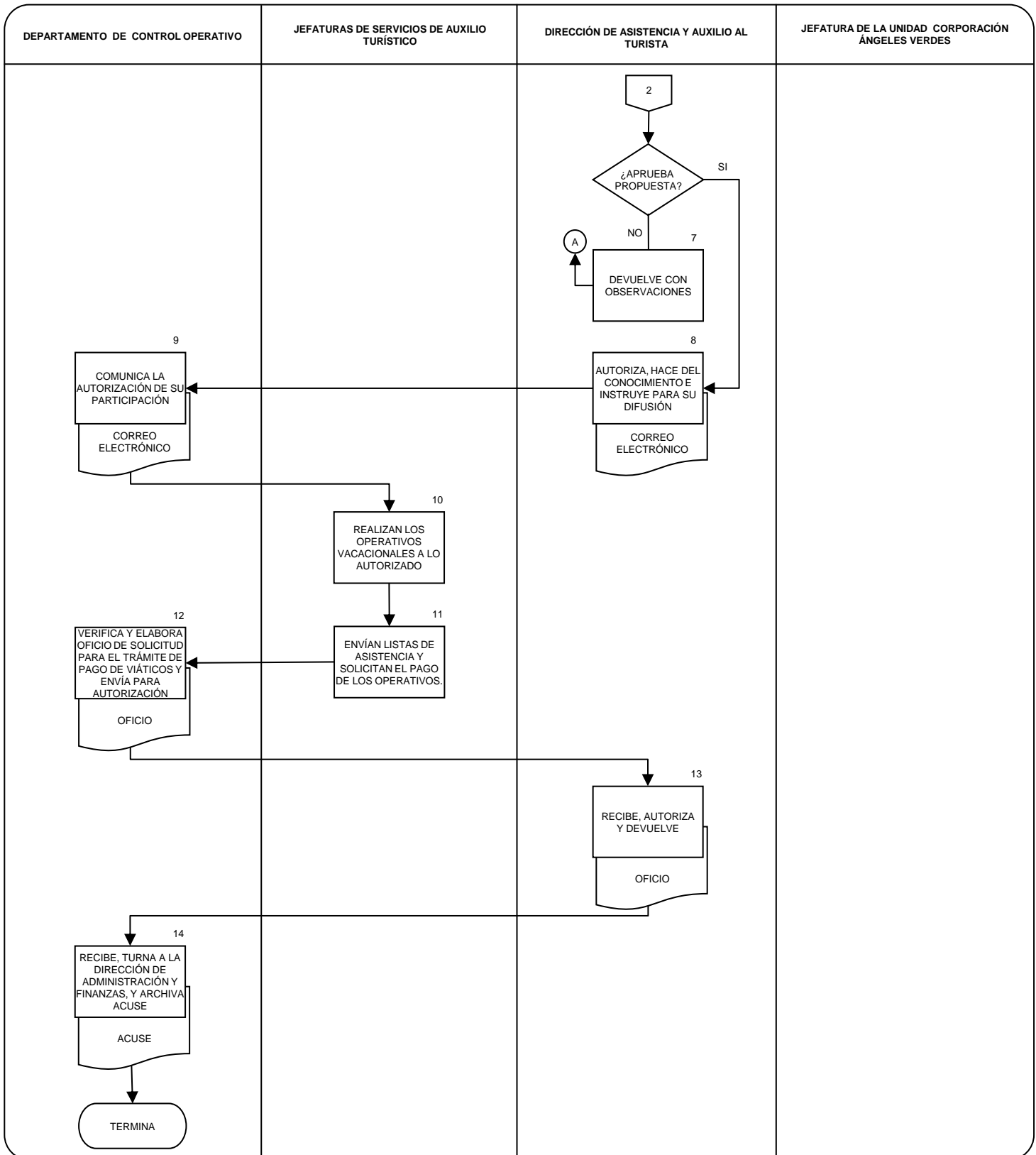
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	11	Envían listas de asistencia y solicitan el pago de los operativos.	
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	12	Verifica información y elabora oficio de solicitud para el trámite de pago de viáticos y envía para autorización a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	• Oficio
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	13	Recibe, autoriza y devuelve al Departamento de Control Operativo.	• Oficio
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	14	Recibe, turna a la Dirección de Administración y Finanzas para liberación de pago de viáticos, y archiva acuse.	• Acuse

TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: IV.2.11. MANEJO DE OPERATIVOS VACACIONALES



PROCEDIMIENTO: IV.2.11. MANEJO DE OPERATIVOS VACACIONALES



FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

PÁGINA 138

FECHA DE ELABORACIÓN
DE OCTUBRE DE 2013



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



JEFATURA DE SERVICIOS:

FOLIO:

FECHA: ____ / **2** / ____ R.P.: **3** RUTA: **4** RETÉN: **5** TURNO: **6**

KILÓMETRO DE SALIDA: **7** KILÓMETRO DE LLEGADA: **8** KILÓMETROS RECORRIDOS: **9**

SE RECIBE R.P. CON GASOLINA APROXIMADA:



SE ENTREGA R.P. CON GASOLINA APROXIMADA:



GASOLINA CARGADA **12** LTS. IMPORTE \$ **13** ACEITE APLICADO **14** LTS. VALES **15**

19	RESUMEN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO PROPORCIONADOS			
	SERVICIOS PROPORCIONADOS	VEHÍCULOS ATENDIDOS	TURISTAS ATENDIDOS	ACCIDENTES ATENDIDOS

21 NOTAS PARA EL TURNO SIGUIENTE:

22 NOMBRE Y FIRMA DE LA TRIPULACIÓN REVISÓ

TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO AYUDANTE TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO JEFE DE SERVICIOS

ORIGINAL PARA LA DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN

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

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
14. ACEITE APLICADO		Anotar la cantidad de litros que se aplique al motor de la unidad en el transcurso del día.
15. VALES		Anotar los números de folios de los vales que se utilicen para la carga de gasolina.
16. HORA		Anotar 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.		Anotar el número de la carretera y kilómetro en que se reporta o proporciona servicios.
18. ACTIVIDADES, SERVICIOS PROPORCIONADOS Y OBSERVACIONES		Anotar los servicios que proporcionados, los posibles accidentes y eventualidades que se presenten.
19. RESUMEN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO PROPORCIONADOS		
20. TOTAL DE SERVICIOS PROPORCIONADOS		Anotar el Número de Servicios que se Proporcionen durante el recorrido de radio patrullaje (Orientación Turística, Mecánica, etc.)
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.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
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.
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.
JEFE DE SERVICIOS	JEFE DE SERVICIOS	Anotar el nombre del Jefe de Servicios, mismo que firmará la bitácora después de haber revisado la información.
		NOTA: EL FORMATO DE LA BITÁCORA SE COMPONE DE ORIGINAL Y COPIA, DEL CUAL SE DEBERÁ ENVIAR LA ORIGINAL AL DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO, QUEDÁNDOSE CON UNA COPIA EN LA JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO

TURÍSTICO.

[illegible]

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

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

No (13)

INSTRUCTIVO DE LLENADO: FORMATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- FECHA:	JEFATURA DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	Anotar la 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 qué base o retén está asignada la unidad.
5.- KMS.		Indicar el kilometraje establecido, de acuerdo al concepto del que se trate.
6.- CONCEPTO		Indicar en el formato, los distintos servicios que deben proporcionarse a los vehículos.
7.- ENE.....DIC		Especificar los meses del año señalados, de acuerdo a los CONCEPTOS, para que se marque al momento de efectuar el servicio correspondiente.
8.- PROGRAMADO:	JEFTURAS ESTATALES DE SERVICIO	Marcar con una "X" el mes donde deberá realizarse el servicio que corresponda, de acuerdo al CONCEPTO.
9.- REAL:		Anotar con una "X" en el mes que se realizó el servicio que corresponda, de acuerdo al CONCEPTO.
10.- KILOMETRAJE:		Anotar el kilometraje que indica la unidad al momento en el que se le realizó el servicio que corresponda, de acuerdo al CONCEPTO.
11.- OBSERVACIONES		Anotar comentarios adicionales, en caso de tener excepciones.
12.- MES		Anotar el mes que corresponda, al momento de elaborar el reporte.
13.- AÑO		Anotar año que corresponda, al momento de elaborar el reporte.

10

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 rol de turnos, el turno que corresponda. (turno 1 o turno2)
5.- FECHA		Anotar la fecha en la que fue realizada la carga fuera del horario establecido.
6.- HORA DE SERVICIO		Anotar la hora en la que se encontró el vehículo y fue atendido.
7.- TIPO DE SERVICIO		Anotar el servicio al vehículo atendido que proporcionaron (cambio de llanta, abanderamiento, accidente, etc.)
8.- HORA DE CARGA		Anotar la hora en la que llegaron a cargar gasolina (con base en ticket y bitácora.)
9.- OBSERVACIONES		Anotar en caso de alguna eventualidad, alguna aclaración adicional.
10.- AUTORIZADO POR JEFE		Anotar el nombre del Jefe de Servicios que corresponda.

--	--	--



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



CONTROL DE SERVICIOS GRATUITOS DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURISTICO

FOLIO No. _____

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 DE SERVICIO

ENTIDAD	CARRETERA	KM

10 III.- FECHA DE SERVICIO

MES	DÍA	AÑO	HORA

11 IV.- VEHÍCULO ATENDIDO

MARCA	TIPO	MODELO	PLACAS

12 V.- TURISTAS ATENDIDOS Y NACIONALIDAD

TOTAL	HOMBRES	MUJERES	MEXICANA	EXTRANJERA

13 VI.- TIPO DE SERVICIO

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 o lubricantes requeridos para solventar la reparación de su vehículo. PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS Y ACERCANOS 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
COMENTARIO O SUGERENCIA _____				

15 VIII.- DATOS DEL TURISTA

(NOMBRE Y APELLIDO)

(DOMICILIO, CALLE No. Y COLONIA)

(LOCALIDAD, MUNICIPIO O DLEGACIÓN, ESTADO)

TELÉFONO _____ CLAVE LADA _____

CORREO ELECTRÓNICO _____

16 FIRMA DEL TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO

17 FIRMA DE RECEPCIÓN DE COPIA DEL TURISTA

Los datos personales recabados, están protegidos en Términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Gubernamental

**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 rol establecido (1° o 2°).
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.- VEHÍCULO 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.- OPINIÓN 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 TURÍSTICO	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.

SECTUR



SECRETARÍA
DE TURISMO

VIAJA SEGURO



ÁNGELES VERDES SIEMPRE PRESENTES

AMIGO TURISTA

La Secretaría de Turismo, desea que disfrutes al máximo tus vacaciones y tu traslado por las carreteras de los destinos turísticos que ofrece nuestro hermoso México.

La Corporación Ángeles Verdes te proporciona:

- Servicios de información turística personalizada.
- Asistencia y auxilio mecánico, emergencias, primeros auxilios y servicio de comunicación.
- Servicio de orientación y apoyo para reservación de hospedaje.
- Planeación de vacaciones en INFOTUR.

Sólo MARCA 078

Los 365 días del año en un horario de
8:00 a 20:00 hrs.

Servicio gratuito

Para la Secretaría de Turismo nuestro objetivo es ofrecerte orientación, asistencia y auxilio turístico de primera **calidad y calidez que te mereces.**

Por ello en caso de querer manifestar alguna **queja o sugerencia** para que mejoremos nuestros servicios te puedes dirigir a:

SUGERENCIAS

TEL. 30 03 16 00 EXT. 5149

QUEJAS

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

TEL. DIRECTO. 30 03 16 25

"Servirte es un privilegio"

Secretaría de Turismo
Av. Presidente Masaryk No. 172
Col. Chapultepec Morales,
Delegación Miguel Hidalgo.
México D.F. C.P. 11580



CORPORACIÓN
ÁNGELES VERDES



SECTUR



FORMATO DE DIAGNOSTICO DE SERVICIOS

FECHA DE COTIZACIÓN: (2)

OPCIONES DE REPARACION (1)

REEMPLAZAR BOMBA GAS.	()	COMPRA DE REFACCIONES	()
AJUSTAR MOTOR	()	REP. SUSPENSIÓN	()
REP. FRENO	()	REEMPLAZAR BATERIA	()
SERV. MANTENIMIENTO	()	REP. MARCHA	()
ALIN. Y BALAN.	()	REP. ALTERNADOR	()
OTROS	()		

Nº DE COTIZACIÓN (3)

DATOS DE LA UNIDAD

Nº DE SERIE: (4)

MARCA: (5)

MODELO: (6)

PLACAS: (7)

KM. INICIAL: (8)

KM. FINAL: (9)

Nº DE RADIOPATRULLA (10)

DATOS DEL JEFE DE SERVICIO:

NOMBRE: (11)

DIRECCION: (12)

TEL: (13)

CIUDAD O ESTADO (14)

MANTENIMIENTO ANTERIOR (15)

SI () FECHA: (16)

NO ()

DESCRIPCIÓN:

REFACCIONES

	DESCRIPCION DE PARTES (17)	Nº DE PARTE (18)	CANTIDAD (19)	COSTO (20)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

SUB-TOTAL (1) 0

MANO DE OBRA

	DESCRIPCION MANO DE OBRA (21)	COSTO M.O. (22)

SUB-TOTAL (2) 0

SERVICIOS Y CARGOS ESPECIALES TOT (23)

SUB-TOTAL (3) 0

DESCRIPCION
SERVICIOS ESPECIALES (24)

FACTURA Nº (25)

DESCRIPCION DE LA CONDICION Y CAUSA DE LA FALLA (26)

FALLA:

CAUSA: (27)

CORRECCIÓN: (28)

NOTA: FAVOR DE ANEXAR SUS 3 COTIZACIONES DE REPARACION. (29)

SUB-TOTAL (1+2+3)

0

1.- TALLER:

2.- TALLER

3.- TALLER

I.V.A.

0

TOTAL SOLICITADO

0

PROVEEDOR SELECCIONADO: (30)

IMPORTANTE: El Presente Formato es Informativo, la Confirmación para empezar el Servicio la dará la Dirección de Administración y Finanzas.

REVISÓ (31)

VALIDA (32)

AUTORIZO (33)

Sr. José Luis Muñoz Luna y/o
Sr. Julio Domínguez Sanreymond
ANALISTA

Lic. Yasmin Fayad Pozos
Jefa de Departamento de Control Operativo

Ing. José Antonio Ávila Sánchez
Director de Asistencia y Auxilio al Turista

Aclaraciones y/o dudas favor de comunicarse con Jose Luis Muñoz y Julio Domínguez a las ext.5122, 5126 y 5139 o a los correos javila@sectur.gob.mx; yfayad@sectur.gob.mx; jldominguez@sectur.gob.mx; jlmunoz@sectur.gob.mx

Via ducto Miguel Alemán No. 81 Col. Escandón, Del. Miguel Hidalgo, México, D.F., 11800
t. +52 (55) 3003 1600 www.sectur.gob.mx

INSTRUCTIVO DE LLENADO: FORMATO DE DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- OPCIONES DE REPARACIÓN		Selecciona con una "X" la reparación que se le realizara a la RP.
2.- FECHA DE COTIZACIÓN		Anotar la fecha en que se solicito la cotización.
3.- NÚMERO DE COTIZACIÓN		Este espacio se dejara en blanco ya que será llenado por el analista.
4.- NÚMERO DE SERIE		Anotar el número de identificación de la RP.
5.- MARCA		Anotar la marca de la RP.
6.- MODELO		Anotar el modelo de la RP.
7.- PLACAS		Anotar las placas de la RP a la que se le Hará el mantenimiento.
8.- KILOMETRO INICIAL		Anotar el kilometraje con el que inicio el turno La RP.
9.- KILOMETRO FINAL		Anotar el kilometraje con el que finalizo el turno la RP.
10.- NÚMERO DE RADIO-PATRULLA		Anotar el número económico de la RP a la que se le hará el mantenimiento.
11.- NOMBRE		Anotar el nombre del Jefe de Servicio que solicita el mantenimiento.
12.- DIRECCIÓN		Escribir la dirección donde se encuentras oficinas de la Jefatura de Servicios.
13.- TELÉFONO		Anotar el número telefónico de la Jefatura de Servicios.
14.- CIUDAD O ESTADO		Escribir el nombre del estado al que pertenece la RP.
15.- MANTENIMIENTO ANTERIOR		Anotar si a la RP se le hizo un mantenimiento anterior (SI o NO).
16.- FECHA		Indicar la fecha en que se le hizo el último mantenimiento.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: FORMATO DE DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
17.- DESCRIPCIÓN DE PARTES		Anotar el nombre de las refacciones que requiere la RP.
18.- NÚMERO DE PARTE		Anotar el número de parte que asigna el prestador de servicio a la refacción. En caso de que la cotización no incluya número de parte, Anotara en el espacio la leyenda N/A.
19.- CANTIDAD		Escribir la cantidad que se necesita de esa misma refacción.
20.- COSTO		Anotar el precio de la refacción.
21.- DESCRIPCIÓN DE LA MANO DE OBRA		Anotar el trabajo que se le realizo a la RP para su reparación, en caso de no haber requerido mano de obra o el personal de la CAV haya hecho la reparación, se dejara el espacio en blanco.
22.- COSTO DE LA MANO DE OBRA		Escribir el precio que cobro el taller mecánico por la reparación de la RP.
23.- SERVICIOS Y CARGOS ESPECIALES TOT		Anotar el nombre de la refacción o trabajo que haya recibido la RP en otros talleres.
24.- DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES		Anotar una breve descripción del trabajo que se le hizo en otro taller.
25.- FACTURA N°		Escribir el número de la factura que le haya extendido el establecimiento, en caso de que aun no se la entregue, dejara el espacio en blanco.
26.- DESCRIPCIÓN DE LA CONDICIÓN Y CAUSA DE LA FALLA		Escribir brevemente la condición en que se encuentra la RP y la falla detectada.
27.- CAUSA		Anotar la causa que provoca la falla de la RP.

28.- CORRECCIÓN

Anotar lo que haya requerido la RP ya sea el
reemplazó de alguna refacción o trabajo mecánico
para corregir la falla.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: FORMATO DE DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
29.- ANEXAR SUS TRES COTIZACIONES PARA LA REPARACIÓN		Anotar el nombre del establecimiento donde se solicito cotización para la compra de refacciones o reparación de la RP.
30.- PRESTADOR SELECCIONADO		Escribir el nombre del establecimiento que se selecciono para la reparación de la RP o compra de refacciones, tomando en cuenta la que haya ofrecido mejor precio.
31.- REVISA		Una vez revisado el documento, el analista firmara de conformidad.
32.- VALIDA		La persona que deberá validar el documento, es el titular de la Jefatura de Departamento de Control Operativo.

33.- AUTORIZA

El Director de asistencia y auxilio al Turista firmara el documento autorizando la reparación o compra de refacción para la RP y solicitara a través de un Oficio dirigido al Departamento de Administración y Finanzas el recurso para la reparación de la RP.

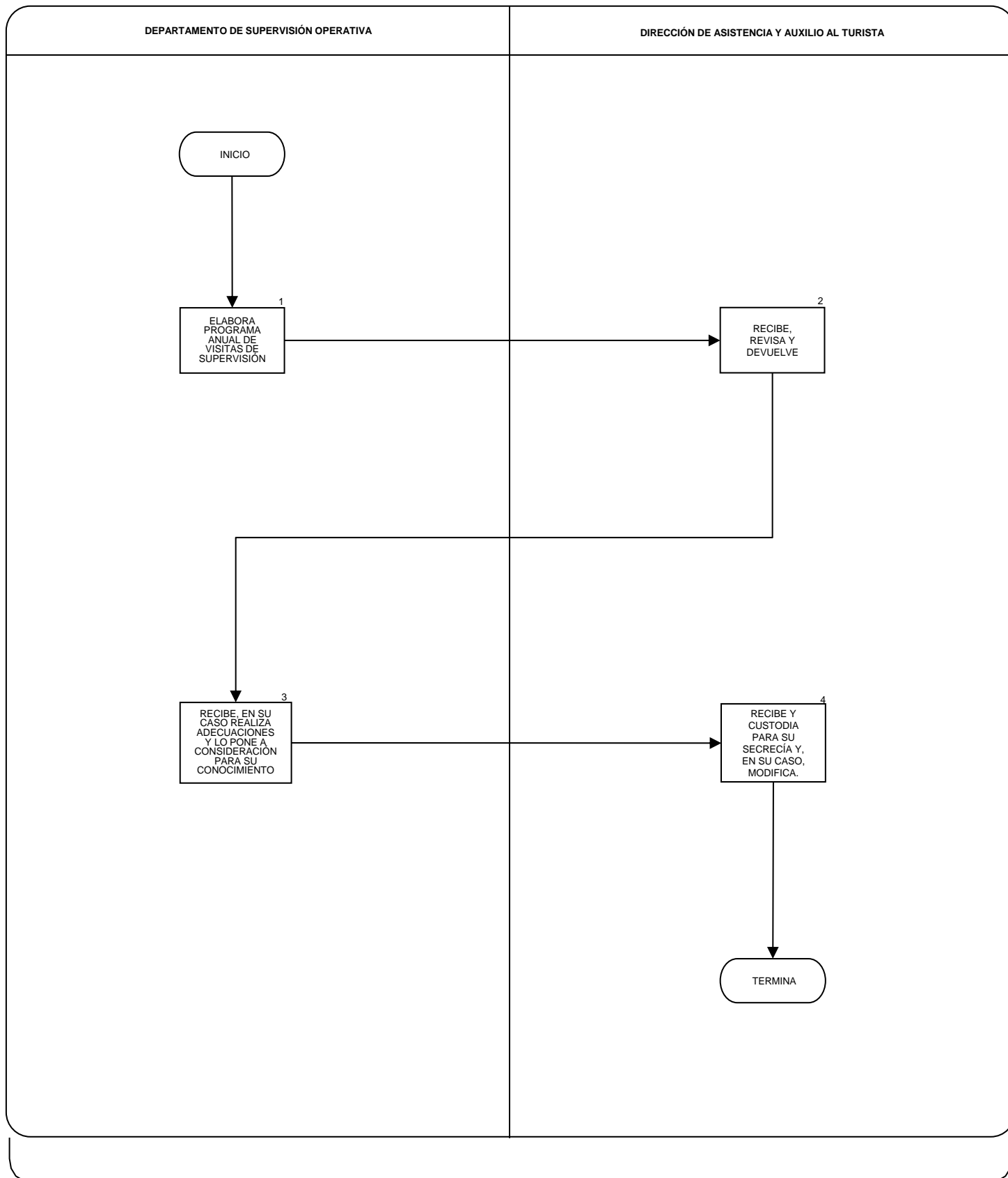
IV.3. DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA

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.	• Programa
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	2	Recibe, revisa, otorga visto bueno y devuelve al Departamento de Supervisión Operativa.	• Programa
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.	• Programa
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,	• Programa

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**

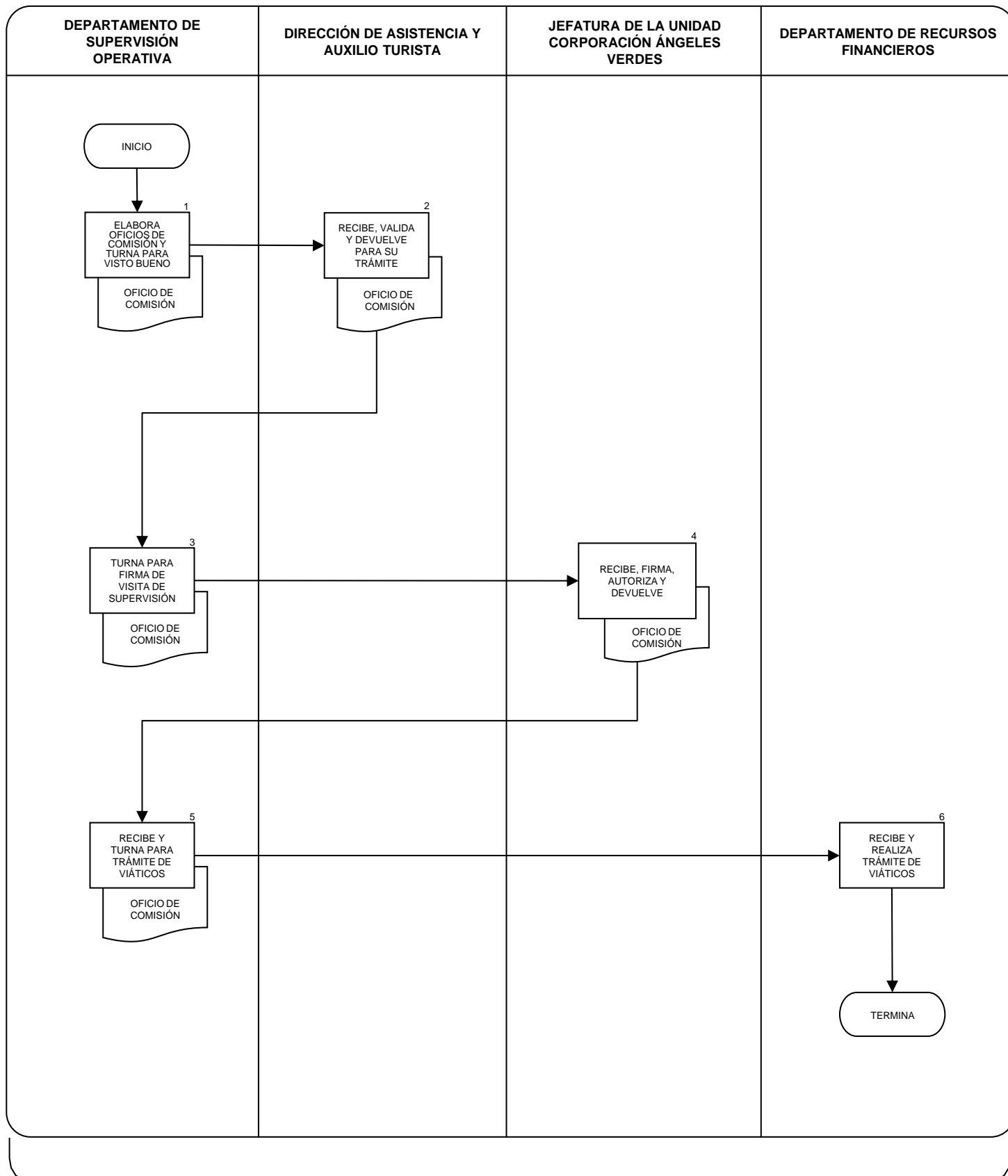


**PROCEDIMIENTO: IV.3.2. GESTIÓN PARA LLEVAR A CABO VISITAS DE SUPERVISIÓN A LAS
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO**

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 Control Operativo expedientes de mantenimiento, preventivo y correctivo, de las refacciones e insumos susceptibles a revisar.	
DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO	2	Remite expedientes de mantenimiento, preventivo y correctivo, de las de refacciones y otros bienes.	• Expedientes de mantenimiento
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	3	Recibe expedientes de mantenimiento y sale de Oficinas Centrales para realizar visita de supervisión.	• Expedientes de mantenimiento
	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.	• Bitácora de Supervisión
	5	De encontrar Radio-Patrullas, revisa bitácora de control diario de operación.	
		¿ENCUENTRA ANOMALÍAS?	
	6	NO: Firma bitácora y continúa trayecto.	• 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.
---	--

**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	10	Después de la visita de supervisión, envía al Departamento de Recursos Financieros comprobación de viáticos con documentos válidos para tal efecto.	• Informe
	11	Una vez efectuada la visita de supervisión, elabora informe dirigido a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista y a la Jefatura de la Unidad Corporación Ángeles Verdes.	

TERMINA PROCEDIMIENTO

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

DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN OPERATIVA

DEPARTAMENTO DE CONTROL OPERATIVO

INICIO

1
SOLICITA
EXPEDIENTES DE
MANTENIMIENTO,
PREVENTIVO Y
CORRECTIVO

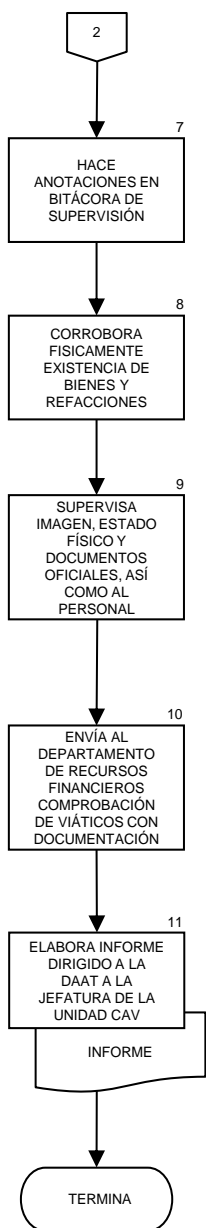
2
REMITE EXPEDIENTES
DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y
CORRECTIVO

EXPEDIENTES DE
MANTENIMIENTO

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

DEPARTAMENTO
DE SUPERVISIÓN OPERATIVA

DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS



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

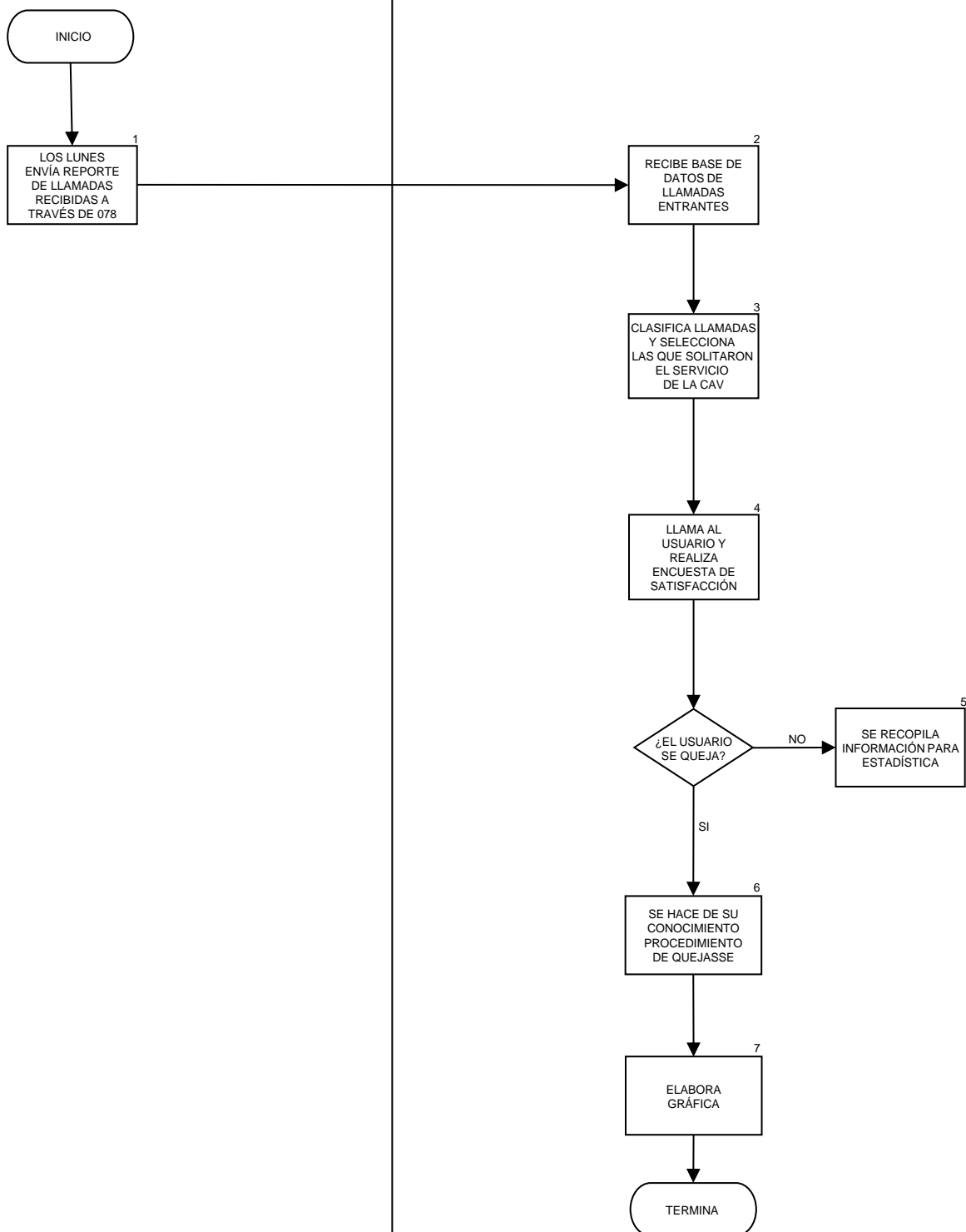
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	1	Los días lunes envía al Departamento de Supervisión Operativa, el reporte de llamadas recibidas en cabina de radio a través del 078.	
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN 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 las 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.	
		¿EL USUARIO SE QUEJA DEL SERVICIO?	
	5	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.	
	7	Elabora gráfica de servicios proporcionados, usuarios satisfechos y servicios no proporcionados.	

TERMINA PROCEDIMIENTO	

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

DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA

DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA

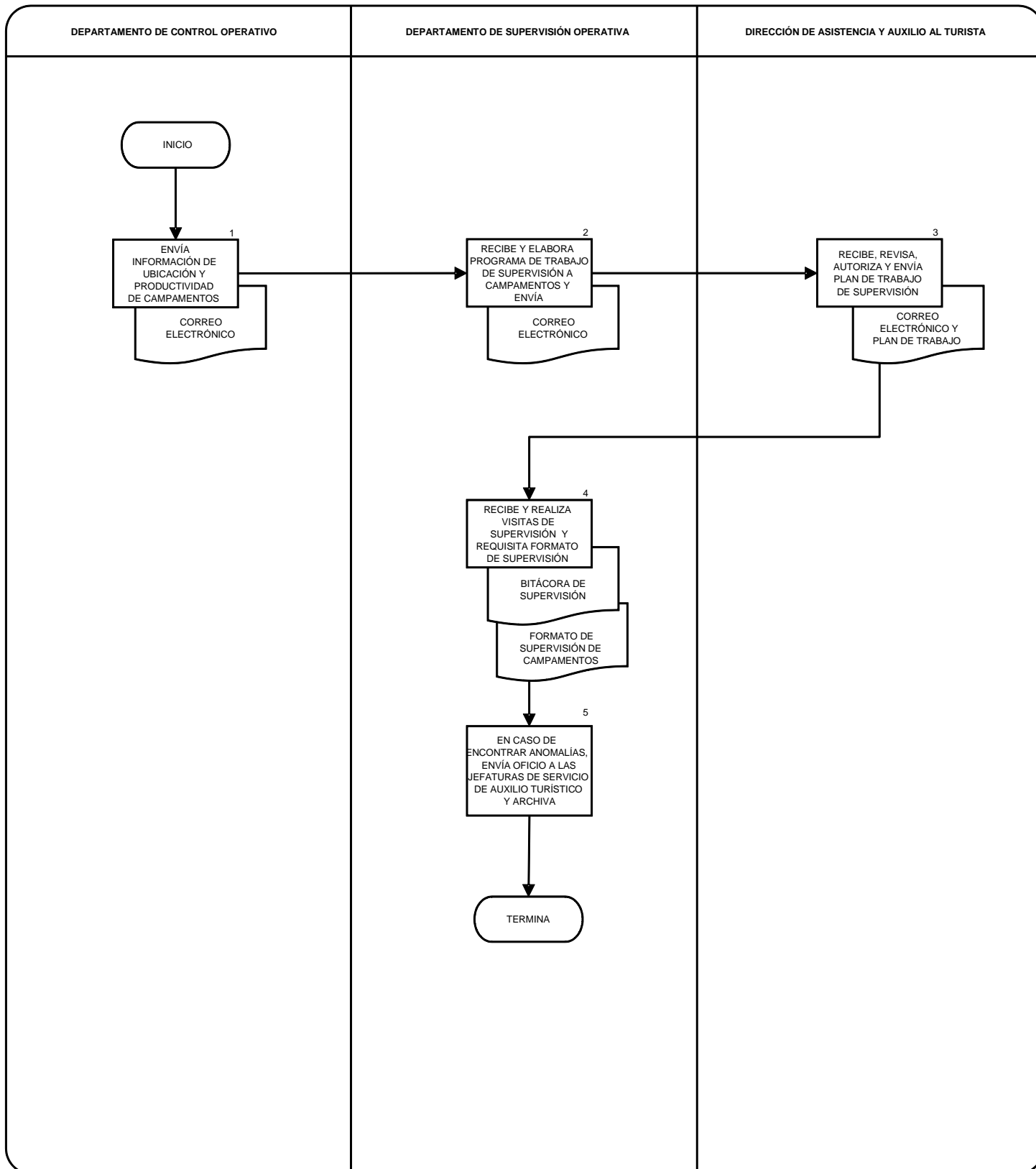


PROCEDIMIENTO: IV.3.5. INSPECCIÓN Y REVISIÓN DEL PROGRAMA DE CAMPAMENTOS

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 programa 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, y requisita formato de supervisión.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácora de Supervisión • Formato de supervisión de campamentos
	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

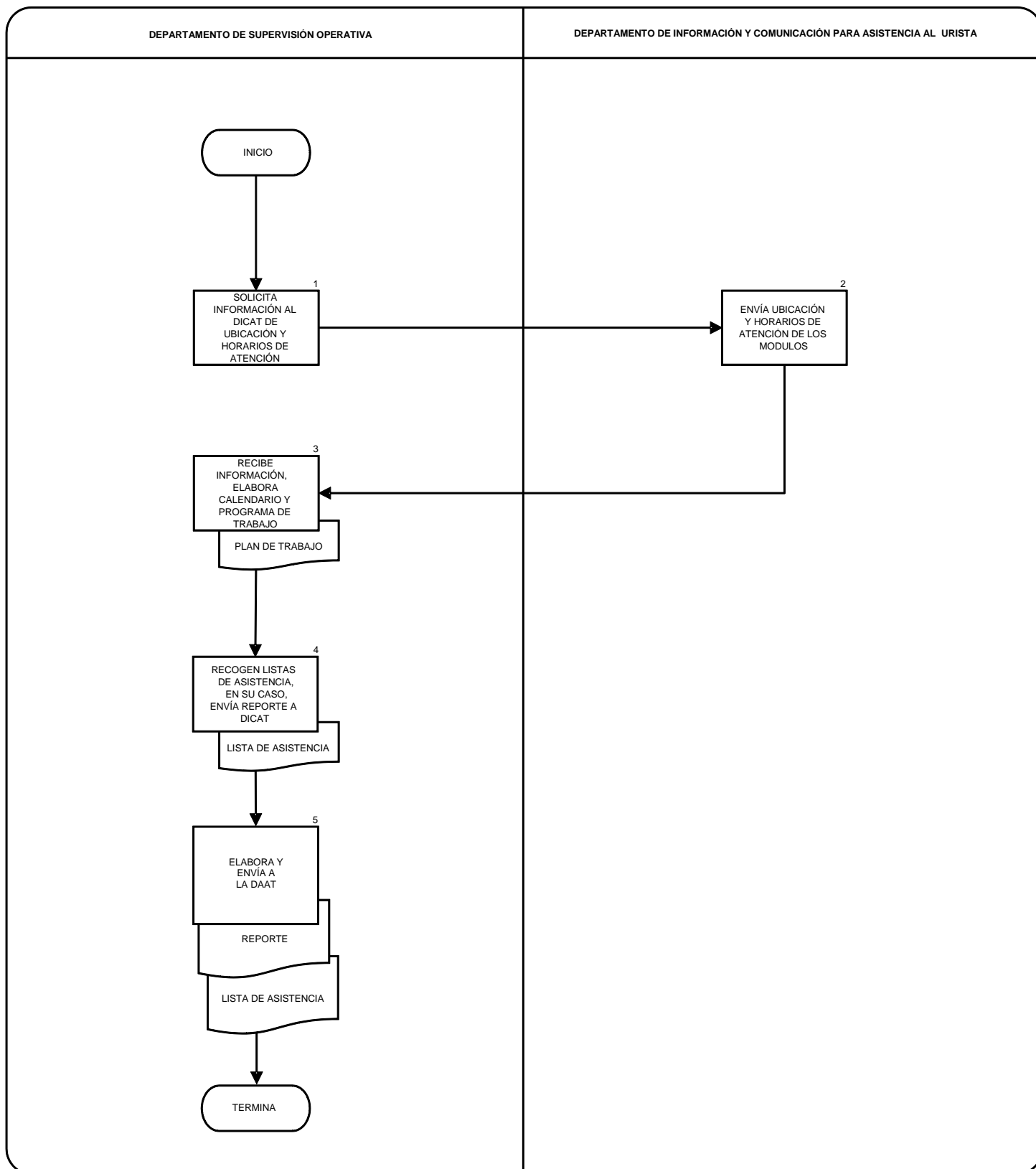


PROCEDIMIENTO: IV.3.6. INSPECCIÓN DEL PERSONAL DEL PROGRAMA PAISANO

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.	• 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.	• 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.	• Reporte • Lista de Asistencia

TERMINA PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO IV.3.6. INSPECCIÓN DEL PERSONAL DEL PROGRAMA PAISANO

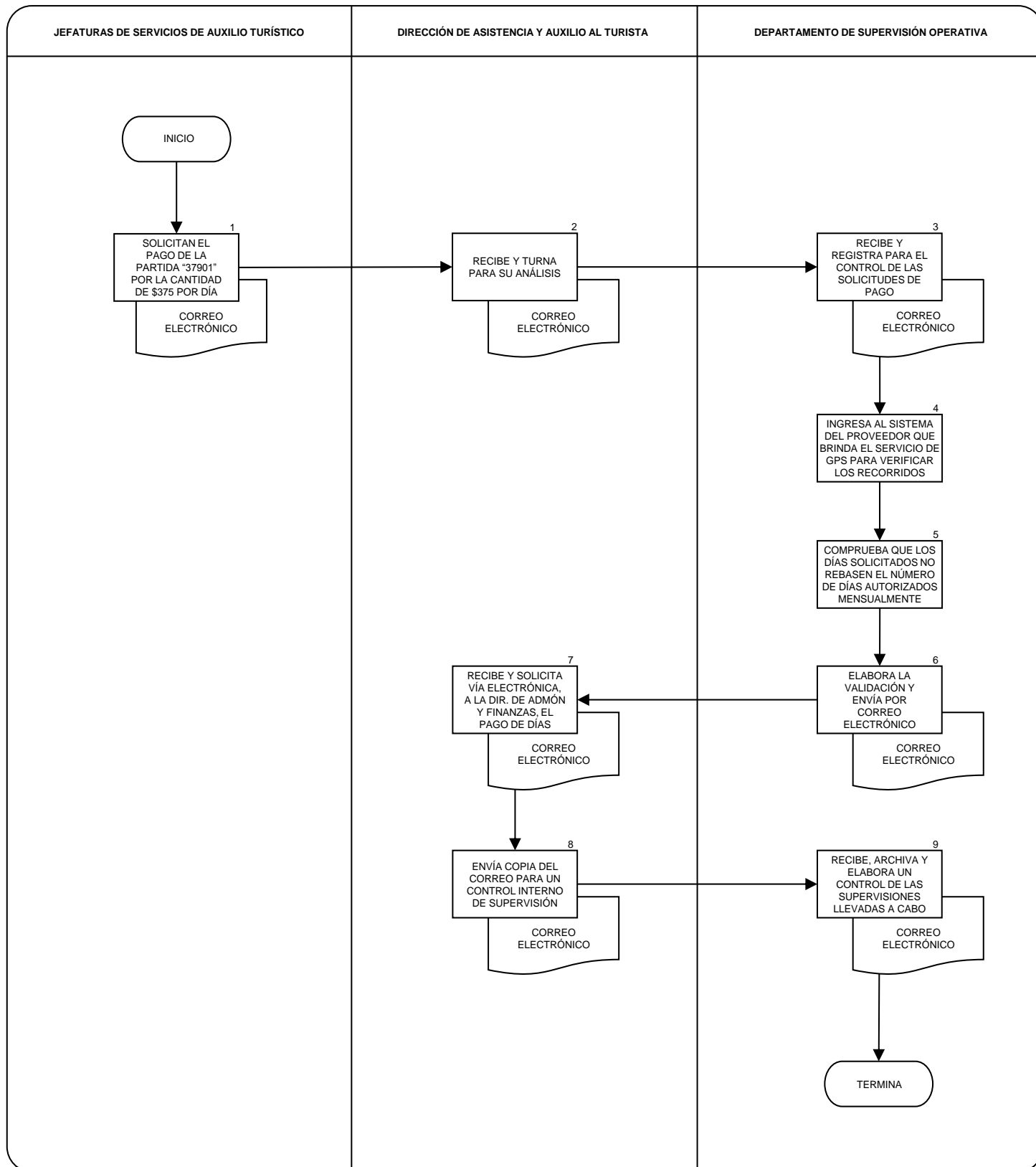


PROCEDIMIENTO: IV.3.7. SUPERVISIÓN DEL PAGO DE VIÁTICOS, CORRESPONDIENTES A LA PARTIDA 37901, “GASTOS PARA OPERATIVOS Y TRABAJOS DE CAMPO EN ÁREAS RURALES”.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	1	Solicitan el pago correspondiente a la partida 37901 “Gastos para operativos y trabajos de campo en áreas rurales” la cantidad de \$375 por día, por el concepto de “Supervisión de retén, acompañamiento, por caravana y comisiones especiales”.	• Correo electrónico
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	2	Recibe y turna al Departamento de Supervisión Operativa para su análisis.	• Correo electrónico
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	3	Recibe y registra para el control de las solicitudes de pago correspondientes a los viáticos de la partida 37901.	• Correo electrónico
	4	Ingresa al sistema del proveedor que brinda el servicio de GPS para verificar que los recorridos concuerden con los días solicitados para el pago de la solicitud de viáticos.	
	5	Comprueba que los días solicitados no rebasen el número de días autorizados mensualmente, por la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista, para la supervisión de retenes.	
	6	Elabora la validación y envía por correo electrónico a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	• Correo electrónico
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	7	Recibe y solicita vía electrónica, a la Dirección de Administración y Finanzas, el pago de los días que se validaron por el Departamento de Supervisión Operativa.	• Correo electrónico
	8	Envía copia del correo al Departamento de Supervisión Operativa para un control interno de supervisión.	• Correo electrónico
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	9	Recibe, archiva y elabora un control de las supervisiones llevadas a cabo de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.	• Correo electrónico

TERMINA PROCEDIMIENTO

**PROCEDIMIENTO IV.3.7. SUPERVISIÓN DEL PAGO DE VIÁTICOS, CORRESPONDIENTES A LA PARTIDA 37901,
“GASTOS PARA OPERATIVOS Y TRABAJOS DE CAMPO EN ÁREAS RURALES”.**



FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE SUPERVISIÓN

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1. HORA	COMISIONADO	Anotar la hora en que comienzan sus labores para la supervisión.
2. DIA, MES Y AÑO		Anotar la fecha de la supervisión.
3. CARRETERA		Anotar el número de carretera donde inicia el recorrido de la supervisión.
4. JEFATURA DE SERVICIOS QUE CUBRE LA CARRETERA		Anotar a que Estado y Jefatura pertenece la carretera en la que se realiza la supervisión.
5. TRIPULACIÓN		Anotar el nombre de las personas que tripulan la radio-patrulla en la que se realizará la supervisión.
6. RADIOPATRULLA		Anotar el número económico de la radio-patrulla que se utilizará para realizar la supervisión.
7. KM INICIAL		Anotar el kilometraje inicial al comenzar la supervisión.
8. KM FINAL		Anotar el kilometraje final terminada la supervisión.
9. KM RECORRIDOS		Anotar el kilometraje recorrido total de la supervisión operativa.
10. RECIBE GASOLINA APROXIMADA		Anotar en un rango de vacío a lleno, el nivel de gasolina con que se deja la unidad, ya terminada la supervisión.
11. ENTREGA GASOLINA APROXIMADA		Anotar en un rango de vacío a lleno, el nivel de gasolina con que se recibe la unidad asignada para hacer la supervisión.
12. GASOLINA CARGADA		En caso de cargar gasolina, anotar los litros.
13. IMPORTE		En caso de cargar gasolina, anotar el importe.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE SUPERVISIÓN

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
14. NÚMERO DE TARJETA		En caso de cargar gasolina, anotar el número de tarjeta con la que se hizo la carga.
15. HORA		Anotar la hora del contacto con la radio-patrulla.
16. RADIOPATRULLA ENCONTRADA		Anotar el número económico de radio-patrulla.
17. UBICACIÓN (KILÓMETRO Y CARRETERA)		Anotar kilómetro y carretera en que se encontró la radio-patrulla.
18. RUTA		Anotar el número de ruta de la Corporación, verificar que no estén fuera de ruta y que sea la que le corresponde.
19. FOLIO DE BITÁCORA		Anotar el folio de bitácora de los técnicos de auxilio turístico.
20. OBSERVACIONES		Anotar si su unidad está limpia, si tiene números telefónicos de quejas, si tiene completa su herramienta, si están uniformados los Patrulleros, y si cuentan con folletería del Estado que pertenecen.
21. RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN		Anotar el nombre del responsable de la supervisión.
22. Vo.Bo.		Revisar y dar visto bueno de la bitácora de supervisión.



CORPORACIÓN
ÁNGELES VERDES

SECTUR

GOBIERNO
FEDERAL



FORMATO DE SUPERVISIÓN DE CAMPAMENTOS

FECHA : (1) _____ HORA : (2) _____
ESTADO : (3) _____ CAMPAMENTO : (4) _____
UBICACIÓN : (5) _____ REFERENCIAS : (6) _____
FOLIO DE BITÁCORA DE CAMPAMENTO : (7) _____ FOLIO DE BITÁCORA DE RADIO PATRULLA : (8) _____

1.- ¿Se encontró Campamento?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	(9)	CARRETERA	(10)	KM :	(11)
No. de Radiopatrulla			(12)	(14)	Ubicación asignada	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No
No. de Radio patrulleros (13)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> NINGUNO	¿Porque?		
Nombre: (15)					(16) Turno :	<input type="checkbox"/> 1°	<input type="checkbox"/> 2°
Nombre:					Turno :	<input type="checkbox"/> 1°	<input type="checkbox"/> 2°
Nombre:					Turno :	<input type="checkbox"/> 1°	<input type="checkbox"/> 2°
Ubicación del campamento (17)	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala	Observaciones:	(18)		
Iluminación del campamento (19)	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala	Observaciones:	(20)		
Visibilidad del campamento (21)	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala	Observaciones:	(22)		
Lona de identificación (23)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	(24)	Visible :	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	
Logotipo de Sector (25)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	Observaciones :	(26)			
Logotipo Ángeles Verdes (27)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	Observaciones :	(28)			
Rótulo de Servicio Gratuito (29)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	Observaciones :	(30)			
Chalecos electrónicos (31)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	(32)	Condiciones:	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala
Conos de señalización (33)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	(34)	Condiciones:	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala
Traflet (35)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	(36)	Condiciones:	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala
Dirección de tráfico (37)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	(38)	Condiciones:	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala
Signo multiusos (39)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	(40)	Condiciones:	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala
Lámpara solar (41)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	(42)	Condiciones:	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala
Kit de Seguridad (43)	<input type="checkbox"/> Completo	<input type="checkbox"/> Incompleto	(44)	Condiciones:	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala
CCC (Carta Compromiso al Ciudadano) (45)				<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No		
Cuenta con folletería Turística del Estado (46)				<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No		
Cuenta con Tarjeta del 078 (47)				<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No		

2.- Presentación del Personal:

Uniforme completo (48)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No
Calzado limpio (49)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No
Credencial de Sector vigente (50)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No



3.- ¿Se encontró Remolque?	(53)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	No se encontro remolque, explicar ¿Por que?	(54)
No. de Remolque	(55)	<input type="text"/>		(56) Número de Serie:	<input type="text"/>
Placas	(57)	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Póliza seguro	(58)	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Tarjeta de circulación	(59)	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Imagen	(60)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Mala	Observaciones: <input type="text"/> (61)
Pintura	(62)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Mala	Observaciones: <input type="text"/> (63)
Rótulos	(64)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Mala	Observaciones: <input type="text"/> (65)
Teléfono de quejas	(66)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	(67)	Visible: <input type="text"/> SI <input type="text"/> No
Golpes	(68)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	(69)	Observaciones : <input type="text"/>
Limpieza				(70)	Condiciones: <input type="text"/> Buena <input type="text"/> Regular <input type="text"/> Mala
Llantas				(71)	Condiciones: <input type="text"/> Buena <input type="text"/> Regular <input type="text"/> Mala
Refacción	(72)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	(73)	Condiciones: <input type="text"/> Buena <input type="text"/> Regular <input type="text"/> Mala
Folleto DICAT	(74)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	(75)	Suficiente: <input type="text"/> SI <input type="text"/> No
Bitácora	(76)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	(77)	Suficiente: <input type="text"/> SI <input type="text"/> No
Formatos de servicio gratuito	(78)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	(79)	Suficiente: <input type="text"/> SI <input type="text"/> No
4.- ¿Cuánto tiempo se lleva en el traslado de la Jefatura de Servicios al Campamento?					
					(80)
5.- ¿ Cuántos kilómetros recorre de la Jefatura de Servicios al punto de Instalación del campamento?					
					(81)
Otras observaciones:					
(82) 					

(83)

**NOMBRE Y FIRMA DEL TECNICO
DE AUXILIO AL TURISTA**

INSTRUCTIVO DE LLENADO: FORMATO DE SUPERVISIÓN DE CAMPAMENTOS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1. FECHA:	COMISIONADO	Anotar la fecha de la Supervisión.
2. HORA:		Anotar la hora en que comienzan sus labores para la Supervisión.
3. ESTADO:		Anotar a que Estado pertenece el campamento.
4. CAMPAMENTO:		Anotar el nombre del campamento que se supervisa.
5. UBICACIÓN:		Anotar la ubicación exacta del campamento.
6. REFERENCIAS:		Anotar lugares o puntos como medidas de ubicación para localizar el campamento.
7. FOLIO DE BITACORA DEL CAMPAMENTO:		Anotar el número de folio que tiene la bitácora del campamento.
8. FOLIO DE BITACORA DE RADIO PATRULLA:		Anotar el folio de la bitácora que tiene en la radio-patrulla.
9. SE ENCONTRO CAMPAMENTO		Escribir una X en el cuadro, según sea el caso.
10. CARRETERA		Anotar el número de la carretera si es libre o de cuota.
11. KM:		Anotar el Kilómetro exacto donde se encuentra el campamento.
12. N° DE RADIO PATRULLA:		Anotar el N° Económico de la radio patrulla que se encuentre comisionada al campamento.
13. N° DE RADIO PATRULLEROS:		Escribir una X en el cuadro correspondiente, de acuerdo al número de radio-patrulleros que se encontraron en el campamento.
14. UBICACIÓN ASIGNADA		Escribir una X en el cuadro que corresponda.
15. NOMBRES:		Anotar el (o los) nombre (s) de los patrulleros que se encuentren en campamento.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: FORMATO DE SUPERVISIÓN DE CAMPAMENTOS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
16. TURNO:		Anotar con una X el turno al que pertenece el patrullero que está en campamento.
17. UBICACIÓN DEL CAMPAMENTO		Anotar una X en el cuadro que el supervisor crea desde su punto de vista correcta (buena, regular o mala).
18. OBSERVACIONES		Anotar comentarios y observaciones que el supervisor crea pertinentes.
19. ILUMINACIÓN DEL CAMPAMENTO		Anotar una X en el cuadro que el supervisor crea que es la correcta.
20. OBSERVACIONES		Anotar comentario y observaciones que el supervisor crea pertinentes.
21. VISIBILIDAD DEL CAMPAMENTO		Anotar una X en el cuadro que el supervisor crea la correcta.
22. OBSERVACIONES		Anotar comentarios y observaciones que el supervisor crea pertinentes.
23. LONA DE IDENTIFICACIÓN		Anotar una X según sea el caso en el cuadro correspondiente.
24. VISIBLE		Anotar una X en el cuadro que el supervisor considere.
25. LOGOTIPO SECRETARIA DE TURISMO		Anotar una X en el cuadro de respuestas según se cuente o no con logotipo de la Sectur.
26. OBSERVACIONES		Anotar comentarios y observaciones que el supervisor crea pertinentes.
27. LOGOTIPO ÁNGELES VERDES		Anotar una X en el cuadro correspondiente, según se observe el logotipo de la CAV.
28. OBSERVACIONES		Anotar comentarios que el supervisor crea pertinentes.

29. RÓTULO DE
SERVICIO
GRATUITO

Anotar una X según se cuente o no con rótulo de
servicio gratuito.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: FORMATO DE SUPERVISIÓN DE CAMPAMENTOS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
30. OBSERVACIONES		Anotar comentarios y observaciones que el supervisor considere pertinentes.
31. CHALECOS ELECTRONICOS		Anotar una X en el cuadro de respuesta, según sea el caso.
32. CONDICIONES		Anotar una X en el cuadro de respuesta, según la condición en la que se encuentren.
33. CONOS DE SEÑALIZACIÓN		Anotar una X en el cuadro de respuesta, si cuentan o no con conos de señalización.
34. CONDICIONES		Anotar una X en el cuadro de respuesta, según la condición en la que se encuentren.
35. TRAFISIT		Anotar una X en el cuadro de respuesta, si cuentan o no con trafisit.
36. CONDICIONES		Anotar una X en el cuadro de respuesta, según la condición en la que se encuentre.
37. DIRECCIÓN DE TRÁFICO		Anotar una X en el cuadro de respuesta, según se encuentre o no la dirección de tráfico.
38. CONDICIONES		Anotar una X en el cuadro de respuesta, según la condición en la que se encuentre.
39. SIGNO MULTIUSOS		Anotar una X en el cuadro de respuesta, según se encuentre o no el signo multiusos.
40. CONDICIONES		Anotar una X en el cuadro de respuesta, según la condición en la que se encuentre.
41. LÁMPARA SOLAR		Anotar una X en el cuadro de respuesta, según sea el caso.
42. CONDICIONES		Anotar una X en el cuadro de respuesta, según la condición en la que se encuentre.
43. KIT DE SEGURIDAD		Anotar una X en el cuadro de respuesta si este se encuentra completo.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: FORMATO DE SUPERVISIÓN DE CAMPAMENTOS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
44. CONDICIONES		Anotar una X en el cuadro de respuesta, según la condición en la que se encuentre.
45. CCC (CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO)		Anotar una X en el cuadro de respuesta, según cuenten o no con carta compromiso al ciudadano.
46. FOLLETERIA TURISTICA DEL ESTADO		Anotar si en el campamento se tiene folletería turística del Estado.
47. CUENTA CON TARJETA 078		Anotar una X en el cuadro de respuesta, según cuenten o no con tarjetas del 078.
48. UNIFORME COMPLETO		Anotar una X en el cuadro de respuesta si el personal cuenta o no con el uniforme completo.
49. CALZADO LIMPIO		Anotar una X en el cuadro que el supervisor crea la correcta desde su punto de vista.
50. CREDENCIAL DE SECTUR VIGENTE		Anotar una X en el cuadro de respuesta si el personal tiene credencial de la Sector vigente.
51. HIGIENE PERSONAL		Anotar una X en el cuadro de respuestas la que el supervisor crea la correcta desde su punto de vista.
52. LICENCIA DE CONDUCIR VIGENTE		Anotar una X en el cuadro de respuesta, según cuente o no el personal con licencia de conducir vigente.
53. SE ENCONTRO REMOLQUE		Anotar una X en el cuadro de respuestas, según se encuentre o no remolque.
54. ¿POR QUE?		Anotar el motivo por el cual no se encuentra remolque.
55. N° DE REMOLQUE		Anotar el número económico de identificación del remolque.
56. NUMERO DE SERIE		Anotar el número de serie del remolque.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: FORMATO DE SUPERVISIÓN DE CAMPAMENTOS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
57. PLACAS		Anotar una X en el cuadro de respuestas, según tenga o no placas de circulación.
58. POLIZA DE SEGURO		Anotar una X en el cuadro de respuestas si cuenta o no con póliza de seguro.
59. TARJETA DE CIRCULACIÓN		Anotar una X en el cuadro de respuestas, según se cuente o no con la tarjeta de circulación del remolque.
60. IMAGEN		Anotar una X en el cuadro que el supervisor crea la correcta desde su punto de vista.
61. OBSERVACIONES		Anotar comentarios y observaciones que el supervisor considere pertinentes.
62. PINTURA		Anotar una X en el cuadro de respuestas la condición de la pintura que el supervisor desde su punto de vista crea la correcta.
63. OBSERVACIONES		Anotar comentarios y observaciones que el supervisor considere pertinentes.
64. ROTULOS		Anotar una X en el cuadro de respuestas la condición de los rótulos que el supervisor desde su punto de vista considere.
65. OBSERVACIONES		Anotar comentarios y observaciones que el supervisor considere pertinentes.
66. TELEFONO DE QUEJAS		Anotar una X en el cuadro de respuestas según se observe si el remolque cuenta con número de quejas.
67. VISIBLE		Anotar una X en el cuadro que el supervisor crea la correcta desde su punto de vista.
68. GOLPES		Anotar una X en el cuadro de respuestas si el remolque tiene golpes.
69. OBSERVACIONES		Anotar comentarios y observaciones que el supervisor considere pertinentes.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: FORMATO DE SUPERVISIÓN DE CAMPAMENTOS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
70. LIMPIEZA		Anotar una X en el cuadro de respuestas, según se observen las condiciones de la limpieza del remolque.
71. LLANTAS		Anotar una X en el cuadro de respuestas, según se observen las condiciones de las llantas.
72. REFACCIÓN		Anotar una X en el cuadro de respuestas si tiene llanta de refacción.
73. CONDICIONES		Anotar una X en el cuadro la condición de la llanta de refacción.
74. FOLLETOS DICAT		Anotar una X en el cuadro de respuestas si en el remolque se cuenta con folletos del DICAT.
75. SUFICIENTE		Anotar una X en el cuadro de respuestas si son suficientes para cubrir el operativo.
76. BITÁCORA		Anotar una X en el cuadro de respuestas si es que se cuenta con bitácoras.
77. SUFICIENTE		Anotar una X en el cuadro de respuesta, según se considere, si cuenta con bitácoras suficientes para cubrir el operativo.
78. FORMATOS DE SERVICIO GRATUITO		Anotar una X en el cuadro de respuestas si en el remolque cuentan con formatos de servicio gratuitos.
79. SUFICIENTE		Anotar una X en el cuadro de respuestas si el supervisor considera que se tiene los suficientes formatos para cubrir el operativo.
80. TIEMPO DE TRASLADO DE LA JEFATURA DE SERVICIOS AL CAMPAMENTO.		Anotar el tiempo de traslado de la jefatura al campamento.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: FORMATO DE SUPERVISIÓN DE CAMPAMENTOS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
81. KILÓMETROS QUE SE RECORREN DE LA JEFATURA DE SERVICIOS AL CAMPAMENTO.	TÉCNICOS DE AUXILIO TURÍSTICO	Anotar la cantidad de kilómetros que se recorren de la Jefatura al Campamento.
82. OTRAS OBSERVACIONES.		Anotar comentarios u observaciones relativas al funcionamiento operativo del campamento.
83. NOMBRES Y FIRMAS DE LOS TÉCNICOS DE AUXILIO TURÍSTICO		Anotar nombre y firma del personal del Campamento encontrado.

--	--	--

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
D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas
- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno
D.O.F. 12-VII-2010
- Acuerdo por el que se emite el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Transparencia
D.O.F. 12-VII-2010
- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros
D.O.F. 15-VII-2010
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales
D.O.F. 16-VII-2010 y sus reformas
- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 09-VIII-2010