



**DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS AL TURISTA
DIRECCION DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA
JEFATURAS ESTATALES DE SERVICIOS DE
ASISTENCIA Y AUXILIO TURISTICO**

**MANUAL OPERTIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

OCTUBRE DE 2003



SECRETARÍA DE
TURISMO

**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 2

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

INDICE



INDICE

	Página
I. Introducción	4
II. Marco jurídico administrativo	7
III. Objetivo	11
IV. Políticas de operación	13
Organograma	15
Estructura orgánica	18
Objetivos y funciones por área	19
De la prestación de los servicios de información, asistencia y auxilio turístico	37
De la red de radiocomunicación	45
De los requisitos de admisión	50
Formatos de operación (anexos)	58



SECRETARÍA DE
TURISMO

**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 4

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

INTRODUCCION



INTRODUCCION

En congruencia con las atribuciones y facultades que tiene el Ejecutivo Federal, para atender y proporcionar los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio a los turistas en sus recorridos y desplazamientos por el país, la Secretaría de Turismo, a través de la “Corporación Ángeles Verdes”, proporciona servicios de información, asistencia y auxilio en forma gratuita a los turistas nacionales y extranjeros que transitan por las carreteras de México.

Los servicios de asistencia y auxilio turístico que desde 1960 brindan los Ángeles Verdes a los turistas nacionales y extranjeros, se significan por una labor cotidiana durante los 365 días del año y demandan a los servidores públicos que los prestan, una actuación profesional, respetuosa, honrada, transparente y particularmente la generosidad que sólo da un alto espíritu de servicio.

En este contexto, se hace necesario e indispensable contar con un Manual Operativo que sirva de instrumento normativo y guía para el adecuado cumplimiento de las tareas que tiene encomendadas el personal de asistencia y auxilio turístico que integra la “Corporación Ángeles Verdes”.

El presente manual está dividido en apartados que proporcionan información sobre el Marco Jurídico – Administrativo, el Objetivo, las Políticas de Operación, los Procedimientos y Actividades, así como de la Instrumentación de Formatos e Instructivos para el Control de las Actividades que deben de regir en la prestación de los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio que deben proporcionar los servidores públicos de la Corporación Ángeles Verdes a los turistas nacionales y extranjeros, que se dirigen a diferentes destinos turísticos por las carreteras del país.

El Manual Operativo de la “Corporación Ángeles Verdes”, constituye una herramienta más que la Secretaría de Turismo, a través de la Subsecretaría de Innovación y Calidad, pone a disposición del personal administrativo y operativo de la Corporación, para apoyar la realización de sus funciones y actividades en congruencia con las nuevas políticas de la Administración Pública Federal, en particular en el marco del Programa de Transparencia y Combate a la Corrupción y con la misión institucional para llevar a cabo la conducción y desarrollo del turismo nacional.



**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 6

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

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

Asimismo, con el propósito de cumplir con las disposiciones, lineamientos y normas que emitan las Dependencias Globalizadoras, la Dirección General de Servicios al Turista, deberá mantener actualizado el presente manual.



SECRETARÍA DE
TURISMO

**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 7

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO



MARCO JURÍDICO – ADMINISTRATIVO

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

LEYES

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaría del apartado “B” del artículo 123.
D. O. F. 28-XII-1963 y sus reformas.

Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles.
D. O. F. 31-XII-1975 y sus reformas.

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

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

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

Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
D. O. F. 31-XII-1982 y sus reformas.

Ley de Planeación
D. O. F. 5-I-1983

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios de los Trabajadores del Estado.
D. O. F. 27-XII-1983 y sus reformas.

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

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



Ley Federal de Procedimiento Administrativo
D. O. F. 4-VIII-1994 y sus reformas.

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

CÓDIGOS

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

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

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

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

REGLAMENTOS

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

Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
D. O. F. 29-II-1984 y sus reformas.

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

Reglamento de la Ley del Servicio de la Tesorería de la Federación
D. O. F. 25-III-1999.

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



DECRETOS

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

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



SECRETARÍA DE
TURISMO

**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 11

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

OBJETIVO



OBJETIVO

Poner al alcance del personal operativo y administrativo que participa en la prestación de los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio turístico en las carreteras de las 31 Entidades Federativas y el Distrito Federal, una guía que les permita conocer el marco jurídico – administrativo que enmarca la función y actuación de la Corporación Ángeles Verdes, las políticas de operación definidas para el cumplimiento de su misión como servidores públicos, su ubicación en la estructura institucional, las funciones y restricciones para su actuación y los lineamientos normativos que deben regir en la misma para garantizar que la prestación de los servicios de asistencia y auxilio a turistas nacionales y extranjeros en las carreteras del país, se brinden con calidad, calidez, profesionalismo y honradez, que contribuyan como hasta ahora a darle un valor agregado a la oferta turística nacional en beneficio de México.



SECRETARÍA DE
TURISMO

**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 13

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

POLITICAS DE OPERACION



POLÍTICAS DE OPERACION

- **Misión de la Corporación Angeles Verdes.**

Contribuir al desarrollo regional y estatal a través del fortalecimiento y la promoción de la oferta turística, mediante la prestación de los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio a turistas nacionales y extranjeros, que transitan por las carreteras del país.

- **Código de Conducta de los Servidores Públicos del Sector Turismo**

Las actividades que realiza la Corporación Ángeles Verdes, se deben apegar a los principios que se establecen en el CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL SECTOR TURISMO, el cual nos precisa el rumbo y al mismo tiempo, nos exige, a todos, esforzarnos día con día para ser mejores servidores públicos, mejores equipos de trabajo y mejores instituciones, a fin de que seamos altamente efectivos, transparentes e innovadores en la consecución de nuestras metas y objetivos.

- **Servicios de Información, Asistencia y Auxilio Turístico.**

Se consideran todos aquellos servicios de carácter informativo sobre los destinos y atractivos turísticos, así como la asistencia y auxilio mecánico y de radio comunicación que en forma gratuita, sin privilegiar a persona alguna, deben de ser proporcionados con los recursos que aporta la Secretaría de Turismo, por el personal operativo y administrativo que conforman la Corporación Ángeles Verdes, desempeñándose estos en Oficinas Centrales y las Jefaturas Estatales de Servicio de Asistencia y Auxilio Turístico.

- **Principios Institucionales para la Asistencia y Auxilio Turístico.**

Los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio turístico que proporcionen los servidores públicos de la Corporación Ángeles Verdes, deberán garantizar los siguientes principios:

- No discriminar ni privilegiar a persona alguna,
- Gratuidad sin condicionamiento alguno,
- Honestidad en su prestación,
- Calidad y calidez para quien lo recibe,
- Profesionalismo y transparencia de actuación,
- Apego a la normatividad establecida,
- Respeto a quienes se le brinda el servicio,



SECRETARÍA DE
TURISMO

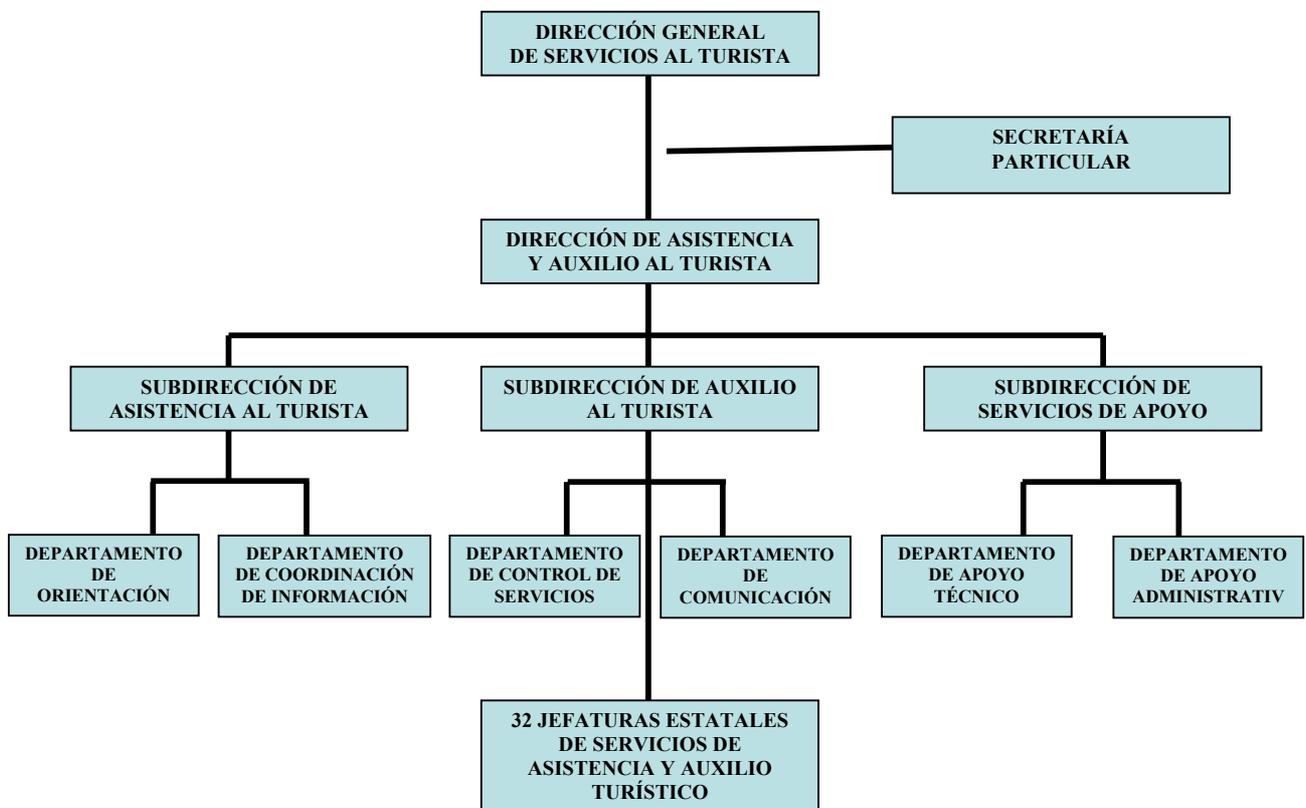
**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 15

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

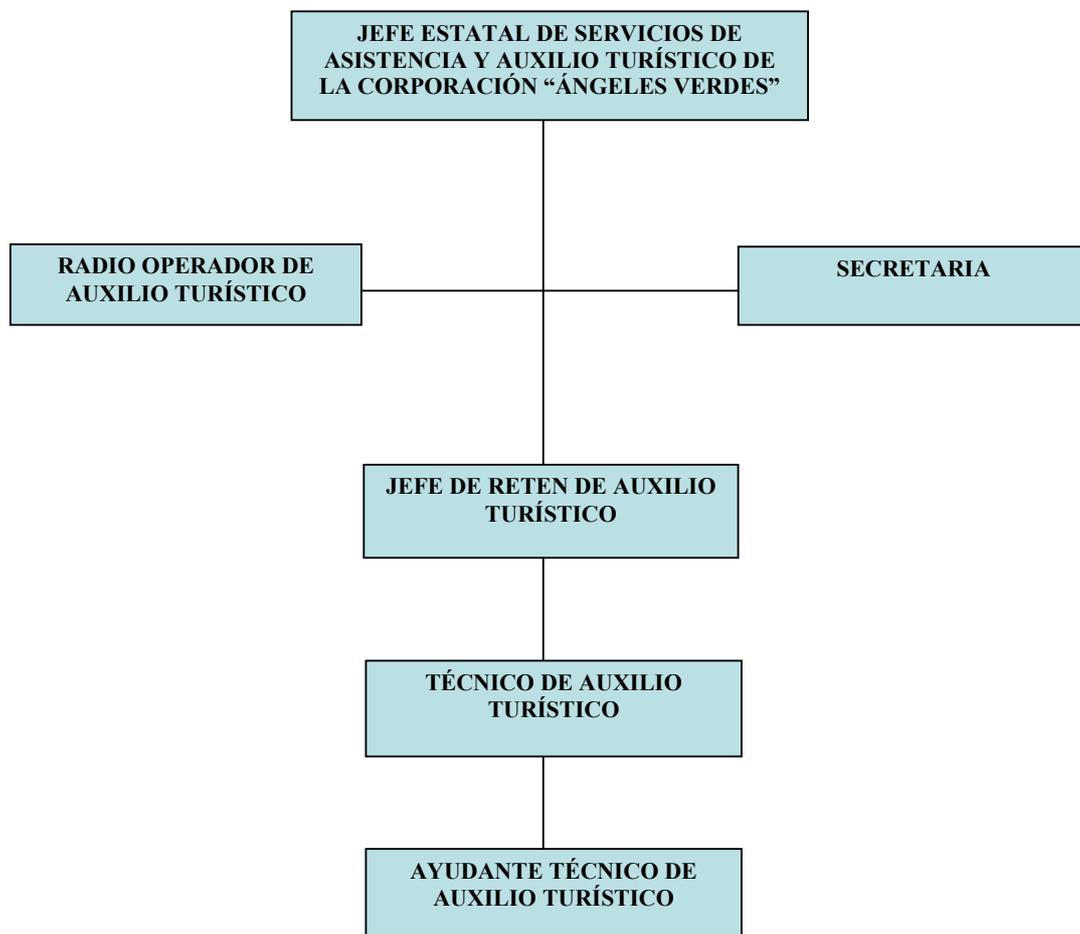
ORGANOGRAMA

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS AL TURISTA





**JEFATURA ESTATAL DE SERVICIOS DE ASISTENCIA
Y AUXILIO TURÍSTICO DE LA CORPORACIÓN
ANGELES VERDES**





ESTRUCTURA ORGANICA

	Página
JEFE ESTATAL DE SERVICIOS DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO	20
SECRETARIA	26
JEFE DE RETEN DE AUXILIO TURÍSTICO	28
TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO Y/O AYUDANTE TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO	33
TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO (RADIOOPERADOR)	36



SECRETARÍA DE
TURISMO

**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 19

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

OBJETIVOS Y FUNCIONES POR AREA



JEFE ESTATAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO

OBJETIVO

Coordinar, administrar, operar y supervisar la prestación de los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio turístico que proporciona gratuitamente la SECTUR a través de la Corporación Ángeles Verdes en las rutas turísticas establecidas en las entidades federativas, con la finalidad de que se brinden con eficiencia, calidad, calidez y transparencia, a los turistas nacionales y extranjeros que por carretera se dirigen a los diferentes destinos turísticos del país.

FUNCIONES Y ACTIVIDADES

1. Coordinar la operación de los servicios de información, orientación y asistencia turística, auxilio mecánico y radiocomunicación de emergencia, así como auxilio en caso de accidentes, que se brindan a los viajeros que transitan por las rutas carreteras turísticas asignadas en la entidad.

Para realizar esta función deberá llevar a cabo las siguientes actividades:

- 1.1 CONTROL DE RUTAS CARRETERAS ASIGNADAS. De acuerdo con la plantilla de personal y parque vehicular, asignará para su atención las rutas carreteras establecidas en la entidad. Para esto se apoyará en el calendario de turnos elaborado por la Subdirección de Auxilio al Turista para el año correspondiente. Con base en esta información, realizará la programación del personal y las rutas a cubrir en el FORMATO AV_1: "ROL DE RADIOPATRULLAS Y PERSONAL OPERATIVO".

Es importante destacar, que deberá verificar que el personal cuente con la Licencia de Conducir respectiva y que se encuentre vigente; garantizando que por ningún motivo saldrán a carretera si no cuentan con este documento debidamente requisitada.

- 1.2 ASIGNACION DE RECURSOS PARA LA OPERACIÓN. En función de las metas establecidas, ministración de recursos y de las rutas carreteras asignadas, deberá proporcionar al personal operativo:



- Gastos para operativos de trabajos en campo y zonas rurales.
- Combustible, aceite, etc.
- Formatos de registro y control (Bitácora y talones de servicio).

En el FORMATO AV_2: "CONTROL DIARIO DE ASIGNACION DE RECURSOS PARA LA OPERACIÓN", llevará el control diario de los recursos y documentación entregados.

Así mismo en FORMATO AV_3: "CONTROL DE ENTREGA DE FORMATOS "BITACORAS DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN" Y "CONTROL DE SERVICIOS GRATUITOS DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURISTICO" llevará el control de estos materiales que periódicamente se le entregan a los Técnicos de Auxilio Turístico.

- 1.3 REVISION E INTEGRACION DE LA INFORMACION. En función de los datos reportados por el Técnico de Auxilio Turístico en la Bitácora de Control Diario de Operación" validarás e integrarás esta información en el FORMATO AV_04: CONTROL E INFORME DIARIO DE SERVICIOS E INCIDENCIAS DE LA CORPORACION ANGELES VERDES". Este formato se deberá enviar diariamente vía fax a la Subdirección de Auxilio al Turista.

Con base en este formato, llenará el FORMATO AV_05: "CONTROL E INFORME MENSUAL DE SERVICIOS E INCIDENCIAS DE LA CORPORACION ANGELES VERDES"

Con la finalidad de conocer la eficacia y la eficiencia con que se están brindando los servicios proporcionados por la Corporación, deberá llenar el FORMATO AV_06: "REPORTE MENSUAL PARA EL CONTROL DE LA EFICACIA Y EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR LA CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES", del cual deberá enviar copia vía fax a la Subdirección de Auxilio al Turista.

- 1.4 SUPERVISION DE LOS SERVICIOS. Deberá supervisar que los servicios de orientación, asistencia y auxilio turístico que se proporcionan en las rutas carreteras establecidas en la entidad, se realicen de conformidad con la normatividad establecida, así como con eficiencia, calidad, calidez y transparencia. El registro de estas actividades lo hará en la "Bitácora de Control Diario de Operación" del Técnico de Auxilio Turístico, así como en el FORMATO AV_07: "REPORTE DE SUPERVISION".



2. Controlar y administrar los recursos humanos, materiales y financieros, que se asignen a la Jefatura de Servicios; así como, administrar, ejercer y comprobar los recursos financieros y presupuestales, con el propósito de dar cumplimiento a los programas operativos encomendados.

Para realizar esta función deberá llevar a cabo las siguientes actividades:

2.1. RECURSOS HUMANOS.

- 2.1.1. Plantilla de personal. En el FORMATO AV_08 "PLANTILLA DE PERSONAL" deberá registrar y mantener actualizada la Plantilla de Personal de la Jefatura de Servicios. De ésta remitirá copia mensualmente a la Subdirección de Auxilio al Turista.
- 2.1.2. Deberá controlar y dar seguimiento a la asistencia y cumplimiento de las funciones del personal adscrito a la Jefatura de Servicios en apego a las Condiciones Generales de Trabajo. Para llevar a cabo el control de asistencia del personal, lo harás en el FORMATO AV_09: "CONTROL DIARIO DE ASISTENCIA DEL PERSONAL", el cual deberá de remitir mensualmente a la Subdirección de Auxilio al Turista.
- 2.1.3. Así mismo, para la solicitud, autorización y control de incidencias (vacaciones, días económicos, licencias con o sin goce de sueldo, etc.) deberá requisitar el FORMATO AV_10: "CÉDULA DE AUTORIZACIÓN AL PERSONAL", y deberá ser enviado vía fax el día que inicie la incidencia a la Subdirección de Auxilio al Turista para su trámite correspondiente. Los originales de estos formatos deberán ser enviados a más tardar en los primeros cinco días de cada mes a la Subdirección de Auxilio al Turista.
- 2.1.4. Apertura, seguimiento y control de expedientes del personal a su cargo.- A fin de garantizar el registro y control del desempeño del personal, incidencias, faltas, retardos, permisos económicos, etc., deberá integrar un expediente personal por cada uno de los elementos a su cargo.
- 2.1.5. En caso de que se presentara una situación fuera de la norma en la que se vea involucrado el personal a tu cargo y que pueda impactar en la imagen y objetivos institucionales, deberá reportarla de inmediato a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.



2.2 RECURSOS MATERIALES

- 2.2.1. Mantener actualizados los inventarios de los bienes muebles asignados a la Jefatura de Servicios a su cargo, en el FORMATO AV_11: "INVENTARIO DE BIENES MUEBLES". Este inventario deberá remitirse cada tres meses a la Subdirección de Auxilio al Turista.
- 2.2.2. Apertura y control de resguardos correspondientes a las radiopatrullas, equipo y mobiliario que se asigna al personal a su cargo.

En el FORMATO AV_12: "REPORTE DE INVENTARIO INDIVIDUAL DE BIENES MUEBLES", deberá registrar los bienes asignados y resguardos de manera individual al personal a su cargo, debidamente signados por los responsables

2.3 RECURSOS FINANCIEROS

Para el manejo y comprobación de los recursos financieros radicados a la Jefatura de Servicios deberá remitirse y apegarse a la normatividad establecida en el "Manual Operativo para el Manejo de Recursos Financieros en las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico en los Estados".

3. Vigilar, controlar y supervisar el estado físico del parque vehicular, del equipo de radiocomunicación, accesorios y herramienta, asignado a la Jefatura Estatal de Servicios y llevar a cabo las acciones de mantenimiento requeridas a efecto de que se encuentren en adecuadas condiciones para su operación

3.1 PARQUE VEHICULAR

- 3.1.1. Control y asignación. En el FORMATO AV_13: "CONTROL DEL PARQUE VEHICULAR ASIGNADO" asentará y mantendrá actualizados los datos de las Radiopatrullas que tiene asignadas la Jefatura de Servicio a tu cargo. Remitirá esta información cada tres meses a la Subdirección de Auxilio al Turista.
- 3.1.2. Mantenimiento.- Supervisará que las Radiopatrullas asignadas al personal a tu cargo, operen en condiciones óptimas. Para lo cual elaborará y aplicará por Radiopatrulla el programa de mantenimiento preventivo a realizar durante el año correspondiente, utilizando el Formato AV_14 "PROGRAMACION Y SEGUIMIENTO AL MANTENIMIENTO DEL PARQUE VEHICULAR". Este formato se deberá remitir mensualmente a la Subdirección de Auxilio al Turista.



Destacando que en caso de reparaciones mayores (ajuste de motor, transmisiones, otros) deberá solicitar autorización a la Subdirección de Auxilio al Turista, para lo cual deberá presentar un informe de la situación de la Radiopatrulla, así como tres cotizaciones para su autorización y trámite de los recursos correspondientes.

3.2 EQUIPO DE RADIOCOMUNICACIÓN

3.2.1. Control y asignación.- En el Formato AV_15 "CONTROL DE RADIOTRANSCEPTORES ASIGNADOS" asentará y mantendrá actualizados los datos de los radiotransceptores tanto móviles como de base fija que tiene asignados la Jefatura de Servicio a su cargo. Remitirá esta información cada mes a la Subdirección de Auxilio al Turista.

3.2.2. Mantenimiento.- Supervisará que los equipos de radiocomunicación instalados en las Radiopatrullas y en Base Fijas, operen en condiciones óptimas. Así mismo elaborará y aplicará por equipo de radiocomunicación el programa de mantenimiento preventivo a realizar durante el año correspondiente, considerando para su elaboración que a cada equipo de radio instalado en la radiopatrullas se le debe dar mantenimiento 2 veces por año, y a los de base fija una vez por año. Para esto utilizará el FORMATO AV_16 "PROGRAMACION Y SEGUIMIENTO AL MANTENIMIENTO DE RADIOTRANSCEPTORES". Este formato se deberá remitir mensualmente a la Subdirección de Auxilio al Turista.

Destacando que en caso de que se requiera enviar a reparación, deberá solicitar autorización a la Subdirección de Auxilio al Turista, para lo cual deberá presentar un informe de la situación del Radiotransceptor, así como tres cotizaciones para su autorización y trámite de los recursos correspondientes.

Cabe señalar que en caso de que en la entidad no se cuente con talleres especializados para la reparación de estos equipos, deberá elaborar el informe correspondiente a la Subdirección de Auxilio para la atención correspondiente.



3.3 HERRAMIENTAS

Para el control y cuidado de las herramientas asignadas a cada radiopatrulla, llenarás el FORMATO AV_17 “RESGUARDO DE HERRAMIENTA”, en el cual le asignará el resguardo a los integrantes de dicha radiopatrulla (considerando ambos turnos).

4. Efectuar las gestiones y acciones de coordinación ante las instancias relacionadas con el sector turismo, que contribuyan y fortalezcan la prestación de los servicios de orientación, asistencia y auxilio turístico en la Jefatura Estatal de Servicios.

Con el propósito de conjuntar esfuerzos, acciones y recursos para apoyar y fortalecer los servicios de asistencia y auxilio turístico que se proporcionan a través de los Ángeles Verdes a los turistas nacionales y extranjeros que transitan en las carreteras de la entidad, y con la finalidad de contribuir al desarrollo turístico, deberá llevar una estrecha coordinación con los Gobiernos Estatal y Municipales del sector turismo en tu entidad, a través de las siguientes acciones:

- Hacer del conocimiento sobre los servicios que brinda la Corporación.
- Solicitar el apoyo para la capacitación del personal técnico que brinda el servicio de asistencia y auxilio turístico denominado “Ángeles Verdes”, que permita fortalecer sus conocimientos sobre:
 - Los destinos, atractivos y servicios turísticos de la entidad, a fin de promover los mismos con los turistas nacionales y extranjeros.
 - Mecánica automotriz
 - Primeros auxilios
 - Ingles básico.
- Proporcionar la información correspondiente a los servicios de asistencia y auxilio turístico que se realizan a través de la Corporación.
- Solicitar materiales y guías impresas para proporcionarlos a los turistas a fin de que cuenten con mayor información sobre los destinos, atractivos y servicios turísticos del estado.



SECRETARIA

OBJETIVO

Apoyar al Jefe Estatal de Servicios, con el propósito de que cuente con los elementos necesarios para la ejecución de sus actividades de manera eficiente y oportuna. Para lo cual deberá desarrollar las siguientes actividades:

1. En el FORMATO AV-09: "CONTROL DIARIO DE ASISTENCIA DEL PERSONAL" deberá registrar la asistencia, presentándose a su área de trabajo, portando debidamente el uniforme de la Corporación de acuerdo al rol establecido.
2. Integración del archivo de la Jefatura de Servicio.- Deberá integrar y mantener actualizado el archivo de la Jefatura de Servicio, correspondientes a los apartados de recursos humanos, materiales y financieros.
3. Control de inventarios.- Apoyará al Jefe de Servicios en la integración y control del inventarios de los bienes muebles, así como en la elaboración de los resguardos correspondientes.
4. Elaboración de documentos.- En función de la información que el Jefe de Servicios te proporcione y de acuerdo con sus instrucciones deberá elaborar los siguientes documentos: oficios, reportes, informes. Así como envío y recepción de faxes, entre otros.
5. Registro y control de correspondencia.- Deberá registrar el envío y recepción de la correspondencia y en su caso su distribución de acuerdo con las indicaciones del Jefe de Servicios.
6. Control e integración de las Listas de Asistencia.- Deberá elaborar diariamente la Lista de Asistencia para el registro y firma del personal correspondiente, la cual una vez requisitada la integrará al expediente respectivo.
7. Elaboración de Incidencias.- En función de las incidencias diarias que se presenten y las que solicite el personal, deberá llenar el FORMATO AV_10: "CEDULA DE AUTORIZACIÓN AL PERSONAL" y presentarla para su autorización al Jefe de Servicio.



**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 27

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

8. Integración de expedientes individuales del personal.- Deberá conformar un expediente personal por cada uno de los elementos que integran la Corporación, donde se integrará entre otros: nombramiento, incidencias, así como documentos que se deriven de trámites que el interesado realice en la Jefatura de Servicios u Oficinas Centrales.
9. Atención y cuidado del servicio telefónico.- Deberá llevar el control de las llamadas telefónicas en el FORMATO AV_20 "CONTROL DE LLAMADAS TELEFONICAS". Este formato soportará el carácter oficial de las llamadas que realicen en la Jefatura de Servicio, el cual deberá integrarse a su expediente respectivo.
10. Operación y cuidado del equipo de computo.- Tendrá bajo su cuidado y manejo el equipo de computo. El cual utilizará para elaborar los trabajos concernientes a la Jefatura de Servicio. Vigilando su funcionamiento y reportado con oportunidad cualquier falla al Jefe de Servicios para su atención.
11. Apoyar al Jefe de Servicios en la integración, tramitación y comprobación de los recursos presupuestales que se radican a la Jefatura Estatal de Servicio para la operación de los Ángeles Verdes, particularmente en: Integración de la documentación comprobatoria de los recursos asignados, Conciliaciones bancarias y presupuestales, Registro y control presupuestal, Control de la cuenta bancaria de la Jefatura de Servicios, Informe mensual del reporte de combustible, entre otras.
12. Apoyar y vigilar el adecuado mantenimiento de las oficinas y equipo.- Deberá mantener en óptimas condiciones el área de trabajo, cuidando que este limpia y ordenada.



JEFE DE AUXILIO TURÍSTICO (JEFE DE RETÉN)

OBJETIVO

Coordinar, operar y administrar los recursos humanos, financieros y materiales que se asignen a la Jefatura de Reten para el cumplimiento de las funciones encomendadas relativas a la prestación de los servicios de información, orientación y auxilio a turistas nacionales y extranjeros. Así como llevar a cabo el radiopatrullaje de la ruta carretera que tienes asignada.

FUNCIONES Y ACTIVIDADES

1. Coordinar la operación de los servicios de información, orientación y asistencia turística, auxilio mecánico y radiocomunicación de emergencia, así como de auxilio en caso de accidentes, que se brindan a los viajeros que transitan por las rutas turísticas asignadas en tu área de responsabilidad.

Para realizar esta función deberás llevar a cabo las siguientes actividades:

- 1.1 CONTROL DE RUTAS CARRETERAS ASIGNADAS. De acuerdo con las instrucciones giradas por el Jefe de Servicios, asignará para su atención las rutas carreteras establecidas en el área de responsabilidad, en función del calendario de turnos para el año correspondiente, elaborado por la Subdirección de Auxilio al Turista, realizará la programación en forma quincenal en el FORMATO AV_01: "ROL DE radiopatrullas Y PERSONAL OPERATIVO". El cual deberá entregar al Jefe de Servicios, conservando una copia del mismo.
- 1.2 ASIGNACION DE RECURSOS PARA LA OPERACIÓN. En función de los recursos que proporcione el Jefe de Servicios, deberá proporcionar al personal operativo:
 - Gastos para operativos de trabajos en campo y zonas rurales.
 - Combustible, aceite, etc.
 - Formatos de registro y control (Bitácora y talones de servicio).



1.3 REVISION E INTEGRACION DE LA INFORMACION. En función de los datos reportados por el Técnico de Auxilio Turístico en la Bitácora de Control Diario de Servicios, integrará y validará la información correspondiente en el FORMATO No. 4: "CONTROL E INFORME DIARIO DE SERVICIOS E INCIDENCIAS DE LA CORPORACION ANGELES VERDES". El cual informará vía radio a la Jefatura de Servicios diariamente. Así mismo deberá entregar el original cada semana, conservando copia del mismo.

1.4 Así mismo, deberá brindar los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio al turista en la ruta carretera que tiene asignada.

2. Controlar y administrar los recursos humanos, materiales y financieros, que se asignen a la Jefatura de Reten, así como administrar, ejercer y comprobar los recursos financieros y presupuéstales que se asignen, con el propósito de dar cumplimiento a los programas operativos encomendados.

Para realizar esta función deberás llevar a cabo las siguientes actividades:

2.1 RECURSOS HUMANOS.

- 2.1.1 Plantilla de personal. En el apartado de ANEXOS encontrará el FORMATO AV_08: "PLANTILLA DE PERSONAL", la cual deberá mantener actualizada con las incidencias que se registren y remitirla mensualmente a la Jefatura de Servicios.
- 2.1.2 Deberá controlar y dar seguimiento a la asistencia y cumplimiento de las funciones del personal adscrito al área de responsabilidad en apego a las Condiciones Generales de Trabajo. Para llevar a cabo el control de asistencia del personal, lo hará en el FORMATO AV_09: "CONTROL DIARIO DE ASISTENCIA DEL PERSONAL". El cual deberá de remitir semanalmente a la Jefatura de Servicios, conservando copia del mismo.
- 2.1.3 Así mismo, para la solicitud, autorización y control de incidencias (vacaciones, días económicos, licencias con o sin goce de sueldo, etc.) deberá requisitar el FORMATO AV_10: "CÉDULA DE AUTORIZACIÓN AL PERSONAL". La incidencia correspondiente deberá notificarla vía radio el día que se presente a la Jefatura de Servicios y enviarla vía fax a la Subdirección de Auxilio al Turista. El original lo entregará al Jefe de Servicio cada semana para su envío a Oficinas Centrales.



- 2.1.4 Apertura, seguimiento y control de expedientes del personal a su cargo.- A fin de garantizar el registro y control del desempeño del personal: Incidencias, faltas, retardos, permisos económicos, etc., deberá integrar un expediente personal por cada uno de los elementos a su cargo.
- 2.1.5 En caso de que se presentara una situación fuera de la norma en la que se vea involucrado el personal a tu cargo y que pueda impactar en la imagen y objetivos institucionales, deberá reportarla de inmediato a la Jefatura de Servicios.

2.2 RECURSOS MATERIALES

- 2.2.1 Mantener actualizados los inventarios de los bienes muebles que le asigne el Jefe de Servicios, en el FORMATO AV_11: "INVENTARIO DE BIENES MUEBLES". Este inventario deberá remitirlo cada tres meses a la Jefatura de Servicios.
- 2.2.2 Apertura y control de resguardos correspondientes a las radiopatrullas, equipo y mobiliario que se asigne al personal a su cargo.
- En el FORMATO AV_12: "REPORTE DE INVENTARIO INDIVIDUAL DE BIENES MUEBLES", deberá registrar los bienes asignados y resguardos de manera individual al personal a su cargo, debidamente signados por los responsables, entregando el original al Jefe de Servicios y conservando una copia del mismo.

2.3 RECURSOS FINANCIEROS

Para el manejo y comprobación de los recursos financieros radicados a tu Jefatura de Retén, deberá remitir y apegarse a la normatividad establecida en el "Manual Operativo para el Manejo de Recursos Financieros en las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico en los Estados".

3. Vigilar, controlar y supervisar el estado físico del parque vehicular, del equipo de radiocomunicación, accesorios y herramienta, asignado a la Jefatura Retén y llevar a cabo las acciones de mantenimiento requeridas a efecto de que se encuentren en adecuadas condiciones para su operación.



3.1 PARQUE VEHICULAR

- 3.1.1 Control y asignación. En el FORMATO AV_13: "CONTROL DEL PARQUE VEHICULAR ASIGNADO" asentará y mantendrá actualizados los datos de las Radiopatrullas que tiene asignadas a la Jefatura de Retén. Remitirá esta información cada tres meses a la Jefatura de Servicios.
- 3.1.2 Mantenimiento.- Supervisará que las Radiopatrullas asignadas al personal a su cargo, operen en condiciones óptimas. Con base en el programa de mantenimiento preventivo a realizar durante el año correspondiente, elaborará coordinadamente con el Jefe de Servicios, utilizando el FORMATO AV_14: "PROGRAMACION Y SEGUIMIENTO AL MANTENIMIENTO DEL PARQUE VEHICULAR", realizará los mantenimientos programados a las Radiopatrullas. Esta información se deberá remitir mensualmente a la Jefatura de Servicios.

Destacando que en caso de reparaciones mayores (ajuste de motor, transmisiones, otros) deberá solicitar autorización a la Subdirección de Auxilio al Turista, para lo cual deberá presentar un informe de la situación de la Radiopatrulla, así como tres cotizaciones para su autorización y trámite de los recursos correspondientes.

3.2 EQUIPO DE RADIOCOMUNICACIÓN

- 3.2.1. Control y asignación. En el FORMATO AV_15: "CONTROL DE RADIOTRANSCEPTORES ASIGNADOS" asentará y mantendrá actualizados los datos de los Radiotransceptores tanto móviles como de base fija que tenga asignados a la Jefatura de Retén. Remitirá esta información cada mes a la Jefatura de Servicios.
- 3.2.2. Mantenimiento.- Supervisará que los equipos de radiocomunicación instalados en las Radiopatrullas y en Base Fijas, operen en condiciones óptimas. Así mismo elaborará y aplicará por equipo de radiocomunicación el programa de mantenimiento preventivo a realizar durante el año correspondiente, considerando para su elaboración que a cada equipo de radio instalado en la radiopatrullas se le debe dar mantenimiento 2 veces por año, y a los de base fija una vez por año. Para esto utilizará el FORMATO AV_16: "PROGRAMACION Y SEGUIMIENTO AL MANTENIMIENTO DE RADIOTRANSCEPTORES". Este formato se deberá remitir mensualmente a la Jefatura de Servicios.

Destacando que en caso de que se requiera enviar a reparación, deberá solicitar autorización a la Subdirección de Auxilio al Turista, para lo cual deberá presentar un informe de la situación del Radiotransceptor, así como tres cotizaciones para su autorización y trámite de los recursos correspondientes.



3.3 HERRAMIENTAS

Para el control y cuidado de las herramientas asignadas a cada radiopatrullas, llenará el FORMATO AV_17: "RESGUARDO DE HERRAMIENTA", en el cual se asignará su resguardo a los integrantes de dicha radiopatrulla (considerando ambos turnos).

4. Efectuar las gestiones y acciones de coordinación ante las instancias relacionadas con el sector turismo, que contribuyan y fortalezcan la prestación de los servicios de orientación, asistencia y auxilio turístico en tu área de responsabilidad.

Con el propósito de conjuntar esfuerzos, acciones y recursos para apoyar y fortalecer los servicios de asistencia y auxilio turístico que se proporcionan a través de los Ángeles Verdes a los turistas nacionales y extranjeros que transitan en las carreteras de la entidad, y con la finalidad de contribuir al desarrollo turístico municipal, deberá llevar una estrecha coordinación con las instancias del sector turismo en la Jefatura de Retén.



**TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO Y/O AYUDANTE
TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO**

OBJETIVO

Brindar de manera gratuita con eficiencia, calidad, calidez y transparencia los servicios de información, orientación, asistencia mecánica, auxilio en caso de accidentes, así como de radiocomunicación, que le sean requeridos por los turistas nacionales y extranjeros que transiten por la ruta carretera a su cargo. Para lo cual deberás realizar las siguientes actividades:

1. ASISTENCIA.- En el FORMATO AV_09: "CONTROL DIARIO DE ASISTENCIA DEL PERSONAL" deberá registrar la asistencia, presentándose a su área de trabajo portando debidamente el uniforme de la Corporación de acuerdo al rol establecido.
2. RECEPCIÓN DE LA RADIOPATRULLA.- Deberá revisar el estado físico y mecánico del equipo, accesorios y herramienta de la Radiopatrulla, así como del radio, manteniendo en perfecto orden y limpieza la unidad bajo tu resguardo y responsabilidad. Para esto deberá considerar los comentarios que en su caso haya anotado el personal del turno anterior en la "BITACORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN". Esta bitácora, así como los formatos "CONTROL DE SERVICIOS GRATUITOS Y ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO" los deberá entregar al Jefe de Servicio.
3. RECEPCIÓN DE RECURSOS PARA LA OPERACIÓN. Recibirás del Jefe de Servicios:
 - 3.1. "BITACORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN".- Antes de iniciar la operación de la unidad deberá proceder al llenado de los datos generales de la bitácora, anotando las observaciones pertinentes, así mismo en ésta deberá describir las actividades que se realicen durante el turno de trabajo (El llenado de este formato se especifica en el apartado de ANEXOS).
 - 3.2. "CONTROL DE SERVICIOS GRATUITOS Y ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO". Este formato lo deberá llenar por servicio brindado. (El llenado de este formato se especifica en el apartado de ANEXOS).
 - 3.3. Combustible y lubricantes. En función de la longitud de la ruta que tenga asignada y de la ministración de recursos asignados a la Jefatura de Servicios, recibirá la dotación de combustible correspondiente, y en su caso los lubricantes requeridos para la unidad.



- 3.4. Recursos económicos para cubrir los gastos de campo.- De acuerdo con la tarifa establecida recibirá el recurso correspondiente. Este recurso se entregará los primeros días de cada mes y será otorgado por día trabajado).

4. ACTIVIDADES EN LA RUTA CARRETERA:

- 4.1. Brindar de manera gratuita con eficiencia, calidad, calidez y transparencia los servicios de información, orientación, asistencia mecánica, auxilios en caso de accidentes, así como de radiocomunicación, que le sean requeridos por los turistas nacionales y extranjeros que transiten por la ruta carretera a su cargo.
- 4.2. Elaborar diariamente la "BITACORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN" en jornada normal, comisión especial y de Radiopatrulla fuera de servicio y entregarla al Jefe de Servicios. La bitácora debe de respetar el orden progresivo del folio, contener los datos que establece y el registro de todos los servicios brindados al turista y a su vehículo.
- 4.3. Reportarse a la cabina de radio de su base de servicio, al menos cada hora, proporcionando el kilometraje y dirección de su ubicación. Destacando que en la utilización de la Red de Radiocomunicación deberá de dar prioridad a mensajes de emergencia.
- 4.4. Cuando se brinde un servicio, invariablemente se deberá recabar la información del turista atendido, utilizando el formato "CONTROL DE SERVICIOS GRATUITOS DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO", otorgándole copia del talón comprobante del servicio y cuidando el número progresivo para posteriormente registrarlo en la bitácora y justificar el tiempo utilizado.
- 4.5. Reportar al Jefe de Servicios las anomalías del equipo de Radio, dejándolo asentado en bitácora.
- 4.6. En caso de que el vehículo en el que viajan los turistas no esté en condiciones de ser reparado para continuar el viaje, se podrá remolcar (como último recurso) durante un trayecto no mayor de 16 kilómetros, para lo cual es indispensable solicitar vía radio la autorización del Jefe de Servicios, asentando en la bitácora kilómetro de ubicación, distancia a recorrer, características del vehículo, datos de sus ocupantes y el consentimiento expreso, en el FORMATO_AV 19: "AUTORIZACION DEL TURISTA PARA EL REMOLQUE DE SU AUTOMÓVIL" firmado por el solicitante, liberando al radiopatrullero y a la Secretaría de Turismo de cualquier responsabilidad por daños a la propiedad del solicitante, así como también por accidentes causados por este tipo de servicio.



- 4.7. Participar en el auxilio en los casos de desastre y emergencia nacional, en coordinación con tu Jefe de Servicios y con las autoridades competentes.
- 4.8. En la bitácora que se levante por unidad fuera de servicio, se deberá indicar el motivo y fecha probable de funcionamiento de la unidad.

5. CONCLUSIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO

- 5.1. Entregar diariamente al Jefe de Servicios al finalizar el turno, la unidad bajo su cargo, previa revisión de ambos para cerciorarse de su estado físico, así como del equipo y accesorios.
- 5.2. Deberá concluir el llenado de la "BITACORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN", correspondiente a los apartados "RESUMEN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO PROPORCIONADOS", "OPINIÓN DE LOS TURISTAS POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS" y "NOTAS PARA EL TURNO SIGUIENTE".



TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO (RADIOOPERADOR)

OBJETIVO

Operar y mantener en óptimas condiciones el equipo de radiocomunicación asignado a la base fija de la Jefatura de Servicios, para atender con oportunidad, eficiencia y calidad los servicios de radiocomunicación que se requieran para la prestación de los servicios de orientación, información, asistencia mecánica y auxilio en caso de accidentes, que brinda la Corporación. Para lo cual deberás realizar las siguientes actividades:

1. En el FORMATO AV_09: "CONTROL DIARIO DE ASISTENCIA DEL PERSONAL" deberá registrar la asistencia, presentándote a su área de trabajo, portando debidamente el uniforme de la Corporación de acuerdo al rol establecido.
2. Mantener en condiciones óptimas de operación el equipo de radiocomunicación y reportar al Jefe de Servicios y/o Jefe de Retén las descomposturas del equipo de radiocomunicación.
3. Elaborará diariamente informe de la labores utilizando el FORMATO_AV 18: "BITACORA DIARIA DE INFORME DE RADIOCOMUNICACIÓN", en la cual registrará las incidencias que te reporten los radiopatrulleros, además de mantener contacto permanente (cada hora) con éstos, para conocer su ubicación y proporcionarles en su caso, con oportunidad el apoyo que se requiera.
4. Transmitir y recibir por radio los mensajes referentes al servicio de auxilio turístico y demás que le ordene el Jefe superior inmediato.
5. Auxiliar en la transmisión de los mensajes de otras bases fijas, radiopatrulleros o a los afectados en caso emergencias.
6. Atender las indicaciones de los mandos superiores relativas a transmisión de mensajes, dando prioridad a los mensajes de emergencia.



**DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN,
ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO**



I. GENERALIDADES

1. El servicio que brinda la Corporación en carretera operará normalmente con una o dos personas por unidad en dos turnos que se denominará primero y segundo, siendo el responsable de cada turno el Técnico de Auxilio Turístico (Radiopatrullero), o en su defecto, quien designe el Jefe de Servicios.
2. Los servicios que proporciona el personal de Radiopatrulla se clasifican en:
NORMALES.- Los que se desempeñan diariamente sobre la ruta asignada, en un horario establecido de 08:00 A. M. a 20:00 P. M.
ESPECIALES.- Los que por órdenes superiores se llevan a cabo en operativos especiales en horario distinto al normal.
3. Los servicios de información, orientación y auxilio turístico, serán desempeñados por el personal de radiopatrulla por riguroso sistema de rotación, conforme a las instrucciones de la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista y la Jefatura Estatal de Servicios correspondiente.
4. El personal de radiopatrulla que no pueda asistir a sus labores por enfermedad, deberá justificar su falta ante el Jefe de Servicio, con la incapacidad médica respectiva, que le extienda el ISSSTE.
5. En todos los casos, cualquiera que sea el auxilio que se preste, el personal de radiopatrulla deberá hacer la anotación correspondiente, en la bitácora que al efecto debe llevar y en los formatos de control establecidos por la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.
6. La tripulación en turno es responsable del cuidado y buen funcionamiento de la radiopatrulla, equipo, accesorios y del estricto desempeño del servicio, así como del cumplimiento de la normatividad establecida en el presente Manual, más aquellas giradas por el Titular de la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.
7. Corresponderá al Jefe de Servicio, acondicionar su oficina con el debido orden y limpieza, ordenando las refacciones y lubricantes, de tal manera que no denoten mal aspecto.



8. El Jefe de Servicios, al ser enterado de la inutilidad de alguna unidad de servicio de auxilio turístico y/o accesorios y equipo de oficina, deberá comunicar a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista para que solicite su baja conforme a la normatividad vigente.

9. El Jefe de Servicios, propondrá oportunamente a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista el personal para nuevo ingreso en la plaza de base o su promoción en el escalafón, para su trámite correspondiente, en coordinación con la representación sindical, cuidando el estricto cumplimiento de los requisitos establecidos en las Condiciones Generales de Trabajo.



II. DE LOS HORARIOS

El personal de radiopatrulla desempeñará sus servicios en dos turnos, primero y segundo, de las 08:00 a las 20:00 horas en forma alterna conforme a lo establecido en las Condiciones Generales de Trabajo:

- El primer turno trabajará en una quincena los días martes, jueves, sábado, domingo, lunes, miércoles y viernes.
- El segundo turno trabajará en una quincena los días lunes, miércoles, viernes, martes, jueves, sábado, domingo y lunes.
- Cuando un operador falte a sus labores, el operador que se presente saldrá al desempeño de sus servicios de las 10:00 a las 18:00 horas.

Durante los períodos vacacionales del personal de Radiopatrullas, los responsables del turno que cubran el servicio, se dividirán en dos turnos, saliendo un solo operador en cada turno de las 10:00 a las 18:00 horas, desempeñando el servicio en forma alternada y sin sujetarse al sistema de rotación del servicio normal.

III. DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de Auxilio Turístico se prestará conforme a los siguientes lineamientos:

1. Previo a la iniciación del servicio, la tripulación deberá asear la Radiopatrulla y cerciorarse de que la unidad se encuentre en condiciones normales de funcionamiento.
2. Antes de iniciar la operación de la unidad, se deberá proceder al llenado de los datos generales de la bitácora, anotando las observaciones pertinentes.
3. Al encontrarse con un vehículo detenido en la carretera, preguntar si requiere del servicio de auxilio turístico, de ser así, deberán anotar en la bitácora y talonario de servicio su marca, modelo y placas.
4. Al brindar un servicio como medida precautoria, estacionar la Radiopatrulla atrás del vehículo atendido, a una distancia razonable y visible para otros conductores, evitando posibles accidentes.
5. Si la falla mecánica y por su tipo requiere de un taller especializado, informarán al turista de tal situación para que tome la decisión al respecto.



6. Se reportarán los servicios prestados en el formato de control y registro, siendo éstas de información o auxilio, obteniendo la firma de quienes hubieran utilizado los mismos, mediante el formato de control y registro.
7. Se anotará en la bitácora la hora y los servicios prestados en el momento que se realizan, con letra legible de una misma tinta, evitando enmendaduras o alteraciones.
8. El personal no dará preferencia a ningún establecimiento, concentrándose a dar a conocer la existencia de los distintos hoteles, restaurantes, centros de diversión y demás servicios turísticos.
9. Cuando la seguridad de los turistas y de sus bienes corra algún riesgo, permanecerá en el lugar de la avería del vehículo y después de contar con la autorización vía radio del Jefe de Servicios y por escrito por parte del turista a través del FORMATO_AV 19: "AUTORIZACION DEL TURISTA PARA EL REMOLQUE DE SU AUTOMÓVIL", se podrá remolcar con la Radiopatrulla por un tramo que no exceda los dieciséis kilómetros, siempre y cuando no sobrepase la capacidad de arrastre de la unidad, el terreno sea apropiado y las condiciones del vehículo y climatológicas lo permitan.
10. Al remolcar un vehículo, podrá trasladar en la Radiopatrulla al propietario y/o familiares, así mismo para manejar el vehículo averiado preferentemente deberá ser conducido por el Ayudante Técnico de Auxilio Turístico.
11. Quedan excluidos de la posibilidad de remolque, los vehículos de carga, autobuses en general y todos aquellos que no sean de carácter estrictamente turístico.
12. Todos los servicios de auxilio turístico que se presten, serán en forma gratuita.
13. Se observará para el uso del equipo de radio comunicación, los lineamientos establecidos para la prestación del servicio de radio comunicación.

IV. DE LAS OBLIGACIONES

Son obligaciones de los conductores de radiopatrullas, además de las que se señalan en las Condiciones Generales de Trabajo, las siguientes:

1. Observar estrictamente el límite de velocidad máxima permitida de 80 kilómetros.
2. Cuidar con esmero su unidad, vestuario, herramientas, aparato de radio y demás enseres que le proporcionen para el desempeño del servicio.



3. Verificar diariamente al inicio de la jornada que las herramientas y accesorios estén siempre completos y en el lugar estipulado para su guarda.
4. Recibir y entregar las unidades móviles que se le asignen, realizando las observaciones que considere pertinentes en la bitácora del día, en particular sobre el estado que éstas presenten.
5. Conocer el itinerario de su ruta de desplazamiento, nombre de las ciudades y poblaciones y sus atractivos turísticos, así como los lugares donde se pueda adquirir combustible, lubricantes, refacciones, hoteles y restaurantes.
6. Realizar su trabajo con esmero, diligencia, atención y limpieza, llevando los controles administrativos establecidos por la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.
7. Vigilar que las llantas lleven la presión adecuada y que no sufran desgastes irregulares, verificando periódicamente la correcta alineación de las ruedas y procediendo a corregirlas en caso necesario. Cuando las llantas estén desgastadas lo hará del conocimiento del Jefe de Servicios.
8. Vigilar que los niveles de las baterías y las cargas de solución sean las adecuadas, comunicando al Jefe de Servicios o Jefe de Retén el estado que éstas guardan, a fin de que de ser necesario se trámite su reposición.
9. Reportar al Jefe de Servicios o Jefe de Retén, cualquier irregularidad mecánica que detecten en su unidad, debiéndola anotar en su bitácora.
10. Llenar con veracidad los formatos que establezca la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista para controlar el servicio, observando las reglas que para la prestación del mismo se establezcan, respetando el orden progresivo del folio.
11. Cumplir en los casos especiales o de emergencia en que se requiera su participación.
12. Tratar al turista con cortesía, atención y respeto al prestarle el servicio requerido.
13. Presentarse a sus labores debidamente uniformados, aseados, con el cabello corto y sin barba.
14. Brindar los servicios con honestidad, transparencia, calidad y calidez.



V. DE LAS PROHIBICIONES

Queda prohibido al personal de radiopatrullas, además de las que se señalan en las Condiciones Generales de Trabajo, las siguientes:

1. Hacerse acompañar por personas ajenas al servicio.
2. Dormir en el interior de la unidad durante su jornada de trabajo.
3. Alterar la bitácora, desconectar el tacógrafo, así como sustraer la gráfica.
4. Solicitar o insinuar dádivas, recompensas o gratificaciones por el servicio prestado.
5. Alterar los componentes del uniforme e imagen de las Radiopatrullas.
6. Usurpar o invadir funciones, se deberá limitar exclusivamente a dar parte de los hechos a las autoridades competentes.
7. Utilizar la radiopatrulla, herramientas y accesorios que se le asignen, así como el equipo de radio de las unidades, para fines distintos a las funciones que tengan encomendadas.
8. Desviarse de su ruta, salvo previa autorización superior, en cuyo caso lo reportará por radio al Jefe de Servicios al rendir el informe de las actividades del día anterior.
9. Usar el uniforme, gafetes, placas o insignias en actos o eventos ajenos al servicio.
10. Cometer acción alguna que pueda causar desprestigio a su persona, al cuerpo al que pertenece o a la Secretaría.
11. Interrumpir deliberadamente los mensajes de radio.
12. No acatar las órdenes de las autoridades superiores.
13. Proporcionar servicios de auxilio turístico dentro de los límites urbanos, salvo autorización expresa.
14. Disponer de más de una hora para tomar sus alimentos de medio día.



VI. DEL CONTROL DE SERVICIO

El control de servicio de los radiopatrulleros se efectuará a través de la bitácora de control de operaciones, gráficas de tacógrafo y block talonario de servicios que deberán contener entre otros, datos sobre el kilometraje de la unidad, las paradas realizadas, los motivos de éstas, los kilómetros recorridos diariamente, los automóviles y turistas atendidos, los servicios proporcionados y el combustible y lubricantes consumidos; respetando el orden progresivo del folio, tanto del formato de bitácora, como del talón de servicio.

VII. DE LOS ACCIDENTES AUTOMOVILÍSTICOS EN CARRETERA

El personal técnico de Radiopatrullas, al percatarse durante el desempeño de sus funciones de algún accidente automovilístico, procederá de inmediato a:

1. Abanderar con los conos de señalamiento y con el apoyo de la torreta de emergencia de la radiopatrulla el lugar del accidente, para prevenir a otros conductores y evitar mayores consecuencias.
2. Revisar e identificar las características del accidente (volcadura, choque, etc.), tipo de vehículo, accidentados y sus condiciones, lugar del accidente, etc.
3. Informar de inmediato a la Base Fija de Radiocomunicación más cercana: el tipo de accidente, tramo, número, dirección de la carretera y lugar (kilometro) donde sucedió el accidente, magnitud del accidente. Solicitando se comunique de inmediato a la Policía Federal Preventiva, CAPUFE en su caso, Cruz Roja según el lugar, e indicar que tipo de auxilio se requiere: Ambulancia Médica, Bomberos en su caso, Ministerio Público, etc.
4. En tanto llega la Policía Federal Preventiva o los servicios médicos requeridos en su caso o el ministerio público, se procederá a brindar la asistencia posible a los accidentados y a cuidar sus pertenencias de ser el caso.
5. Al presentarse al lugar del accidente la Policía Federal Preventiva, la Cruz Roja o los Servicios de CAPUFE, se les informará de la naturaleza y condiciones del accidente, se apoyará en las acciones de auxilio que se instrumentan y se deberán atender las indicaciones que al respecto dicten los Servidores Públicos de la Policía Federal Preventiva que estén a cargo del accidente.
6. Una vez concluidos las acciones de asistencia y auxilio, se deberá registrar en la Bitácora y Talón de Servicio correspondiente, los datos del accidente así como los de quienes participaron por parte de la Policía Federal Preventiva, Cruz Roja, Ministerio Público en su caso, en las acciones de asistencia y auxilio.



SECRETARÍA DE
TURISMO

**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 45

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

DE LA RED DE RADIOCOMUNICACIÓN



I. GENERALIDADES

Los servicios de radiocomunicación se brindarán conforme a los siguientes lineamientos:

1. Serán desempañados por los Radioperadores de las 08:00 a las 20:00 horas.
2. El Radioperador en turno es responsable del cuidado y buen funcionamiento del equipo de radio a su cargo y del estricto desempeño del servicio.
3. Corresponderá a los Radioperadores acondicionar su cabina de radio con el debido orden y limpieza, ordenando la papelería y material que utiliza para el desempeño de sus actividades.
4. El Jefe de Servicios, propondrá a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista, el personal para nuevo ingreso al servicio de radiocomunicación, en coordinación con el Representante Sindical, para su trámite correspondiente, debiéndose apegar estrictamente a los requisitos establecidos por la Dirección General de Servicios al Turista y a las Condiciones Generales de Trabajo.
5. El Jefe de Servicios o el Jefe de Retén, deberá llevar un expediente respecto al mantenimiento y reparaciones efectuadas al equipo de radio comunicación asignado a su Jefatura de Servicios, para su control y el de las autoridades de las Oficinas Centrales.
6. Los Operadores de Radio deberán elaborar diariamente su reporte de operación en el FORMATO_AV 18: "BITACORA DIARIA DE INFORME DE RADIOCOMUNICACIÓN" El cual deberán entregar al Jefe de Servicios.

II. DE LOS HORARIOS

De conformidad con lo establecido en la Condiciones Generales de Trabajo, los Radioperadores desempeñarán sus labores conforme al sistema de rotación, establecidos en dos turnos, el primero de las 08:00 a las 14:00 horas y el segundo de las 14:00 a las 20:00 horas. Disfrutarán del descanso correspondiente de acuerdo al sistema de rotación establecido.



III. DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de radiocomunicación se brindará conforme a los siguientes lineamientos:

1. Registrarán y comunicarán a la brevedad los datos diarios que reciban de las bases fijas y de las radiopatrullas.
2. Por algún desperfecto del equipo de radio se verificarán los fusibles y conexiones, utilizando los medios técnicos apropiados para su reposición y de no obtener resultados, de inmediato enterará a la base México para recibir instrucciones.
3. Anotar en la bitácora de radio la hora, fecha y posibles causas por las que haya quedado fuera del aire el equipo.
4. Observar la más rigurosa y estricta discreción, apegándose a la realidad de los hechos en accidentes, inundaciones, temblores o cualquier otro siniestro; citando fielmente la referencia de los hechos, mencionando la fuente informante en su caso.

IV. DE LAS OBLIGACIONES

Son obligaciones de los Radioperadores además de las estipuladas en las Condiciones Generales de Trabajo:

1. Presentarse a sus labores, debidamente aseados y uniformados.
2. Estar al cuidado del debido funcionamiento del equipo de radio, verificando la lectura de los controles del mismo y sus accesorios.
3. Transmitir y recibir los mensajes y reportes con toda fidelidad, sin cambiar ni alterar el texto de los mismos.
4. Usar la red de radio comunicación para asuntos estrictamente del servicio.
5. Transmitir únicamente mensajes que previamente hayan sido autorizados por escrito por la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista o por la Jefatura de Servicios, con excepción de las llamadas generales de atención o transmisión de asuntos especiales, en los que los Radioperadores quedarán facultados para cumplir la orden verbal.



6. Llevar la bitácora de demás documentos de control establecidos por la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.
7. Observar la más estricta reserva y discreción en todos los reportes y mensajes que reciba o transmita, absteniéndose de hacer comentarios al respecto.
8. Darse por enterado hasta estar debidamente cerciorado de los mensajes haciéndose responsable de la fidelidad de éstos.
9. Usar el alfabeto fonético, ajustándose al Reglamento y Disposiciones vigentes de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, así como usar los indicativos de llenados.
10. Reportar a la base central los desperfectos que sufran los equipos de radio comunicación de bases fijas o móviles, notificándolo de inmediato al Jefe de Servicios o Jefe de Retén.

V. DE LAS PROHIBICIONES

Queda prohibido a los Radioperadores, además de las que se señalan en las Condiciones Generales de Trabajo:

1. Hacer uso del equipo para asuntos ajenos al servicio u operarlo fuera del horario establecido, sin previa autorización.
2. Dormir dentro de la cabina de radio y permitir la entrada y manejo de los aparatos a toda persona ajena al servicio, excepto a quienes efectúen el mantenimiento.
3. Retirarse al término del servicio sin previa autorización.
4. Alterar la bitácora en beneficio personal o de terceros, así como otros documentos oficiales de la Secretaría.
5. Negarse a recibir los reportes de las unidades móviles.
6. Tratar de reparar los equipos de radiocomunicación, si no se poseen los conocimientos apropiados.
7. Proporcionar información a personas ajenas al servicio, sin previa autorización.



8. Proferir palabras obscenas o altisonantes en la transmisión de los mensajes.
9. Efectuar llamadas innecesarias a Radiopatrullas o a otras bases.
10. Presentarse a trabajar con aliento alcohólico, en estado de ebriedad o bajo el influjo de sustancias enervantes y/o estimulantes.
11. Introducir o consumir bebidas embriagantes, sustancias enervantes o estimulantes en la cabina de radio y consumir alimentos en la misma.
12. Portar armas durante el desempeño del servicio.
13. Solicitar o insinuar dádiva, recompensas o gratificaciones por el servicio prestado.
14. Usurpar o invadir funciones, limitándose exclusivamente a dar parte de los hechos a las autoridades competentes.
15. Usar el uniforme, gafetes, placas o insignias en forma diferente a la señalada por la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.
16. Cometer acción alguna que pueda causar desprestigio a su persona, al cuerpo al que pertenece o a la Dependencia.
17. Interrumpir los mensajes por radio de las autoridades superiores o no acatar sus órdenes o disposiciones.

VI. DEL CONTROL DEL SERVICIO

El control de servicio de los Radioperadores se efectuará a través de la bitácora de radio.



SECRETARÍA DE
TURISMO

**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA **50**

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

DE LOS REQUISITOS DE ADMISION



REQUISITOS BÁSICOS DE PERFIL DEL PUESTO

DENOMINACIÓN: TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO

= R E Q U I S I T O S =

- Ser de nacionalidad mexicana.
- Edad de 18 a 30 años cumplidos
- Haber cursado y terminado: Bachillerato Técnico con especialidad en Mecánica Automotriz o Preparatoria Terminada y contar con un año mínimo de experiencia laboral en mecánica automotriz o Secundaria Terminada con 3 años como mínimo de experiencia laboral en mecánica automotriz.
- Presentar y aprobar examen de evaluación correspondiente.
- Radicar en la localidad sede de la Jefatura de Servicio o Retén de Servicio.
- Tener disponibilidad para laborar de las 8:00 a las 20:00 del día, en turnos alternos de lunes a domingo (como lo establecen las Condiciones Generales de Trabajo).
- Contar con licencia de Chofer vigente.
- Buena presentación, sin barba y cabello corto.
- No estar inhabilitado para ser Servidor Público.
- Haber cumplido con el Servicio Militar Nacional.
- En su caso acreditar la compatibilidad para el desempeño de dos o más empleos, en términos del Artículo 34 de la Ley de Presupuesto.
- Honradez y espíritu de servicio para brindar asistencia y auxilio a viajeros en carreteras.
- Aptitudes físicas para desempeñar la función de Ángel Verde.



DOCUMENTOS PERSONALES QUE SE DEBERÁN INTEGRAR

- Acta de Nacimiento (3 copias legibles).
- Constancia de haber concluido estudios requeridos (3 copias legibles).
- 6 Fotografías tamaño infantil.
- Credencial de Elector (3 copias legibles de ambos lados de la credencial).
- Currículum Vitae actualizado y firmado por el interesado (original y tres copias).
- Cartilla del Servicio Militar Nacional liberada (3 copias legibles).
- Certificado de Buena Salud.
- Comprobante de Domicilio (3 copias legibles).
- Registro federal de contribuyentes, RFC (3 copias legibles)
- Clave Única de Registro de Población, CURP, (3 copias legibles).
- Solicitud de Empleo debidamente requisitada (original y dos copias).



REQUISITOS BÁSICOS DE PERFIL DEL PUESTO

DENOMINACIÓN: AYUDANTE TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO

= R E Q U I S I T O S =

- Ser de nacionalidad mexicana o mexicanizado (en el caso de extranjeros, estos deberán registrarse por el Artículo 9° de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado y cumplir conforme a lo dispuesto en la Ley General de Población).
- Edad de 18 a 30 años cumplidos
- Radicar en la localidad sede de la Jefatura Estatal de Servicio o localidad donde se ubique el Retén de Servicio.
- Disponibilidad de tiempo completo o laborar en los turnos alternos en horario de las 8:00 a las 20:00 horas tal y como lo establecen las Condiciones Generales de Trabajo.
- Haber cursado y terminado: Bachillerato Técnico con especialidad en Mecánica Automotriz o Preparatoria Terminada y contar con un año mínimo de experiencia laboral en mecánica automotriz o Secundaria Terminada con 3 años como mínimo de experiencia laboral en mecánica automotriz.
- Contar con licencia de Chofer vigente.
- Buena presentación, sin barba y cabello corto.
- No estar inhabilitado para ser Servidor Público.
- Haber cumplido con el Servicio Militar Nacional.
- En su caso acreditar la compatibilidad para el desempeño de dos o más empleos, en términos del Artículo 34 de la Ley de Presupuesto.
- Honradez y espíritu de servicio para brindar asistencia y auxilio a viajeros en carreteras.
- Aptitudes físicas para desempeñar la función de Ángel Verde.



DOCUMENTOS PERSONALES QUE SE DEBERÁN INTEGRAR

- Acta de Nacimiento (3 copias legibles).
- Constancia de haber concluido estudios requeridos (3 copias legibles).
- 6 Fotografías tamaño infantil.
- Credencial de Elector (3 copias legibles de ambos lados de la credencial).
- Currículo Vital actualizado y firmado por el interesado (original y tres copias).
- Cartilla del Servicio Militar Nacional liberada (3 copias legibles).
- Certificado de Buena Salud.
- Comprobante de Domicilio (3 copias legibles).
- Registro federal de contribuyentes, RFC (3 copias legibles)
- Clave Única de Registro de Población, CURP, (3 copias legibles).
- Solicitud de Empleo debidamente requisitada (original y dos copias).



REQUISITOS BÁSICOS DE PERFIL DEL PUESTO

DENOMINACIÓN: RADIO OPERADOR DE AUXILIO TURÍSTICO

= REQUISITOS =

- Ser de nacionalidad mexicana o mexicanizado (en el caso de extranjeros, estos deberán registrarse por el Artículo 9° de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado y cumplir conforme a lo dispuesto en la Ley General de Población).
- Edad de 18 a 30 años cumplidos
- Radicar en la localidad sede de la Jefatura Estatal de Servicio o Retén de Servicio donde se ubique la Base de Radiocomunicación.
- Presentar y aprobar examen de evaluación correspondiente.
- Disponibilidad de tiempo completo, como lo establecen las Condiciones Generales de Trabajo.
- Haber cursado y terminado: Bachillerato Técnico con especialidad en electrónica o Preparatoria o Secundaria con un año mínimo de experiencia laboral en equipos de radiocomunicación.
- Buena presentación, sin barba y cabello corto, en caso de personal masculino
- No estar inhabilitado para ser Servidor Público.
- Haber cumplido con el Servicio Militar Nacional, en caso del personal masculino.
- En su caso acreditar la compatibilidad para el desempeño de dos o más empleos, en términos del Artículo 34 de la Ley de Presupuesto.



DOCUMENTOS PERSONALES QUE SE DEBERÁN INTEGRAR

- Acta de Nacimiento (3 copias legibles).
- Constancia de haber concluido estudios requeridos (3 copias legibles).
- 6 Fotografías tamaño infantil.
- Credencial de Elector (3 copias legibles de ambos lados de la credencial).
- Currículum Vitae actualizado y firmado por el interesado (original y tres copias).
- Cartilla del Servicio Militar Nacional liberada (3 copias legibles).
- Certificado de Buena Salud.
- Comprobante de Domicilio (3 copias legibles).
- Registro federal de contribuyentes, RFC (3 copias legibles)
- Clave Única de Registro de Población, CURP, (3 copias legibles).
- Solicitud de Empleo debidamente requisitada (original y dos copias).



REQUISITOS BÁSICOS DE PERFIL DEL PUESTO

DENOMINACIÓN: SECRETARIA

= R E Q U I S I T O S =

- Ser de nacionalidad mexicana o mexicanizado (en el caso de extranjeros, estos deberán registrarse por el Artículo 9° de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado y cumplir conforme a lo dispuesto en la Ley General de Población).
- Edad de 18 a 30 años cumplidos
- Radicar en la localidad sede de la Jefatura Estatal de Servicio o Reten de Servicio.
- Presentar y aprobar examen de evaluación correspondiente.
- Disponibilidad de tiempo completo, como lo establecen las Condiciones Generales de Trabajo.
- Haber cursado y terminado: Bachillerato Técnico con especialidad en Carrera Comercial o Secretarial, o Secundaria con un año mínimo de experiencia laboral en área administrativa. Con manejo mínimo de paquetería informática (word, excel, etc.).
- Buena presentación.
- No estar inhabilitado para ser Servidor Público.
- En su caso acreditar la compatibilidad para el desempeño de dos o más empleos, en términos del Artículo 34 de la Ley de Presupuesto.

DOCUMENTOS PERSONALES QUE SE DEBERÁN INTEGRAR

- Acta de Nacimiento (3 copias legibles).
- Constancia de haber concluido estudios requeridos (3 copias legibles).
- 6 Fotografías tamaño infantil.
- Credencial de Elector (3 copias legibles de ambos lados de la credencial).
- Currículum Vitae actualizado y firmado por el interesado (original y tres copias).
- Certificado de Buena Salud.
- Comprobante de Domicilio (3 copias legibles).
- Registro federal de contribuyentes, RFC (3 copias legibles)
- Clave Única de Registro de Población, CURP, (3 copias legibles).
- Solicitud de Empleo debidamente requisitada (original y dos copias).



SECRETARÍA DE
TURISMO

**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 58

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

**FORMATOS DE OPERACIÓN
(ANEXOS)**



**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 59

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
ROL DE RADIOPATRULLAS Y PERSONAL OPERATIVO**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1. Jefatura Estatal de Servicios	JEFE DE RETÉN	Se anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente
2. Quincena No. ___ del ___ al ___ de ___ del ___		Se anotará el número de quincena correspondiente y el período que cubre, señalando también el año
3. Hoja _____ de _____		Anotar el número de hoja correspondiente y el total que se utilicen, ejemplo (1 de 1, en caso de utilizar más de una hoja 1 de 2, 2 de 2, etc.)
4. Radiopatrulla		Anotar el número económico de la Radiopatrulla que cambiará de ruta o tripulación
5. Base o Retén		Anotar el nombre de la Jefatura de Servicios y/o de Retén donde esté asignada la unidad.
6. Turno		Anotar el turno correspondiente (1° o 2°)
7. Ruta No.		Anotar el número de ruta que le asignan a la Radiopatrulla
8. Origen – Destino		Anotar el origen y destino que cubre la ruta que le corresponda a la Radiopatrulla anotada
9. Tripulación (Se compone de 2 Elementos) Técnico de Auxilio Turístico		Se anota el nombre del Jefe de Radiopatrulla asignado a la unidad



**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 60

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
ROL DE RADIOPATRULLAS Y PERSONAL OPERATIVO**

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
10. Ayudante Técnico de Auxilio Turístico	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	Se anotará el nombre del Ayudante del Jefe de Radiopatrulla, asignado a la unidad
11. Días a Trabajar		Se anotarán los números de los días que laborará la Radiopatrulla en el periodo que cubre la quincena
12. Elaboró		Se anotará el nombre, cargo y firmará el Servidor Público, que realizó el llenado del formato
13. Vo. Bo.		Se anotará el nombre del Jefe Estatal de Servicios quien firmará avalando la información



**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
CONTROL DIARIO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA LA OPERACIÓN**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1. Jefatura Estatal de Servicios	JEFE DE RETEN	Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.
2. Jefatura de Retén		Anotar el nombre de la jefatura de retén (Para las Jefaturas Estatales de Servicios que cuentan con retenes)
3. Día ___ de ___ del ___		Anotará el día, mes y año en que se entregan los recursos para la operación.
4. Hoja ___ de ___		Anotar el número de hoja correspondiente y el total que se utilicen, ejemplo (1 de 1, en caso de utilizar más de una hoja 1 de 2, 2 de 2, etc.)
5. Número de Radiopatrulla		Se anotará el número económico de la Radiopatrulla para la que se asigna el recurso
6. Número de Ruta		Se anotará el número de Ruta que cubrirá la Radiopatrulla para la que se entrega el Recurso
7. Dotación de Combustible (se divide en 3 columnas) Importe		Se anotará la cantidad de dinero que cubren los vales asignados
8. Litros		Se anotará el equivalente en litros de combustible que representa la cantidad de dinero o vales asignados para la operación de la Radiopatrulla
9. Vales		Si la dotación es en vales de combustible anotar la cantidad de ellos y su denominación



**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 62

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
CONTROL DIARIO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA LA OPERACIÓN**

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
10. Dotación de Aceite		Se anotará la cantidad de litros de aceite proporcionado en la fecha a la Radiopatrulla
11. No de Folio Inicio Turno (se divide en 2 columnas)		Se anotará el número de folio de la bitácora entregada al Jefe de Radiopatrulla al día correspondiente
Bitácora de Control Diario		
12. Control de Servicios Gratuitos		Se anotará el número del primer talón del block asignado a la Radiopatrulla
13. Tripulación (Se compone de 2 Elementos) Técnico de Auxilio Turístico		El Jefe de patrulla en el renglón correspondiente anotará su nombre y firmará de conformidad
14. Ayudante Técnico de Auxilio Turístico		El ayudante técnico anotará su nombre y firmará de conformidad
15. Elaboró		El servidor público que entregó los recursos para la operación del día, anotará su nombre, cargo y firmará el formato
16. Vo. Bo.	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	El Jefe Estatal de Servicios anotará su nombre y firmará el formato avalando la entrega de los recursos



**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 63

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
CONTROL DE ENTREGA DE FORMATOS “BITÁCORAS DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN” Y
“CONTROL DE SERVICIOS GRATUITOS DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO”**

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
1. Jefatura Estatal de Servicios 2. Jefatura de Retén 3. Hoja ____ de ____ 4. Fecha 5. No. de Radiopatrulla Bitácoras de Control diario de Operación 6. Cantidad 7. Folios Del Al Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico 8. Cantidad 9. Folios Del Al	JEFE DE RETEN	<p>Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.</p> <p>Anotar el nombre de la jefatura de retén (Para las Jefaturas Estatales de Servicios que cuentan con retenes)</p> <p>Anotar el número de hoja correspondiente y el total que se utilicen, ejemplo (1 de 1, en caso de utilizar más de una hoja 1 de 2, 2 de 2, etc.)</p> <p>Se anotará la fecha en que se entregan los formatos de las Bitácoras de operación y los de control de servicios gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico</p> <p>Se anotará el número económico de la Radiopatrulla para la que se entregan los documentos de operación</p> <p>Se anotará la cantidad de Bitácoras que se entregan a la Radiopatrulla</p> <p>Se anotará el número de folio inicial y final de la Bitácora que se entrega a la Radiopatrulla anotada</p> <p>Se anotará la cantidad de talones de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio al Turista que se entreguen a la Radiopatrulla.</p> <p>Se anotará el número de folio inicial y final de la cantidad de talones que se entreguen a la Radiopatrulla</p>



**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
CONTROL DE ENTREGA DE FORMATOS “BITÁCORAS DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN” Y
“CONTROL DE SERVICIOS GRATUITOS DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO”**

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
Tripulación 10. Técnico de Auxilio Turístico 11. Ayudante Técnico de Auxilio Turístico 12. Elaboró 13. Vo. Bo.	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	Se anotaré el nombre del Jefe de patrulla Se anotaré el nombre del ayudante del Jefe de patrulla Se anotaré el nombre, cargo y firmará el Servidor Público, que realizó el llenado del formato Se anotaré el nombre del Jefe Estatal de Servicios quien firmará avalando la información



**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 65

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
CONTROL E INFORME DIARIO DE SERVICIOS E INCIDENCIAS DE LA CORPORACIÓN
“ÁNGELES VERDES”**

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
1. Jefatura Estatal de Servicios 2. Jefatura de Retén 3. Reporte Correspondiente al día ___ del mes de ____ de ____ 4. Hoja ____ de ____ 5. Número de Radiopatrulla 6. Número de Ruta 7. Nombre de la Base o Retén 8. Turistas Atendidos 9. Vehículos Atendidos	JEFE DE RETEN	Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente. Anotar el nombre de la jefatura de retén (Para las Jefaturas Estatales de Servicios que cuentan con retenes) Se anotará el día, mes y año correspondiente al día que se está informando Anotar el número de hoja correspondiente y el total que se utilicen, ejemplo (1 de 1, en caso de utilizar más de una hoja 1 de 2, 2 de 2, etc.) Se anotarán los números económicos de cada una de las Radiopatrullas a cargo de la Jefatura Estatal de Servicios, aún cuando alguna o algunas estén fuera de operación, anotando en la columna de observaciones la causa o motivo por el que está fuera de servicio. Se anotará el número de ruta que recorrió cada una de las Radiopatrullas a cargo de la Jefatura Estatal de Servicios Anotar el nombre de la base o retén al que está asignada la unidad Se anotará la cantidad de Turistas Atendidos por cada una de las Radiopatrullas, correspondiente al día del reporte Se anotará la cantidad de Vehículos Atendidos por Radiopatrulla, correspondiente al día del reporte



**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
CONTROL E INFORME DIARIO DE SERVICIOS E INCIDENCIAS DE LA CORPORACIÓN “ÁNGELES VERDES”**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
10. Servicios Proporcionados		Se anotará la cantidad de Servicios proporcionados por Radiopatrulla, correspondiente al día del reporte
11. Kilómetros Recorridos		Se anotará el total de kilómetros recorridos por cada Radiopatrulla, durante el día que se informa
12. Accidentes Atendidos		Anotar la cantidad de accidentes atendidos por Radiopatrulla, durante el día que se informa
13. Consumo de Gasolina		Se anotará la cantidad en litros de combustible consumido por Radiopatrulla, correspondiente al día que se informa
14. Consumo de Aceite		Se anotará la cantidad de litros de aceite que se proporcionen a cada Radiopatrulla
15. Calidad en el Servicio		Consta de 6 columnas, excelente, muy bien, bueno, regular, malo y sin opinión, de acuerdo al “Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio al Turista” (talón de servicios), se anotará la opinión de los Turistas atendidos por cada Radiopatrulla, durante el día del informe
16. Observaciones		Se anotarán hechos ocurridos durante el día que considere sobresalientes, así como las causas por las que no operó una o varias unidades
17. Total		Se sumarán los totales de cada uno de los conceptos y se anotarán en la columna correspondiente
18. Reportó, Jefe Estatal de Asistencia y Auxilio Turístico		Se anotará el nombre del Jefe Estatal de Servicios correspondiente quien firmará avalando la información
19. Recibió Reporte en Oficinas Centrales		Se anotará el nombre del servidor público que recibe el reporte en Oficinas Centrales



**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
CONTROL E INFORME MENSUAL DE SERVICIOS E INCIDENCIAS DE LA CORPORACIÓN
“ÁNGELES VERDES”**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1. Jefatura Estatal de Servicios 2. Reporte correspondiente al mes de ____ de ____ 3. Hoja ____ de ____ 4. Fecha 5. Turistas atendidos 6. Vehículos atendidos 7. Servicios proporcionados 8. Kilómetros Recorridos 9. Accidentes 10. Consumo de Gasolina	JEFE DE RETEN	<p>Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.</p> <p>Se anotará el nombre del mes y el año que se reporta</p> <p>Anotar el número de hoja correspondiente y el total que se utilicen, ejemplo (1 de 1, en caso de utilizar más de una hoja 1 de 2, 2 de 2, etc.)</p> <p>Se anotarán los números de los días calendario del mes que se reporta</p> <p>Se anotarán el número de turistas atendidos en el día por las Radiopatrullas asignadas a la Jefatura Estatal de Servicios</p> <p>Se anotarán los vehículos atendidos en el día por las Radiopatrullas asignadas a la Jefatura Estatal de Servicios.</p> <p>Se anotarán los servicios proporcionados en el día por las Radiopatrullas asignadas a la Jefatura Estatal de Servicios</p> <p>Se anotarán los kilómetros recorridos por las Radiopatrullas asignadas a la Jefatura Estatal de Servicios correspondientes al día que se reporta.</p> <p>Se anotará el número de accidentes atendidos en el día por las Radiopatrullas asignadas a la Jefatura Estatal de Servicios</p> <p>Se anotará el consumo de gasolina en el día por el total de las Radiopatrullas asignadas a la Jefatura Estatal de Servicios</p>



**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 68

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
CONTROL E INFORME MENSUAL DE SERVICIOS E INCIDENCIAS DE LA CORPORACIÓN
“ÁNGELES VERDES”**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
11. Consumo de Aceite		Se anotará la cantidad de aceite consumido en el día por el total de las Radiopatrullas asignadas a la Jefatura Estatal de Servicios.
12. Calidad en el servicio se compone de 6 columnas Excelente, Muy bueno, Bueno, Regular, Malo y sin opinión		Se compone de 6 columnas, en donde se anotarán las calificaciones que los turistas señalen al recibir los servicios proporcionados por los Ángeles Verdes, de acuerdo a los talones de servicio, las cuales se sumarán considerando los servicios prestados en el día por todas las Radiopatrullas asignadas a la Jefatura Estatal de Servicios.
13. Reportó	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	Se anotará el nombre del Jefe Estatal de Servicios quien lo firmará avalando la información
14. Recibió reporte en Oficinas Centrales		Se anotará el nombre del servidor público que recibió la información



**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
REPORTE MENSUAL PARA EL CONTROL DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS SERVICIOS
PROPORCIONADOS POR LA CORPORACIÓN “ÁNGELES VERDES”**

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
1. Jefatura de Servicios	JEFE DE RETEN	Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.
2. Mes Reportado		Se anotará el nombre del mes al que corresponda el reporte.
3. Fecha de Elaboración		Se anotará el día mes y año en que se elabora el reporte.
Kilómetros a Radiopatrullar Programado		
4. Mes		Se anotará la cantidad de kilómetros programada a radiopatrullar en el mes que se reporta
5. Acumulado		Se anotará la cantidad resultado de la suma de kilómetros programados a recorrer en los meses anteriores hasta el mes que se está reportando
Avance Realizado		
6. Mensual		Se anotará el total de kilómetros que recorrieron todas las radiopatrullas asignadas a la Jefatura de Servicios, en el mes que se reporta
7. Acumulado		Se anotará el total de kilómetros recorridos por las radiopatrullas asignadas a la Jefatura de Servicios, acumulado al mes que se reporta
Radicados		
8. Mensual	Se anotará la cantidad de recursos que sean radicados en el mes que se reporta	
9. Acumulado	Se anotará el total de recursos radicados hasta el mes que se reporta	
Ejercidos		
10. Mensual	Se anotará el la cantidad de recursos ejercidos en el mes que se reporta	



**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
REPORTE MENSUAL PARA EL CONTROL DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS SERVICIOS
PROPORCIONADOS POR LA CORPORACIÓN “ÁNGELES VERDES”**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
11. Acumulado 12. Servicios Proporcionados y consumo de gasolina durante el mes		<p>Se anotará el total de recursos ejercidos hasta el mes que se reporta</p> <p>En las columnas correspondientes se anotarán los resultados mensuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Cantidad de kilómetros recorridos ❖ Número de vehículos que se atendieron con servicios mecánicos. ❖ Cantidad de información y orientación turística proporcionada ❖ Total de accidentes atendidos ❖ Total de servicios proporcionados (es la suma de vehículos auxiliados, información y orientación proporcionada y accidentes atendidos) ❖ Total de turistas atendidos ❖ Consumo de gasolina, es la cantidad en litros de combustible consumido durante el mes. ❖ Observaciones, Anotar lo que se considere de importancia (Radiopatrulla fuera de operación durante el periodo, motivo por el cual pararon, llegaron los recursos en tiempo, etc.)
13. Evaluación de los Servicios		<p>Se anotarán en la columna correspondiente el resultado mensual obtenido de la calidad de los servicios proporcionados</p>
14. Reportó	<p align="center">JEFE ESTATAL DE SERVICIOS</p>	<p>Se anotará el nombre del Jefe Estatal de Servicios correspondiente quien firmará avalando la información.</p>



INSTRUCTIVO DE LLENADO:

REPORTE DE SUPERVISIÓN.

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
1. Jefatura Estatal de Servicios	JEFE DE RETEN	Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.
2. Reporte: día __ de ____ de ____		Anotar el día, mes y el año en que se realiza la supervisión
3. Hoja ____ de ____		Anotar el número de hoja correspondiente y el total que se utilicen, ejemplo (1 de 1, en caso de utilizar más de una hoja 1 de 2, 2 de 2, etc.)
4. Hora		Se anotará la hora en que inicia la supervisión a la Radiopatrulla o Retén.
Ruta		
5. Número		Se anotará el número de la ruta a la cual supervisará
6. Kilómetro		Se anotará el kilómetro en donde contactó a la Radiopatrulla
7. Número de Radiopatrulla		Se anotará el número económico de la Radiopatrulla que será supervisada
8. Folio de la Bitácora de Control Diario de Operación		Se anotará el número de folio de la Bitácora correspondiente al día de la Supervisión.
9. Retén		Se anotará el nombre del Retén que fue supervisado
10. Observaciones		Se anotarán las novedades encontradas en la Supervisión realizada
11. Supervisor		Se anotará el nombre y firma del responsable de la Supervisión (Jefe Estatal de Servicios y/o Jefe de Retén)
12. Vo. Bo.	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	Se anotará el nombre del Director de Asistencia y Auxilio al Turista y se enviará a Oficinas Centrales para la firma



**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 72

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

PLANTILLA DEL PERSONAL

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1. Jefatura Estatal de Servicios	JEFE DE RETEN	Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.
2. Jefatura de Retén		Anotar el nombre de la jefatura de retén (Para las Jefaturas Estatales de Servicios que cuentan con retenes)
3. Fecha de Actualización ___ de _____ del ____		Se anotará el día, mes y año en que se actualiza la plantilla de personal asignado a la Jefatura Estatal de Servicios
4. Hoja _____ de ____		Anotar el número de hoja correspondiente y el total que se utilicen, ejemplo (1 de 1, en caso de utilizar más de una hoja 1 de 2, 2 de 2, etc.)
5. Número Progresivo		Anotará un número progresivo por cada uno de los empleados adscritos a la Jefatura Estatal de Servicios
6. No. de Empleado		Se anotará el número de empleado que corresponda al Servidor Público que se registra
7. Nombre		Se anotará el nombre del servidor público que se registra
8. Fecha de Ingreso		Se anotará la fecha en que ingresó a la corporación el empleado que se registra
9. RFC		Se anotará el Registro Federal de Causantes (primera letra mas primera vocal del apellido paterno primera letra del apellido materno y primera letra del nombre y la fecha nacimiento, año, mes y día) del empleado que se registra
10. CURP		Se anotará su Clave Única de Registro de Población con que esta registrado en la Secretaria de Gobernación



INSTRUCTIVO DE LLENADO:

PLANTILLA DEL PERSONAL

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
11. Puesto Real		Se anotará la función específica que desempeña el empleado
12. Puesto Nominal		Se anotará la categoría que est registrada en la denominación del puesto
Puesto		
13. Plaza		Se anotará el número de plaza que le corresponde
14. Clave		Se anotará el código de puesto que le corresponde a la plaza
15. Nivel		Se anotará el número de nivel correspondiente
16. Sueldo Integrado		Se anotará el sueldo bruto del talón de pago
17. Situación		Se anotarán los movimientos generados por el empleado (licencias, vacaciones, incapacidades, etc.), en la fecha de actualización de la plantilla.
18. Elaboró		Se anotará el nombre, cargo y firmará al servidor público que elaboró la plantilla de personal adscrito a la Jefatura Estatal de Servicios
19. Vo. Bo.	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	Se anotará el nombre del Jefe Estatal de Servicios quien firmará avalando la información
20. Autorizó	SUBDIRECTOR DE AUXILIO AL TURISTA	Se anotará el nombre del Subdirector de Auxilio al Turista quien la firmará de autorizado



INSTRUCTIVO DE LLENADO:

CONTROL DIARIO DE ASISTENCIA

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES	
1. Jefatura Estatal de Servicios	JEFE DE RETEN	Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.	
2. Retén		Anotar el nombre de la Jefatura de Retén (Para las Jefaturas Estatales de Servicios que cuentan con retenes)	
3. Fecha ___ de ___ del ___		Se anotará el día, mes y el año en que se registra la asistencia	
Empleado			
4. Número		Se anotará el número de empleado del personal asignado a la Jefatura Estatal de Servicios o Retén	
5. Nombre		Se anotará el nombre del empleado adscrito a la Jefatura Estatal de Servicios o Retén	
Entrada			
6. Hora		El empleado anotará la hora de entrada a sus labores	
7. Firma		El empleado firmará avalando la hora de registro de entrada	
Salida			
8. Hora		El empleado registrará la hora de salida de sus labores	
9. Firma	El empleado firmará avalando la hora de registro de salida		
10. Observaciones	Se anotarán las incidencias ocurridas en el día (falta, incapacidades etc.)		
11. Jefe de Retén	Si el formato de control diario de asistencia fue llenado en el Retén se anotará el nombre del Jefe y lo firmará		
12. Jefe Estatal de Servicios	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	Se anotará el nombre del Jefe Estatal de Servicios quien firmará avalando la información del Retén o de su Jefatura Estatal de Servicios	



INSTRUCTIVO DE LLENADO:

CEDULA DE AUTORIZACIÓN AL PERSONAL

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1. Lugar y Fecha	JEFE DE RETEN	Se anotará el nombre de la Entidad Federativa a que corresponda, el empleado solicitante, así como el día, mes y año
2. El (La) C		Se anotará el nombre del o la empleada solicitante
3. Número de Empleado		Se anotará el número de empleado que le corresponda al Servidor Publico
4. Código		Se anotará la clave correspondiente al código del puesto que ocupa
5. Adscripción		Se anotará en todos los casos a la Dirección General de Servicios al Turista
6. Fecha de Ingreso		Estos datos se anotarán solo en caso de licencia (prejubilatoria, sin goce de sueldo, etc.)
7. Vacaciones		Se anotará a que periodo se refieren las vacaciones solicitadas.
8. Días Económicos		Se anotará los días solicitados
9. Entrada		Se anotará "permiso de entrada" de acuerdo al Art. 34 de las Condiciones Generales de Trabajo
10. Salida		Se anotará, en su caso que se anexa comprobante de salida
11. Inasistencia		Se anotará la fecha del o los días que no asistirá a laborar
12. Otros		Se anotará las incapacidades otorgadas por el ISSSTE.
13. El Empleado		Espacio para firma del empleado que solicita autorización



INSTRUCTIVO DE LLENADO:

CEDULA DE AUTORIZACIÓN AL PERSONAL

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
14. Jefe Inmediato		Firmará el Jefe inmediato (Jefe de Servicios, de Retén, de Departamento, etc.)
15. Vo. Bo.	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	Firmará de conformidad el Director de Asistencia y Auxilio al Turista
16. El Subdirector	SUBDIRECTOR	Firmará avalando la información
17. El Coordinador Administrativo	COORDINADOR ADMINISTRATIVO	Firmará como responsable Administrativo
18. Vo. Bo. Director General de Servicios al Turista	DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS AL TURISTA	Solo firmará en casos de cualquier clase de licencia
19. Autoriza Director de Recursos Humanos	DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS	Solo firmará de autorizado en caso de cualquier clase de licencia



INSTRUCTIVO DE LLENADO:

INVENTARIO DE BIENES MUEBLES

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1. Jefatura Estatal de Servicios	JEFE DE RETEN	Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.
2. Jefatura de Retén		Anotar el nombre de la jefatura de retén (Para las Jefaturas Estatales de Servicios que cuentan con retenes)
3. Fecha de Actualización ___ de ___ de ___		Se anotará el día, mes y año en que se realiza la actualización del inventario
4. Hoja ___ de ___		Anotar el número de hoja correspondiente y el total que se utilicen, ejemplo (1 de 1, en caso de utilizar más de una hoja 1 de 2, 2 de 2, etc.)
5. Número Progresivo		Se anotará un número progresivo a cada uno de los bienes que serán inventariados
6. Número de Inventario		Se anotará el número de registro con el que se identificó el bien por parte de la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales
7. Ubicación Física		Se anotará en donde se encuentra físicamente el bien (Jefatura de Servicios, Jefatura de Retén, etc.)
8. Descripción		Se anotará la descripción de bien, ejemplo (camioneta pick up color verde con caseta tipo Ángeles Verdes.)
9. Marca		Se anotará la marca del bien (Chevrolet, Ford, etc.)
10. Modelo		Se anotará el nombre o clave que indica en la identificación del bien, ejemplo (FT747 GX, 2002, etc.)
11. Serie		Se anotará el número de serie del bien, ejemplo la serie del chasis de una Radiopatrulla



INSTRUCTIVO DE LLENADO:

INVENTARIO DE BIENES MUEBLES

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
12. Condiciones Físicas		Se anotará las condiciones físicas en que se encuentra el bien (mal estado, bueno, roto, etc.)
13. Resguardante		Se anotará el nombre del servidor publico que tiene a cargo el bien
14. Número de Empleado		Se anotará el número de empleado resguardante del bien
15. Observaciones		Se anotarán los comentarios que se consideren importantes como son que alguno o varios de los bienes registrados ya se les borro el número de serie o se encuentra en forma parcial o no tiene el número de inventario
16. Elaboró		Se anotará el nombre y cargo del servidor público que realizó el inventario, quien lo firmará
17. Responsable	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	Se anotará el nombre del Jefe Estatal de Servicios quien firmará de responsable
18. Vo. Bo.	SUBDIRECTOR DE AUXILIO AL TURISTA	Se anotará el nombre del Subdirector de Auxilio al Turista quien firmará de Visto Bueno



**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 79

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

REPORTE DE INVENTARIO INDIVIDUAL DE BIENES MUEBLES

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
1. Jefatura Estatal de Servicios	JEFE DE RETEN	Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.
2. Jefatura de Retén		Anotar el nombre de la jefatura de retén (Para las Jefaturas Estatales de Servicios que cuentan con retenes)
3. Nombre del Resguardante		Se anotará el nombre del servidor público al que se le formulara el inventario individual.
4. RFC		Se anotará el Registro Federal de Causantes del servidor público que será el resguardante
5. Número de Empleado		Se anotará el número de empleado que le corresponda de acuerdo a su credencial de empleado de la Institución.
6. Hoja ____ de ____		Anotar el número de hoja correspondiente y el total que se utilicen, ejemplo (1 de 1, en caso de utilizar más de una hoja 1 de 2, 2 de 2, etc.)
7. Fecha de Actualización __ de ____ de ____		Se anotará el día, mes y año en que se realiza la actualización del inventario
8. Número Progresivo		Se anotará un número progresivo a cada uno de los bienes que serán inventariados
9. Número de Inventario		Se anotará el número de registro con el que se identificó el bien por parte de la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales
10. Descripción		Se anotará la descripción del bien ejemplo (camioneta pick up color verde con caseta tipo Ángeles Verdes.)
11. Marca		Se anotará la marca de bien (Chevrolet, Ford, etc.)



**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 80

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

REPORTE DE INVENTARIO INDIVIDUAL DE BIENES MUEBLES

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES	
12. Modelo	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	Se anotará el nombre o clave que indica en la identificación del bien, ejemplo (FT747 GX, 2002, etc.)	
13. Serie		Se anotará el número de serie del bien, ejemplo (la serie del chasis de una Radiopatrulla AC2LHR46789)	
14. Condiciones Físicas		Se anotarán las condiciones físicas en que se encuentra el bien (mal estado, bueno, roto, etc.)	
15. Observaciones		Se anotarán los comentarios que se consideren importantes como son: que alguno o varios de los bienes registrados ya se les borro el número de serie o se encuentra en forma parcial etc.	
16. Resguardante		Se anotará el nombre y puesto que desempeña el servidor público que tiene a cargo el bien y lo firmará	
17. Vo. Bo.		Se anotará el nombre del Jefe Estatal de Servicios quien firmará de responsable	
18. Autorizó		SUBDIRECTOR DE AUXILIO AL TURISTA	Se anotará el nombre de Subdirector de Auxilio al Turista quien firmará de autorización



**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 81

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
CONTROL DEL PARQUE VEHICULAR ASIGNADO**

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
1. Jefatura Estatal de Servicios	JEFE DE RETEN	Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.
2. Jefatura de Retén		Anotar el nombre de la jefatura de retén (Para las Jefaturas Estatales de Servicios que cuentan con retenes)
3. Hoja ____ de ____		Anotar el número de hoja correspondiente y el total que se utilicen, ejemplo (1 de 1, en caso de utilizar más de una hoja 1 de 2, 2 de 2, etc.)
4. Fecha de Actualización de ____ de ____		Se anotará el día, mes y año en que se formulará el control del parque vehicular
5. Número Progresivo		Se anotará un número progresivo a cada una de las Radiopatrullas que tiene asignadas la Jefatura Estatal de Servicios
6. Número de Radiopatrulla		Se anotará el número económico de cada Radiopatrulla a cargo de la Jefatura Estatal de Servicios
7. Marca		Se anotará la marca de cada una de las Radiopatrullas a cargo de la Jefatura Estatal de Servicios
8. Procedencia		Se anotará la nacionalidad de cada una de las Radiopatrullas a cargo de la Jefatura Estatal de Servicios (nacional o extranjera)
9. Modelo		Se anotará el modelo de cada una de las Radiopatrullas a cargo de la Jefatura Estatal de Servicios (el año en que salieron a la venta)
10. Placas		Se anotará el número de placas de cada una de las Radiopatrullas a cargo de la Jefatura Estatal de Servicios



**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 82

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
CONTROL DEL PARQUE VEHICULAR ASIGNADO**

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
11. Número de Cilindros		Se anotará el número de cilindros de que consta el motor de las Radiopatrullas asignadas a la Jefatura Estatal de Servicios
12. Registro Federal de Automóviles		Actualmente se suspendió el Registro Federal de Automóviles, si se vuelve a instituir lo proporcionará la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, mismo que se anotará a cada una de las Radiopatrullas a cargo de la Jefatura Estatal de Servicios
13. Serie		Se anotará el número de serie del chasis de cada una de las Radiopatrullas a cargo de la Jefatura Estatal de Servicios
14. Número de Factura		Se anotará el número de factura de compra de cada una de las Radiopatrullas a cargo de la Jefatura Estatal de Servicios
15. Número de Tarjeta de Circulación		Se anotará el número de tarjeta de circulación de cada una de las Radiopatrullas a cargo de la Jefatura Estatal de Servicios
16. Número de Póliza de Seguro		Se anotará el número de póliza de aseguramiento de cada una de las Radiopatrullas asignadas a la Jefatura Estatal de Servicios
17. Estado Físico		Se anotará las condiciones físicas en que se encuentra cada una de las Radiopatrullas a cargo de la Jefatura Estatal de Servicios
18. Resguardante		Se anotará el nombre del servidor público que tiene resguardada cada una de las Radiopatrullas asignadas de la Jefatura Estatal de Servicios correspondiente
19. Elaboró		Se anotará el nombre y cargo del servidor público que realizó el llenado del formato mismo que firmará



**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 83

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

CONTROL DEL PARQUE VEHICULAR ASIGNADO

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
20. Vo. Bo.	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	Se anotará el nombre del Jefe Estatal de Servicios que firmará de visto bueno
21. Autorizó	SUBDIRECTOR DE AUXILIO TURISTICO	Se anotará el nombre del Subdirector de Auxilio Turístico, quien firmará autorizando la información



**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO AL MANTENIMIENTO DEL PARQUE VEHICULAR**

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
1. Jefatura Estatal de Servicios	JEFE DE RETEN	Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.
2. Retén		Anotar el nombre de la jefatura de retén (Para las Jefaturas Estatales de Servicios que cuentan con retenes)
3. Número de Radiopatrulla		Se anotará el número económico de la Radiopatrulla a la que se le están programando los servicios de mantenimiento.
4. Hoja ____ de ____		Anotar el número de hoja correspondiente y el total que se utilicen, ejemplo (1 de 1)
5. Fecha de Reporte ____ de ____ del ____		Se anotará el día, mes y año en que se elabora el reporte del mantenimiento del parque vehicular
6. Servicios Anuales		Se anotará el número de Servicios que se le harán a la Radiopatrulla durante el año, por cada uno de los conceptos
Concepto: 7. Meses	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	En las columnas de los meses se anotará una X para indicar el mes en que se programa cada uno de los servicios
8. Observaciones		En este apartado se anotarán los hechos relevantes que se presenten al momento de realizar los servicios
9. Autorizó		Se anotará el nombre del Jefe Estatal de Servicios, quien firmará autorizando la información



**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
CONTROL DE RADIOTRANSCPTORES ASIGNADOS**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1. Jefatura Estatal de Servicios	JEFE DE RETEN	Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.
2. Hoja ____ de ____		Anotar el número de hoja correspondiente y el total que se utilicen, ejemplo (1 de 1)
3. Fecha de Actualización de ____ de ____		Se anotará el día, mes y año en que se elabora el reporte del mantenimiento del parque vehicular
4. No. Prog.		Se anotará un número progresivo a cada uno de los Radiotransceptores
Ubicación		Dependiendo de la asignación del radiotransceptor se indicará donde se localiza físicamente:
5. Radiopatrulla		Se anotará el número de radiopatrulla que tiene asignado el radiotransceptor que se está registrando
6. Base fija		Se indicará el nombre de la base fija que tenga asignado el radiotransceptor correspondiente
7. Marca		Se anotará la marca que viene inscrita en el radiotransceptor (YAESU, KENWOOD, etc.)
8. Modelo		Se anotará el modelo que viene inscrito en el equipo
9. No. de serie		Anotar el número de serie que identifica al radio
10. No. de inventario		Anotar el número de inventario asignado al radiotransceptor por la Dirección de Recursos Materiales
11. Estado físico		Indicar el estado físico en que se encuentra el equipo (bueno, regular o malo)
12. Resguardante	Anotar el nombre del empleado al que le asignarán el equipo de comunicación	



INSTRUCTIVO DE LLENADO:

CONTROL DE RADIOTRANSCEPTORES ASIGNADOS

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
13. Elaboró		Anotar el nombre con su cargo y firma de la persona que realice el llenado del formato
14. Vo.Bo.	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	Anotar el nombre del Jefe Estatal de Servicios quien firmará dando el visto bueno a la información contenida en el control



**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO AL MANTENIMIENTO DE RADIOTRANSCPTORES**

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
1. Jefatura Estatal de Servicios	JEFE DE RETEN	Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.
2. Retén		Anotar el nombre de la Jefatura de Retén al que está asignado el radiotransceptor (Para las Jefaturas Estatales de Servicios que cuentan con retenes)
3. Hoja ____ de ____		Anotar el número de hoja correspondiente y el total que se utilicen, ejemplo (1 de 1)
4. Fecha de reporte ____ de ____ de ____		Se anotará el día, mes y año en que se elabora el reporte del mantenimiento del parque vehicular
5. No. Prog.		Se anotará un número progresivo a cada uno de los Radiotransceptores
Ubicación		Dependiendo de la asignación del radiotransceptor se indicará donde se localiza físicamente:
6. Radiopatrulla		Se anotará el número de radiopatrulla que tiene asignado el radiotransceptor que se está registrando
7. Base fija		Se indicará el nombre de la base fija que tenga asignado el radiotransceptor correspondiente
8. Marca		Se anotará la marca que viene inscrita en el radiotransceptor (YAESU, KENWOOD, etc.)
9. Modelo		Se anotará el modelo que viene inscrito en el equipo
10. No. de serie		Anotar el número de serie que
11. No. de inventario	Anotar el número de inventario asignado al radiotransceptor por la Dirección de Recursos Materiales	
Calendarización mensual	Indicar con una X el mes en que será enviado a servicio cada uno de los radiotransceptores	



**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO AL MANTENIMIENTO DE RADIOTRANSCEPTORES**

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
12. Observaciones		Anotar, en su caso notas relevantes con respecto a los radiotransceptores como son: fallas, estado de funcionamiento, etc.
13. Nombre y firma del Jefe de Servicios	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	Anotar el nombre del Jefe de Servicios correspondiente quien firmará el documento



INSTRUCTIVO DE LLENADO:

RESGUARDO DE HERRAMIENTA

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
1. Jefatura Estatal de Servicios	JEFE DE RETEN	Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.
2. Fecha:		Se anotará el día, mes y año en que se elabora el Resguardo
3. Base o Retén		Anotar el nombre de la Base o Retén, donde está asignada la radiopatrulla motivo del resguardo
4. Hoja ____ de ____		Anotar el número de hoja correspondiente y el total que se utilicen, ejemplo (1 de 1, en caso de utilizar más de una hoja 1 de 2, 2 de 2, etc.)
5. No. Prog.		Se anotará un número progresivo por cada herramienta que se relacione en el resguardo
6. Descripción		Se anotará el nombre de cada una de las herramientas que serán resguardadas
7. Cantidad		Anotar el número de piezas por tipo de herramienta que se asigna
8. Recibe:		Anotar el nombre de los tripulantes de la radiopatrulla a la que se asignará la herramienta, considerando los 2 turnos mismos que deberán firmar el resguardo.
9. Entrega:	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	Anotar el nombre del Jefe de Servicios el cual firmará de entregada la herramienta.



**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
BITÁCORA DIARIA DE INFORME DE RADIOCOMUNICACIÓN**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1. Jefatura Estatal de Servicios:	JEFE DE RETEN	Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.
2. Fecha: día ___ mes ___ año _____		Anotará el día, mes y año en que se elabora la bitácora de reporte de radiocomunicación
3. Base o Retén:		Anotar el nombre de la Base o Retén, donde se ubica el equipo de radio que se reporta.
4. Turno:		Anotar el número del turno al que corresponda la bitácora de reporte (1° o 2°)
5. Hora de entrada:		Anotar la hora de entrada de quien cubrirá el turno de radio operador
6. Hora de salida:		Anotar la hora de salida de quien cubrió el turno de radio operador
7. Hora:		Anotará la hora de en que contacta o recibe información, avisos, etc., de las bases fijas o radiopatrullas
8. Carretera		Anotará el número de carretera donde se localiza cada radiopatrulla a la hora del contacto o reporte.
9. Comentarios		Anotará el contenido del reporte de las Bases o radiopatrullas que contacten
10. Observaciones:		Anotar los hechos ocurridos durante su turno que considere que son de importancia



**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 93

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
BITÁCORA DIARIA DE INFORME DE RADIOCOMUNICACIÓN**

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
11. Elaboró: Radio operador		Anotar el nombre del Radio operador en turno quien firmará la bitácora de reporte
12. Vo. Bo.	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	Anotar el nombre del Jefe Estatal de Servicios quien firmará avalando la información.

SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL TURISTA
DIRECCION DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA

FORMATO AV_19

AUTORIZACIÓN DEL TURISTA PARA EL REMOLQUE DE SU AUTOMÓVIL

JEFATURA DE SERVICIOS:

FECHA

DIA	MES	AÑO	
-----	-----	-----	--

BASE O RETEN: _____ HOJA _____ DE _____

SOLICITO A LA JEFATURA DE SERVICIOS DE LA CORPORACION ANGELES VERDES DEL ESTADO DE _____, AUTORICE A LOS CC. _____ TRIPULANTES DE LA RADIOPATRULLA CON NÚMERO ECONÓMICO _____, PLACAS DE CIRCULACIÓN NÚMERO _____, PARA QUE BAJO MI RESPONSABILIDAD, REMOLQUE EN TRAMO NO MAYOR DE 16 KILOMETROS, MI AUTOMÓVIL MARCA _____, MODELO _____, PLACAS DE CIRCULACIÓN NÚMERO _____, DEL ESTADO DE _____, DEL KILÓMETRO _____ DE LA CARRETERA NÚMERO _____, TRAMO _____ EN EL ESTADO DE _____, DEBIDO A QUE LA FALLA DETECTADA REQUIERE REPARACIÓN MAYOR, PARA LO CUAL LIBERO A LA SECRETARÍA DE TURISMO DE TODA RESPONSABILIDAD, EN CASO DE QUE OCURRA ALGÚN DAÑO O ACCIDENTE EN EL TRASLADO DE MI VEHÍCULO.

SOLICITANTE

NOMBRE Y FIRMA

AUTORIZA

ATENDIO EL SERVICIO
(TRIPULACION DE LA RADIOPATRULLA)

JEFE ESTATAL DE SERVICIOS

TECNICO DE AUXILIO TURISTICO

AYUDANTE TECNICO DE AUXILIO
TURISTICO



**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
AUTORIZACIÓN DEL TURISTA PARA EL REMOLQUE DE SU AUTOMÓVIL**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1. Jefatura Estatal de Servicios:	JEFE DE RETEN	Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.
2. Fecha: día ___ mes ___ año _____		Anotará el día, mes y año en que se solicita la autorización de remolque del automóvil
3. Base o Retén:		Anotar el nombre de la Base o Retén, al que pertenece la Radiopatrulla que prestará el servicio
4. Estado de: _____		Anotar el nombre del estado al que corresponde la Jefatura de Servicios, que le solicitan el servicio de remolque
5. CC. _____		Anotar el o los nombres de los elementos que integran la tripulación de la Radiopatrulla que prestará el servicio
6. No. Económico ___		Anotar el número económico de la radiopatrulla
7. Placas de circulación _____		Anotar el número de las placas con que circula la radiopatrulla
8. Automóvil marca		Anotar la marca del automóvil que será remolcado
9. Modelo _____		Anotará el modelo del automóvil
10. Placas de circulación		Anotar el número de placas de circulación del automóvil que será remolcado



**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
AUTORIZACIÓN DEL TURISTA PARA EL REMOLQUE DE SU AUTOMÓVIL**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
11. Estado de ____		Anotar el nombre del estado al que corresponden las placas del automóvil
12. Kilómetro ____		Anotar el numero del kilómetro carretero donde se ubica el automóvil
13. Carretera número		Anotar el número que identifica la carretera donde se ubica el automóvil
14. Tramo ____		Anotar el nombre del tramo carretero donde se localiza el automóvil
15. Estado de ____		Anotar el nombre del estado al que corresponde la carretera donde se ubica el vehículo
16. Solicitante		Anotar el nombre del operador del vehículo que solicita el servicio de remolque quien firmará la solicitud
17. Autoriza	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	Anotar el nombre del Jefe Estatal de Servicios, quien firmará autorizando el servicio
18. Atendió el Servicio	TRIPULANTES	Anotar el nombre de los tripulantes de la Radiopatrulla, Técnico y Ayudante de Auxilio Turístico, quienes firmarán como responsables del servicio.



INSTRUCTIVO DE LLENADO:

CONTROL DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1. Jefatura Estatal de Servicios:	JEFE DE RETEN	Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.
2. Mes ____ año ____		Anotará el nombre del mes y el año correspondiente
3. Retén:		Anotar el nombre del Retén, al que pertenece el teléfono
4. Hoja ____ de ____		Anotar el número de hoja correspondiente y el total que se utilicen, ejemplo (1 de 1, en caso de utilizar más de una hoja 1 de 2, 2 de 2, etc.)
5. Fecha		Anotará el día, mes y año en que se realice la llamada telefónica
6. Hora		Anotar la hora en que se hace la llamada telefónica
7. Número Telefónico		Anotar el número del teléfono al que se comunica
8. Nombre		Anotar el nombre de la persona que realiza la llamada
9. Lugar		Indicar el lugar al que pertenece el teléfono al cual se comunica
10. Asunto		Anotar el asunto que motiva la llamada
11. Elaboró		Anotar el nombre, así como el puesto de la persona que elabora y firmará el control
12.Vo. Bo.	JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	Anotar el nombre del Jefe Estatal de Servicio, quien firmará avalando la información.



**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1. Jefatura Estatal de Servicios:	JEFE DE RETEN	Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.
2. Fecha:		Anotará el día, mes y año correspondiente en que se realiza el servicio de radiopatrullaje
3. R. P.		Se anotará el número económico de la unidad que realiza el servicio de radiopatrullaje
4. Ruta		Anotará el número de Ruta en que se realiza el radiopatrullaje
5. Base o Retén:		Anotar el nombre de la Base o Retén, donde se ubica la ruta.
6. Turno:		Anotará el número del turno al que corresponda la bitácora de reporte (1° o 2°)
7. Kilómetros de salida:		Anotará el número del kilometraje del día anterior
8. Kilómetros de llegada::		Anotará el número del kilometraje al final del recorrido diario
9. Kilómetros recorridos		Anotará los kilómetros que recorrió ese día
10. Se recibe R. P. con gasolina aproximada		Anotará los litros de gasolina aproximada que marque la aguja del combustible al recibir la unidad.
11. Se entrega R. P. con gasolina aproximada		Anotará los litros de gasolina aproximada que marque la aguja del combustible al termino del recorrido
12. Gasolina cargada		Anotará el total de los litros de gasolina que cargada



**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN**

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
13. Importe \$		Anotará el costo total de la gasolina cargada
14. Aceite aplicado		Anotará la cantidad de litros que se aplique al motor de la unidad
15. Vales		Anotará los números de folios de los vales que se utilicen para la carga de gasolina
16. Hora		Anotará la hora del inicio de recorrido, la hora en que se reporta a su base, la hora en que hace los servicios y la hora del fin del recorrido
17. Carretera Núm. y Km.		Anotara el número de la carretera y kilómetro en que se reporta o proporciona servicios
18. Actividades, servicios proporcionados y observaciones		Anotara los servicios que proporciona, los posibles accidentes y eventualidades que se presenten
19. Resumen de servicios de Asistencia v Auxilio Turístico Proporcionados		
Total de servicios proporcionados		Anotar el Número de Servicios que se Proporcionen (Orientación Turística, Mecánica, etc.)
Vehículos Atendidos		Anotar el número de vehículos atendidos durante el recorrido de radiopatrullaje
Total de Turistas Atendidos		Anotar el número de turistas que viajaban en los vehículos que se atendieron durante el día del recorrido
Accidentes Atendidos		Anotar el número de accidentes que se atendieron durante el recorrido



**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
20. Opinión de los Turistas por los Servicios Proporcionados		
Total de Servicios		Anotar el número de Servicios proporcionados durante el día
Excelente		Anotar el número que corresponda a la opinión de los Servicios, proporcionada por los turistas como Excelente en los talones de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
Muy Buena		Anotar el número que corresponda a la opinión de los Servicios, proporcionada por los turistas como Muy Buena en los talones de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
Buena		Anotar el número que corresponda a la opinión de los Servicios, proporcionada por los turistas como Buena, en los talones de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
Regular		Anotar el número que corresponda a la opinión de los Servicios, proporcionada por los turistas como Regular, en los talones de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
Malo		Anotar el número que corresponda a la opinión de los Servicios, proporcionada por los turistas como Malo en los talones de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
Pésimo		Anotar el número que corresponda a la opinión de los Servicios, proporcionada por los turistas como Pésimo en los talones de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
20. 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 para el buen desempeño de sus actividades



**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 102

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003

**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN**

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
21. Nombre v Firma de la Tripulación Técnico de Auxilio Turístico Ayudante Técnico de Auxilio Turístico Revisó	TÉCNICO DE AUXILIO TURISTICO AYUDANTE TÉCNICO DE AUXILIO TURISTICO JEFE ESTATAL DE SERVICIOS	Anotar el nombre del Técnico responsable de la operación de la Radiopatrulla quien firmará avalando la información Anotar el nombre del Técnico Ayudante del responsable de la operación de la Radiopatrulla quien firmará avalando la información Anotar el nombre del Jefe de Servicios, mismo que firmará la bitácora, después de haber revisado la información
Nota: el formato de la bitácora se compone de original y copia, del cual se deberá enviar la original a la Subdirección de Auxilio al Turista, quedándose con una copia en la jefatura de Servicios.		

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

**CONTROL DE SERVICIOS GRATUITOS DE ASISTENCIA Y AUXILIO
TURÍSTICO**

FOLIO:0000

I.- UNIDAD Y SERVIDORES PÚBLICOS QUE BRINDAN EL SERVICIO

JEFATURA DE SERVICIO: _____ RADIOPATRULLA: _____ PLACAS: _____ TURNO: _____
 TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO: _____ NÚMERO DE EMPLEADO: _____
 AYUDANTE TÉCNICO: _____ NÚMERO DE EMPLEADO: _____

II.- LUGAR DEL SERVICIO		
ENTIDAD	CARRETERA	KM

III.- FECHA DEL SERVICIO			
MES	DÍA	AÑO	HORA

IV.- VEHÍCULO ATENDIDO			
MARCA	TIPO	MODELO	PLACAS

V.- TURISTAS ATENDIDOS Y NACIONALIDAD				
TOTAL	HOMBRES	MUJERES	MEXICANA	EXTRANJERA

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 ó lubricantes requeridos para solventar la reparación de su vehículo. **PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS Y ACERCARNOS MÁS A USTED** le solicitamos atentamente nos proporcione la siguiente información:

VII.- OPINIÓN DEL TURISTA POR EL SERVICIO RECIBIDO					
		BUENO	REGULAR	MALO	PÉSIMO
COMENTARIO O SUGERENCIA: _____					

VIII.- DATOS DEL TURISTA	
_____	(N O M B R E Y A P E L L I D O S)
_____	(D O M I C I L I O , C A L L E , N o . Y C O L O N I A)
_____	(L O C A L I D A D , M U N I C I P I O ó D E L E G A C I Ó N , E S T A D O)
TELÉFONO: _____	CLAVE LADA: _____
CORREO ELECTRÓNICO: _____	

FIRMA DEL TÉCNICO DE AUXILIO TURÍSTICO

FIRMA DE RECEPCIÓN DE COPIA DEL TURISTA

ORIGINAL: PARA DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA
 COPIA PARALA JEFATURA DE SERVICIOS
 COPIA PARA EL TURISTA

VIAJA SEGURO PORQUE MÉXICO ES UN PAÍS CON ÁNGELES

AMIGO TURISTA La **Secretaría de Turismo**, desea que disfrutes al máximo tus vacaciones y tu traslado por carretera a los destinos turísticos de México, para ello a través de:

CORPORACIÓN ÁNGELES VERDES

Te proporciona servicios gratuitos de orientación turística, asistencia y auxilio mecánico de emergencia, primeros auxilios y servicios de radiocomunicación en la red carretera turística del país, durante los 365 días del año de 08:00 a 20:00 horas. Si requieres asistencia ó auxilio en carretera donde brindamos nuestro servicio, comunícate al teléfono:

52-50-82-21

INFOTUR

Te brinda servicios de información telefónica, personalizada y por correspondencia, sobre los atractivos, destinos y servicios turísticos que existen en la República Mexicana; así como servicio de orientación y apoyo para reservación de hospedaje. Si deseas hacer uso de estos servicios para planear tus vacaciones comunícate sin costo al:

TEL. 01 (800) 903-92-00

En la Ciudad de México y Área Metropolitana

TELS. 52-50-01-23 y 52-50-01-51

Reservaciones de Hospedaje

TELS. 52-55-10-06 y 52-55-31-12

Para la **Secretaría de Turismo**, ofrecerte orientación, asistencia y auxilio turístico de calidad y con calidez, es un compromiso y nuestro objetivo.

Por ello, en caso de querer manifestar alguna sugerencia para que mejoremos nuestros servicios, ó en su caso presentar alguna queja sobre los mismos, te puedes dirigir o comunicar a:

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL TURISTA

TEL. 25-81-16-62

DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA

TEL. 52-50-86-17

CONTRALORÍA INTERNA EN SECTUR

TELS. 52-54-04-06 y 25-81-63-00 EXT. 4069

... Y RECUERDA QUE PARA SECTUR:

“ SERVIRTE ES UN PRIVILEGIO “

SECRETARÍA DE TURISMO

Av. Presidente Masaryk No. 172, Col. Chapultepec
Morales, Deleg. Miguel Hidalgo, México, D. F.,
C. P.11587



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

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
I.- Unidad v Servidores Públicos que Brindan el Servicio		
1. Jefatura de Servicios:	JEFE DE RETEN	Anotará el nombre de la Jefatura Estatal de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente.
2. Radiopatrulla:		Se anotará el número económico de la unidad que proporciona el Servicio de Auxilio
3. Placas:		Anotar el número de las placas de circulación que porta la unidad
4. Turno:		Anotará el número del turno que cubre la tripulación (1° o 2°)
5. Técnico de Auxilio Turístico:		Anotar el nombre del Técnico responsable de la operación de la Radiopatrulla
6. Número de Empleado:		Anotar el número de empleado del técnico de auxilio Turístico, responsable de la operación de la radiopatrulla
7. Ayudante Técnico:		Anotar el nombre del Técnico Ayudante del responsable de la operación de la Radiopatrulla
8. Número de Empleado:		Anotar el número de empleado del Ayudante Técnico, del responsable de la operación de la Radiopatrulla
II.- Lugar del Servicio		
9. Entidad		Anotar el nombre de la entidad federativa donde se presta el servicio
10. Carretera		Anotara el número de la carretera en que se proporciona el servicio
11. Km		Anotara el número del kilómetro carretero en que se proporciona el servicio



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

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
III.- Fecha del Servicio 12. Mes: 13. Día: 14. Año: 15. Hora:		Anotará el número del mes correspondiente en que se realizó el Servicio de Auxilio Anotará el número del día correspondiente en que se realizó el Servicio de Auxilio Anotará el número del año correspondiente al mes y día en que se realizó el Servicio de Auxilio Anotará la hora en que se realizó el Servicio de Auxilio
IV.- Vehículo Atendido 16. Marca: 17. Tipo: 18. Modelo: 19. Placas:		Anotará la Marca del vehículo al que se le proporciona el Servicio de Auxilio Anotará el Tipo de Vehículo atendido Anotará el Modelo del Vehículo atendido Anotará el número de las placas de circulación que porta el Vehículo que se atendió
V.- Turistas Atendidos v Nacionalidad 20. Total: 21. Hombres: 22. Mujeres:		Anotará el número de personas que viajan en el Vehículo que se atiende Anotar el número personas del sexo Masculino que viajan en el Vehículo atendido Anotar el número personas del sexo Femenino que viajan en el Vehículo atendido



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

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
23. Mexicana:		Anotará el número de personas de nacionalidad Mexicana que viajan en le vehículo que se atendió
24. Extranjera		Anotará el número de personas de nacionalidad Extranjera que viajan en le vehículo que se atendió
VI.- Tipo de Servicio		
25. Información Turística:		Señalará con una X cuando se proporcione servicio de Información Turística
26. Primeros Auxilios:		Señalará con una X cuando se proporcione servicio de Primeros Auxilios
27. Asistencia o Auxilio Mecánico		Especificar el tipo de Servicio Mecánico que se proporcionó al Vehículo asistido
VII.- Opinión del Turista por el Servicio Recibido:		
28. Excelente, Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Pésimo		Dependiendo de la opinión que reciba del turista por los servicios proporcionados Indicará con una X la opinión correspondiente
29. Comentario o Sugerencia:		Anotará lo dicho por el turista, con respecto al servicio proporcionado
VIII.- Datos del Turista		
30. Nombre y Apellidos		Anotar el nombre y apellidos del turista atendido
31. Domicilio Calle, No. y Colonia		Anotar la calle, número y colonia del domicilio donde reside el turista



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

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
32. Localidad, Municipio o Delegación, Estado	TÉCNICO DE AUXILIO TURISTICO	Anotar el nombre de la localidad así como el municipio y estado, a que corresponda el domicilio del turista
33. Teléfono		Anotar el número telefónico del turista
34. Clave Lada		Anotar la clave de larga distancia de la localidad donde se ubica el domicilio del turista
35. Correo Electrónico		Si el Turista cuenta con Correo Electrónico anotarlo en este apartado
36. Firma del Técnico de Auxilio Turístico		El Técnico responsable de la operación de la radiopatrulla que proporcionó el o los Servicios, firmará en este apartado
37. Firma de Recepción de Copia del Turista		Solicitar al turista que firme y reciba una copia del Control de Servicios
NOTA: El formato del Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico, se compone de original y dos copias, del cual se deberá enviar la original a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista, entregando una copia al turista atendido y la otra copia se entregará al Jefe Estatal de Servicios.		



SECRETARÍA DE
TURISMO

**MANUAL OPERATIVO DE LA CORPORACION
ANGELES VERDES**

PAGINA 109

FECHA DE ELABORACION
10 DE OCTUBRE DE 2003