SECTUR

SECRETARÍA DE TURISMO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES

OCTUBRE DE 2017

AUTORIZA
SECRETARIO DE TURISMO

MTRO. ENRIQUE DE LA MADRID CORDERO

PRESENTA
EL OFICIAL MAYOR

MTRO. JOSÉ LUIS MARIO AGUILAR Y MAYA MEDRANO

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 26 DE OCTUBRE DE 2017 EL PRESENTE DOCUMENTO DEJA SIN EFECTO EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES, AUTORIZADO EL 2 DE OCTUBRE DE 2015.	ESTE DOCUMENTO SE INTEGRA CON 339 HOJAS

VALIDÓ
EL TITULAR DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES

LIC. MARIO PINTOS SOBERANIS

COORDINÓ
EL DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

ING. JORGE LUIS MANRÍQUEZ MARTÍNEZ

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 26 DE OCTUBRE DE 2017	ESTE DOCUMENTO SE INTEGRA CON 339 HOJAS

SUPERVISÓ
EL DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE MEJORA DE LA GESTIÓN

MTRO. GUILLERMO MENA LÓPEZ

INTEGRÓ
EL DIRECTOR DE ORGANIZACIÓN

LIC. DEMETRIO F. GIL MERINO

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 26 DE OCTUBRE DE 2017	ESTE DOCUMENTO SE INTEGRA CON 339 HOJAS

SECTUR

SECRETARÍA DE TURISMO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES

OCTUBRE DE 2017

ÍNDICE

ÍNDICE

	PÁGINA
Introducción	6
I. Marco Jurídico–Administrativo	8
II. Objetivo	17
III. Políticas de Operación	19
Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista	20
Departamento de Supervisión Operativa	21
Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico	22
IV. Procedimientos	23
Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista	24
IV.1. Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista	25
IV.1.1. Servicio de Información Turística por Correspondencia	26
IV.1.2. Selección, evaluación y trámite de pago a becarios u observadores para el programa Paisano-Sectur	30
IV.1.3. Atención de llamadas telefónicas 078 para el otorgamiento de servicios de auxilio turístico mecánico, información turística y estado físico de carreteras	34
IV.1.4. Actualización de la base de Datos de INFOTUR	40
IV.1.5. Emisión de reporte automatizado vía correo electrónico de la información operativa capturada en el sistema integral de registro de Ángeles Verdes	44
IV.1.6. Compilación y Resguardo de Bitácoras de Control Diario de Operación	46
IV.1.7. Atención a solicitudes de corrección de captura de datos diarios en el SIRA	52
IV.1.8. Atención de llamadas telefónicas 078 en caso de accidentes en carreteras y desastres naturales	56
IV.1.9. Comportamiento en el espacio de trabajo para la Atención Telefónica del 078	68
IV.1.10. Presencia de la CSTAV en medios de comunicación (Radio o Televisión)	75
IV.1.11. Reporte y seguimiento a las fallas del número de marcación rápida 078	77
IV.1.12. Diseño y entrega de reportes de las llamadas y servicios que proporciona la CSTAV	79

IV.1.13. Recepción de quejas y felicitaciones para los servicios de la CSTAV vía telefónica. 82
IV.1.14. Atención en módulos de información turística 88
IV.1.15. Atención de llamadas telefónicas para el otorgamiento de servicios de auxilio mecánico en operativos vacacionales e instalación de puntos de Atención Turística y Auxilio Mecánico (PATAM) 92
IV.1.16. Seguimiento del otorgamiento de servicios de auxilio mecánico 94
IV.1.17. Atención a usuarios en crisis 96
IV.1.18. Aplicación de la encuesta telefónica sobre el servicio de asistencia y auxilio turístico (Ángeles Verdes) 98

IV.2. Departamento de Supervisión Operativa 104

IV.2.1. Elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo del Parque Vehicular 105
IV.2.2. Validación y Registro de Solicitudes de Mantenimiento Preventivo 109
IV.2.3. Validación y Registro de Solicitudes de Mantenimiento Correctivo 114
IV.2.4. Elaboración del Programa Anual de Dotación de Combustible para las Unidades Vehiculares 120
IV.2.5. Asignación Presupuestal de Combustible a las Unidades Vehiculares de la CSTAV 124
IV.2.6. Atención de Incidencias de Tarjetas para Suministro de Combustible al Parque Vehicular 128
IV.2.7. Supervisión y validación del reporte diario de consumo de combustible 131
IV.2.8. Elaboración del Programa Anual de Supervisión a Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico 134
IV.2.9. Supervisión Operativa a Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico 138
IV.2.10. Coordinación de Operativos Oficiales 144
IV.2.11. Actualización de la línea base de cobertura de rutas carreteras 149
IV.2.12. Validación de solicitud de corrección de captura de datos diarios en el SIRA 156

IV.3. Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico 160

IV.3.1. Solicitud de Mantenimiento Preventivo 161
IV.3.2. Supervisión Permanente en Jefaturas de Servicio de Auxilio Turístico 165
IV.3.3. Supervisión a Punto de Asistencia 169
IV.3.4. Supervisión a Punto de Atención Turística y Auxilio Mecánico 172

IV.3.5. Plan de contingencia para el apoyo en desastres naturales 176
IV.3.6. Tramite de Pago Aplicado a la Partida Presupuestal 37901 «Gastos para Operativos y Trabajos de Campo en Áreas Rurales» al Personal 186
IV.3.7. Solicitud de corrección de captura de datos diarios en el SIRA 190
IV.3.8. Comprobación de Operativos oficiales 194
IV.3.9. Atención a Turistas durante el Recorrido en Carreteras 197
IV.3.10. Validación del Formato único de registro y control de operación por unidad 207

IV.4. . Dirección de Administración y Finanzas 209

IV.4.1. Formalización de ocupación de inmuebles federales, estatales o municipales asignados para la instalación de oficinas para la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes 211
IV.4.2. Elaboración del Programa Presupuesto Anual de Vestuario y Equipo 219
IV.4.3. Elaboración del Programa Presupuesto Anual de Capacitación para el personal de la Corporación 226
IV.4.4. Registro y Control para autorizar y regular el pago de la Partida Presupuestal 37901 235
IV.4.5. Equipamiento para la comunicación de la CSTAV 238

V. Formatos e Instructivos de Llenado 240

Anexo I. Catálogo de Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico 297
Anexo II. Catálogo de Puntos de Asistencia Turística y Auxilio Mecánico (PATAM) 298
Anexo III. Catálogo de Vehículos 301
Anexo IV. Catálogo de Teléfonos Móvil 311
Anexo V Catálogo de Rutas 322
Anexo VI. Catálogo de Puntos de Asistencia Turística 331
Anexo VII. Llenado de Combustible 333
Anexo VIII. Red de Comunicación CSTAV 334
Anexo IX. Actividades dentro de la Bitácora de control Diario de Operación 335
Anexo X. De las Generalidades Jefes de Servicios de Auxilio Turístico 337
Anexo XI. De las Generalidades Ángeles Verdes 338
Anexo XII Encuesta Telefónica sobre el Servicio de Asistencia y Auxilio Turístico (Ángeles Verdes) 339

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

La Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes es un Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Turismo, de conformidad a los artículos 3, apartado C, fracción I, y 34 del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, que desde 1960 brinda al turista nacional y extranjero servicios integrales de información, asesoría, asistencia, de emergencia mecánica, auxilio y apoyo; durante su tránsito por las rutas carreteras del País, así como el ser una Corporación efectiva, innovadora, eficiente y transparente; con un alto Código de Conducta y Ética en su prestación.

Por lo que con fundamento en el artículo 9 fracción XX del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, es menester elaborar y revisar el Manual de Procedimientos de este órgano administrativo desconcentrado.

Derivado de lo anterior, se elaboró la presente actualización del "*Manual de Procedimientos de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes*", con el propósito de contar con una herramienta de trabajo y consulta - que oriente, precise y unifique en forma metódica las actividades en las cuales se desarrollan las labores sustantivas de las áreas que la conforman e intervienen, así como su vinculación inter-institucional con otras Unidades Administrativas de la Secretaría, a fin de proporcionar un medio práctico y oportuno de capacitación para el personal y contribuir a una mayor eficiencia, eficacia y productividad del órgano.

El presente Manual de Procedimientos se integra en apartados que proporcionan información sobre el Marco Jurídico-Administrativo, Objetivo, Políticas de Operación y Procedimientos con sus respectivos Diagramas de flujo.

La información para la integración de este documento, fue proporcionada por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, apoyando la Dirección General de Administración para su elaboración y darle uniformidad para su presentación.

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

I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

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

LEYES

Ley de Vías Generales de Comunicación
D.O.F. 19-II-1940 y sus reformas

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado Reglamentaria del apartado b) del artículo 123 Constitucional
D.O.F 28-XII-1963 y sus reformas

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

Ley del Impuesto al Valor Agregado
D.O.F. 29-XII-1978 y sus reformas

Ley Federal de Derechos
D.O.F. 31-XII-1981 y sus reformas

Ley de Planeación
D.O.F. 5-I-1983 y sus reformas

Ley sobre el Escudo, la Bandera y el Himno Nacionales
D.O.F 8-II-1984 y sus reformas

Ley Federal de Protección al Consumidor
D.O.F. 24-XII-1992 y sus reformas

Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal
D.O.F 22-XII-1993 y sus reformas

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

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 4-I-2000 y sus reformas

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores
D.O.F. 25-VI-2002 y sus reformas

Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público
D.O.F. 19-XII-2002 y sus reformas

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

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
D.O.F 11-VI-2003 y sus reformas

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

Ley del Registro Público Vehicular
D.O.F. 1-IX-2004 y sus reformas

Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado
D.O.F. 31-XII-2004 y sus reformas

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

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
D.O.F. 2-VIII-2006 y sus reformas

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
D.O.F. 1-II-2007 y sus reformas

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

Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica
D.O.F. 16-IV-2008 y sus reformas

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

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad
D.O.F. 30-V-2011 y sus reformas

Ley de Firma Electrónica Avanzada
D.O.F. 11-I-2012

Ley Federal de Archivos
D.O.F 23-I-2012 y sus reformas

Ley General de Protección Civil
D.O.F. 6-VI-2012 y sus reformas

Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas
D.O.F. 11-VI-2012

Ley de Amparo, Reglamentaria de los Artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
D.O.F. 2-IV-2013 y sus reformas

Ley del Impuesto Sobre la Renta
D.O.F. 11-XII-2013

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
D.O.F. 4-V-2015

Ley de Tesorería de la Federación
D.O.F. 30-XII-2015 y sus reformas

Ley de Migración
D.O.F. 21-IV-2016

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
D.O.F. 9-V-2016 y sus reformas

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
D.O.F. 26-I-2017

Ley General de Responsabilidades Administrativas
D.O.F. 18-07-2017

Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal correspondiente

CÓDIGOS

Código de Comercio
D.O.F. 7-X-1889 y sus reformas

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

Código Penal Federal
D.O.F. 14-VIII-1931 y sus reformas

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

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

Código Nacional de Procedimientos Penales
D.O.F. 5-III-2014

REGLAMENTOS

Reglamento de la Ley de Información Estadística y Geográfica
D.O.F. 3-XI-1982 y sus reformas

Reglamento de Autotransporte Federal y Servicios Auxiliares
D.O.F. 22-XI-1994 y sus reformas

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

Reglamento de la Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público
D.O.F. 17-VI-2003 y sus reformas

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

Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor
D.O.F. 3-VIII-2006

Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado
D.O.F. 4-XII-2006 y sus reformas

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

Reglamento de la Ley del Registro Público Vehicular
D.O.F. 5-XII-2007

Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
D.O.F. 11-III-2008 y sus reformas

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

Reglamento del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales
D.O.F. 14-V-2012 y sus reformas

Reglamento de la Ley de Migración
D.O.F. 28-IX-2012

Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal
D.O.F. 22-XI-2012

Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad
D.O.F. 30-XI-2012

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 30-XII-2013

Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada
D.O.F. 21-III-2014

Reglamento del Código Fiscal de la Federación
D.O.F. 2-IV-2014

Reglamento de la Ley Federal de Archivos
D.O.F. 13-V-2014

Reglamento de la Ley General de Protección Civil
D.O.F. 13-V-2014

Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo
D.O.F. 13-XI-2014

Reglamento de la Ley General de Turismo
D.O.F. 6-VII-2015

Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta
D.O.F. 08-X-2015

ESTATUTOS

Estatuto Orgánico del Consejo de Promoción Turística de México, S.A de C.V.
D.O.F. 30-VI-2014 y sus reformas

DECRETOS

Decreto por el que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, la Procuraduría General de la República, las unidades administrativas de la Presidencia de la República y los órganos desconcentrados donarán a título gratuito a la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos, el desecho de papel y cartón a su servicio cuando ya no les sean útiles
D.O.F. 21-II-2006

Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal y el Decreto por el que se modifica
D.O.F. 10-12-2012 y sus reformas

Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018
D.O.F. 20-V-2013

Decreto por el que se aprueba el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 y su actualización
D.O.F. 30-VIII-2013 y sus reformas

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación Contra las Mujeres 2013-2018
D.O.F. 30-VIII-2013

Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Turismo 2013-2018
D.O.F. 13-XII-2013

DECRETO por el que se aprueba el Programa Especial de Migración 2014-2018
D.O.F. 30-IV-2014

DECRETO por el que se aprueba el Programa Nacional para la Igualdad y no Discriminación 2014-2018
D.O.F. 30-IV-2014

Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad 2014-2018
D.O.F. 30-IV-2014

DECRETO por el que se aprueba el Programa Nacional de Protección Civil 2014-2018
D.O.F. 30-IV-2014

Decreto por el que se establece la Estrategia Integral de Mejora Regulatoria del Gobierno Federal y de Simplificación de Trámites y Servicios
D.O.F. 5-I-2015

Decreto por el que se establece la regulación en materia de Datos Abiertos.
D.O.F. 20-II-2015

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

ACUERDOS

Acuerdo por el que se expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal
D.O.F. 13-X-2000 y sus modificaciones y adiciones

Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar las dependencias y los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, para la recepción de promociones que formulen los particulares en los procedimientos administrativos a través de medios de comunicación electrónica, así como para las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y las resoluciones administrativas definitivas que se emitan por esa misma vía
D.O.F. 17-I- 2002

Acuerdo por el que se delegan diversas facultades a los servidores públicos que se indican
D.O.F. 24-I-2014

Acuerdo que establece la circunscripción territorial de delegaciones regionales de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 27-III-2014

Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés
D.O.F. 20-VIII- 2015 y sus reformas

DOCUMENTOS NORMATIVOS-ADMINISTRATIVOS

Acuerdo por el que se establece con carácter de permanente el programa para la Implementación, Operación y desarrollo del Sistema Nacional de Información Turística
D.O.F. 18-VIII-1994

Acuerdo por el que se establecen modalidades en la prestación del servicio de autotransporte federal de pasajeros y turismo para los efectos de ingreso de unidades vehiculares a dicho servicio
D.O.F. 29-IV-1996

Acuerdo por el que se crea el Consejo Asesor para la Competitividad Turística
D.O.F. 2-XI-1999

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno
D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las Materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera
D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones Generales para la Transparencia y los Archivos de la Administración Pública Federal y el Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Transparencia y de Archivos
D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección
D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros
D.O.F. 15-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales
D.O.F. 16-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 9-VIII-2010 y sus reformas

Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias
D.O.F. 8-V-2014

Acuerdo por el que se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal
D.O.F. 31-V-2017

MANUALES

Manual de Organización General de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 5-VIII-2014

Manual de Organización Especifico de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes
7-VIII-2014

LINEAMIENTOS

Lineamientos que deberán observar los sujetos obligados para la atención de requerimientos, observaciones, recomendaciones y criterios que emita el Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales
D.O.F. 4-V-2016 y sus reformas

Lineamientos para la organización y conservación de archivos
D.O.F. 4-V-2016

Lineamientos Generales para la clasificación y desclasificación de la información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas
D.O.F. 15-IV-2016 y sus reformas

II. OBJETIVO

II. OBJETIVO

Poner al alcance del personal adscrito a la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, un instrumento administrativo y dinámico, que les sirva de guía y consulta, y que a la vez, les permita identificar de manera clara y oportuna los procedimientos de trabajo necesarios para el desahogo de sus actividades definidas para el cumplimiento de las facultades del órgano administrativo desconcentrado, así como de las funciones de los servidores públicos.

De igual forma, identificar el marco jurídico – administrativo que enmarca la función, actuación y el ejercicio de recursos presupuestales que regula la prestación de los servicios de información, asesoría, asistencia, de emergencia mecánica, auxilio y apoyo turístico a los turistas nacionales y extranjeros que transitan en las carreteras del País; a fin de garantizar que la prestación de sus servicios en la consecución de las metas sean desarrolladas con eficiencia, profesionalismo, transparencia, innovación y apego a la legislación y normatividad aplicable.

III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA

1. Para controlar, asistir y dirigir la operación de los servicios de información, orientación y asistencia turística deberá:

   - Mantener actualizada la base de datos con la información en materia turística sobre Destinos, Atractivos y Servicios Turísticos;
   - Realizar las gestiones necesarias para abastecer la folletería y demás medios impresos sobre Destinos, Atractivos y Servicios Turísticos;
   - Atender las solicitudes de los servicios que demande el público usuario a través de los medios de recepción telefónica, escrito, correo electrónico, portal oficial, redes sociales o presencial (información, orientación, asistencia turística, auxilio mecánico y comunicación de emergencia);
   - Brindar un servicio receptivo a la retroalimentación, incluyendo quejas y demostrar por sus acciones el compromiso hacia el usuario, y
   - Mantener actualizados los reportes en el sistema de consulta de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.

2. Para asegurar la correcta y eficiente ejecución del Programa Sectur-Paisano deberá:

   - Planear y ejecutar las acciones del Programa Sectur-Paisano;
   - Informar a la Dirección de Administración y Finanzas de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes sobre los recursos aplicados al Programa Sectur-Paisano;
   - Seleccionar y evaluar a los becarios que participan en el Programa Sectur-Paisano, conforme a los requisitos establecidos, y
   - Organizar la adecuada instalación de los módulos de Programa Sectur-Paisano.

3. Para la generación del reporte del Sistema de Información establecido deberá:

   - Revisar de manera semanal la captura de la información del sistema contra la Bitácora de Control Diario de Operación enviada por las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico para autenticar la calidad de la información, y
   - Elaborar un respaldo electrónico mensual, al igual que el resguardo de las bitácoras en el archivo de la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.

DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA

Para el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del parque vehicular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes deberá:

1. Deber dar seguimiento y control al Programa Anual de Mantenimiento Preventivo del parque vehicular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes;

2. El Programa Anual de Mantenimiento Preventivo será elaborado anualmente para cada Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico. En éste, se deberá señalar el periodo y tipo de servicios que se aplicará al parque vehicular;

3. El formato "Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al parque vehicular" será enviado a cada una de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico. Debiendo éstas reenviar los reportes mensualmente sobre la aplicación de dicho programa para su cotejo, y

4. Las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico enviarán las solicitudes Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo debidamente requisitadas al Supervisor de Zona correspondiente para su validación y registro.

Para el abastecimiento de combustible del parque vehicular se observará lo siguiente:

1. Tendrá participación en los procedimientos de las licitaciones para la adquisición de combustible, elaborando de manera detallada los dictámenes técnicos correspondientes para presentarlos a visto bueno de la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista;

2. Elaborará la propuesta de distribución del gasto de la partida Combustibles, Lubricantes y Aditivos para Vehículos Terrestres, Aéreos, Marítimos, Lacustres y Fluviales (Programa Anual de Combustible) a nivel estatal de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, de acuerdo a la disponibilidad presupuestal y presentarlo a visto bueno de la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista, y

3. Cuando sea reportada una tarjeta de gasolina por robo o extravío, tramitará la baja en el sistema del prestador de servicios y solicitará la reposición de la misma, comunicando de manera oportuna a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico la fecha de entrega de ésta.

Para la supervisión de Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico:

1. Elaborará el "Programa Anual de Visitas de Supervisión" a las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, de acuerdo a la disponibilidad presupuestal;

2. Realizará las visitas necesarias a efecto de dar cabal cumplimiento al "Programa Anual de Visitas de Supervisión";

3. Realizará supervisiones remotas y, en su caso, de campo cuando se lleven a cabo operativos vacacionales, de fines de semana largos y comisiones especiales, y

4. Elaborará los informes de supervisión remota y de campo y los presentará a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.

JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO

Para el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del parque vehicular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes:

1. Deberá dar cumplimiento al Programa Anual de Mantenimiento Preventivo conforme al parque vehicular asignado;

2. Elaborará y enviará las solicitudes de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo debidamente requisitadas al Supervisor de Zona correspondiente para su validación y registro;

3. Deberá realizar la supervisión permanente a las Jefaturas de Servicios, Punto(s) de Asistencia, Punto de Atención Turística y Auxilio Mecánico en periodos vacacionales de semana santa, verano, invierno y fines de semana especiales, para brindar servicio de orientación e información de los destinos y atractivos turísticos, asistencia mecánica y comunicación de emergencia y auxilio en caso de accidentes, de manera transparente, amable, oportuna y eficaz durante las 24 horas;

4. Deberá capturar en el Sistema de Información establecido la información diaria de la operación de las unidades vehiculares;

5. Dará cumplimiento a la instalación de Puntos de Atención Turística y Auxilio Mecánico durante periodos vacacionales de semana santa, verano, invierno y fines de semana especiales, para brindar servicio de orientación e información de los destinos y atractivos turísticos, asistencia mecánica y comunicación de emergencia y auxilio en caso de accidentes, de manera transparente, amable, oportuna y eficaz durante las 24 horas;

6. Dará seguimiento a las acciones que se desarrollaran en los módulos de Programa Paisano;

7. Dará cumplimiento al llenado de la Bitácora de Control Diario de Operación conforme a los criterios establecidos;

8. Atenderá las solicitudes de información por parte del Departamento de Supervisión Operativa para el debido cumplimiento del Programa de Supervisión;

9. Atenderá de manera oportuna las observaciones que deriven del Programa de Supervisión;

10. Distribuirá la dotación de combustible de manera mensual conforme al Programa Anual de Combustible, y

11. Elaborará los informes de supervisión Permanente, Punto(s) de Asistencia, Punto de Atención Turística y Auxilio Mecánico y los presentará a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.

IV. PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA

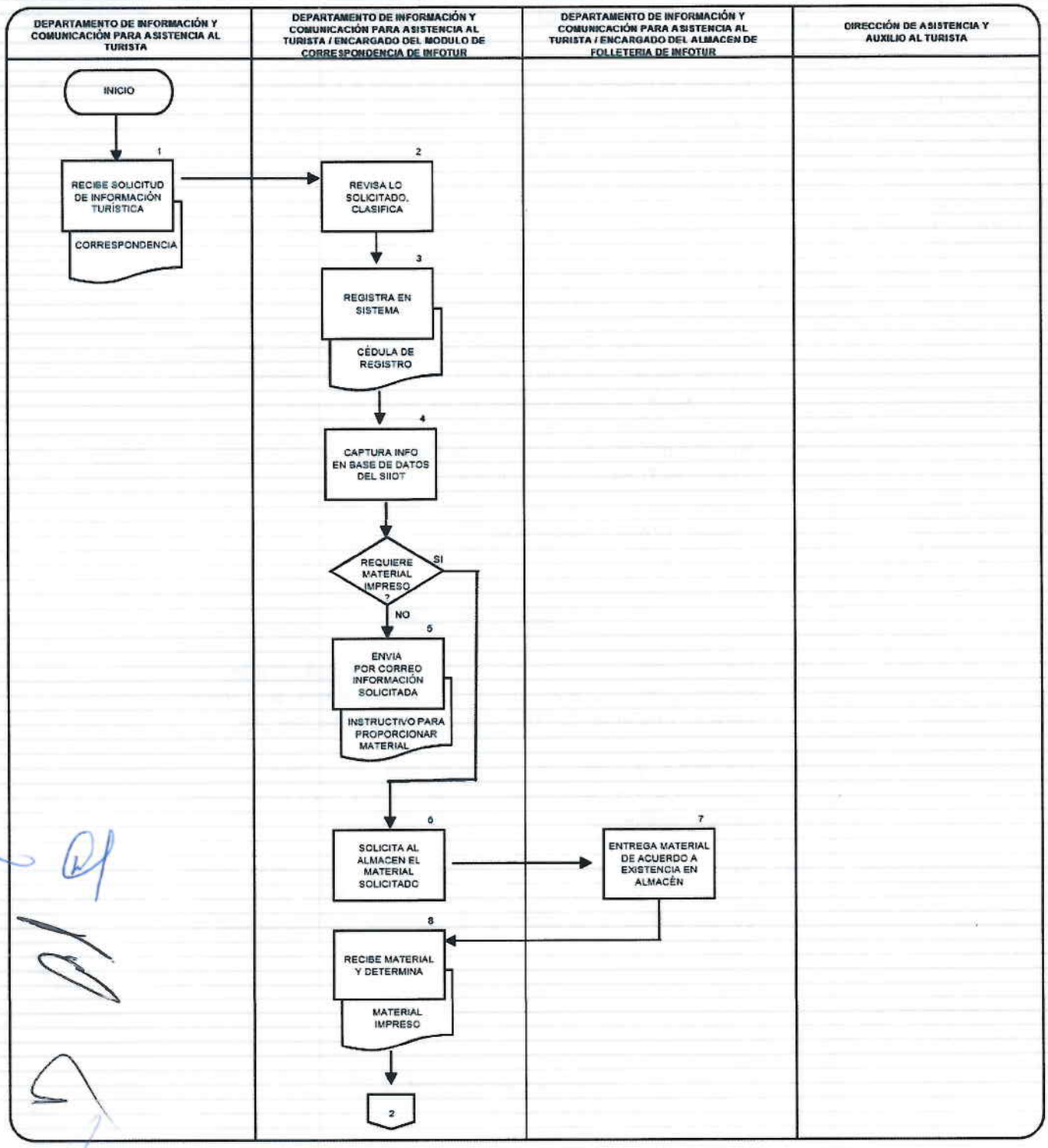
IV.1. DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA

PROCEDIMIENTO: IV.1.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR CORRESPONDENCIA

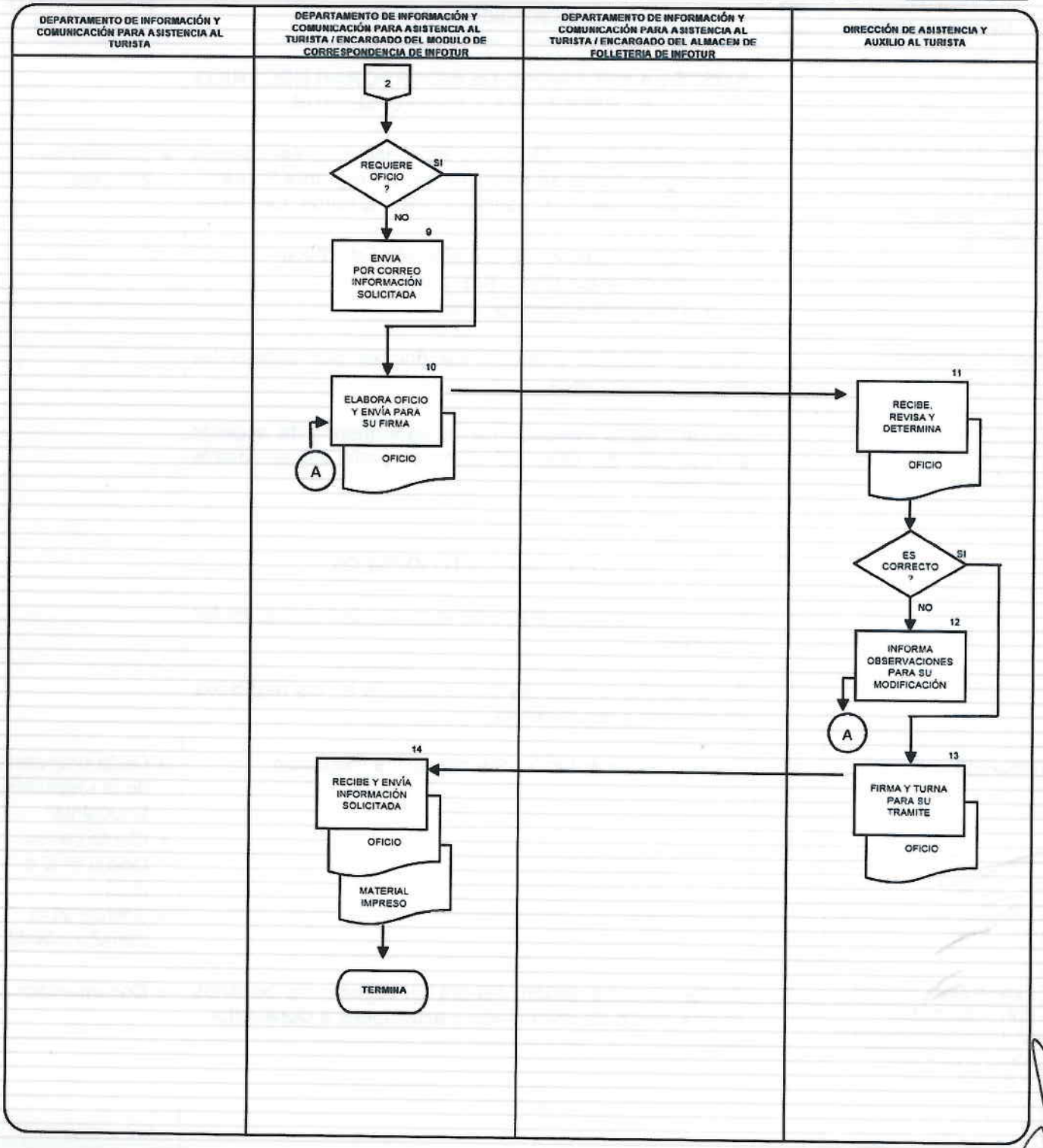
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	1	Recibe solicitud de información turística por correspondencia ordinaria y/o electrónica a nivel nacional e internacional.	• Correspondencia electrónica u ordinaria
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA/ ENCARGADO DEL MÓDULO DE CORRESPONDENCIA DE INFOTUR	2	Revisa lo solicitado por el turista, clasifica si es electrónico u ordinario, en su caso traduce la correspondencia.	
	3	Registra en Sistema la Cédula de Registro de Atención por correspondencia los datos y requerimientos (información impresa, información turística, etc.).	• Cédula de Registro de Atención por Correspondencia
	4	Captura la información en la base de datos del Sistema Integral de Información y Orientación Turística para contar con un control electrónico de los servicios y usuarios atendidos y determina: **¿REQUIERE PROPORCIONAR MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS) AL USUARIO?**	
	5	**No:** conforme al Instructivo para Proporcionar Material Promocional Turístico, envía por correo electrónico u ordinario la información solicitada.	• Instructivo para Proporcionar Material Promocional Turístico
	6	**Si:** solicita al Encargado del Almacén de Folletería el material solicitado por el turista.	
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA/ ENCARGADO DEL ALMACEN DE FOLLETERIA DE INFOTUR	7	Recibe solicitud, entrega material solicitado de acuerdo a la existencia en el Almacén de INFOTUR, conforme al Instructivo para Proporcionar Material Promocional Turístico.	

PROCEDIMIENTO: IV.1.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR CORRESPONDENCIA			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA/ ENCARGADO DEL MÓDULO DE CORRESPONDENCIA DE INFOTUR	8	Recibe el material solicitado por el turista y determina: **¿REQUIERE OFICIO?**	• Material Impreso
	9	**No:** conforme al Instructivo para Proporcionar Material Promocional Turístico envía por correo ordinario la información turística solicitada por el usuario.	
	10	**Si:** elabora oficio y envía a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista para su firma.	• Oficio
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA.	11	Recibe, revisa y determina: **¿ES CORECTO?**	
	12	**No:** informa las observaciones al Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista para su modificación. (Regresa a la actividad No. 10).	
	13	**Si:** firma y turna al Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista para su trámite correspondiente.	• Oficio
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA/ ENCARGADO DEL MÓDULO DE CORRESPONDENCIA DE INFOTUR	14	Recibe oficio firmado y conforme al Instructivo para Proporcionar Material Promocional Turístico envía por correo ordinario la información turística solicitada por el usuario. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	• Oficio • Material Impreso

PROCEDIMIENTO: IV.1.1 SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR CORRESPONDENCIA



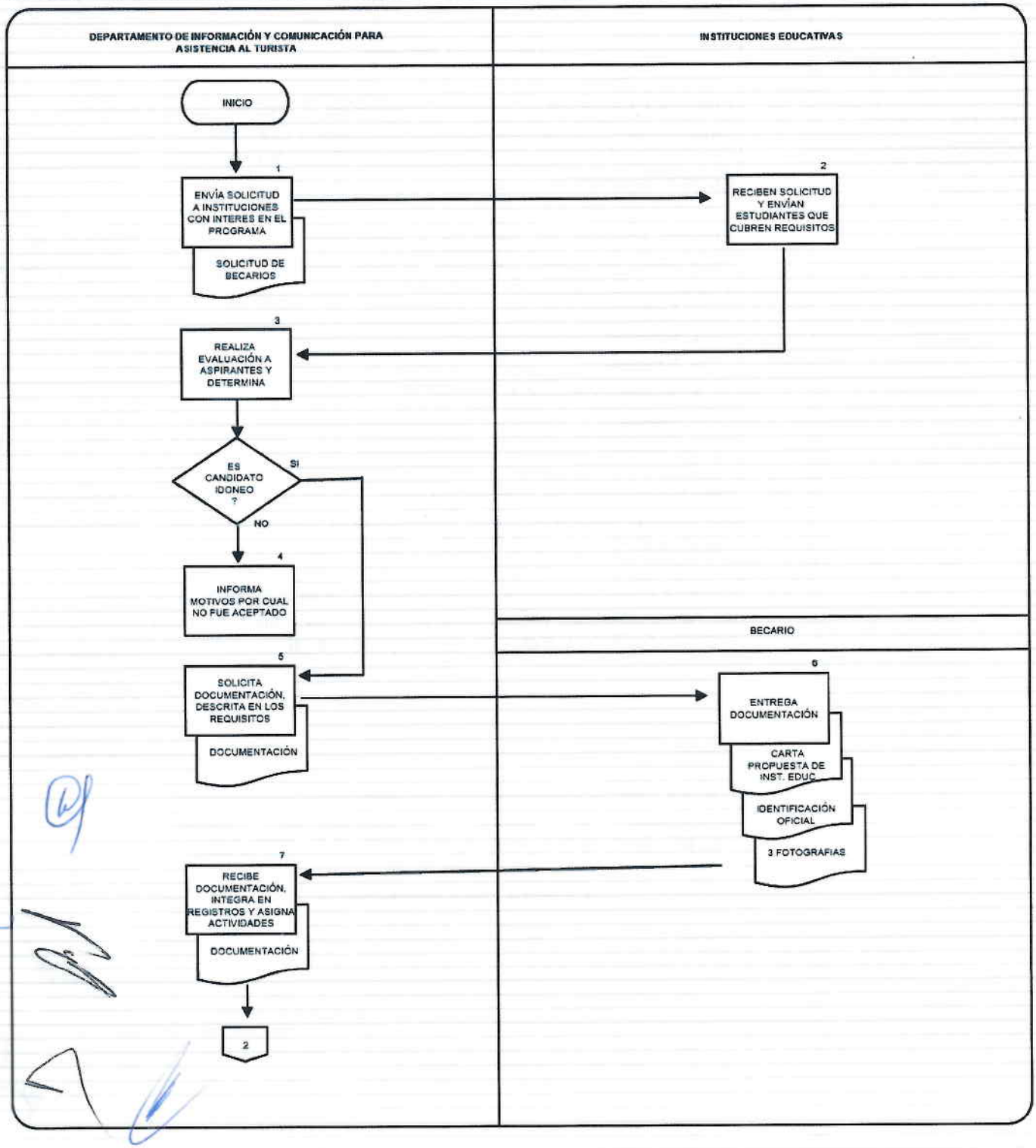
PROCEDIMIENTO: IV.1.1 SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR CORRESPONDENCIA



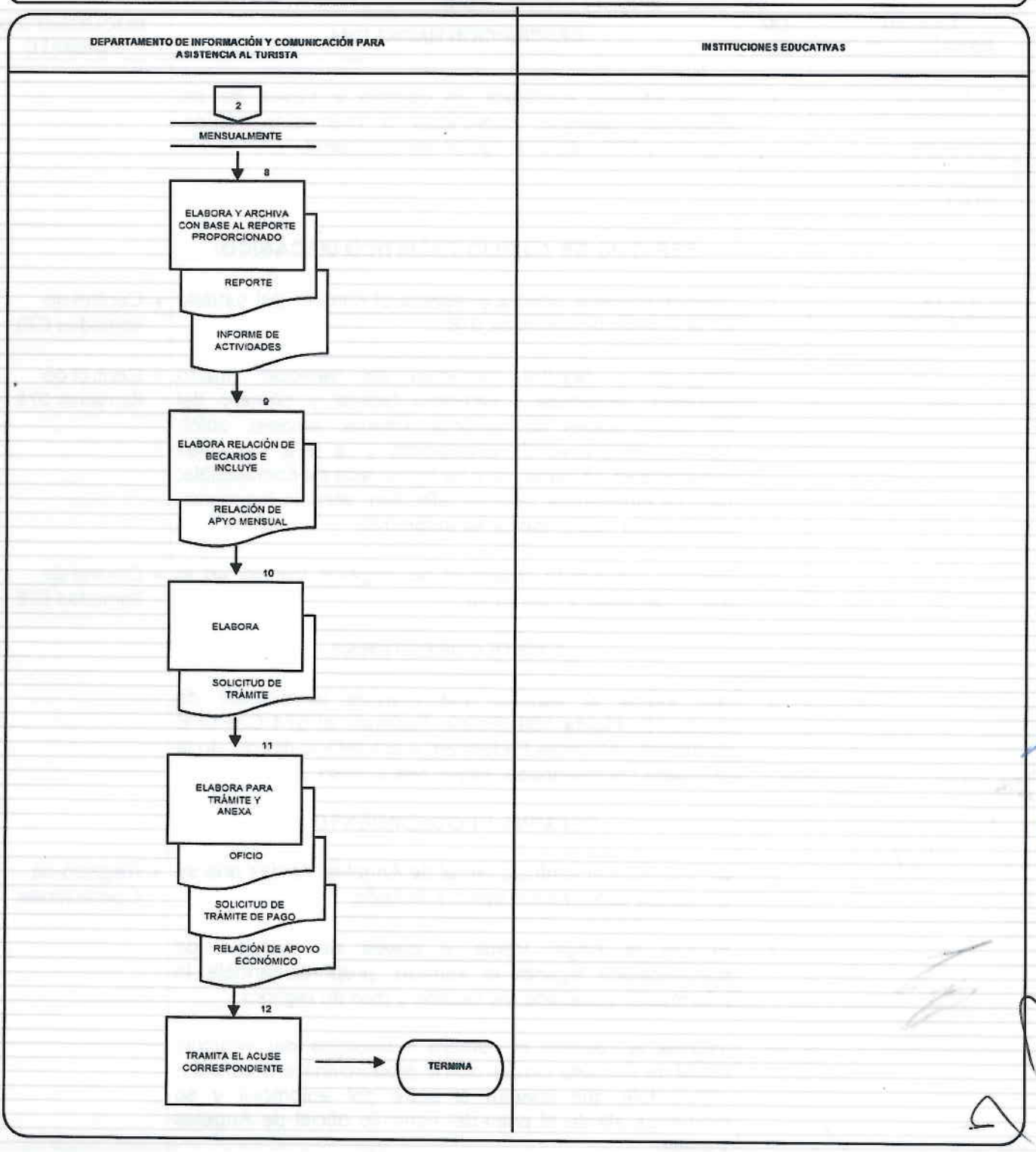
PROCEDIMIENTO: IV.1.2. SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y TRÁMITE DE PAGO A BECARIOS U OBSERVADORES PARA EL PROGRAMA PAISANO-SECTUR			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
		EXISTE LA NECESIDAD DE INCORPORAR BECARIOS AL PROGRAMA PAISANO-SECTUR	
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	1	Envía solicitud a instituciones educativas de estudiantes que tengan interés en participar en el Programa Paisano-Sectur como becarios, indicando los requisitos que deben cubrir: • Carta propuesta de la Institución Educativa • Identificación Oficial (IFE o INE) • 3 fotografías tamaño infantil	• Solicitud de becarios
INSTITUCIONES EDUCATIVAS	2	Reciben solicitud y envían estudiantes que cubren los requisitos solicitados.	
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	3	Recibe, realiza evaluación a los aspirantes y de acuerdo al resultado de esta, así como al perfil del estudiante determina: **¿ES CANDIDATO IDONEO?**	
	4	**No:** se le informa al aspirante el motivo por el cual no fue aceptado.	
	5	**Si:** le solicita la documentación descrita en los requisitos, de acuerdo a las vacantes.	
BECARIO	6	Entrega documentación descrita en los requisitos.	• Carta propuesta de la Institución Educativa • Identificación Oficial (IFE o INE) • 3 fotografías tamaño infantil
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	7	Recibe documentación, integra en registro de becarios, asigna centro de información y actividades a desarrollar.	• Documentación

PROCEDIMIENTO: IV.1.2. SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y TRÁMITE DE PAGO A BECARIOS U OBSERVADORES PARA EL PROGRAMA PAISANO-SECTUR			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
		MENSUALMENTE	
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	8	Elabora informe de actividades realizadas y archiva, con base al reporte proporcionado por los Jefes o Encargados de Auxilio Turístico y/o Becarios u Observadores del Programa Paisano.	• Reporte • Informe de Actividades
	9	Elabora relación de becarios u observadores y monto para pago de apoyo mensual, la cual deberá incluir la siguiente información: • Entidad • Módulo • Nombre • Número de orden • Monto • Firma	• Relación de Apoyo mensual
	10	Elabora Solicitud de Trámite de Pago, layout con número de cuenta bancaria para transferencia al becario u observador por el monto a pagar y firma.	• Solicitud de Trámite de Pago
	11	Elabora oficio para llevar a cabo trámite ante la Dirección de Administración y Finanzas, firma, anexa Solicitud de Trámite de Pago y Relación de apoyo mensual.	• Oficio • Solicitud de Trámite de Pago • Relación de becarios para pago de apoyo económico
	12	Tramita ante la Dirección de Administración y Finanzas obteniendo el acuse correspondiente. Inicia procedimiento la Dirección de Administración y Finanzas. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	

PROCEDIMIENTO: IV.1.2 SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y TRÁMITE DE PAGO A BECARIOS U OBSERVADORES PARA EL PROGRAMA PAISANO -SECTUR



PROCEDIMIENTO: IV.1.2 SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y TRÁMITE DE PAGO A BECARIOS U OBSERVADORES PARA EL PROGRAMA PAISANO -SECTUR



PROCEDIMIENTO: IV.1.3. ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS 078 PARA EL OTORGAMIENTO DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO, INFORMACIÓN TURÍSTICA Y ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
CONMUTADOR TELÉFONICO DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y REGISTRO DE LLAMADAS	1	Entra llamada telefónica de usuario a través de los diferentes números telefónicos o marcación rápida, registra y filtra según la opción seleccionada: **SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO:**	
AGENTE DE INFORMACIÓN	2	Atiende llamada, solicita y registra el nombre del usuario en el Control de llamadas 078.	• Control de llamadas 078
	3	Pregunta y registra ubicación del vehículo (tramo carretero, autopista o carretera federal y número del kilómetro); datos del vehículo (marca, modelo, color, número de placas de circulación) y la falla mecánica (desperfecto de llanta; falta de agua; falta de combustible; falta de lubricantes, falta de refacción; servicio mecánico, entre otras) que presenta su automóvil.	• Control de llamadas 078
	4	Verifica que existe cobertura de Ángeles Verdes en el tramo carretero y determina: **¿EXISTE COBERTURA?**	• Control de llamadas 078
	5	**No:** indica al usuario que marque al número de marcación rápida 088 (Policía Federal), al 074 CAPUFE (Caminos y Puentes Federales) o al teléfono directo de la autopista concesionada, según sea el caso. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	
	6	**Si:** identifica el vehículo oficial de Ángeles Verdes que se encuentre cubriendo el tramo solicitado.	• Registro de Operaciones
	7	Solicita al Ángel Verde a través del servicio de comunicación vigente el servicio, proporcionándole la información recabada del usuario y folio de registro.	
	8	Informa al usuario el número económico del vehículo oficial de Ángeles Verdes que le proporcionará el servicio, indicándole que levante el cofre del automóvil y se mantenga atento al paso del vehículo oficial de Ángeles Verdes. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	

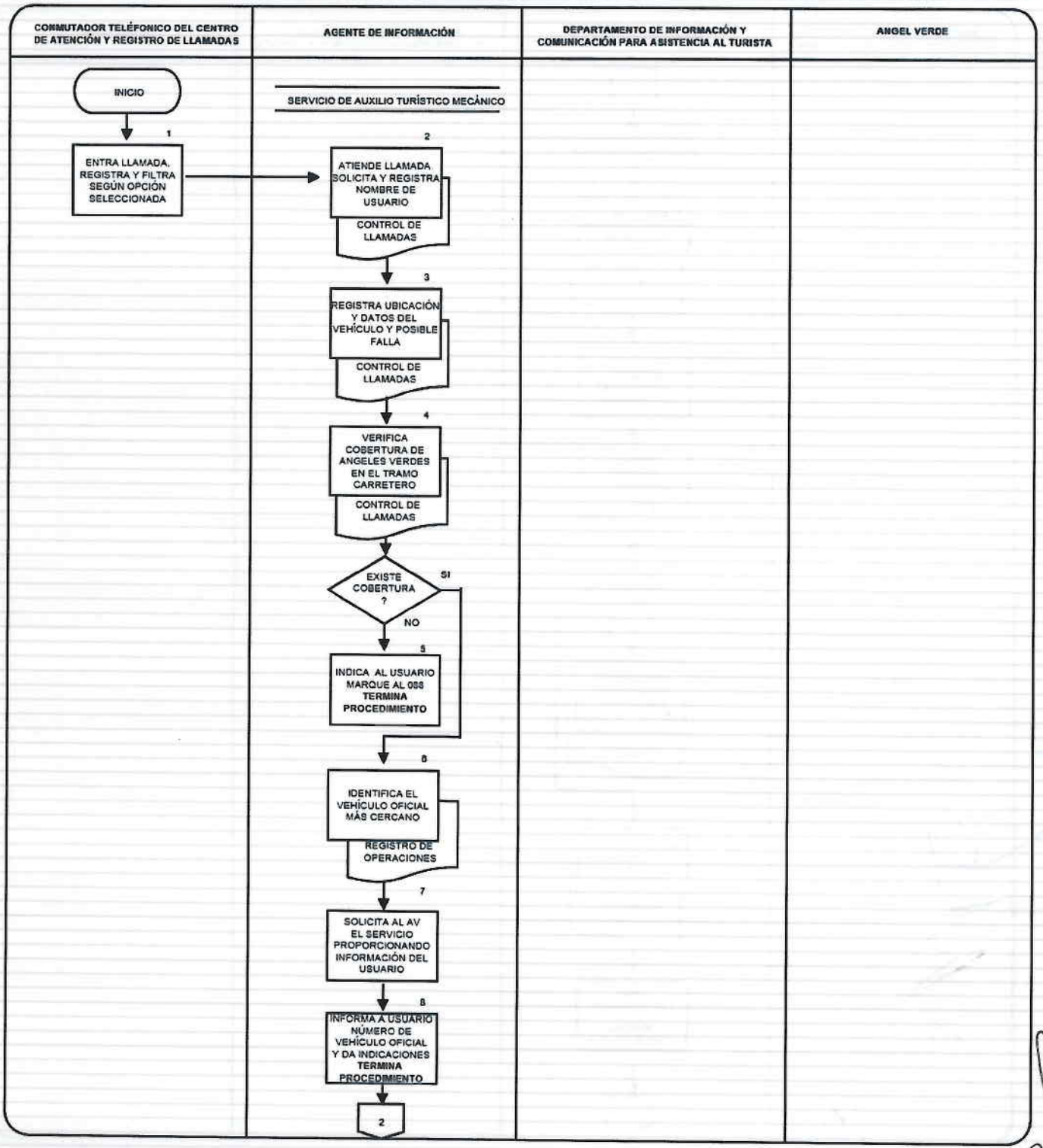
PROCEDIMIENTO: IV.1.3. ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS 078 PARA EL OTORGAMIENTO DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO, INFORMACIÓN TURÍSTICA Y ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		INFORMACIÓN TURÍSTICA	
AGENTE DE INFORMACIÓN	9	Atiende llamada, solicita y registra el nombre del usuario.	• Formato de Llamadas
	10	Pregunta y registra la información que requiere (ubicación, número telefónico y horarios de Museos, Teatros, Hoteles, Ferias, Eventos, Restaurantes, Servicios de transporte, Clima, programa hoy no circula, Embajadas y Consulados, entre otros).	
	11	Verifica en la base de datos si existe la información solicitada y determina:	
		¿SE CUENTA CON LA INFORMACIÓN?	
	12	**Si:** proporciona dicha información, registra en el Formato de llamadas y captura en Control de llamadas 078.	• Control de llamadas 078
	13	**No:** indica al usuario la razón de no contar con información (por fallas en el sistema o mantenimiento del sistema, información desactualizada, entre otros).	• Formato de llamadas
	14	Inicia procedimiento IV.1.4.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	
		SERVICIO DE ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS:	
	15	Atiende llamada, solicita y registra el nombre del usuario.	• Formato de Llamadas
	16	Pregunta y registra la información que requiere (estado físico de algún tramo carretero).	• Control de llamadas 078
	17	Consulta el formato "Rutas Ángeles Verdes", generado a diario por Ángeles Verdes y proporciona información.	
	18	Registra el servicio en el Formato de llamadas guarda la información capturada y cierra el servicio.	• Formato de Llamadas • Control de llamadas 078

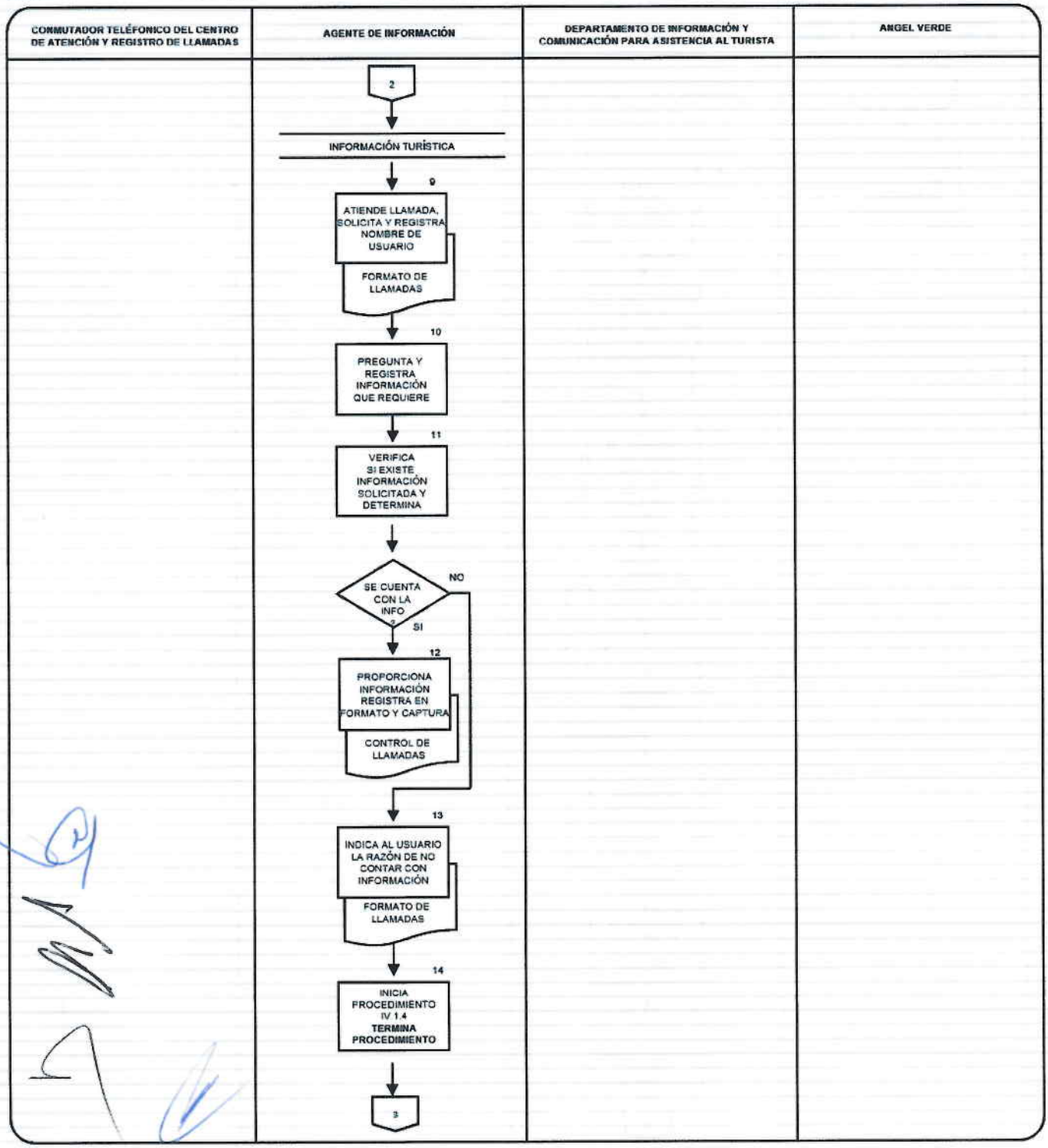
PROCEDIMIENTO: IV.1.3. ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS 078 PARA EL OTORGAMIENTO DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO, INFORMACIÓN TURÍSTICA Y ESTADO FÍSICO DE CARRETERAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	19	Integra el Reporte de llamadas atendidas por tipo de servicios y envía al Jefe del Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista.	• Reporte de llamadas atendidos
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	20	Recibe el Reporte de llamadas atendidas, revisa e integra.	• Reporte de llamadas atendidas
	21	Reporta de manera trimestral en cumplimiento al Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) para atender la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y el Programa de Trabajo de Desarrollo Institucional (PTDI). **TERMINA PROCEDIMIENTO**	• MIR • PTDI

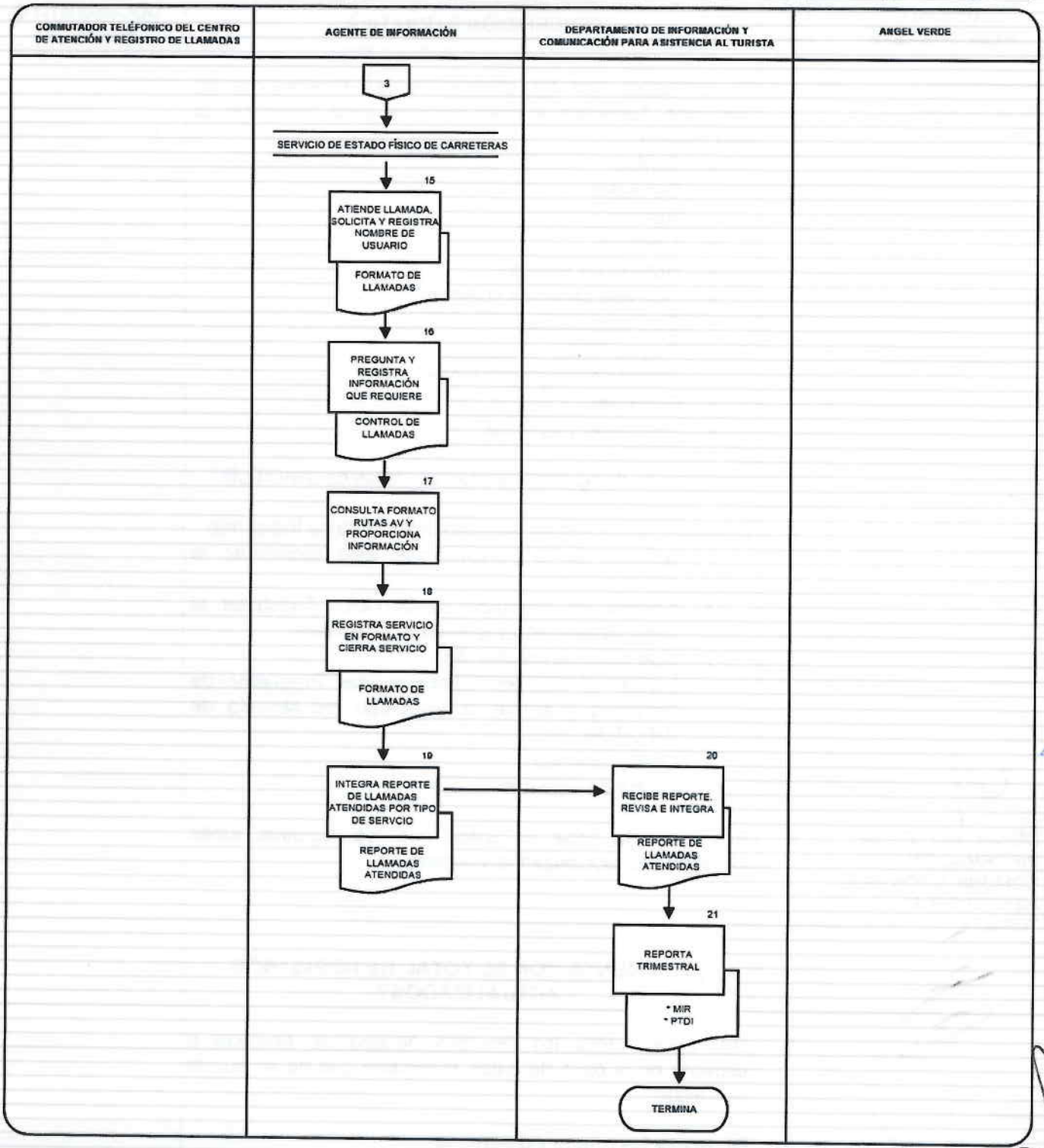
PROCEDIMIENTO: IV.1.3 ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS 078 PARA EL OTROGAMIENTO DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO, INFORMACIÓN TURÍSTICA Y ESTADO-FÍSICO DE CARRETERAS



PROCEDIMIENTO: IV.1.3 ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS 078 PARA EL OTROGAMIENTO DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO, INFORMACIÓN TURÍSTICA Y ESTADO-FÍSICO DE CARRETERAS



PROCEDIMIENTO: IV.1.3 ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS 078 PARA EL OTROGAMIENTO DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO MECÁNICO, INFORMACIÓN TURÍSTICA Y ESTADO-FÍSICO DE CARRETERAS



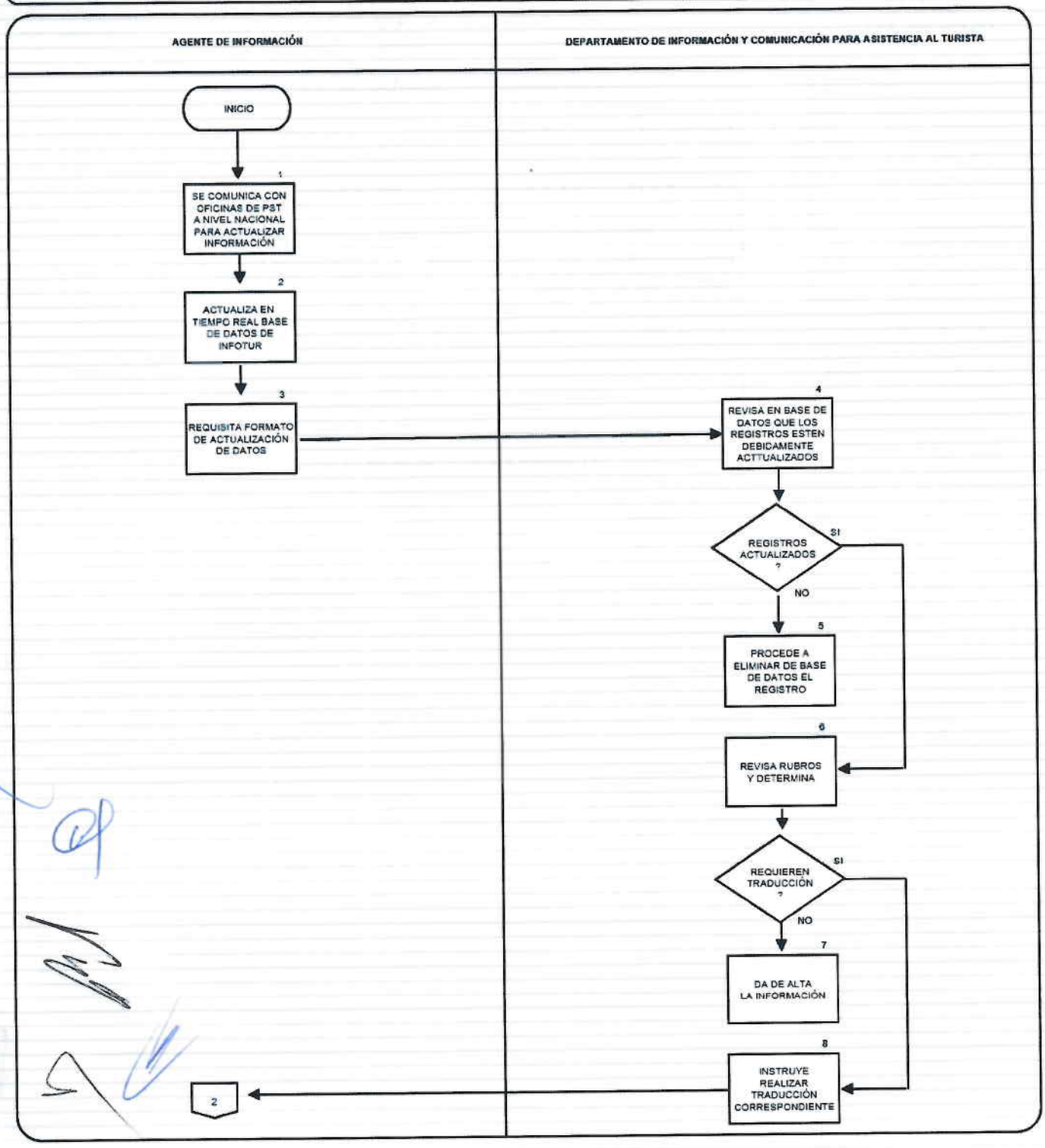
PROCEDIMIENTO: IV.1.4. ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE INFOTUR

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
AGENTE DE INFORMACIÓN	1	Se comunica con las oficinas de los Prestadores de Servicios Turísticos a nivel nacional para actualizar la información: • Tarifas • Domicilio • Ubicación • Teléfono • Horario de Servicio • Con que servicios cuentan • Servicios extras • Página Web • Promociones y descuentos • Paquetes • Atractivos Turísticos	
	2	Actualiza en tiempo real la base de datos de INFOTUR.	
	3	Requisita el formato de actualización de datos indicando: • Nombre de la persona que está realizando la actualización • Nombre del Prestador de Servicios Turísticos, el rubro actualizado y la entidad federativa • Que persona los atendió • Indicar el número telefónico del Prestador de Servicios y anotar la extensión del Módulo de INFOTUR • Observaciones • Fecha de vigencia	
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	4	Revisa en la base de datos que los registros estén debidamente actualizados y determina: **¿SE CUENTA CON EL TOTAL DE REGISTROS ACTUALIZADOS?**	
	5	**No:** agota todos los recursos necesarios, procede a eliminar de la base de datos el registro que no se puede actualizar.	
	6	**Si:** revisa los rubros y determina:	

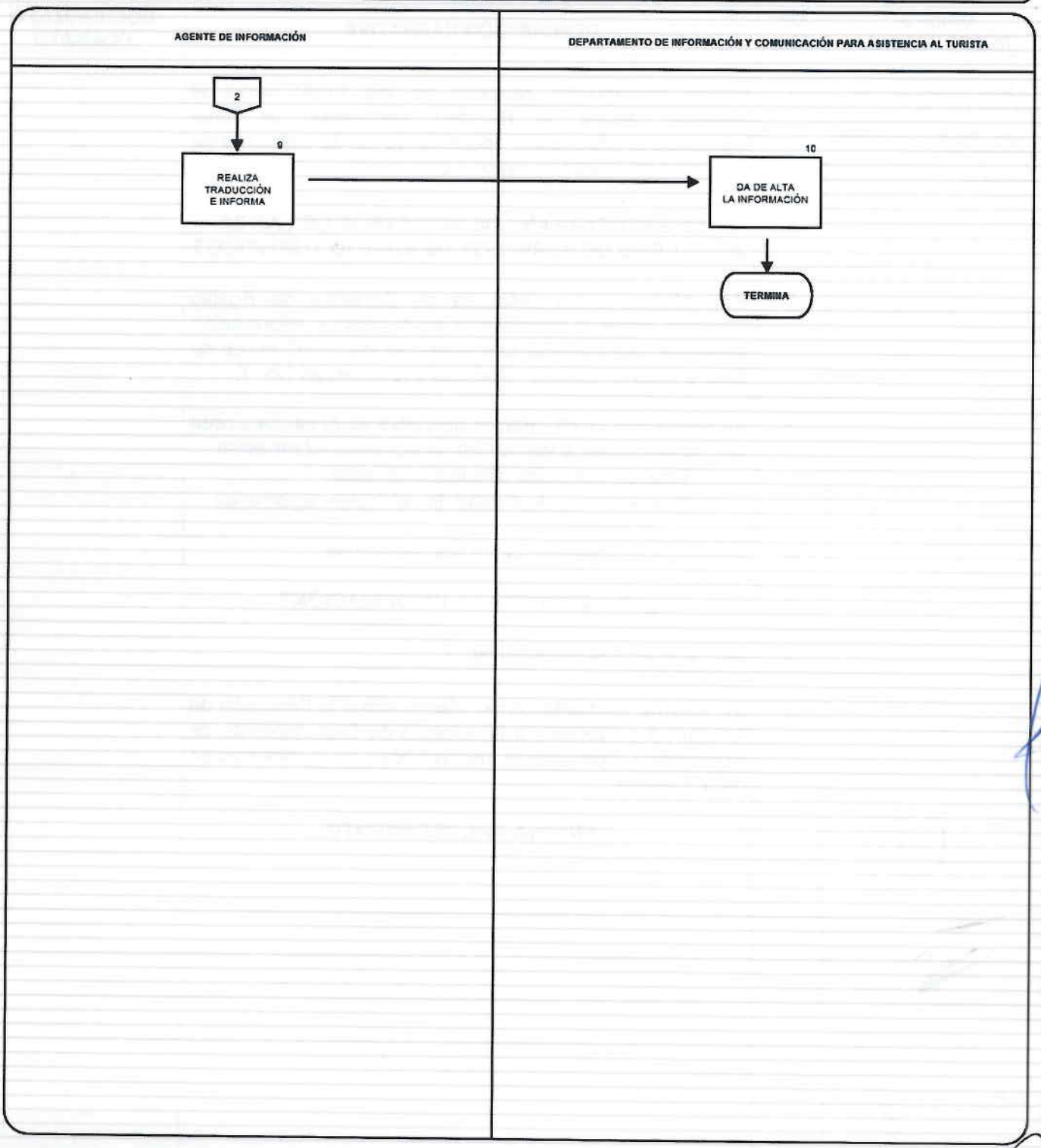
PROCEDIMIENTO: IV.1.4. ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE INFOTUR

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		¿REQUIEREN TRADUCCIÓN?	
	7	**No:** da de alta la información. **Si:** instruye realiza traducción correspondiente.	
AGENTE DE INFORMACIÓN	9	Realiza traducción de la información e informa al Jefe de Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista.	
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	10	Da de alta la información.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.1.4 ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE INFOTUR



PROCEDIMIENTO: IV.1.4 ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE INFOTUR

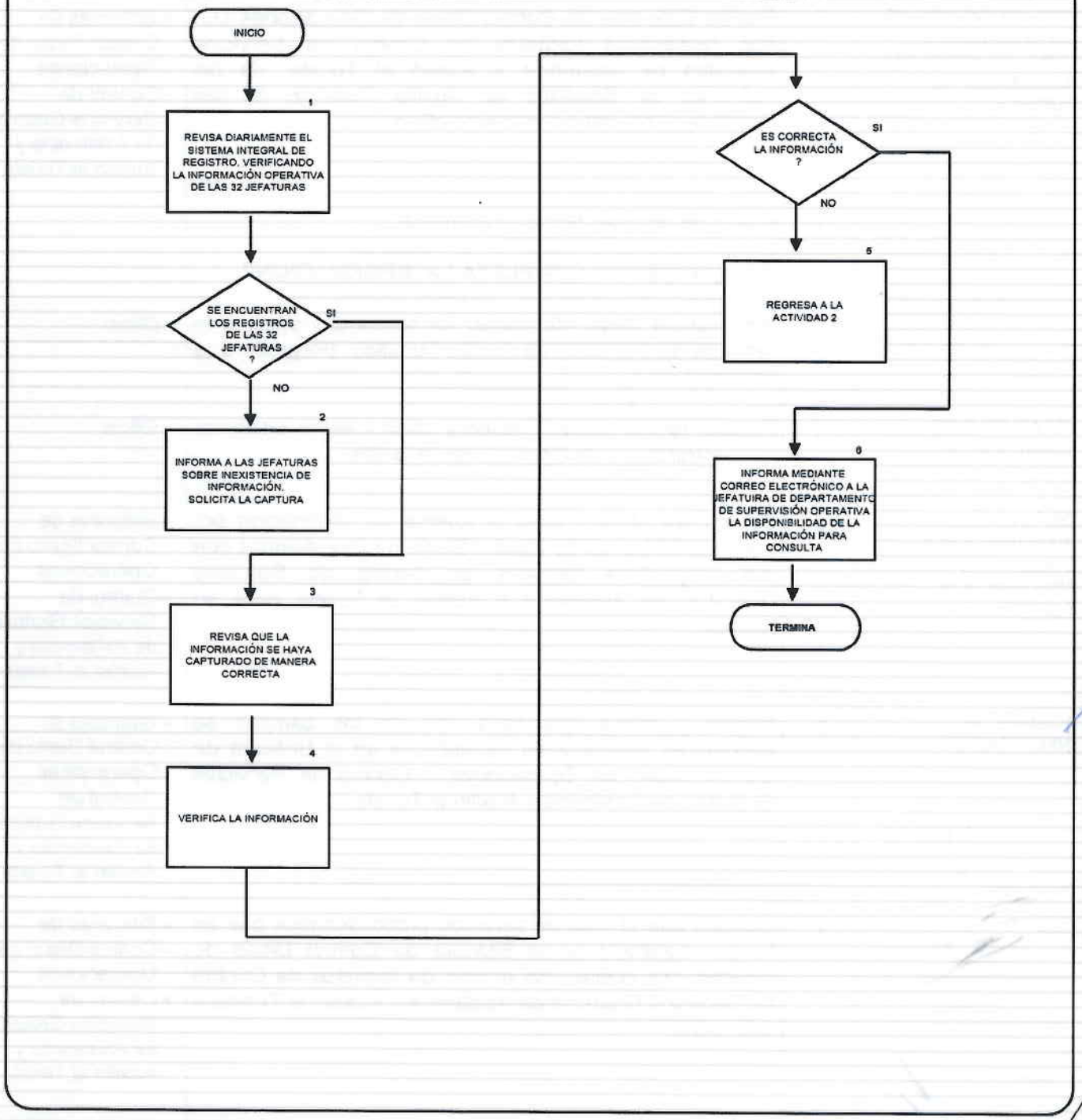


PROCEDIMIENTO: IV.1.5. EMISIÓN DE REPORTE AUTOMATIZADO VÍA CORREO ELECTRÓNICO DE LA INFORMACIÓN OPERATIVA CAPTURADA EN EL SISTEMA INTEGRAL DE REGISTRO DE ÁNGELES VERDES

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	1	Revisa diariamente, después de las 11:00 horas el Sistema Integral de Registro, verificando se haya ingresado la información operativa de las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico y determina: **¿SE ENCUENTRAN LOS REGISTROS DE LAS 32 JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO?**	
	2	**No:** informa a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico sobre la inexistencia de registro la información operativa, solicitándole que antes de las 12:00 horas se lleve a cabo la captura. (Regresa a la actividad No. 1).	
	3	**Si:** revisa que la información operativa se haya capturado de manera correcta verificando la siguiente información: • Total de vehículos oficiales asignados • Que no existe duplicidad de vehículos registrados	
	4	Verifica la información capturada, determina: **¿ES CORRECTA LA INFORMACIÓN?**	
	5	**No:** regresa a la actividad No. 2.	
	6	**Si:** informa mediante correo electrónico a la Dirección de Asistencia y Auxilio y a la Jefatura de Departamento de Supervisión Operativa la disponibilidad de la información para consulta. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	

PROCEDIMIENTO: IV.1.5 EMISIÓN DE REPORTE AUTOMATIZADO VÍA CORREO ELECTRÓNICO DE LA INFORMACIÓN OPERATIVA CAPTURADA EN EL SISTEMA INTEGRAL DE REGISTRO DE ÁNGELES VERDES

DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA



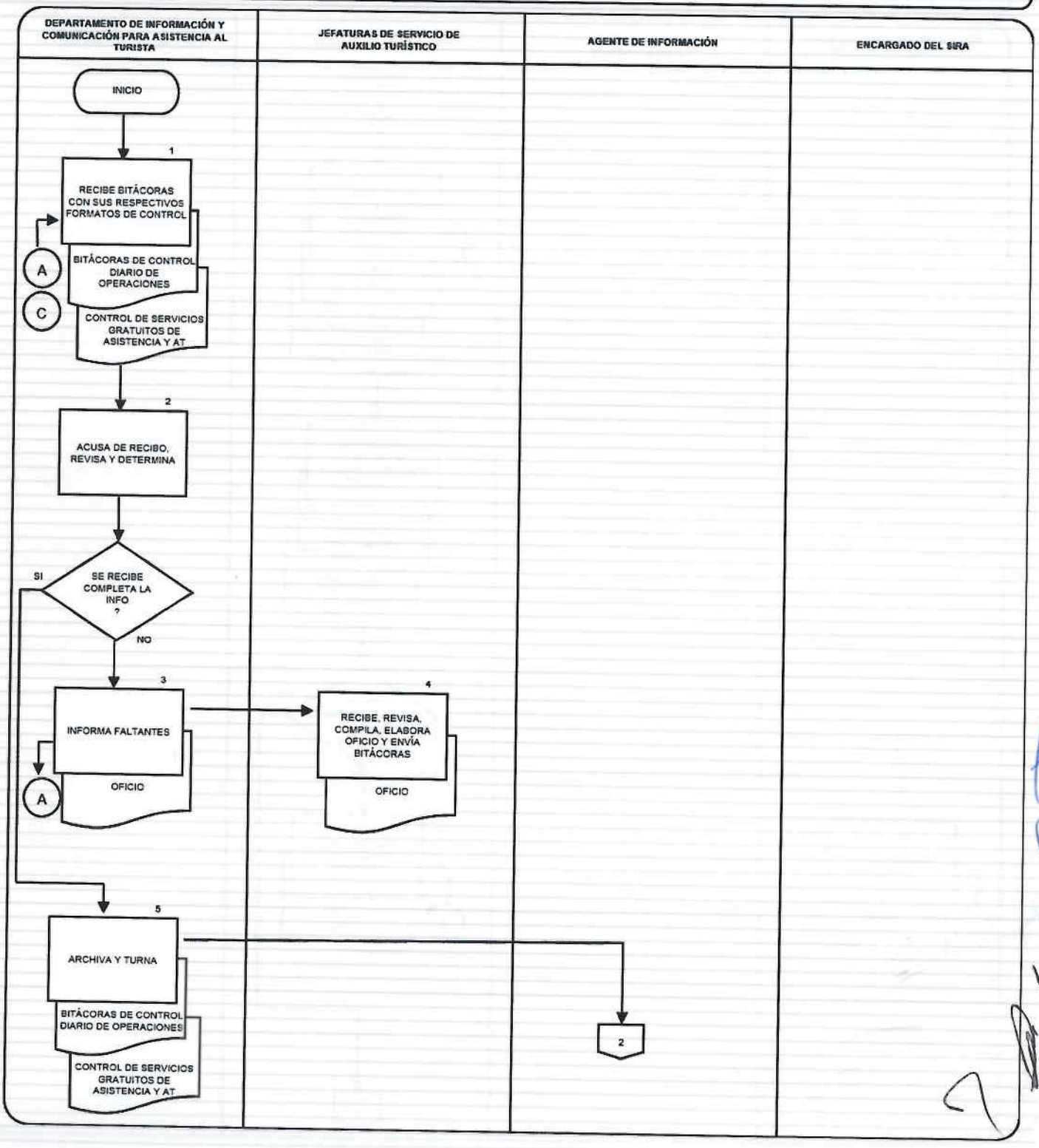
PROCEDIMIENTO: IV.1.6. COMPILACIÓN Y RESGUARDO DE BITÁCORAS DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	1	Recibe Bitácoras de Control Diario de Operaciones con sus respectivos formatos de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio al Turista, de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico en las Entidades Federativas mediante oficio.	• Bitácoras de Control Diario de Operaciones • Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio al Turista
	2	Acusa de recibido, revisa y determina. **¿SE RECIBE COMPLETA LA INFORMACIÓN?**	
	3	**No:** elabora oficio informando los faltantes y envía a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico. (Regresa a la actividad. N° 1)	• Oficio
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	4	Recibe, revisa, compila, elabora oficio y envía Bitácoras de Control Diario de Operaciones faltantes.	• Oficio
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	5	**Si:** archiva oficio y turna al Agente de Información por zona las Bitácoras de Control Diario de Operaciones con sus respectivos formatos de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio al Turista para su revisión.	• Bitácoras de Control Diario de Operaciones • Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio al Turista
AGENTE DE INFORMACIÓN	6	Recibe y revisa que cada uno de los campos se encuentren debidamente requisitados en la Bitácora de Control Diario de Operaciones y Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio al Turista.	• Bitácoras de Control Diario de Operaciones • Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio al Turista
	7	Concilia que el total de servicios proporcionados que se hayan registrado en la Bitácora de Control Diario de Operaciones cuente con el total de formatos de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio al Turista y determina:	• Bitácoras de Control Diario de Operaciones • Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio al Turista

PROCEDIMIENTO: IV.1.6. COMPILACIÓN Y RESGUARDO DE BITÁCORAS DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN

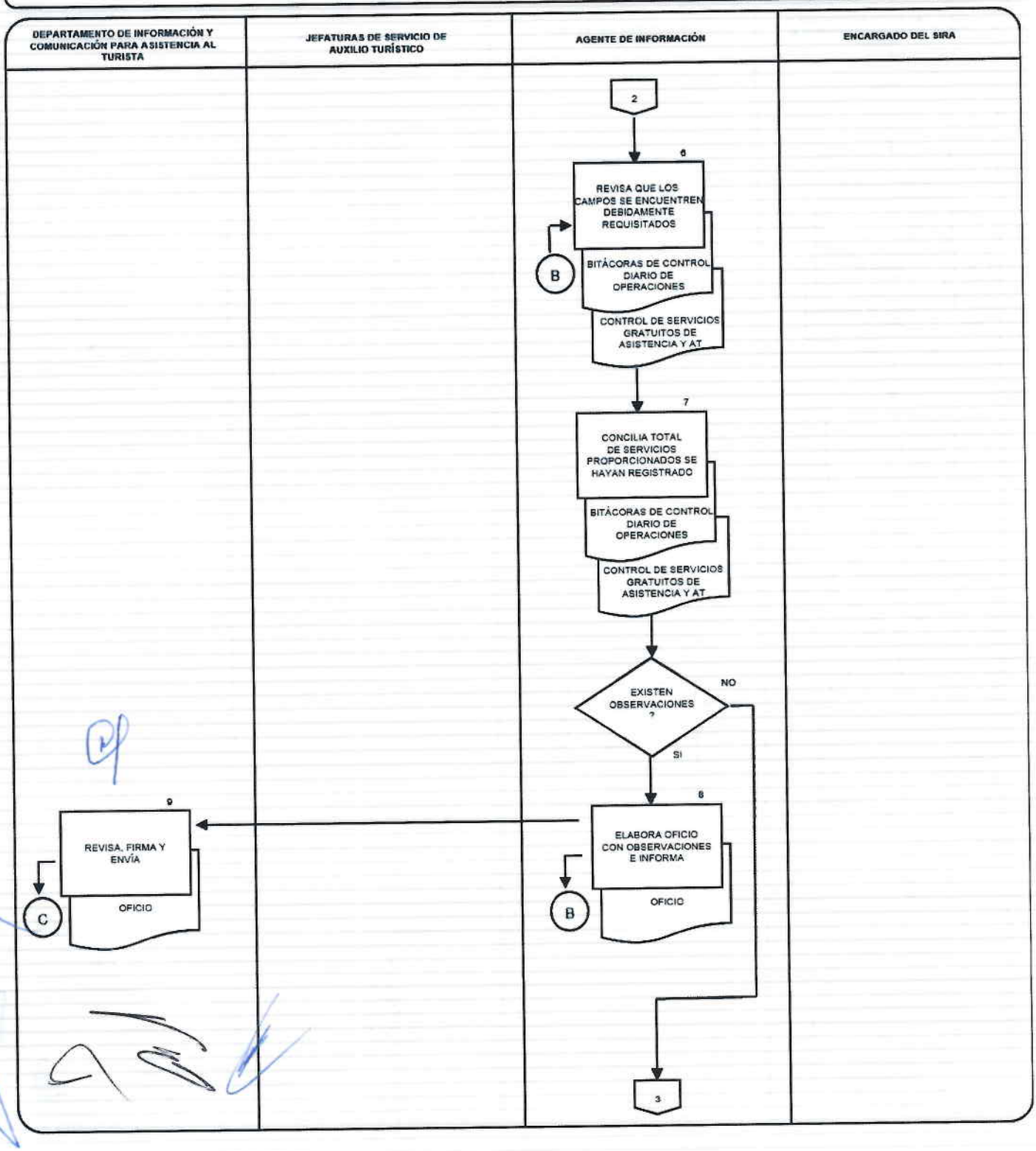
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		¿EXISTEN OBSERVACIONES?	
	8	**Si:** elabora oficio con observaciones e informa al Jefe del Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista para su envío a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico. (Regresa a la actividad. N° 6).	• Oficio
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	9	Recibe oficio, revisa, firma y envía a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente para su atención. (Regresa a la actividad. N° 1)	• Oficio
AGENTE DE INFORMACIÓN	10	**No:** separa por Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico y fecha.	• Bitácoras de Control Diario de Operaciones • Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio al Turista
	11	Digitaliza en archivo PDF cada una de las Bitácora de Control Diario de Operaciones y formatos de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio al Turista.	• Bitácoras de Control Diario de Operaciones • Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio al Turista
	12	Resguarda archivo digital de Bitácoras en la base de datos del DICAT y envía al Jefe del Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista.	
	13	Empaqueta las Bitácoras de Control Diario de Operaciones con el total de formatos de Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio al Turista por quincena y Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico, elabora portada de archivo conforme a la guía de clasificación documental de Sectur y resguarda.	• Bitácoras de Control Diario de Operaciones • Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio al Turista
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	14	Recibe archivo digital de manera mensual y turna al encargado del Sistema de Información y Registro Ángeles Verdes (SIRA).	

PROCEDIMIENTO: IV.1.6. COMPILACIÓN Y RESGUARDO DE BITÁCORAS DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
ENCARGADO DEL SIRA	15	Recibe archivo digital y lo sube a un ambiente Web para su consulta dentro del SIRA. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	

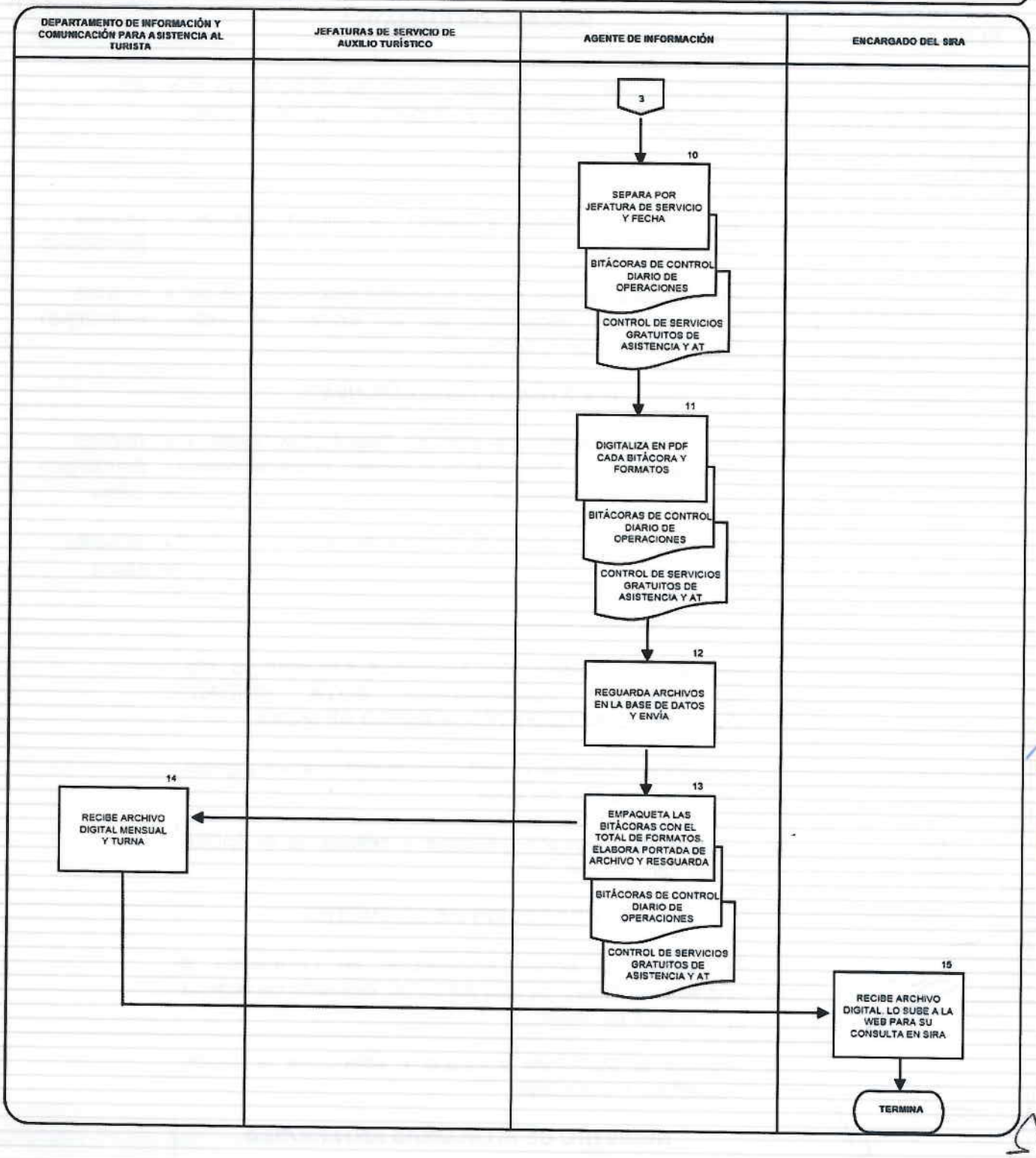
PROCEDIMIENTO: IV.1.6 COMPILACIÓN Y RESGUARDO DE BITÁCORAS DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN



PROCEDIMIENTO: IV.1.6 COMPILACIÓN Y RESGUARDO DE BITÁCORAS DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN



PROCEDIMIENTO: IV.1.6 COMPILACIÓN Y RESGUARDO DE BITÁCORAS DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN

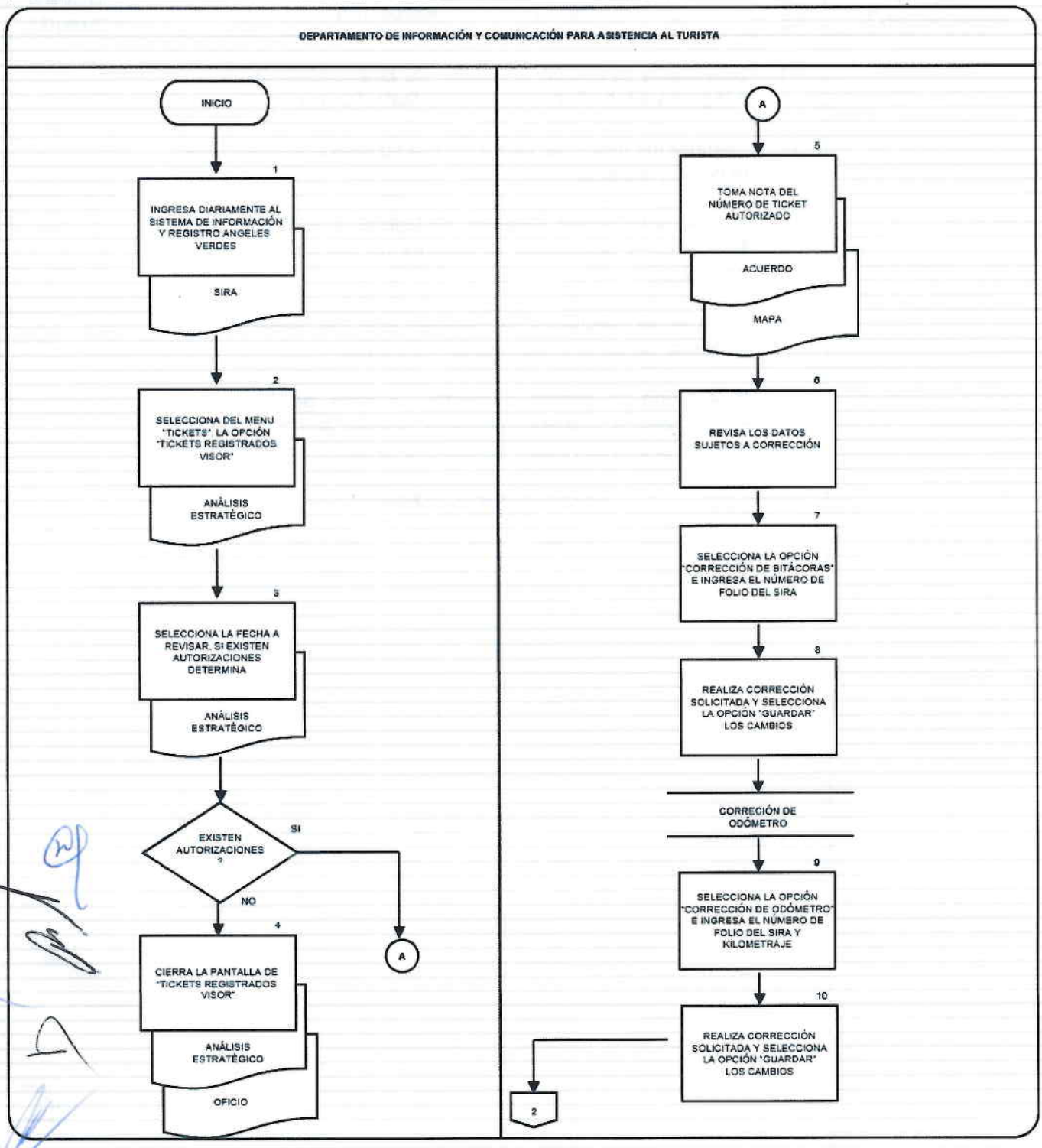


PROCEDIMIENTO: IV.1.7. ATENCIÓN A SOLICITUDES DE CORRECCIÓN DE CAPTURA DE DATOS DIARIOS EN EL SIRA			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	1	Ingresa diariamente, después desde las 08:00 horas al Sistema de Información y Registro Ángeles Verdes (SIRA).	• SIRA
	2	Selecciona del menú «Tickets» la opción «Tickets Registrados Visor».	• Análisis Estratégico
	3	Selecciona la fecha a revisar si existen autorizaciones de solicitudes de corrección en el formato «Tickets Registrados Visor» y determina: **¿EXISTEN AUTORIZACIONES?**	• Análisis Estratégico
	4	**No:** cierra la pantalla de «Tickets Registrados Visor» y más tarde revisa nuevamente si existen autorizaciones. (Regresa a la actividad. N° 3)	• Análisis Estratégico • Oficio
	5	**Si:** toma nota del número de Ticket autorizado.	• Acuerdo • Mapa
	6	Revisa los datos sujetos a corrección **NÚMERO DE SERVICIOS, TURISTAS ATENDIDOS, KM RECORRIDOS, COMBUSTIBLE, RUTA, UNIDAD, PERSONAL, ACCIDENTES, NÚMERO DE MÓVIL.**	
	7	Selecciona la opción «Corrección de Bitácoras» e ingresa el número de folio del SIRA.	
	8	Realiza la corrección solicitada y selecciona la opción «guardar» los cambios. **CORRECCIÓN DE ODÓMETRO**	
	9	Selecciona la opción «Corrección de Odómetro» e ingresa el número de folio del SIRA, kilómetro de llegada y kilómetro de salida.	
	10	Realiza la corrección solicitada y selecciona la opción «guardar» los cambios. **REGISTRO DE BITACORAS ANTERIORES**	

PROCEDIMIENTO: IV.1.7. ATENCIÓN A SOLICITUDES DE CORRECCIÓN DE CAPTURA DE DATOS DIAROS EN EL SIRA

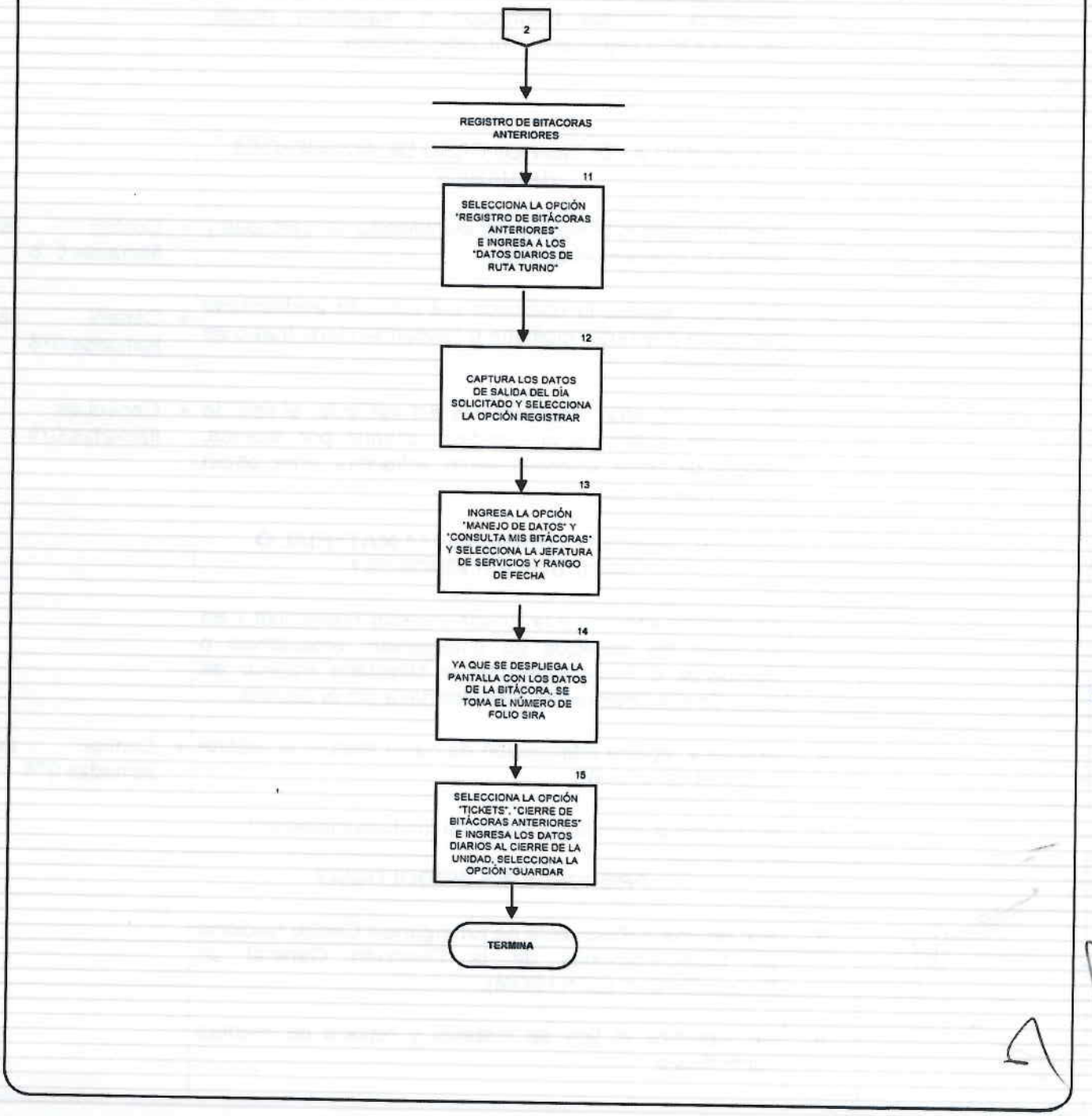
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	11	Selecciona la opción «Registro de Bitácoras Anteriores» e ingresa a los «Datos Diarios de Ruta Turno».	
	12	Captura los datos de salida del día solicitado y selecciona la opción registrar.	
	13	Ingresa a la opción «Manejo de Datos» y «Consulta Mis Bitácoras» y selecciona la Jefatura de Servicios y rango de fecha.	
	14	Ya que se despliega la pantalla con los datos de la Bitácora, se toma el número de folio SIRA.	
	15	Selecciona la opción «Tickets», «Cierre de Bitácoras Anteriores» e ingresa los datos diarios al cierre de la unidad, si son correctos, selecciona la opción «guardar».	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.1.7 ATENCIÓN A SOLICITUDES DE CORRECCIÓN DE CAPTURA DE DATOS DIARIOS EN EL SIRA



PROCEDIMIENTO: IV.1.7 ATENCIÓN A SOLICITUDES DE CORRECCIÓN DE CAPTURA DE DATOS DIARIOS EN EL SIRA

DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA



PROCEDIMIENTO: IV.1.8. ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICA 078 EN CASO DE ACCIDENTES EN CARRETERAS Y DESASTRES NATURALES			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
CONMUTADOR TELÉFONICO DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y REGISTRO DE LLAMADAS	1	Entra llamada telefónica de usuario a través de los diferentes números telefónicos o marcación rápida, registra y filtra según la opción seleccionada: **SERVICIO ATENCIÓN EN CASO DE ACCIDENTES (USUARIO)**	
AGENTE DE INFORMACIÓN	2	Registra número telefónico del identificador de llamadas y solicita el nombre del usuario.	• Control de llamadas 078
	3	Solicita y registra la ubicación del vehículo accidentado (autopista o federal, kilometro o referencia clara, tramo de la carretera).	• Control de llamadas 078
	4	Solicita y registra características del vehículo, el tipo de accidente (salida de la carretera, choque por alcance, choque de frente, atropellamiento, volcadura, entre otros) y si hay lesionados. **¿EL VEHÍCULO TRANSPORTA MATERIAL O RESIDUOS PELIGROSOS?**	• Control de llamadas 078
	5	**No:** realiza llamada a la Policía Federal Preventiva y en su caso los servicios de emergencia: ambulancia o Bomberos o Protección Civil o Ministerio Publico de acuerdo a la información proporcionada por el usuario.	
	6	Solicita y registra información de quien atendió el reporte (nombre del oficial).	• Control de llamadas 078
	7	**Si:** solicita la simbología (color de fondo/numeración). **¿PROPORCIONA SIMBOLOGIA?**	
	8	**No:** reporta a Respuesta de Emergencia Centro Nacional de Comunicaciones de la Dirección General de Protección Civil (CENACOM).	
	9	**Si:** identifica el tipo de material y reporta de manera específica a:	

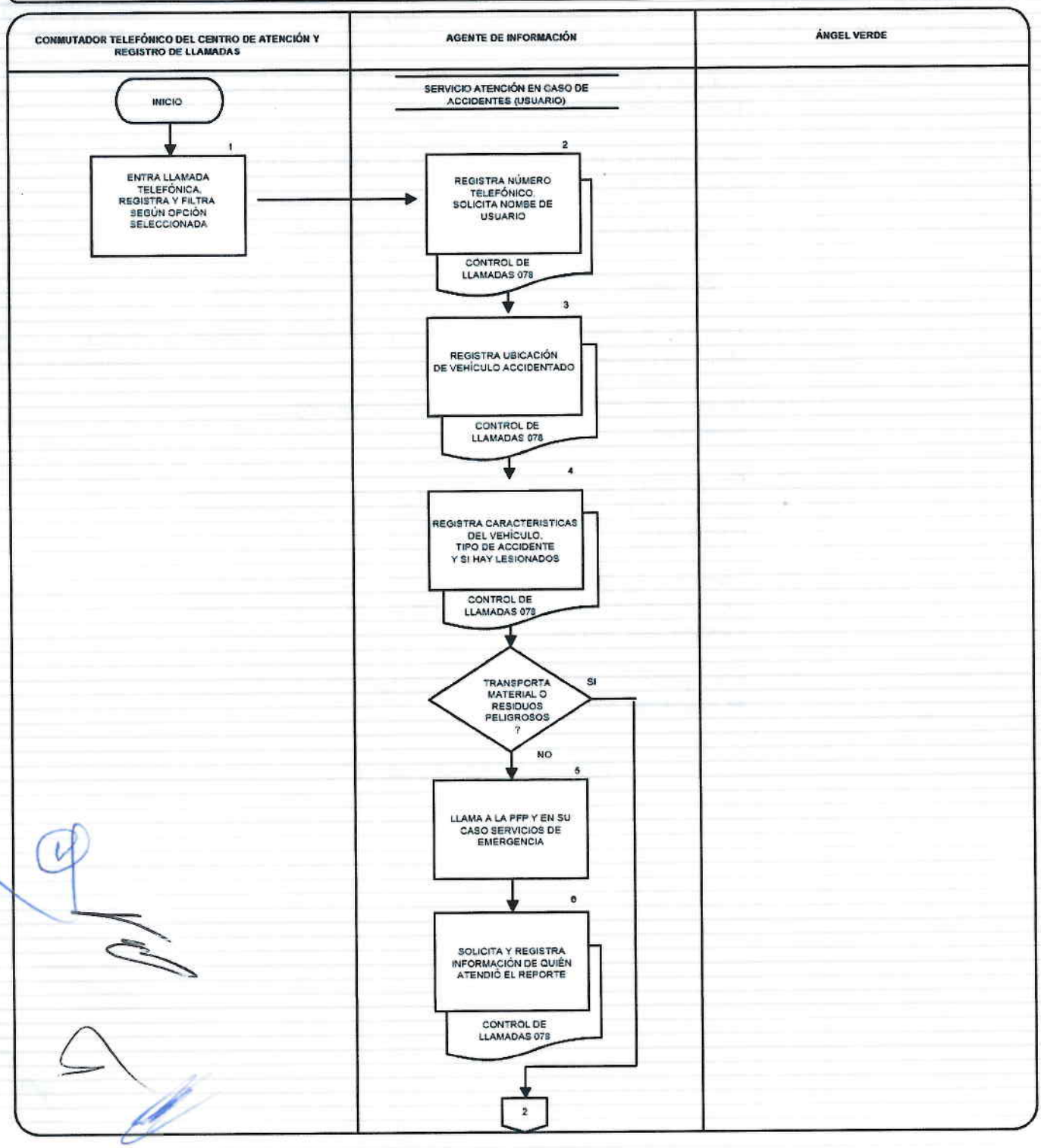
PROCEDIMIENTO: IV.1.8. ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICA 078 EN CASO DE ACCIDENTES EN CARRETERAS Y DESASTRES NATURALES			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
		• Comisión Nacional de seguridad Nuclear y Salvaguardias (CNSNS) • Sistema de Emergencia de Transporte para la Industria Química (SETIC)	
	10	Mantiene actualizados los teléfonos de los Servicios de emergencia.	
	11	Reporta al Ángel Verde el accidente.	
	12	Inicia procedimiento IV.3.9.	
	13	Registra número de teléfono móvil y del vehículo oficial (patrulla, grúa, camper).	• Control de llamadas 078
		TERMINA PROCEDIMIENTO	
		USUARIO (TURISTA)	
	14	Pregunta y registra qué tipo de desastre natural es: (Incendio, Inundación, Sismo, Deslave, Huracán).	• Control de llamadas 078
		¿ES INCENDIO?	
	15	**No:** continúa actividad N° 21.	
	16	**Si:** solicita y registra la ubicación del Incendio (autopista o federal, kilometro o referencia clara, tramo de la carretera).	• Control de llamadas 078
	17	Solicita y registra el tipo de incendio (urbano, industrial o forestal).	• Control de llamadas 078
		¿PROPORCIONA TIPO DE INCENDIO?	
	18	**No:** realiza llamada a la Policía Federal Preventiva y en su caso los servicios de emergencia: ambulancia o Bomberos o Protección Civil.	
	19	Solicita y registra información de quien atendió el reporte (nombre del oficial).	• Control de llamadas 078
	20	**Si:** identifica el tipo de material y reporta de manera específica a:	

PROCEDIMIENTO: IV.1.8. ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICA 078 EN CASO DE ACCIDENTES EN CARRETERAS Y DESASTRES NATURALES			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
		• Comisión Nacional Forestal (CONAFOR) **ES INUNDACIÓN, SISMO, DESLAVE o HURACÁN**	
	21	Solicita y registra ubicación del desastre (Estado, Municipio, Población).	• Control de llamadas 078
	22	Realiza llamada Protección Civil y solicita información de albergues.	
	23	Proporciona ubicación de los alberges destinados para ayuda a la población al usuario haciendo la recomendación precautoria.	
	24	Informa a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista y/o Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista.	
	25	Informa a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente e inicia protocolo.	
		ANGEL VERDE **¿ES INCENDIO?**	
	26	Registra número de teléfono móvil y del vehículo oficial (patrulla, grúa, camper).	• Control de llamadas 078
	27	**No:** continúa actividad N° 34.	
	28	**Si:** solicita y registra la ubicación del Incendio (autopista o federal, kilometro o referencia clara, tramo de la carretera).	• Control de llamadas 078
	29	Solicita y registra el tipo de incendio (urbano, industrial o forestal). **¿PROPORCIONA TIPO DE INCENDIO?**	• Control de llamadas 078
	30	**No:** realiza llamada a la Policía Federal Preventiva y en su caso los servicios de emergencia: ambulancia o Bomberos o Protección Civil.	• Control de llamadas 078

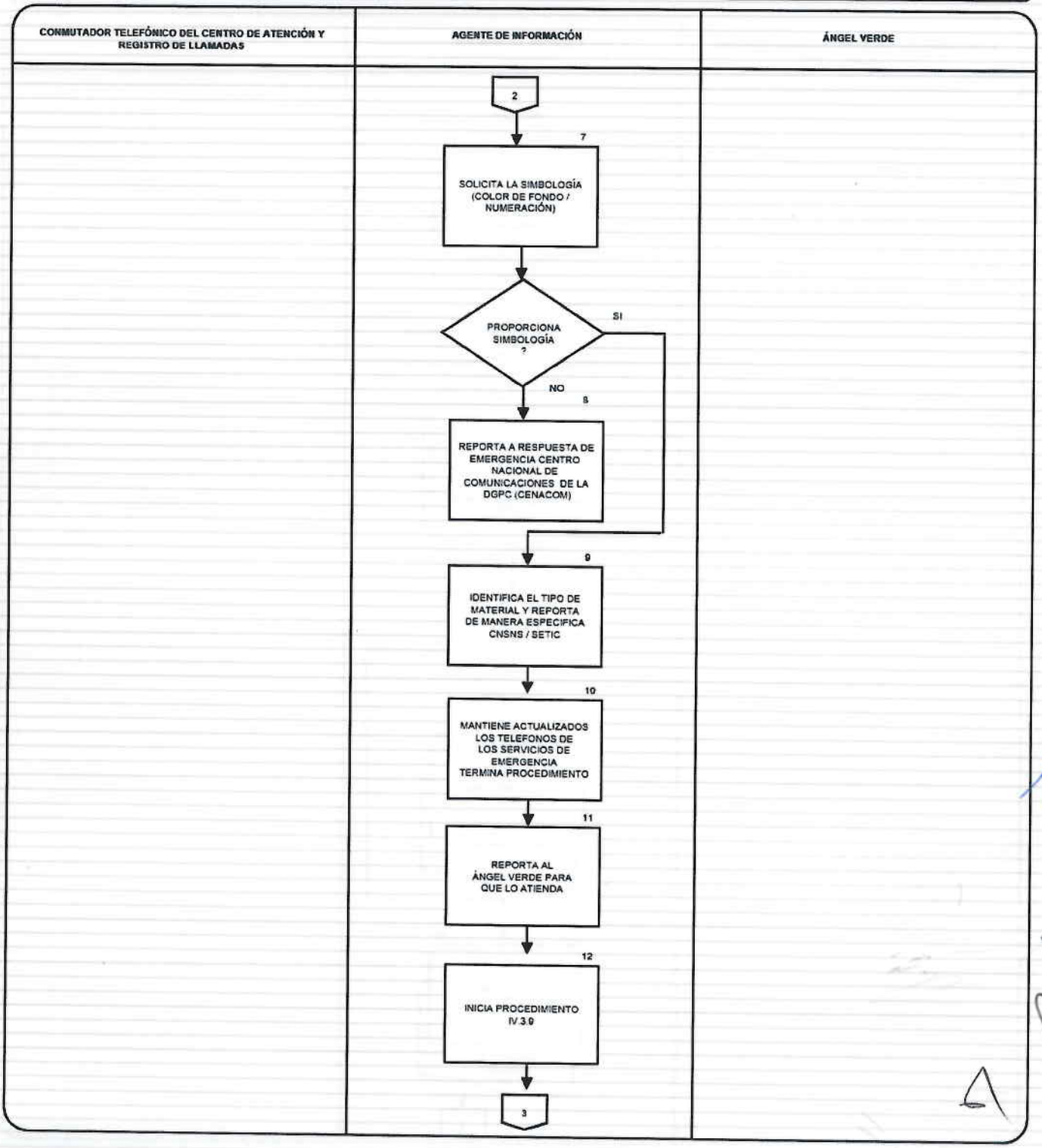
PROCEDIMIENTO: IV.1.8. ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICA 078 EN CASO DE ACCIDENTES EN CARRETERAS Y DESASTRES NATURALES

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	31	Solicita y registra información de quien atendió el reporte (nombre del oficial).	• Control de llamadas 078
	32	**Si:** identifica el tipo de material y reporta de manera específica a: • Comisión Nacional Forestal (CONAFOR) **ES INUNDACIÓN, SISMO, DESLAVE o HURACÁN**	
	33	Solicita y registra ubicación del desastre (Estado, Municipio, Población).	• Control de llamadas 078
	34	Realiza llamada Protección Civil y solicita información de albergues.	
	35	Proporciona ubicación de los alberges destinados para ayuda a la población haciendo la recomendación precautoria.	
	36	Informa a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista y/o Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista.	
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	37	Inicia protocolo IV.3.5 Plan de contingencia para el apoyo en desastres naturales. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	

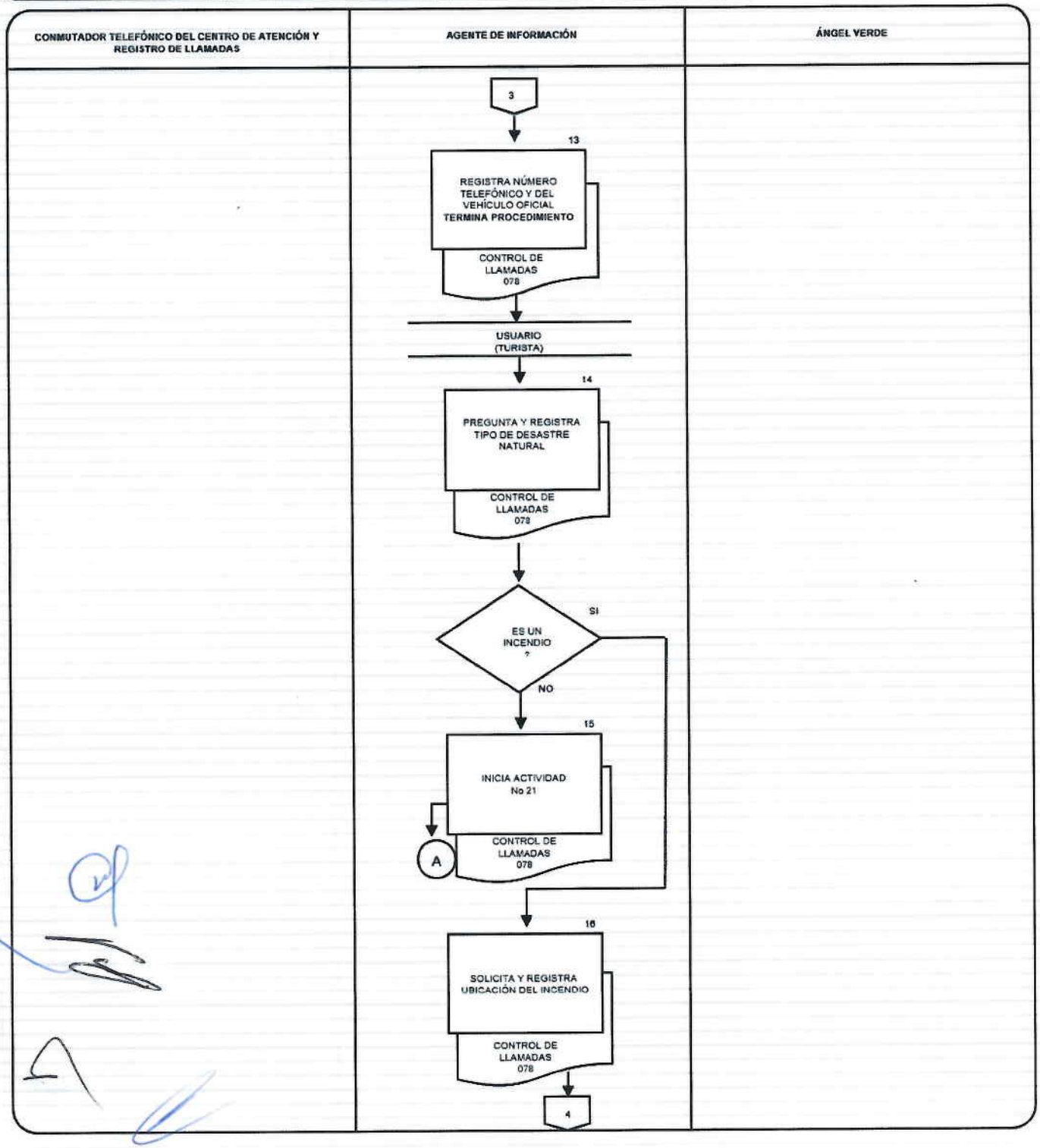
PROCEDIMIENTO: IV.1.8 ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICA 078 EN CASO DE ACCIDENTES EN CARRETERAS Y DESASTRES NATURALES



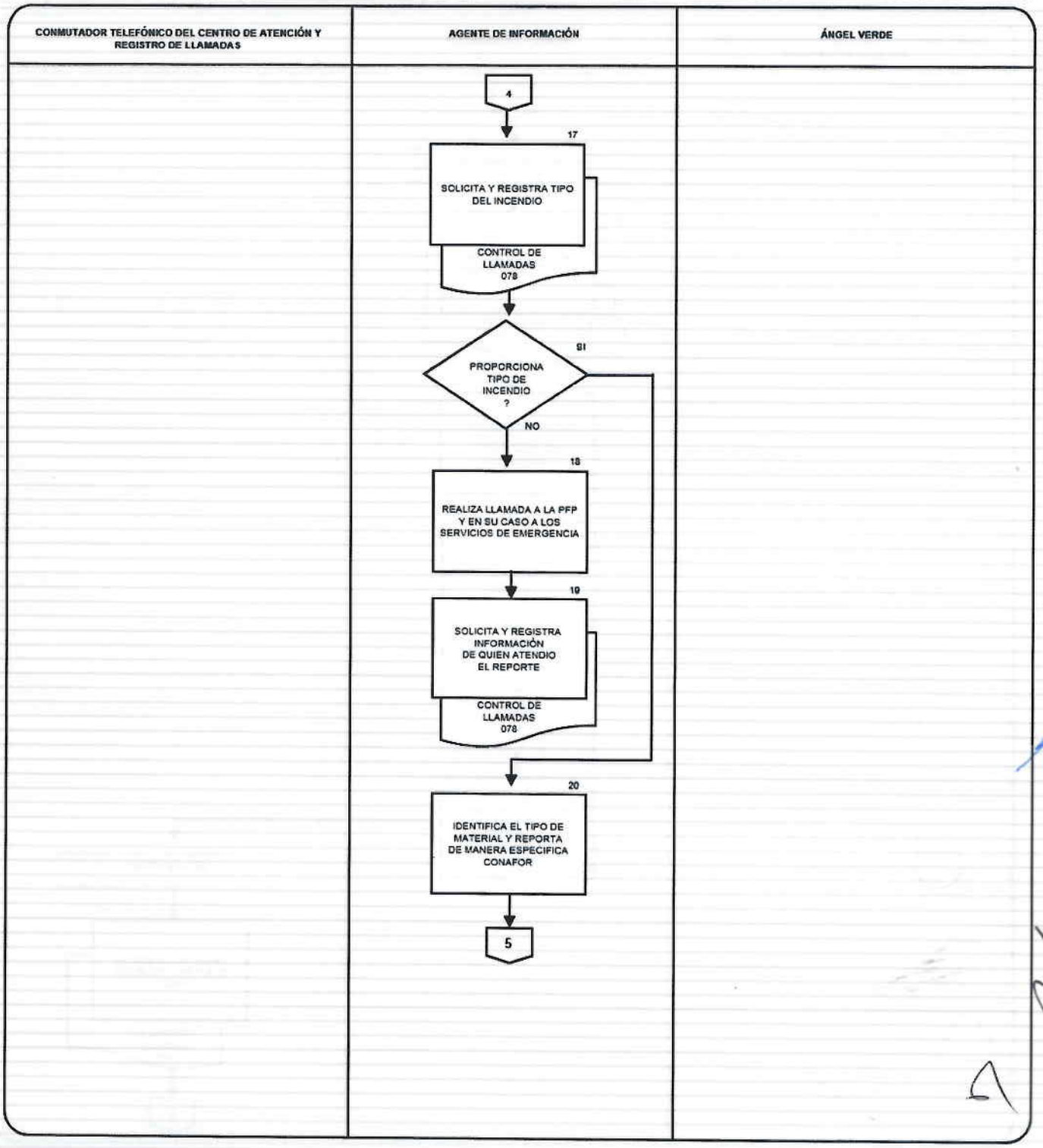
PROCEDIMIENTO: IV.1.8 ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICA 078 EN CASO DE ACCIDENTES EN CARRETERAS Y DESASTRES NATURALES



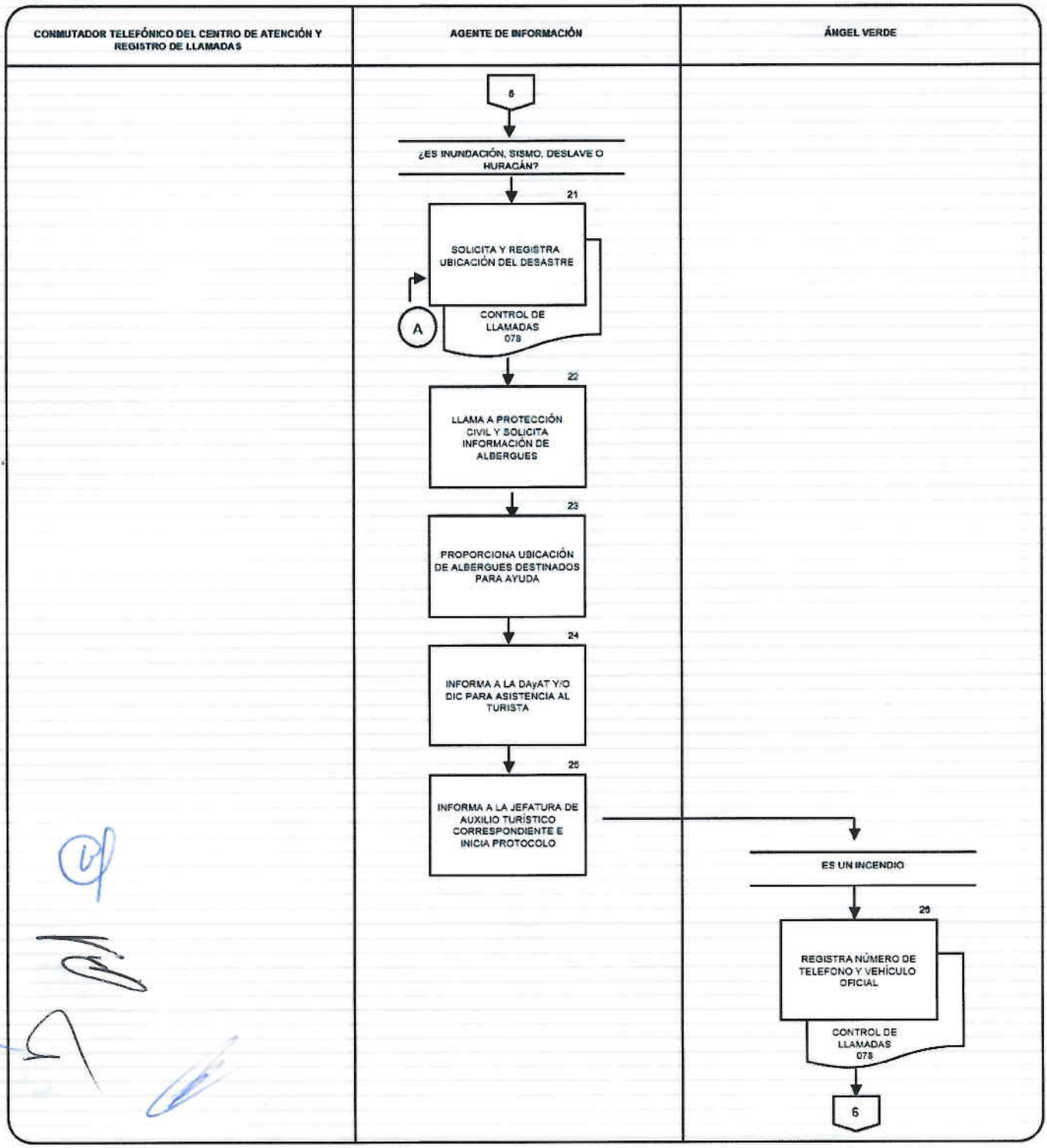
PROCEDIMIENTO: IV.1.8 ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICA 078 EN CASO DE ACCIDENTES EN CARRETERAS Y DESASTRES NATURALES



PROCEDIMIENTO: IV.1.8 ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICA 078 EN CASO DE ACCIDENTES EN CARRETERAS Y DESASTRES NATURALES

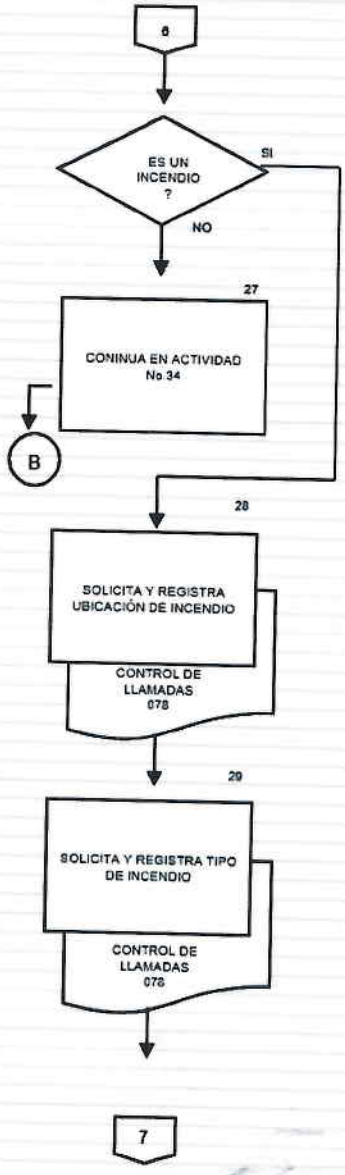


PROCEDIMIENTO: IV.1.8 ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICA 078 EN CASO DE ACCIDENTES EN CARRETERAS Y DESASTRES NATURALES



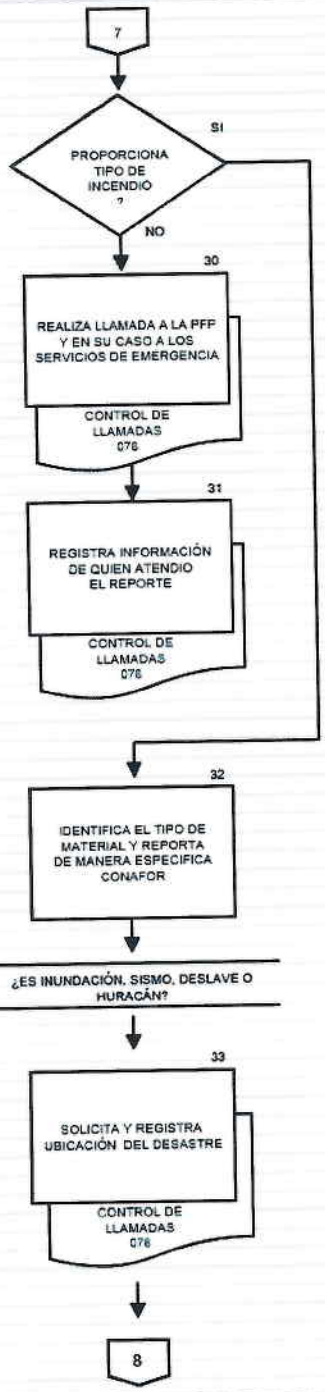
PROCEDIMIENTO: IV.1.8 ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICA 078 EN CASO DE ACCIDENTES EN CARRETERAS Y DESASTRES NATURALES

CONMUTADOR TELEFÓNICO DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y REGISTRO DE LLAMADAS	AGENTE DE INFORMACIÓN	ÁNGEL VERDE



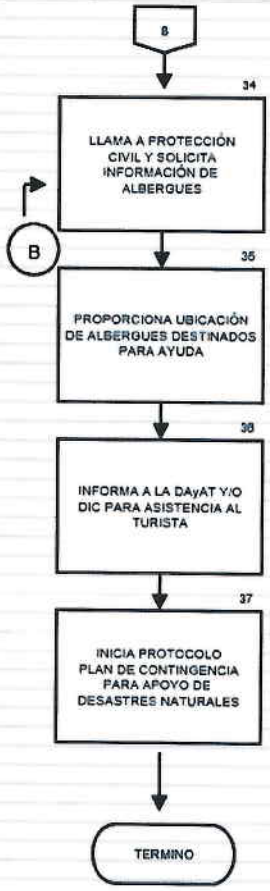
PROCEDIMIENTO: IV.1.8 ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICA 078 EN CASO DE ACCIDENTES EN CARRETERAS Y DESASTRES NATURALES

CONMUTADOR TELEFÓNICO DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y REGISTRO DE LLAMADAS	AGENTE DE INFORMACIÓN	ÁNGEL VERDE



PROCEDIMIENTO: IV.1.8 ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICA 078 EN CASO DE ACCIDENTES EN CARRETERAS Y DESASTRES NATURALES

CONMUTADOR TELEFÓNICO DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y REGISTRO DE LLAMADAS	AGENTE DE INFORMACIÓN	ÁNGEL VERDE

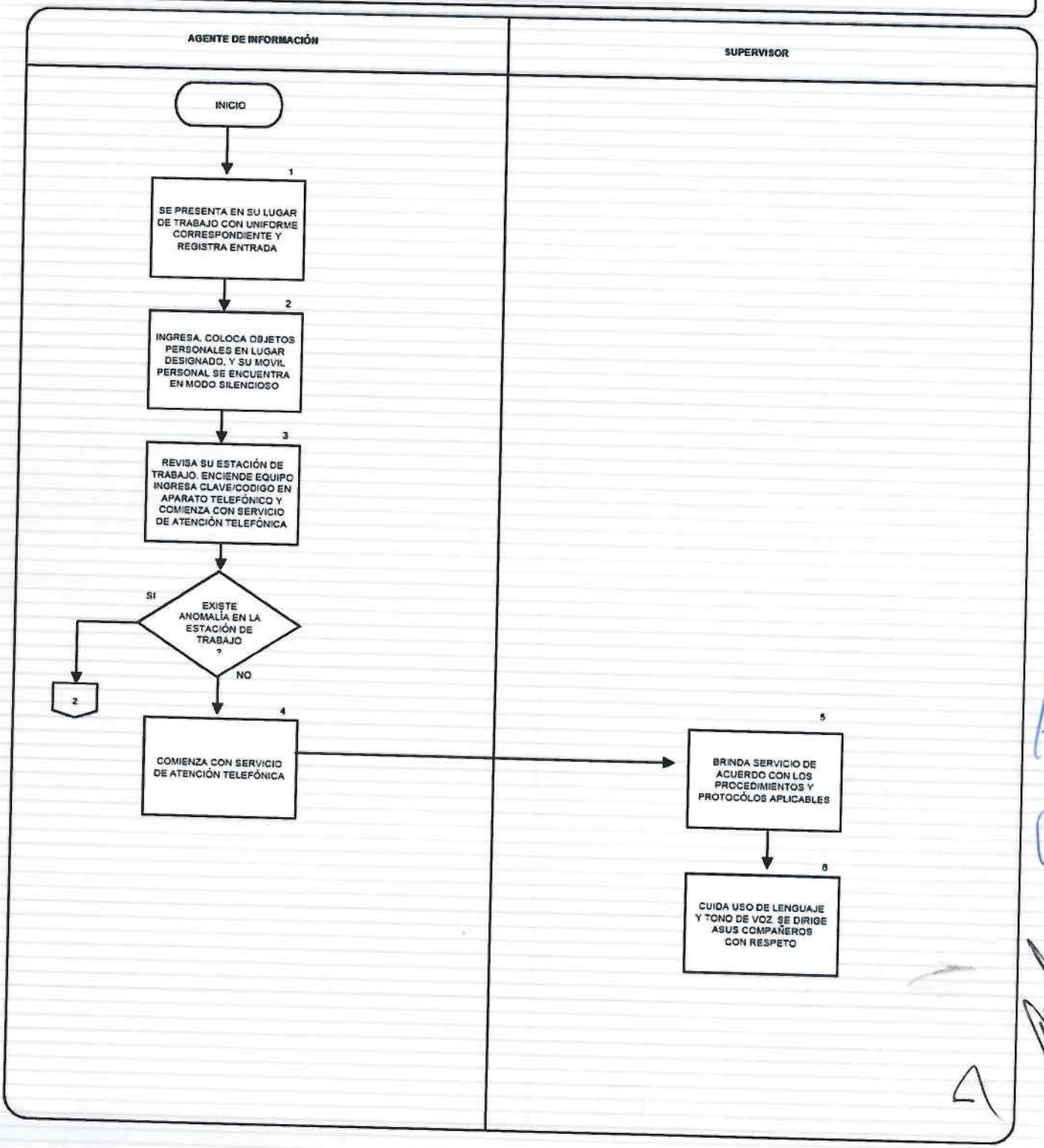


PROCEDIMIENTO: IV.1.9 COMPORTAMIENTO EN EL ESPACIO DE TRABAJO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL 078			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
AGENTE DE INFORMACIÓN	1	Se presenta en su lugar de trabajo con el uniforme correspondiente y registra su hora de entrada en el aparato de registro de control de asistencia.	
	2	Ingresa al espacio de trabajo, coloca sus objetos personales en el lugar designado para ello, verifica que su teléfono móvil personal se encuentre en modo silencioso.	
	3	Revisa su estación de trabajo, enciende el equipo de cómputo e ingresa su clave/código en el aparato telefónico para comenzar con el servicio de atención telefónica.	
		¿EXISTE ALGUNA ANOMALÍA CON EL EQUIPO O EN LA ESTACIÓN DE TRABAJO?	
	4	**No:** comienza el servicio de atención telefónica 078 de la CSTAV.	
	5	Brinda el servicio de atención telefónica de acuerdo con los procedimientos y protocolos aplicables de asistencia mecánica en carretera e información y orientación turística.	
	6	Cuida el uso de su lenguaje y el tono de voz considerando que hay usuarios en las líneas telefónicas solicitando servicios que proporciona la CSTAV durante su jornada laboral. Asimismo, se dirige a sus compañeros, supervisor y superiores con respeto y sin sobrenombres.	
	7	**Si:** informa al supervisor acerca de la anomalía y la registra en bitácora de operación. Espera instrucciones del supervisor, de acuerdo con la falla o anomalía registrada.	
		¿TOMA SU RECESO?	
	8	**No:** continúa brindando el servicio de atención telefónica 078 de la CSTAV SECTUR Federal, hasta esperar su turno del horario asignado para el receso.	

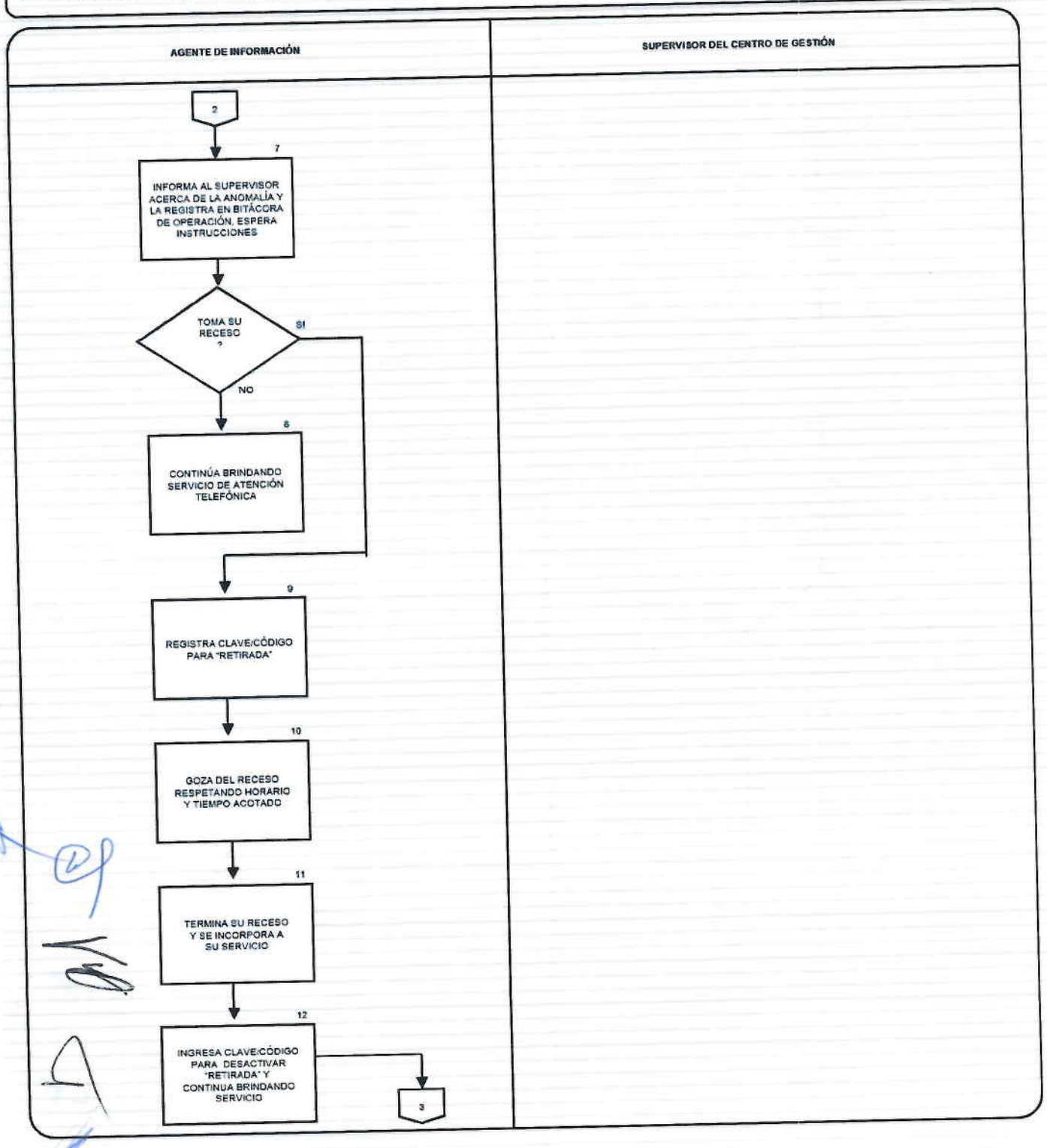
PROCEDIMIENTO: IV.1.9 COMPORTAMIENTO EN EL ESPACIO DE TRABAJO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL 078			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
	9	**Si:** registra clave/código para "retirada" en el aparato telefónico, para hacer uso del espacio designado como comedor y horario asignado, de acuerdo con el "rol de receso", establecido por el supervisor con previo acuerdo entre los "agentes de información".	
	10	Goza del receso en el comedor, respetando el horario y tiempo **acotado** para cada agente de información.	
	11	Termina su receso y se incorpora a su servicio sin ningún tipo de alimentos y/o líquidos en su estación de trabajo.	
	12	Ingresa su clave/código en el aparato telefónico para desactivar la función de "retirada" y continúa brindando el servicio de atención telefónica 078 de la CSTAV SECTUR Federal.	
		¿RECIBE UNA LLAMADA TELEFÓNICA PERSONAL DURANTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 078?	
		Las llamadas personales sólo podrán recibirse en su teléfono móvil personal, no podrá recibir llamadas personales a través del número de emergencia 078.	
	13	**No:** registra clave/código para "retirada" en el aparato telefónico y recibe su llamada personal fuera del Centro de Gestión para no interrumpir ni distraer el trabajo de los compañeros.	
	14	**Si:** da prioridad al servicio solicitado por el usuario hasta concluir la atención telefónica satisfactoriamente.	
	15	Concluye servicio y registra clave/código para "retirada" en el aparato telefónico y sale del Centro de Gestión para atender su llamada personal. (Tiempo límite razonable).	
	16	Se incorpora a sus labores al concluir su llamada personal, ingresando su clave/código en el aparato telefónico para desactivar la función de "retirada".	
	17	Continúa brindando el servicio de atención telefónica 078 de la CSTAV SECTUR Federal.	

PROCEDIMIENTO: IV.1.9 COMPORTAMIENTO EN EL ESPACIO DE TRABAJO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL 078			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
		El acceso al espacio de trabajo deberá de ser restringido, por lo que no se podrán recibir visitas o personal de otras áreas, salvo las autorizadas por el supervisor en turno.	
		¿INGRESA UNA PERSONA AJENA AL ÁREA?	
	18	**No:** continúa brindando el servicio de atención telefónica 078 de la CSTAV SECTUR Federal.	
SUPERVISOR	19	**Si:** atiende a la persona indicando que es un área restringida y debe retirarse.	
		CONCLUYE LABORES	
AGENTE DE INFORMACIÓN	20	Al finalizar su turno, registra clave/código para "retirada" en el aparato telefónico, desocupa el equipo a tiempo y disponible para el siguiente grupo de agentes.	
	21	Entrega la estación de trabajo limpia y ordenada en condiciones en la que fue encontrada.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

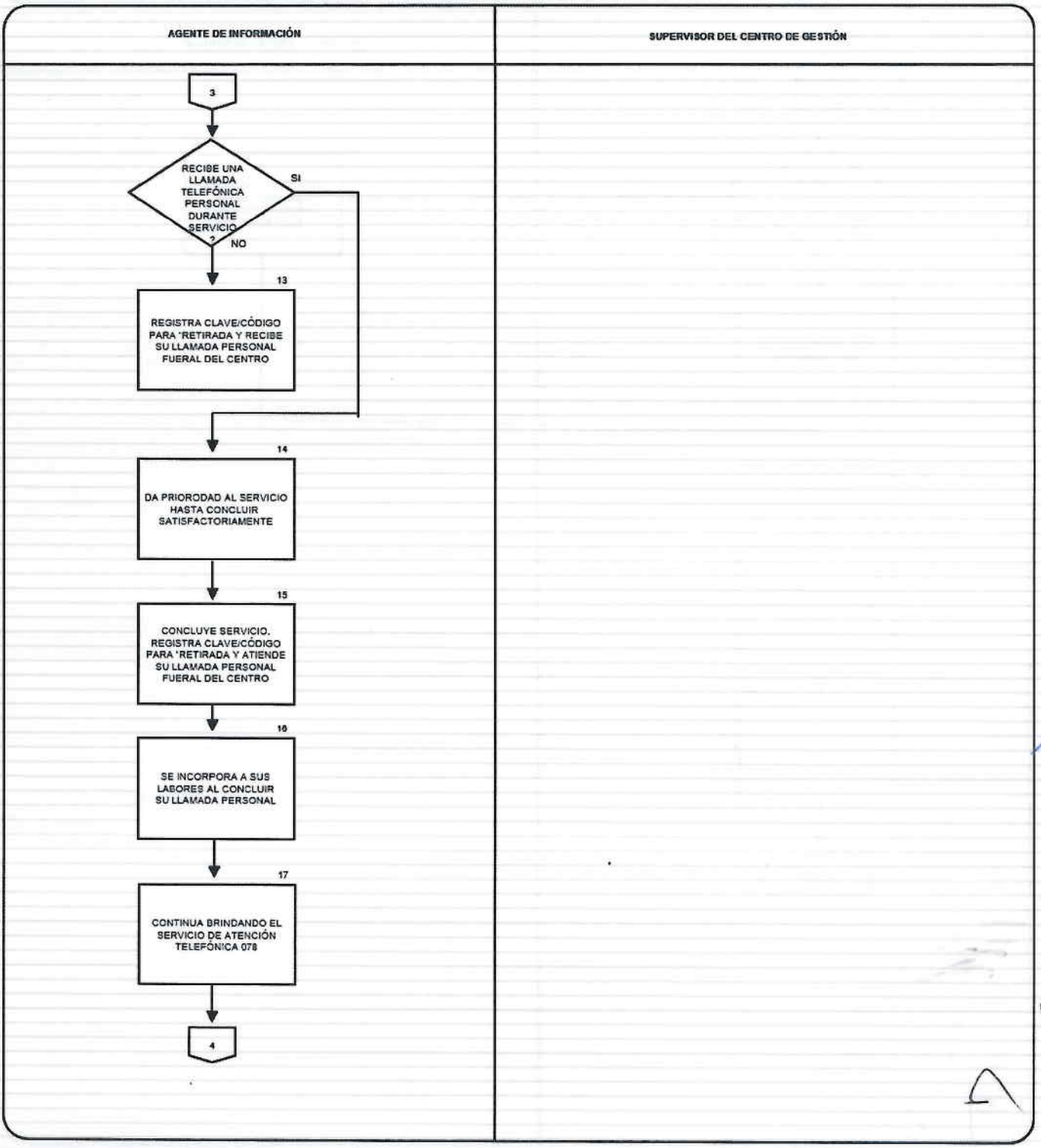
PROCEDIMIENTO: IV.1.9 COMPORTAMIENTO EN EL ESPACIO DE TRABAJO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL 078



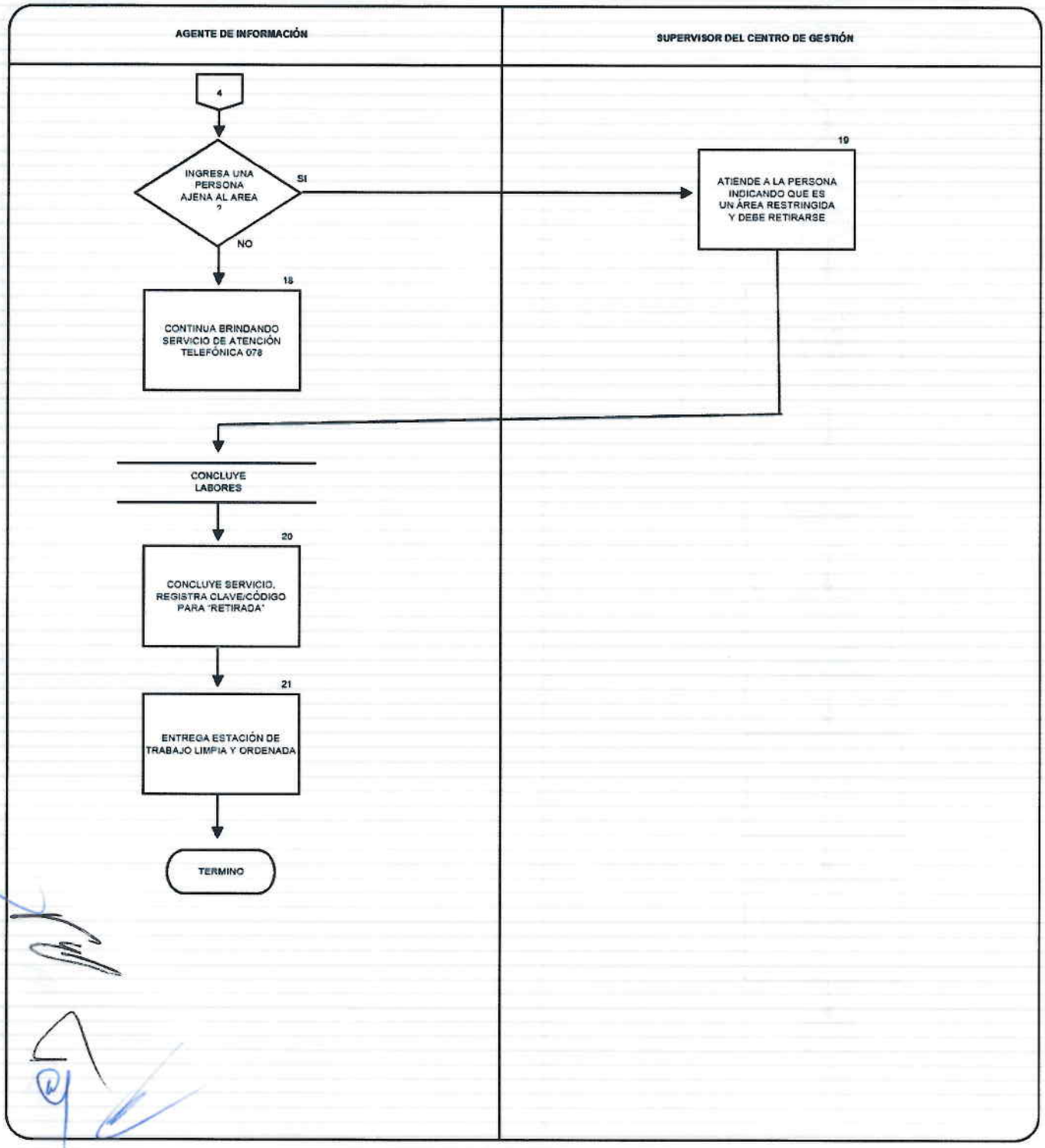
PROCEDIMIENTO: IV.1.9 COMPORTAMIENTO EN EL ESPACIO DE TRABAJO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL 078



PROCEDIMIENTO: IV.1.9 COMPORTAMIENTO EN EL ESPACIO DE TRABAJO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL 078



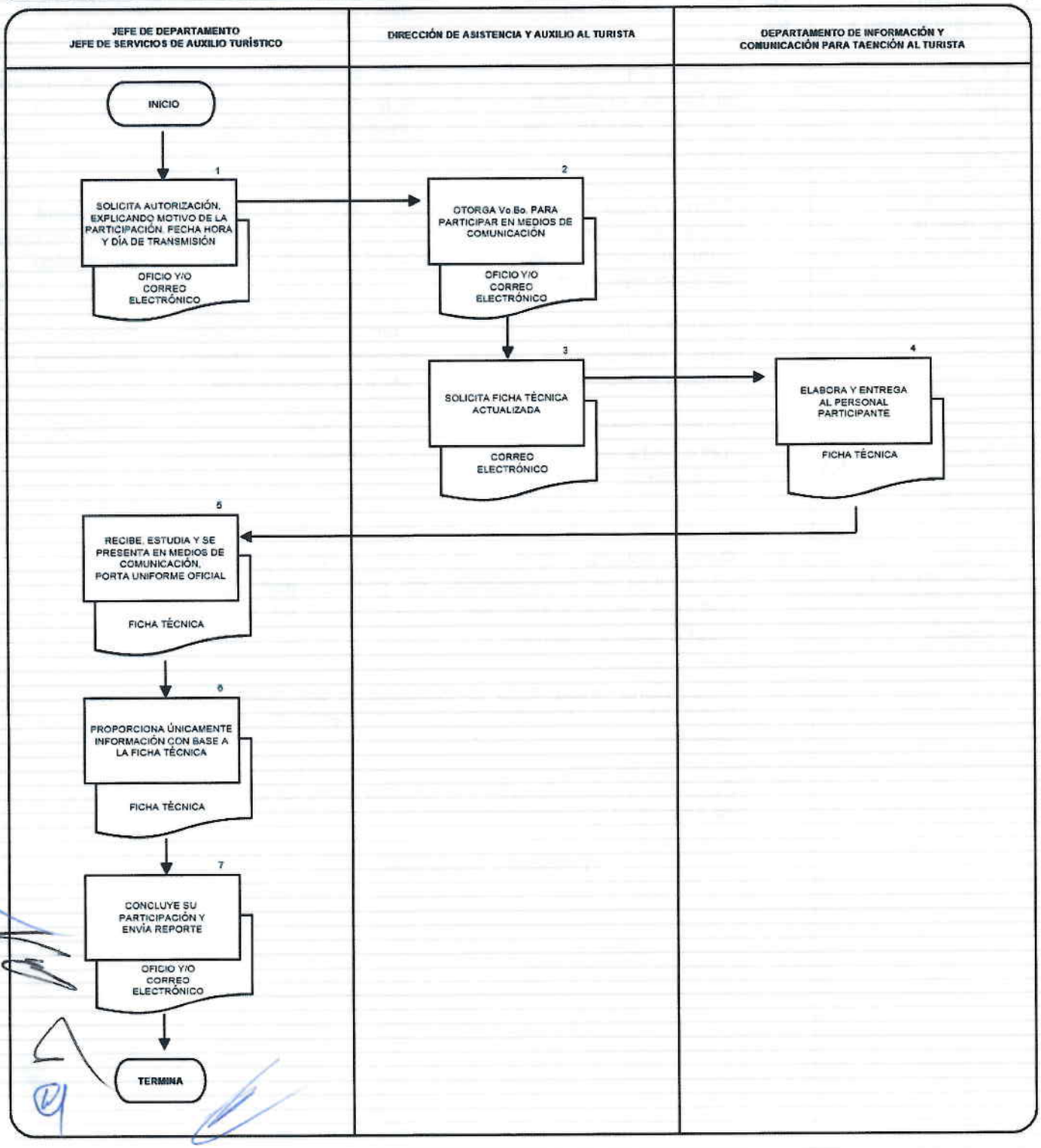
PROCEDIMIENTO: IV.1.9 COMPORTAMIENTO EN EL ESPACIO DE TRABAJO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL 078



PROCEDIMIENTO: IV.1.10 PRESENCIA DE LA CSTAV EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN (RADIO O TELEVISION)

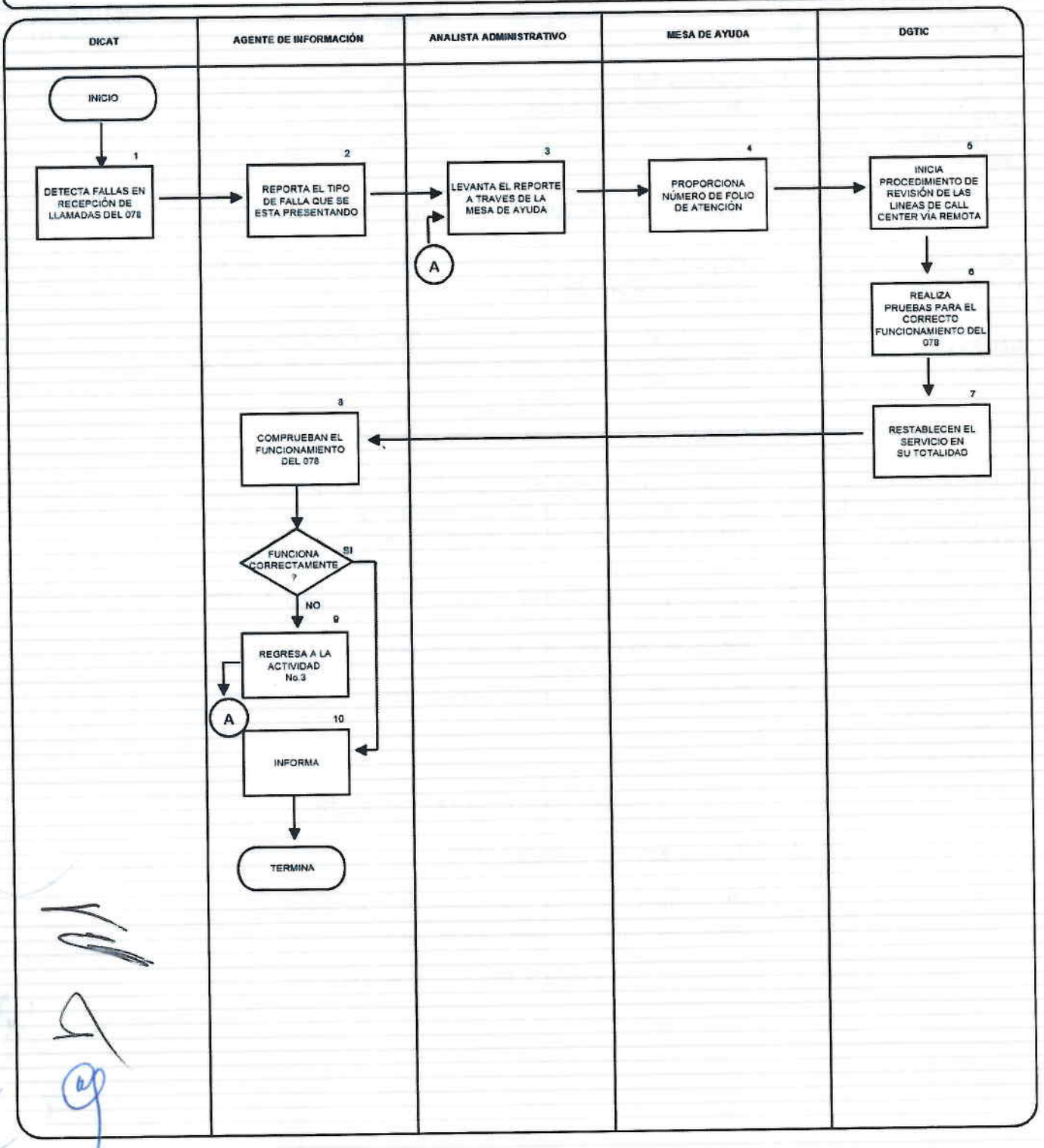
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFE DE DEPARTAMENTO JEFE DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	1	Solicita autorización a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista, explicando el motivo de la participación, fecha y hora exacta, medio de comunicación y día de transmisión.	• Oficio y/o correo electrónico
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	2	Otorga visto bueno al personal para participar en entrevista o programa en medios de comunicación en general, cuando el tema sea relacionado con la CSTAV y las funciones de la misma.	• Respuesta Oficio y/o correo electrónico
	3	Solicita al Departamento de Información y Comunicación para Atención al Turista, elabore Ficha Técnica actualizada de la CSTAV, para el personal participante.	• Correo electrónico
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ATENCIÓN AL TURISTA	4	Elabora Ficha Técnica actualizada con Antecedentes y datos estadísticos de la CSTAV y entrega al personal participante.	• Ficha Técnica
JEFE DE DEPARTAMENTO JEFE DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	5	Recibe, estudia y se presenta a la entrevista o programa en medios de comunicación en general, portando el uniforme oficial y completo de la CSTAV sin ninguna modificación al mismo.	• Ficha Técnica
	6	Proporciona únicamente la información con base a la Ficha Técnica, cuidando en todo momento el uso del lenguaje.	• Ficha Técnica
	7	Concluye su participación y envía reporte a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	• Oficio y/o correo electrónico

PROCEDIMIENTO: IV.1.10 PRESENCIA DE LA CSTAV EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN (RADIO O TELEVISIÓN)



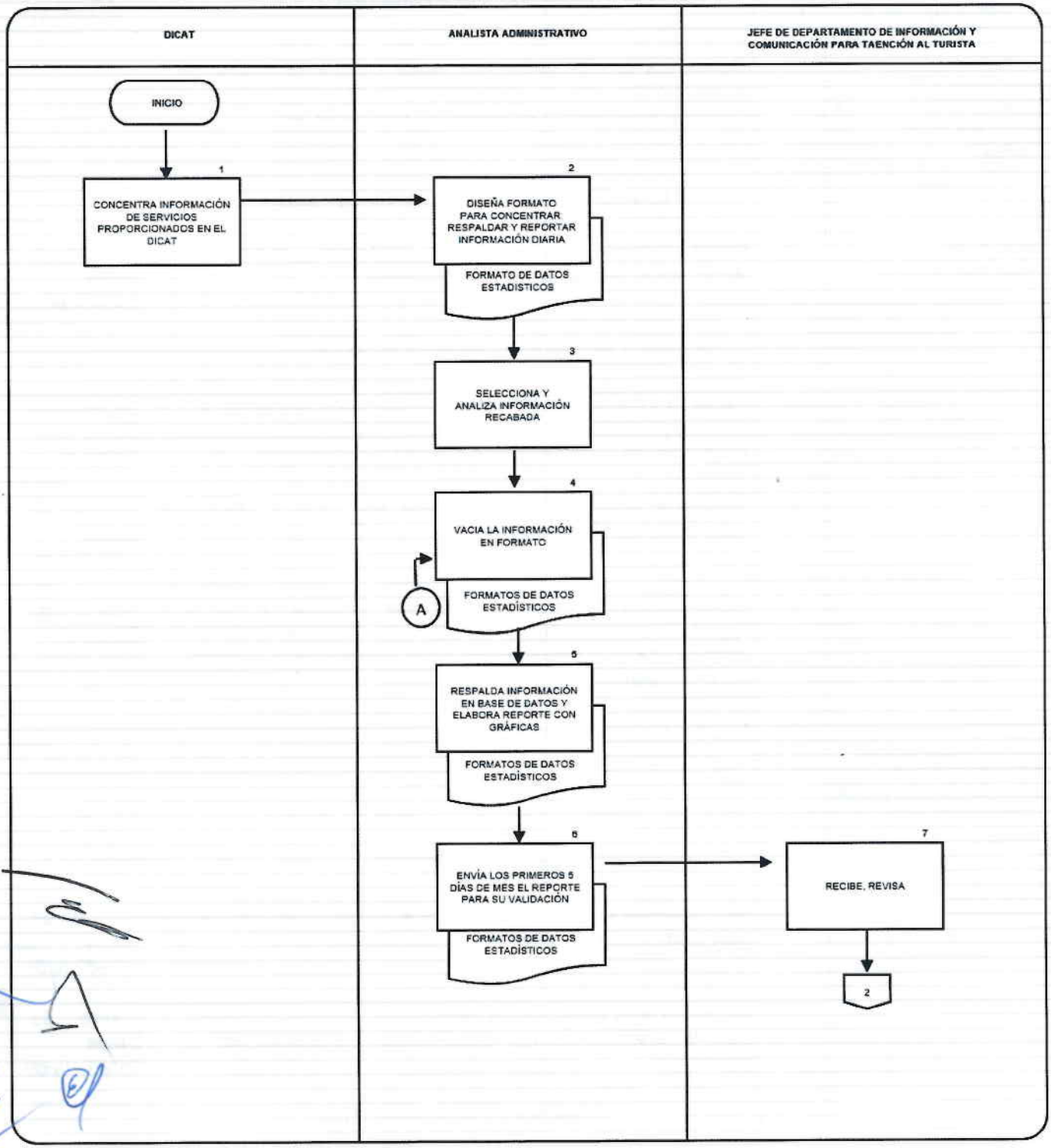
PROCEDIMIENTO: IV.1.11 REPORTE Y SEGUIMIENTO A LAS FALLAS DEL NÚMERO DE MARCACIÓN RÁPIDA 078			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	1	Detecta fallas en la recepción de las llamadas a través del número de marcación rápida 078.	
		FALLAS DEL NUMERO DE MARCACION RAPIDA 078	
AGENTE DE INFORMACIÓN	2	Reporta al analista administrativo del área el tipo de falla que se está presentando.	
ANALISTA ADMINISTRATIVO	3	Levanta el reporte a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la mesa de ayuda.	
MESA DE AYUDA	4	Proporciona número de folio de atención.	
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	5	Inicia procedimiento la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación de revisión de las líneas telefónicas del call center vía remota.	
	6	Realiza pruebas para el correcto funcionamiento del 078.	
	7	Restablecen el servicio en su totalidad.	
AGENTE DE INFORMACIÓN/ ANALISTA ADMINISTRATIVO	8	Comprueban el funcionamiento del 078 y determinan:	
		¿FUNCIONA CORRECTAMENTE?	
	9	**No:** regresa a la actividad. N° 3.	
	10	**Si:** informa Jefe de Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.1.11 REPORTE Y SEGUIMIENTO A LAS FALLAS DEL NÚMERO DE MARCACIÓN RAPIDA 078



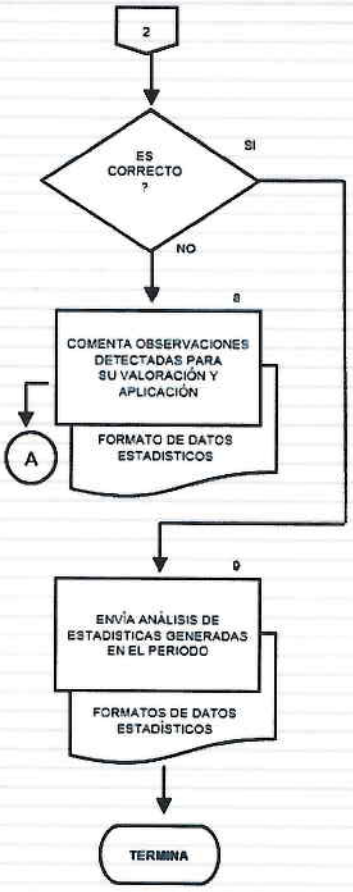
PROCEDIMIENTO: IV 1.12 DISEÑO Y ENTREGA DE REPORTES DE LAS LLAMADAS Y SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA CSTAV			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	1	Concentra la información de todos los servicios que se proporcionan en el Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista (DICAT). **REPORTES GENERADOS EN EL DICAT**	
ANALISTA ADMINISTRATIVO	2	Diseña formato para concentrar, respaldar y reportar la información que se genera diariamente.	• Formato de Datos Estadísticos
	3	Selecciona y analiza la información recabada.	
	4	Vacía la información en dicho formato para presentar los datos estadísticos de cada uno de los servicios que se proporcionan a través de los números de contacto.	• Formato de Datos Estadísticos
	5	Respalda información en la base de datos y elabora reporte con graficas dinámicas.	• Formato de Datos Estadísticos
	6	Envía dentro de los primeros 5 días de inicio de mes el reporte correspondiente al Jefe de Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista, para su validación.	• Formato de Datos Estadísticos
JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	7	Recibe, revisa y determina: **¿ES CORRECTO?**	
	8	**No:** comenta al Analista Administrativo las observaciones detectadas para su valoración y aplicación.	• Formato de Datos Estadísticos
	9	**Si:** envía a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista con el análisis de las estadísticas generadas en el periodo. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	• Formato de Datos Estadísticos

PROCEDIMIENTO: IV.1.12 DISEÑO Y ENTREGA DE REPORTES DE LAS LLAMADAS Y SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA CSTAV



PROCEDIMIENTO: IV.1.12 DISEÑO Y ENTREGA DE REPORTES DE LAS LLAMADAS Y SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA CSTAV

DICAT	ANALISTA ADMINISTRATIVO	JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA TAENCIÓN AL TURISTA

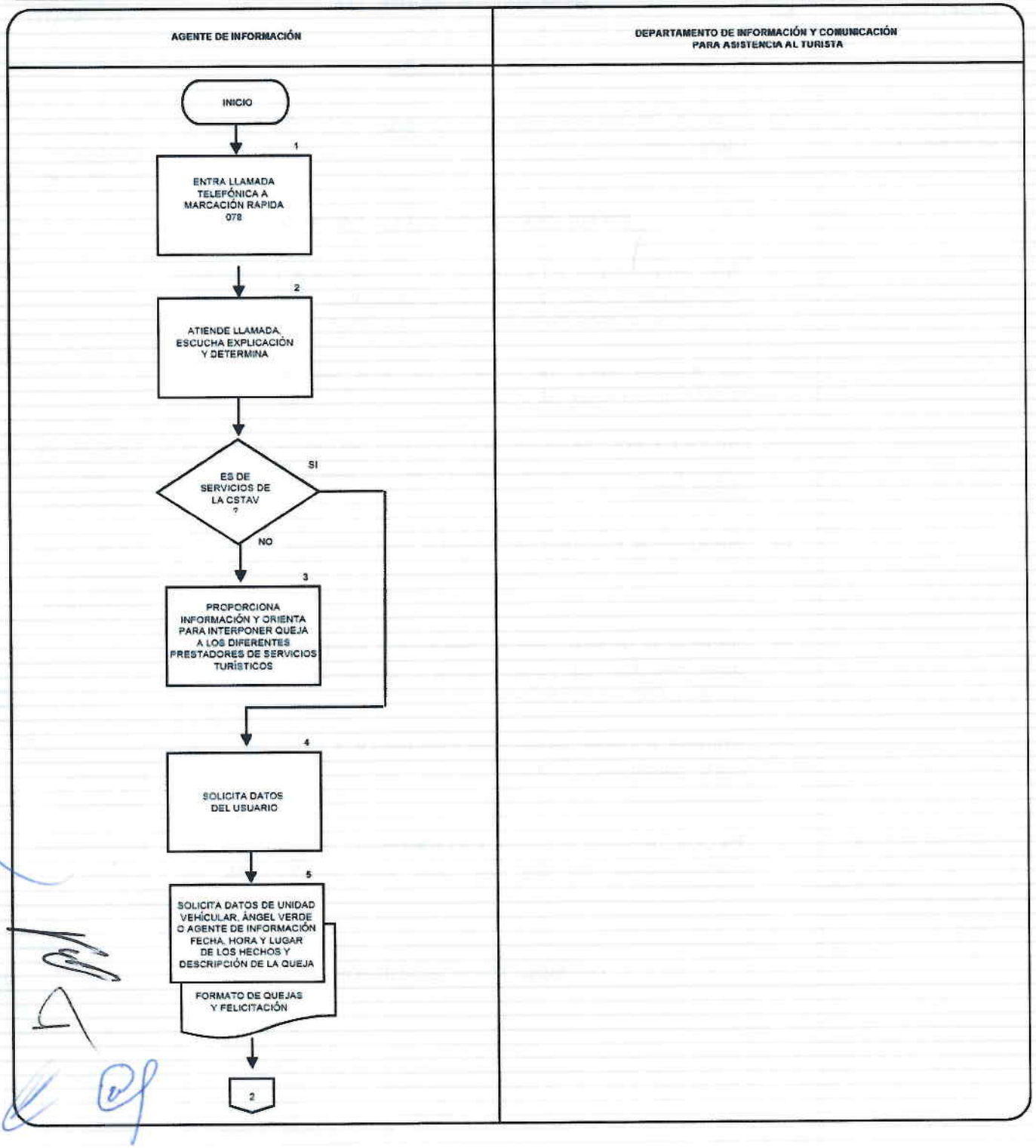


PROCEDIMIENTO: IV.1.13. RECEPCIÓN DE QUEJAS Y FELICITACIONES PARA LOS SERVICIOS DE LA CSTAV VÍA TELEFÓNICA.			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
AGENTE DE INFORMACIÓN	1	Entra llamada telefónica de usuario a través de los diferentes números telefónicos o marcación rápida 078 **QUEJA**	
	2	Atiende la llamada, escucha la explicación del turista y determina: **¿ES DE SERVICIOS DE LA CSTAV?**	
	3	**No:** proporciona información y orienta para interponer su queja a los diferentes prestadores de servicios turísticos, al área de quejas de la SECTUR o la PROFECO. http://www.sectur.gob.mx/quejas-e-inconformidades/	
	4	**Si:** solicita datos del usuario: Nombre, teléfono, correo electrónico y lugar de procedencia de la llamada.	
	5	Solicita datos de la unidad vehicular, el Ángel Verde o Agente de Información, fecha, hora, lugar de los hechos y descripción de la queja.	• Formato de quejas y felicitación
	6	Requisita el Formato de Quejas y Felicitaciones.	• Formato de quejas y felicitación
	7	Informa al usuario que su queja será canalizada y se le dará respuesta en un lapso de 8 días hábiles.	
	8	Entrega al Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista.	• Formato de quejas y felicitación
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	9	Recibe, analiza e inicia procedimiento de Atención de Quejas a los Servicios que proporciona la CSTAV de acuerdo a lo establecido en el Protocolo para La Atención de Actos Contrarios a la Ética en la Secretaría De Turismo y Procedimiento para Recibir, Registrar, Analizar y Emitir un Pronunciamiento Relativo a las Quejas que cualquier persona presente ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de Turismo.	• Formato de quejas y felicitación

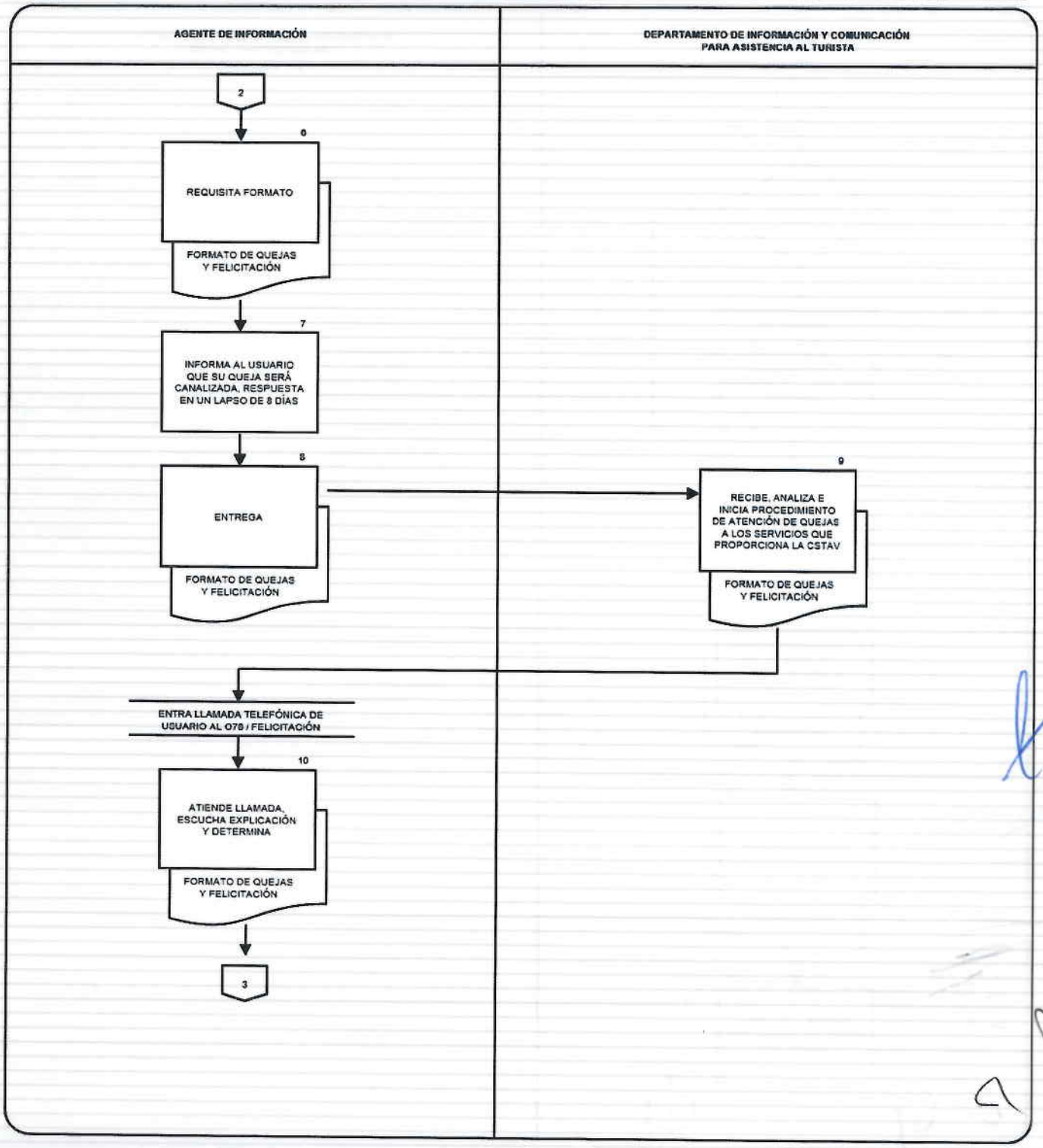
PROCEDIMIENTO: IV.1.13. RECEPCIÓN DE QUEJAS Y FELICITACIONES PARA LOS SERVICIOS DE LA CSTAV VÍA TELEFÓNICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		FELICITACIÓN	
AGENTE DE INFORMACIÓN	10	Atiende la llamada, escucha la explicación del turista y determina:	• Formato de quejas y felicitación
		¿ES DE SERVICIOS DE LA CSTAV?	
	11	**No:** proporciona información y orienta para interponer felicitación a los diferentes prestadores de servicios turísticos, al área de la SECTUR o la PROFECO.	
	12	**Si:** solicita datos del usuario: Nombre, teléfono, correo electrónico y lugar de procedencia de la llamada.	
	13	Solicita datos de la unidad vehicular, el Ángel Verde o Agente de Información, fecha, hora y descripción de la felicitación.	• Formato de quejas y felicitación
	14	Requisita el Formato de Quejas y Felicitaciones.	• Formato de quejas y felicitación
	15	Informa al usuario que su felicitación será canalizada al Jefe Inmediato del Angel Verde o Agente de Información para su reconocimiento.	
	16	Entrega al Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista.	• Formato de quejas y felicitación
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	17	Recibe, Analiza e inicia procedimiento de Atención a Felicitaciones de los Servicios que proporciona la CSTAV.	• Formato de quejas y felicitación
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

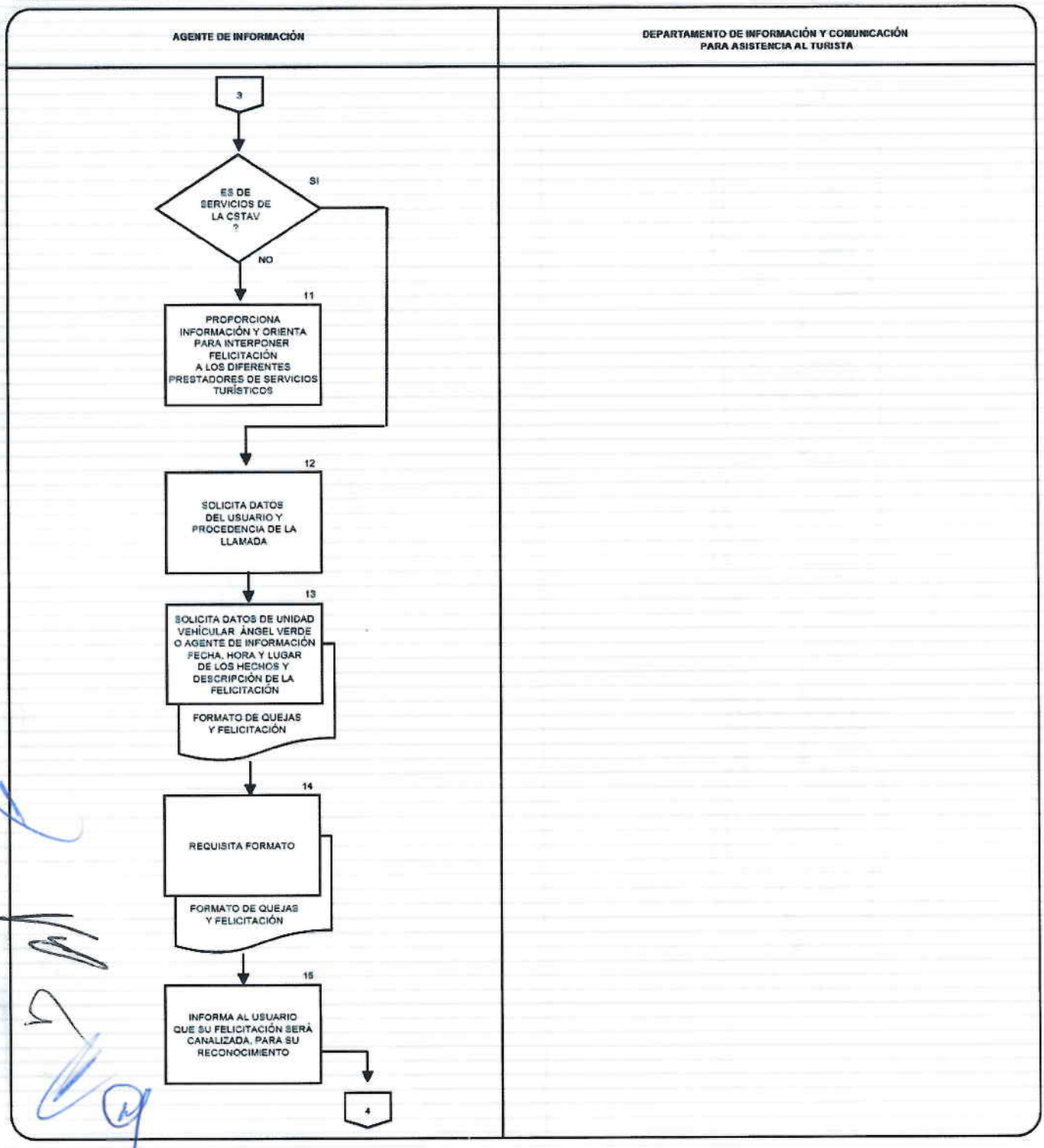
PROCEDIMIENTO: IV.1.13 RECEPCIÓN DE QUEJAS Y FELICITACIONES PARA LOS SERVICIOS DE LA CSTAV VÍA TELEFÓNICA



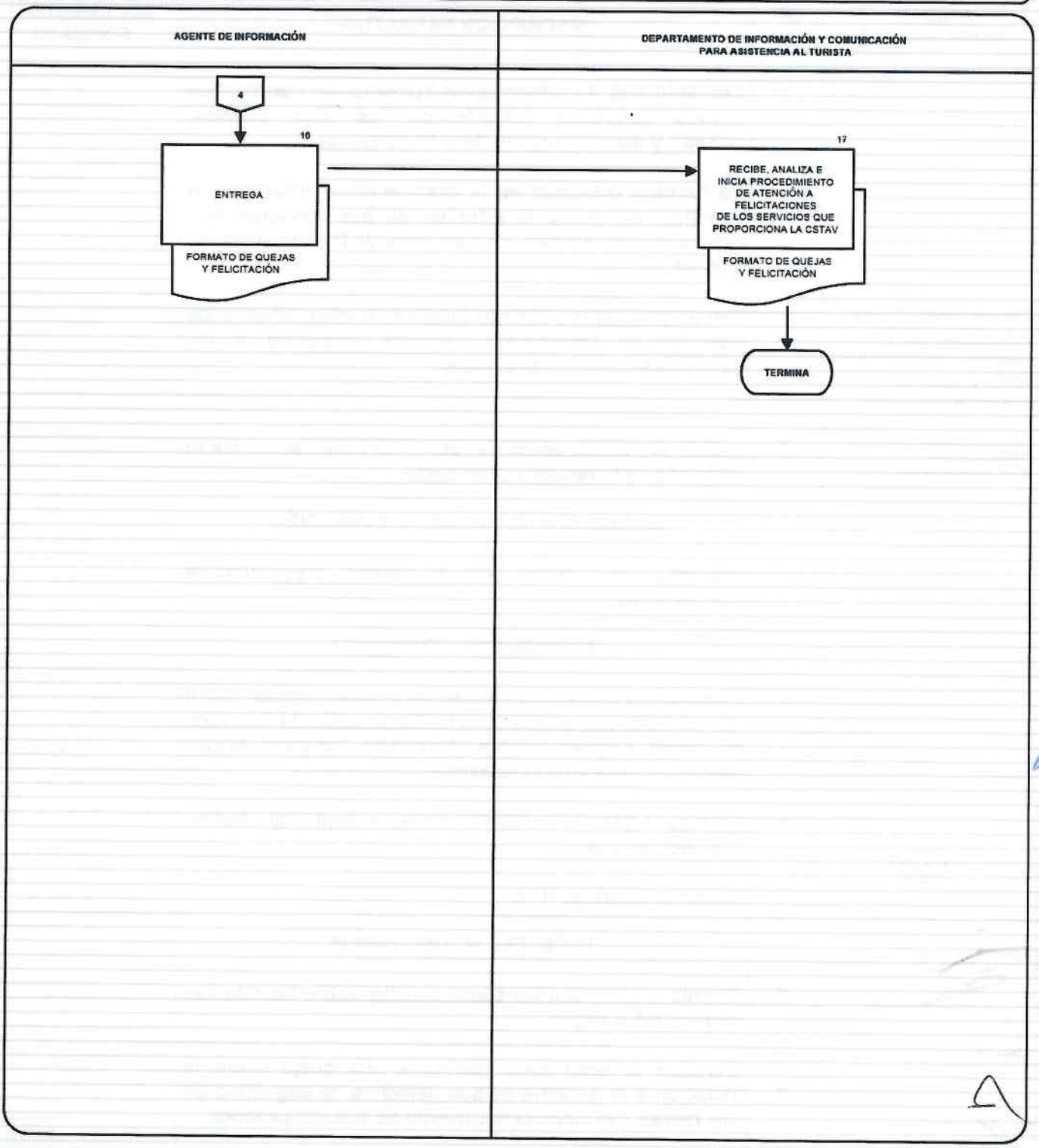
PROCEDIMIENTO: IV.1.13 RECEPCIÓN DE QUEJAS Y FELICITACIONES PARA LOS SERVICIOS DE LA CSTAV VÍA TELEFÓNICA



PROCEDIMIENTO: IV.1.13 RECEPCIÓN DE QUEJAS Y FELICITACIONES PARA LOS SERVICIOS DE LA CSTAV VÍA TELEFÓNICA



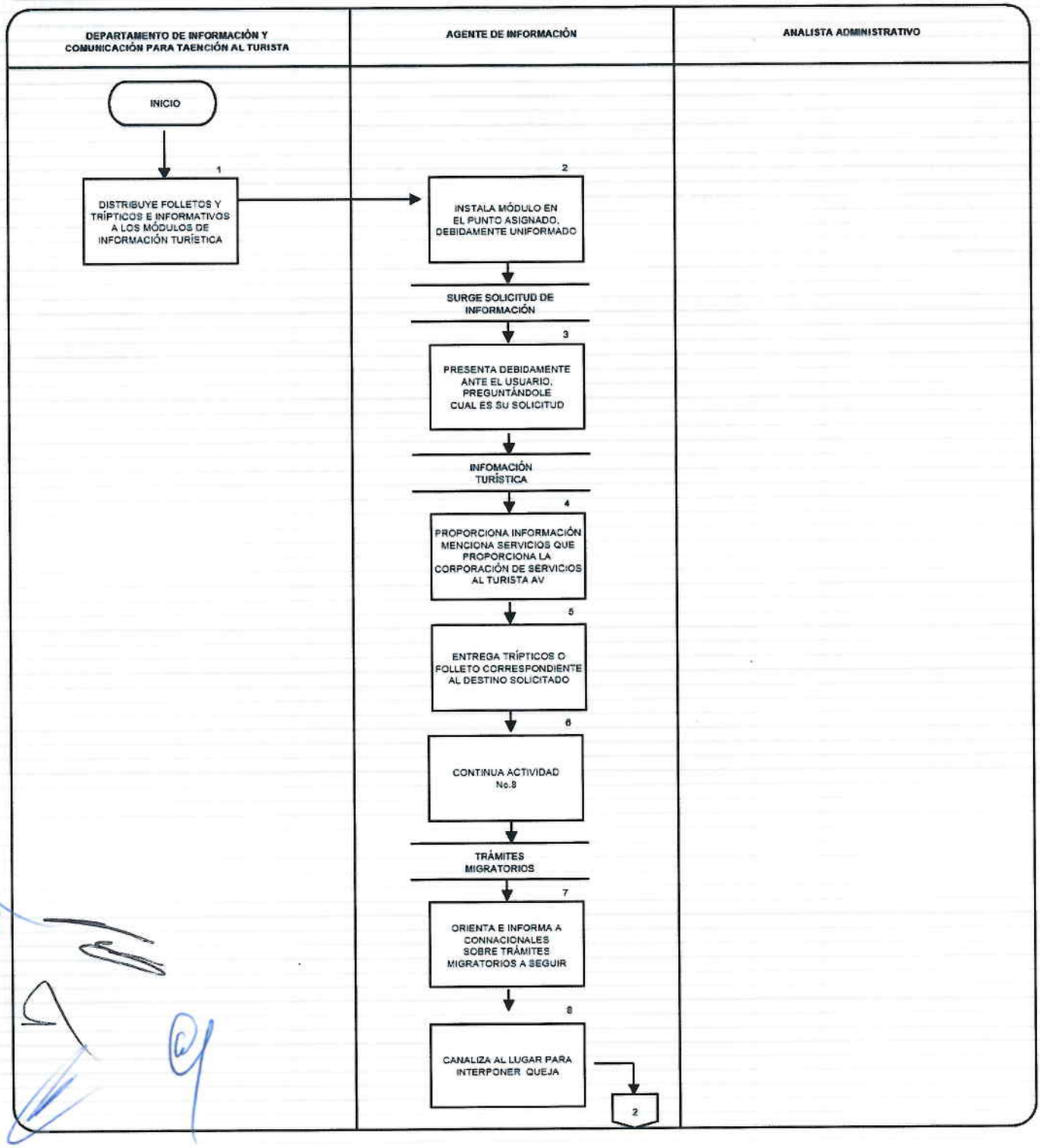
PROCEDIMIENTO: IV.1.13 RECEPCIÓN DE QUEJAS Y FELICITACIONES PARA LOS SERVICIOS DE LA CSTAV VÍA TELEFÓNICA



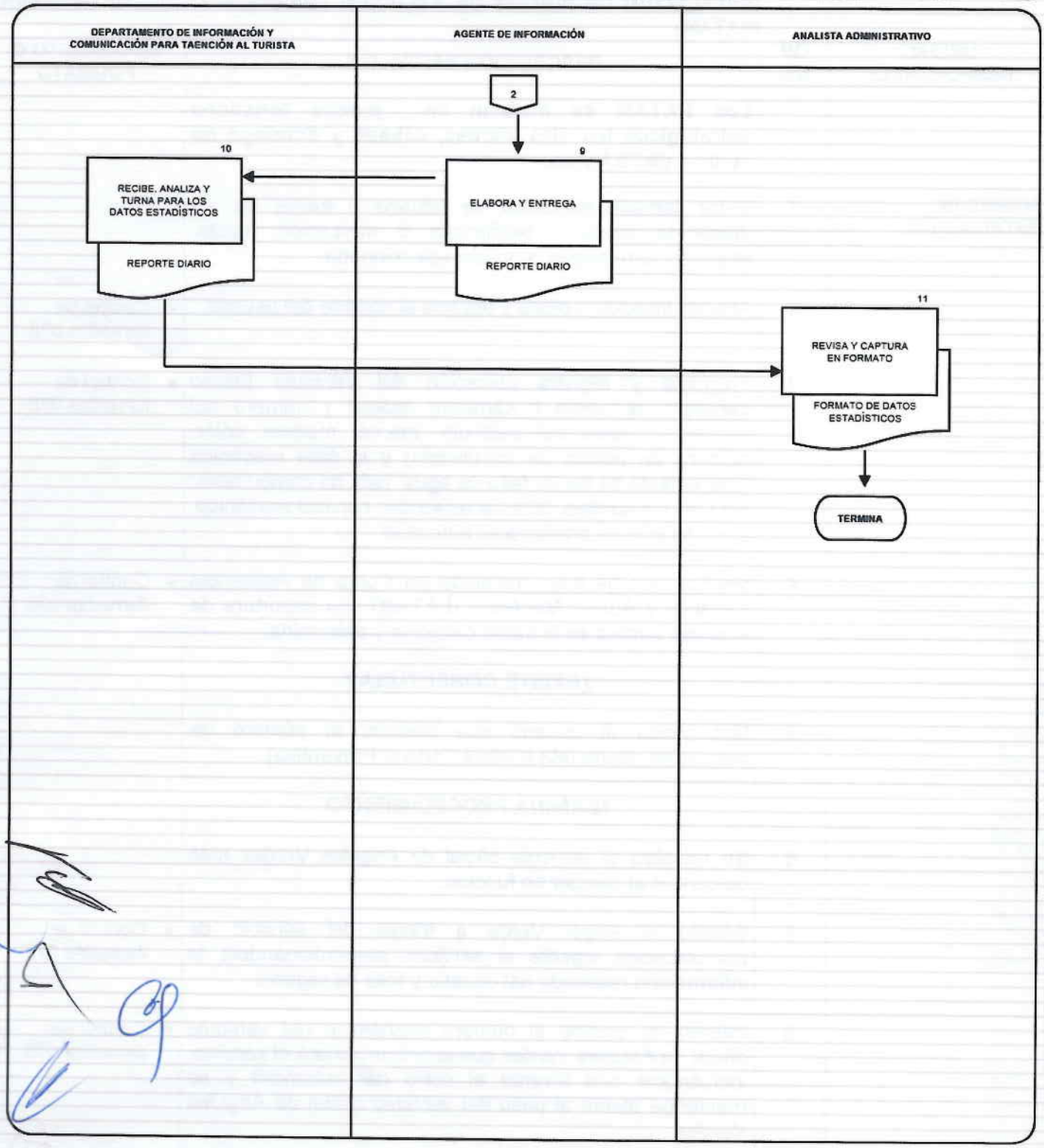
PROCEDIMIENTO: IV.1.14. ATENCIÓN EN MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
		Los Módulos de Información Turística se instalan en puntos turísticos estratégicos los días viernes, sábado y domingo de 10:00 a 18:00 horas. **La función principal es la orientación e información turística, así como la difusión de los servicios que presta la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.**	
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	1	Distribuye folletos y trípticos turísticos e informativos a los Módulos de Información Turística, conforme a las necesidades y aforo de turistas.	
AGENTE DE INFORMACIÓN	2	Instala el módulo antes de las 10:00 horas en el punto asignado, debidamente uniformado.	
		SURGE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	
	3	Presenta debidamente ante el usuario, preguntándole cuál es su solicitud.	
		INFORMACIÓN TURÍSTICA	
	4	Proporciona información requerida y hace mención sobre los servicios que proporciona la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes (Asistencia Turística, Auxilio Mecánico y Apoyo en Desastres).	
	5	Entrega trípticos o folleto correspondiente al destino Turístico solicitado.	
	6	Continúa actividad N° 8.	
		TRÁMITES MIGRATORIOS	
	7	Orienta e informa a los connacionales sobre los trámites migratorios a seguir.	
	8	Canaliza al lugar para interponer una queja sobre la violación a la garantía de sus derechos, la seguridad de sus bienes y el pleno conocimiento de sus obligaciones.	

PROCEDIMIENTO: IV.1.14. ATENCIÓN EN MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
	9	Elabora y entrega reporte diario del total de usuarios atendidos al Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista.	• Reporte diario
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	10	Recibe, analiza y turna al Analista Administrativo para los datos estadísticos.	
ANALISTA ADMINISTRATIVO	11	Recibe, revisa y captura en el Formato de datos Estadísticos.	• Formato de datos Estadísticos.
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.1.14 ATENCIÓN EN MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

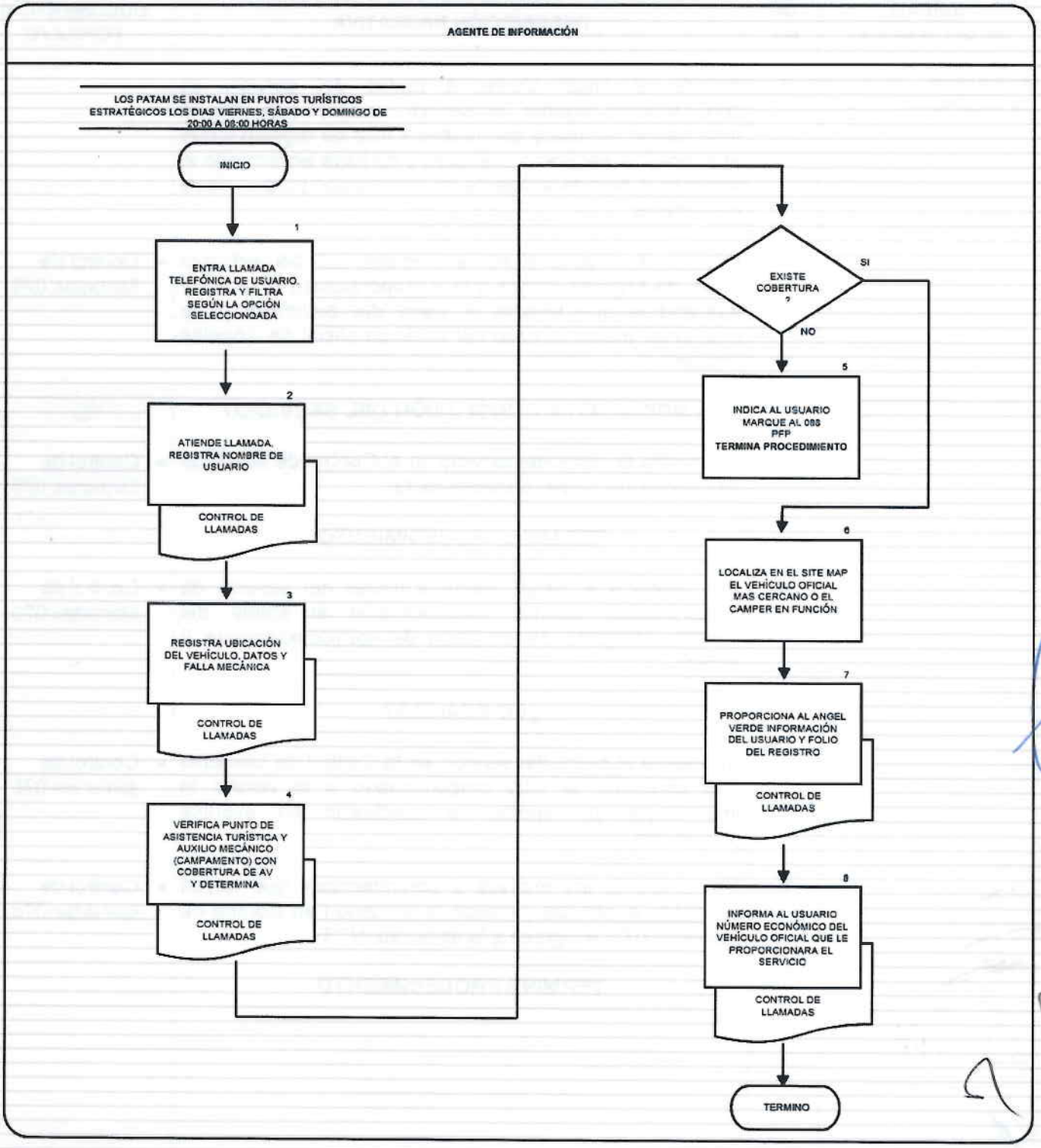


PROCEDIMIENTO: IV.1.14 ATENCIÓN EN MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA



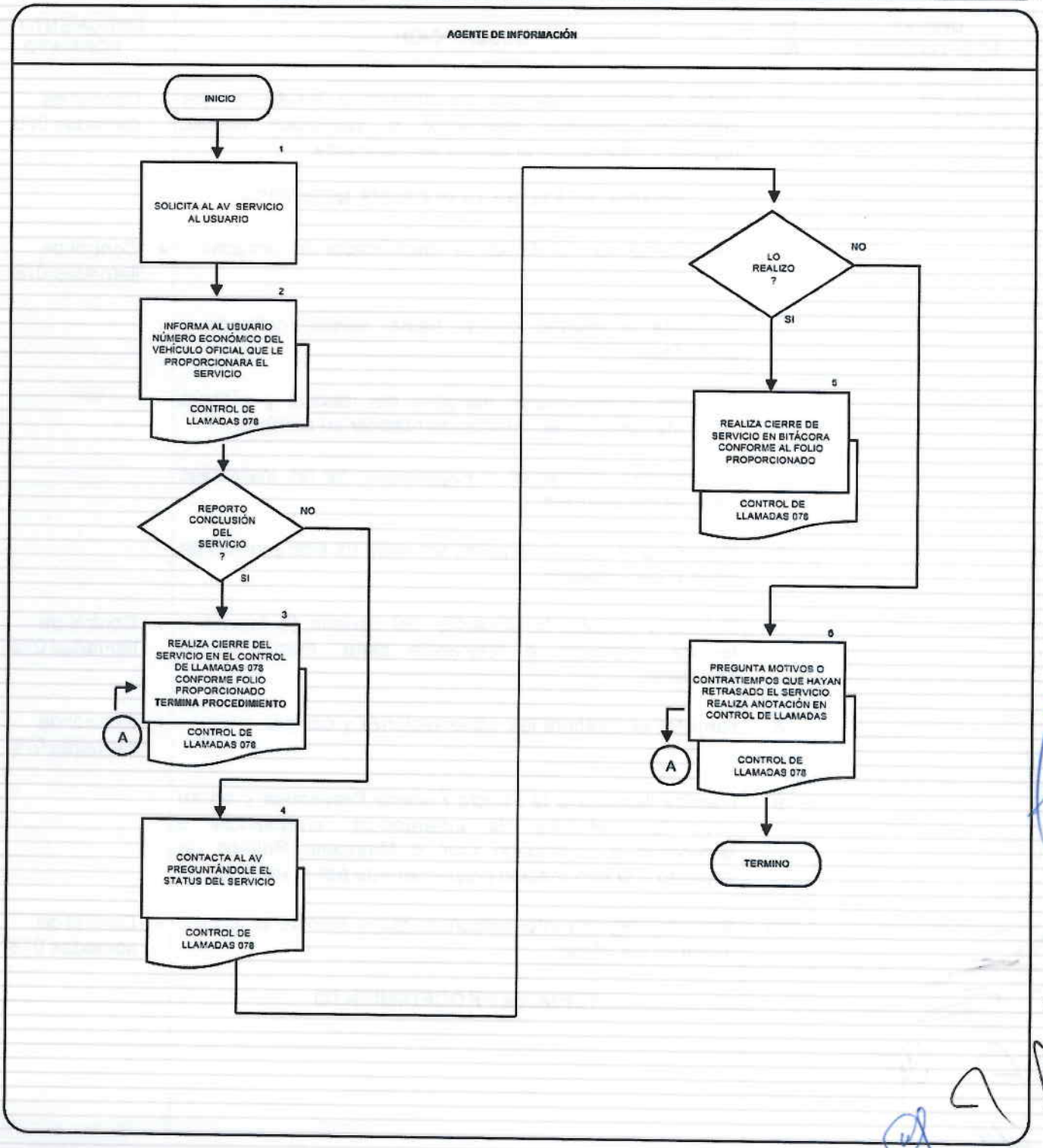
PROCEDIMIENTO: IV.1.15. ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS PARA EL OTORGAMIENTO DE SERVICIOS DE AUXILIO MECÁNICO EN OPERATIVOS VACACIONALES E INSTALACIÓN DE PUNTOS DE ATENCIÓN TURÍSTICA Y AUXILIO MECÁNICO (PATAM)			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
		Los PATAM se instalan en puntos turísticos estratégicos los días viernes, sábado y domingo de 20:00 a 08:00 horas.	
AGENTE DE INFORMACIÓN	1	Entra llamada telefónica de usuario a través de los diferentes números telefónicos o marcación rápida, registra y filtra según la opción seleccionada:	
	2	Atiende llamada, solicita y registra el nombre del usuario.	• Control de llamadas 078
	3	Pregunta y registra ubicación del vehículo (tramo carretero, autopista o carretera federal y número del kilómetro); datos del vehículo (marca, modelo, color, número de placas de circulación) y la falla mecánica (desperfecto de llanta; falta de agua; falta de combustible; falta de lubricantes, falta de refacción; servicio mecánico, entre otras) que presenta su automóvil.	• Control de llamadas 078
	4	Verifica que se haya instalado un Punto de Asistencia Turística y Auxilio Mecánico (PATAM) con cobertura de Ángeles Verdes en el tramo carretero y determina:	• Control de llamadas 078
		¿EXISTE COBERTURA?	
	5	**No:** indica al usuario que marque al número de marcación rápida 088 (Policía Federal Preventiva).	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	
	6	**Si:** Localiza el vehículo oficial de Ángeles Verdes más cercano o el camper en función.	
	7	Solicita al Ángel Verde a través del servicio de comunicación vigente el servicio, proporcionándole la información recabada del usuario y folio de registro.	• Control de llamadas 078
	8	Informa al usuario el número económico del vehículo oficial de Ángeles Verdes que le proporcionará el servicio, indicándole que levante el cofre del automóvil y se mantenga atento al paso del vehículo oficial de Ángeles Verdes.	• Control de llamadas 078
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.1.15 ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS PARA EL OTROGAMIENTO DE SERVICIOS DE AUXILIO MECÁNICO EN OPERATIVOS VACACIONALES E INSTALACIÓN DE PUNTOS DE ATENCIÓN TURÍSTICA Y AUXILIO MECÁNICO (PATAM)



PROCEDIMIENTO: IV.1.16. SEGUIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE SERVICIOS DE AUXILIO MECÁNICO			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
AGENTE DE INFORMACIÓN	1	Solicita al Ángel Verde, a través del servicio de comunicación vigente, el servicio, proporcionándole la información recabada del usuario y folio de registro y que al concluir el servicio o si llegase y no haya encontrado al vehículo lo reporte al Agente de Información para el cierre del servicio.	
	2	Informa al usuario el número económico del vehículo oficial de Ángeles Verdes que le proporcionará el servicio, indicándole que levante el cofre del automóvil y se mantenga atento al paso del vehículo oficial de Ángeles Verdes.	• Control de llamadas 078
		¿REPORTÓ LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO?	
	3	**Si:** realiza el cierre del servicio en el Control de llamadas 078 conforme al folio proporcionado.	• Control de llamadas 078
		TERMINA PROCEDIMIENTO	
	4	**No:** contacta al Angel Verde a través del servicio de comunicación vigente, preguntándole el status del servicio (después de un plazo de aproximadamente 2 horas).	• Control de llamadas 078
		¿LO REALIZÓ?	
	5	**Si:** realiza el cierre del servicio en la Control de llamadas 078 conforme al folio proporcionado y le reitera la importancia de reportar la conclusión en eventos posteriores.	• Control de llamadas 078
	6	**No:** pregunta los motivos o contratiempos que hayan retrasado el servicio y realiza la anotación en Control de llamadas 078. (Regresa a la actividad. N° 3).	• Control de llamadas 078
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

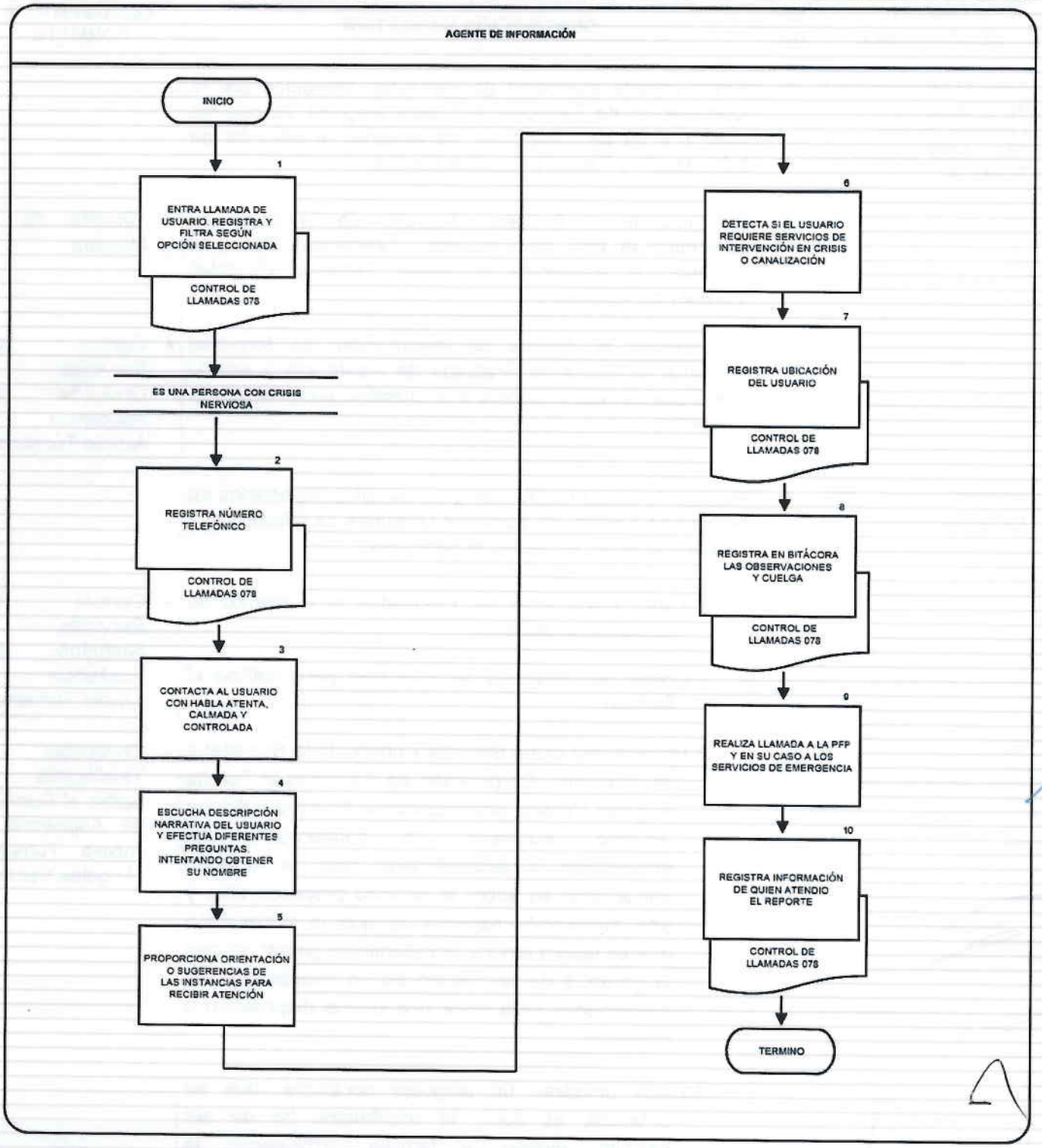
PROCEDIMIENTO: IV.1.16 SEGUIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO



PROCEDIMIENTO: IV.1.17. ATENCIÓN A USUARIOS EN CRISIS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO O FORMATO
AGENTE DE INFORMACIÓN	1	Entra llamada telefónica de usuario a través de los diferentes números telefónicos o marcación rápida, registra y filtra según la opción seleccionada:	• Control de llamadas 078
		ES UNA PERSONA CON CRISIS NERVIOSA	
	2	Registra número telefónico del identificador de llamadas.	• Control de llamadas 078
	3	Contacta al usuario con el habla, atenta, calmada y controlada.	
	4	Escucha la descripción narrativa del usuario y efectúa diferentes preguntas, intentando obtener su nombre.	
	5	Proporciona orientación o sugerencias de las instancias para recibir atención.	
	6	Detecta si el usuario requiere servicios de intervención en crisis o canalización.	
	7	Solicita y registra la ubicación del usuario (autopista o federal, kilometro o referencia clara, tramo de la carretera)	• Control de llamadas 078
	8	Registra en bitácora las observaciones y cuelga.	• Control de llamadas 078
	9	Realiza llamada a la Policía Federal Preventiva y en su caso los servicios de emergencia: ambulancia o Bomberos o Protección Civil o Ministerio Publico de acuerdo a la información proporcionada por el usuario.	
	10	Solicita y registra información de quien atendió el reporte (nombre del oficial).	• Control de llamadas 078
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.1.17 ATENCIÓN A USUARIOS EN CRISIS



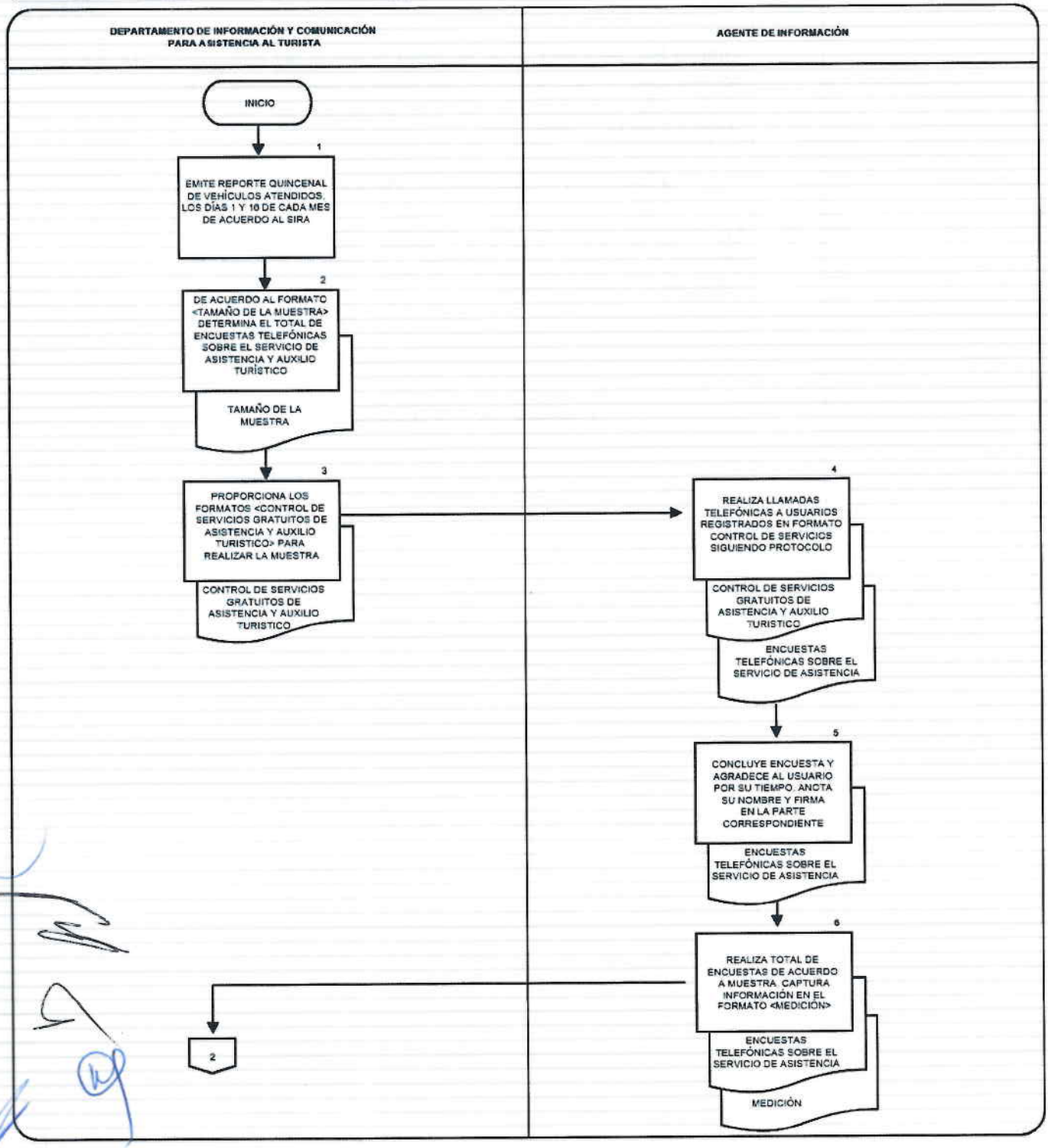
PROCEDIMIENTO: IV.1.18. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA TELEFÓNICA SOBRE EL SERVICIO DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO (ÁNGELES VERDES)			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	1	Emite reporte quincenal de vehículos atendidos por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes los días 1 y 16 de cada mes, de acuerdo al Sistema de Información y Registro Ángeles Verdes.	
	2	De acuerdo al formato «Tamaño de la Muestra» determina el total de Encuestas Telefónicas Sobre el Servicio de Asistencia y Auxilio Turístico (Ángeles Verdes) se realizaran.	• Tamaño de la Muestra
	3	Proporciona al Agente de Información los formatos «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» correspondientes a la muestra, para realizar la Encuesta	• Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
AGENTE DE INFORMACIÓN	4	Realiza llamadas telefónicas a los usuarios registrados en el formato Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico, siguiendo el protocolo: 1. Tener físicamente las Encuestas al momento de contactar al usuario. 2. Contar con bolígrafo de color azul para realizar el llenado. 3. Presentarse como Servidor Público de la Secretaría de Turismo - Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, proporcionando Nombre y Primer Apellido, solicitando la cooperación del encuestado y especificando que el objetivo únicamente es sobre el servicio proporcionado y una declaración explícita de que la información que se facilita tendrá un tratamiento global, ya que la garantía de anonimato de un cuestionario es fundamental para crear una buena disposición a contestar. 4. Debe utilizarse un lenguaje accesible, que se entienda, es decir, el vocabulario ha de ser sencillo, directo, y familiar, excluyendo la utilización de palabras o conceptos difíciles.	• Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico • Encuestas Telefónicas Sobre el Servicio de Asistencia y Auxilio Turístico (Ángeles Verdes)

PROCEDIMIENTO: IV.1.18. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA TELEFÓNICA SOBRE EL SERVICIO DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO (ÁNGELES VERDES)			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
		5. Debe evitar la utilización de palabras cargadas de ciertas connotaciones, puesto que en muchas ocasiones una pregunta formulada de una determinada forma puede sugerir la respuesta en una determinada dirección. 6. Debe estudiar la Encuesta pregunta por pregunta para evitar cometer errores en su lectura. (las preguntas se deben leer de la forma más natural posible y en un tono de conversación). 7. Formular las preguntas exactamente como aparecen escritas en la encuesta, no debe realizar cambios en la formulación de las preguntas, tales como dejar de leer una parte de la pregunta, entre otros. 8. Formular las preguntas en el orden que aparecen en la encuesta. En el diseño del cuestionario se estableció la secuencia de las preguntas de forma que exista un sentido de continuidad en el tema tratado y se eviten sesgos en la obtención de la información. 9. Las preguntas han sido diseñadas para que las contesten todos los encuestados que forman parte de la muestra; sin embargo, en ocasiones puede ocurrir que el encuestado no comprenda o mal interprete la pregunta, que rehúse a contestarla o que dé una información incompleta o ambigua. En estos casos, debe utilizar las siguientes técnicas: a. Repetir la pregunta, exactamente como aparece escrita en el cuestionario. b. Pausa de expectativa, creando una clave efectiva para que el encuestado tome conciencia de que se espera una respuesta más completa.	

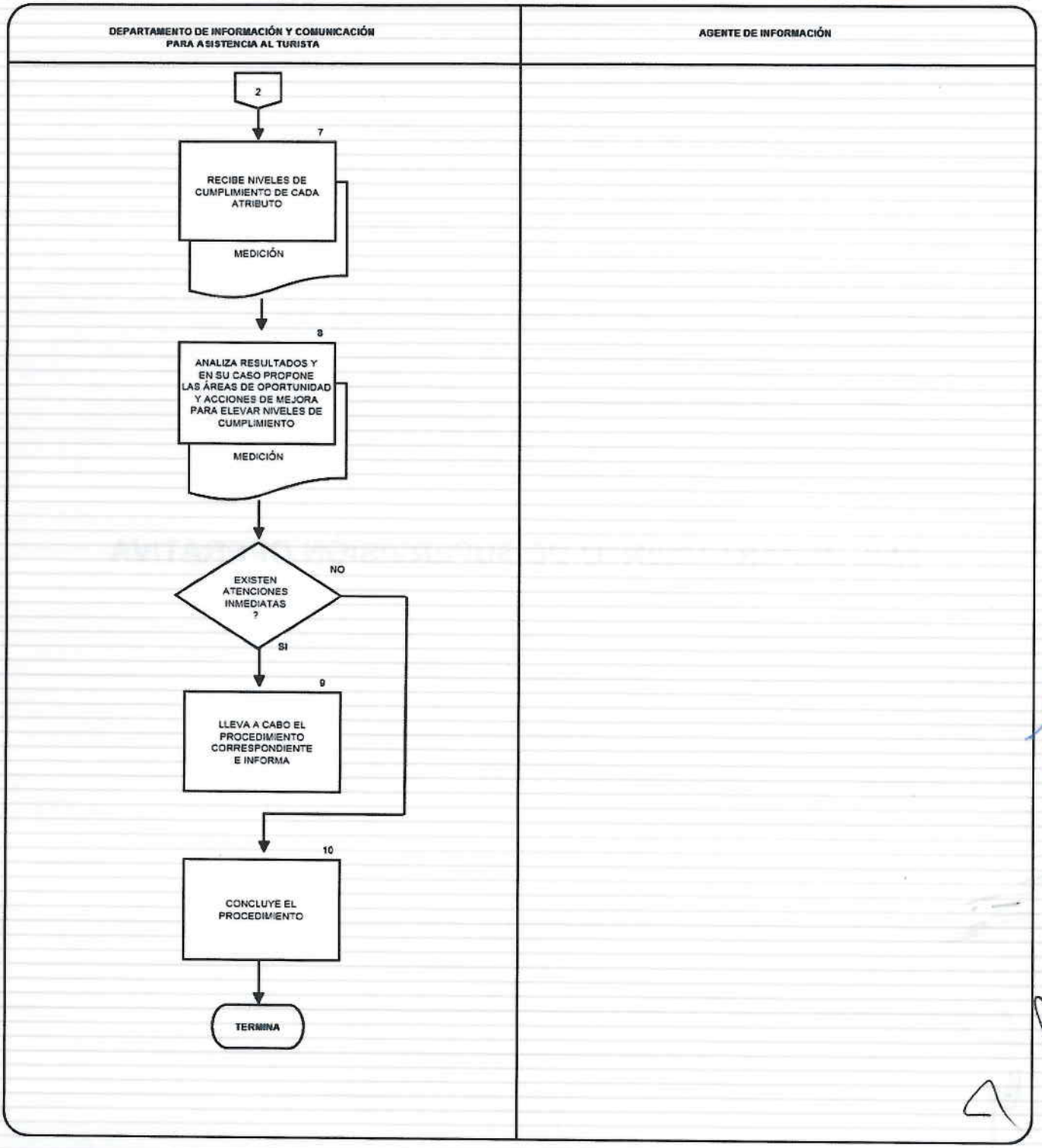
PROCEDIMIENTO: IV.1.18. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA TELEFÓNICA SOBRE EL SERVICIO DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO (ÁNGELES VERDES)			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
		c. Preguntas o comentarios neutrales. Cuando la respuesta del encuestado es un tanto incompleta se puede recurrir a preguntas neutrales, tales como «¿algo más?» «¿alguna otra razón?» «¿podría decirme algo más de lo que piensa sobre esto?» «¿qué quiere decir?». d. Es necesario que registre la respuesta en el mismo momento que el encuestado la expresa, utilizar las mismas palabras del encuestado, no resumir o parafrasear las respuestas del encuestado, incluir comentarios entre paréntesis, mantener el interés del encuestado repitiendo la respuesta cuando se escribe, emplear letra legible y en caso de preguntas en blanco, explicar los motivos de no contestar la pregunta.	
AGENTE DE INFORMACIÓN	5	Concluye la encuesta y agradece al usuario por su tiempo, anota su nombre y firma en la parte correspondiente.	• Encuestas Telefónicas Sobre el Servicio de Asistencia y Auxilio Turístico (Ángeles Verdes)
	6	Realiza el total de Encuestas de acuerdo a la muestra y captura la información de cada una en el formato «Medición» por cada atributo, determinando el porcentaje de cumplimiento. Entrega al Jefe de Departamento.	• Encuestas Telefónicas Sobre el Servicio de Asistencia y Auxilio Turístico (Ángeles Verdes) • Medición
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	7	Recibe niveles de cumplimiento de cada atributo (características del servicio que más valora el usuario), estandarizados de acuerdo a los aspectos del servicio que generan satisfacción al usuario.	• Medición

PROCEDIMIENTO: IV.1.18. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA TELEFÓNICA SOBRE EL SERVICIO DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO (ÁNGELES VERDES)			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
	8	Analiza los resultados y en su caso propone las áreas de oportunidad y las Acciones de Mejora para elevar los niveles de cumplimiento de los atributos del servicio proporcionado, y determina:	• Medición
		¿EXISTEN ATENCIONES INMEDIATAS?	
	9	**Si:** lleva a cabo el procedimiento correspondiente e informa al Director de Asistencia y Auxilio al Turista, su tratamiento y seguimiento.	
	10	**No:** concluye el procedimiento.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.1.18 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA TELEFÓNICA SOBRE EL SERVICIO DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURISTICO (ANGELES VERDES)



PROCEDIMIENTO: IV.1.18 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA TELEFÓNICA SOBRE EL SERVICIO DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURISTICO (ANGELES VERDES)

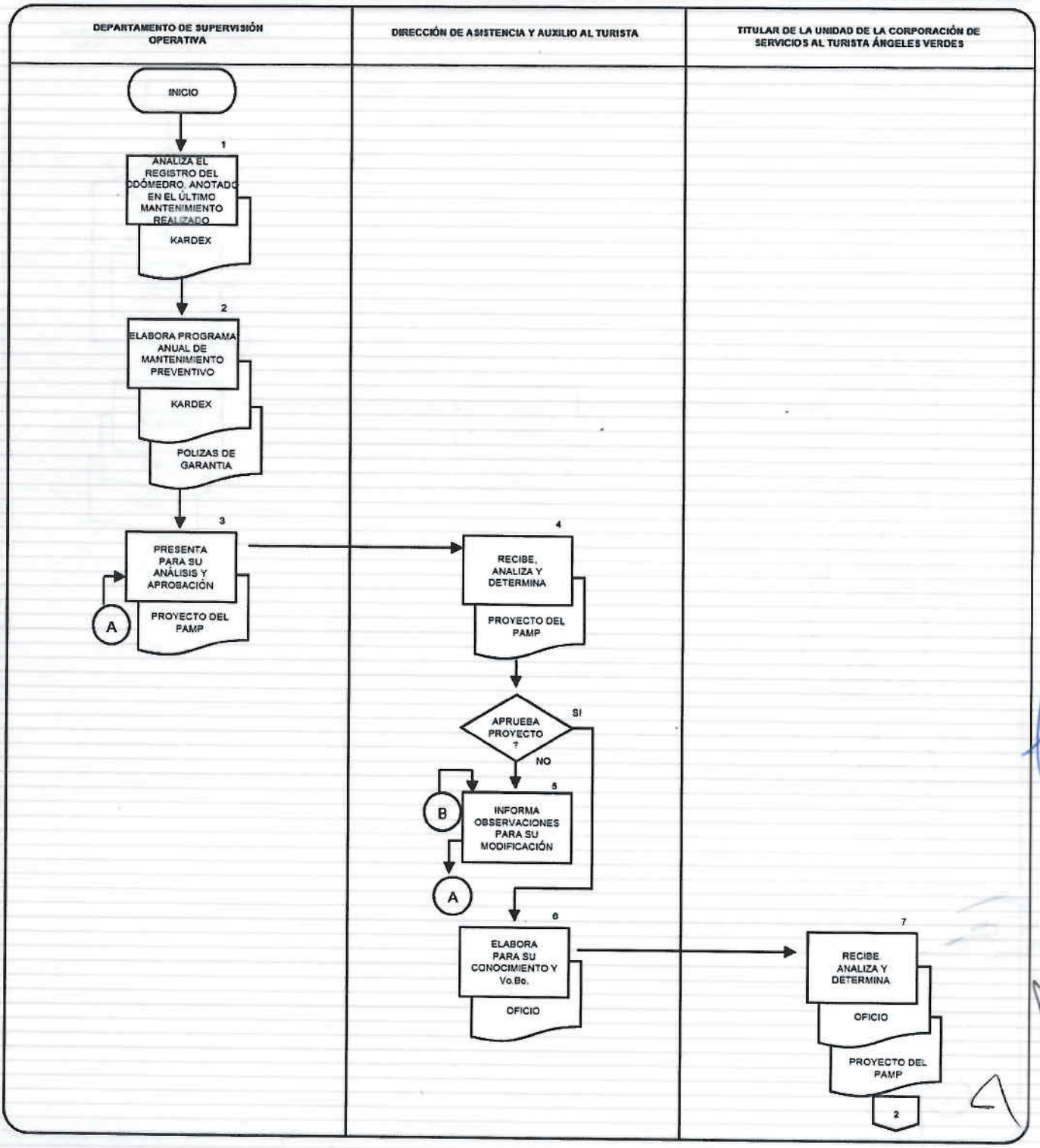


IV.2. DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA

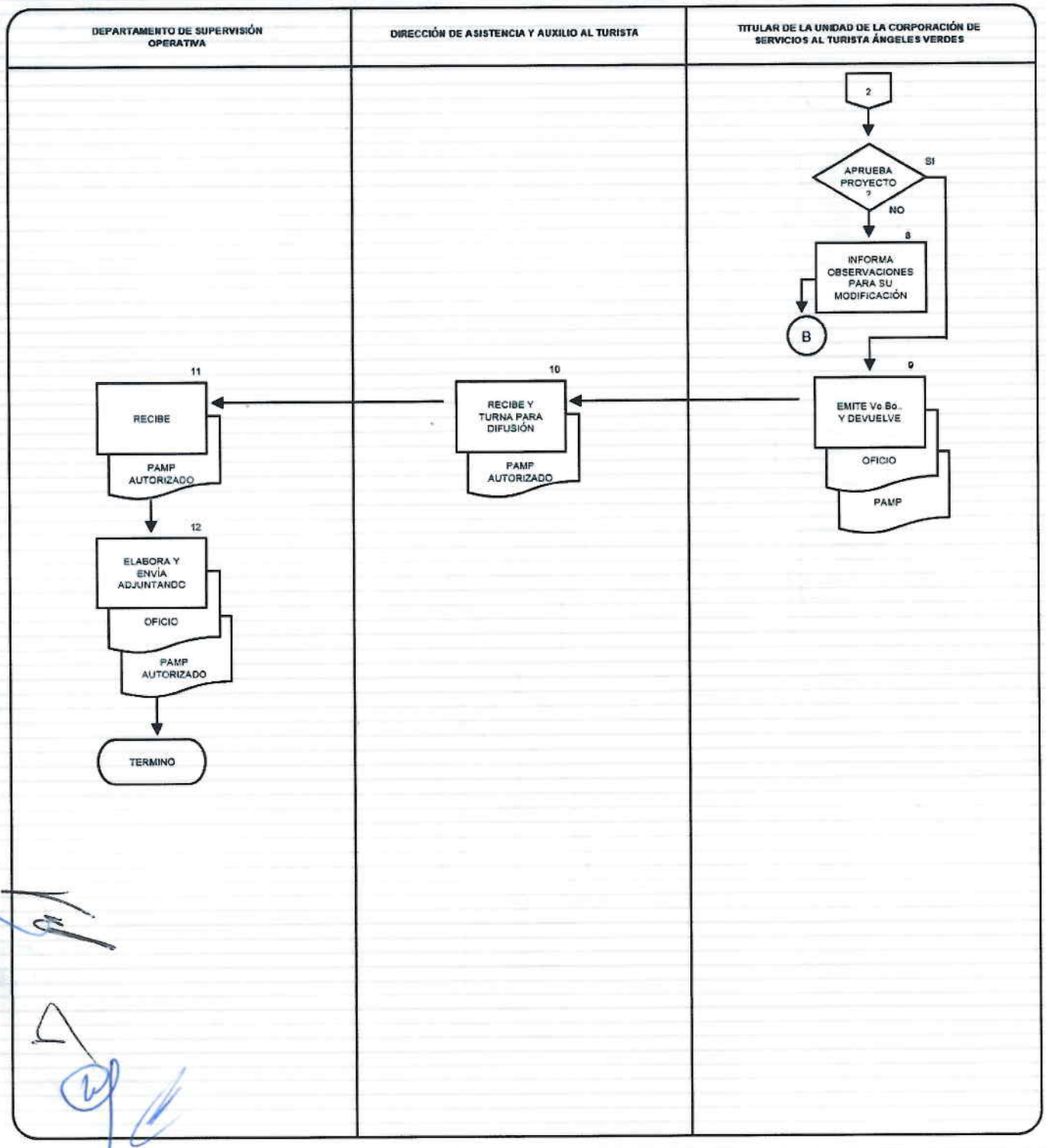
PROCEDIMIENTO: IV.2.1. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL PARQUE VEHÍCULAR			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	1	Analiza con base al kardex del ejercicio próximo anterior el registro del odómetro anotado en el último mantenimiento realizado por vehículo.	• Kardex
	2	Elabora el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo, con base a la información y tomando en cuenta observaciones como modelo, garantía y mantenimientos anteriores realizados.	• Kardex • Pólizas de Garantía
	3	Presenta proyecto del Programa Anual de Mantenimiento a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista para su análisis y aprobación.	• Proyecto del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	4	Recibe proyecto del Programa Anual de Mantenimiento, analiza y determina: **¿APRUEBA PROYECTO?**	
	5	**No:** informa las observaciones al Departamento de Supervisión Operativa para su modificación. (Regresa a la actividad No. 3).	• Proyecto del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo
	6	**Si:** elabora oficio al Titular de la Unidad de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes para su conocimiento y Vo.Bo.	• Oficio
TITULAR DE LA UNIDAD DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES	7	Recibe Proyecto del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo, analiza y determina: **¿APRUEBA PROYECTO?**	• Oficio • Proyecto del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo
	8	**No:** informa las observaciones a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista para su modificación. (Regresa a la actividad No. 5).	
	9	**Si:** emite Vo.Bo. y devuelve a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista mediante oficio.	• Oficio • Programa Anual de Mantenimiento Preventivo

PROCEDIMIENTO: IV.2.1. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL PARQUE VEHÍCULAR			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	10	Recibe Programa Anual de Mantenimiento Preventivo con Vo.Bo y turna al Departamento de Supervisión Operativa para envío a las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico para su difusión.	• Programa Anual de Mantenimiento Preventivo
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	11	Recibe el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo autorizado.	• Programa Anual de Mantenimiento Preventivo autorizado
	12	Elabora y envía oficio a las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico adjuntando el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo autorizado para su aplicación.	• Oficio • Programa Anual de Mantenimiento Preventivo autorizado
		TERMINA EL PROCEDIMIENTO	

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



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

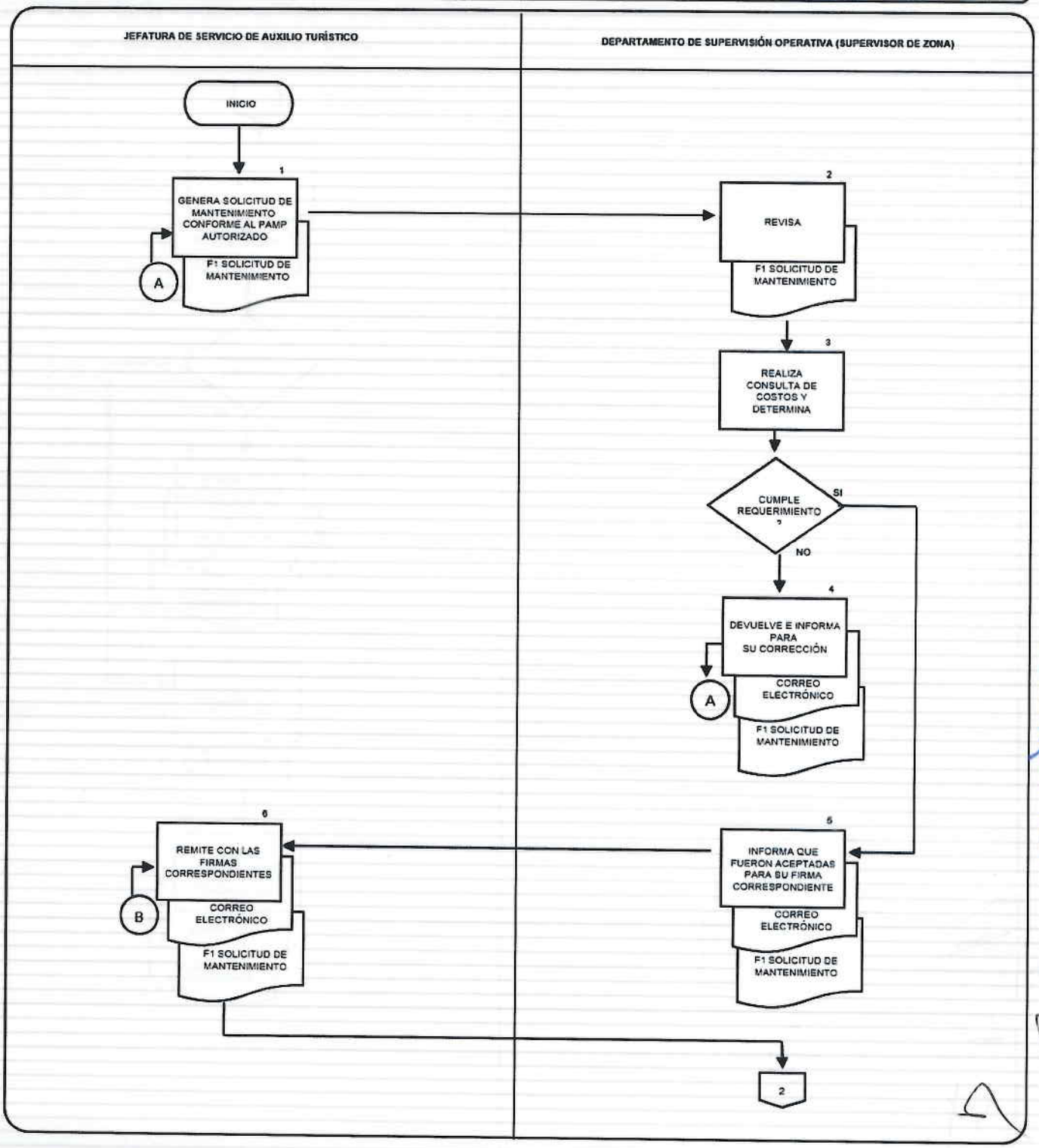


PROCEDIMIENTO: IV.2.2. VALIDACIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

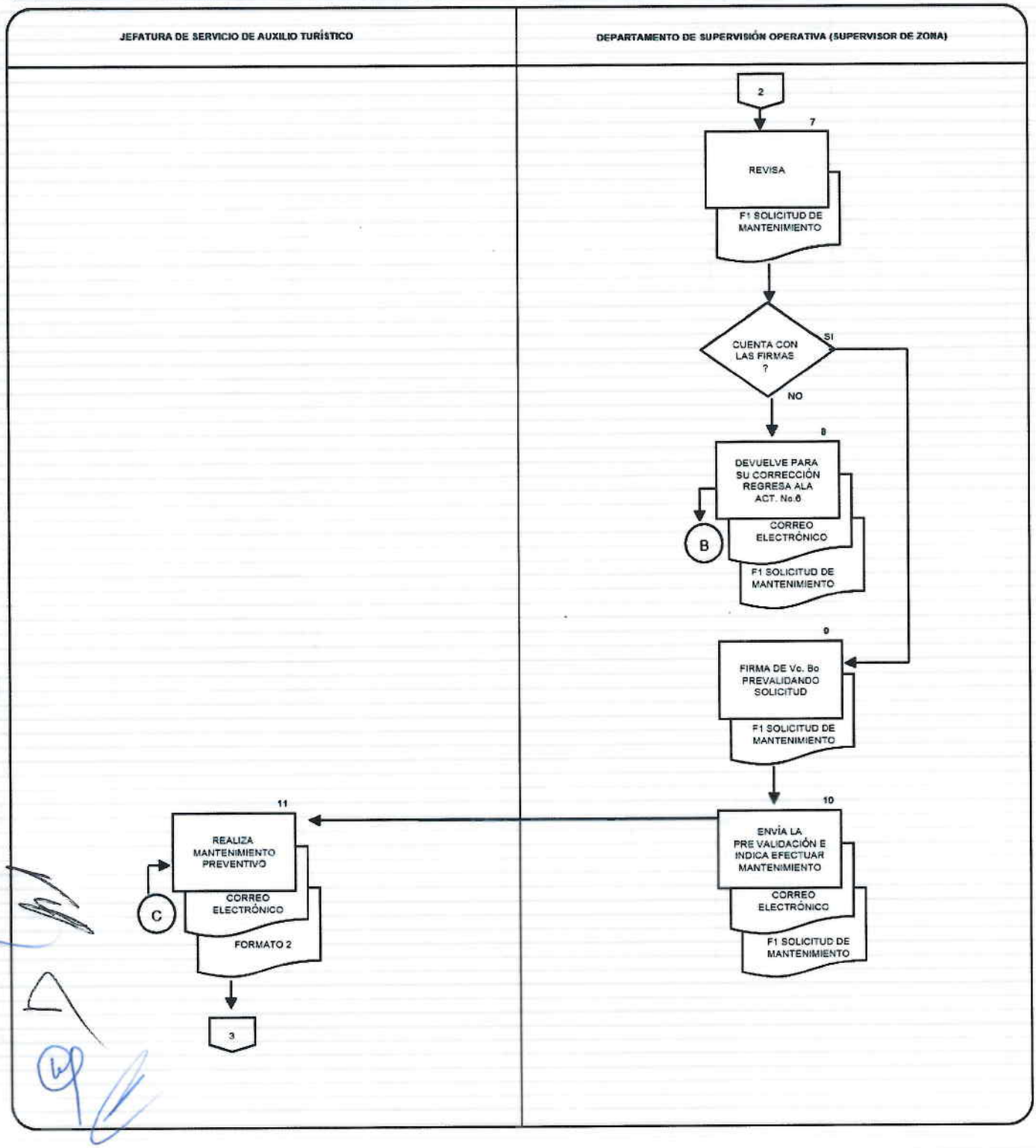
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	1	Genera solicitud de mantenimiento ingresando al Sistema Integral de Reportes Ángeles Verdes (SIRA), de acuerdo al Programa de Mantenimiento Preventivo.	• F1 (Solicitud de Mantenimiento)
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	2	Revisa solicitud (es) generada (s) de mantenimiento Preventivo F1 de acuerdo al Programa autorizado, que se encuentre (n) dentro del rango de costos considerado (s) dentro del mantenimiento preventivo.	• F1 (Solicitud de Mantenimiento)
	3	Realiza consulta de costos en el mercado y determina: **¿EL COSTO CUMPLE CON EL REQUERIMIENTO?**	
	4	**No:** devuelve e informa mediante correo electrónico a la Jefatura de Servicios la (s) solicitud (es) F1 que fue (ron) rechazada (s) y la razón por la que no proceden (Regresa a la actividad No. 1).	• Correo electrónico • F1 (Solicitud de Mantenimiento)
	5	**Si:** informa mediante correo electrónico a la Jefatura de Servicios la (s) solicitud (es) F1 que fue (ron) aceptadas para su firma correspondiente. (Jefe ó Encargado de Servicios de Auxilio Turístico y Angel Verde).	• Correo electrónico • F1 (Solicitud de Mantenimiento)
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	6	Remite mediante correo electrónico la (s) solicitud (es) F1 aceptada (s) con las firmas correspondientes (Jefe ó Encargado de Servicios de Auxilio Turístico y Angel Verde) en formato PDF.	• Correo electrónico • F1 (Solicitud de Mantenimiento)
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	7	Revisa que la (s) solicitud (es) F1 correspondan con los folios aceptados y que contengan las firmas correspondientes (Jefe ó Encargado de Servicios de Auxilio Turístico y Angel Verde). **¿CUENTA CON LAS FIRMAS?**	• F1 (Solicitud de Mantenimiento)
	8	**No:** devuelve e informa mediante correo electrónico las observaciones correspondientes (Regresa a la actividad No. 6).	• Correo electrónico • F1 (Solicitud de Mantenimiento)
	9	**Si:** firma de Vo. Bo. pre validando solicitud.	• F1 (Solicitud de Mantenimiento)

PROCEDIMIENTO: IV.2.2. VALIDACIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO			PREVENTIVO
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
	10	Envía mediante correo electrónico la Pre-validación de la (s) solicitud (es) F1 e indica efectuar el mantenimiento que corresponde.	• Correo electrónico • F1 (Solicitud de Mantenimiento)
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	11	Realiza el mantenimiento preventivo y genera Formato 2 correspondiente en SIRA.	• Correo electrónico • Formato 2
	12	Envía por correo electrónico a la Dirección de Administración y Finanzas con copia al Departamento de Supervisión Operativa la factura (s) en formato PDF y archivo XML.	• Correo electrónico • Factura (s)
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	13	Revisa en el SIRA que la información capturada sea conforme a la (s) solicitud (es) F1 y factura (s). **¿ES CORRECTO EL FORMATO?**	• Formato 2 • Factura (s)
	14	**No:** informa mediante correo electrónico las observaciones correspondientes. (Regresa a la actividad No. 11).	• Correo electrónico • Formato 2
	15	**Si:** envía a la Dirección de Administración y Finanzas vía correo electrónico los folios validados de la (s) solicitud (es) F1.	• Correo electrónico
	16	Finaliza la solicitud en el SIRA para su consulta en el kardex. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	• Kardex

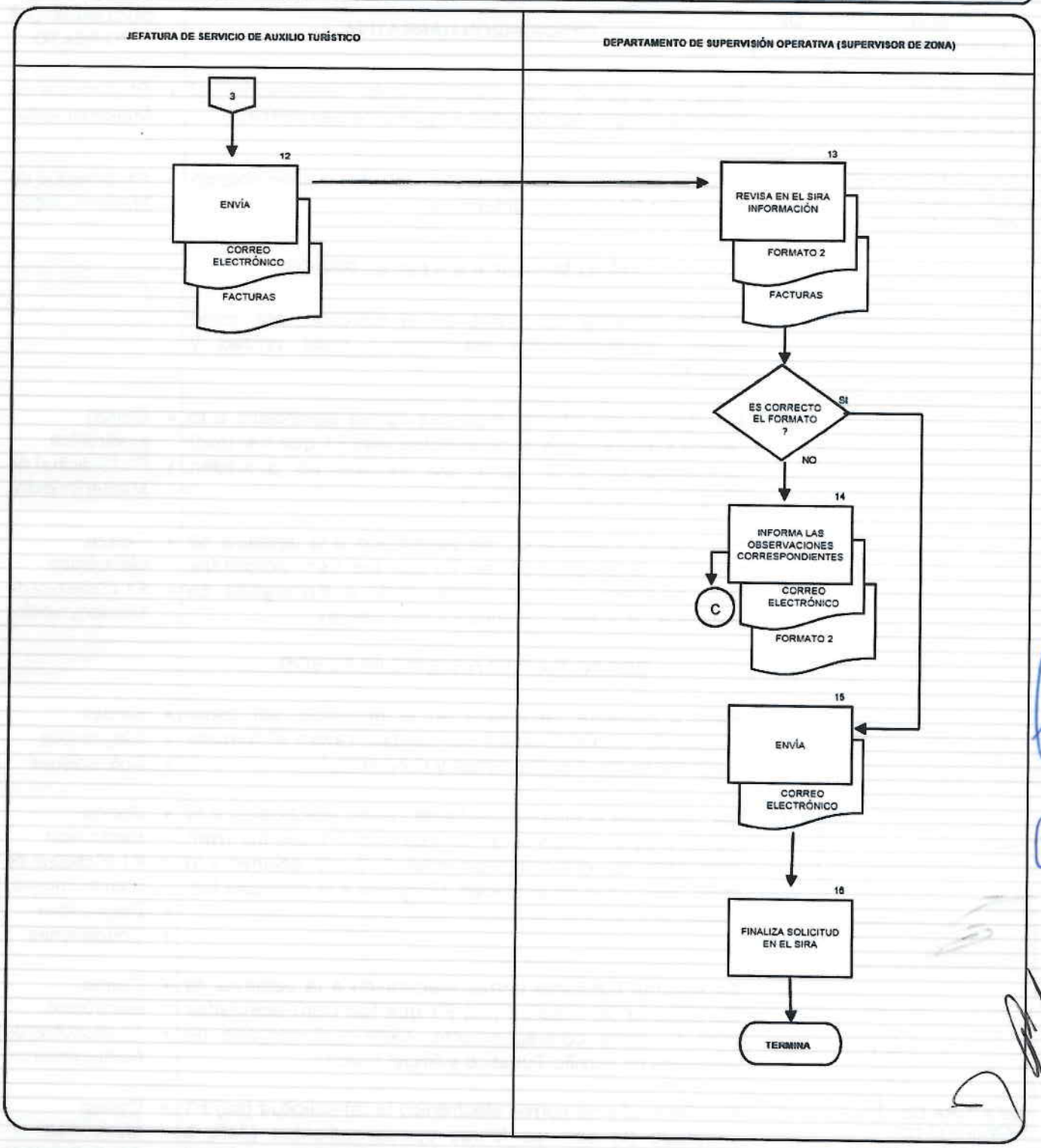
PROCEDIMIENTO: IV.2.2 VALIDACIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO



PROCEDIMIENTO: IV.2.2 VALIDACIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO



PROCEDIMIENTO: IV.2.2 VALIDACIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

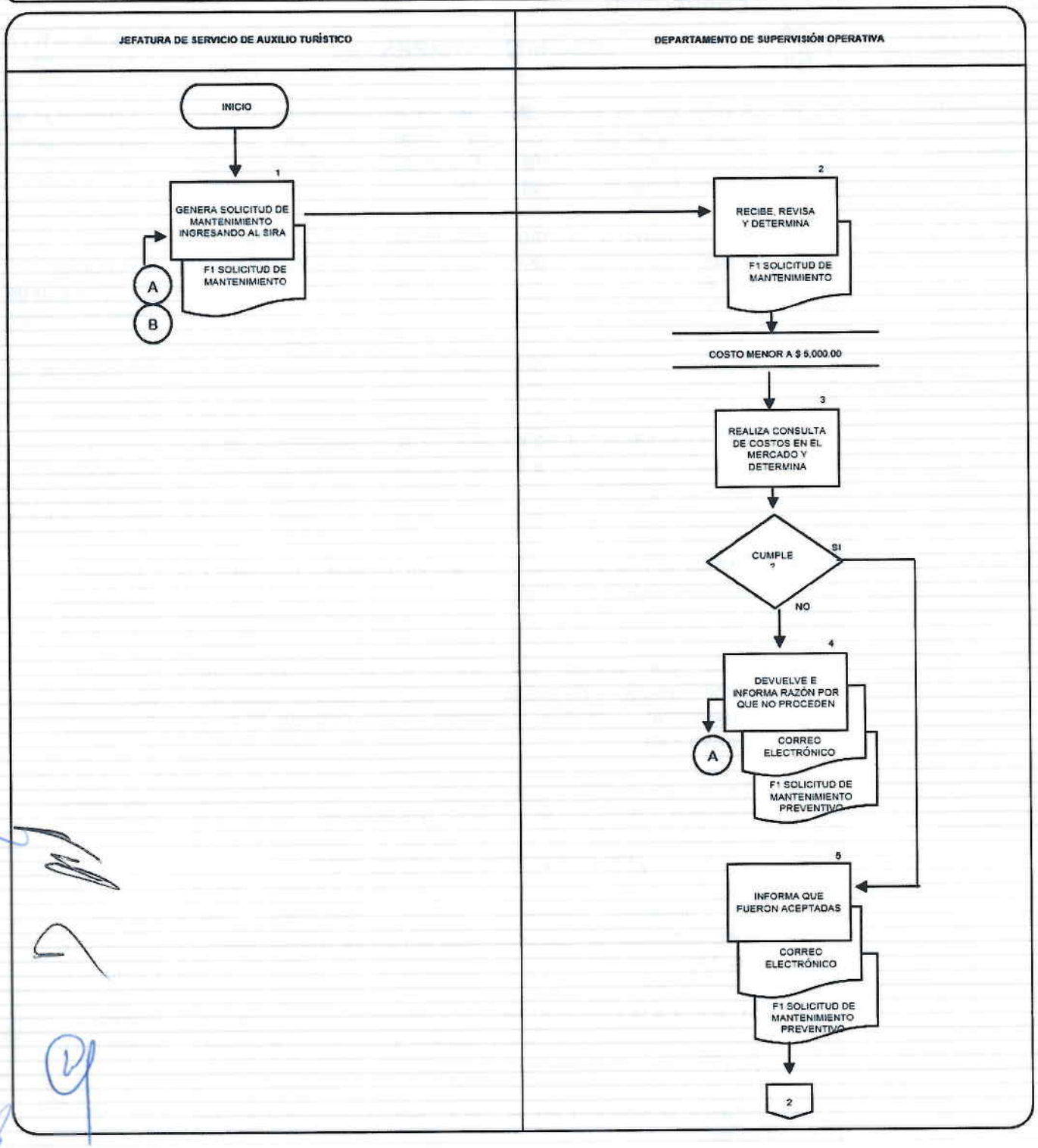


PROCEDIMIENTO: IV.2.3. VALIDACIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

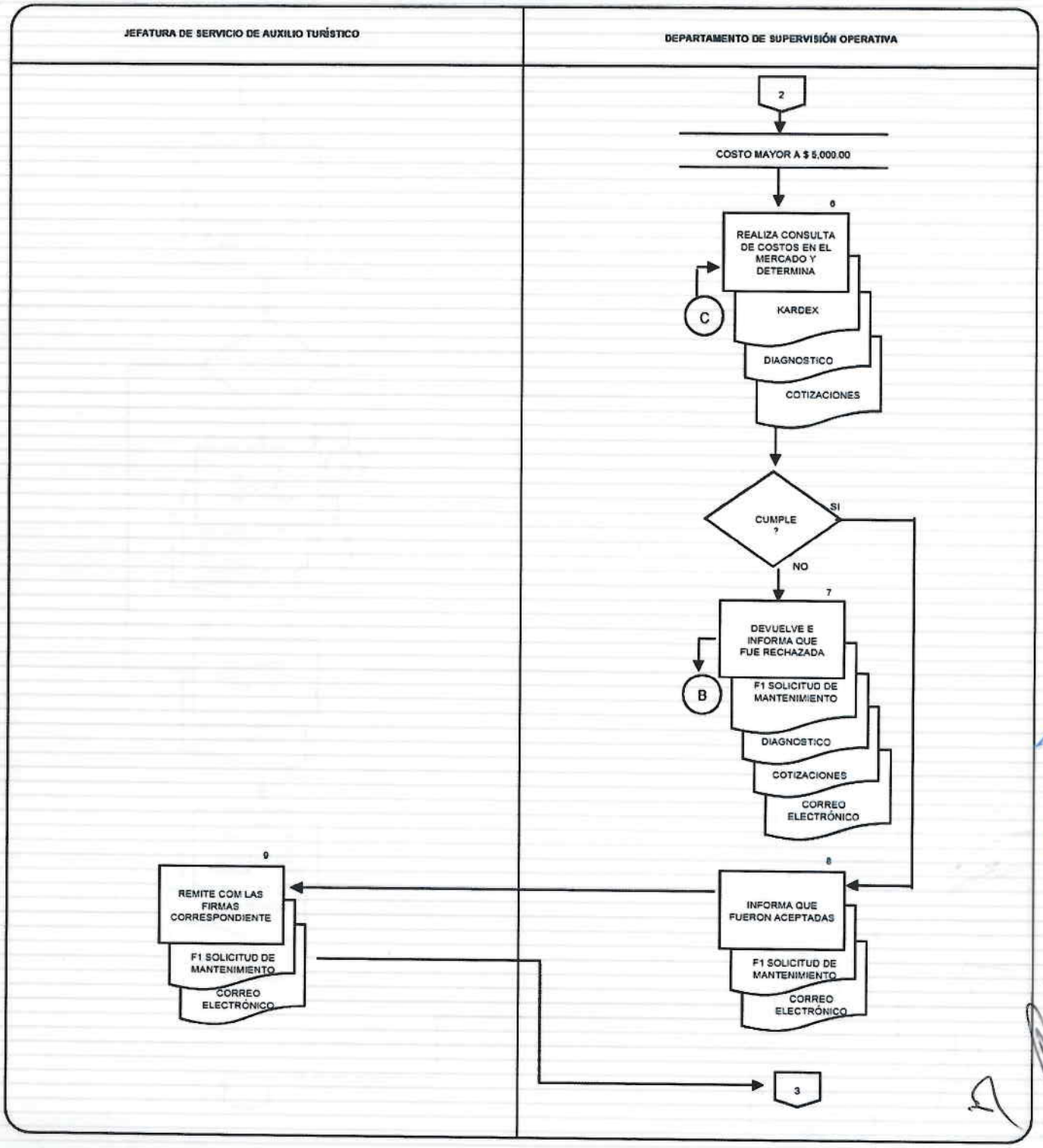
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	1	Genera solicitud de mantenimiento ingresando al Sistema Integral de Reportes Ángeles Verdes (SIRA).	• F1 (Solicitud de Mantenimiento)
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	2	Revisa solicitud (es) generada (s) de mantenimiento Correctivo F1, revisa y determina:	• F1 (Solicitud de Mantenimiento)
		COSTO MENOR A $ 5,000.00 PESOS	
	3	Realiza consulta de costos en el mercado, así como kardex mantenimientos realizados a cada unidad y determina:	
	4	**No:** devuelve e informa mediante correo electrónico a la Jefatura de Servicios la (s) solicitud (es) F1 que fue (ron) rechazada (s) y la razón por la que no proceden (Regresa a la actividad No. 1).	• Correo electrónico • F1 (Solicitud de Mantenimiento)
	5	**Si:** informa mediante correo electrónico a la Jefatura de Servicios la (s) solicitud (es) F1 que fue (ron) aceptadas para su firma correspondiente. (Jefe ó Encargado de Servicios de Auxilio Turístico y Angel Verde).	• Correo electrónico • F1 (Solicitud de Mantenimiento)
		COSTO MAYOR A $ 5,000.00 PESOS	
	6	Realiza consulta de costos en el mercado, así como kardex de mantenimientos por unidad, revisa el formato diagnóstico, las 3 cotizaciones y determina:	• Kardex • Diagnóstico • Cotizaciones
	7	**No:** devuelve e informa mediante correo electrónico a la Jefatura de Servicios la (s) solicitud (es) F1 que fue (ron) rechazada (s), el formato diagnóstico, 3 cotizaciones y la razón por la que no proceden (Regresa a la actividad No. 1).	• Correo electrónico • F1 (Solicitud de Mantenimiento) • Diagnóstico • Cotizaciones
	8	**Si:** informa mediante correo electrónico a la Jefatura de Servicios la (s) solicitud (es) F1 que fue (ron) aceptadas para su firma correspondiente. (Jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico y Angel Verde).	• Correo electrónico • F1 (Solicitud de Mantenimiento)
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	9	Remite mediante correo electrónico la (s) solicitud (es) F1 aceptada (s) con las firmas correspondientes (Jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico y Angel Verde) en formato PDF.	• Correo electrónico • F1 (Solicitud de Mantenimiento)

PROCEDIMIENTO: IV.2.3. VALIDACIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	10	Revisa que la (s) solicitud (es) F1 correspondan con los folios aceptados y que contengan las firmas correspondientes (Jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico y Angel Verde).	• F1 (Solicitud de Mantenimiento)
	11	**No:** devuelve e informa mediante correo electrónico las observaciones correspondientes (Regresa a la actividad No. 6)	• Correo electrónico • F1 (Solicitud de Mantenimiento)
	12	**Si:** firma de Vo. Bo. Pre validando solicitud.	• F1 (Solicitud de Mantenimiento)
	13	Envía mediante correo electrónico la Pre-validación de la (s) solicitud (es) F1 e indica efectuar el mantenimiento que corresponde.	• Correo electrónico • F1 (Solicitud de Mantenimiento)
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	14	Realiza el mantenimiento correctivo y genera Formato 2 correspondiente en SIRA.	• Correo electrónico • Formato 2
	15	Envía por correo electrónico a la Dirección de Administración y Finanzas con copia al Departamento de Supervisión Operativa la factura (s) en formato PDF y archivo XML.	• Correo electrónico • Factura (s)
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	16	Revisa en el SIRA que la información capturada sea conforme a la (s) solicitud (es) F1 y factura (s). **¿ES CORRECTO EL FORMATO?**	• Formato 2 • Factura (s)
	17	**No:** informa mediante correo electrónico las observaciones correspondientes. (Regresa a la actividad No. 11)	• Correo electrónico • Formato 2
	18	**Si:** envía a la Dirección de Administración y Finanzas vía correo electrónico los folios validados de la (s) solicitud (es) F1.	• Correo electrónico
	19	Finaliza la solicitud en el SIRA para su consulta en el kardex. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	

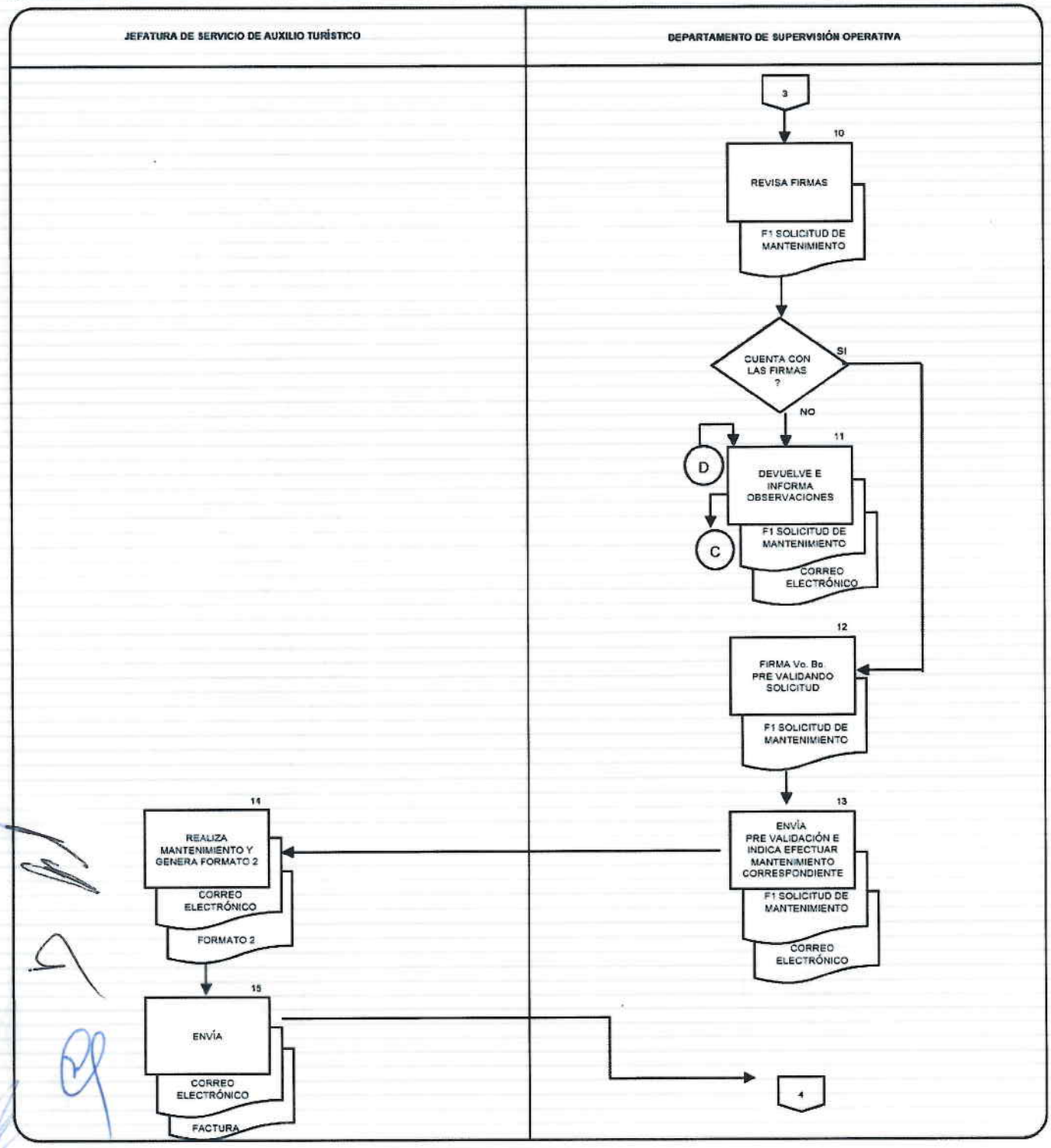
PROCEDIMIENTO: IV.2.3 VALIDACIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO



PROCEDIMIENTO: IV.2.3 VALIDACIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

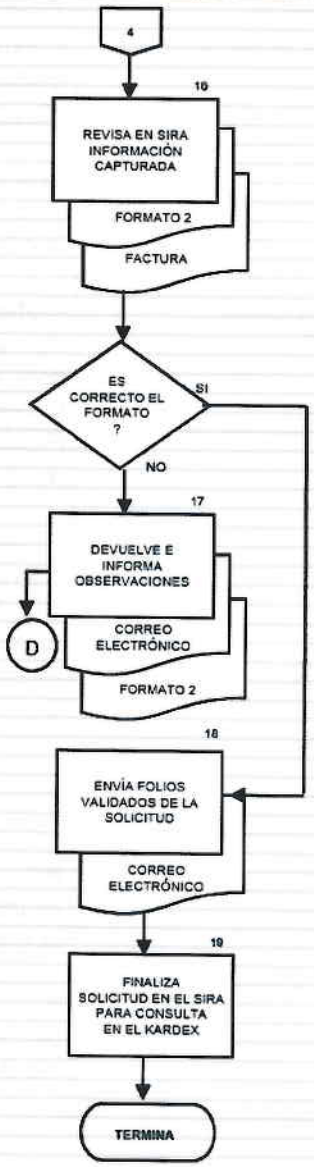


PROCEDIMIENTO: IV.2.3 VALIDACIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO



PROCEDIMIENTO: IV.2.3 VALIDACIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

JEFATURA DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO	DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA

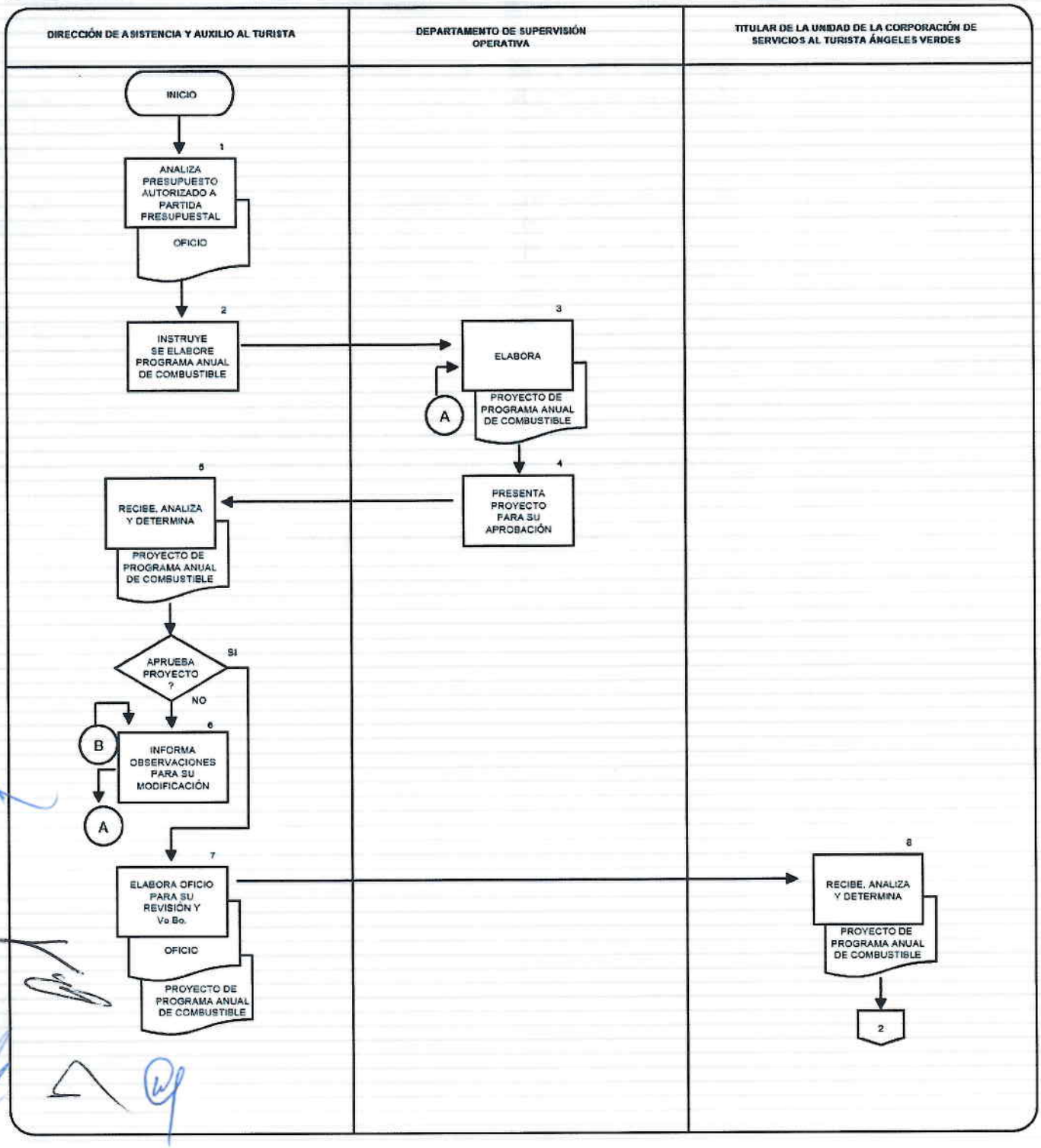


PROCEDIMIENTO: IV.2.4. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE DOTACIÓN DE COMBUSTIBLE PARA LAS UNIDADES VEHICULARES			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	1	Analiza el presupuesto autorizado a la partida presupuestal Combustibles, Lubricantes y Aditivos para Vehículos Terrestres, Aéreos, Marítimos, Lacustres y Fluviales, para el ejercicio presupuestal correspondiente.	• Oficio
	2	Instruye al Departamento de Supervisión Operativa que elabore el Programa Anual de Dotación de Combustible, con base a la información.	
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	3	Elabora el Programa Anual de Dotación de Combustible, de acuerdo al presupuesto autorizado a la partida presupuestal Combustibles, Lubricantes y Aditivos para Vehículos Terrestres, Aéreos, Marítimos, Lacustres y Fluviales, para el ejercicio presupuestal, y conforme al parque vehicular, rendimiento, modelo, entre otros.	• Proyecto de Programa Anual de Combustible
	4	Presenta proyecto del Programa Anual de Dotación de Combustible a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista para su análisis y aprobación.	
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	5	Recibe proyecto del Programa Anual de Dotación de Combustible analiza y determina: **¿APRUEBA PROYECTO?**	• Proyecto de Programa Anual de Combustible
	6	**No:** informa las observaciones al Departamento de Supervisión Operativa para su modificación. (Regresa a la actividad No. 3).	
	7	**Si:** elabora oficio al Titular de la Unidad de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes para su revisión y Vo.Bo.	• Oficio • Proyecto de Programa Anual de Combustible
TITULAR DE LA UNIDAD DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES	8	Recibe Proyecto del Programa Anual de Combustible, analiza y determina: **¿APRUEBA PROYECTO?**	• Proyecto de Programa Anual de Combustible
	9	**No:** informa las observaciones a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista para su modificación. (Regresa a la actividad No. 6)	

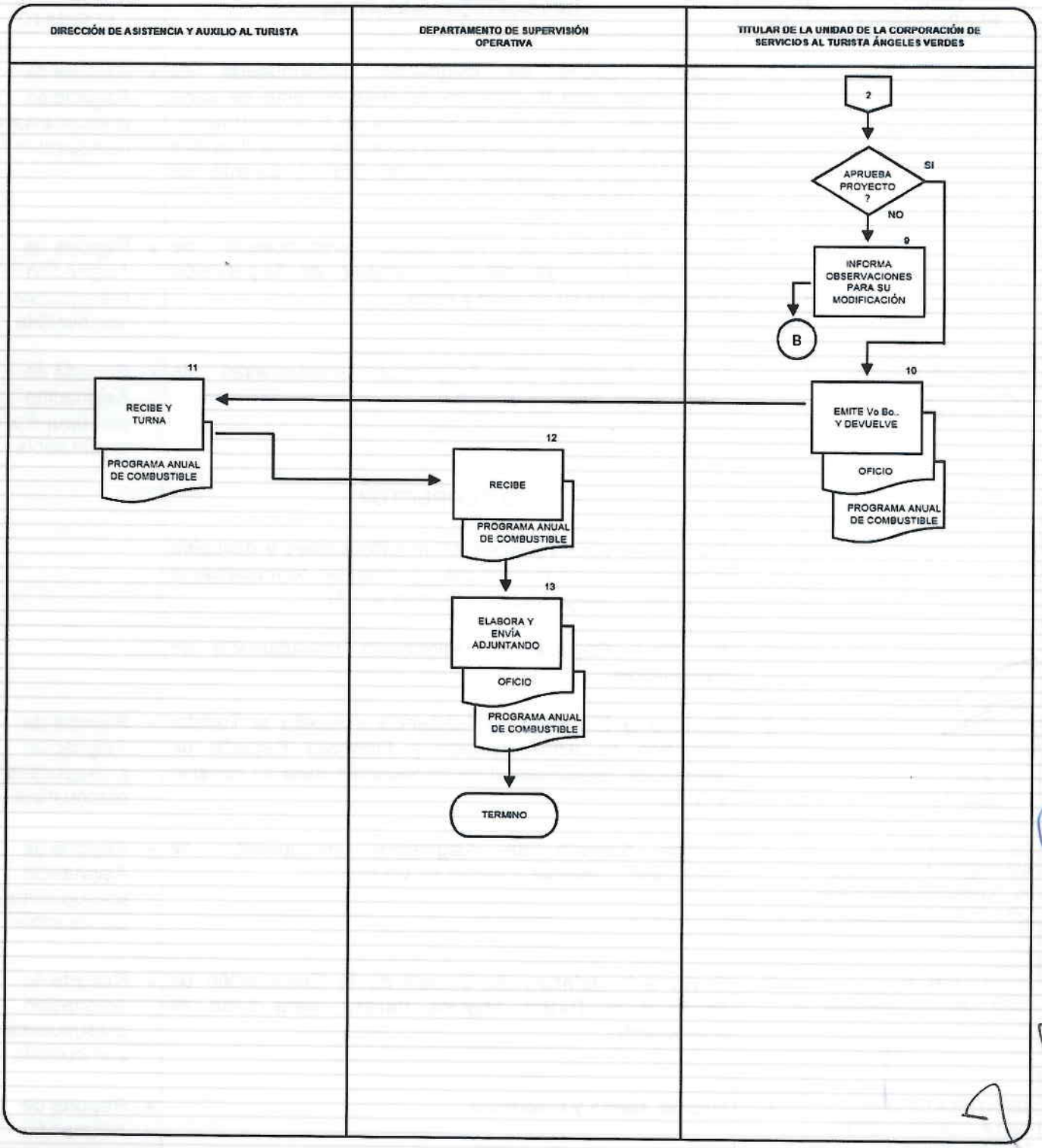
PROCEDIMIENTO: IV.2.4. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE DOTACIÓN DE COMBUSTIBLE PARA LAS UNIDADES VEHICULARES

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	10	**Si:** emite Vo.Bo. y devuelve a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista mediante oficio.	• Oficio • Proyecto de Programa Anual de Combustible
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	11	Recibe Programa Anual de Dotación de Combustible con Vo.Bo y turna al Departamento de Supervisión Operativa para envío a las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.	• Programa Anual de Combustible
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	12	Recibe Programa Anual de Dotación de Combustible autorizado.	• Programa Anual de Combustible
	13	Elabora y envía con oficio a las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico adjuntando el Programa Anual de Dotación de Combustible autorizado para su aplicación.	• Oficio • Programa Anual de Combustible autorizado
		TERMINA EL PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.2.4 ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE DOTACIÓN DE COMBUSTIBLE PARA LAS UNIDADES VEHÍCULARES



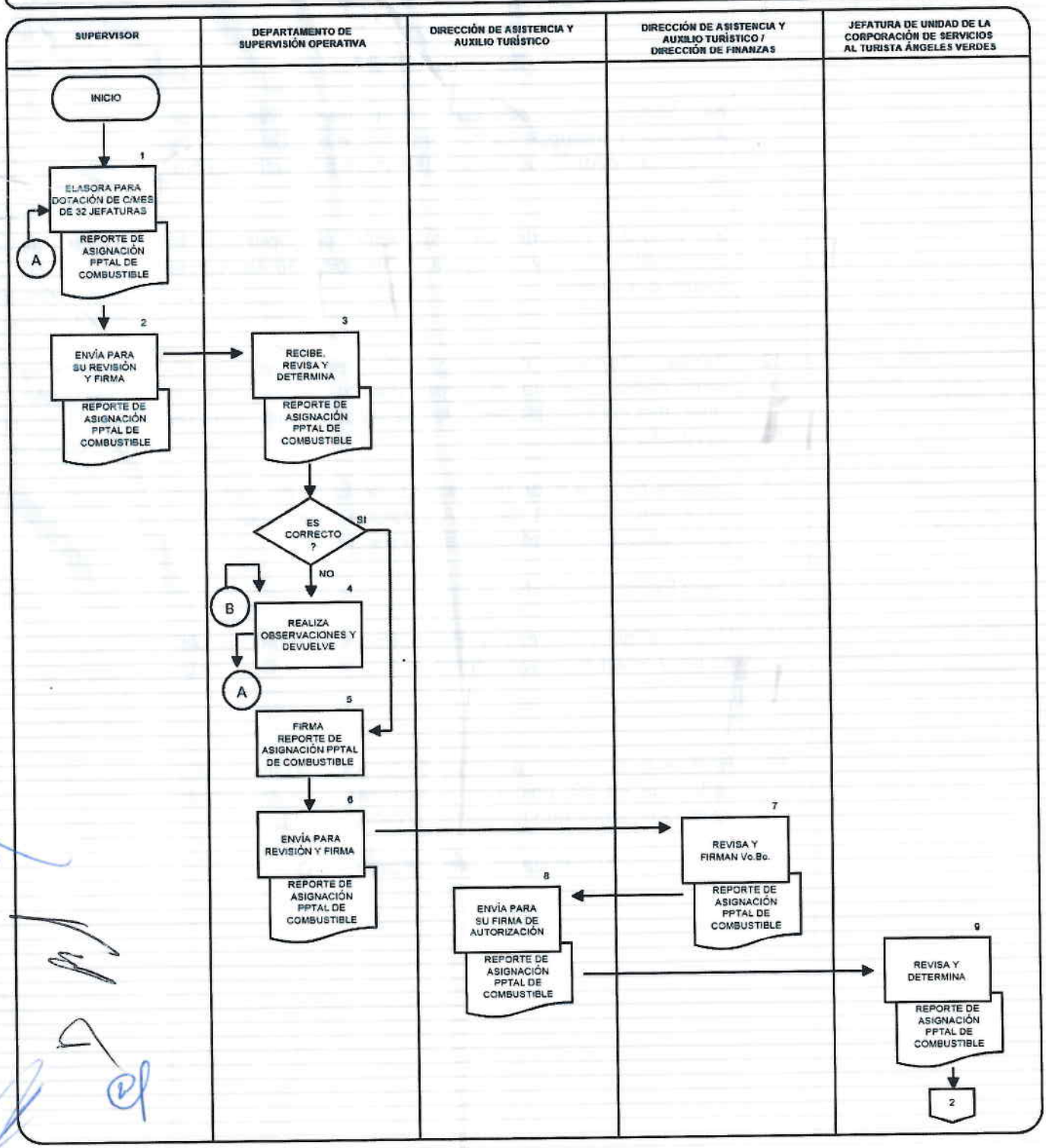
PROCEDIMIENTO: IV.2.4 ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE DOTACIÓN DE COMBUSTIBLE PARA LAS UNIDADES VEHÍCULARES



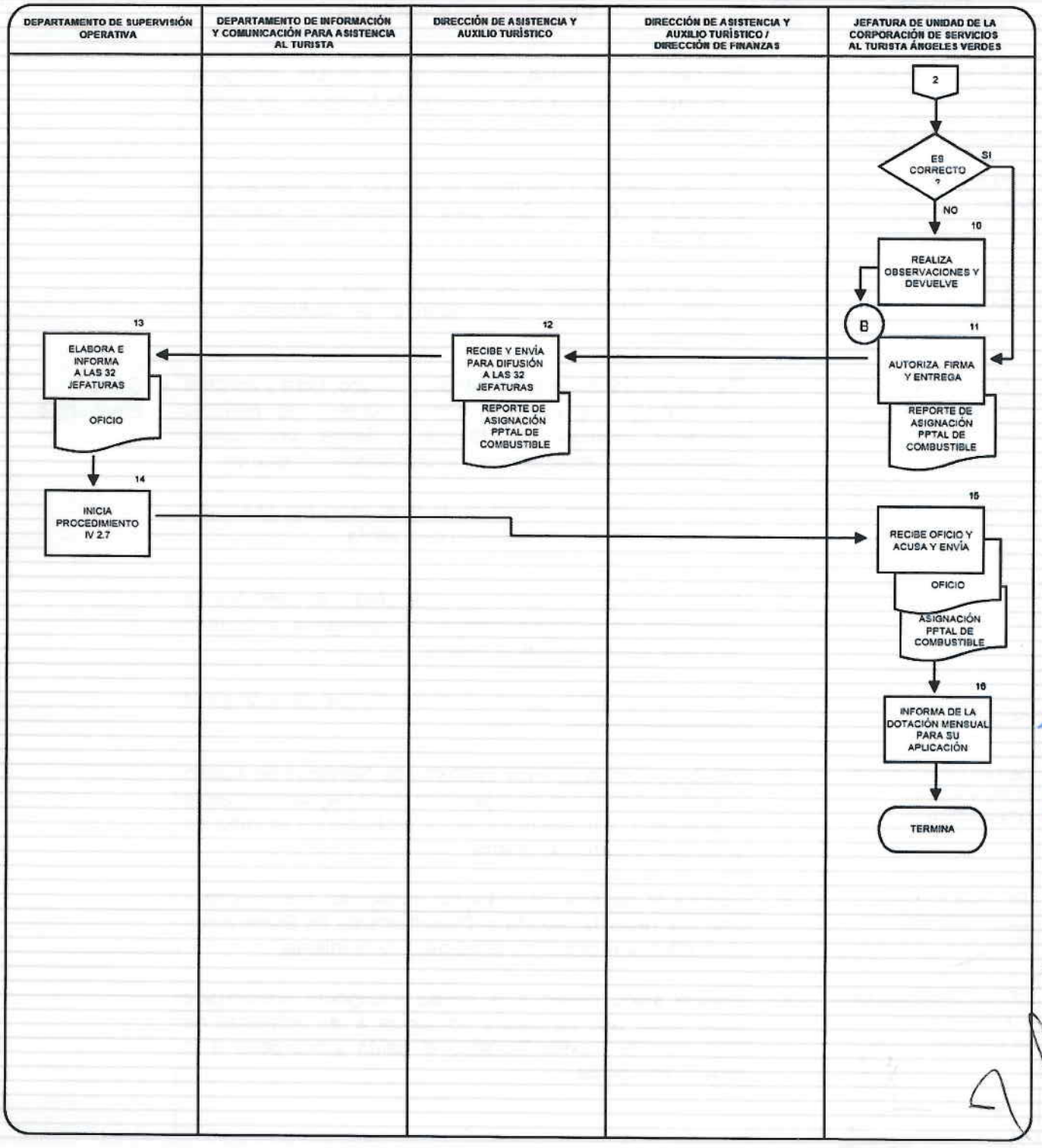
PROCEDIMIENTO: IV.2.5. ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL DE COMBUSTIBLE A LAS UNIDADES VEHICULARES DE LA CSTAV			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
SUPERVISOR	1	Elabora reporte de asignación presupuestal de combustible para la dotación del mes entrante de cada una de las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, conforme al Programa Anual de Dotación de Combustible e incidencias del parque vehicular (activo) durante los últimos días del mes.	• Reporte de Asignación presupuestal de combustible
	2	Envía Reporte de Asignación presupuestal de combustible al Jefe del Departamento de Supervisión Operativa para su revisión y firma.	• Reporte de Asignación presupuestal de combustible
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	3	Recibe Reporte de Asignación presupuestal de combustible, revisa y determina: **¿ES CORRECTO?**	• Reporte de Asignación presupuestal de combustible
	4	**No:** realiza observaciones y/o modificaciones y devuelve el Reporte de Asignación presupuestal de combustible al Supervisor. (Regresa a la actividad No. 1)	
	5	**Si:** firma Reporte de Asignación presupuestal de combustible.	
	6	Envía a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista/ Dirección de Administración y Finanzas Reporte de Asignación presupuestal de combustible para su revisión y firma.	• Reporte de Asignación presupuestal de combustible
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA/DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	7	Recibe Reporte de Asignación presupuestal de combustible, revisan y firman de Vo.Bo.	• Reporte de Asignación presupuestal de combustible
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	8	Envía a la Jefatura de Unidad de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, para firma de autorización.	• Reporte de Asignación presupuestal de combustible
JEFATURA DE UNIDAD DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES	9	Recibe, revisa y determina:	• Reporte de Asignación presupuestal de combustible

PROCEDIMIENTO: IV.2.5. ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL DE COMBUSTIBLE A LAS UNIDADES VEHICULARES DE LA CSTAV			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
		¿ES CORRECTO?	
	10	**No:** realiza observaciones y devuelve el Reporte de Asignación presupuestal de combustible a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista. (Regresa a la actividad No. 4).	
	11	**Si:** autoriza Reporte de Asignación presupuestal de combustible, firma y entrega a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	• Reporte de Asignación presupuestal de combustible
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	12	Recibe Reporte de Asignación presupuestal de combustible y envía al Departamento de Supervisión Operativa para su difusión a las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico.	• Reporte de Asignación presupuestal de combustible
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	13	Elabora oficio e informa a las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico de la Asignación Presupuestal de Combustible, recabando acuse de cada uno.	• Oficio
	14	Inicia Procedimiento N° IV. 2.7.	
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	15	Recibe oficio y Asignación Presupuestal de Combustible, acusa y envía al Departamento de Supervisión Operativa.	• Oficio • Asignación presupuestal de combustible
	16	Analiza e informa al personal de la dotación mensual a cada una de las unidades vehiculares para su estricta aplicación, siguiendo lo descrito en el Anexo XI.	
		TERMINA EL PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.2.5 ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL DE COMBUSTIBLE A LAS UNIDADES VEHÍCULARES DE LA CSTAV



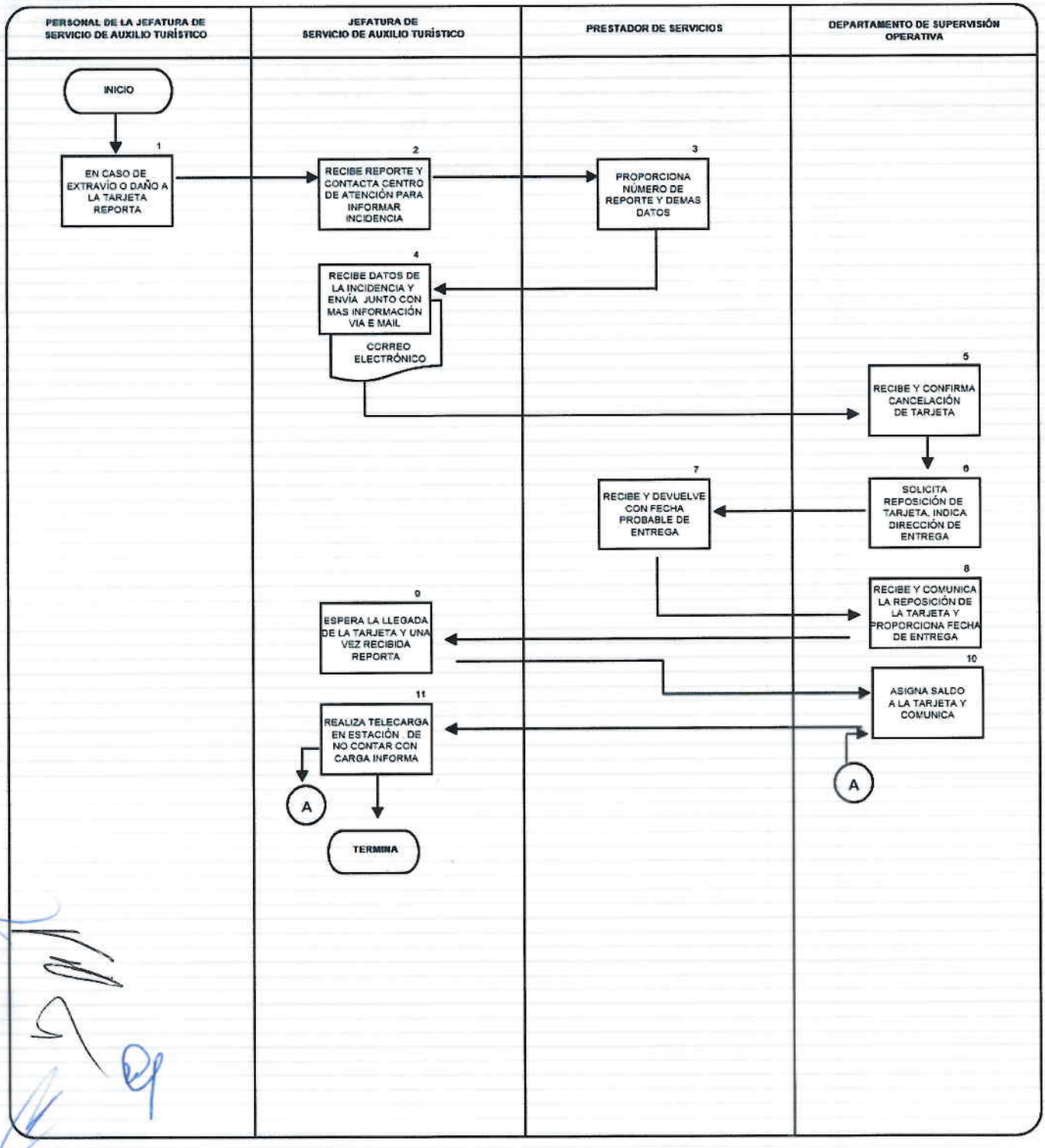
PROCEDIMIENTO: IV.2.5 ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL DE COMBUSTIBLE A LAS UNIDADES VEHÍCULARES DE LA CSTAV



PROCEDIMIENTO: IV.2.6. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS DE TARJETAS PARA SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE AL PARQUE VEHICULAR			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
PERSONAL DE LA JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	1	En caso de extravío o daño de la tarjeta inteligente precargada, reporta a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico.	
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	2	Recibe reporte y contacta al Centro de Atención del prestador de servicios para informar la incidencia reportada.	
PRESTADOR DE SERVICIOS	3	Proporciona número de reporte, hora del evento y nombre del asesor que atiende la incidencia, vía telefónica.	
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	4	Recibe los datos de la incidencia (número, hora y nombre del asesor), y envía junto con el número del vehículo operativo, número de tarjeta y fecha por correo electrónico al Departamento de Supervisión Operativa.	• Correo Electrónico
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	5	Recibe y confirma dentro de la aplicación del prestador de servicios que la tarjeta esté cancelada.	
	6	Solicita por correo electrónico al prestador de servicios, la reposición de la tarjeta inteligente precargada, indicando dirección de entrega de la misma.	
PRESTADOR DE SERVICIOS	7	Recibe y devuelve con una fecha probable de entrega al domicilio indicado.	
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	8	Recibe y comunica a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico la solicitud de reposición de la tarjeta inteligente precargada, y proporciona fecha probable de entrega en el domicilio correspondiente.	
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	9	Espera la llegada de la tarjeta inteligente precargada y una vez recibida reporta al Departamento de Supervisión Operativa la recepción y el número de la misma.	
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	10	Asigna saldo nuevo a la tarjeta inteligente precargada para hacer uso de ésta y comunica a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico el saldo precargado a la tarjeta inteligente.	

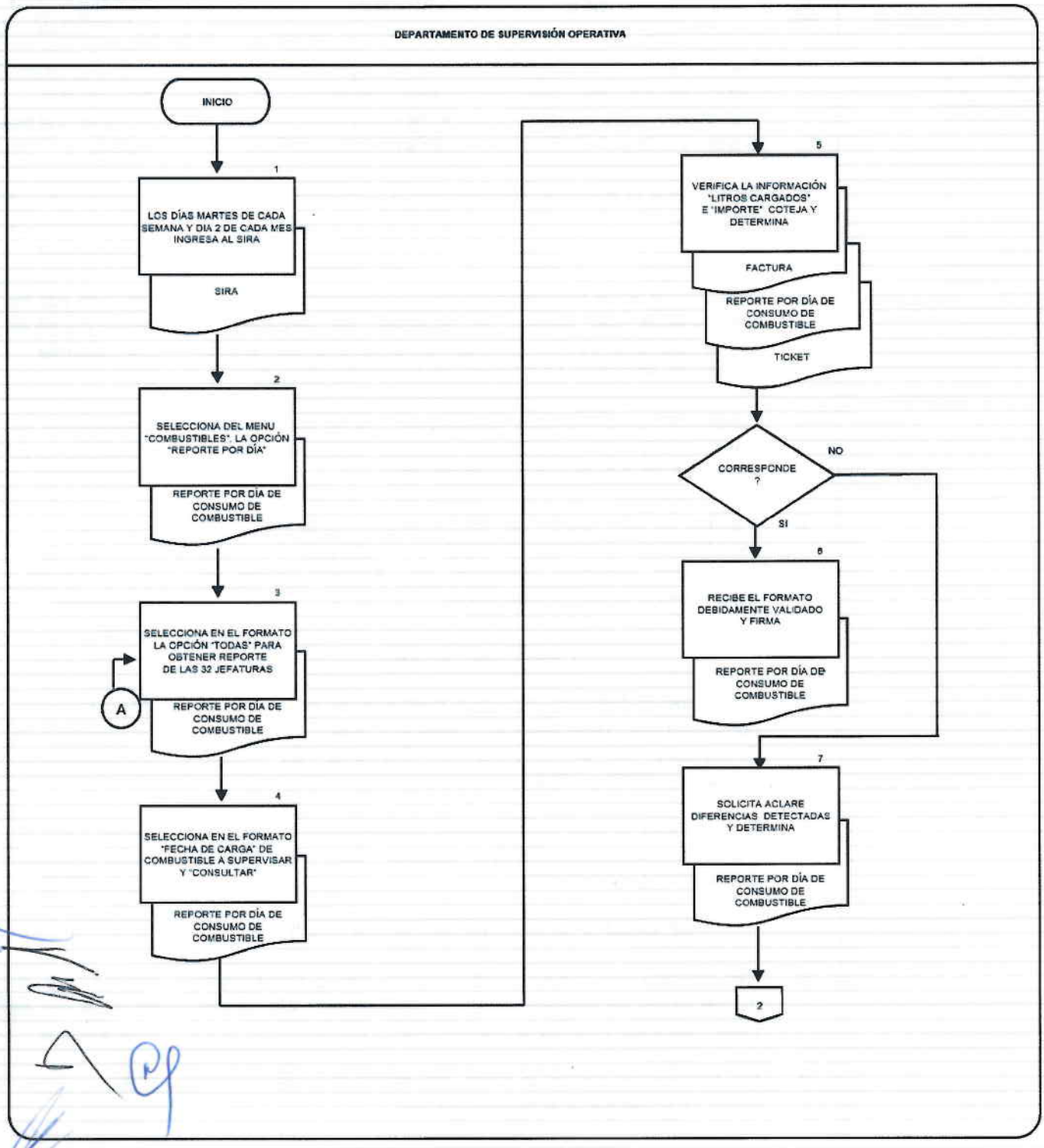
PROCEDIMIENTO: IV.2.6. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS DE TARJETAS PARA SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE AL PARQUE VEHICULAR			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	11	Realiza telecarga en la estación de combustible de no contar con saldo, informa al Departamento de Supervisión Operativa. (Regresa a la actividad No. 10). **TERMINA EL PROCEDIMIENTO**	

PROCEDIMIENTO: IV.2.6 ATENCIÓN DE INCIDENCIAS DE TARJETAS PARA SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE AL PARQUE VEHÍCULAR



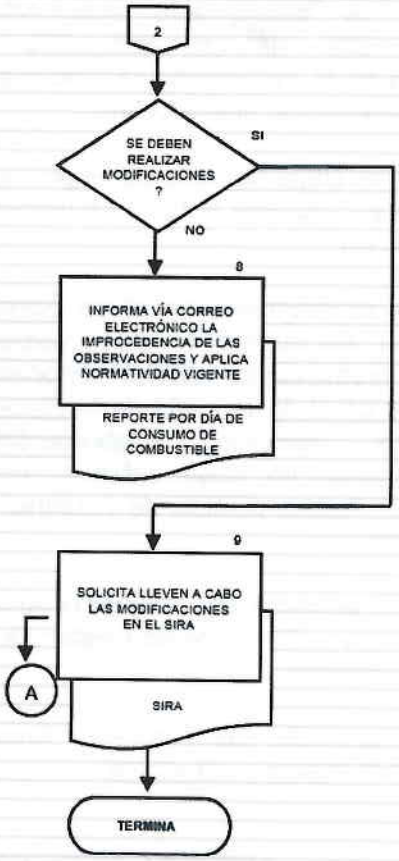
PROCEDIMIENTO: IV.2.7. SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL REPORTE DIARIO DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	1	De acuerdo a la Captura Diaria de Operación de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, los días martes de cada semana y día 2 de cada mes ingresa al Sistema Integral de Registro Ángeles Verdes (SIRA).	• Sistema Integral de Registro Ángeles Verdes (SIRA)
	2	Selecciona el menú «Combustible» y la opción «Reporte por día».	• Reporte por día de consumo de combustible
	3	Selecciona en el formato Reporte por día de consumo de combustible del combo la Jefatura de Servicios a supervisar o la opción «Todas» para obtener un reporte de las 32 Jefaturas de Servicio en la misma consulta.	• Reporte por día de consumo de combustible
	4	Selecciona en el formato Reporte por día de consumo de combustible del combo la «fecha de carga» de combustible a supervisar y «consultar».	• Reporte por día de consumo de combustible
	5	Verifica la información de «litros cargados» e «importe» reportada por Edenred (factura) vs Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico (Bitácora de Control Diario de Operación y Ticket) y determina: **¿CORRESPONDE?**	• Factura • Bitácora de Control Diario de Operación • Ticket
	6	**Si**: recibe el formato «Reporte mensual de consumo de combustible» debidamente validado por el Jefe o Encargado de la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico, valida y firma.	• Reporte mensual de consumo de combustible
	7	**No:** solicita al Jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente, aclare las diferencias detectadas y determina: **¿SE DEBEN REALIZAR MODIFICACIONES?**	• Reporte por día de consumo de combustible
	8	**No:** informa vía correo electrónico al Jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico la improcedencia de las observaciones y aplica la normatividad vigente.	• Reporte por día de consumo de combustible
	9	**Si:** solicita se lleven a cabo las modificaciones en el SIRA. (Regresa a la actividad No. 3). **TERMINA PROCEDIMIENTO**	• SIRA

PROCEDIMIENTO: IV.2. 7 SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL REPORTE DIARIO DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE



PROCEDIMIENTO: IV.2. 7 SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL REPORTE DIARIO DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE

DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA



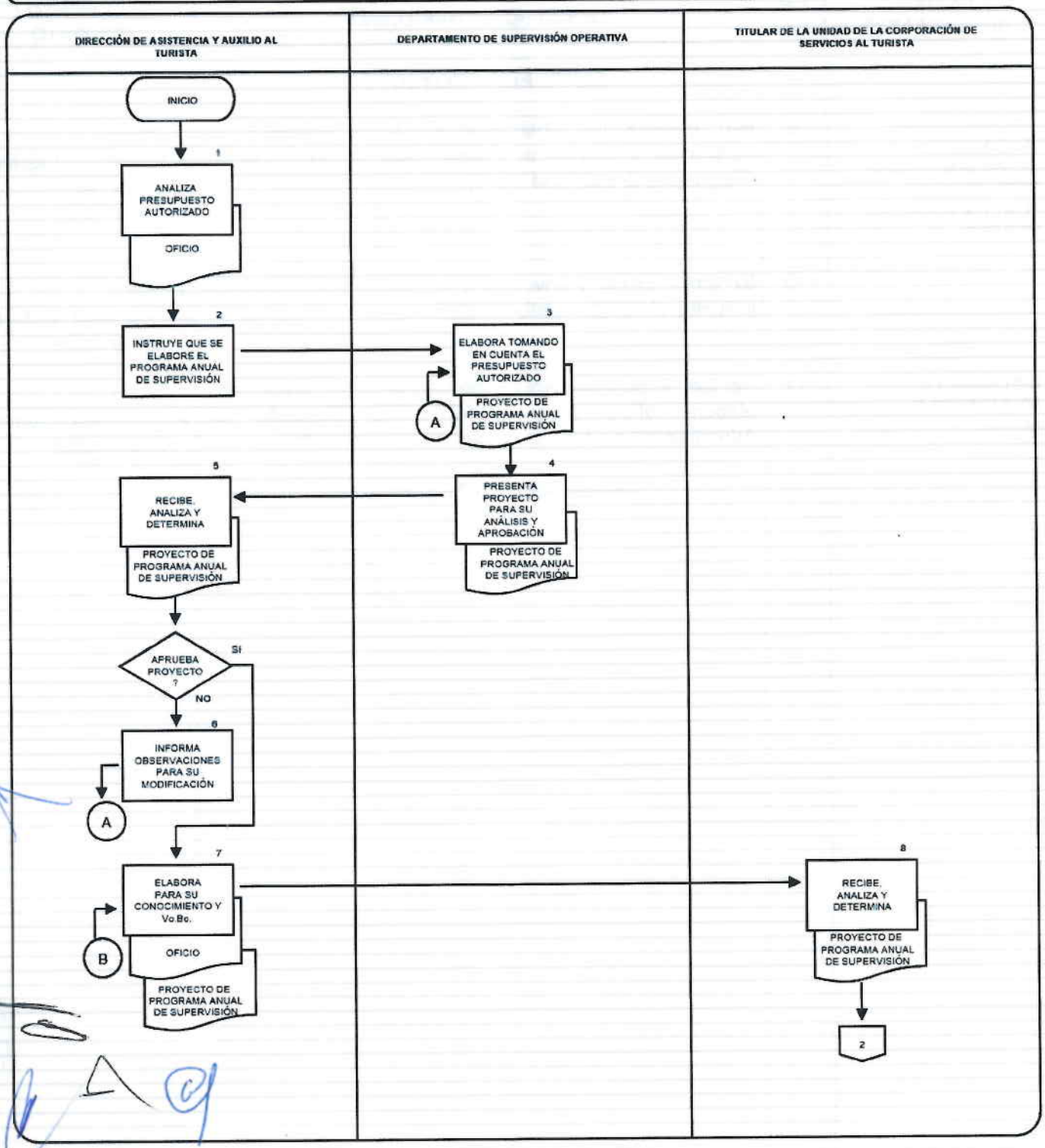
PROCEDIMIENTO: IV.2.8. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN A JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	1	Analiza el presupuesto autorizado a la partida presupuestal viáticos nacionales para servidores públicos en el desempeño de funciones oficiales, para el presente ejercicio presupuestal.	• Oficio
	2	Instruye al Departamento de Supervisión Operativa que elabore el Programa Anual de Supervisión, con base a la información.	
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	3	Elabora el Programa Anual de Supervisión Operativa, tomando en cuenta el presupuesto autorizado a la partida presupuestal viáticos nacionales para servidores públicos en el desempeño de funciones oficiales para el presente ejercicio presupuestal, necesidades, productividad de cada Jefatura, cobertura de rutas, mantenimientos, plantilla de personal, parque vehicular, entre otros.	• Proyecto de Programa Anual de Supervisión
	4	Presenta proyecto del Programa Anual de Supervisión Operativa a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista para su análisis y aprobación.	• Proyecto de Programa Anual de Supervisión
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	5	Recibe proyecto del Programa Anual de Supervisión Operativa analiza y determina: **¿APRUEBA PROYECTO?**	• Proyecto de Programa Anual de Supervisión
	6	**No:** informa las observaciones al Departamento de Supervisión Operativa para su modificación. (Regresa a la actividad No. 3).	
	7	**Si:** elabora oficio al Titular de la Unidad de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes para su conocimiento y Vo.Bo.	• Oficio • Proyecto de Programa Anual de Supervisión
TITULAR DE LA UNIDAD DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES	8	Recibe Proyecto del Programa Anual de Supervisión, analiza y determina:	

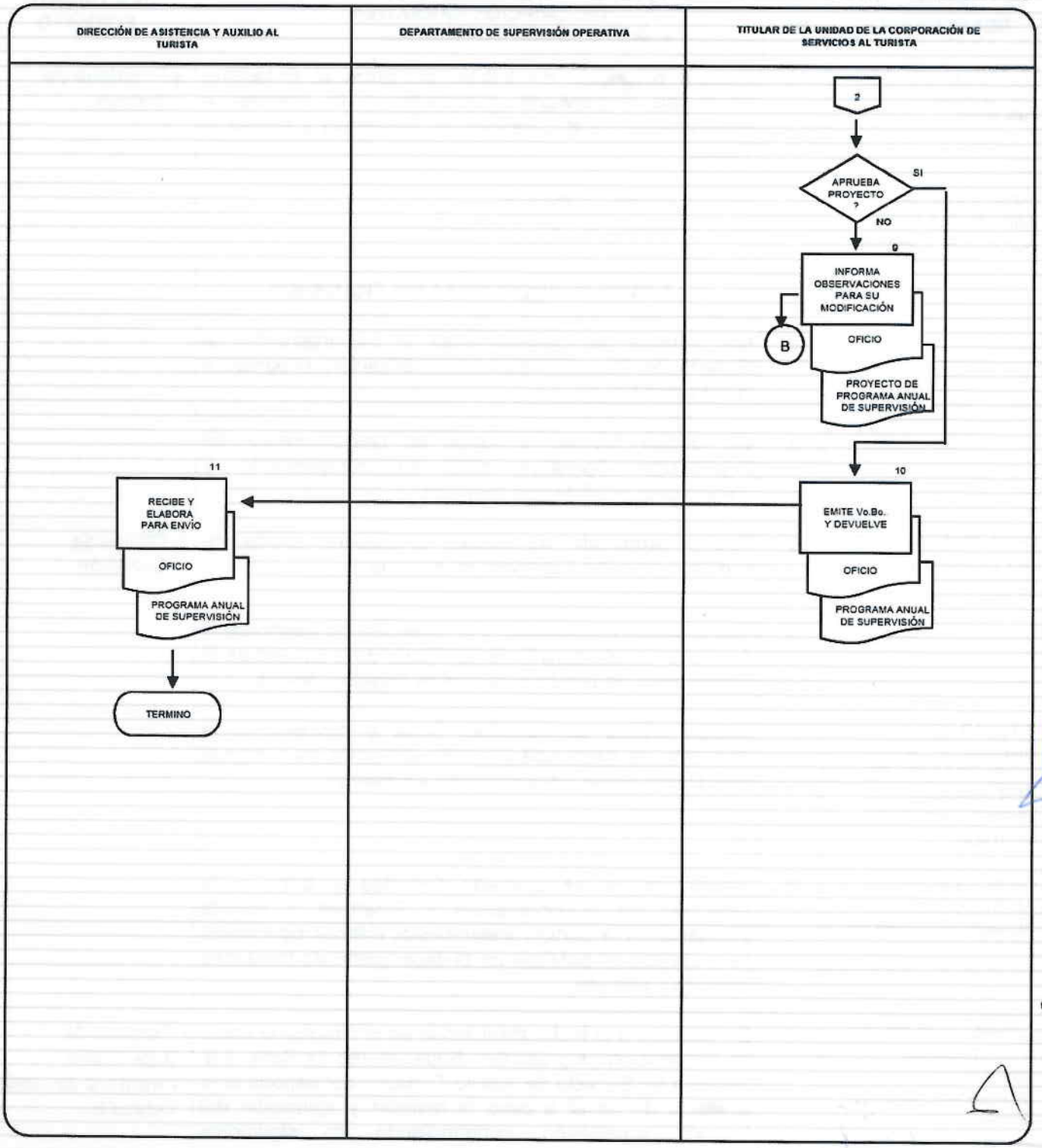
PROCEDIMIENTO: IV.2.8. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN A JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		¿APRUEBA PROYECTO?	
TITULAR DE LA UNIDAD DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES	9	**No:** informa las observaciones a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista para su modificación. (Regresa a la actividad No. 7).	• Oficio • Proyecto Programa Anual de Supervisión
	10	**Si:** emite Vo.Bo. y devuelve a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista mediante oficio.	• Oficio • Programa Anual de Supervisión
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	11	Recibe Programa Anual de Supervisión autorizado, elabora oficio para envío a la Dirección de Administración y Finanzas para su conocimiento.	• Oficio • Programa Anual de Supervisión
		TERMINA EL PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.2.8 ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN A JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO



PROCEDIMIENTO: IV.2.8 ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN A JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO



PROCEDIMIENTO: IV.2.9. SUPERVISIÓN OPERATIVA A JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO FORMATO**
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	1	Elabora propuesta de trabajo conforme al Programa Anual de Supervisión autorizado y lo somete a consideración de la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	• Programa de Trabajo
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	2	Recibe, revisa y determina: **¿APRUEBA PROPUESTA DE TRABAJO?**	
	3	**No:** informa las observaciones al Departamento de Supervisión Operativa para su modificación. (Regresa a la actividad No. 1).	
	4	**Si:** otorga Vo.Bo. y turna al Departamento de Supervisión Operativa para su cumplimiento y elaboración de oficios de comisión.	
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	5	Recibe propuesta de trabajo y elabora oficios de comisión para los Supervisores de zona.	• Oficios de Comisión
	6	Turna oficios de comisión a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista para firma del Titular de la Unidad de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.	
TITULAR DE LA UNIDAD DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES	7	Recibe oficios de comisión, firma y devuelve a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista para trámite ante Dirección de Administración y Finanzas.	
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	8	Recibe oficios de comisión firmados y turna a la Dirección de Administración y Finanzas y solicita asignación a la partida presupuestal viáticos nacionales para servidores públicos en el desempeño de funciones oficiales y pasajes.	
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA (SUPERVISORES DE ZONA)	9	De acuerdo a la fecha establecida en el Programa anual de supervisión se presentan Supervisores de Zona a la Jefatura de Servicio de Auxilio Turístico correspondiente a efecto de llevar a cabo la revisión y aplicación del formato supervisión, contemplando los siguientes aspectos:	• Formato de Supervisión • Inventario de Unidad Vehicular

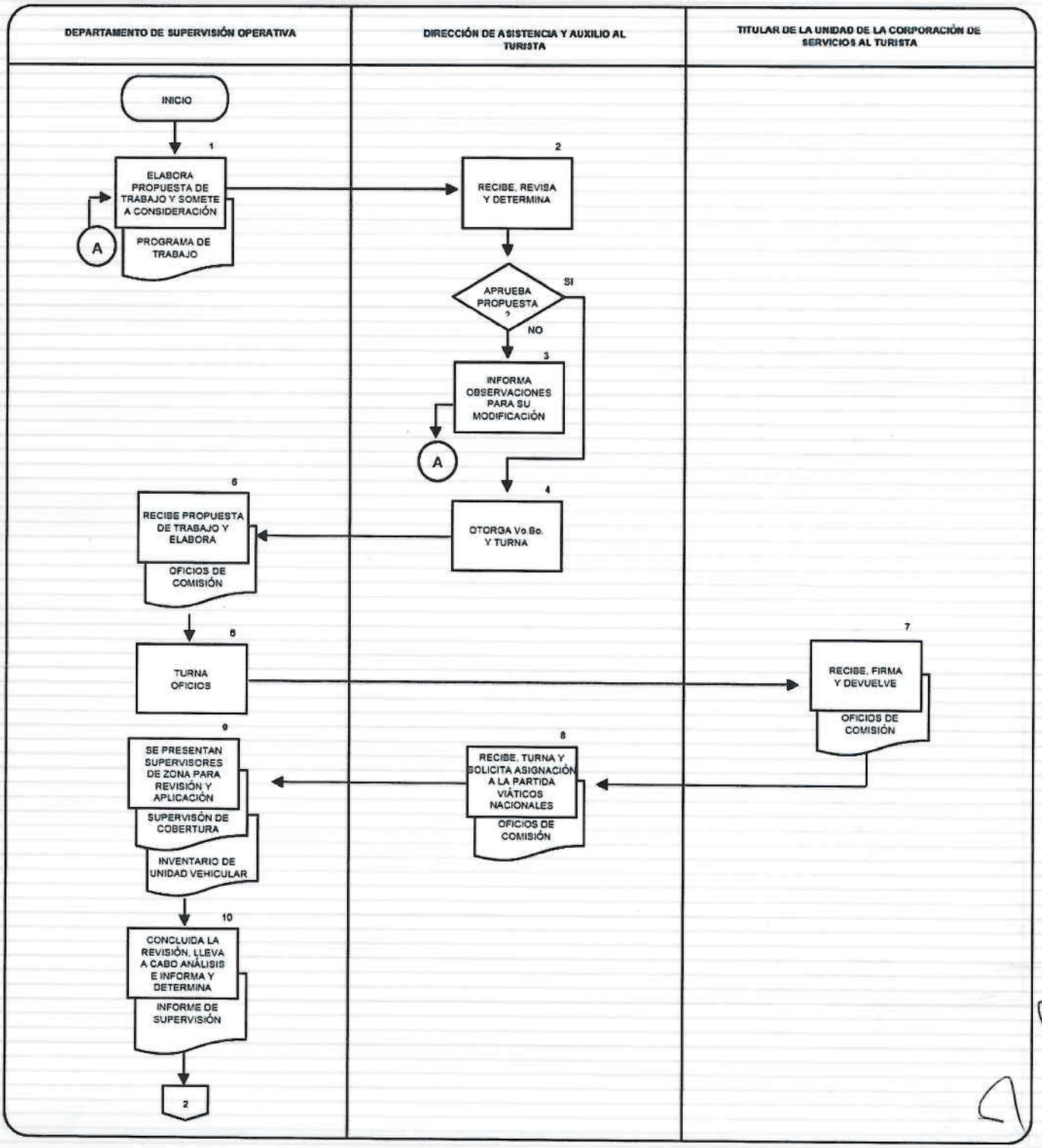
PROCEDIMIENTO: IV.2.9. SUPERVISIÓN OPERATIVA A JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO FORMATO
		• Ruta con mayor número de inconsistencias • Estado físico del exterior e interior de la unidad • Revisión de asistencia, aseo y uniformes del personal • Revisión del estado físico de las JS o Punto de Asistencia Turística • Lista de asistencia (solo se revisará el correcto llenado de las mismas • Tarjetas de carga de combustible • Calendario uniformes • Programa de Cobertura • Expediente de mantenimiento preventivo y/o correctivo	
	10	Concluida la revisión de la información recabada, se lleva a cabo análisis de ésta, se elabora el informe final y determina: **¿EXISTEN OBSERVACIONES?**	• Informe de Supervisión
	11	**No:** informa de los resultados a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico derivadas de la supervisión y conjuntamente se instrumenta Acta Circunstanciada en dos tantos; en la que deberán firmar los Supervisores de Zona y Jefe o Encargado de Auxilio Turístico. Entregándose al Jefe o Encargado de Auxilio Turístico un tanto y el otro tanto se anexa al expediente correspondiente, quedando bajo el resguardo del Departamento de Supervisión Operativa.	• Informe de Supervisión • Acta Circunstanciada
	12	Entrega Informe de Supervisión a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista. **TERMINA EL PROCEDIMIENTO**	• Informe de Supervisión
	13	**Si:** elabora propuesta de acciones de mejora e informa de los resultados a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, derivadas de la supervisión, determinando fechas de implementación.	• Informe de Supervisión • Acciones de Mejora

PROCEDIMIENTO: IV.2.9. SUPERVISIÓN OPERATIVA A JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO

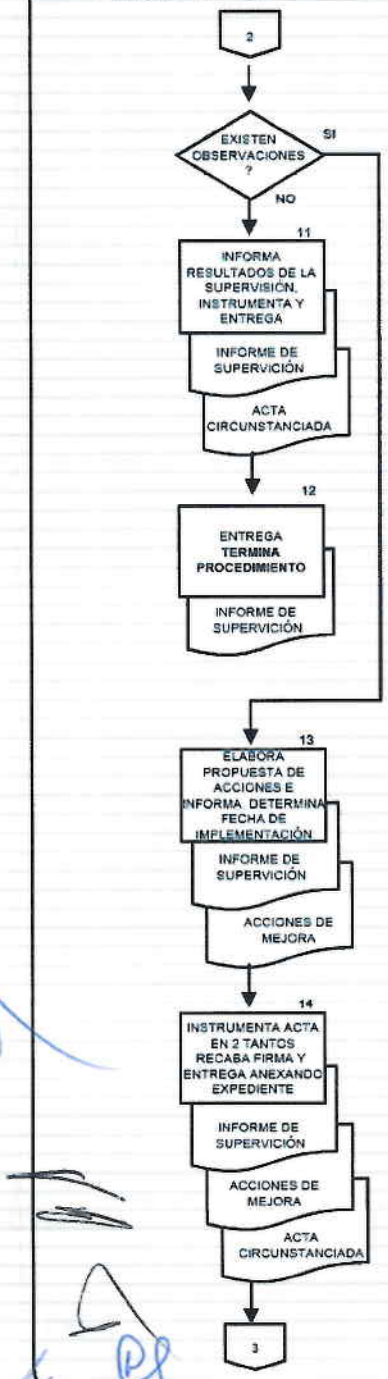
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO FORMATO
	14	Instrumenta Acta Circunstanciada en dos tantos; conjuntamente en la que deberán firmar los Supervisores de Zona y Jefe o Encargado de Auxilio Turístico. Entregándose al Jefe o Encargado de Auxilio Turístico un tanto y el otro tanto se anexa al expediente correspondiente, quedando bajo el resguardo del Departamento de Supervisión Operativa.	• Informe de Supervisión • Acciones de Mejora • Acta Circunstanciada
	15	Entrega Informe de Supervisión a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista. **TERMINA EL PROCEDIMIENTO**	• Informe de Supervisión

PROCEDIMIENTO: IV.2.9 SUPERVISIÓN OPERATIVA A JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO



PROCEDIMIENTO: IV.2.9 SUPERVISIÓN OPERATIVA A JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO

DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	TITULAR DE LA UNIDAD DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA



PROCEDIMIENTO: IV.2.9 SUPERVISIÓN OPERATIVA A JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO

DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	TITULAR DE LA UNIDAD DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA

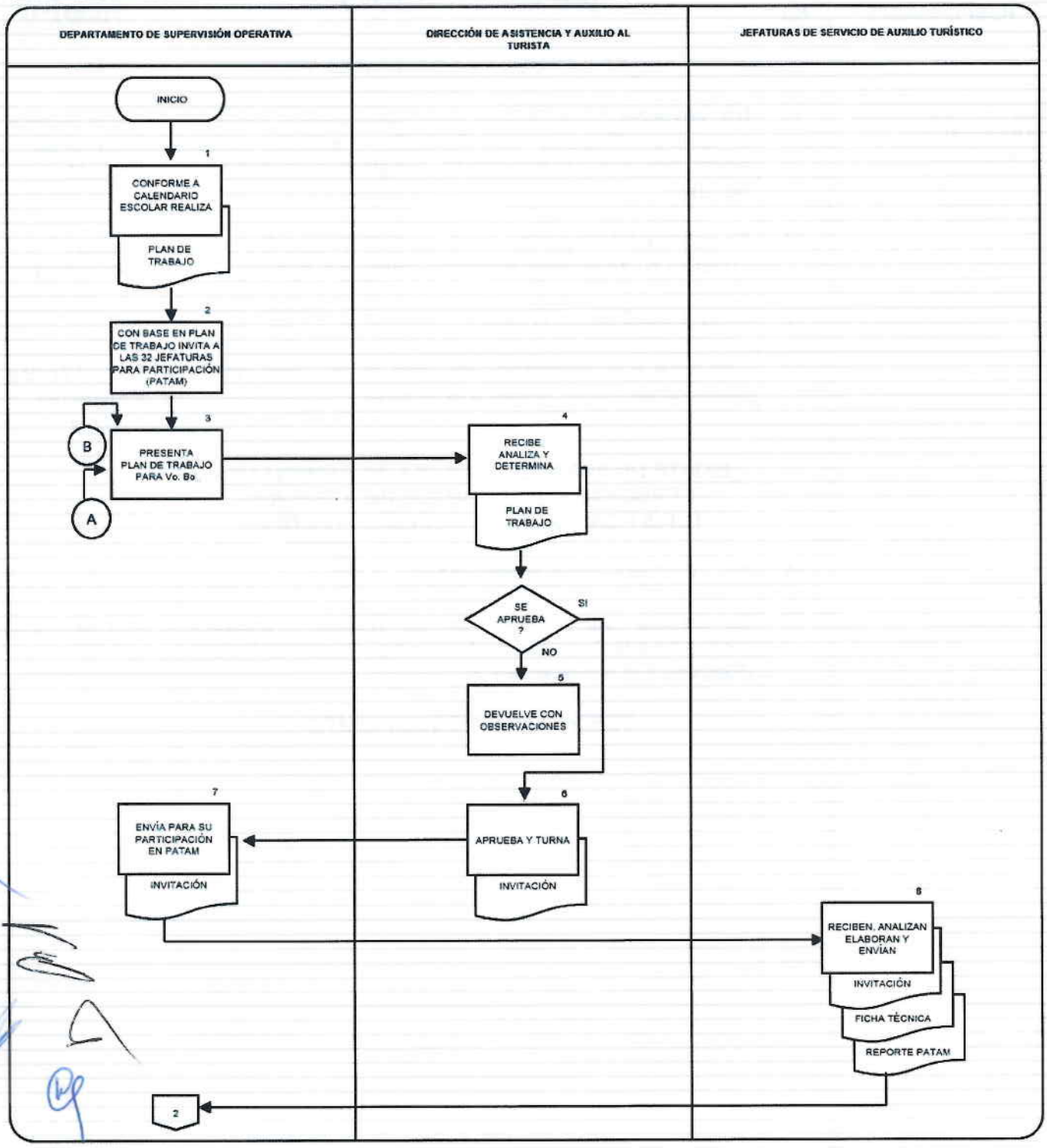
PROCEDIMIENTO: IV.2.10. COORDINACIÓN DE OPERATIVOS OFICIALES

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	1	Realiza el Plan de Trabajo para los Operativos Oficiales (3) y fines de semana largos, conforme al calendario escolar emitido por la Secretaría de Educación Pública (SEP) y el presupuesto autorizado a la partida presupuestal gastos para operativos y trabajos de campo en áreas rurales para el presente ejercicio presupuestal.	• Plan de Trabajo
	2	Elabora invitación a las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, con base al Plan de Trabajo para su participación en la instalación de Punto de Atención Turística y Auxilio Mecánico (PATAM).	
	3	Presenta a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista el Plan de Trabajo para su Vo.Bo.	
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	4	Recibe Plan de Trabajo, analiza y determina: **¿SE APRUEBA PLAN DE TRABAJO?**	• Plan de Trabajo
	5	**No:** devuelve con observaciones al Departamento de Supervisión Operativa para las correcciones correspondientes.	
	6	**Si:** aprueba Plan de Trabajo y turna al Departamento de Supervisión Operativa para su envío a las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico para su participación en la instalación de Punto de Atención Turística y Auxilio Mecánico (PATAM).	• Invitación
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	7	Envía invitación a las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico para su participación en la instalación de Punto de Atención Turística y Auxilio Mecánico (PATAM).	• Invitación
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	8	Recibe invitación, analiza, elabora y envía Ficha Técnica, junto con los datos efectivos a utilizar (Reporte de PATAM) mediante correo electrónico.	• Invitación • Ficha Técnica • Reporte de PATAM
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	9	Recibe, analiza, integra propuestas de las 32 Jefaturas de Servicio de Auxilio Turístico y determina:	• Ficha Técnica • Reporte de PATAM

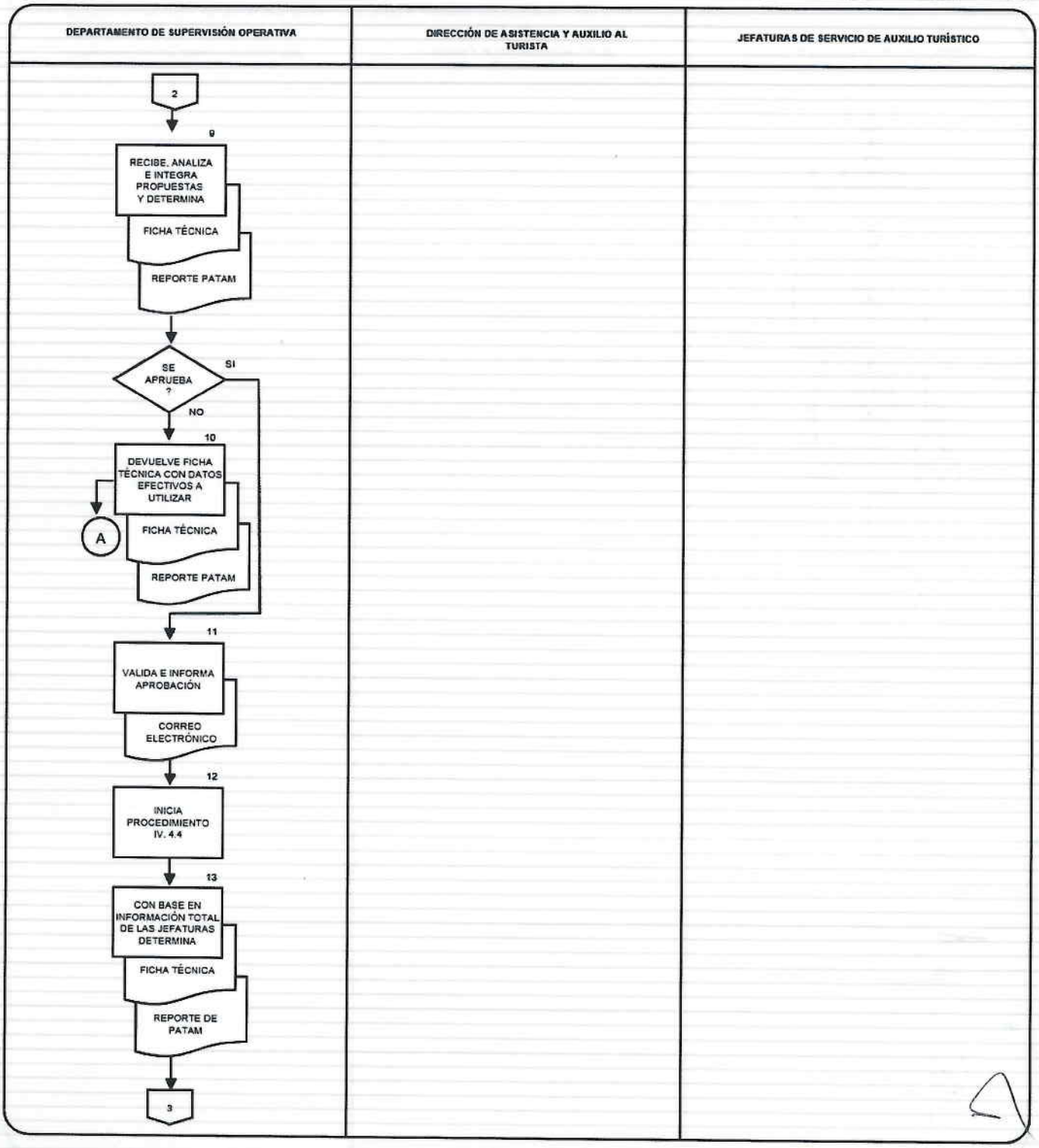
PROCEDIMIENTO: IV.2.10. COORDINACIÓN DE OPERATIVOS OFICIALES

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		¿SE APRUEBA LA PROPUESTA?	
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	10	**No:** devuelve Ficha Técnica, junto con los datos efectivos a utilizar (Reporte de PATAM) mediante correo electrónico con observaciones. (Regresa a la actividad No. 3).	• Ficha Técnica • Reporte de PATAM
	11	**Si:** valida e informa a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico su aprobación mediante correo electrónico.	• Correo Electrónico
	12	Inicia procedimiento IV. 4.4.	
	13	Con base a la información del total de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico determina:	• Ficha Técnica • Reporte de PATAM
		¿EXISTE DISPONIBILIDAD PARA INCREMENTAR AL PERSONAL O LOS PUNTOS DE ATENCIÓN TURÍSTICA Y AUXILIO MECÁNICO (PATAM)?	
	14	**No: TERMINA PROCEDIMIENTO.**	
	15	**Si:** elabora nuevamente Plan de Trabajo y presenta propuesta a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista. (Regresa a la actividad No. 3).	• Plan de Trabajo
		TERMINA EL PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.2.10 COORDINACIÓN DE OPERATIVOS OFICIALES



PROCEDIMIENTO: IV.2.10 COORDINACIÓN DE OPERATIVOS OFICIALES



PROCEDIMIENTO: IV.2.10 COORDINACIÓN DE OPERATIVOS OFICIALES

DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO

PROCEDIMIENTO: IV.2.11. ACTUALIZACIÓN DE LA LÍNEA BASE DE COBERTURA DE RUTAS CARRETERAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	1	De manera semestral lleva a cabo análisis estratégico del total de las rutas carreteras con cobertura de la CSTAV, para que en su caso se lleve a cabo la: • Potencialización de la cobertura nacional de la Corporación. • Ampliación, reducción, conservación, modificación o descarte de trayectos de cada una de las rutas. • Conservación, reubicación, creación o eliminación de Puntos de Asistencia Turística.	• Análisis Estratégico
	2	Identifica las rutas, tramos y puntos con la mayor y menor concentración de servicios, aplicando técnicas estadísticas y el procesamiento de la información mediante herramientas nativas de los Sistemas de Información Geográfica, con base a los datos obtenidos de la Bitácora de Control Diario de Operación de la CSTAV, la Red Nacional de Caminos del INEGI y el Aforo Vial de la SCT, con las siguientes variables: • Número de Servicios georreferenciados • Cantidad de aforo vehicular • Densidad de Servicios • Kilómetros recorridos • Turistas atendidos	• Análisis Estratégico
	3	Concluye análisis, emite resultados y determina: **¿EXISTEN OBSERVACIONES?**	• Análisis Estratégico
	4	**No:** elabora oficio y envía los resultados a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico para su conocimiento y/o comentarios.	• Análisis Estratégico • Oficio
	5	Elabora Acuerdo y Mapas de cada una de las rutas, para firma del Jefe de Servicios de Auxilio Turístico.	• Acuerdo • Mapa
	6	**Si:** elabora Propuesta (s) de Mejora, de acuerdo a cada observación (es) detectada (s).	• Análisis Estratégico

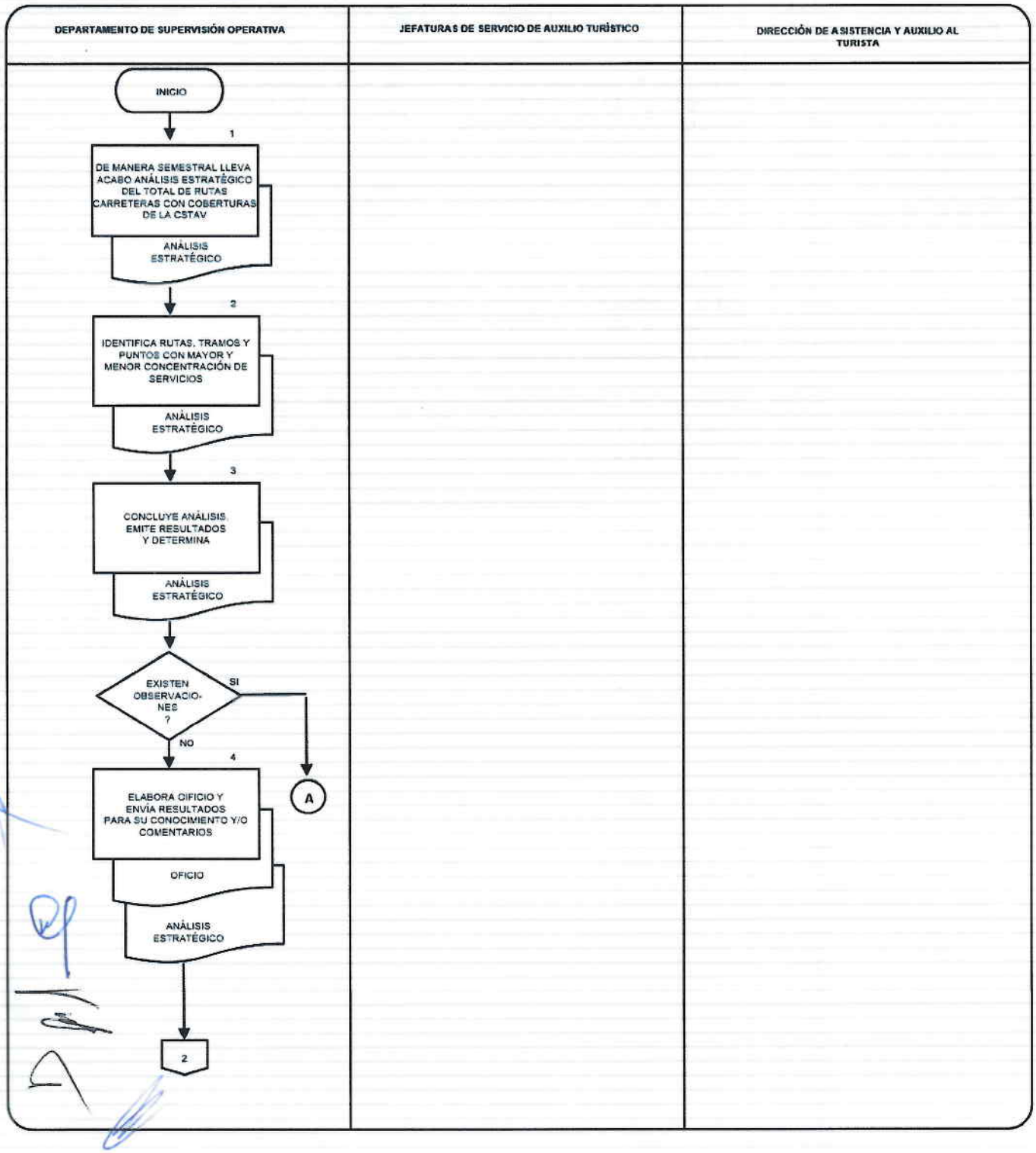
PROCEDIMIENTO: IV.2.11. ACTUALIZACIÓN DE LA LÍNEA BASE DE COBERTURA DE RUTAS CARRETERAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	7	Elabora oficio y envía los resultados y Propuestas de Mejora a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico para que se llevé a cabo un análisis profesional de manera conjunta con el personal a su cargo a dicho documento y de forma particular a las observaciones descritas a manera de constancia de las oportunidades de mejora o de cualquier otro detalle relevante identificado.	• Análisis Estratégico • Oficio
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	8	Recibe, reúne al personal a su cargo, analiza, considera objetivamente las propuestas de mejora, que están orientadas a la mejor utilización de los recursos humanos, materiales y financieros con los que cuenta la Jefatura de Servicios.	
	9	Elabora Minuta de Reunión con los resultados del análisis realizado, fundamenta, firman cada uno de los presentes y envía al Departamento de Supervisión Operativa.	
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	10	Recibe, analiza y determina: **¿EXISTEN CONSIDERACIONES SOBRE LOS RESULTADOS?**	
	11	**No:** elabora Acuerdo y Mapas de cada una de las rutas, para firma del Jefe de Servicios de Auxilio Turístico.	
	12	**Si:** analiza los comentarios expuestos y determina: **¿SON PROCEDENTES?**	
	13	**No:** elabora y envía oficio al Jefe de Servicios de Auxilio Turístico con las aclaraciones correspondientes. (Inicia actividad. N° 8)	
	14	**Si:** elabora Acuerdo y Mapas de cada una de las rutas, para firma del Jefe de Servicios de Auxilio Turístico.	
	15	Obtiene firma de cada una de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico. • Mapas por ruta • Mapa por Jefatura de Servicios	

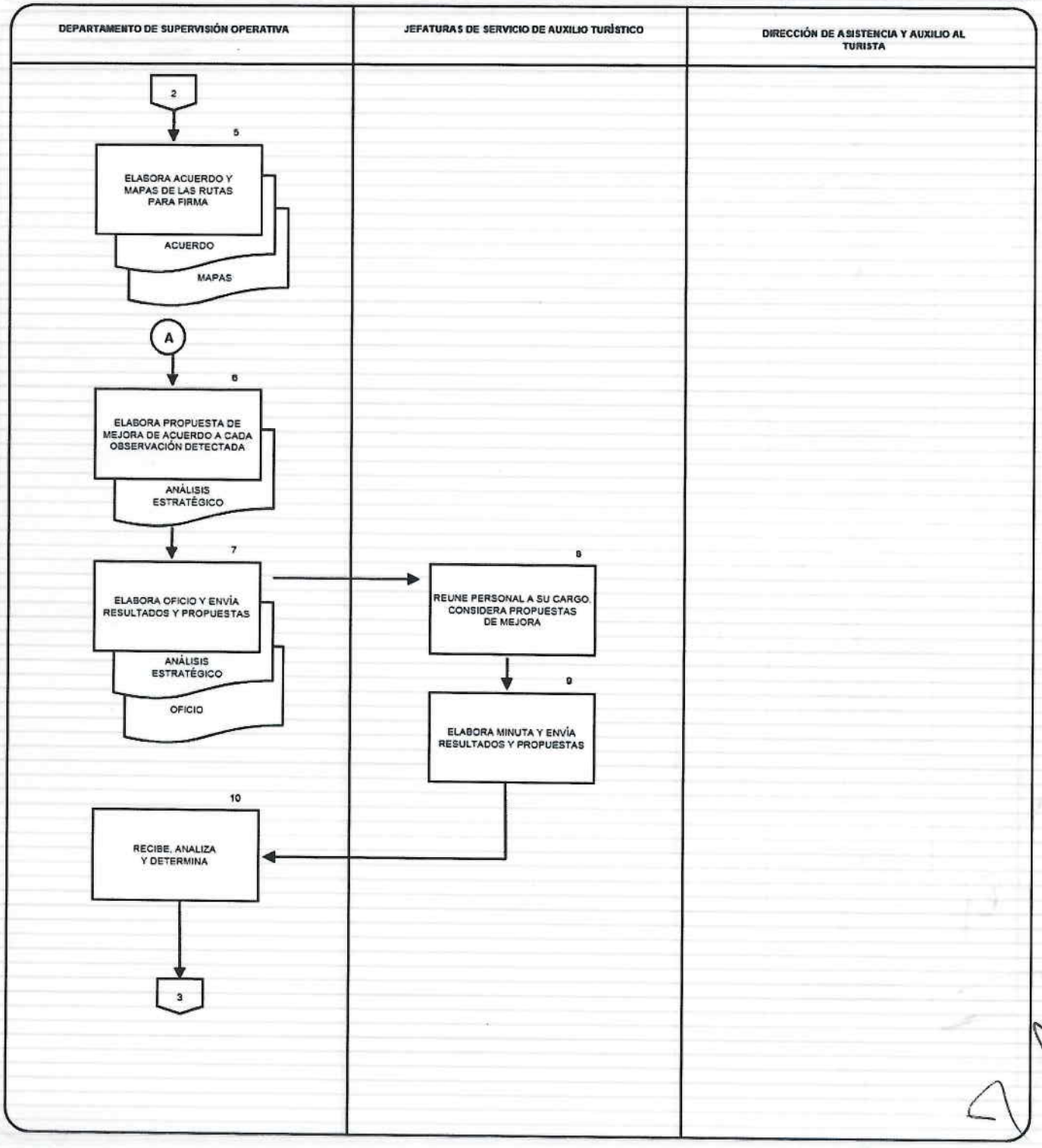
PROCEDIMIENTO: IV.2.11. ACTUALIZACIÓN DE LA LÍNEA BASE DE COBERTURA DE RUTAS CARRETERAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	16	Compila el total de rutas carreteras que conformarán la Cobertura de la CSTAV y entrega a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA.	17	Recibe e instruye se actualice la Cobertura de la CSTAV en el Sistema de Información y Registro Ángeles Verdes (SIRA).	
	18	Instruye al Departamento de Información y Comunicación para Atención al Turista a utilizar la Línea Base de Cobertura de la CSTAV actualizada para los servicios que proporciona ese Departamento.	
	19	Instruye al Departamento de Supervisión Operativa a utilizar la Línea Base de Cobertura de la CSTAV actualizada en el Programa de Supervisión.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

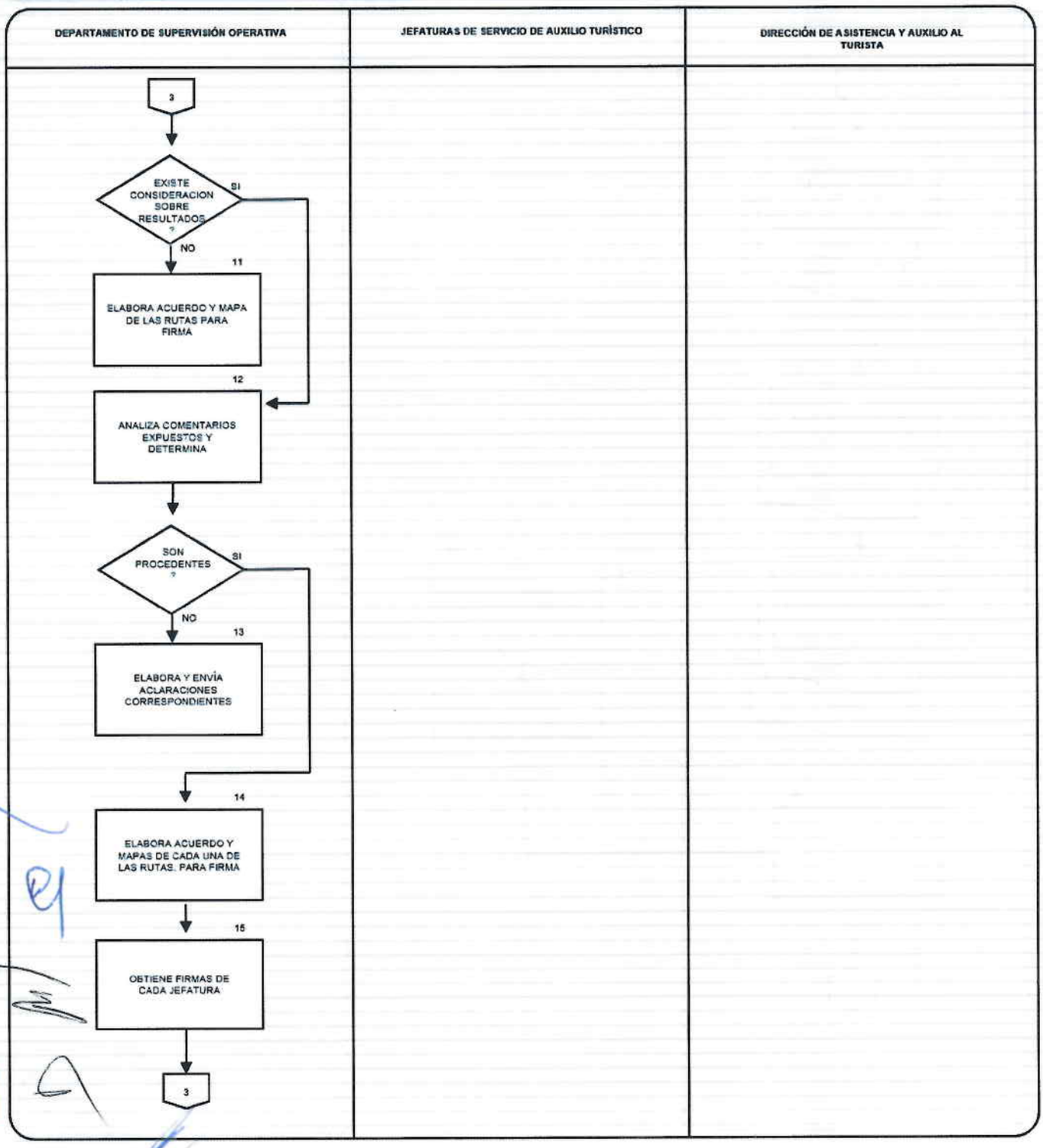
PROCEDIMIENTO: IV.2.11 ACTUALIZACIÓN DE LA LÍNEA BASE DE COBERTURA DE RUTAS CARRETERAS



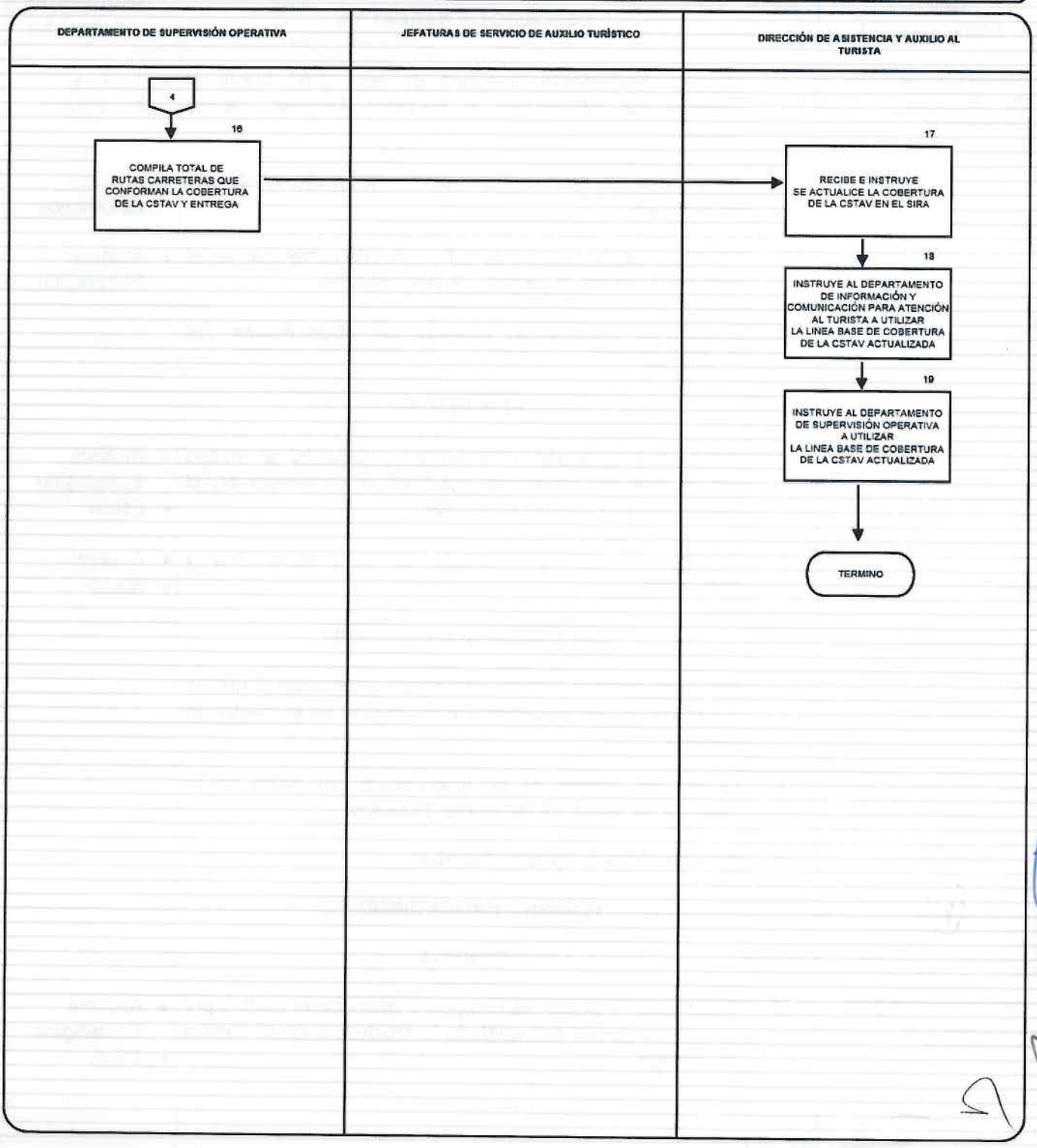
PROCEDIMIENTO: IV.2.11 ACTUALIZACIÓN DE LA LÍNEA BASE DE COBERTURA DE RUTAS CARRETERAS



PROCEDIMIENTO: IV.2.11 ACTUALIZACIÓN DE LA LÍNEA BASE DE COBERTURA DE RUTAS CARRETERAS



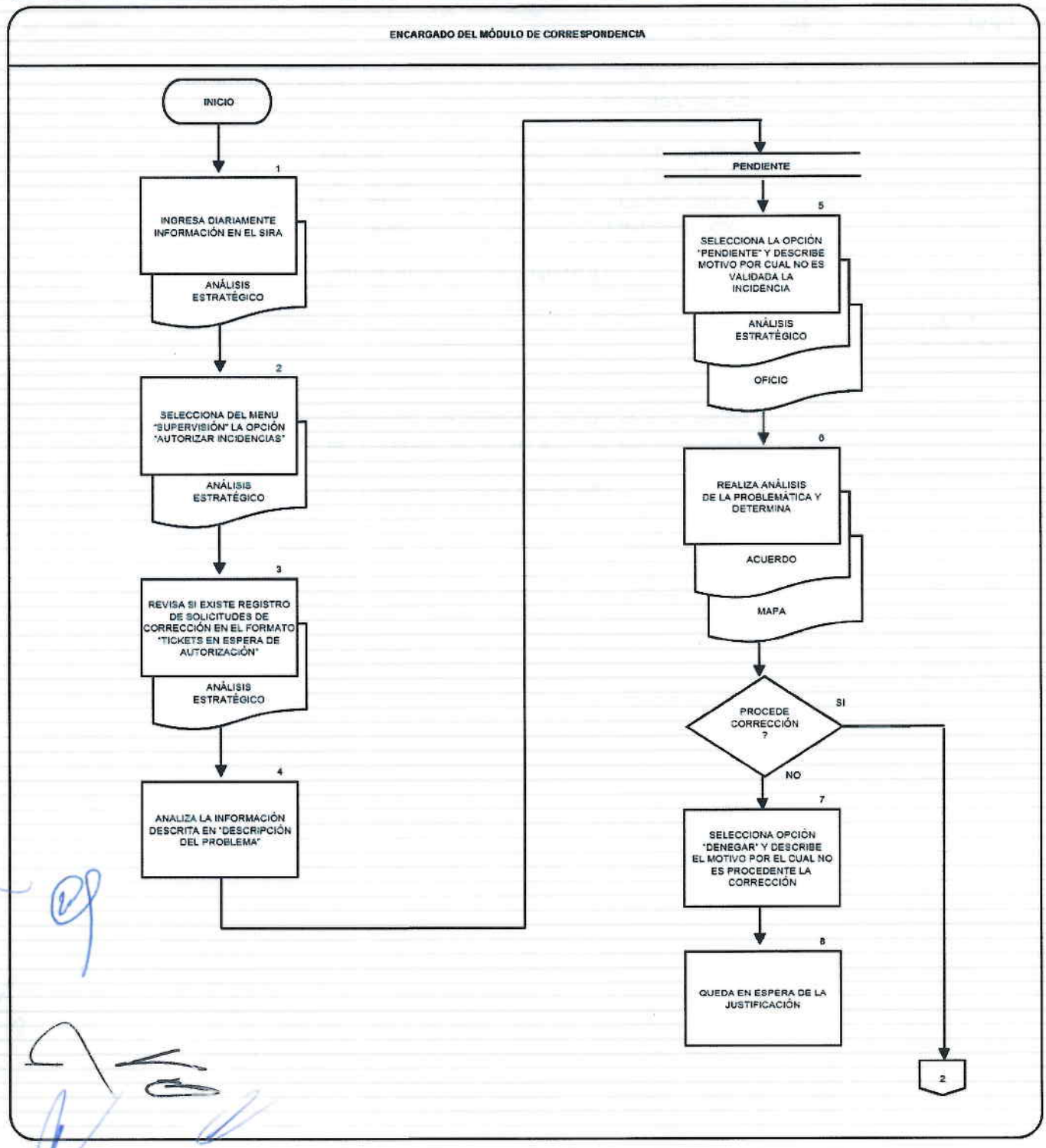
PROCEDIMIENTO: IV.2.11 ACTUALIZACIÓN DE LA LÍNEA BASE DE COBERTURA DE RUTAS CARRETERAS



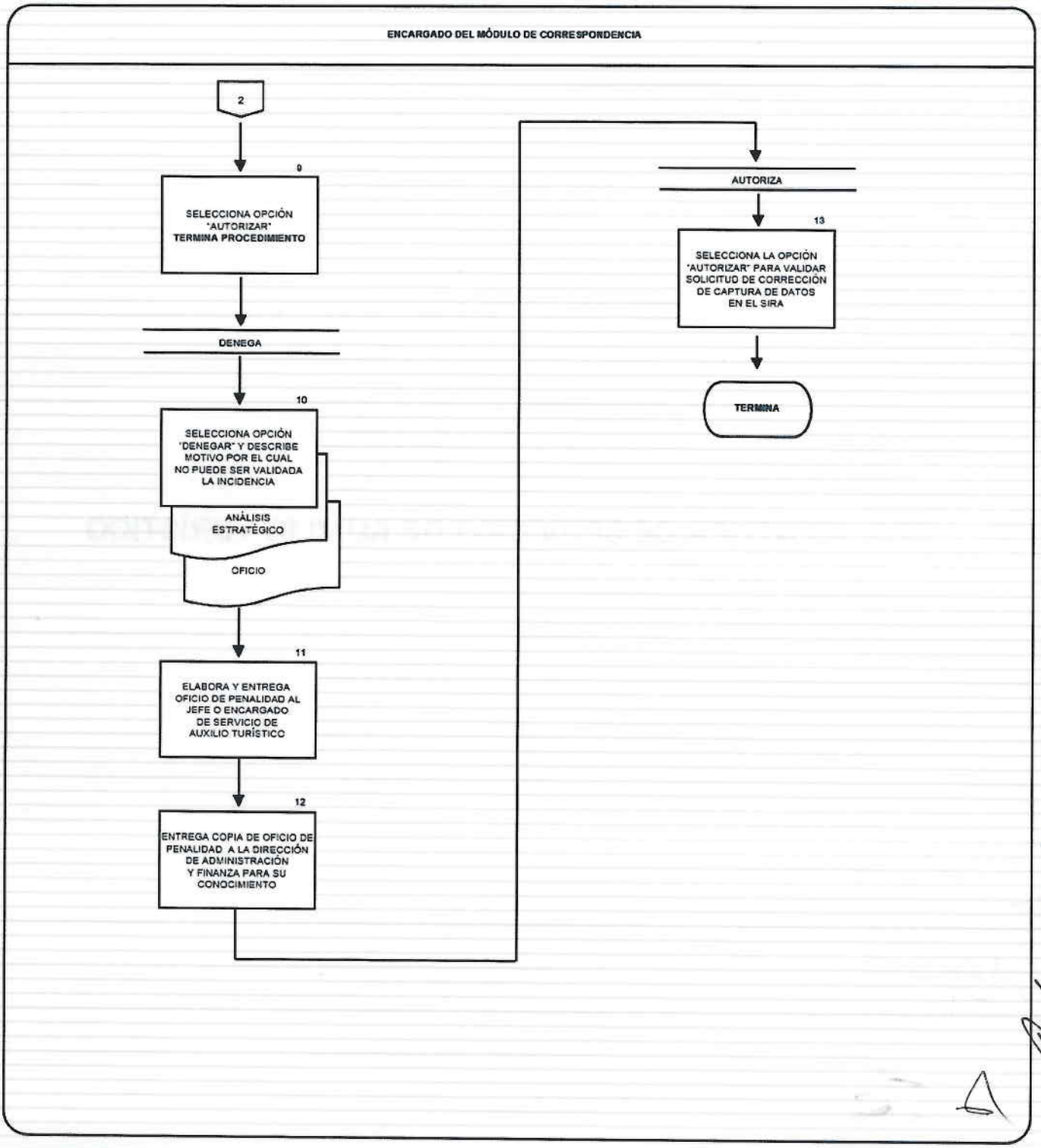
PROCEDIMIENTO: IV.2.12. VALIDACIÓN DE SOLICITUD DE CORRECCIÓN DE CAPTURA DE DATOS DIARIOS EN EL SIRA			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	1	Ingresa diariamente, después de las 12:00 horas al Sistema de Información y Registro Ángeles Verdes (SIRA).	• Análisis Estratégico
	2	Selecciona del menú «Supervisión» la opción «Autorizar Incidencias».	• Análisis Estratégico
	3	Revisa si existe registro de solicitudes de corrección en el formato «Tickets en espera de autorización».	• Análisis Estratégico
	4	Analiza la información descrita en «Descripción del Problema».	
		PENDIENTE	
	5	Selecciona la opción «Pendiente» y describe el motivo por el cual no puede ser validada la incidencia en el momento en el cuadro de dialogo.	• Análisis Estratégico • Oficio
	6	Realiza un análisis detallado de la problemática y determina:	• Acuerdo • Mapa
		¿PROCEDE CORRECCIÓN?	
	7	**No:** selecciona la opción «Denegar» y describe el motivo por el cual no es procedente la corrección en el cuadro de diálogo.	
	8	Queda en espera de la Justificación por parte de la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico.	
	9	**Si:** selecciona la opción «Autorizar».	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	
		DENEGA	
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	10	Selecciona la opción «Denegar» y describe el motivo por el cual no puede ser validada la incidencia en el cuadro de diálogo.	• Análisis Estratégico • Oficio

PROCEDIMIENTO: IV.2.12. VALIDACIÓN DE SOLICITUD DE CORRECCIÓN DE CAPTURA DE DATOS DIAROS EN EL SIRA			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
	11	Elabora y entrega oficio de penalidad al Jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico.	
	12	Entrega copia del oficio de penalidad al Jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico, a la Dirección de Administración y Finanzas para el descuento correspondiente y para su conocimiento	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA		**AUTORIZA**	
	13	Selecciona la opción «Autorizar» para validar solicitud de corrección de captura de datos diarios en el SIRA.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.2.12 VALIDACIÓN DE SOLICITUD DE CORRECCIÓN DE CAPTURA DE DATOS DIARIOS EN EL SIRA



PROCEDIMIENTO: IV.2.12 VALIDACIÓN DE SOLICITUD DE CORRECCIÓN DE CAPTURA DE DATOS DIARIOS EN EL SIRA



IV.3. JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO

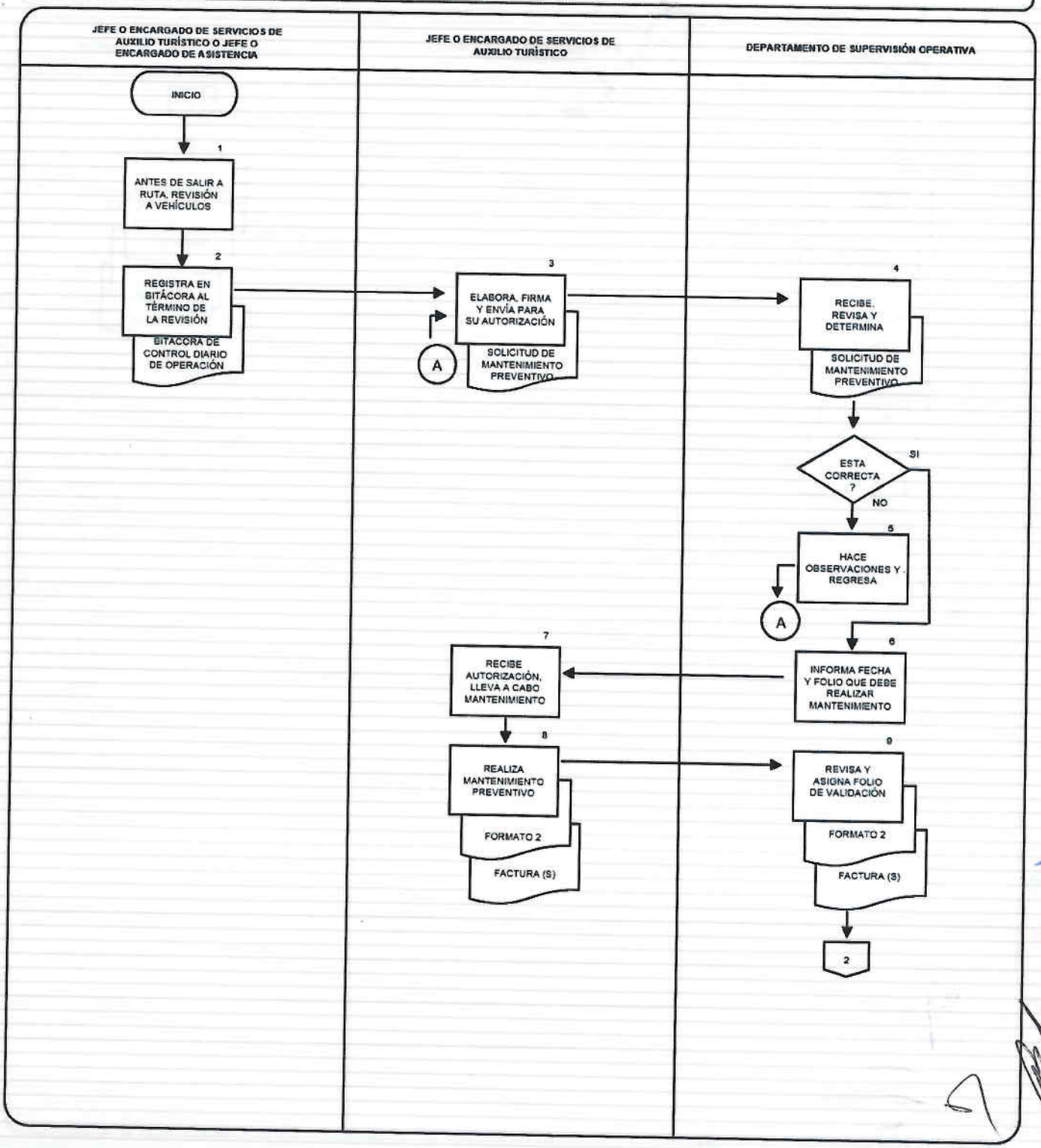
PROCEDIMIENTO: IV.3.1. SOLICITUD DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFE O ENCARGADO DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO JEFE O ENCARGADO DE ASISTENCIA	1	Antes de salir a ruta realiza revisión a cada vehículo, con el propósito de prevenir mantenimientos correctivos mayores que generen costos adicionales para la Corporación, la cual deberá apegarse estrictamente a los siguientes puntos: 1. Nivel de aceite del motor. 2. Niveles de agua en reservorio de agua, radiador y batería. 3. Nivel del líquido de frenos, líquido de embrague y/o transmisión hidráulica. 4. Nivel de agua del reservorio para abastecer el limpiaparabrisas 5. Estado general de los neumáticos, incluida la de repuesto. 6. Estado de los parabrisas, ventanas y espejos. 7. Funcionamiento de los principales sistemas del vehículo como los sistemas de frenos, dirección, suspensión, alineamiento, sistema eléctrico incluido el sistema de luces, bocina, alarmas y otros que se estimen importantes para la comisión a efectuar. 8. Existencia y condición de los accesorios de emergencia del vehículo, tales como gato, llave de ruedas, seguro de ruedas, triángulo de emergencia, extintor, cable de remolque, cable para recarga de batería, herramienta, scanner y demás herramienta previamente se encuentre registrada en inventario. 9. Estado del sistema de arrastre (sólo para grúas) 10. El correcto funcionamiento del equipo de comunicación y de registro de actividades (Bitácora de Control Diario de Operación). 11. Que la unidad esté correctamente aseada y con la imagen institucional debidamente colocada y sin desperfectos.	
	2	Registra en Bitácora de Control Diario de Operación cualquier novedad presentada al término de la revisión.	• Bitácora de Control Diario de Operación
JEFE O ENCARGADO DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	3	Elabora solicitud de mantenimiento preventivo, de acuerdo al Programa Anual de Mantenimiento Preventivo autorizado, firma y envía de manera electrónica al Departamento de Supervisión Operativa para su autorización.	• Solicitud de Mantenimiento Preventivo

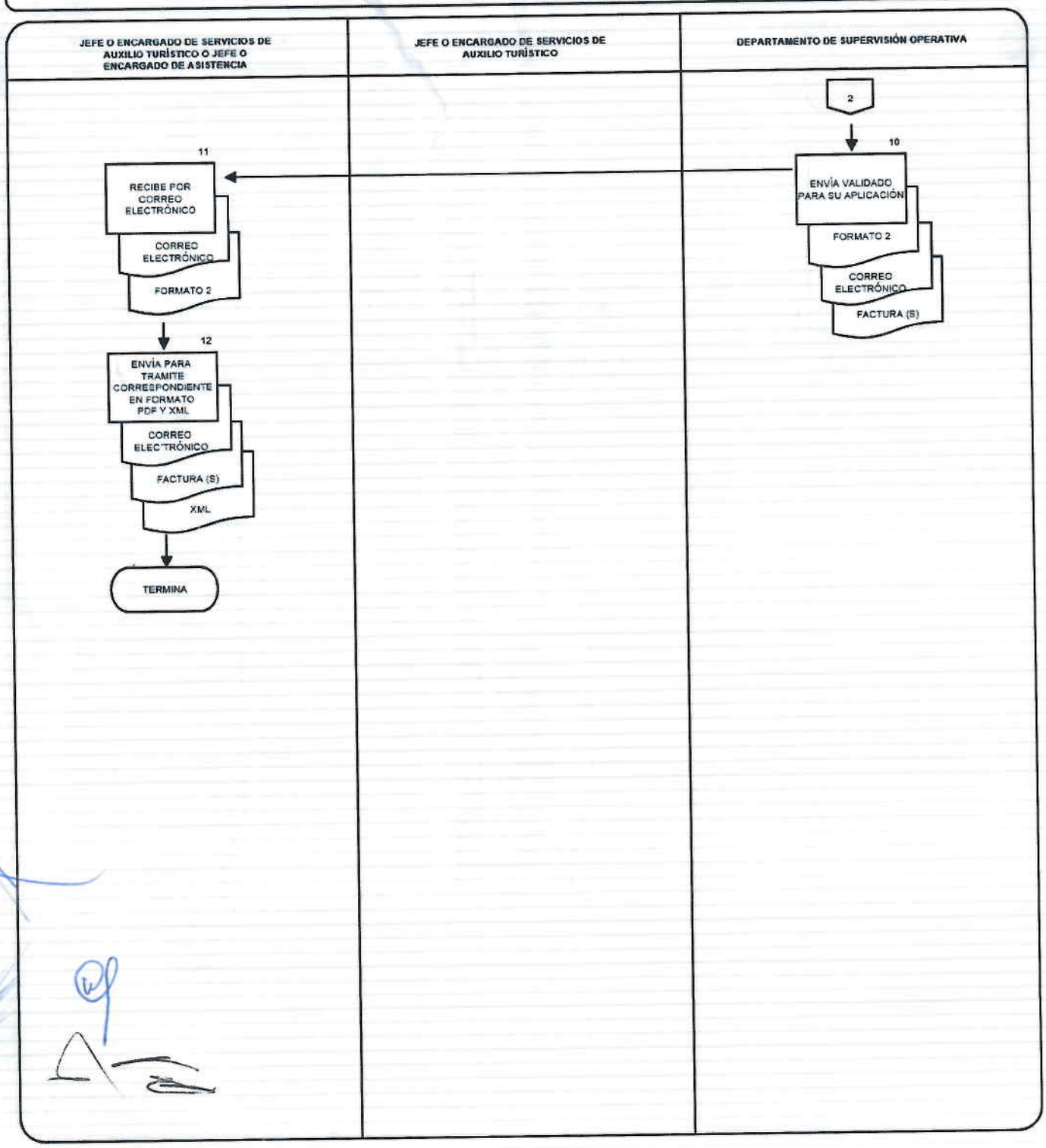
PROCEDIMIENTO: IV.3.1. SOLICITUD DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	4	Recibe solicitud de mantenimiento preventivo, revisa y determina: **¿ESTÁ CORRECTA?**	
	5	**No:** hace observaciones y regresa al Jefe o Encargado de Servicios Turísticos. (Regresa a la actividad No. 3).	
	6	**Si:** informa al Ángel Verde la fecha y número de folio en la que se debe realizar el mantenimiento, indicándole que se lleve a cabo la anotación en la Bitácora de Control Diario de Operación.	
JEFE O ENCARGADO DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	7	Recibe autorización, lleva a cabo el mantenimiento preventivo (cambios de aceite de motor, filtro de aceite, filtro de aire, filtro de gasolina, limpiador de inyectores, limpieza del cuerpo de aceleración, lavado y engrasado, cambio de bujías, alineación, y balanceo).	
	8	Realiza el mantenimiento preventivo y de acuerdo a la factura procedente genera el Formato 2 correspondiente en SIRA.	• Formato 2 • Factura (s)
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	9	Revisa el formato 2 y conforme a la Solicitud de mantenimiento preventivo asigna folio de validación.	• Formato 2 • Factura (s)
	10	Envía de manera electrónica formato 2 debidamente validado a la Dirección de Administración y Finanzas y a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente para su aplicación.	• Formato 2 • Correo electrónico • Factura (s)
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	11	Recibe formato 2 debidamente validado	• Correo electrónico • Formato 2
	12	Envía la factura (s) en formato PDF y archivo XML por correo electrónico a la Dirección de Administración y Finanzas con copia al Departamento de Supervisión Operativa, para el trámite correspondiente. **TERMINA EL PROCEDIMIENTO**	• Correo electrónico • Factura (s) • XML

PROCEDIMIENTO: IV.3.1 SOLICITUD DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO



PROCEDIMIENTO: IV.3.1 SOLICITUD DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

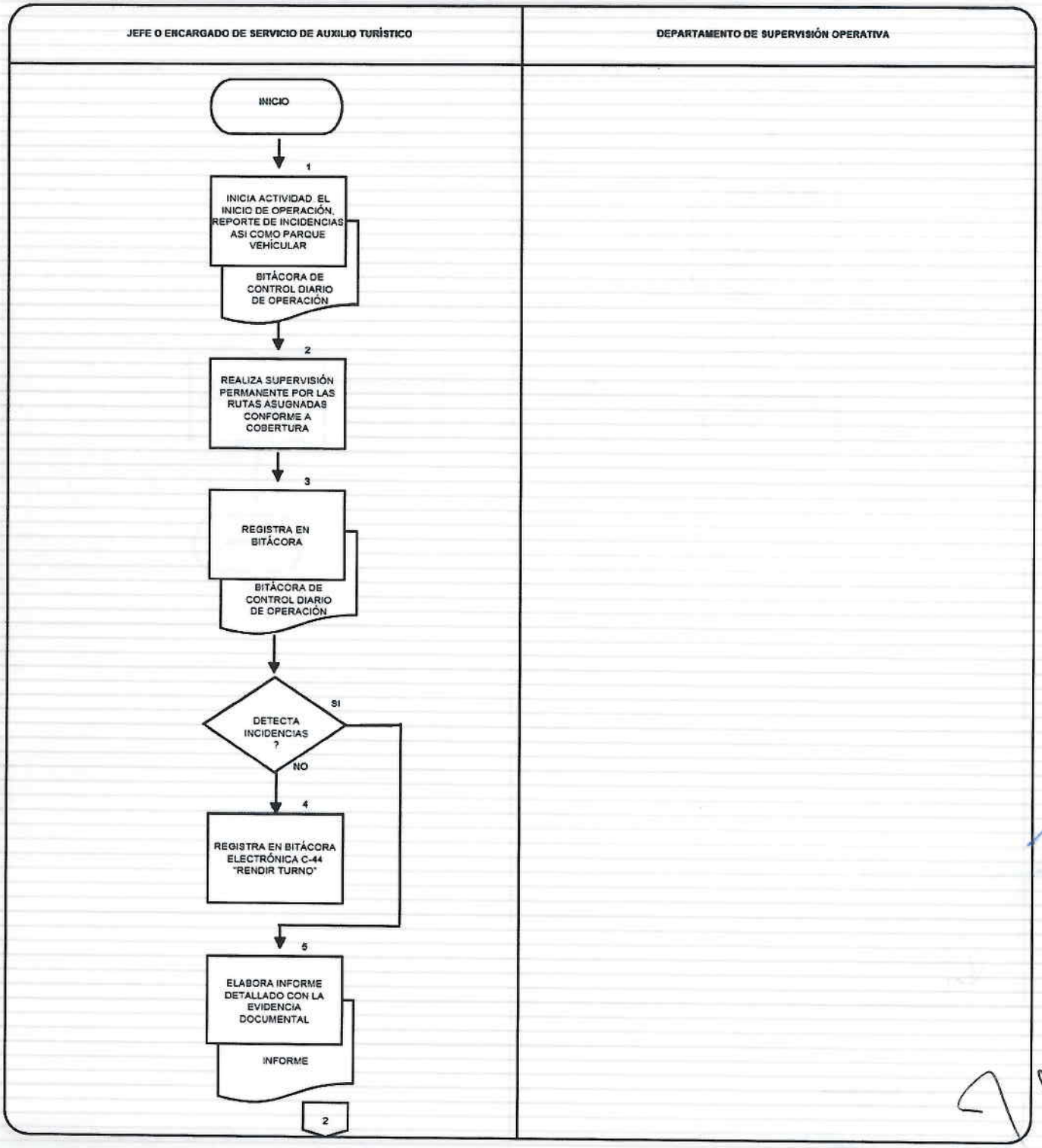


PROCEDIMIENTO: IV.3.2. SUPERVISION PERMANENTE EN JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
JEFE O ENCARGADO DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	1	Inicia actividad diaria, registra entre las 08:00 y las 10:30 en la Bitácora de Control Diario de Operación el inicio de operación con el reporte de incidencias, tanto de personal como del parque vehicular con los siguientes datos: • Total de vehículos oficiales que salen a ruta (especificando número económico). • Total de vehículos oficiales que permanecen en base y sus causas específicas (especificando número económico). • Total de Ángeles Verdes que salen a ruta conforme al Rol de Turno (especificando número de empleado y número económico del vehículo oficial asignado). • Total de Ángeles Verdes que no salen a ruta y sus causas específicas conforme al Rol de Turno (especificando número de empleado y número económico del vehículo oficial asignado).	• Bitácora de Control Diario de Operación
	2	Realiza recorridos de supervisión de manera permanente únicamente por las rutas carreteras asignadas al Estado conforme a la cobertura, en el vehículo oficial asignado.	
	3	Registra en la Bitácora de Control Diario de Operación cada una de las actividades u observaciones realizadas durante la supervisión.	• Bitácora de Control Diario de Operación
		¿DETECTA INCIDENCIAS?	
	4	**No:** registra en la Bitácora de Control Diario de Operación C-44 "Rendir Turno" e invariablemente el tipo de supervisión que realizó.	
	5	**Si:** elabora informe detallado sobre las incidencias detectadas, con la evidencia documental.	• Informe
	6	Reúne Bitácora de Control Diario de Operación, Constancia de hechos, memoria fotográfica, entre otros.	• Bitácora de Control Diario de Operación
	7	Envía informe junto con la evidencia documental al Departamento de Supervisión Operativa.	

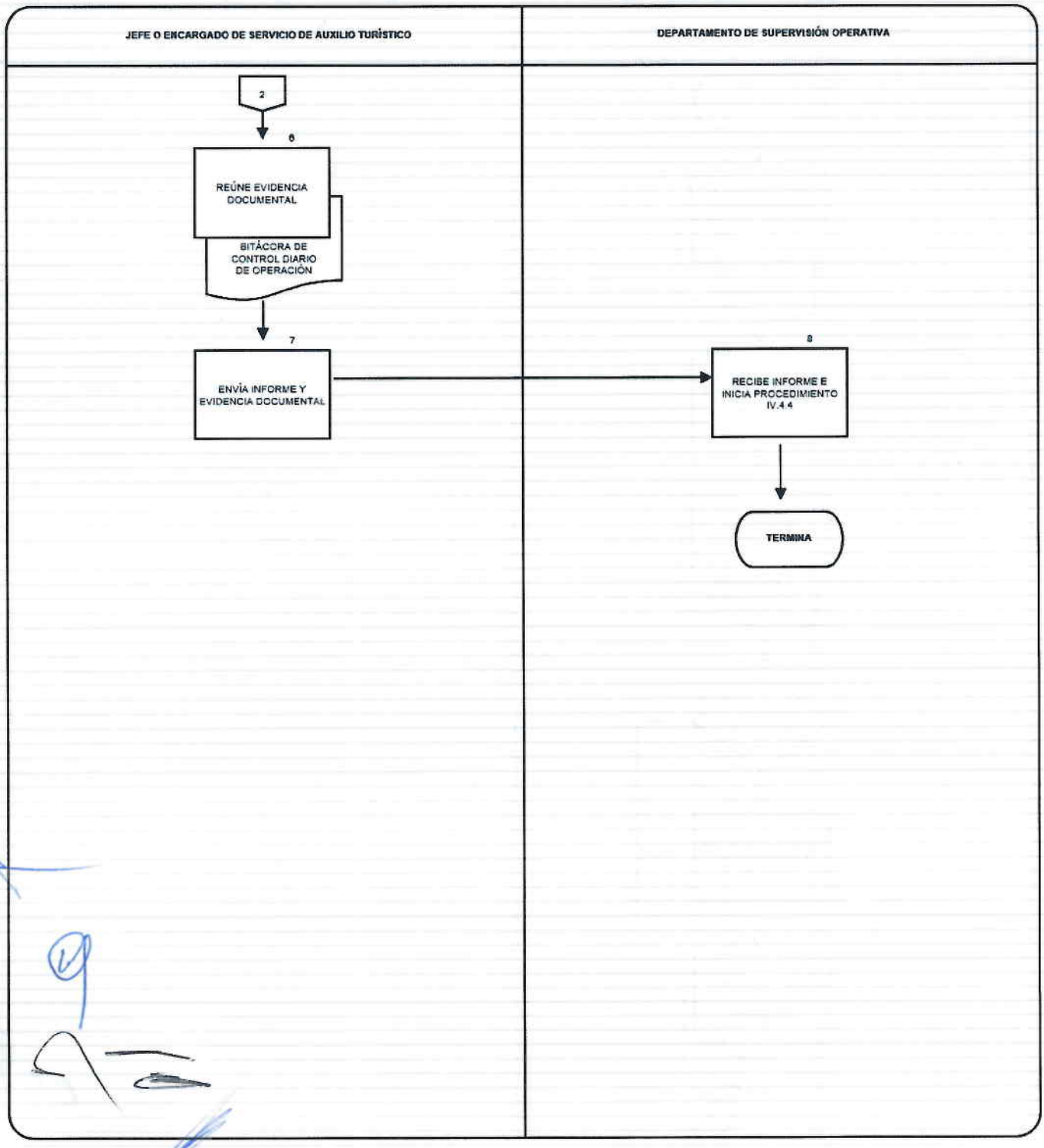
PROCEDIMIENTO: IV.3.2. SUPERVISION PERMANENTE EN JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	8	Recibe informe e inicia procedimiento IV.4.4.	
		TERMINA EL PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.3.2 SUPERVISIÓN PERMANENTE EN JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO



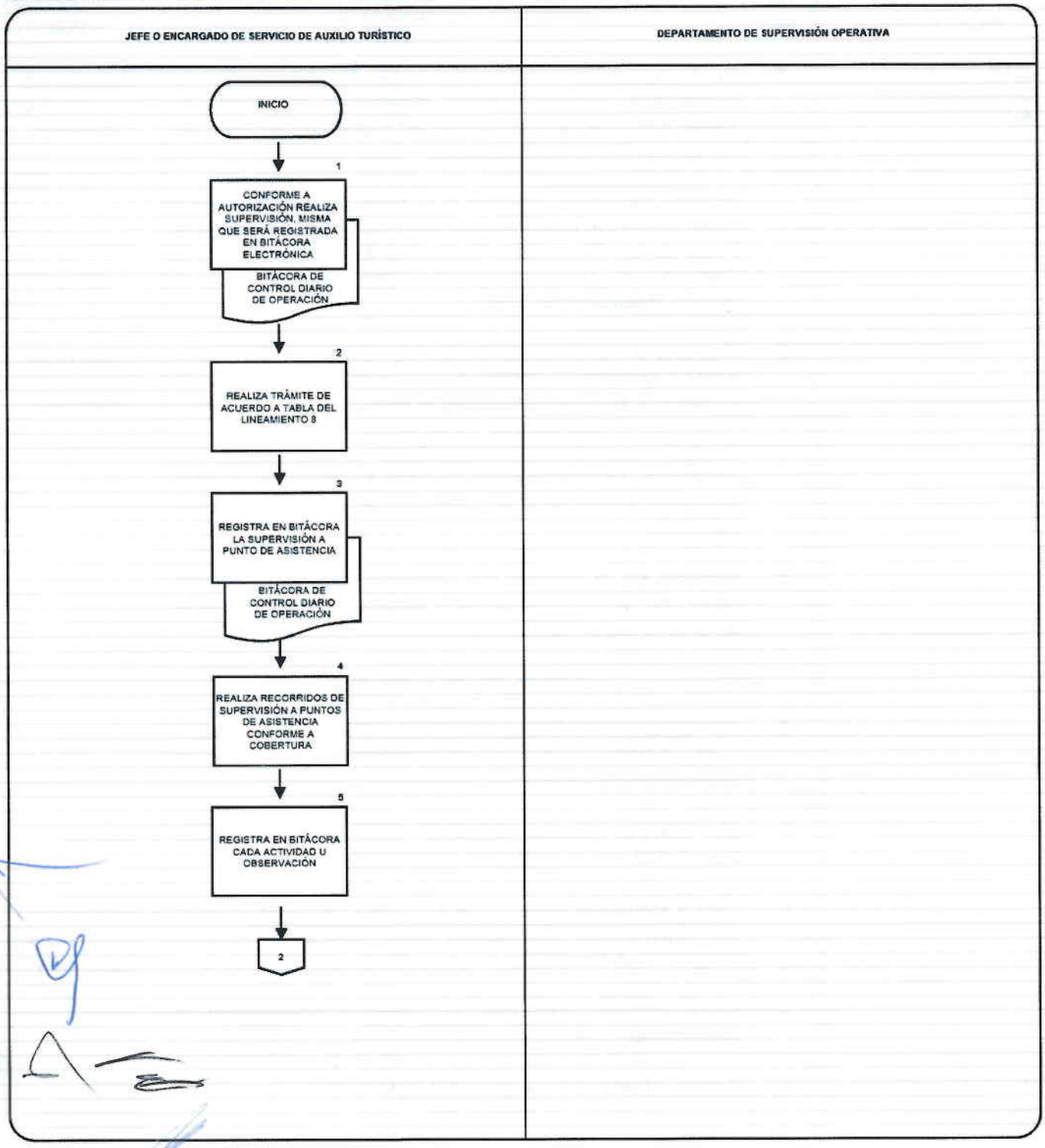
PROCEDIMIENTO: IV.3.2 SUPERVISIÓN PERMANENTE EN JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO



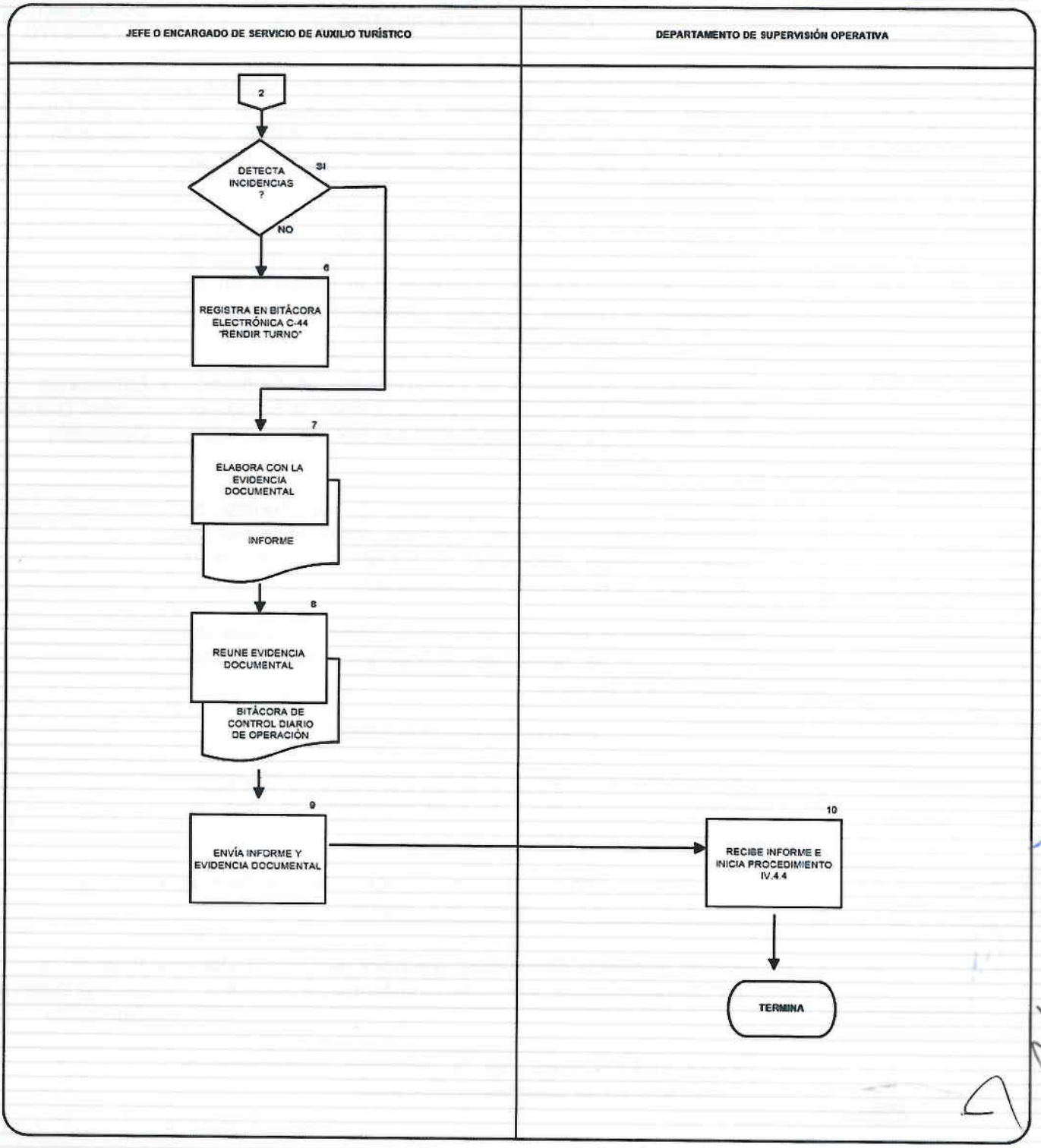
PROCEDIMIENTO: IV.3.3. SUPERVISION A PUNTO DE ASISTENCIA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFE O ENCARGADO DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	1	Conforme a la autorización del Departamento de Supervisión Operativa realiza supervisión en Puntos de Asistencia, misma que deberá ser registrada en Bitácora de Control Diario de Operación.	• Bitácora de Control Diario de Operación
	2	Realiza trámite de acuerdo a la tabla del Lineamiento 8 inciso b, de los Lineamientos para Autorizar y Regular el Pago de los Conceptos Otorgados a la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, Aplicados a la Partida Presupuestal 37901.	
	3	Registra en la Bitácora de Control Diario de Operación específicamente la actividad de Supervisión a Punto de Asistencia, tanto al inicio como al final.	• Bitácora de Control Diario de Operación
	4	Realiza recorridos de supervisión a los Puntos de Asistencia, únicamente por las rutas carreteras asignadas al Estado conforme a la cobertura, en el vehículo oficial asignado.	
	5	Registra en la Bitácora de Control Diario de Operación cada una de las actividades u observaciones realizadas durante la supervisión.	
		¿DETECTA INCIDENCIAS?	
	6	**No:** registra en la Bitácora de Control Diario de Operación C-44 "Rendir Turno" e invariablemente el tipo de supervisión que realizó.	
	7	**Si**: elabora informe detallado sobre las incidencias detectadas, con la evidencia documental.	• Informe
	8	Reúne evidencia documental (Bitácora de Control Diario de Operación, Constancia de Hechos, memoria fotográfica, entre otros).	• Bitácora de Control Diario de Operación
	9	Envía informe junto con la evidencia documental al Departamento de Supervisión Operativa.	
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	10	Recibe informe e inicia procedimiento IV.4.4.	
		TERMINA EL PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.3.3 SUPERVISIÓN A PUNTO DE ASISTENCIA



PROCEDIMIENTO: IV.3.3 SUPERVISIÓN A PUNTO DE ASISTENCIA

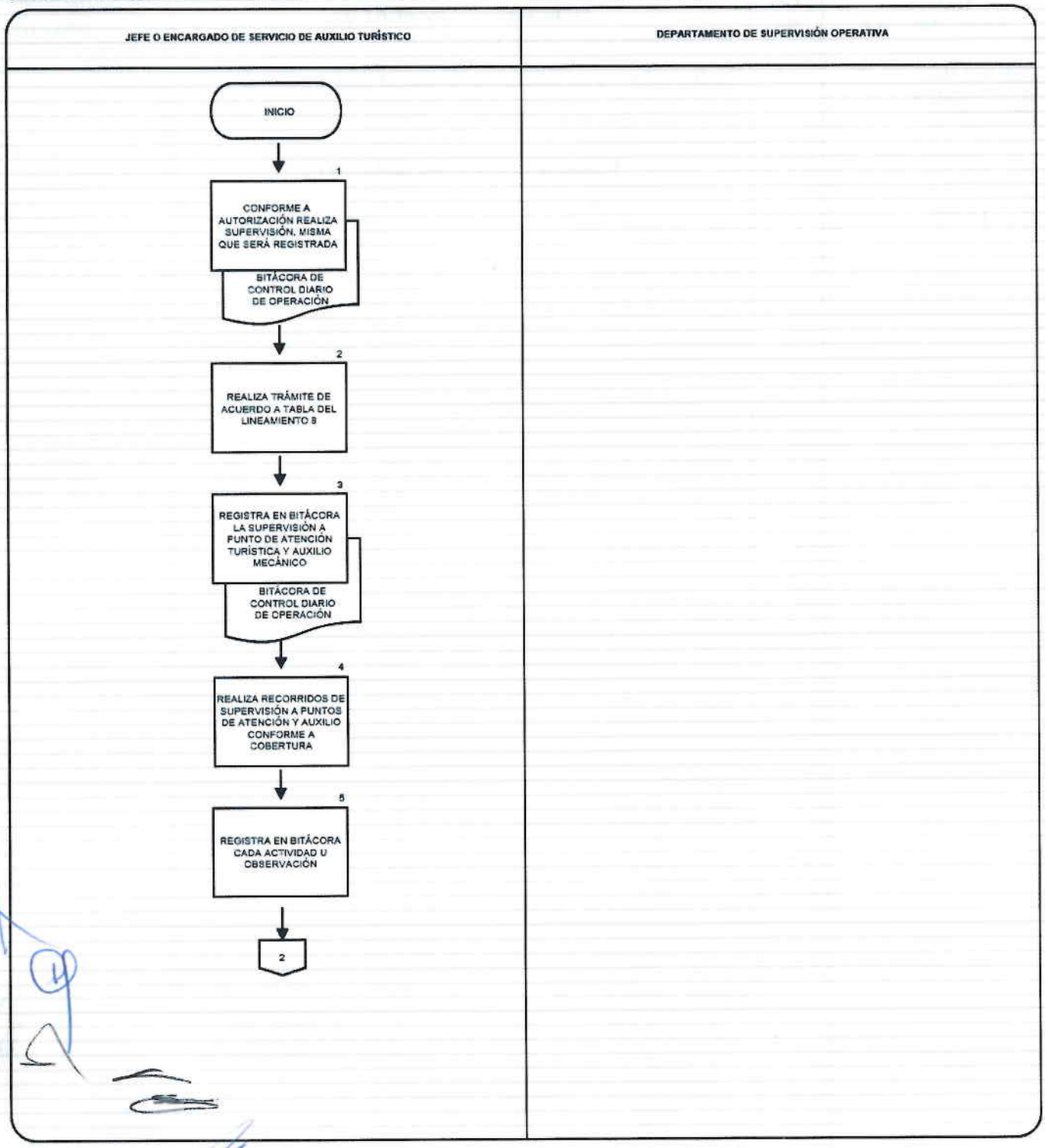


PROCEDIMIENTO: IV.3.4. SUPERVISION A PUNTO DE ATENCIÓN TURÍSTICA Y AUXILIO MECÁNICO

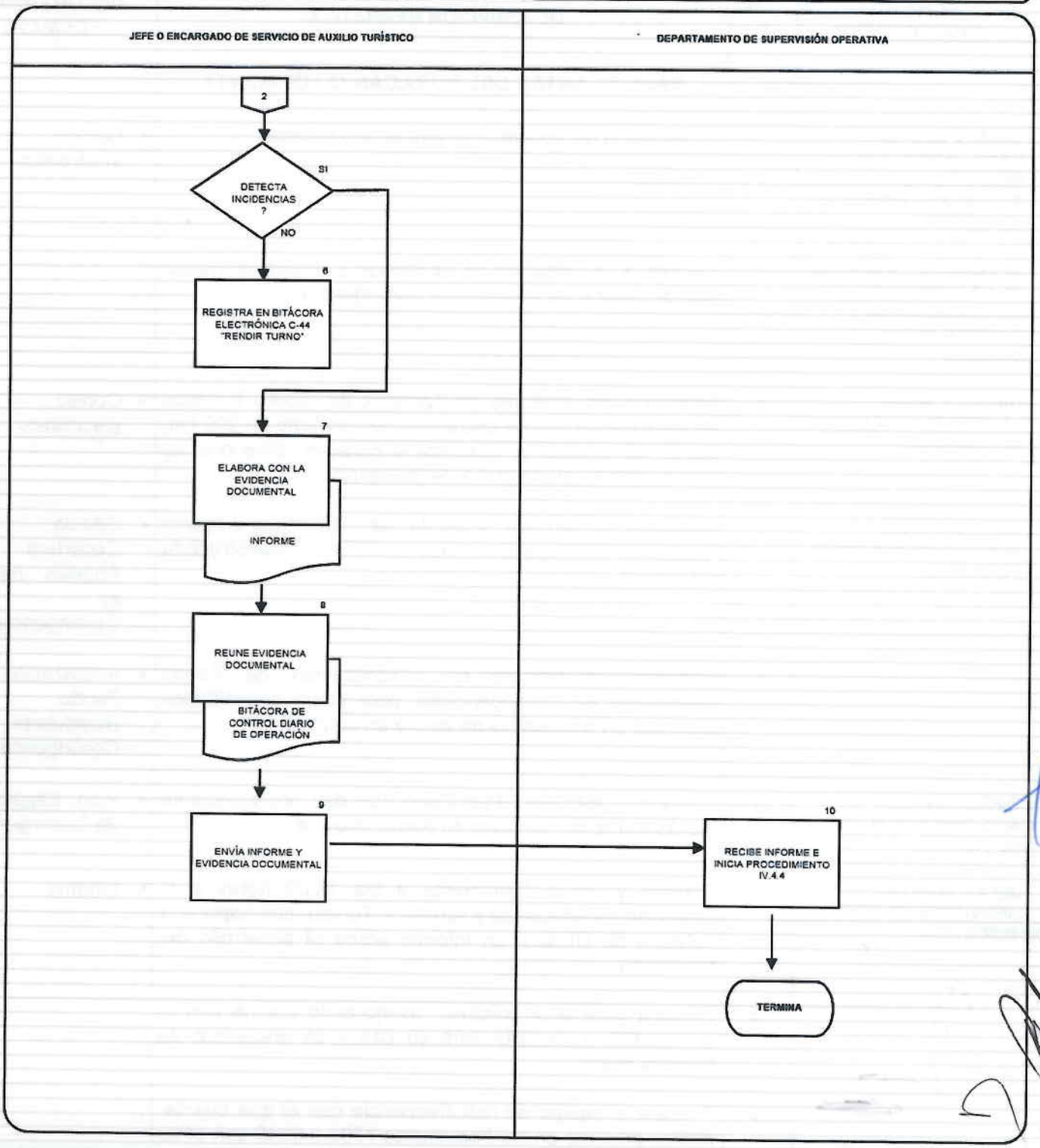
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFE O ENCARGADO DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	1	Realiza supervisión en Puntos de Atención Turística y Auxilio Mecánico, conforme a la autorización del Departamento de Supervisión Operativa, misma que deberá ser registrada en Bitácora de Control Diario de Operación.	• Bitácora de Control Diario de Operación
	2	Realiza trámite de acuerdo a la tabla del Lineamiento 8 inciso c, de los Lineamientos para Autorizar y Regular el Pago de los Conceptos Otorgados a la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, Aplicados a la Partida Presupuestal 37901.	
	3	Registra en la Bitácora de Control Diario de Operación específicamente la actividad de Supervisión a Puntos de Atención Turística y Auxilio Mecánica, tanto al inicio como al final.	• Bitácora de Control Diario de Operación
	4	Realiza recorridos de supervisión a los Puntos de Atención Turística y Auxilio Turístico, únicamente por las rutas carreteras asignadas al Estado conforme a la cobertura, en el vehículo oficial asignado.	
	5	Registra en la Bitácora de Control Diario de Operación cada una de las actividades u observaciones realizadas durante la supervisión.	
		¿DETECTA INCIDENCIAS?	
	6	**No:** registra en la Bitácora de Control Diario de Operación C-44 "Rendir Turno" e invariablemente el tipo de supervisión que realizó.	
	7	**Si:** elabora informe detallado sobre las incidencias detectadas, con la evidencia documental.	• Informe
	8	Reúne evidencia documental (Bitácora de Control Diario de Operación correspondiente, Constancia de Hechos).	• Bitácora de Control Diario de Operación
	9	Envía informe junto con la evidencia documental al Departamento de Supervisión Operativa.	

PROCEDIMIENTO: IV.3.4. SUPERVISION A PUNTO DE ATENCIÓN TURÍSTICA Y AUXILIO MECÁNICO			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	10	Recibe informe e inicia procedimiento IV.4.4 **TERMINA EL PROCEDIMIENTO**	

PROCEDIMIENTO: IV.3.4 SUPERVISIÓN A PUNTO DE ATENCIÓN TURÍSTICA Y AUXILIO MECÁNICO



PROCEDIMIENTO: IV.3.4 SUPERVISIÓN A PUNTO DE ATENCIÓN TURÍSTICA Y AUXILIO MECÁNICO



PROCEDIMIENTO: IV.3.5. PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL APOYO EN DESASTRES NATURALES			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
		FASE 1.- ANTES DEL HURACAN O TORMENTA	
COMITÉ SECTORIAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA (COSEGRAT)	1	Emite alerta de vigilancia de tormenta o huracán.	• Correo electrónico
TITULAR DE LA UNIDAD DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES	2	Instruye a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista que dé inicio a las medidas de contingencia	
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	3	Informa a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico en los Estados que se encuentran en un radio de 300 km, donde se localiza la tormenta o huracán, para que se mantengan en alerta (zona de prevención)	• Correo electrónico
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	4	Requisita el formato «Cédula de Cobertura Ángeles Verdes en Contingencias», que contiene la infraestructura disponible.	• Cédula de Cobertura Ángeles Verdes en Contingencias
	5	Requisita el formato de «Autorización de Fondo Revolvente en Contingencias», para cubrir necesidades urgentes en actividades de apoyo en contingencia.	• Autorización de Fondo Revolvente en Contingencias
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	6	Envía al COSEGRAT Plan Específico de Contingencia en las Jefaturas de Servicios en Alerta Máxima	• Plan Específico de Contingencia
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	7	Elabora y envía diariamente a las 18:00 horas a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista, con copia a la Jefatura de Unidad, un informe sobre el desarrollo del fenómeno.	• Informe
	8	Prepara generador eléctrico, asegurando cuente con el combustible necesario para su uso y se encuentre de primera mano.	
	9	Prepara el equipo de radiofrecuencia con el que cuenta, realiza pruebas en las frecuencias 7790 o 8040 con otras bases, para verificar su funcionamiento y alcance.	

PROCEDIMIENTO: IV.3.5. PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL APOYO EN DESASTRES NATURALES

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	10	Almacena provisiones o comestibles suficientes para la alimentación de un grupo de personas, principalmente agua embotellada y alimentos enlatados, botiquín de primeros auxilios y lámparas portátiles.	
	11	Retira efectivo del Fondo Revolvente para estar en posibilidades de cubrir necesidades urgentes durante las actividades de apoyo en contingencia.	• Cheque
	12	Identifica e informa al personal de la Jefatura de Servicios y en su caso de los Puntos de Asistencia Turística, sobre la (s) zona (s) de seguridad para su resguardo.	
	13	Coordina trabajos en el ámbito de su competencia, con personal de la Coordinación Estatal de Protección Civil.	
	14	Mantiene comunicación permanente con el personal de la Jefatura de Servicios, en su caso también con los Jefes de Asistencia Turística, Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista y Departamento de Supervisión.	
		FASE 2.- DURANTE EL HURACAN O TORMENTA	
	15	Implementa guardias en la Jefatura de Servicios y Punto (s) de Asistencia Turística, para el monitoreo del desarrollo del fenómeno.	
	16	Suspende actividades tanto en la Jefatura de Servicios como de tenerlos en Punto (s) de Asistencia Turística e indica al personal se mantenga resguardado en las zonas de seguridad.	
	17	Resguarda el parque vehicular de la Jefatura de Servicios y en su caso del (os) Punto (s) de Asistencia Turística, en un lugar estratégico, dejándolo libre de postes de luz, arboles, antenas, edificios altos, entre otros.	
	18	Suspende suministros de energía eléctrica y/o gas tanto en la Jefatura de Servicios como de tenerlos en Punto (s) de Asistencia Turística.	
	19	Elabora y envía diariamente a las 18:00 horas a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista, con copia a la Jefatura de Unidad, un informe sobre el desarrollo del fenómeno.	• Informe

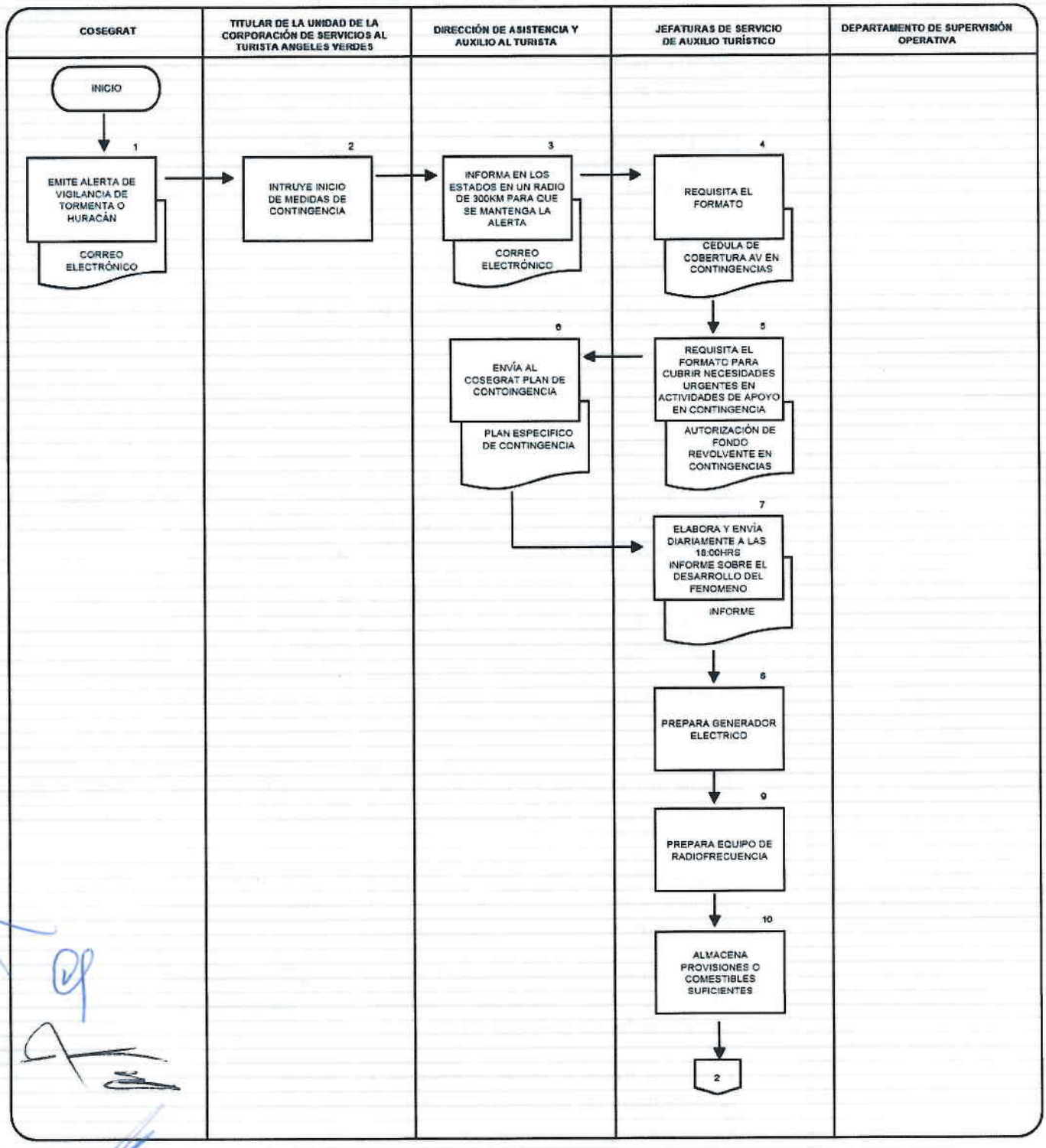
PROCEDIMIENTO: IV.3.5. PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL APOYO EN DESASTRES NATURALES

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	20	Participa en apoyo a la evacuación de los visitantes en los principales destinos turísticos, que se encuentren en zona de riesgo.	
	21	Mantiene las instrucciones de las autoridades, mientras continua informándose.	
		¿SE ENCUENTRA EN UN RADIO DE 300 KM DEL ESTADO DONDE SE LOCALIZA LA TORMENTA O HURACÁN?	
	22	**No:** mantiene Alerta Alta y espera instrucciones.	
		TERMINA EL PROCEDIMIENTO	
	23	Si: mantiene Alerta Máxima.	
		FASE 3.- DESPUES DEL HURACÁN O TORMENTA	
	24	Realiza recorrido en las principales zonas turísticas, emite reporte a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	
	25	Verifica aspectos carreteros como derrumbes o deslaves, autopistas dañadas o en riesgo en las principales carreteras de cobertura de la CSTAV.	
	26	Elabora inventario de posibles riesgos con muestra fotográfica y envía a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista.	• Inventario • Fotografías
	27	Instala Puntos de Asistencia Turística y Auxilio Mecánico (PATAM) en lugares críticos y estratégicos, salvaguardando al Ángel Verde.	
	28	Elabora y envía diariamente a las 18:00 horas a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista, con copia a la Jefatura de Unidad, un informe sobre el desarrollo del fenómeno.	• Informe
	29	Incrementa los servicios de auxilio carretero precautorio (abanderamiento y prevención de accidentes)	

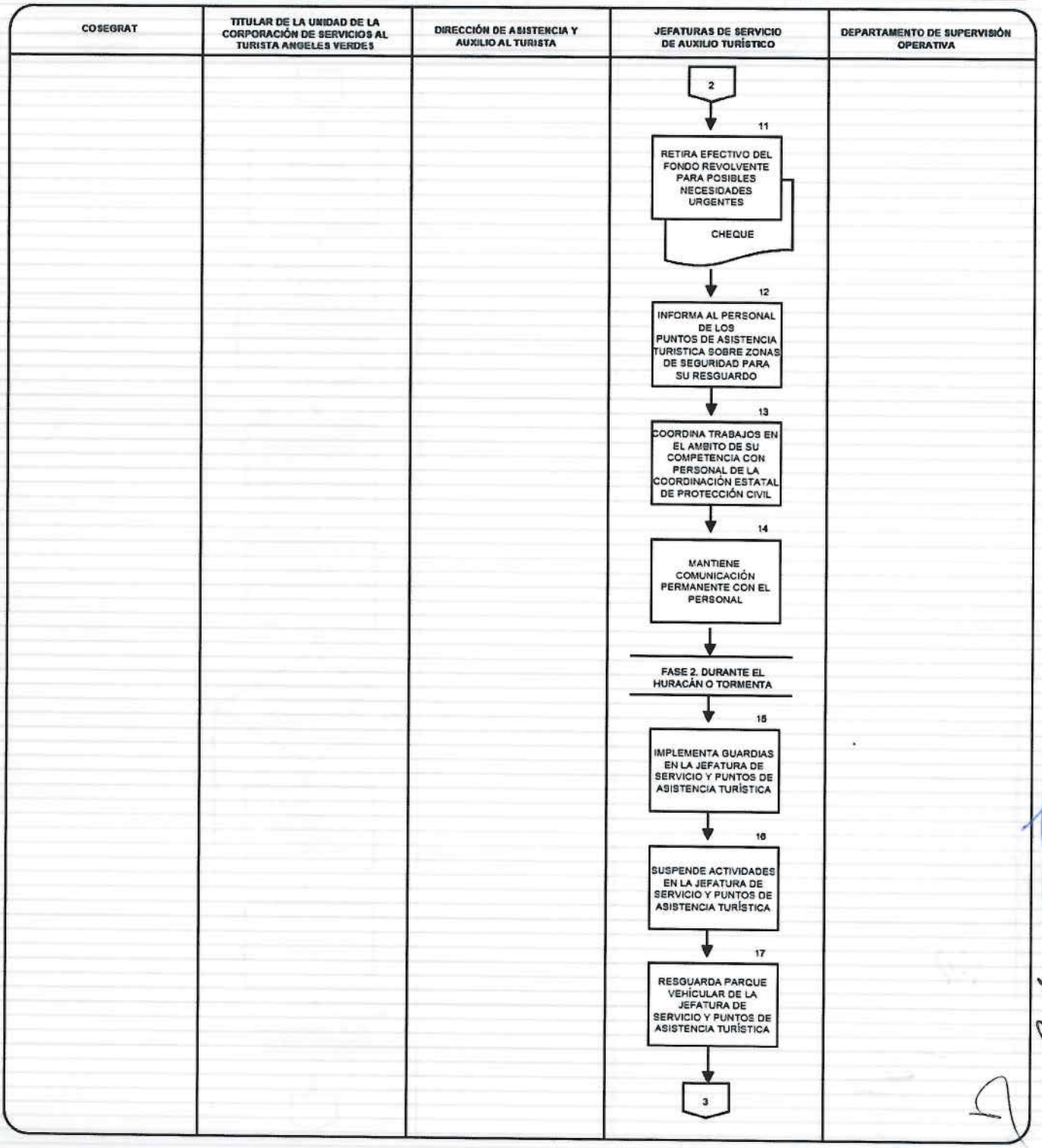
PROCEDIMIENTO: IV.3.5. PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL APOYO EN DESASTRES NATURALES

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	30	Brinda apoyo durante la instalación y operación de centros de acopio	
	31	Proporciona servicios de orientación a turistas varados en hoteles, terminales de autobuses, aeropuerto, albergues, entre otros.	
	32	Mantiene alerta (fase de acción) hasta la conclusión de la contingencia.	
TITULAR DE LA UNIDAD DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES		**¿EL HURACAN O TORMENTA, SUBE DE CATEGORÍA?**	
	33	**No:** termina el procedimiento.	
	34	**Si:** instruye a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista que dé inicio a las medidas de contingencia con los Estados que se encuentran en Alerta Alta (vigilancia)	• Correo electrónico
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	35	Informa a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico en los Estados que se encuentran en Alerta Alta (vigilancia), para que inicien la fase de acción	• Correo electrónico
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	36	Realiza Actividades N° 4 y 5	
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	37	Envía al COSEGRAT «Acciones de Segunda Reacción» de las Jefaturas de Servicios en Alerta Máxima	• Plan Específico de Contingencia
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	38	Retira efectivo del Fondo Revolvente para estar en posibilidades de cubrir necesidades urgentes durante las actividades de apoyo en contingencia.	• Cheque
	39	Instala Puntos de Asistencia Turística y Auxilio Mecánico (PATAM) en lugares críticos y estratégicos, salvaguardando al Ángel Verde.	
	40	Coordina trabajos en el ámbito de su competencia, con las Jefaturas de Servicio que ya se encuentran en la fase 3.	
		TERMINA EL PROCEDIMIENTO	

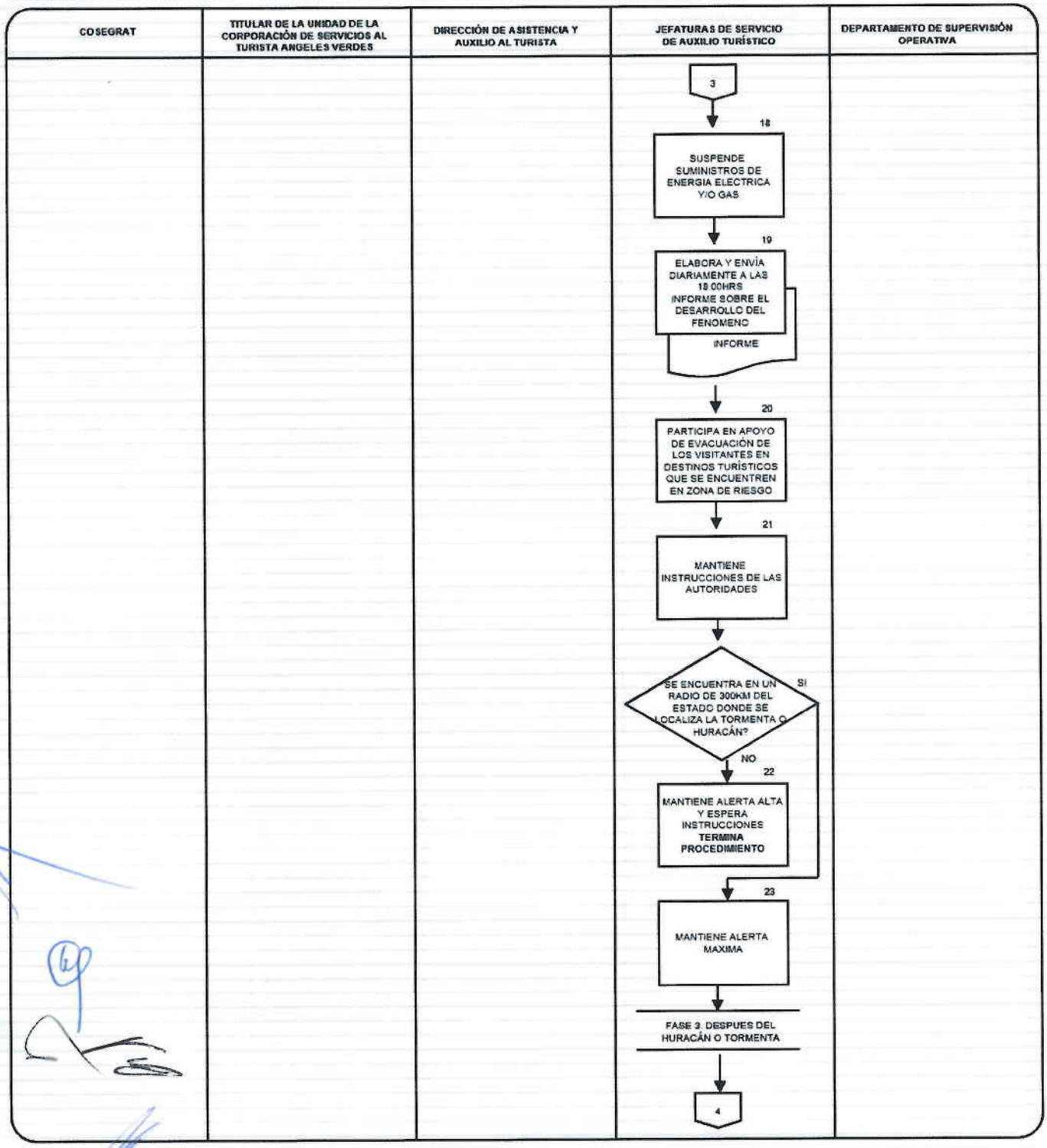
PROCEDIMIENTO: IV.3.5 PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL APOYO DE DESASTRES NATURALES



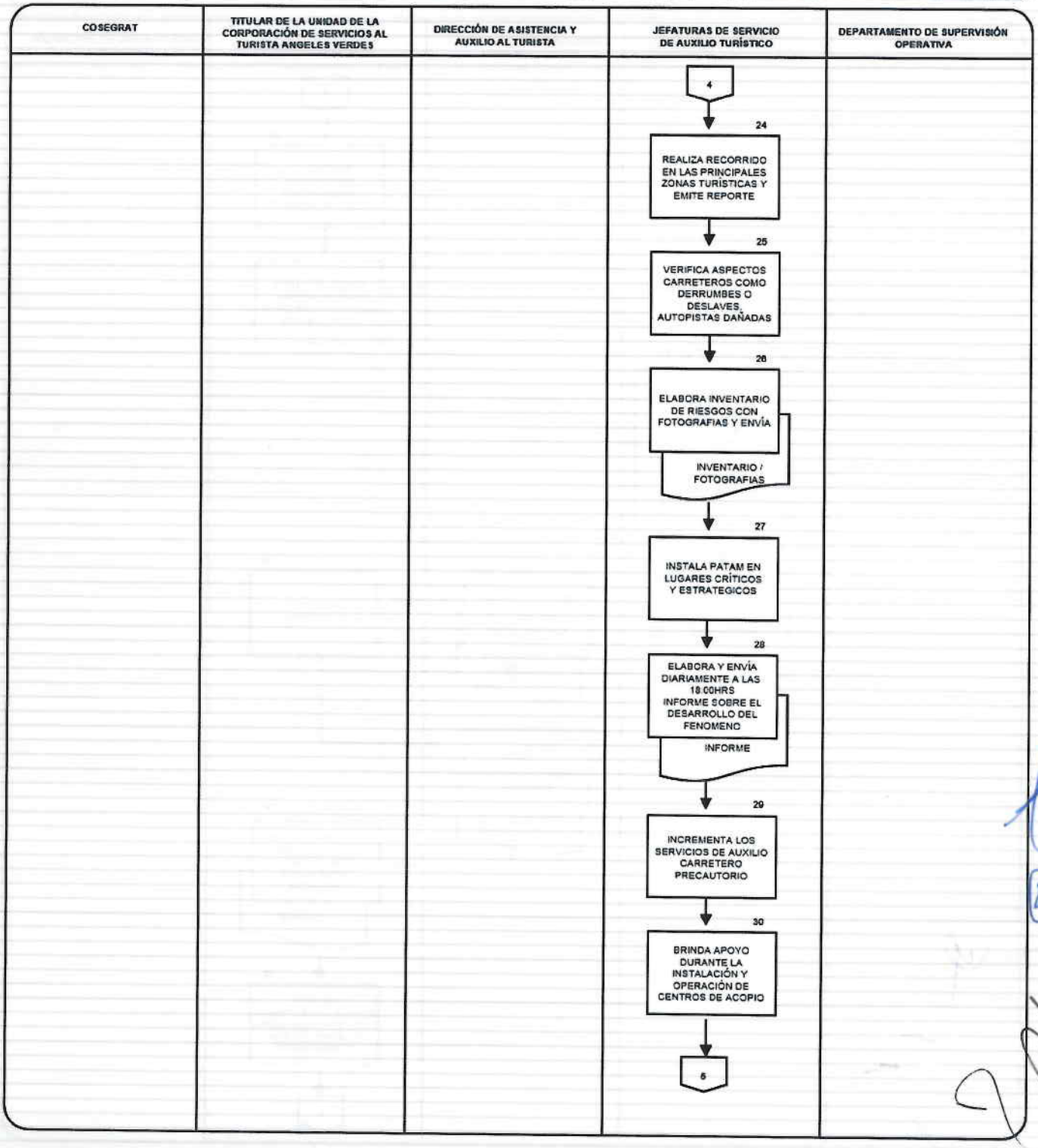
PROCEDIMIENTO: IV.3.5 PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL APOYO DE DESASTRES NATURALES



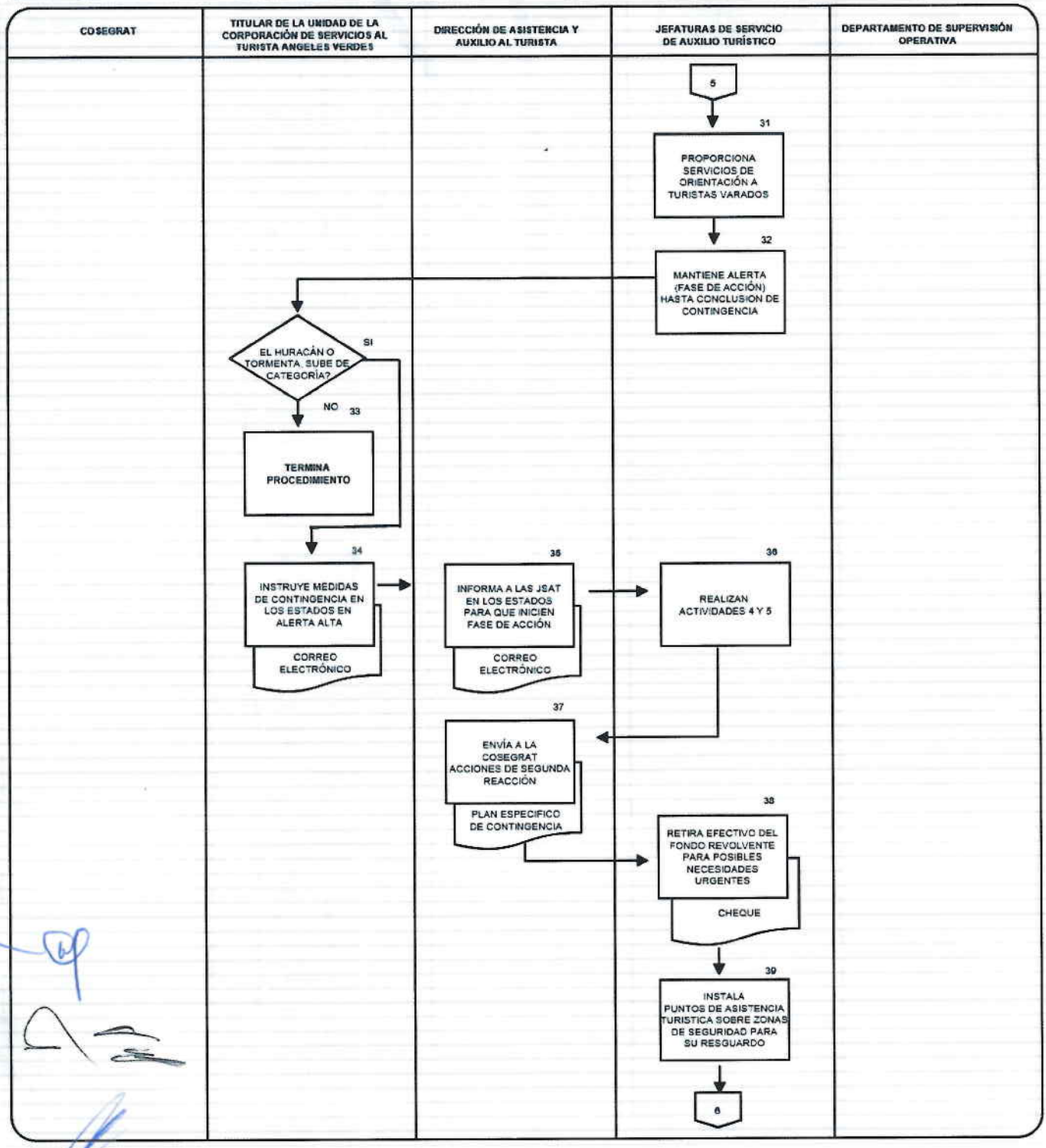
PROCEDIMIENTO: IV.3.5 PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL APOYO DE DESASTRES NATURALES



PROCEDIMIENTO: IV.3.5 PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL APOYO DE DESASTRES NATURALES



PROCEDIMIENTO: IV.3.5 PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL APOYO DE DESASTRES NATURALES



PROCEDIMIENTO: IV.3.5 PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL APOYO DE DESASTRES NATURALES

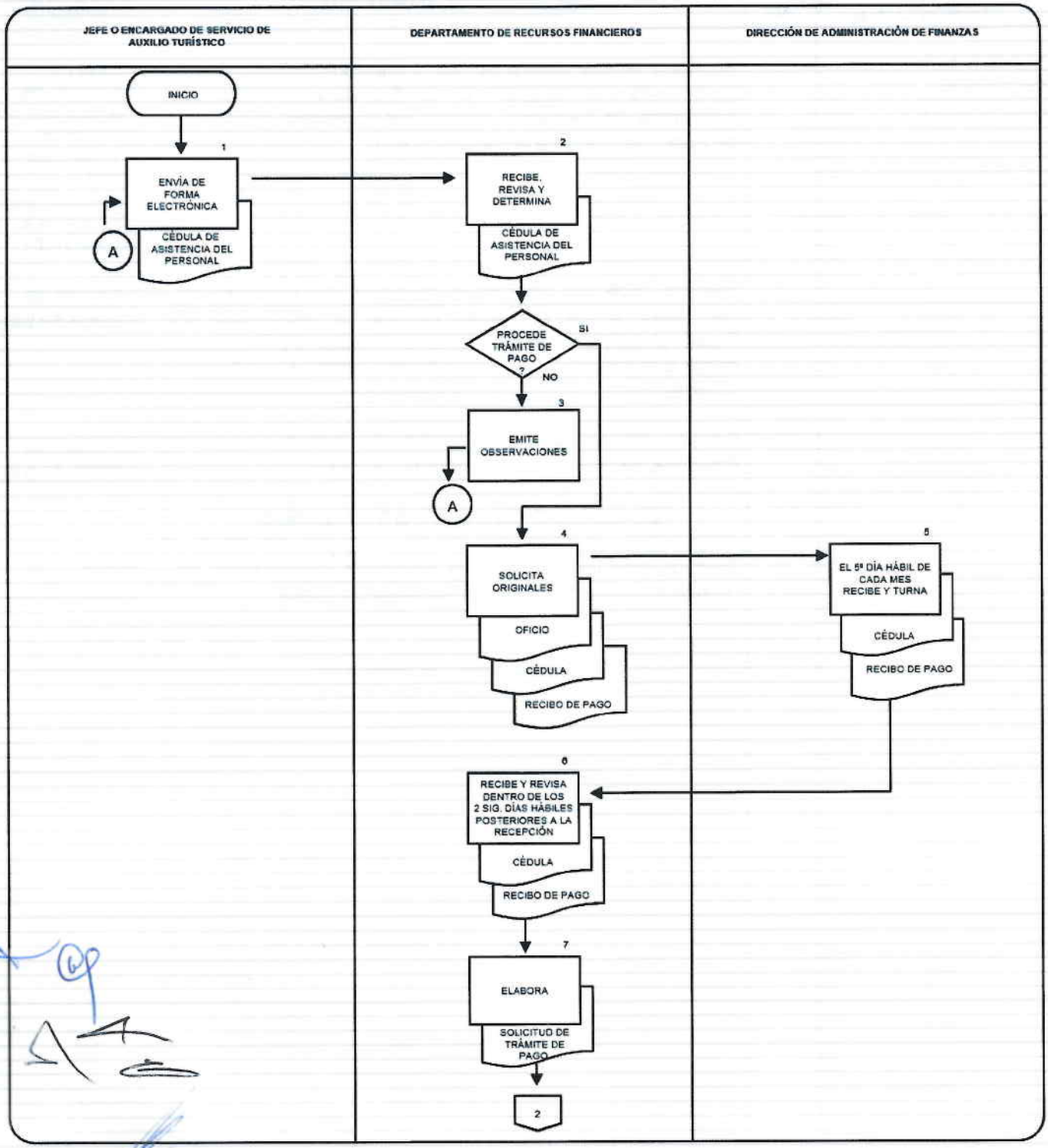
COSEGRAT	TITULAR DE LA UNIDAD DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ANGELES VERDES	DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	JEFATURAS DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO	DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA

PROCEDIMIENTO: IV.3.6. TRAMITE DE PAGO APLICADO A LA PARTIDA PRESUPUESTAL 37901 "GASTOS PARA OPERATIVOS Y TRABAJOS DE CAMPO EN ÁREAS RURALES" AL PERSONAL

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		EL PRIMER DÍA HÁBIL DE CADA MES	
JEFE O ENCARGADO DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	1	Envía "Cédula de Asistencia del Personal con cargo a la Partida Presupuestal 37901" definitiva de forma electrónica a la cuenta ayuda37901@sectur.gob.mx.	• Cédula de Asistencia del Personal con cargo a la Partida Presupuestal 37901
DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS	2	Recibe, revisa "Cédula de Asistencia del Personal con cargo a la Partida Presupuestal 37901" y determina:	• Cédula de Asistencia del Personal con cargo a la Partida Presupuestal 37901
		¿PROCEDE EL TRÁMITE DE PAGO?	
	3	**No:** emite a la Jefatura de Servicios correspondiente las observaciones. (Regresa a la Actividad N° 1)	
	4	**Si:** solicita a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico los originales de los formatos "Cédula de Asistencia de Personal Jefatura de Servicios" y "Recibo de Pago con cargo a la partida 37901", mismos que deberán remitir con oficio.	• Oficio • Cédula de Asistencia del Personal con cargo a la Partida Presupuestal 37901 • Recibo de Pago con cargo a la partida 37901
		EL QUINTO DÍA HÁBIL DE CADA MES	
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	5	Recibe y turna los formatos "Cédula de Asistencia de Personal Jefatura de Servicios" y "Recibo de Pago con cargo a la partida 37901", al Departamento de Recursos Financieros, para su revisión y trámite.	• Cédula de Asistencia del Personal con cargo a la Partida Presupuestal 37901 • Recibo de Pago con cargo a la partida 37901

PROCEDIMIENTO: IV.3.6. TRAMITE DE PAGO APLICADO A LA PARTIDA PRESUPUESTAL 37901 "GASTOS PARA OPERATIVOS Y TRABAJOS DE CAMPO EN ÁREAS RURALES" AL PERSONAL			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS	6	Recibe y revisa dentro de los 2 siguientes días hábiles posteriores a la recepción de los formatos la "Cédula de Asistencia de Personal Jefatura de Servicios" y "Recibo de Pago con cargo a la partida 37901"	• Cédula de Asistencia del Personal con cargo a la Partida Presupuestal 37901 • Recibo de Pago con cargo a la partida 37901
	7	Elabora "Solicitud de trámite de pago" correspondiente, con base a los formatos "Cédula de Asistencia de Personal Jefatura de Servicios" y "Recibo de Pago con cargo a la partida 37901", que fueron recibidas en tiempo y forma.	• Solicitud de trámite de pago
	8	Recaba firmas de la Dirección de Administración y Finanzas en la "Solicitud de trámite de pago".	• Solicitud de trámite de pago
		EL OCTAVO DÍA HÁBIL DE CADA MES	
	9	Tramita ante la Dirección de Recursos Financieros, las "Solicitud de trámite de pago" recabando acuse.	• Solicitud de trámite de pago
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.3.6 TRAMITE DE PAGO APLICADO A LA PARTIDA PRESUPUESTAL 37901 "GASTOS PARA OPERATIVOS Y TRABAJOS DE CAMPO EN ÁREAS RURALES" AL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ANGELES VERDES



PROCEDIMIENTO: IV.3.6 TRAMITE DE PAGO APLICADO A LA PARTIDA PRESUPUESTAL 37901 "GASTOS PARA OPERATIVOS Y TRABAJOS DE CAMPO EN ÁREAS RURALES" AL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ANGELES VERDES

JEFE O ENCARGADO DE SERVICIO DE AUXILIO TURÍSTICO	DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE FINANZAS

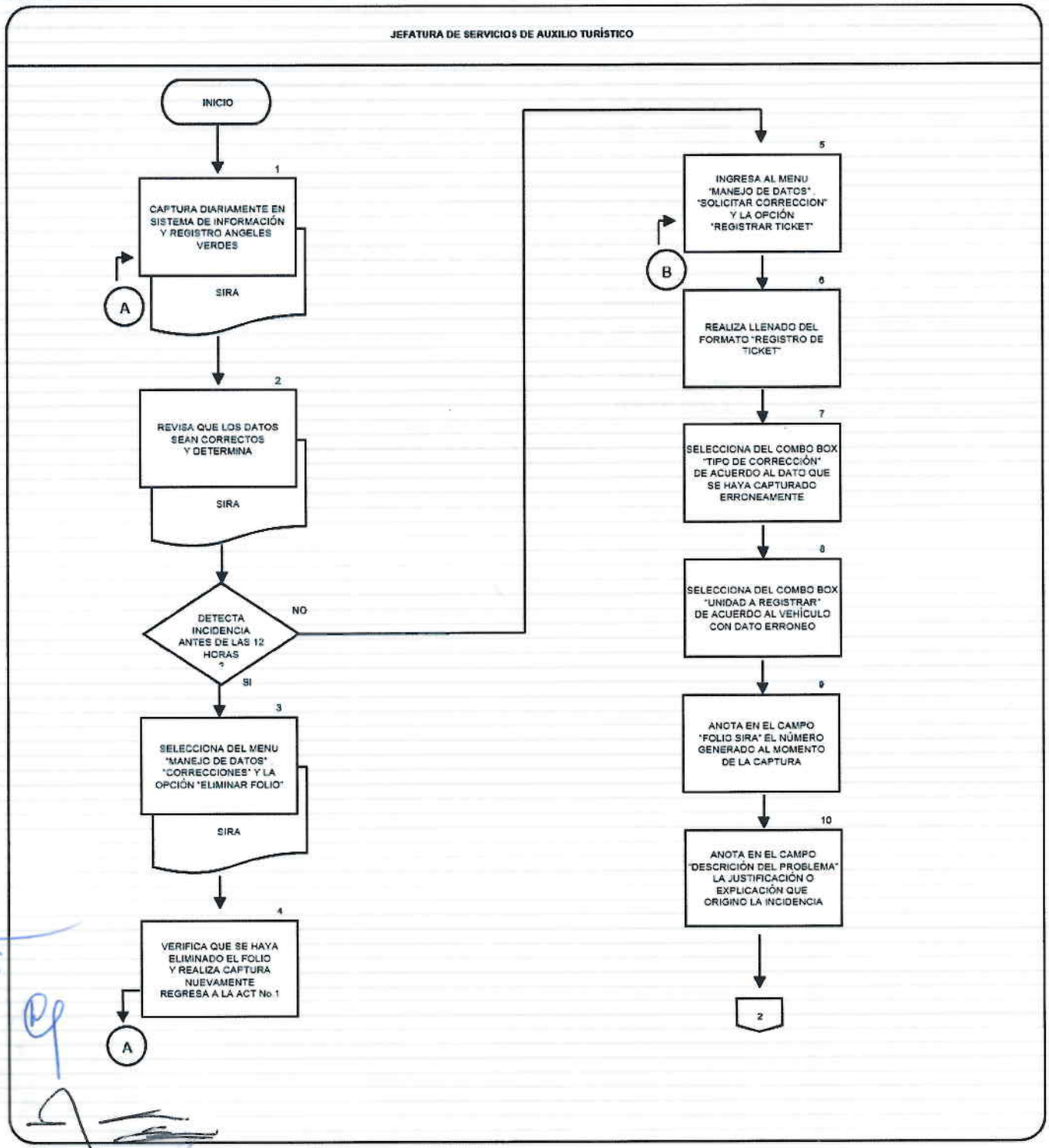
PROCEDIMIENTO: IV.3.7. SOLICITUD DE CORRECCIÓN DE CAPTURA DE DATOS DIARIOS EN EL SIRA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	1	Captura Datos Diarios de Ruta en el Sistema de Información y Registro Ángeles Verdes (SIRA)	• SIRA
	2	Revisa que los datos de las unidades, personal y rutas sean correctos y determina: **¿DETECTA INCIDENCIA ANTES DE LAS 12:00 HORAS?**	• SIRA
	3	**Si:** selecciona del menú «Manejo de Datos», «Correcciones» y la opción «Eliminar Folio».	• SIRA
	4	Verifica que se haya eliminado el folio y realiza la captura nuevamente de forma correcta. (Regresa a la actividad. N° 1).	
	5	**No:** ingresa al menú «Manejo de Datos», «Solicitar corrección» la opción «Registrar ticket».	
	6	Realiza el llenado del formato «Registro de ticket» ordenadamente.	
	7	Selecciona del combo box el «Tipo de Corrección» (litros de gasolina, Odómetro, transacción, ruta, No. Ticket, entre otros) de acuerdo al dato que se haya capturado erróneamente.	
	8	Selecciona del combo box la «Unidad a Registrar» (Aguascalientes-Radio patrulla 220) de acuerdo al vehículo que corresponda el dato erróneo.	
	9	Anota en el campo «Folio SIRA» correctamente el número generado por el SIRA al momento de la captura, que corresponda el dato erróneo (numérico auto incrementable).	
	10	Anota en el campo «Descripción del Problema» de forma detallada la justificación o explicación que originó la incidencia (falta de captura, error de captura, entre otros) así como con exactitud lo que requiere que se corrija o complete.	

PROCEDIMIENTO: IV.3.7. SOLICITUD DE CORRECCIÓN DE CAPTURA DE DATOS DIAROS EN EL SIRA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	11	Anota en el campo «Datos del Contacto» nombre, extensión de móvil, correo electrónico, entre otros, de la persona responsable de la captura y seguimiento de la solicitud.	
	12	Revisa el registro y determina: **¿ES CORRECTO EL REGISTRO?**	
	13	**No:** selecciona el campo «Limpiar» (Regresa a la actividad. N° 5).	
	14	**Si:** selecciona el campo «Registrar», espera autorización y corrección. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	

PROCEDIMIENTO: IV.3.7 SOLICITUD DE CORRECCIÓN DE CAPTURA DE DATOS DIARIOS EN EL SIRA



PROCEDIMIENTO: IV.3.7 SOLICITUD DE CORRECCIÓN DE CAPTURA DE DATOS DIARIOS EN EL SIRA

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO

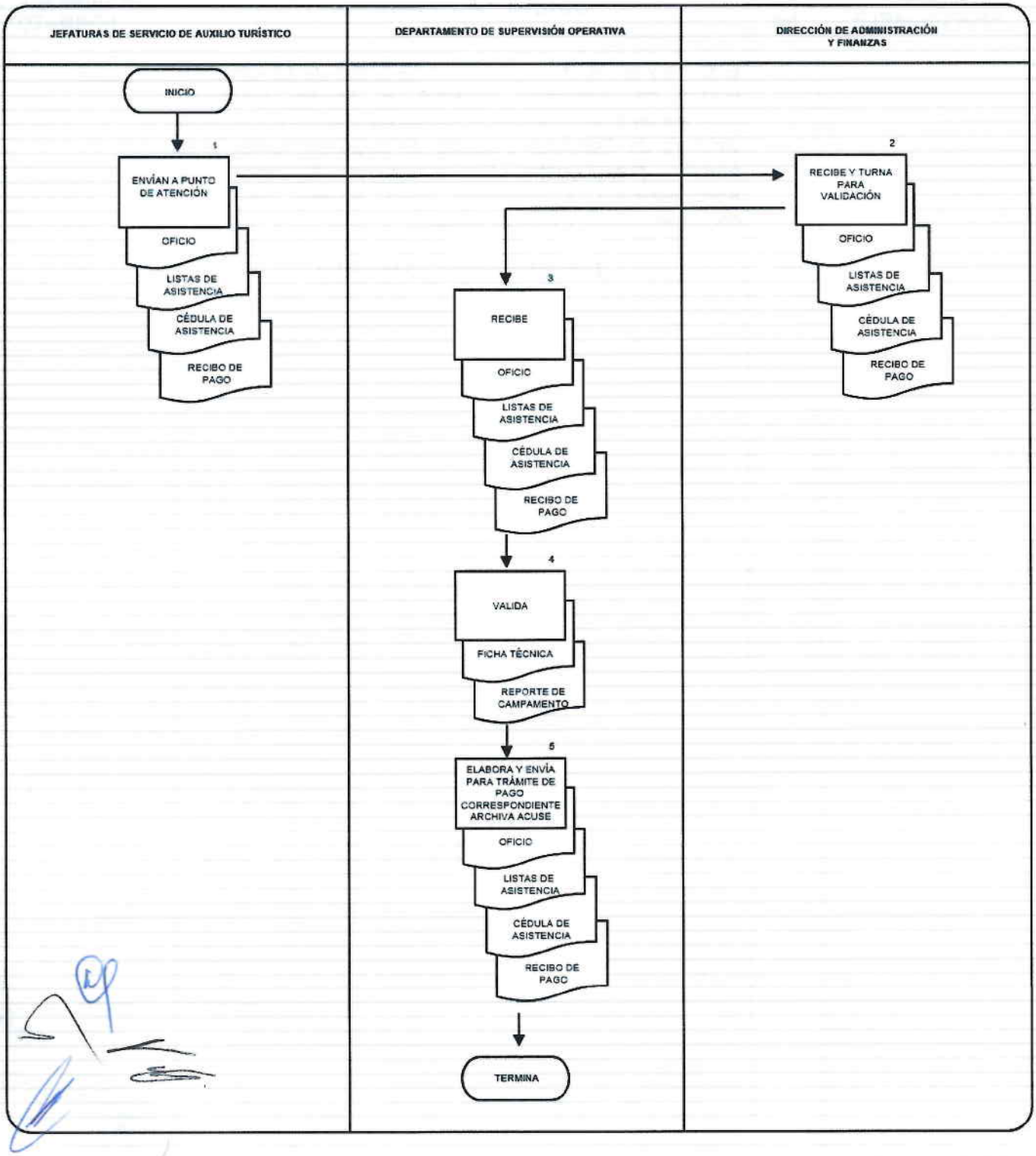
PROCEDIMIENTO: IV.3.8. COMPROBACIÓN DE OPERATIVOS OFICIALES

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	1	Envían listas de asistencia a Punto de Atención Turística y Auxilio Mecánico (Campamentos), Cédula de Asistencia del Personal de la Jefatura de Servicios y recibo de pago con cargo a la partida presupuestal 37901, mediante oficio a la Dirección de Administración y Finanzas.	• Oficio • Listas de Asistencia • Cédula de Asistencia del Personal de la Jefatura de Servicios • Recibo de Pago con Cargo a la Partida Presupuestal 37901
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	2	Recibe oficio, Listas de Asistencia a Punto de Atención Turística y Auxilio Mecánico (Campamentos), Cédula de Asistencia del Personal de la Jefatura de Servicios y Recibo de Pago con Cargo a la partida presupuestal 37901 y turna al Departamento de Supervisión Operativa para su validación.	• Oficio • Listas de Asistencia • Cédula de Asistencia del Personal de la Jefatura de Servicios • Recibo de Pago con Cargo a la Partida Presupuestal 37901
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	3	Recibe oficio, Listas de Asistencia a Punto de Atención Turística y Auxilio Mecánico (Campamentos), Cédula de Asistencia del Personal de la Jefatura de Servicios y Recibo de Pago con Cargo a la partida presupuestal 37901.	• Oficio • Listas de Asistencia • Cédula de Asistencia del Personal de la Jefatura de Servicios • 0Recibo de Pago con Cargo a la Partida Presupuestal 37901
	4	Conforme al Reporte de PATAM autorizados, valida Listas de Asistencia a Punto de Atención Turística y Auxilio Mecánico (Campamentos), Cédula de Asistencia del Personal de la Jefatura de Servicios y Recibo de Pago con Cargo a la partida presupuestal 37901.	• Ficha Técnica • Reporte de Campamento

PROCEDIMIENTO: IV.3.8. COMPROBACIÓN DE OPERATIVOS OFICIALES

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	5	Elabora y envía oficio, junto con las Listas de Asistencia a Punto de Atención Turística y Auxilio Mecánico (Campamentos), Cédula de Asistencia del Personal de la Jefatura de Servicios y recibo de pago con cargo a la partida presupuestal 37901, a la Dirección de Administración y Finanzas para trámite de pago correspondiente y archiva acuse. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	• Acuse

PROCEDIMIENTO: IV.3.8 COMPROBACIÓN DE OPERATIVOS OFICIALES



PROCEDIMIENTO: IV.3.9. ATENCIÓN A TURISTAS DURANTE EL RECORRIDO EN CARRETERA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		Los servicios que brinda la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes (CSTAV) en carretera operarán con una o dos personas por unidad en dos turnos que se denominará primero y segundo.	
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO ÁNGEL VERDE	1	Inicia recorrido de manera atenta de acuerdo a la ruta carretera con cobertura de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes asignada por el Jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico.	
	2	Encuentra vehículo detenido en la carretera, estaciona la unidad atrás del vehículo a una distancia razonable y visible para otros conductores, evitando posibles accidentes.	
	3	Baja de la unidad de forma precavida, aproximándose al vehículo, se presenta e identifica como servidor público de la CSTAV y averigua que tipo de servicio requiere el usuario (Asistencia y Auxilio Mecánico, Información Turística o Apoyo en Contingencias Naturales): **ASISTENCIA Y AUXILIO MECÁNICO**	
	4	Solicita información al usuario sobre la problemática presentada, revisa, realiza diagnóstico y determina: **¿REQUIERE UNA REPARACIÓN MAYOR?**	
	5	**Si:** informa al usuario que requiere llevar el vehículo a un taller especializado.	
	6	Cuando la seguridad del (os) usuario (s) corra algún riesgo, solicitará al Jefe o Encargado de Auxilio Turístico autorización de remolcar por un tramo que no exceda 16 (dieciséis) kilómetros o hasta un lugar seguro, siempre y cuando no sobre pase la capacidad de arrastre de la unidad y las condiciones del vehículo y climatológicas lo permitan.	
	7	Solicita al usuario la autorización de remolque a través del formato «Autorización del Turista para remolque de su automóvil»	

PROCEDIMIENTO: IV.3.9. ATENCIÓN A TURISTAS DURANTE EL RECORRIDO EN CARRETERA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	8	Realiza traslado sin dar preferencia a ningún establecimiento (talles mecánico, llantera, vulcanizadora, entre otros)	
	9	Realiza pre-llenado del formato «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» al terminar el servicio y solicita al usuario llenar la información correspondiente a los apartados VII y VIII, su firma recepción de copia del turista y le entrega talón inferior como comprobante.	• Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
	10	Realiza el registro de dicha actividad en la Bitácora de Control Diario de Operación junto con el número de folio del formato «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» que previamente se requisitó. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	• Bitácora de Control Diario de Operación
	11	**No:** Con ayuda de las herramientas, realiza la reparación correspondiente e informa sobre la conclusión al usuario y que podrá continuar con su recorrido, con las debidas precauciones.	
	12	Termina el servicio, realiza pre-llenado del formato «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» y solicita al usuario llenar la información correspondiente a los apartados VII y VIII, su firma recepción de copia del turista y le entrega talón inferior como comprobante.	• Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
	13	Realiza el registro de dicha actividad en la Bitácora de Control Diario de Operación junto con el número de folio del formato «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» que previamente se requisitó. **TERMINA PROCEDIMIENTO** **INFORMACIÓN TURÍSTICA**	• Bitácora de Control Diario de Operación
	14	Pregunta al usuario sobre la información que requiere ubicación número telefónico, horarios de Museos, Teatros, Hoteles, Ferias, Eventos, Restaurantes, Servicios de transporte, Clima, programa hoy no circula, Embajadas y Consulados, entre otros) y determina:	

PROCEDIMIENTO: IV.3.9. ATENCIÓN A TURISTAS DURANTE EL RECORRIDO EN CARRETERA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		¿CUENTA CON LA INFORMACIÓN SOLICITADA?	
	15	**No:** informa al usuario que no cuenta con la información y comenta sobre el número de marcación rápida 078 en la que le podrán proporcionar ésta de forma detallada.	
	16	Termina el servicio, realiza pre-llenado del formato «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» y solicita al usuario llenar la información correspondiente a los apartados VII y VIII, su firma recepción de copia del turista y le entrega talón inferior como comprobante.	• Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
	17	Realiza el registro de dicha actividad en la Bitácora de Control Diario de Operación junto con el número de folio del formato «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» que previamente se requisitó.	• Bitácora de Control Diario de Operación
	18	**Si:** proporciona información y orientación turística al usuario y que podrá continuar con su recorrido, con las debidas precauciones.	
	19	Termina el servicio, realiza pre-llenado del formato «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» y solicita al usuario llenar la información correspondiente a los apartados VII y VIII, su firma recepción de copia del turista y le entrega talón inferior como comprobante.	• Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
	20	Realiza el registro de dicha actividad en la Bitácora de Control Diario de Operación junto con el número de folio del formato «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» que previamente se requisitó.	• Bitácora de Control Diario de Operación
		TERMINA PROCEDIMIENTO	
		APOYO EN ACCIDENTES	
	21	Baja de la unidad de forma precavida, aproximándose al vehículo, identifica si hay lesionados, abandera con los conos de señalamiento y con el apoyo de la torreta de emergencia el lugar del accidente.	
		¿EL VEHÍCULO TRANSPORTA MATERIAL O RESIDUOS PELIGROSOS?	

PROCEDIMIENTO: IV.3.9. ATENCIÓN A TURISTAS DURANTE EL RECORRIDO EN CARRETERA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	22	**No:** realiza llamada a la Policía Federal Preventiva y en su caso los servicios de emergencia: ambulancia o Bomberos o Protección Civil o Ministerio Publico. Espera a que lleguen y proporciona los servicios de abanderamiento para evitar posibles accidentes.	
	23	Si es posible al terminar el servicio, realiza pre-llenado del formato «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» y solicita al usuario llenar la información correspondiente a los apartados VII y VIII, su firma recepción de copia del turista y le entrega talón inferior como comprobante.	• Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
	24	Realiza el registro de dicha actividad en la Bitácora de Control Diario de Operación junto con el número de folio del formato «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» que previamente se requisitó.	• Bitácora de Control Diario de Operación
	25	**Si:** busca el nombre, la descripción y detalles del material que transporta mediante la aplicación en el teléfono móvil.	
	26	Identifica la simbología (color de fondo/numeración) de los rótulos en el vehículo.	
	27	Toma medidas preventivas, salvaguardando primordialmente su integridad física y después la de los usuarios ó demás personas que se encuentren cerca.	
	28	Realiza llamada telefónica sobre el accidente y del tipo de material a: Policía Federal Preventiva, ambulancia, Bomberos, Protección Civil, Comisión Nacional de seguridad Nuclear y Salvaguardias (CNSNS) o Sistema de Emergencia de Transporte para la Industria Química (SETIC)	
	29	Espera a que lleguen y proporciona los servicios de abanderamiento para evitar posibles accidentes.	

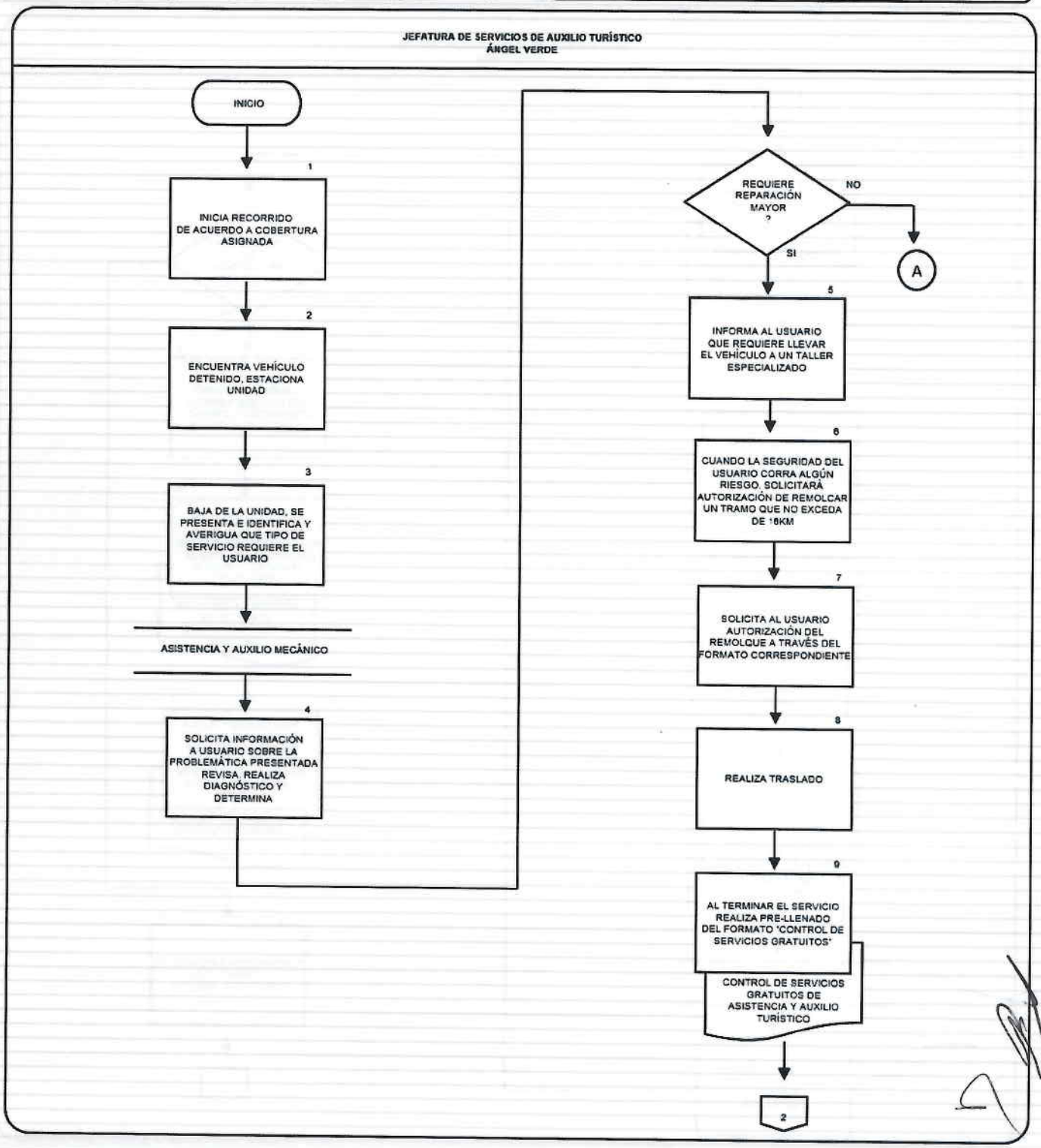
PROCEDIMIENTO: IV.3.9. ATENCIÓN A TURISTAS DURANTE EL RECORRIDO EN CARRETERA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	30	Si es posible al terminar el servicio, realiza pre-llenado del formato «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» y solicita al usuario llenar la información correspondiente a los apartados VII y VIII, su firma recepción de copia del turista y le entrega talón inferior como comprobante.	• Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico
	31	Realiza el registro de dicha actividad en la Bitácora de Control Diario de Operación junto con el número de folio del formato «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» que previamente se requisitó.	• Bitácora de Control Diario de Operación
		TERMINA PROCEDIMIENTO	
		PRIMEROS AUXILIOS EN CARRETERA	
	32	Baja de la unidad de forma precavida, aproximándose al vehículo, identifica si hay lesionados, abandera con los conos de señalamiento y con el apoyo de la torreta de emergencia el lugar del accidente.	
	33	Realiza llamada a la Policía Federal Preventiva y en su caso los servicios de emergencia: ambulancia o Bomberos o Protección Civil o Ministerio Publico.	
	34	Espera a que lleguen, continua con los servicios de abanderamiento y brinda asistencia de primeros auxilios posibles a los accidentados, cuidando de ser posible sus pertenecías.	
	35	Al presentarse la Policía Federal Preventiva y en su caso los servicios de emergencia: ambulancia o Bomberos o Protección Civil o Ministerio Publico, informará las condiciones del accidente.	
	36	En caso de ser requerido por éstos, se apoyará en las acciones de auxilio atendiendo las indicaciones que al respecto dicten las autoridades a cargo del accidente.	
	37	Si es posible al terminar el servicio, realiza pre-llenado del formato «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» y solicita al usuario llenar la información correspondiente a los apartados VII y VIII, su firma recepción de copia del turista y le entrega talón inferior como comprobante.	• Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico

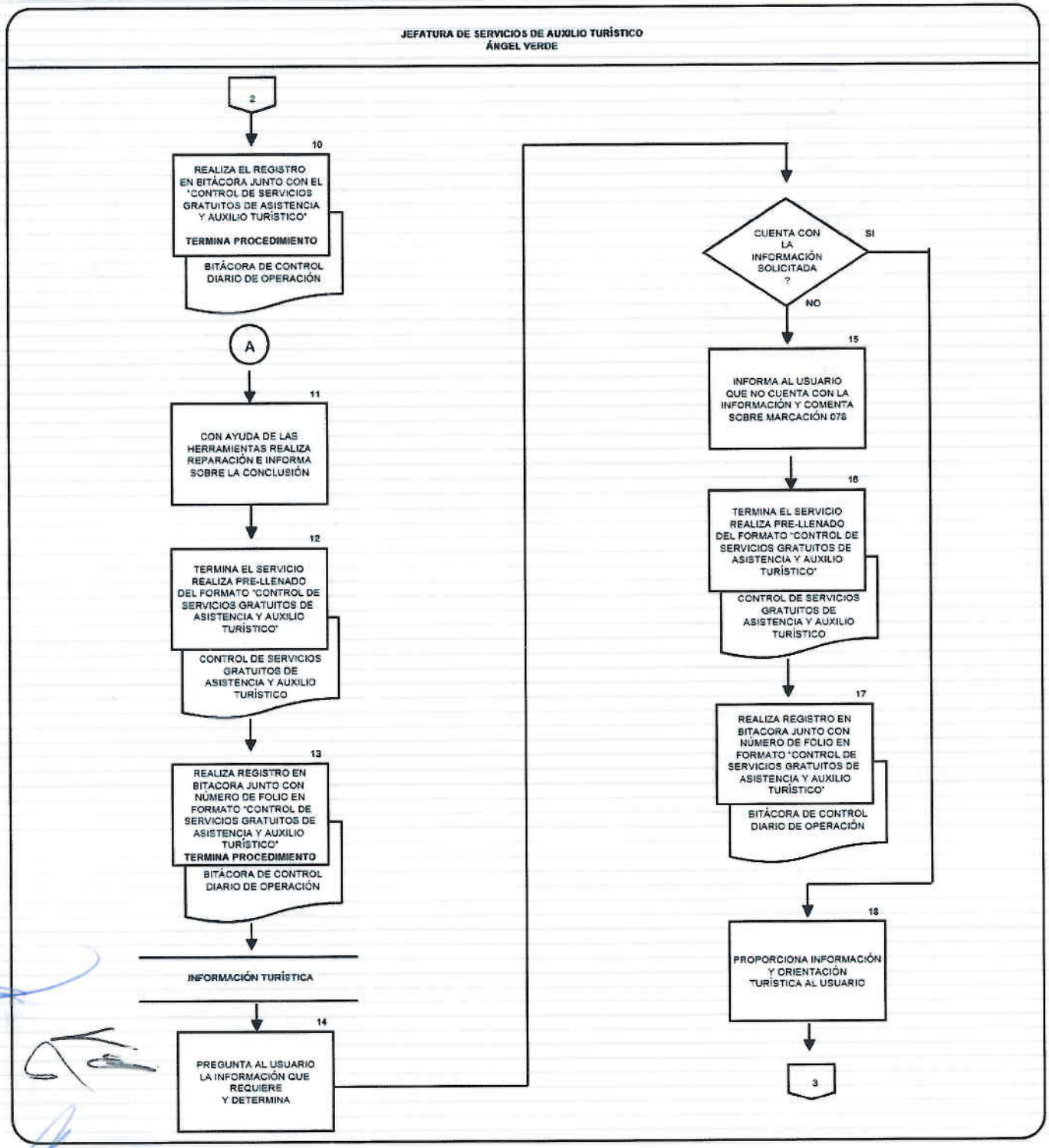
PROCEDIMIENTO: IV.3.9. ATENCIÓN A TURISTAS DURANTE EL RECORRIDO EN CARRETERA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	38	Realiza el registro de dicha actividad en la Bitácora de Control Diario de Operación junto con el número de folio del formato «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» que previamente se requisitó. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	• Bitácora de Control Diario de Operación

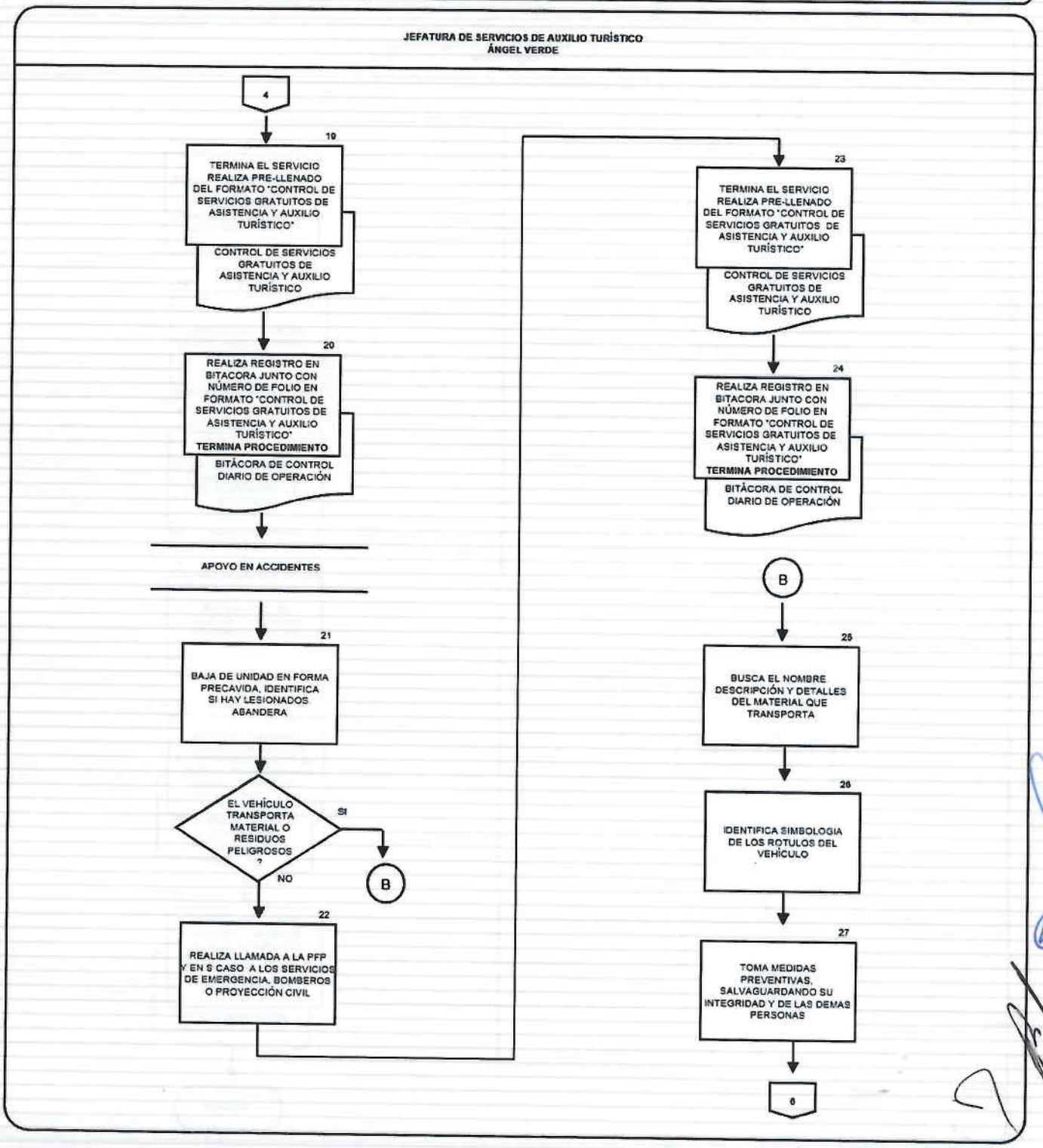
PROCEDIMIENTO: IV.3. 9 ATENCIÓN A TURISTAS DURANTE EL RECORRIDO EN CARRETERA



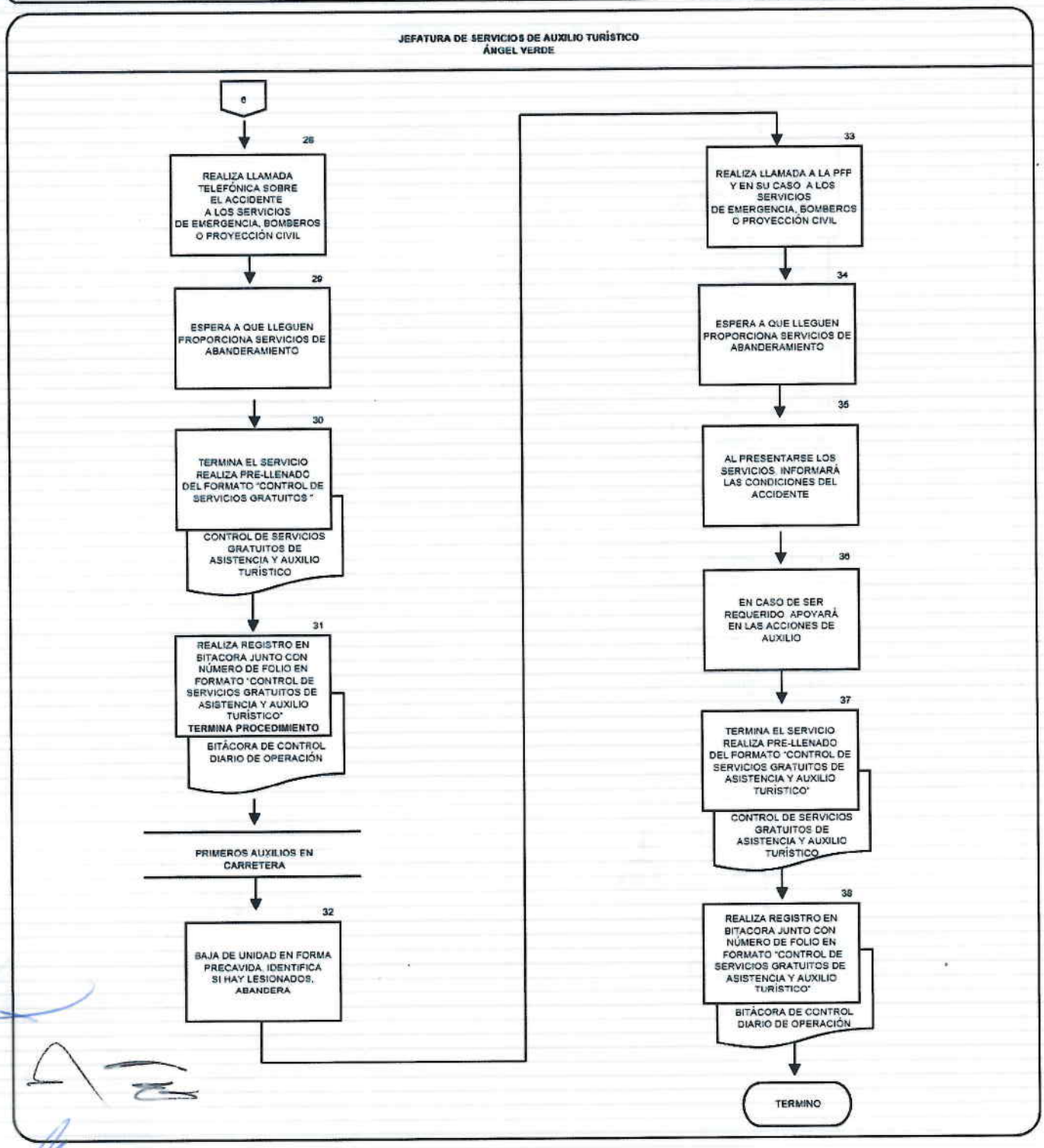
PROCEDIMIENTO: IV.3. 9 ATENCIÓN A TURISTAS DURANTE EL RECORRIDO EN CARRETERA



PROCEDIMIENTO: IV.3. 9 ATENCIÓN A TURISTAS DURANTE EL RECORRIDO EN CARRETERA



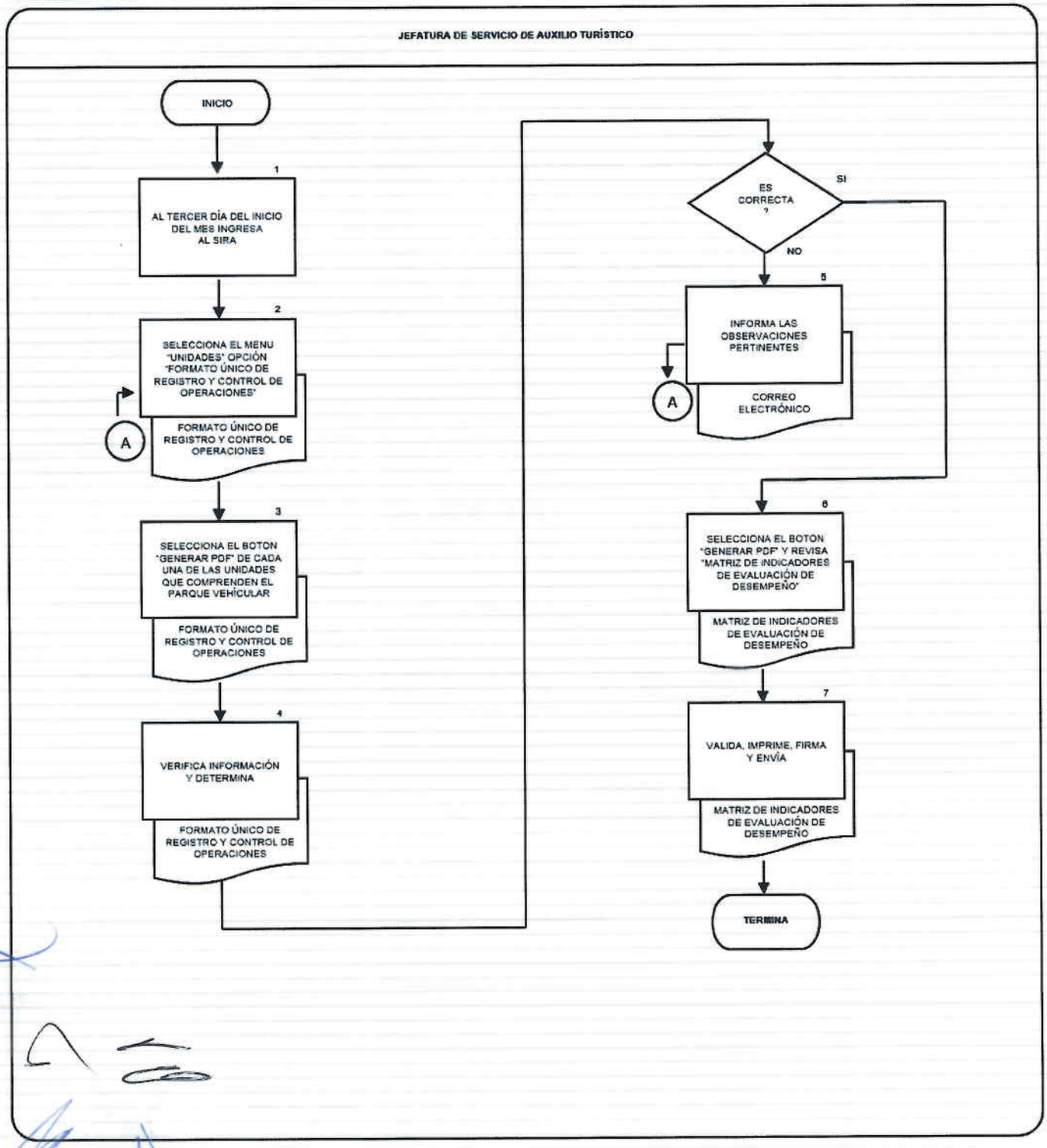
PROCEDIMIENTO: IV.3. 9 ATENCIÓN A TURISTAS DURANTE EL RECORRIDO EN CARRETERA



PROCEDIMIENTO: IV.3.10. VALIDACIÓN DEL FORMATO ÚNICO DE REGISTRO Y CONTROL DE OPERACIÓN POR UNIDAD

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	1	Al tercer día del inicio del mes ingresa al Sistema Integral de Registro Ángeles Verdes (SIRA)	
	2	Selecciona el menú «Unidades» y la opción «Formato Único de Registro y Control de Operaciones»	• Formato Único de Registro y Control de Operaciones
	3	Selecciona el botón «Generar PDF» de cada una de las unidades que comprenden el parque vehicular de la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico	• Formato Único de Registro y Control de Operaciones
	4	Verifica que la información sea correcta y determina:	• Formato Único de Registro y Control de Operaciones
		¿ES CORRECTA?	
	5	**No:** informa vía correo electrónico al Departamento de Supervisión Operativa las observaciones pertinentes (Regresa a la actividad No. 2).	• Correo Electrónico
	6	**Si:** selecciona el botón «Generar PDF» y revisa «Matriz de Indicadores de Evaluación del Desempeño»	• Matriz de Indicadores de Evaluación del Desempeño
	7	Valida, imprime, firma y envía al Departamento de Supervisión Operativa	• Matriz de Indicadores de Evaluación del Desempeño
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.3.10 VALIDACIÓN DEL FORMATO ÚNICO DE REGISTRO Y CONTROL DE OPERACIÓN POR UNIDAD



IV. 4 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

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

- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las Materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera
  D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas.

- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.
  D.O.F. 12-VII-2010

- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones Generales para la Transparencia y los Archivos de la Administración Pública Federal y el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Transparencia y de Archivos.
  D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros.
  D.O.F. 15-VII-2010 y sus reformas

- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales
- D.O.F. 16-VII-2010 y sus reformas

- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
  D.O.F. 9-VIII-2010 y sus reformas

- Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección.
  D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

PROCEDIMIENTO: IV.4.1. FORMALIZACIÓN DE OCUPACIÓN DE INMUEBLES FEDERALES, ESTATALES O MUNICIPALES ASIGNADOS PARA LA INSTALACIÓN DE OFICINAS PARA LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURÍSTA ÁNGELES VERDES			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	1	Envía propuesta de actualización o formalización para la ocupación de oficinas en inmuebles federales, estatales o municipales.	
TITULAR DE UNIDAD DE LA CORPORACIÓN	2	Solicita al Director de Administración y Finanzas inicie las gestiones procedentes para la concertación de espacios físicos para la instalación de oficinas a ocupar por el (los) Punto (s) de Asistencia Turística requerido (s), para la atención y prestación de servicios, por acuerdo de las autoridades superiores de la Secretaría y del Titular.	• Oficio
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	3	Recibe la notificación de solicitud, convoca y desarrolla reunión de trabajo con personal de las Áreas involucradas, y en apego a la Ley General de Bienes Nacionales y demás disposiciones jurídico administrativas en la materia, inician trabajos ante las autoridades de la Oficialía Mayor de la Secretaría, solicitando suficiencia presupuestaria correspondiente; así como requerimiento al Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales en órganos de gobierno federal, para la concertación de espacios físicos requeridos para la instalación de oficinas de la Corporación.	• Oficio
	4	Elabora y firma notificación de solicitud ante las autoridades estatales y/o municipales respectivas, para concertar mediante Convenio de Colaboración (Comodato), espacio físico mínimo indispensable para la instalación de oficinas representativas de la Corporación, y archiva acuse recibo.	• Oficio
	5	Recibe mediante oficio notificación de aceptación o rechazo de espacio físico requerido, e informa al Titular de la Corporación.	• Oficio
	6	En caso afirmativo, procede a la formulación e integración documental requerida para la celebración del Convenio de Colaboración (Comodato) del espacio físico ante las autoridades correspondientes, sometiéndolo a consideración de la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría.	• Oficio

PROCEDIMIENTO: IV.4.1. FORMALIZACIÓN DE OCUPACIÓN DE INMUEBLES FEDERALES, ESTATALES O MUNICIPALES ASIGNADOS PARA LA INSTALACIÓN DE OFICINAS PARA LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURÍSTA ÁNGELES VERDES

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	7	Recibe, revisa, y en su caso, elabora nuevamente el Convenio de Colaboración de Inmueble (Comodato) con las modificaciones solicitadas por la Dirección General de Asuntos Jurídicos, y lo somete a consideración del Titular de la Corporación.	• Oficio y Convenio de Colaboración de Inmueble
TITULAR DE UNIDAD DE LA CORPORACIÓN	8	Recibe, revisa y acuerda con el Director de Administración y Finanzas proseguir con las gestiones de validación correspondiente.	• Convenio de Colaboración de Inmueble
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	9	Gestiona ante las autoridades competentes, la validación y firma de los involucrados en cada uno de los tantos del Contrato de Colaboración de Inmueble, acompañado por el Jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente, entregando copia para integración de expediente de la Jefatura de Servicios; formula y firma notificación para la Dirección General de Asuntos Jurídicos; Dirección General de Administración de la Secretaría; al Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales; al Titular de la Corporación y a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista adjuntando copia del documento de referencia, y archiva acuse.	• Convenio de Colaboración de Inmueble
	10	En caso negativo, y en apego a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás disposiciones jurídico-administrativas aplicables, elabora solicitud de suficiencia presupuestaria correspondiente a la Oficialía Mayor de la Secretaría, y firma notificación al Jefe de Servicios de Auxilio Turístico, requiriendo las gestiones pertinentes para la concertación del Contrato de Arrendamiento de espacio físico demandado por la Corporación, y archiva acuses.	• Oficio
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	11	Recibe y revisa oficio y gestiona ante propietarios de inmuebles en renta de la localidad en que se desea instalar las oficinas representativas de la Corporación, las cotizaciones sobre el precio de arrendamiento del mismo, elabora oficio, firma y turna al Director de Administración y Finanzas, adjuntando documentación, y archiva acuse.	• Oficio y Cotizaciones de Arrendamiento de Inmueble

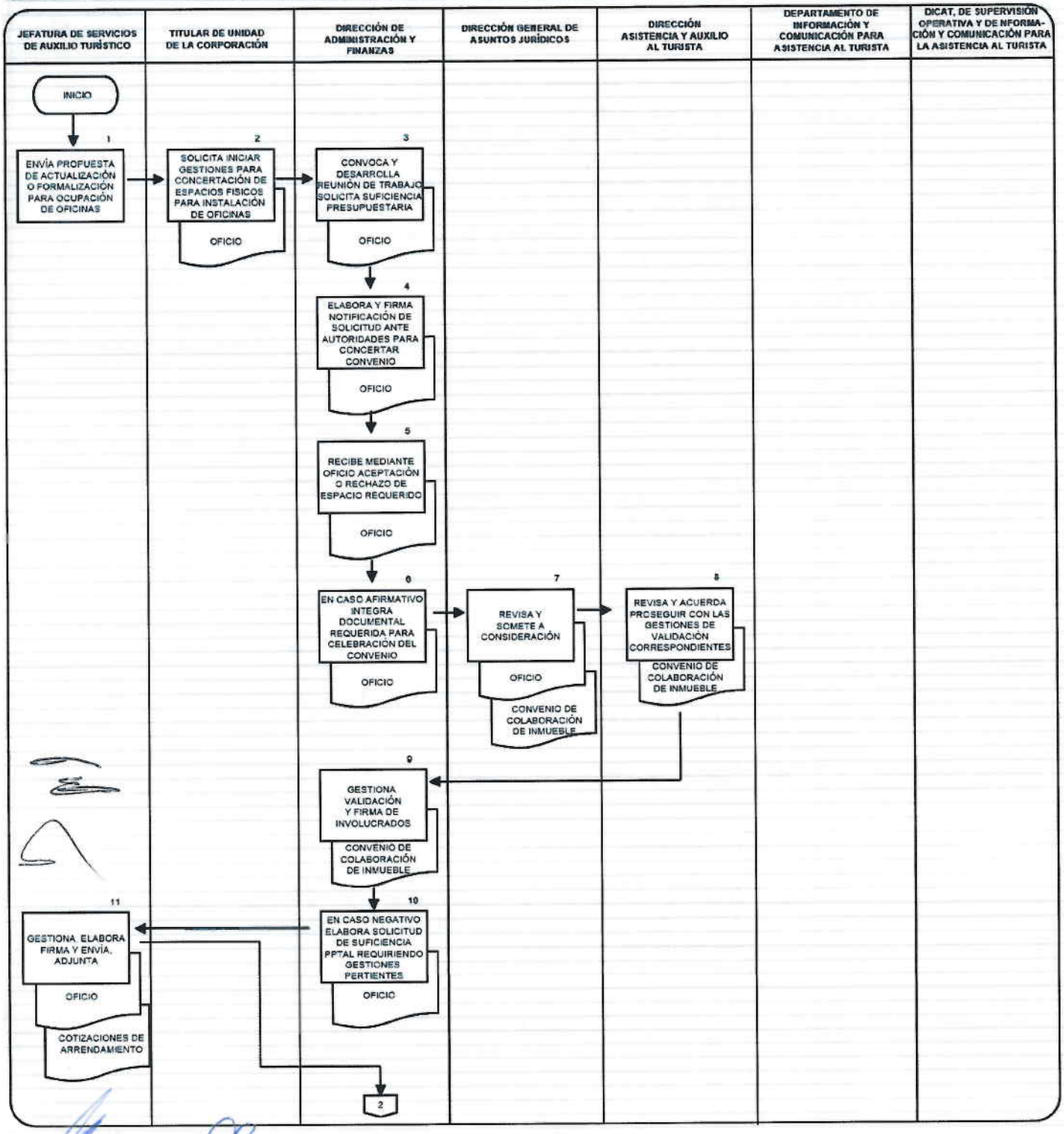
PROCEDIMIENTO: IV.4.1. FORMALIZACIÓN DE OCUPACIÓN DE INMUEBLES FEDERALES, ESTATALES O MUNICIPALES ASIGNADOS PARA LA INSTALACIÓN DE OFICINAS PARA LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURÍSTA ÁNGELES VERDES			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	12	Recibe oficio de suficiencia presupuestaria de la Oficialía Mayor de la Secretaría, y cotizaciones de renta de inmueble (s) y lo (s) somete a consideración del Titular de la Corporación, para la elaboración del Contrato de Arrendamiento respectivo.	• Oficio y Cotizaciones de Arrendamiento de Inmueble
TITULAR DE UNIDAD DE LA CORPORACIÓN	13	Recibe, revisa y acuerda con el Director de Administración proseguir con el Arrendamiento de Inmueble.	• Contrato de Arrendamiento
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	14	Recibe autorización y elabora Contrato de Arrendamiento de Inmueble, así como firma oficio a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, para su consideración y efectos procedentes y archiva copia.	• Oficio y Contrato de Arrendamiento de Inmueble
	15	Recibe, revisa y en su caso elabora nuevamente Contrato de Arrendamiento con las modificaciones solicitadas por la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría; y lo somete a consideración del Titular de la Corporación.	• Contrato de Arrendamiento de Inmueble
TITULAR DE UNIDAD DE LA CORPORACIÓN	16	Recibe, revisa y acuerda proseguir con la firma del Contrato de Arrendamiento.	• Contrato de Arrendamiento
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	17	Recibe autorización del Titular y elabora oficio de solicitud de Arrendamiento de Inmueble al Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales, adjuntado suficiencia presupuestaria y propuestas de inmuebles analizados, firma, turna y recaba acuse de recibo.	• Oficio y Cotizaciones de Arrendamiento
	18	Recibe autorización del INDAABIN, y elabora oficio de notificación al Jefe de Servicios de Auxilio Turístico adjuntando los tantos correspondientes del Contrato de Arrendamiento de Inmueble, para gestionar ante el propietario o representante legal la conformidad del contrato y firma de procedencia y archiva acuse.	• Oficio y Contrato de Arrendamiento

PROCEDIMIENTO: IV.4.1. FORMALIZACIÓN DE OCUPACIÓN DE INMUEBLES FEDERALES, ESTATALES O MUNICIPALES ASIGNADOS PARA LA INSTALACIÓN DE OFICINAS PARA LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURÍSTA ÁNGELES VERDES.			
UNIDAD RESPONSABLE	**OP No.**	**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**	**DOCUMENTO O FORMATO**
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	19	Recibe y revisa el oficio y Contrato de Arrendamiento, y gestiona ante el propietario o representante legal la firma de conformidad, elabora notificación al Director de Administración y Finanzas, turna adjuntando Contrato debidamente validado, y archiva acuse.	• Oficio y Contrato de Arrendamiento
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	20	Recibe y revisa oficio y Contrato de Arrendamiento, acuerda y recaba firma del Titular de la Corporación.	• Contrato de Arrendamiento
	21	Elabora oficio para el Jefe de Servicios, adjuntando dos tantos del Contrato de Arrendamiento celebrado, solicitando la entrega de uno de ellos al propietario o representante legal, quedando un tanto para el expediente, turnando copia al Director de Asistencia y Auxilio al Turista, y archiva copia de acuse de recibo.	• Oficio y Contrato de Arrendamiento
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	22	Recibe y revisa oficio y documentación, procede a la entrega de un tanto del Contrato al propietario o representante legal del inmueble, recabando acuse de recibo, notifica y archiva en expediente el tanto correspondiente a la Jefatura.	• Oficio y Contrato
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	23	Recibe notificación de instalación de una nueva representación de la Corporación y celebra reunión de trabajo con los Jefes de Departamento del Área, y en apego a las disposiciones normativas en la materia, acuerdan iniciar trabajos de análisis e investigación para determinar los recursos humanos, materiales y financieros requeridos para su operación y funcionamiento.	• Oficio y Contrato de Colaboración (Comodato) y/o Contrato de Arrendamiento
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	24	Elabora el Anteproyecto de Cobertura de rutas carreteras a cargo de la nueva representación de la Corporación, mediante el apoyo del personal técnico especializado y sustento en los sistemas y herramientas tecnológicas, y lo turna a la Dirección de Asistencia y Auxilio.	• Anteproyecto de Cobertura (CSTAV/DAAT/DCO/LBC-0001-A)

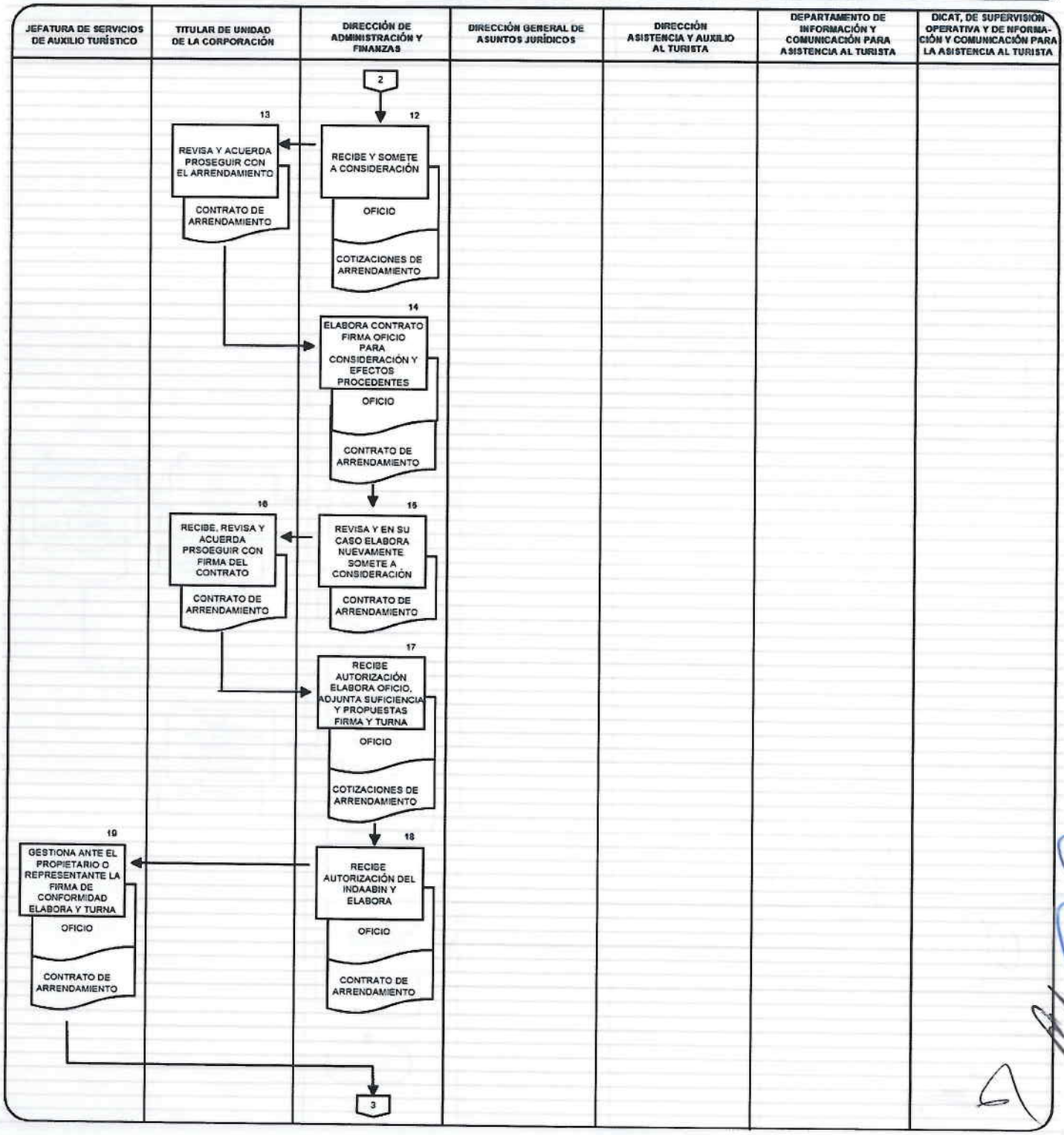
PROCEDIMIENTO: IV.4.1. FORMALIZACIÓN DE OCUPACIÓN DE INMUEBLES FEDERALES, ESTATALES O MUNICIPALES ASIGNADOS PARA LA INSTALACIÓN DE OFICINAS PARA LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURÍSTA ÁNGELES VERDES.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA, DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	25	Integra y elabora Diagnóstico de necesidades de Recursos humanos, materiales y financieros requeridos para la nueva representación, confrontado con antecedentes que obran en expediente promedios de servicios esperados; kilometrajes a recorrer; capacidad operativa; y posible reasignación de recursos e impacto presupuestal, y somete a consideración del Director de Asistencia y Auxilio al Turista, y archiva temporalmente documentación.	• Diagnóstico
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	26	Recibe, revisa y analiza Diagnóstico de Necesidades, solicitando, en su caso, se efectúe las modificaciones a que haya lugar.	• Diagnóstico
DEPARTAMENTOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA Y DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	27	Recibe Anteproyecto y solventa las modificaciones correspondientes, y elabora el Diagnóstico de Necesidades y lo turna al Director de Asistencia y Auxilio al Turista y archiva	• Diagnóstico
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	28	Recibe y revisa el Diagnóstico de Necesidades y Cobertura de rutas carreteras, que se asignará a la nueva representación, y lo somete a consideración del Titular de la Corporación.	
TITULAR DE UNIDAD DE LA CORPORACIÓN	29	Recibe y revisa el Diagnóstico de Necesidades y Cobertura; valida y solicita sea turnado al Director de Administración y Finanzas para su conocimiento y efectos procedentes.	• Diagnóstico y Cobertura
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	30	Elabora y firma la notificación al Director de Administración y Finanzas, adjuntando Diagnóstico de Necesidades, y archiva acuse.	• Oficio y Diagnóstico
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

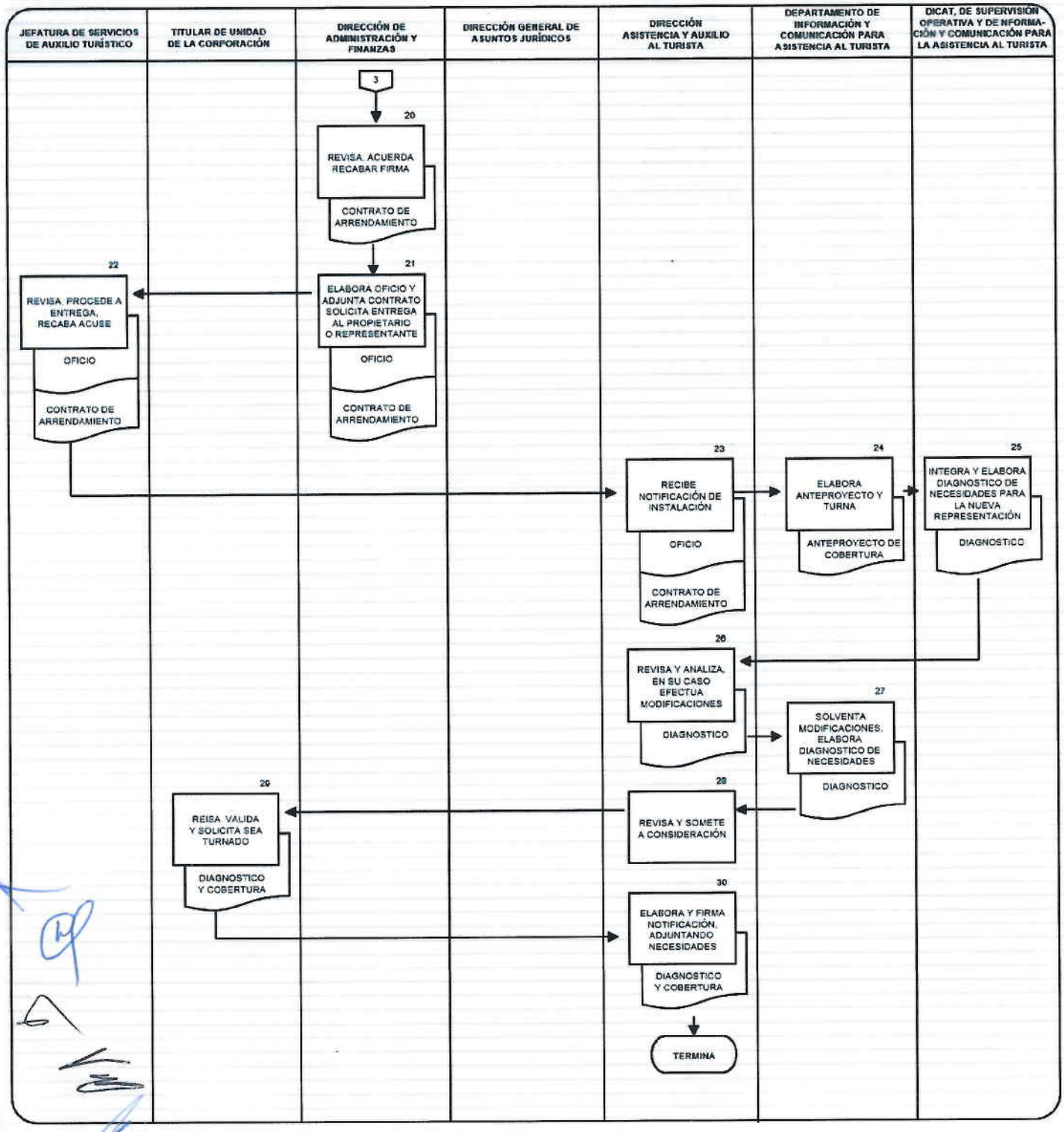
PROCEDIMIENTO: IV.4.1 Formalización de ocupación de inmuebles federales, estatales o municipales asignados para la instalación de oficinas para la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes



PROCEDIMIENTO: IV.4.1 Formalización de ocupación de inmuebles federales, estatales o municipales asignados para la instalación de oficinas para la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes



PROCEDIMIENTO: IV.4.1 Formalización de ocupación de inmuebles federales, estatales o municipales asignados para la instalación de oficinas para la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes



PROCEDIMIENTO: IV.4.2. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTO ANUAL DE VESTUARIO Y EQUIPO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
TITULAR DE UNIDAD DE LA CORPORACIÓN	1	Solicita al Director de Administración y Finanzas la instrumentación del Programa Anual de Necesidades de Vestuario y Equipo (PANVE) para el personal de la Corporación del ejercicio fiscal de que se trate.	
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	2	En alcance a las instrucciones del Titular de la Corporación, celebra reunión de trabajo con los Jefes de Departamento del Área para determinar por puesto y función, el tipo de vestuario y equipo requerido por el personal de las Jefaturas de Servicios y Oficinas Centrales, conforme a Plantilla y sistemas de control de actividades de la propia Dirección.	• Anteproyecto de Programa de Necesidades (CSTAV/DAAT/ PVE/00025)
	3	Elabora y firma la notificación a cada Jefe de Servicios de Auxilio Turístico y a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista, solicitando él envió de Relación del personal adscrito, por nombre y tallas de los mismos, que sean considerados para el Programa de Vestuario y Equipo del ejercicio de referencia, turna y archiva acuse de recibo.	• Oficio
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	4	Recibe y revisa comunicado, elaborando con apoyo del personal, la Relación por nombre y talla, considerado para el Programa de Vestuario y Equipo, con la información solicitada y archiva acuse de recibo.	• Oficio y Relación
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	5	Recibe, revisa notificación y elabora con apoyo de los Jefes de Departamento del Área, Relación por nombre y talla del personal, las necesidades de Vestuario y equipo de la Dirección y turna para su integración en el Proyecto de Programa de la Corporación, archiva oficio.	• Relación
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	6	Recibe, revisa notificación y necesidades de Vestuario y Equipo de cada Jefatura de Servicios y de la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista, y turna al Jefe de Departamento del Área, para su integración en el Proyecto de Programa de la Corporación, archiva oficio.	
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	7	Recibe, revisa y verifica la relación del personal adscrito a Oficinas Centrales y Jefaturas de Servicios, con base a la Plantilla autorizada, y elabora el Proyecto de Programa de Vestuario y Equipo con la estimación presupuestal respectiva, sometiéndolo a la consideración del Director de Administración y Finanzas.	• Proyecto de presupuesto y Programa (CSTAV/DAAT/ PVE/00026)

PROCEDIMIENTO: IV.4.2. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTO ANUAL DE VESTUARIO Y EQUIPO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	8	Recibe, revisa y analiza el Proyecto de Programa de Vestuario y Equipo y Anteproyecto de Presupuesto de las Oficinas Centrales y de las Jefaturas de Servicios, solicitando, en su caso, las modificaciones a que haya lugar.	• Proyecto (CSTAV/DAAT/ PVE/00026)
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	9	Recibe el Proyecto y solventa las modificaciones correspondientes como resultado del análisis y cotejo de la información, y elabora nuevamente el documento y lo turna al Director de Administración y Finanzas y archiva.	• Proyecto (CSTAV/DAAT/ PVE/00026)
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	10	Recibe, revisa el Proyecto de Programa de Vestuario y Equipo para el personal adscrito a Oficinas Centrales y de las Jefaturas de Servicios y Anteproyecto de presupuesto, obtenido por cotizaciones en el mercado y lo somete a consideración del Titular de la Corporación.	• Anteproyecto de presupuesto y Proyecto de Programa (CSTAV/DAAT/ PVE/00026)
TITULAR DE UNIDAD DE LA CORPORACIÓN	11	Recibe y revisa el Anteproyecto de Presupuesto y el Programa de Vestuario, determinando la procedencia y/o en su caso, solicita realizar las modificaciones pertinentes, requiriendo al Director de Administración y Finanzas que una vez efectuadas lo integre al Anteproyecto de Presupuesto del ejercicio fiscal de que se trate, de acuerdo con las disposiciones legales en la materia.	• Anteproyecto de presupuesto y Proyecto de Programa (CSTAV/DAAT/ PVE/00026)
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	12	En su caso, realiza las modificaciones solicitadas por el Titular, elabora el Anteproyecto de Presupuesto del Programa de Vestuario y Equipo de la Corporación, y turna copia a los Jefes de Departamento del Área para su conocimiento y efectos procedentes, y archiva documento.	• Proyecto de Presupuesto y Programa Anual de Vestuario y Equipo y Oficio (CSTAV/DAAT/ PVE/00026)
	13	Recibe del Titular de la Corporación notificación de la Oficialía Mayor de la Secretaría, sobre el Presupuesto autorizado al Programa de Vestuario y Equipo y su calendarización, y solicita en su caso, los ajustes a que haya lugar y su probable impacto.	• Oficio

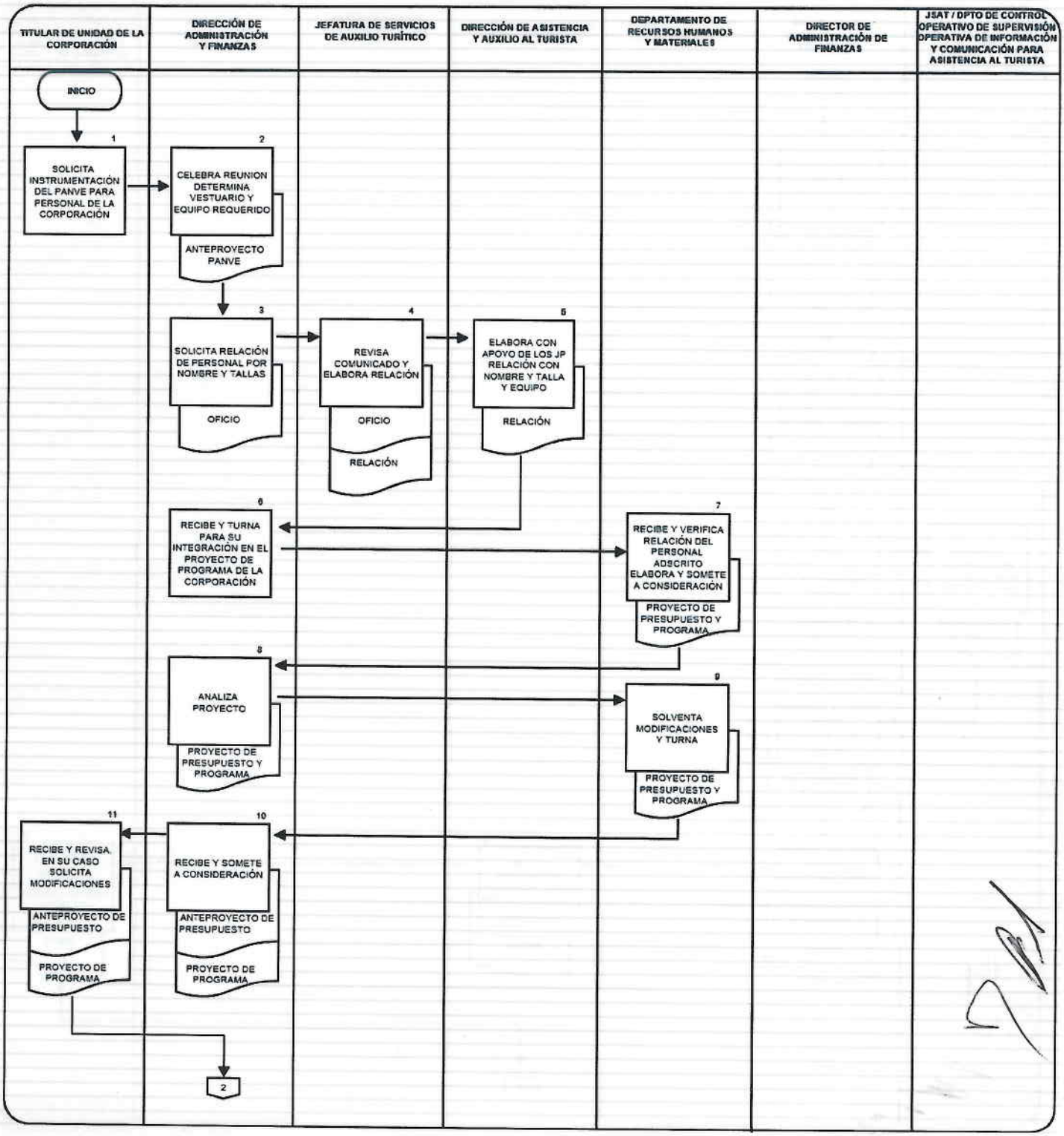
PROCEDIMIENTO: IV.4.2. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTO ANUAL DE VESTUARIO Y EQUIPO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	14	Acuerda y analiza con los Jefes de Departamento del Área el Presupuesto autorizado y su calendarización contra lo proyectado, realizando en su caso, el Programa de Vestuario y Equipo con los ajustes necesarios para disminuir en lo posible, desviaciones en su cumplimiento y lo somete a consideración del Titular de la Corporación.	• Programa de Vestuario y Equipo (CSTAV/DAAT/ PVE/00026)
TITULAR DE LA CORPORACIÓN	15	Recibe y acuerda el proyecto de ajustes al Presupuesto del Programa de Vestuario y Equipo, y en su caso, solicita efectuar las modificaciones que al respecto se requiera, y se someta una vez realizadas, a los procesos de compra en apego a las disposiciones legales-normativas correspondientes.	• Programa de Vestuario y Equipo (CSTAV/DAAT/ PVE/00026)
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	16	Realiza las modificaciones, en su caso solicitadas por el Titular de la Corporación, elabora y firma notificación a la Dirección General de Administración de la Secretaría, requiriendo la instauración de los procesos de compra del Programa de Vestuario y Equipo de la Corporación, de conformidad a las disposiciones vigentes establecidas en la Ley y Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, adjuntando para tal fin, la documentación soporte, turna copia a los Jefes de Departamento del Área, y archiva acuse.	• Programa de Vestuario y Equipo (CSTAV/DAAT/ PVE/00026)
	17	Resultado de los procesos de Licitación correspondientes, recibe, revisa y verifica en los lugares de recepción señalados para tal efecto, en coordinación con los Jefes de Departamento del Área, las características y cantidades por tipo de prenda y equipo, solicitadas, a cada una de las empresas adjudicatarias, validando las facturas y liberando el pago de recursos comprometidos, notificando, asimismo, a cada Jefe de Servicios y a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista, los mecanismos de entrega-recepción y horario de atención instaurados, y archiva acuse.	• Oficio
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	18	Recibe notificación de la Dirección de Administración y Finanzas sobre la adquisición y existencia física en los almacenes del Programa de Vestuario y Equipo para el personal de la Dirección y los mecanismos de su entrega, turna copia y acuerda con los Jefes de Departamento del Área la instrumentación de control y seguimiento.	• Oficio

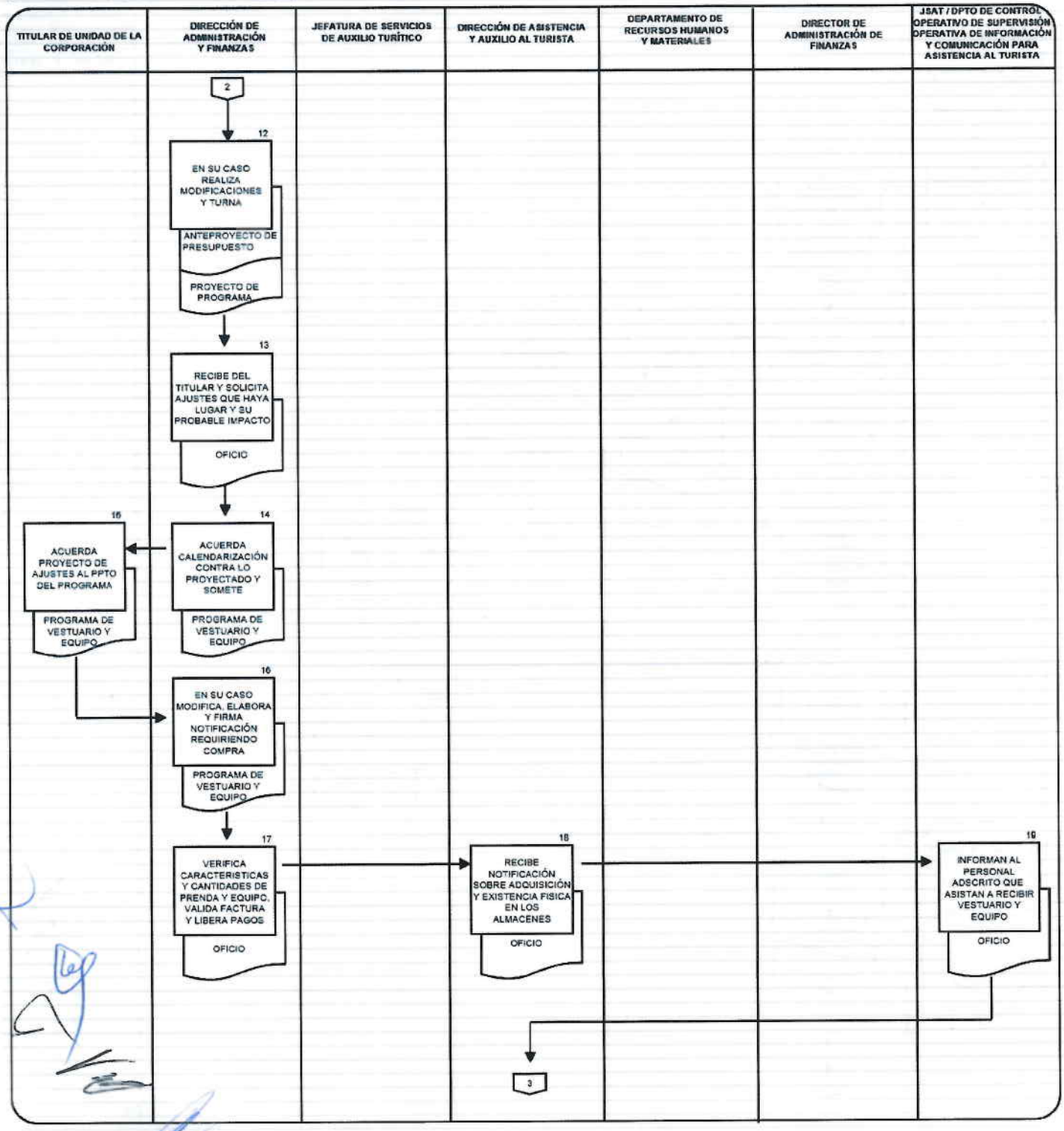
PROCEDIMIENTO: IV.4.2. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTO ANUAL DE VESTUARIO Y EQUIPO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO DEPARTAMENTOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA, DE SUPERVISIÓN OPERATIVA, DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA	19	Recibe(n) notificación e informa(n) al personal adscrito al Área que asistan al lugar predeterminado a recibir el Vestuario y Equipo asignado, verificando este sea a entera satisfacción en talla y nombre, notificando al Director de Asistencia y Auxilio al Turista y de Administración y Finanzas de lo conducente.	• Oficio
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	20	Recibe la notificación de la Dirección de Administración y Finanzas, sobre los procesos de entrega a satisfacción de las prendas de vestir y equipo del personal de las Jefaturas de Servicios y de los Jefes de Departamento del Área, y archiva.	• Oficio
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	21	Elabora Informe de resultados y recursos ejercidos del Programa de Vestuario y Equipo del ejercicio presupuestal de que se trate, a entera satisfacción del personal adscrito, y lo somete a acuerdo del Titular de la Corporación y archiva copia **TERMINA PROCEDIMIENTO**	• Informe

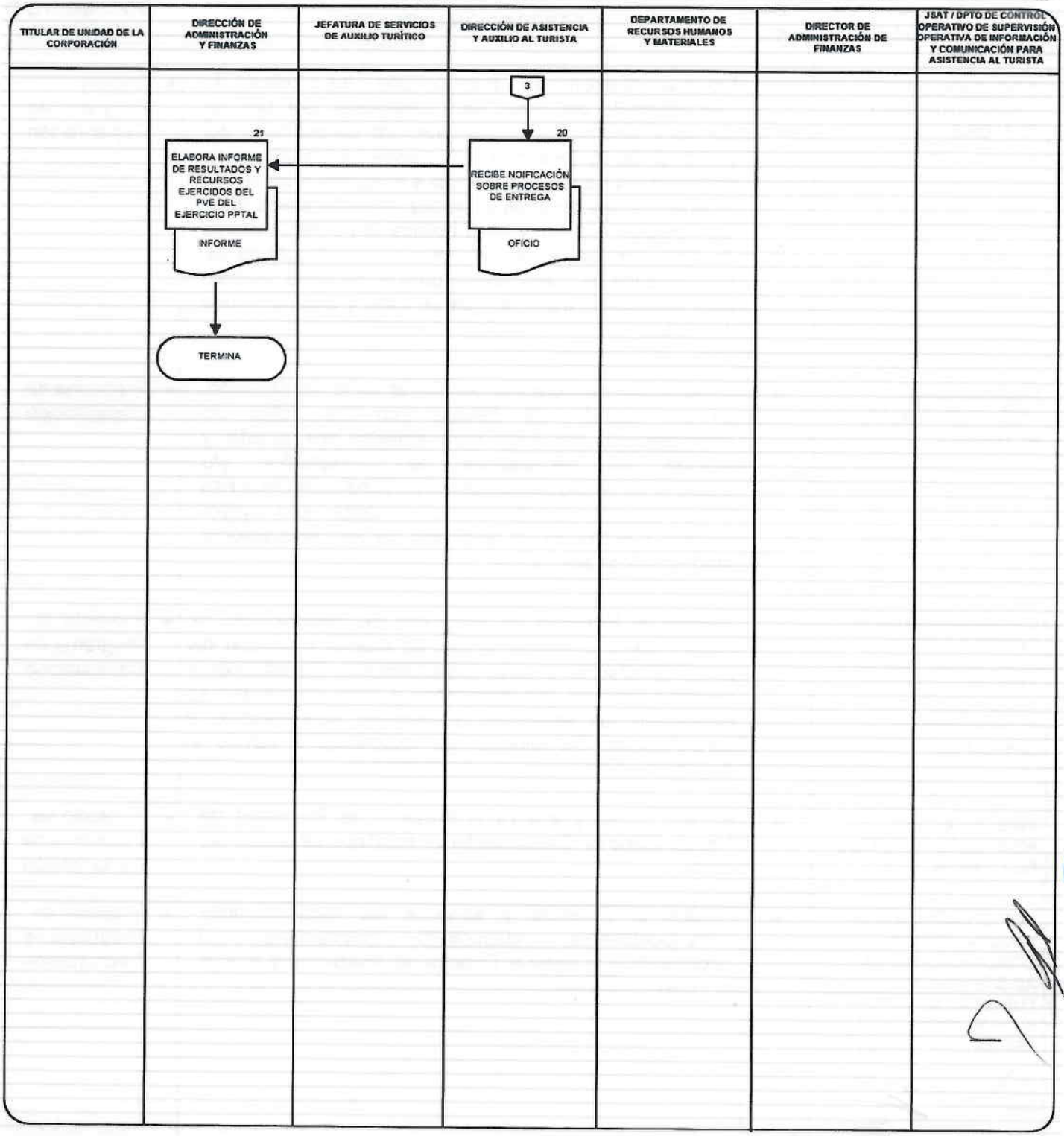
PROCEDIMIENTO: IV.4.2 ELABORACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTO ANUAL DE VESTUARIO Y EQUIPO



PROCEDIMIENTO: IV.4.2 ELABORACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTO ANUAL DE VESTUARIO Y EQUIPO



PROCEDIMIENTO: IV.4.2 ELABORACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTO ANUAL DE VESTUARIO Y EQUIPO



PROCEDIMIENTO: IV.4.3. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTO ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	1	Celebra reunión de trabajo con los Jefes de Departamento del Área, para determinar por tipo de puesto y función las necesidades de capacitación del personal de la Dirección, y acuerda instrumentar los mecanismos de registro, control e integración de lo que establezcan las diversas Unidades Administrativas de la Corporación, elabora y firma notificación a las Jefaturas de Servicios, solicitando el Proyecto de Programa de Necesidades de Capacitación para el personal adscrito para el ejercicio fiscal de que se trate, y archiva acuse de recibo.	• Oficio y Programa de Capacitación
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	2	En apego a instrucciones del Titular de la Corporación, celebra reunión de trabajo con los Jefes de Departamento del Área para solicitar por puesto y función las necesidades de capacitación y/o adiestramiento requerido para el personal adscrito a esa Dirección, que permita con ello realizar con mayor eficacia y eficiencia, el desahogo de los compromisos programáticos asignados.	• Programa de Capacitación
DEPARTAMENTOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA, DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	3	Elabora el Proyecto de Programa de Necesidades de Capacitación, conforme al tipo de puesto y función del personal adscrito a cada Departamento, identificando y determinando los requerimientos y cuya impartición se obtendrían los resultados esperados, sometiéndolo a consideración del Director de Asistencia y Auxilio al Turista.	• Proyecto de Programa de Capacitación
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	4	Recibe, revisa y analiza el Proyecto de Programa de Necesidades de Capacitación de los Departamentos del Área.	• Proyecto de Programa de Capacitación
DEPARTAMENTOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA, DE SUPERVISIÓN OPERATIVA	5	Recibe el Proyecto y solventa las modificaciones correspondientes, elaborando nuevamente el documento y lo turna al Director de Asistencia y Auxilio al Turista y archiva.	• Proyecto de Programa de Capacitación

PROCEDIMIENTO: IV.4.3. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTO ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	6	Recibe, revisa el Proyecto de Programa de Necesidades de Capacitación para el personal adscrito a esa Dirección de Área y lo turna al Director de Administración y Finanzas para su integración en el Anteproyecto de Presupuesto del ejercicio de que se trate, y archiva acuse.	• Proyecto de Programa de Capacitación (CSTAV/DAAT/PC/00027)
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	7	Recibe notificación y con apoyo del personal adscrito, elabora Proyecto de Programa de Necesidades de Capacitación y Adiestramiento por tipo de puesto y función, para el ejercicio fiscal de referencia, y turna al Director de Administración y Finanzas y copia al de Asistencia y Auxilio al Turista, y archiva acuse.	• Oficio y Proyecto de Programa de Capacitación (CSTAV/DAAT/PC/00027)
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	8	Recibe, revisa Proyecto de Programa Capacitación de la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista y de cada una de las Jefaturas de Servicios y turna documentos a los Jefes de Departamento del Área para su integración y elaboración del Anteproyecto de Presupuesto respectivo.	• Proyecto de Programa de Capacitación (CSTAV/DAAT/PC/00027)
DEPARTAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES Y DE RECURSOS FINANCIEROS	9	Recibe(n), revisa(n) e integran el Proyecto de Programa de Capacitación para el personal de la Corporación, formula(n) el Anteproyecto de Presupuesto obtenido por cotizaciones de mercado, y turna(n) documentos para someterlos a consideración del Director de Administración y Finanzas, archiva copia.	• Proyecto de Programa y Anteproyecto de Presupuesto de Capacitación (CSTAV/DAAT/PC/00028)
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	10	Recibe y revisa el Proyecto de Programa de Necesidades de Capacitación para el personal adscrito a la Corporación y el Anteproyecto de Presupuesto, y lo somete a consideración del Titular de la Corporación.	• Proyecto de Programa y Anteproyecto de Presupuesto (CSTAV/DAAT/PC/00028)
TITULAR DE UNIDAD DE LA CORPORACIÓN	11	Recibe y revisa el Proyecto de Programa de Necesidades de Capacitación y Anteproyecto, y en su caso, solicita efectuar las modificaciones que al respecto se requiera, solicitando que una vez solventadas sea incorporado al Anteproyecto de Presupuesto del ejercicio de que se trate.	• Proyecto de Programa y Presupuesto (CSTAV/DAAT/PC/00028)

PROCEDIMIENTO: IV.4.3 ELABORACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTO ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	12	En su caso, realiza las modificaciones solicitadas por el Titular de la Corporación, elabora y firma notificación al Oficial Mayor de la Secretaría, solicitando proceder a la integración del Anteproyecto de Presupuesto el Programa de Necesidades de Capacitación conforme a las disposiciones legales en la materia, adjuntando el Proyecto de presupuesto y Programa requerido para el personal de la Corporación, turnando copia a los Jefes de Departamento del Área, para su conocimiento y efectos procedentes, y archiva acuse de recibo.	• Oficio y Proyecto de Programa y Presupuesto de Capacitación (CSTAV/DAAT/ PC/00028)
	13	Recibe del Titular de la Corporación notificación de la Oficialía Mayor de la Secretaría, sobre el Presupuesto autorizado al Programa de Capacitación y su calendarización, y solicita en su caso, los ajustes a que haya lugar y su probable impacto.	• Oficio
	14	Acuerda y analiza con los Jefes de Departamento del Área el Presupuesto autorizado y su calendarización contra lo proyectado, realizando en su caso, el Programa de Capacitación con los ajustes necesarios para disminuir en lo posible, desviaciones en su cumplimiento y lo somete a consideración del Titular de la Corporación.	• Programa y Presupuesto de Capacitación (CSTAV/DAAT/ PC/00028)
TITULAR DE LA CORPORACIÓN	15	Recibe y acuerda el proyecto de ajustes al Presupuesto del Programa de Capacitación, y en su caso, solicita efectuar las modificaciones que al respecto se requiera, y se someta una vez realizadas, a los procesos de contratación del servicio en apego a las disposiciones legales-normativas correspondientes.	• Programa y Presupuesto de Capacitación (CSTAV/DAAT/ PC/00028)
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	16	En su caso, realiza las modificaciones solicitadas por el Titular de la Corporación, elabora y firma notificación a la Dirección General de Administración de la Secretaría, requiriendo la instauración de los procesos de contratación de servicios del Programa de Capacitación de la Corporación, de conformidad a las disposiciones vigentes establecidas en la Ley y Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, adjuntando para tal fin, la documentación soporte, turna copia a los Jefes de Departamento del Área, y archiva acuse.	• Programa y Presupuesto de Capacitación (CSTAV/DAAT/ PC/00028)

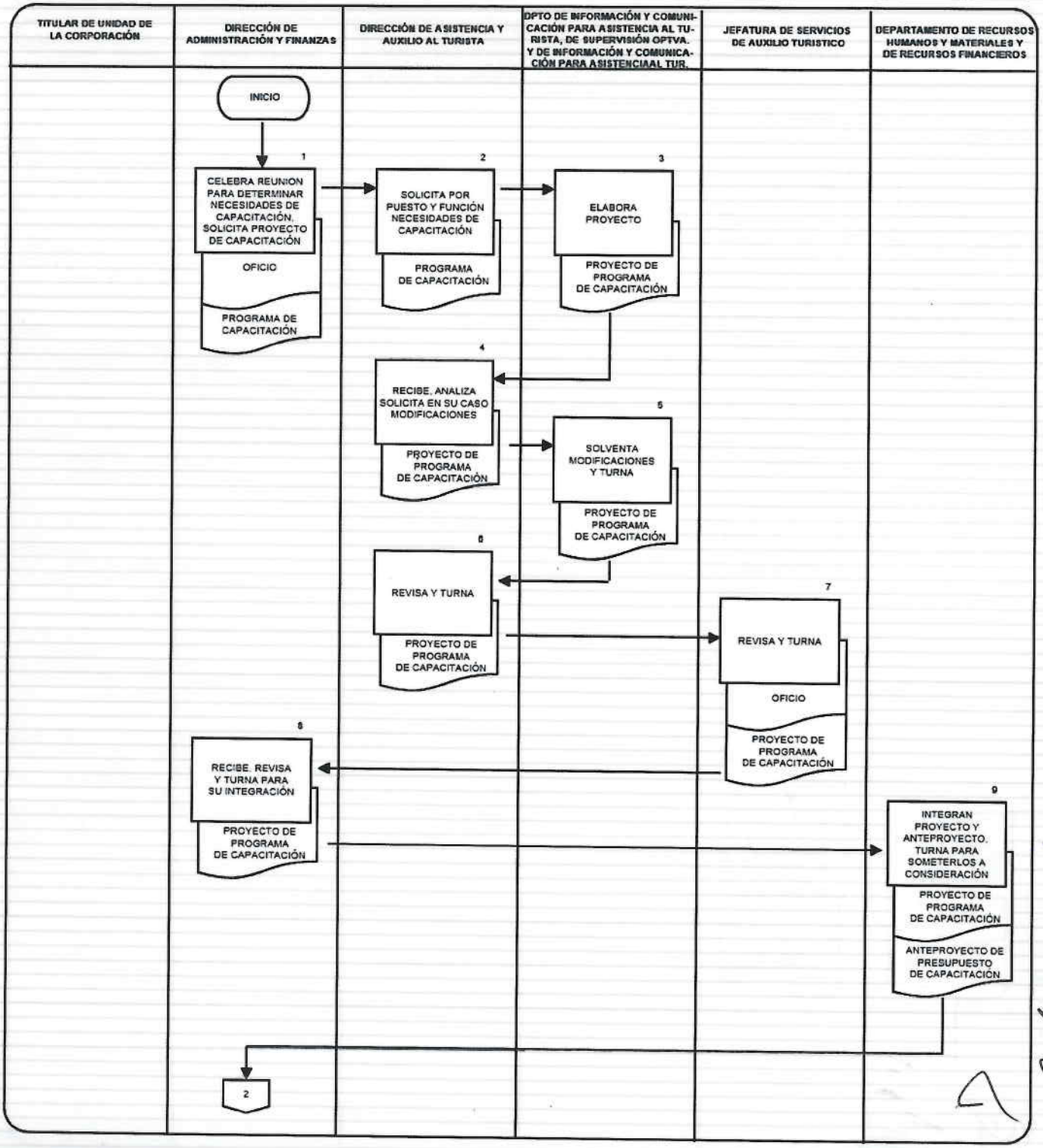
PROCEDIMIENTO: IV.4.3. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTO ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	17	Resultado de los procesos de Licitación correspondientes, recibe, revisa y verifica los contratos adjudicados a las empresas prestadoras de servicios, las características de Cursos de Capacitación a impartir al personal de la Corporación solicitados, notificando, asimismo, a cada Jefe de Servicios y a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista, las fechas y horarios de realización, así como los mecanismos de apoyo, colaboración, control y seguimiento de éstos y archiva.	• Programa y Presupuesto de Capacitación (CSTAV/DAAT/ PC/00028)
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	18	Recibe y revisa notificación de la Dirección de Administración y Finanzas sobre la calendarización y cursos de capacitación contratados para el personal adscrito a la Corporación, turna copia a los Jefes de Departamento del Área para su conocimiento.	• Oficio y Programa de Cursos
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	19	Revisa, verifica el Programa con las necesidades solicitadas, conjuntamente con los Jefes de Departamento del Área el calendario de programación, sede, horarios y personal que deberá asistir a los cursos de Capacitación a realizarse, y acuerdan apoyo y colaboración requerida por la Dirección de Administración y Finanzas para su desarrollo, y archiva acuse.	• Oficio y Programa de Cursos
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	20	Recibe, revisa notificación de la Dirección de Administración y Finanzas, e informa al personal adscrito de los cursos de capacitación autorizados, calendarización, sede y horarios, solicitando firma de enterado de su observancia y cumplimiento, y archiva oficio.	• Oficio y Programa de Cursos de Capacitación
JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO Y DEPARTAMENTOS DE ÁREA DE LA DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	21	Verifica (n) la asistencia del personal adscrito a los Cursos de Capacitación programados, y elabora (n) notificación de cada uno de ellos a la DAF y DAAT, conteniendo comentarios y sugerencias.	
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	22	Recibe notificación de las Jefaturas de Servicios y de los Departamentos del Área, sobre la realización, asistencia, evaluación y aprovechamiento de cada uno de los cursos de capacitación recibido por personal adscrito, y archiva.	• Oficio

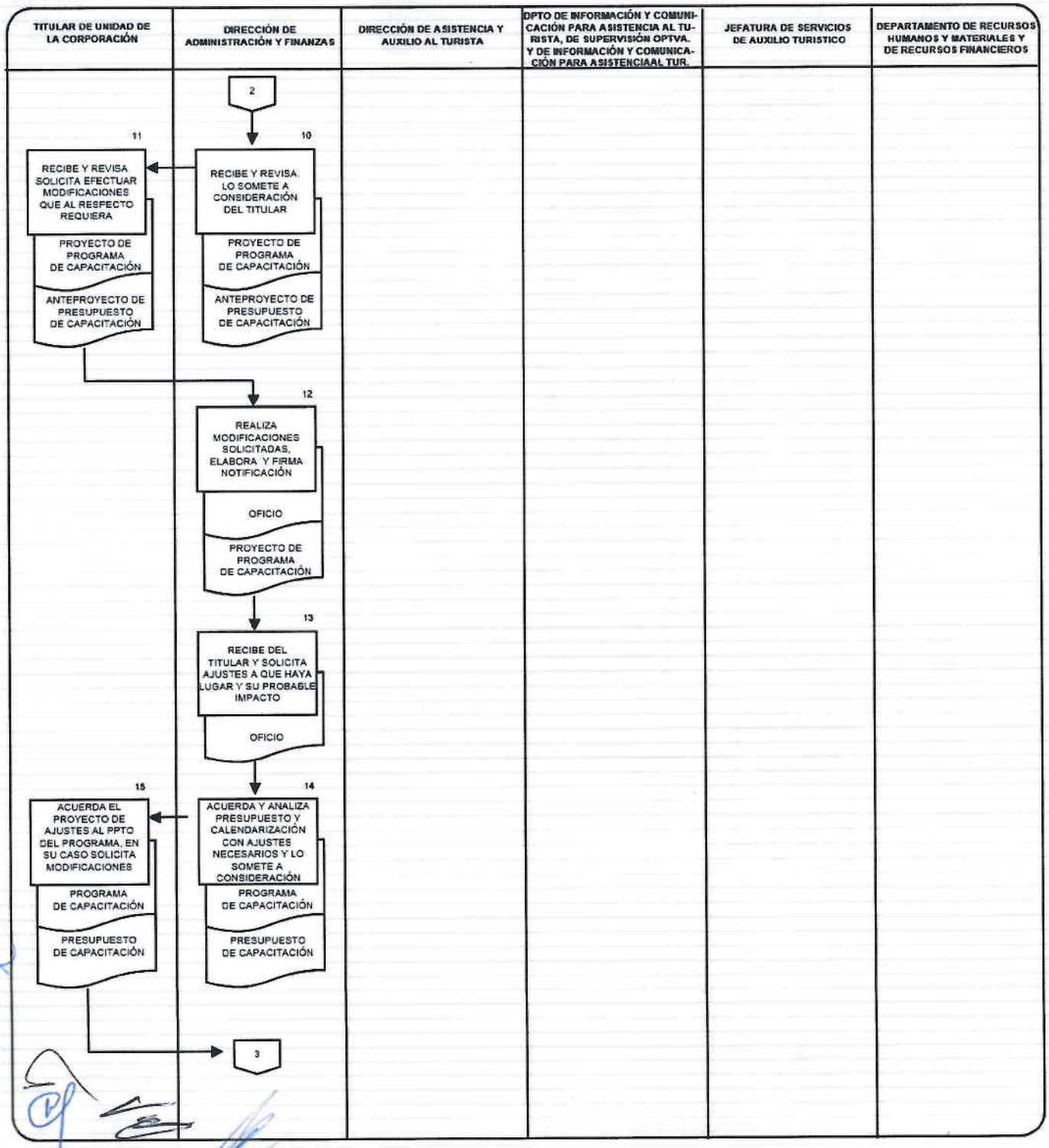
PROCEDIMIENTO: IV.4.3. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTO ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	23	Elabora el informe de resultados de los cursos de capacitación y del número de personas beneficiadas durante el ejercicio fiscal de referencia, conjuntamente con los Jefes de Servicios y de los Departamentos del Área.	• Informe
	24	Presenta el informe al Titular de la Corporación, sobre los resultados de capacitación otorgada al personal, y archiva acuse. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	• Informe

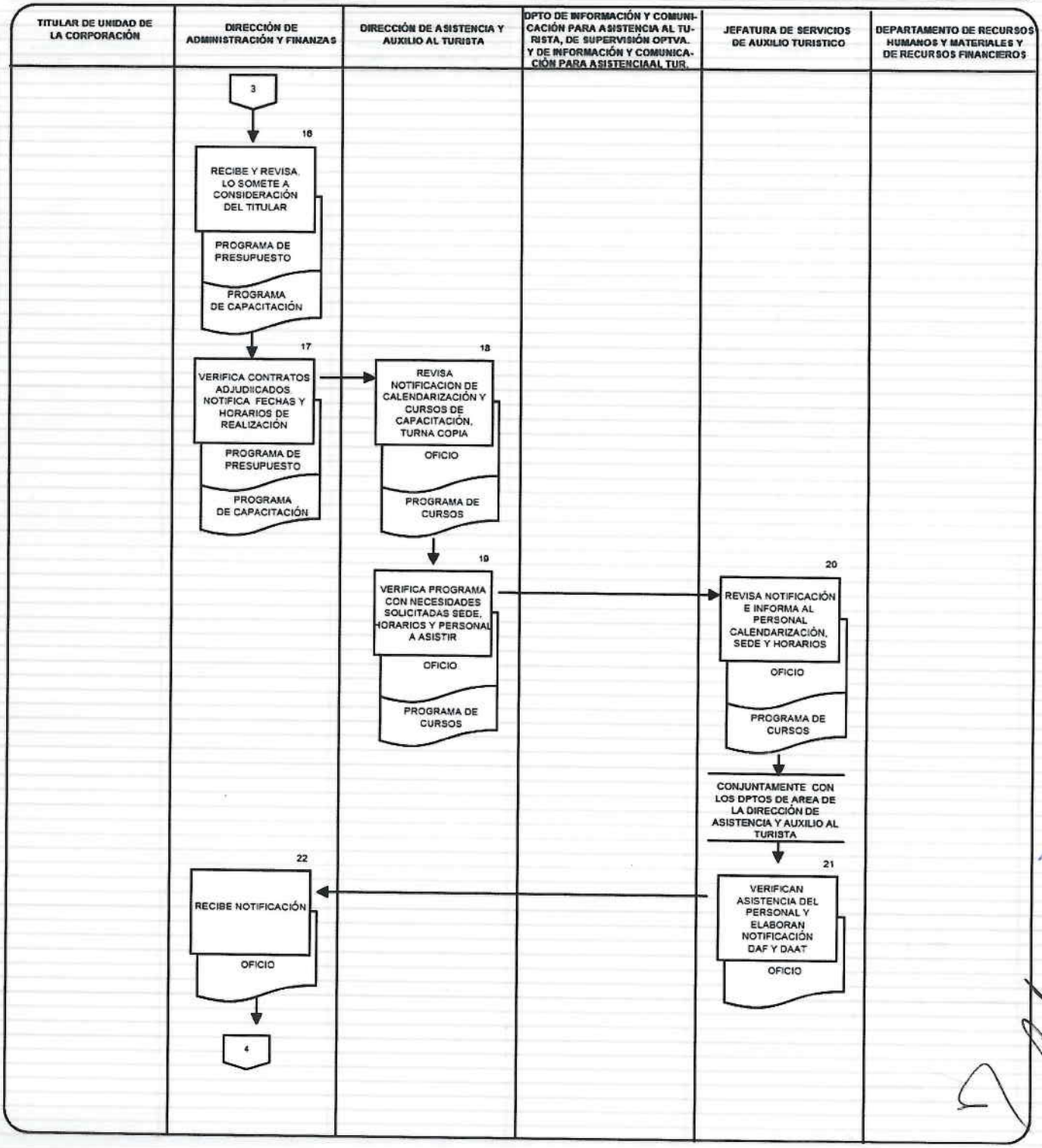
PROCEDIMIENTO: IV.4.3 ELABORACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTO ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN



PROCEDIMIENTO: IV.4.3 ELABORACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTO ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN



PROCEDIMIENTO: IV.4.3 ELABORACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTO ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN



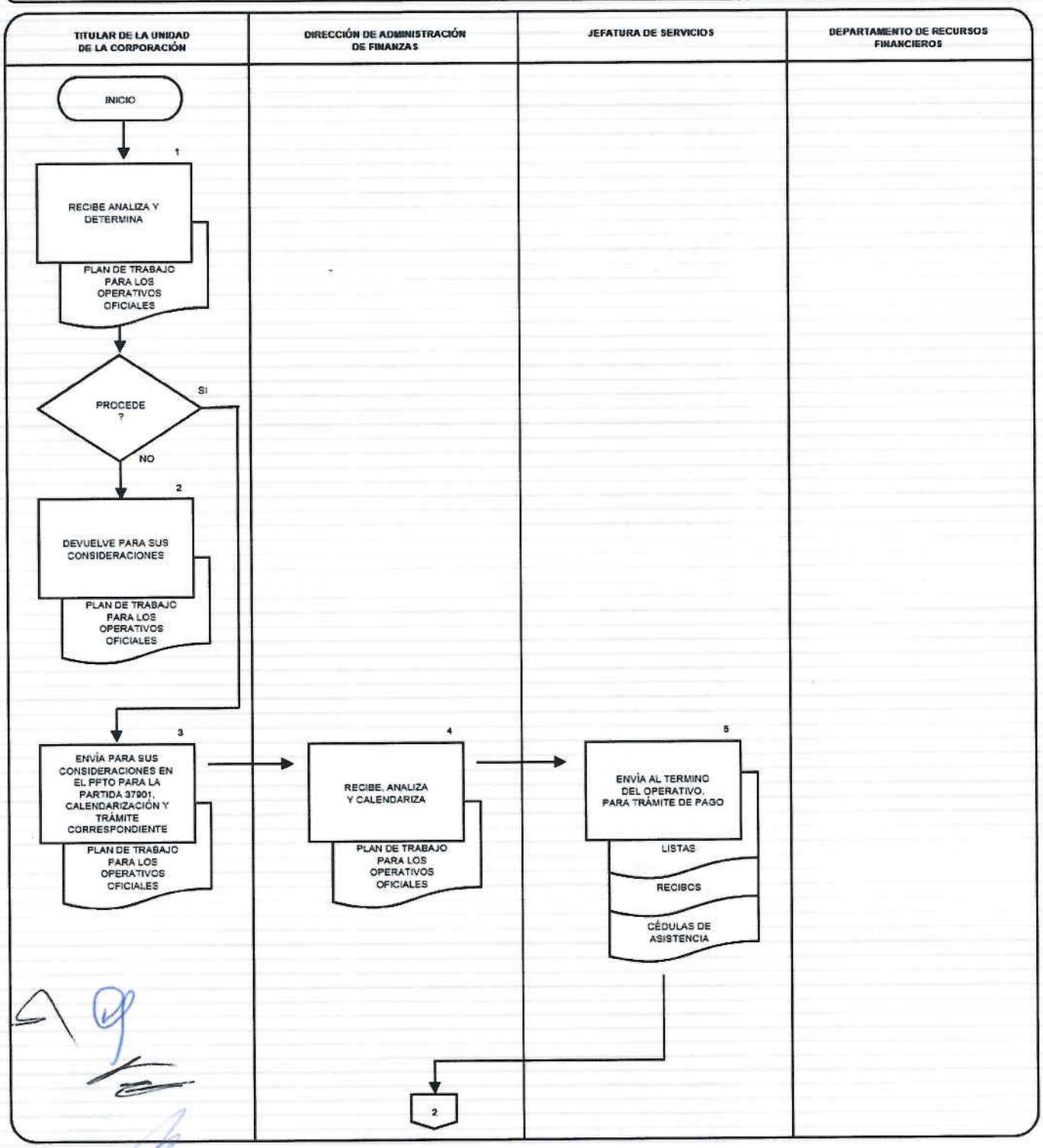
PROCEDIMIENTO: IV.4.3 ELABORACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTO ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN

TITULAR DE UNIDAD DE LA CORPORACIÓN	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	OPTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA, DE SUPERVISIÓN OPTVA. Y DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIAAL TUR.	JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURISTICO	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES Y DE RECURSOS FINANCIEROS
	4 23 ELABORA INFORME DE RESULTADOS DE LOS CURSOS INFORME 24 PRESENTA INFORME DE RESULTADOS AL TITULAR INFORME TERMINA				

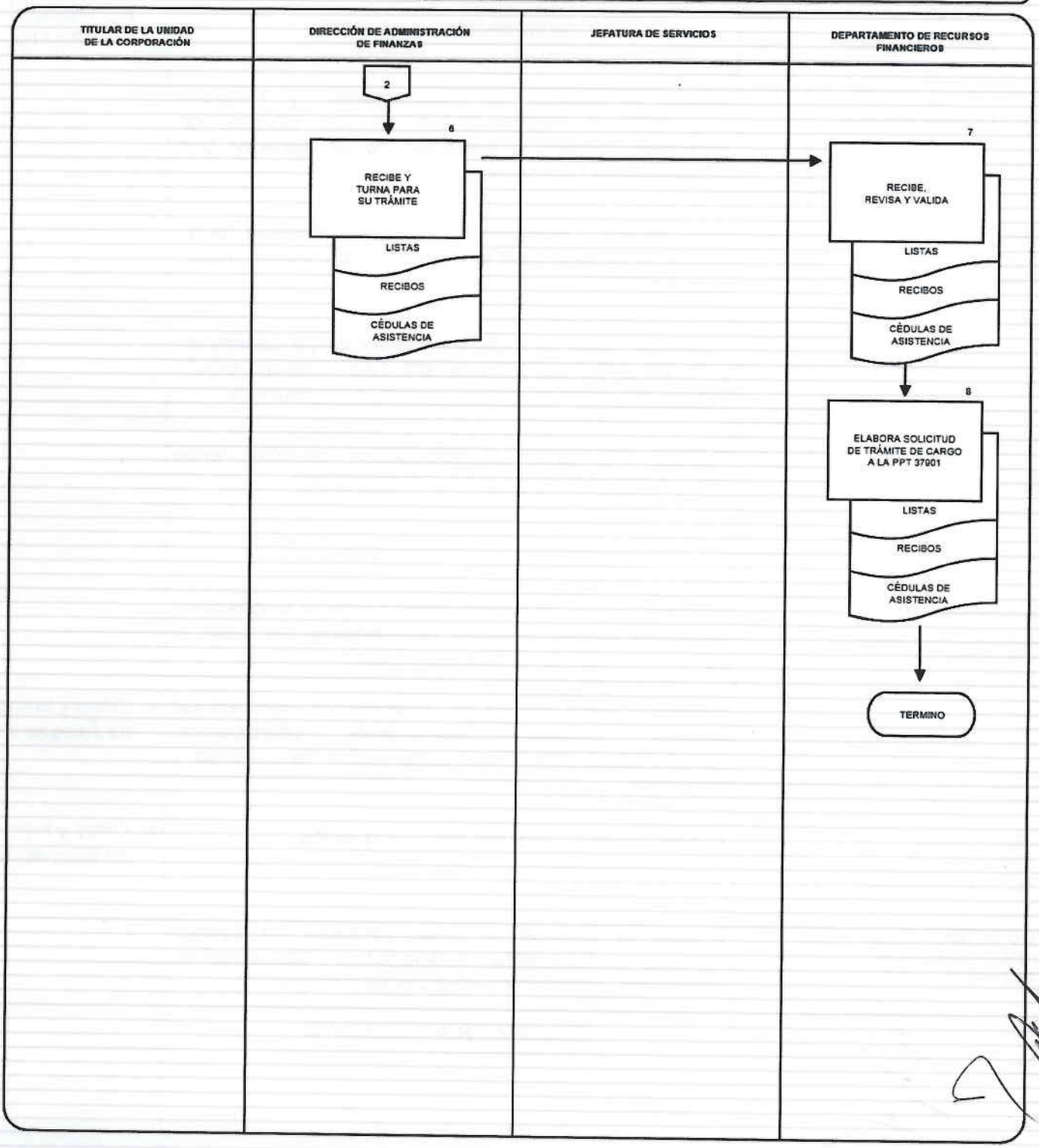
PROCEDIMIENTO: IV.4.4. REGISTRO Y CONTROL PARA AUTORIZAR Y REGULAR EL PAGO DE LA PARTIDA PRESUPUESTAL 37901

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
TITULAR DE UNIDAD DE LA CORPORACIÓN	1	Recibe Plan de Trabajo para los Operativos Oficiales, analiza y determina **¿PROCEDE?**	• Plan de Trabajo para los Operativos Oficiales
	2	**No:** Devuelve a la Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista para sus consideraciones	• Plan de Trabajo para los Operativos Oficiales
	3	**Si:** Envía mediante oficio el Plan de Trabajo para los Operativos Oficiales, para su consideración en el presupuesto para la partida 37901, calendarización y trámite correspondiente	• Plan de Trabajo para los Operativos Oficiales
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	4	Recibe Plan de Trabajo para los Operativos Oficiales, analiza y calendariza	• Plan de Trabajo para los Operativos Oficiales
JEFATURA DE SERVICIOS	5	Envía al término del Operativo a la Dirección de Administración y Finanzas los Recibos mensuales del personal adscrito a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico con cargo a la Partida Presupuestal 37901, Listas y Cédulas de Asistencia debidamente cotejadas y validadas para trámite de pago.	• Listas • Recibos • Cédulas de Asistencia
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	6	Recibe, Listas, recibos y Cédulas de Asistencia mensuales del personal adscrito a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico con cargo a la Partida Presupuestal 37901 y turna al Departamento de Recursos Financieros para su trámite.	• Listas • Recibos • Cédulas de Asistencia
DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS	7	Recibe, Listas, Recibos y Cédulas de Asistencia mensuales del personal adscrito a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico con cargo a la Partida Presupuestal 37901, revisa, valida.	• Listas • Recibos • Cédulas de Asistencia
	8	Elabora solicitud de trámite cargo a la Partida Presupuestal 37901 para pago del personal adscrito a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico ante la Dirección de Recursos Financieros (DGA). **TERMINA PROCEDIMIENTO**	• Listas • Recibos • Cédulas de Asistencia

PROCEDIMIENTO: IV.4.4 REGISTRO Y CONTROL PARA AUTORIZAR Y REGULAR EL PAGO DE LA PARTIDA PRESUPUESTAL 37901



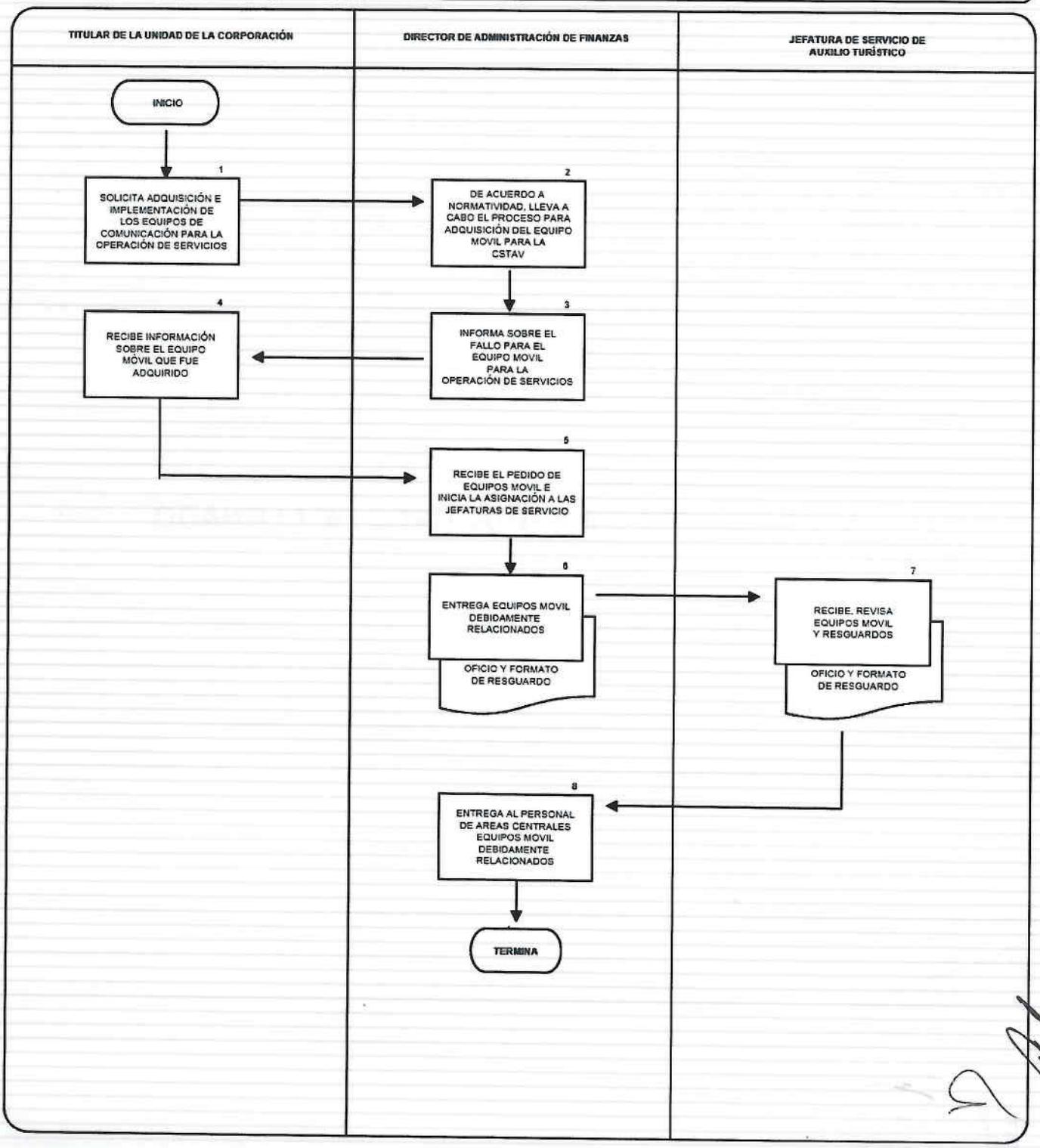
PROCEDIMIENTO: IV.4.4 REGISTRO Y CONTROL PARA AUTORIZAR Y REGULAR EL PAGO DE LA PARTIDA PRESUPUESTAL 37901



PROCEDIMIENTO: IV.4.5 EQUIPAMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN DE LA CSTAV

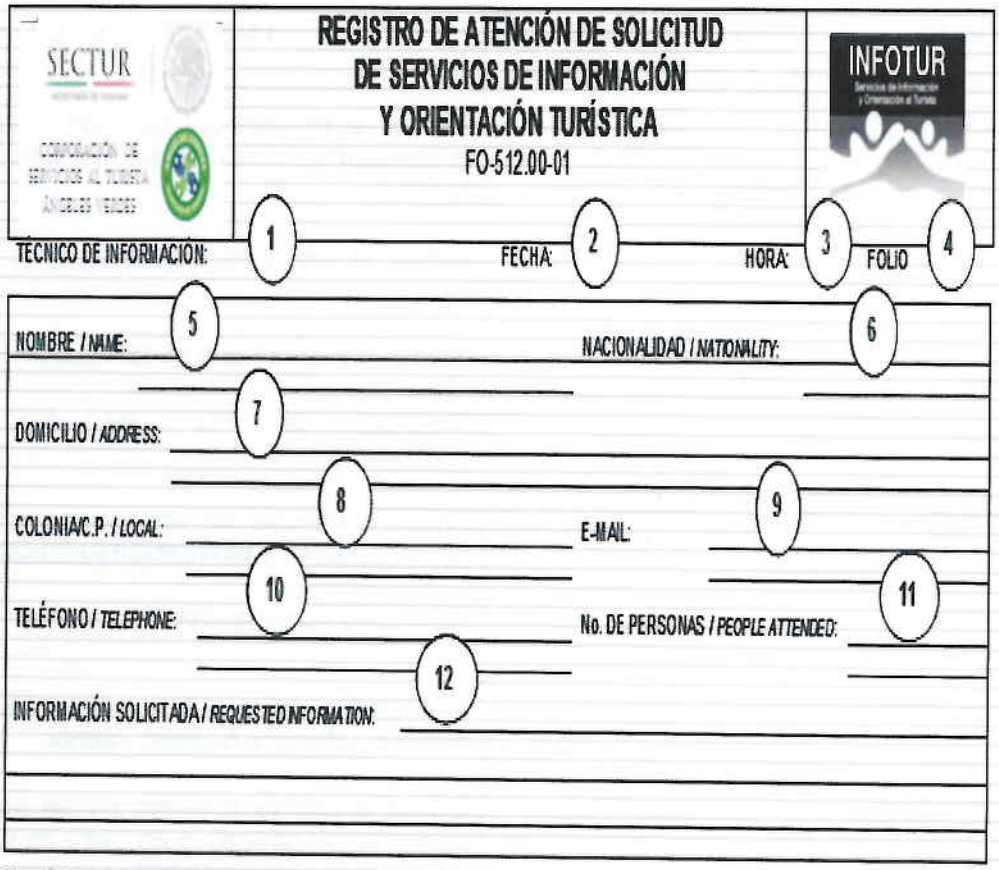
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
TITULAR DE UNIDAD DE LA CORPORACIÓN	1	Solicita al Director de Administración y Finanzas adquisición e implementación de los equipos de comunicación para la operación de los servicios que proporciona la Corporación.	
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	2	De acuerdo a la Normatividad en materia aplicable, lleva a cabo el proceso para la adquisición del equipo móvil para la CSTAV.	
	3	Informa al Titular de la CSTAV y Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista, sobre el falló para el equipo móvil para la operación de los servicios de la Corporación	
TITULAR DE UNIDAD DE LA CORPORACIÓN DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA	4	Reciben información (características, cantidad, entre otros) sobre el equipo móvil que fue adquirido.	
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	5	Recibe el pedido de equipos móvil e inicia la asignación a cada una de las Jefaturas de Servicios con base al parque vehicular de cada una de éstas.	
	6	Entrega a cada una de las Jefaturas de Servicios los equipos móviles, debidamente relacionados, características específicas, aditamentos, responsivas y resguardo.	• Oficio y Formato de Resguardo
JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO	7	Recibe, revisa equipos móviles y resguardos.	• Oficio y Formato de Resguardo
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	8	Entrega al personal de áreas centrales los equipos móviles, debidamente relacionados, características específicas, aditamentos, responsivas y resguardo.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.4.5 EQUIPAMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN DE LA CSTAV



V. FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

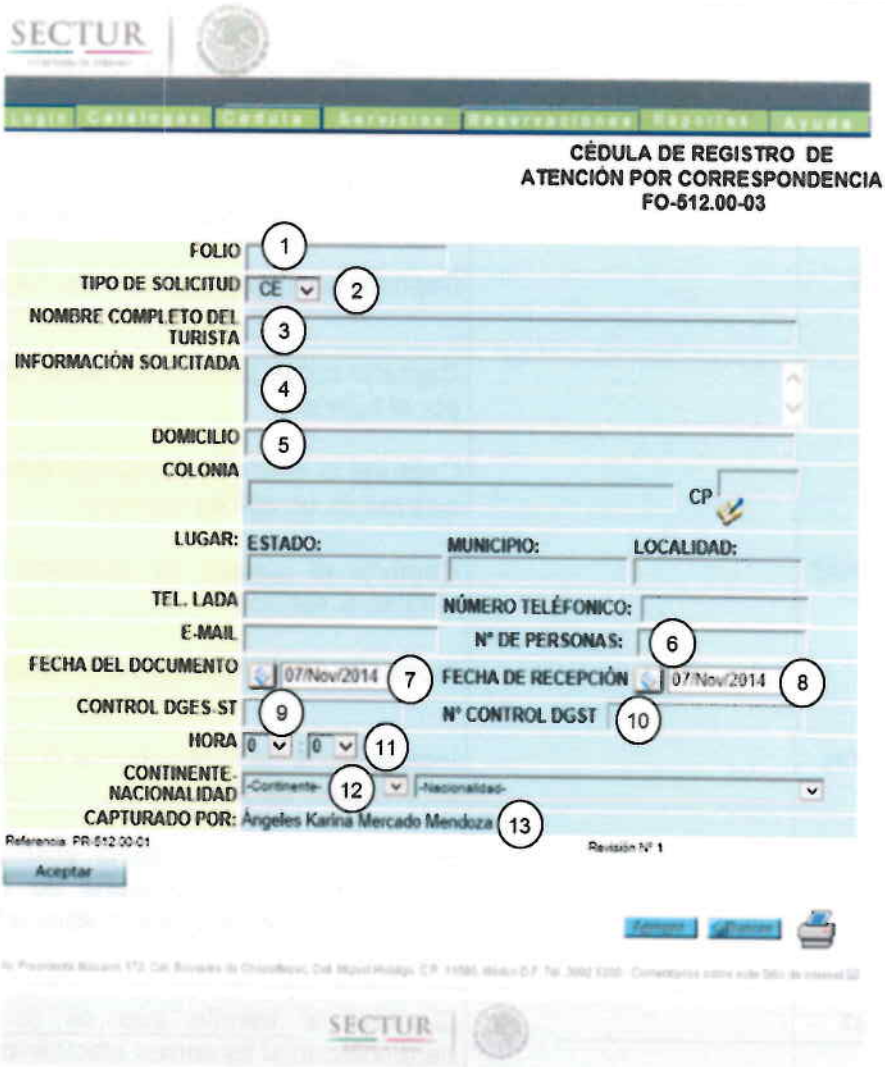
SERVICIO DE RESERVACIONES TURÍSTICAS A USUARIOS



Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista / Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista

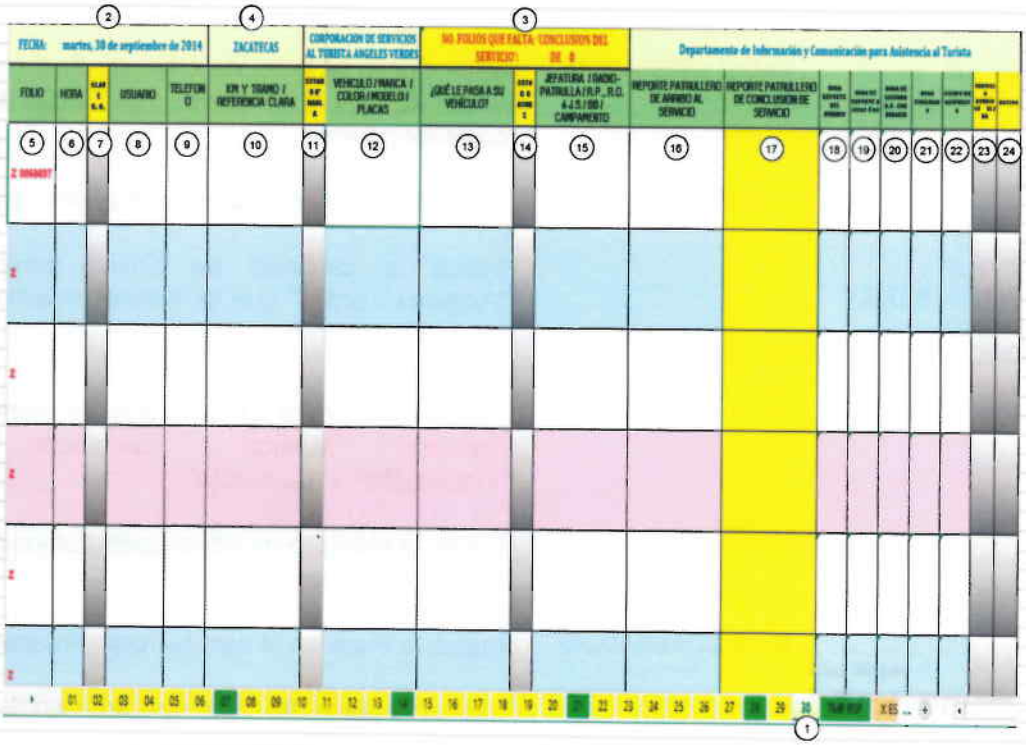
INSTRUCTIVO DE LLENADO: "REGISTRO DE ATENCIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA (FO-512.00-01)"		
CONCEPTO	**LLENADO POR**	**INSTRUCCIONES**
1.- TÉCNICO DE INFORMACIÓN:	DICAT	Escribir el nombre del servidor público que atiende la solicitud de servicios de información y orientación turística.
2.- FECHA:		Indicar la fecha en que se atiende la solicitud del servicio.
3.- HORA:		Anotar la hora en que se terminó la atención.
4.- FOLIO:		Registrar el No. de folio consecutivo correspondiente.
5.- NOMBRE/NAME:		Anotar el nombre del usuario que solicita el servicio de información y orientación turística.
6.- NACIONALIDAD/ NATIONALITY:		Apuntar la nacionalidad del usuario.
7.- DOMICILIO/ ADDRESS:		Escribir los datos del domicilio del usuario: calle, número exterior y número interior.
8.- COLONIA/CP./LOCAL:		Indicar la colonia o código postal donde se ubica el domicilio del usuario o en caso de turista extranjero indicar la ciudad de origen.
9.- E-MAIL:		Registrar el correo electrónico del usuario.
10.- TELÉFONO/ TELEPHONE:		Anotar un número de teléfono de contacto con el usuario.
11.- No. DE PERSONAS/ PEOPLE ATTENDED:		Indicar el número de personas atendidas en este servicio.
12.- INFORMACIÓN SOLICITADA/REQUESTED INFORMATION:		Detallar la información solicitada por el usuario.

CÉDULA DE REGISTRO DE ATENCIÓN POR CORESPONDENCIA



INSTRUCTIVO DE LLENADO: CÉDULA DE REGISTRO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA FO-512.00-03		
CONCEPTO	**LLENADO POR**	**INSTRUCCIONES**
1.- FOLIO	ENCARGADO DEL MÓDULO DE CORRESPONDENCIA	De acuerdo al tipo de correo, si es electrónico u ordinario, asignar un número de folio.
2.- TIPO DE SOLICITUD		Seleccionar CE (Correo electrónico) o CO (Correo ordinario), de acuerdo al tipo de trámite a realizarse.
3.- NOMBRE COMPLETO DEL TURISTA		Capturar nombre y apellidos del turista solicitante.
4.- INFORMACIÓN SOLICITADA		Capturar breve descripción de la información solicitada por el turista.
5.- DOMICILIO (DATOS PERSONALES)		Capturar el domicilio del turista solicitante, siempre que se trate de un correo ordinario.
6.- NÚMERO DE PERSONAS		Capturar el número de personas para los cuales va dirigido el servicio.
7.- FECHA DEL DOCUMENTO		Indicar fecha de la solicitud recibida.
8.- FECHA DE RECEPCIÓN		Indicar fecha de recepción de la solicitud en el módulo de correspondencia.
9.- CONTROL DE DGES-ST		En caso de ser turnada la solicitud de parte de las Oficinas de la C. Secretaria de Turismo, capturar el número de folio que le fue asignado por la Secretaría Técnica.
10.- NO. CONTROL DGST		Capturar el trámite que se le da a la solicitud, dependiendo si es correo electrónico u ordinario.
11.- HORA		Indicar la hora en que fue recibida la solicitud.
12.- CONTINENTE-NACIONALIDAD		Indicar la nacionalidad del solicitante.
13.- CAPTURADO POR:		Capturar el nombre completo de la persona que tramita el servicio.

HOJA DE CÁLCULO DE *EXCEL* PARA REGISTRO "FORMATO DE LLAMADAS"



INSTRUCTIVO DE LLENADO: REGISTRO "FORMATO DE LLAMADAS		
CONCEPTO	**LLENADO POR**	**INSTRUCCIONES**
1.- SELECCIÓN DE HOJA DE EXCEL DEL DÍA	RADIO OPERADOR	Seleccionar la Hoja de Cálculo de *Excel* para registro "Formato de Llamadas", de acuerdo a la fecha correspondiente
2.- FECHA	AUTOMATICO	Indica la fecha en la que se requisita este formato.
3.- "NO. FOLIOS QUE TIENEN: 'CONCLUSIÓN DEL SERVICIO': DE __NO. FOLIOS SIN CONCLUIR __"		Indica la cantidad de Folios correspondientes a "Ángeles Verdes" que se requisitan este formato.
4.- BASE		Indicar el módulo de servicios en donde se recibe la llamada: "México", "Zacatecas", "Monterrey", "Hermosillo" y "Comodín".
5.- FOLIO		Indica el Número de Folio consecutivo de llamadas que se atendieron por turno.
6.- HORA	RADIO OPERADOR	Indica la Hora en la que se requisita este formato.
7.- CLAVE **R.O.**		Indicar la clave del radio operador en turno.
8.- USUARIO		Indicar el nombre completo de la persona que solicita el servicio.
9.- TELÉFONO		Anotar el número telefónico de la persona que llama solicitando el servicio.
10.- Km Y TRAMO / REFERENCIA CLARA		Anotar el Número de Kilometro y Tramo carretero en el que se encuentra el Usuario
11.- ESTADO Q'HABLA		Indicar el nombre del Estado de la República Mexicana, desde el cual está llamando el usuario.
12.- VEHÍCULO / MARCA / COLOR / MODELO / PLACAS		Indicar el tipo de vehículo (camión, camioneta, automóvil, tráiler, etc.), marca, color, modelo y número de placas
13.- ¿QUÉ LE PASA A SU VEHÍCULO?		Indicar la avería que tiene el vehículo
14.- SECTOR QUE ATIENDE		Indicar qué sector gubernamental o algún otro, que acuda en auxilio del usuario.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: REGISTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS		
CONCEPTO	**LLENADO POR**	**INSTRUCCIONES**
15.- JEFATURA / RADIO-PATRULLA / R.P., R.O. ó J.S. / BB/ CAMPAMENTO		Indicar cuando se transfiere el servicio a la: Jefatura de Servicios, unidad, cabina de Radio y/o Campamento en su caso, de acuerdo a operativo.
16.- REPORTE PATRULLERO DE ARRIBO AL SERVICIO		Indicar cuando el Ángel Verde llegue a la ubicación del servicio y haga contacto con el usuario.
17.- REPORTE PATRULLERO DE CONCLUSION DE SERVICIO		Indicar cuando el Ángel Verde incluya el servicio solicitado por el usuario.
18.- HORA REPORTE DEL USUARIO	AUTOMATICO	Indica la hora en la que se requisita este formato.
19.- HORA DE REPORTE A JEFAT Ó RP		Indica la hora en la que se reporta el servicio a la unidad de la Jefatura o campamento de "Ángeles Verdes".
20..- HORA DE LLEGADA R.P. CON USUARIO		Indica la hora en la que el Ángel Verde llega a la ubicación del servicio.
21.-HORA FINALIZADO		Indica la hora en la que se finaliza el Servicio, por parte de los Ángeles Verdes.
22.-TIEMPO DE RESPUESTA		Indica el intervalo de tiempo que se ocupó para concluir con el servicio solicitado.
23.- SERVICIO ATENDIDO? SI / NO	RADIO OPERADOR	Después de aproximadamente una hora transcurrida desde que se le "pasó" el servicio al Ángel Verde. Es necesario llamarle para saber si ya atendió el servicio, y si no, porqué motivo

INSTRUCTIVO DE LLENADO: REGISTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS		
CONCEPTO	**LLENADO POR**	**INSTRUCCIONES**
24.-MOTIVO		Seleccionar uno de los siguiente enunciados: • AUXILIADO POR OTRO USUARIO • UN MECANICO LO ESTA ATENDIENDO • LA GRUA LO ESTA ATENDIENDO • CANCELADO POR EL USUARIO • EL USUARIO ESPERA A SU SEGURO • YA SE ATENDIO, REPARACION MAYOR • NO HAY UNIDAD EN ESA UBICACIÓN • ATIENDEN OTRO VEHICULO Y NO ALCANZA A LLEGAR • ZONA PELIGROSA. NO SE ATIENDE • POR LA HORA YA NO ALCANZA A LLEGAR • SIN GASOLINA PARA LLEGAR • NO CONTESTA EL/LA R.P. / R. O. / J .S.

FORMATO PARA REGISTRO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TELEFÓNICA

REGISTRO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TELEFÓNICA
FO-512.00-02

INFOTUR

TÉCNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA: (1)

FOLIO: (2)
FECHA: (3)
TURNO: (4)

(5) TIPO DE LLAMADA						LUGAR DE ORIGEN DE LA LLAMADA (6)	NACIONALIDAD DEL TURISTA SOLICITANTE DEL SERVICIO (7)	TIPO DE SERVICIO O INFORMACIÓN SOLICITADA (8)	HORA (9)
NACIONAL				INTERNACIONAL					
078	LOCAL	TEL. PART. DEL INTERIOR DEL PAÍS	LADA NAC. 01-800	LADA INT. 1-888	TEL. PART. DEL EXTRANJERO				

(10) LLAMADAS ATENDIDAS						TOTAL

(11) TURISTAS ATENDIDOS		
NACIONALES	INTERNACIONALES	TOTAL

(12)

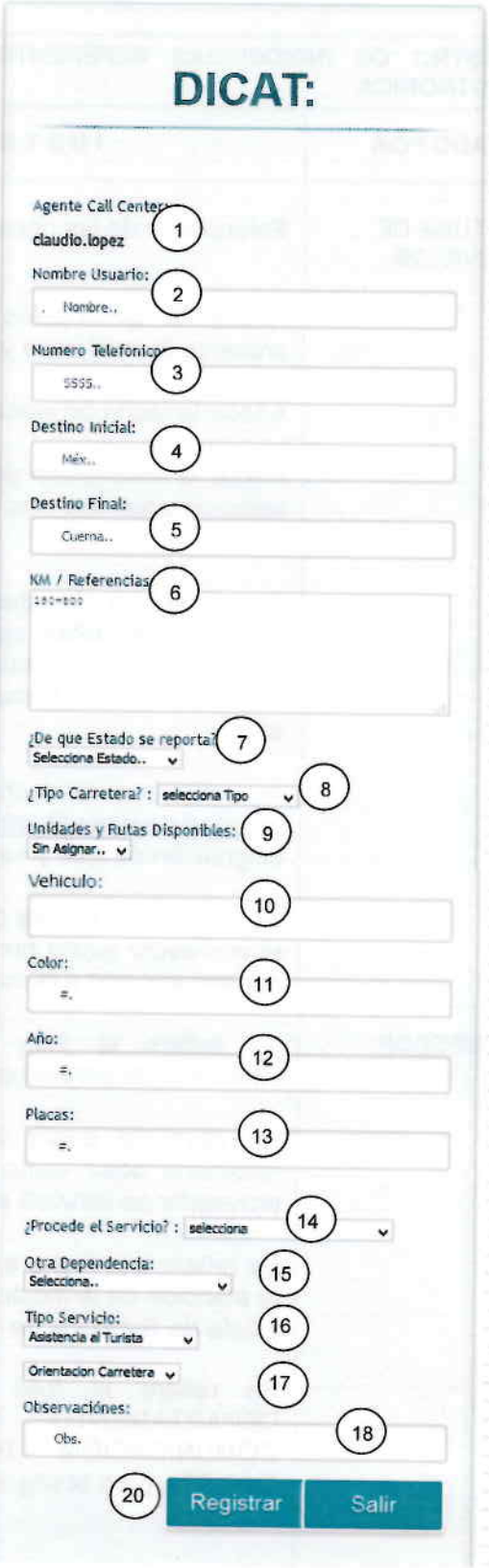
FIRMA DEL TÉCNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA

ELABORADO POR: TÉCNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA

Referencia: PR-512.00-01

Revisión No. 1

INSTRUCTIVO DE LLENADO: REGISTRO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TELÉFONICA (FO-512.00-02)		
CONCEPTO	**LLENADO POR**	**INSTRUCCIONES**
1.- TÉCNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA	TÉCNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA/SERVICIO SOCIAL	Escribir el nombre de la persona que proporciona el servicio de atención de solicitudes de información y orientación telefónica.
2.- FOLIO:		Asignar un número de folio consecutivo conforme a los servicios efectuados.
3.- FECHA:		Indicar la fecha en la cual se realiza la atención de las solicitudes.
4.- TURNO:		Anotar el turno en el cual se brinda la atención: matutino, vespertino, nocturno, fines de semana.
5.- TIPO DE LLAMADA		Identificar y describir los siguientes datos de la llamada: Llamada nacional: Si es a través del 078, llamada local, número de teléfono particular del interior del país o Lada Nacional 01-800. Llamada internacional: Lada Internacional y teléfono particular del extranjero.
6.- LUGAR DE ORIGEN DE LA LLAMADA		Escribir el nombre del lugar de donde está llamando el usuario.
7.- NACIONALIDAD DEL TURISTA SOLICITANTE DEL SERVICIO		Indicar la nacionalidad del usuario.
8.- TIPO DE SERVICIO O INFORMACIÓN SOLICITADA		Anotar el tipo de servicio o la información que solicita el usuario del servicio.
9.- HORA		Indicar la hora de la llamada telefónica.
10.- LLAMADAS ATENDIDAS		Al final de su turno, registrar el número total de llamadas atendidas.
11.- TURISTAS ATENDIDOS		Al final de su turno, registrar el número de turistas nacionales, número de turistas internacionales y número total de turistas atendidos.
12. FIRMA/ELABORADO POR		Registrar nombre y firma de la persona que efectuó el servicio.


DICAT:
Agente Call Center:
claudio.lopez
1
Nombre Usuario:
Nombre..
2
Numero Telefonico:
5555..
3
Destino Inicial:
Méx..
4
Destino Final:
Cuerna..
5
KM / Referencias:
180+800
6
¿De que Estado se reporta?
Selecciona Estado..
7
¿Tipo Carretera? :
selecciona Tipo
8
Unidades y Rutas Disponibles:
Sin Asignar..
9
Vehiculo:
10
Color:
11
Año:
12
Placas:
13
¿Procede el Servicio? :
selecciona
14
Otra Dependencia:
Selecciona..
15
Tipo Servicio:
Asistencia al Turista
16
Orientacion Carretera
17
Observaciónes:
Obs.
18
20
Registrar
Salir

INSTRUCTIVO DE LLENADO: REGISTRO DE INCIDENCIAS REFERENTES AL SISTEMA BITÁCORA ELECTRÓNICA		
CONCEPTO	**LLENADO POR**	**INSTRUCCIONES**
1.-JEFATURA DE SERVICIOS	JEFATURA DE SERVICIOS	Seleccionar de las opciones disponibles del menú
2.- EXTENCIÓN/RP		Anotar la terminación telefónica en la que se presenta la incidencia y en su caso radio patrulla
3.- FECHA DE INCIDENCIA		Anotar la fecha de elaboración de la incidencia.
4.- TIPO DE INCIDENCIA		Anotar la descripción general de la incidencia, debe seleccionarse de las opciones disponibles del menú
5.- DESCIPCIÓN DETALLADA DE LA INCIDENCIA		Se refiere a la descripción detallada de la incidencia, se deben agregar datos específicos que puedan ayudar a resolver la incidencia como: causa de la falla, frecuencia con que se presenta, etc.
6.- FECHA DE ENVÍO A OFICINAS CENTRALES		se refiere a la fecha de envío a la cuenta "ayudasistemasjs@sectur.gob.mx" para la asignación de folio y seguimiento de atención
7.- DATOS DE CONTACTO		Se refiere al dato de contacto y medio por el cual el proveedor podrá ponerse en comunicación para dar seguimiento a la incidencia
8.- NO. DE CONTROL COORDINA	PROVEEDOR	Se refiere al folio que el proveedor utiliza internamente para su control
9.- COMENTARIOS COORDINA		En caso de existir algún comentario que sea necesario dejar como antecedente por parte del proveedor se utilizará este campo
10.- FECHA DE SOLUCIÓN DE INCIDENCIA COORDINA		Se refiere a la fecha en la que se da por concluida la atención de la incidencia por parte del proveedor y Jefe de Servicios de Auxilio Turístico
11.- FECHA DE SOLUCIÓN DE INCIDENCIA COORDINA		Se refiere al folio asignado por parte del DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA ASISTENCIA AL TURISTA para el seguimiento interno

REPORTE MENSUAL DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE

SECTUR

Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes
Reporte Mensual de Consumo de Combustible

Jefatura de Servicios de EDUARDO.AGUILAR

Periodo de reporte: Enero de 2016

Tarjeta 1	Tipo Unidad 2	Modelo 2	Unidad 2	Kilómetros 3	Litros 4	Pesos 4	Rendimiento 5
6363180003224118	Radio Patrulla	2008	221	5545	552.00	$ 7,264.32	10.05
6363180003224092	Radio Patrulla	2008	220	5908	588.00	$ 7,738.08	10.05
6363180003224043	Radio Patrulla	2008	368	2431	325.00	$ 4,287.25	7.48
6363180003224134	Radio Patrulla	2008	222	5511	619.00	$ 8,146.04	8.90
6363180003224167	Radio Patrulla	2008	223	6444	645.00	$ 8,488.20	9.99
6363180003224027	GruaArrastre	2012	16	491	70.00	$ 921.20	7.01

Uso de Tarjetas Comodín

Tarjeta	Unidad	Litros	Pesos

Total Consumido

Total Litros	Total Pesos
2,799.00	$ 36,845.09

Validó

_____

Jefe o Encargado de la Jefatura de Servicios

Validó

_____

Jefe de Departamento de Supervisión Operativa

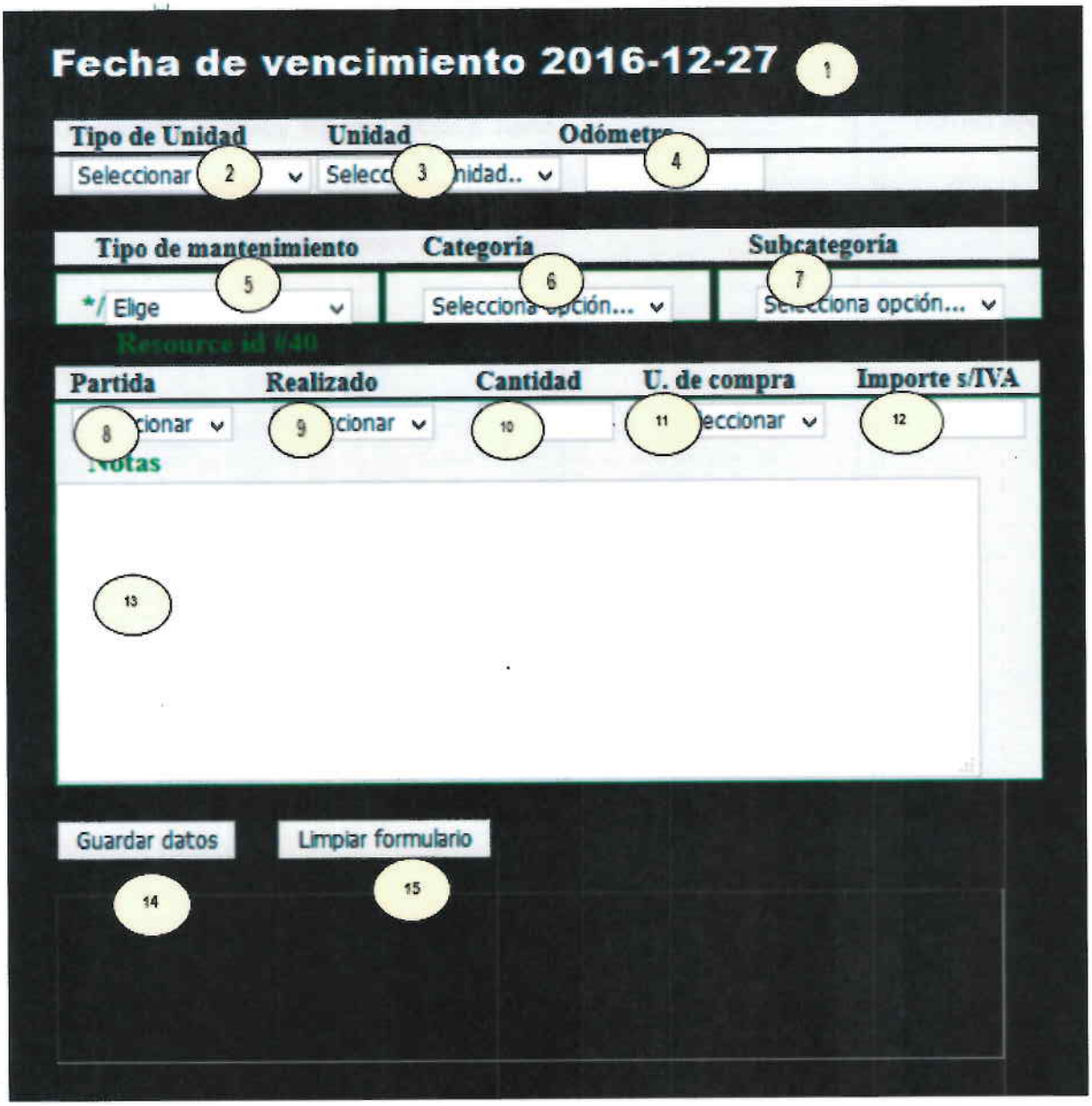
1.-Catálogo de tarjetas edenred
2.-Catálogo de unidades
3.-Kilómetraje reportado por JS
4.-Registros de carga Edenred
5.-Cálculo (kilómetraje reportado / litros de combustible consumido) imprimir

INSTRUCTIVO DE LLENADO EN EL SIRA: "REGISTRO DE SOLICITUD DE MANTENIMIENTO F1"

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- FECHA DE VENCIMIENTO	SISTEMA INTEGRAL DE REPORTES ANGELES VERDES (SIRA)	Esta información la genera el SIRA en automático de 5 días posteriores al registro de solicitud
2.- TIPO DE UNIDAD	JEFATURA DE SERVICIOS	Elegir en el combo de opciones el tipo de unidad para la que requieren el mantenimiento, 1.- Radio patrulla 2.- Remolque, 3.- Grúa de arrastre, 4.- Grúa de Plataforma, Camper.
3.- UNIDAD		Elegir en el combo de opciones el número económico de unidad.
4.- ODOMETRO:		Anotar el número de odómetro que registra la unidad al día que solicita el servicio.
5.- TIPO DE MANTENIMIENTO		Elegir en el combo de opciones el tipo de mantenimiento que solicita, 1.- Preventivo, 2.- Correctivo, 3.- Por siniestro.
6.- CATEGORIA		Elegir en el combo de opciones, dependiendo del tipo de mantenimiento, 1.- Preventivo, 2.- Afinación mayor, 3.- Frenos, entre otros
7.- SUBCATEGORIA		Elegir en el combo de opciones (dependiendo el tipo de mantenimiento elegido en la categoría, 1.- cambio de aceite de motor 2.- Cambio de filtro, entre otros.
8.- PARTIDA:		Elegir en el combo de opciones la partida presupuestal de acuerdo al tipo de servicio de mantenimiento y/o refacción solicitada, 1.- 24601 partes eléctricas, 2.- 26102 aceites y lubricantes, 3.- 29601 refacciones, 4.- 35501 servicios de mano de obra taller externo.
9.- REALIZADO		Elegir en el combo de opciones donde será realizado el servicio de mantenimiento, de manera interna (por personal de la Jefatura de Servicio), externa que el servicio lo realiza un taller externo.
10.- CANTIDAD:		Anotar la cantidad requerida.
11.- UNIDAD DE COMPRA:		Elegir en el combo de opciones el tipo de unidad requerida 1.- Piezas, Litros, Galones, Caja, Kilo, Metro, Servicio
12.- IMPORTE		Anotar el costo unitario sin el impuesto al valor agregado (IVA).
13.- NOTAS:		Anotar la nomenclatura a utilizar ó alguna observación que debiera considerarse para la autorización de esta.

INSTRUCTIVO DE LLENADO EN EL SIRA: "REGISTRO DE SOLICITUD DE MANTENIMIENTO F1"		
CONCEPTO	**LLENADO POR**	**I N S T R U C C I O N E S**
14.- GUARDAR DATOS		Elegir la opción para que guarde la información capturada
15.- LIMPIAR DATOS		Elegir la opción para que borre los datos ya capturados, guardados, e iniciar nueva solicitud o en caso de haberse capturado de manera errónea

FORMATO SOLICITUD DE MANTENIMIENTO F1



INSTRUCTIVO DE LLENADO EN EL SIRA: "REGISTRO DE SOLICITUD DE MANTENIMIENTO F2"		
CONCEPTO	**LLENADO POR**	**INSTRUCCIONES**
1.- FOLIO	JEFATURA DE SERVICIOS	Anotar el número de folio generado por el sistema SIRA del formato 1
2.- ODOMETRO		Anotar el número que registra la unidad del kilometraje
3.- REFACCIONES UTILIZADAS		Anotar las refacciones o consumibles ocupados en el servicio solicitado.
4.- COSTO REAL		Anotar cantidad total del costo generado por el servicio y/o refacción.
5.- PROVEEDOR		Anotar el nombre ó razón social que o quienes proporcionaron el servicio y/o refacción solicitadas.
6.- NUMERO DE FACTURA		Anotar el número fiscal que aparece en la factura correspondiente al pago del servicio y/o refacción (es) solicitado (s).
7.- FECHA DE LA FACTURA		Elegir en el formato calendario la fecha de la factura correspondiente por el servicio y/o refacción (es) solicitada (s).
8.- TIPO DE PAGO		Elegir en el combo de opciones la forma de pago al proveedor del servicio y/o refacción, ya sea fondo revolvente ó pago a proveedor según sea el caso.
9.- FECHA DE APLICACIÓN		Elegir en el calendario el día en el que se realiza el servicio solicitado.
10.- TERMINAR REGISTRO F2		Elegir la opción Limpiar (capturar nuevamente los datos por algún error) ó registrar para guardar los datos capturados.

FORMATO 2

FORMATO 2
Folio
1
Odómetro
2
Refacciones utilizadas
3
Costo real
4
Proveedor
5
No de factura
6
Fecha de factura
7
Tipo de pago
Seleccione
8
Fecha de aplicación del servicio
9
Registrar
Limpiar
10

FORMATO DE DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS

SECTUR

Viaducto Miguel Aleman N° 81 1er Piso, Col. Escandón, Deleg. Miguel Hidalgo, Mexico D.F., C.P. 11800
Tel. +52 (55) 3002 6900 Ext.5149 y 5139 Fax.: 3002-6932

FORMATO DE DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS

NÚMERO DE AUTORIZACIÓN (DOC) _____

OPCIONES DE REPARACION 1

REEMPLAZAR BOMBA GAS.	( )	COMPRA DE REFACCIONES	( )
AJUSTAR MOTOR	( )	REP. SUSPENSIO	( )
REP. FRENOS	( )	REEMPLAZAR B.	( )
SERV. MANTENIMIENTO	( )	REP.MARCHA	( )
ALIN. Y BALAN.	( )	REP. ALTERNAD	( )
OTROS DIFERENCIAL	( )		

FECHA DE COTIZACION _____ 2

N° DE COTIZACIÓN _____ 3

DATOS DE LA UNIDAD

N° DE SERIE: 4 _____

MARCA: 5 _____

MODELO: 6 _____

PLACAS: 7 _____

KM. INICIAL: 8 _____

KM.FINAL: 9 _____

N° DE UNIDAD 10 _____

DATOS DEL JEFE DE SERVICIO:

NOMBRE: 11 _____

DIRECCION: 12 _____

TEL: 13 _____

CIUDAD O ESTADO 14 _____

MANTENIMIENTO ANTERIOR 15

[ ] SI FECHA: _____ 16

[X] NO

R E F A C C I O N E S

	DESCRIPCION DE PARTES 17	N° DE PARTE 18	CANTIDAD 19	COSTO 20
1				
2				
2.1				
2.3				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
			SUB-TOTAL (1)	$0.00

M A N O D E O B R A

DESCRIPCION MANO DE OBRA 21	COSTO M.O 22
SUB-TOTAL (2)	$0.00

SERVICIOS Y CARGOS ESPECIALES TOT 23

SUB-TOTAL (3)	$0.00	

DESCRIPCION SERVICIOS ESPECIALES 24

FACTURA N° 25 _____

FORMA DE PAGO
FONDO REVOLVENTE
PAGO A PROVEEDOR
GASTOS A COMPROBAR

DESCRIPCION DE LA CONDICION Y CAUSA DE LA FALLA 26
FALLA:
CAUSA: 27
CORRECCIÓN: 28

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

1.- TALLER:
2.- TALLER
3.- TALLER

SUB-TOTAL (1+2+3)	**$0.00**
I.V.A.	**$0.00**
TOTAL SOLICITADO	**$0.00**

PROVEDOR SELECCIONADO: 30 _____

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

REVISO 31 _____ Supervisor de Zona

VALIDA 32 _____ Departartamento de Supervisión Operativa

AUTORIZO 33 _____ Dirección de Asistencia y Puesta al Turista

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

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

INSTRUCTIVO DE LLENADO: FORMATO DE DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS		
CONCEPTO	**LLENADO POR**	**INSTRUCCIONES**
30.-PRESTADOR SELECCIONADO		Escribir el nombre del establecimiento que se seleccionó para la reparación de la unidad o compra de refacciones, tomando en cuenta la que haya ofrecido mejor precio.
31.- REVISA		Una vez revisado el documento, el Supervisor de Zona firmará de conformidad.
32.- VALIDA		La persona que deberá validar el documento, es el titular de la Jefatura de Departamento de Supervisión Operativa.
33.- AUTORIZA		La persona que deberá validar el documento, es el titular de la Dirección de Auxilio al Turista

REPORTE UNICO DE UNIDAD

Jefatura	Unidad	Tipo Unidad	Periodo	Generar Reporte
Aguascalientes	220	Radio Patrulla	2016-12-01 - 2016-12-31	Generar PDF
Aguascalientes	221	Radio Patrulla	2016-12-01 - 2016-12-31	Generar PDF
Aguascalientes	222	Radio Patrulla	2016-12-01 - 2016-12-31	Generar PDF
Aguascalientes	223	Radio Patrulla	2016-12-01 - 2016-12-31	Generar PDF
Aguascalientes	368	Radio Patrulla	2016-12-01 - 2016-12-31	Generar PDF
Aguascalientes	42	Remolque	2016-12-01 - 2016-12-31	Generar PDF
Aguascalientes	16	GruaArrastre	2016-12-01 - 2016-12-31	Generar PDF
Aguascalientes	Reporte Total		2016-12-01 - 2016-12-31	Generar PDF

FORMATO ÚNICO DE REGISTRO Y CONTROL DE OPERACIONES

SECTUR

SECRETARIA DE TURISMO
CORPORACION DE SERVICIOS AL TURISTA ANGELES VERDES
DIRECCION DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA
DEPARTAMENTO DE SUPERVISION OPERATIVA

FORMATO UNICO DE REGISTRO Y CONTROL DE OPERACION

Jefatura de Servicios: Aguascalientes 220 Radio Patrulla

Periodo: 2016-12-01 00:00:00 - 2016-12-31 23:00:00

UNIDAD	MARCA	MODELO	CIL	PLACAS	N.SERIE	T.CIRCULACION	POLIZA	T.C16	EXT
220 Radio Patrulla	[illegible]	[illegible]	4	Sin Datos	[illegible]		[illegible]	[illegible]	[illegible]

FECHA	T	FOL_SIRA	TECNICO1	TECNICO2	RUTAID	ODO_SA	ODO_LL	KMR	L16	$C16	REND.	S	T	C19

UNIDAD	% DIAS EN RUTA	% DIAS EN BASE	COMPARACION DE DIAS

SERVICIOS	TURISTAS	C19	KM_RECO.	LITROS	IMPORTE	RENDIMIENTO	KM X SERV	L X SERV

ROLL DE OPERACION DE LA UNIDAD		
TURNO	ACUMULADO PROGRAMADO DE TURNOS	ACUMULADO LABORADO DE TURNOS
TURNOS A CUMPLIR X PERSONAL T1: 15	META DE TURNOS PARA 0 PATRULLERO(S) 0	DE LOS CUALES SE CUMPLIERON: 0
TURNOS A CUMPLIR X PERSONAL T2: 15	META DE TURNOS PARA 0 PATRULLERO(S) 0	DE LOS CUALES SE CUMPLIERON: 0
TOTAL:	0Dias	0 Dias

MATRIZ DE INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

SECTUR

MATRIZ DE INDICADORES DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Jefatura de Servicios: Aguascalientes
Periodo: 2016-12-01 00:00:00 - 2016-12-31 23:00:00

INDICADOR							
META			DESEMPENO		EFICIENCIA		
JEFATURA DE SERVICIOS	UNIDAD	SERVICIOS OTORGADOS	CUMPLIMIENTO S.	NIVEL DE SERVICIOS X UNIDAD	PROGRAMA DE TURNOS	KM X SERVICIO	OPERACION VEHICULAR
			C		T	K	O
Aguascalientes	220 Radio Patrulla	0	0 %	0	0 %	KMS	%
Aguascalientes	221 Radio Patrulla	0	0 %	0	0 %	KMS	%
Aguascalientes	222 Radio Patrulla	0	0 %	0	0 %	KMS	%
Aguascalientes	223 Radio Patrulla	0	0 %	0	0 %	KMS	%
Aguascalientes	388 Radio Patrulla	0	0 %	0	0 %	KMS	%
Aguascalientes	42 Remolque	0	0 %	0	0 %	KMS	%
Aguascalientes	10 GruaArrastre	0	0 %	0	0 %	KMS	%
Promedio Nivel Jefatura		0	0 %	0.00	0.0 %	0.0 KMS	0.0 %

Acotación:

{C} Cumplimiento de Servicios {K} Km Servicios

{T} Programa de Turnos {O} Operación Vehicular

Firma Jefe de Servicios :_____

Firma Supervision Operativa:_____

INVENTARIO DE UNIDAD VEHICULAR

FECHA		
DIA (2)	MES	AÑO

FOLIO:

AREA: (1)

JEFATURA DE SERVICIOS: (3)

UNIDAD: (7)

VEHICULO MARCA: (4) TIPO: (5) MODELO: # (6) PLACAS: (8)

CARROCERIA (9)

CASETA		CAJA	
COFRE		PINTURA	
PARRILLA		BISELES FAROS	
CARROCERIA:		IZQUIERDO	
IZQUIERDO		DERECHO	
DERECHO		FANALES	
SALPICADERAS DELANTERAS		IZQUIERDO	
IZQUIERDO		DERECHO	
DERECHO		PLAFONES DE SEÑALES	
SALPICADERAS TRASERAS		IZQUIERDA	DERECHA
IZQUIERDO		DELANTEROS	
DERECHO		TRASEROS	
ESTRIBOS		CALAVERAS	
IZQUIERDO		CUARTOS	
DERECHO		BRAZO LIMPIA PARABRISAS	
PLATAFORMA			
REDILAS		GOMAS LIMPIADORAS	
CAJA VOLTEO			
DEFENSA			
DELANTERA		TRASERA	

CABINA (10)

VOLANTE	
TABLERO	
MARCADOR TEMP	
MARCADOR GAS	
MARCADOR ACEITE	
BOTON CLAXON	
BOTONES TABLERO	
BOLA PALANCA VEL	
PLANCA DIRECC.	
FLASHER	
ASIENTOS	
RESPALDO	
VELOCIMETRO	
AMPERIMETRO	
ESPEJOS RETROSCOP	
ESPEJOS LATERALES	
CRISTALES PORTZ	
OTROS	

VARIOS (11)

MANIJAS PORTEZUELAS INTERIORES Y EXTERIORES

	IZQUIERDA	DERECHA
DELANTERA		
TRASERA		

CRISTAL ALETA

DELANTERA		
TRASERA		

CRISTAL MEDALLON	
CRISTAL PARABRISAS	
PLAFON INTERIOR	

MANIJAS ELEVADORES PORTEZUELAS

DELANTERA		
TRASERA		

VESTIDURAS ASIENTO	
VESTIDURAS RESPALDO	

VESTIDURAS PUERTA

DELANTERA		
TRASERA		

TOLDO	
SCANNER	

ACCESORIOS (12)

EMBLEMAS COFRE		CENICEROS	
EMBLEMAS PARRILLA		ENCENDEDOR	
EMBLEMAS LATERALES			
EMBLEMA VIAJEMOS		RADIO	
IZQUIERDA		ANTENA	
DERECHA		RADIO INTERCOM.	
EMBLEMAS TRASERA		SERIE	
TAPONES LLANTAS		ANTENA	
DELANTEROS		AIRE ACONDICIO.	
TRASEROS		VICERAS	
TAPETES		IZQUIERDA	
CINT. DE SEGURIDAD		DERECHA	

MOTOR (14)

TAPON ACEITE		TAPON RADIADOR	
PURIFICADOR		TAPON GASOLINA	
BASE PURIFICADOR		BAYONETA	
RADIADOR		OTROS	

LLANTAS (13)

DELANTERAS	IZQUIERDA	DERECHA
MEDIDA		
MARCA		
TRASERAS		
MEDIDA		
MARCA		
REFACCION		

HERRAMIENTA (15)

GATO	
MANERAL	
LLAVE "L" O "T"	
LLAVES MEC.	
DESARMADORES	
PINZAS	
SEÑALES	
EXTINGUIDOR	
OTROS	

KILOMETRAJE

KILOMETRAJE DE ENTRADA (16)

KILOMETRAJE DE SALIDA (17)

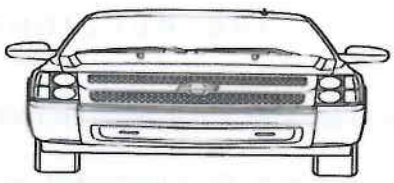
COMBUSTIBLE (18)

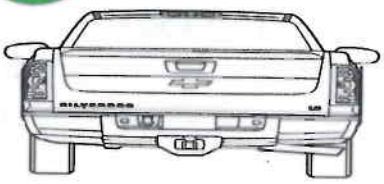
R	1/4	1/2	3/4	LL

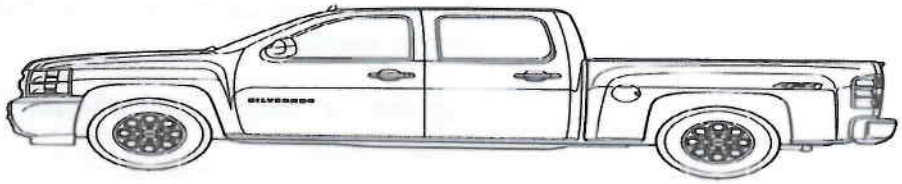
ELABORÓ (19)	CONFORME EN LA ENTREGA PATRULLEROS ASIGNADOS A ESTA UNIDAD (20)	Vo. Bo. JEFE DE SERVICIOS (21)
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA

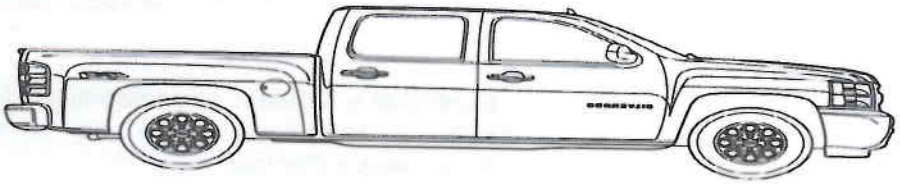
ESTADO FISICO

2011 CHEVROLET SILVERADO 1500 22









DOCUMENTACION 23

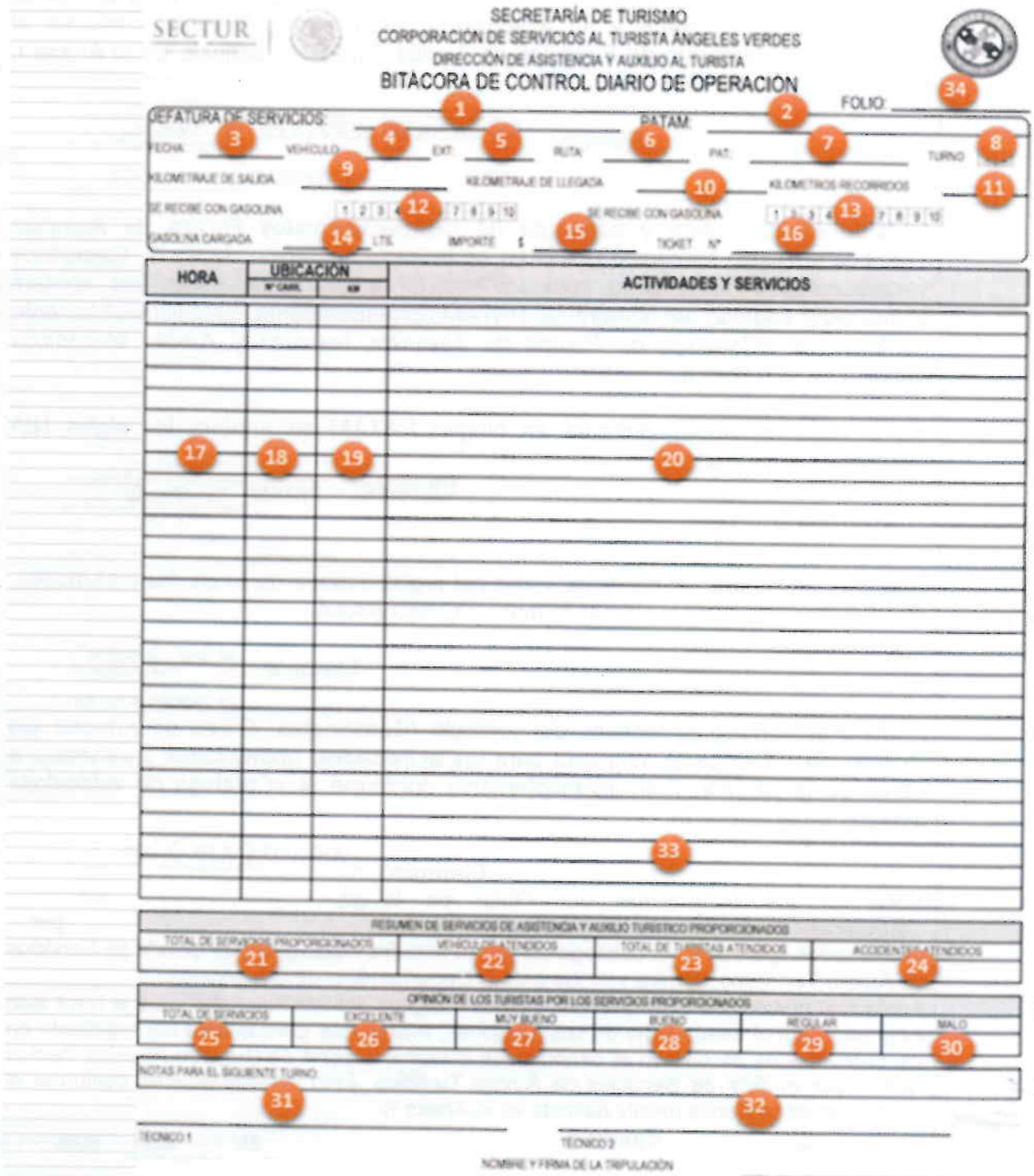
Documento	Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico
Tarjeta de Circulación	
Factura y/o Carta Factura	
Poliza de seguro	
Formato de Resguardo e Inventario de Vehículo	
Comprobantes de Derechos Vehiculares (en su caso)	
Comprobantes de Pago de Tenencias (en su caso)	
Bitácoras o Reportes Diarios de movimientos, cargas de combustible y mantenimientos preventivos y correctivos realizados por cada unidad vehicular.	
Certificado de Verificación Vehicular vigente (en su caso)	
Certificados de Verificación Vehicular de periodos anteriores	
Copia de lo (los reporte (s) de los siniestro (s), o actas correspondientes en caso de robo o pérdida total de la unidad, así como también las notificaciones ante las autoridades competentes y el finiquito que realice la aseguradora	
Documentación referente al Alta y Baja de Placas Vehiculares	
Formato de servicio gratuito	
Formato de Arrastre	
NOTA: La unidad se ecuentra parada, se trato de encenderla pero solo hacia un chasquido, la llanta izquierda trasera se encontro sin aire, se le indico al Jefede Servicios que la envie a la agencia para diagnosticar el problema.	

INSTRUCTIVO DE LLENADO: FORMATO DE DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS		
CONCEPTO	**LLENADO POR**	**INSTRUCCIONES**
1.- AREA	SUPERVISOR	Anotar el área de supervisión correspondiente
2.- FECHA		Anotar la fecha de supervisión empezando por día, mes y año en que se realiza la supervisión
3.-JEFATURA DE SERVICIOS		Registrar la Jefatura de Servicios en donde se llevara a cabo el inventario
4.- VEHICULO MARCA		Registrar la marca del vehículo: Ford, Chevrolet, Dodge, Ferbel
5. -TIPO		Anotar la submarca del vehículo (Ranger, Silverado, Ram F-350, Ram F-450, Camper, Remolque)
6.- MODELO		Confirmar y registrar correctamente el año de la Radio patrulla, Remolque, Grúa de Arrastre, Grúa de Plataforma o Camper
7.- UNIDAD		Apuntar el número económico de la Radio patrulla, Remolque, Grúa de arrastre, Grúa de Plataforma o Camper.
8.- PLACAS		Verificar y registrar el número de placas y engomado correspondiente al Estado de la Radio patrulla, Remolque, Grúa de arrastre, Grúa de Plataforma o Camper
9.- CARROCERIA		Registrar la existencia y funcionamiento de los diferentes componentes que conforman la carrocería de la Radio patrulla, Remolque, Grúa de arrastre, Grúa de Plataforma o Camper
10.-CABINA		Registrar la existencia y funcionamiento de los diferentes dispositivos que conforman la cabina de la Radio patrulla, Remolque, Grúa de arrastre, Grúa de Plataforma o Camper, como por ejemplo tablero, volante, marcadores etc.
11.- VARIOS		Verificar el funcionamiento, la existencia y el buen estado de los diferentes mecanismos, como son manijas de las portezuelas, medallón, parabrisas, plafón, vestiduras, manijas, scanner etc.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: FORMATO DE DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS		
CONCEPTO	**LLENADO POR**	**INSTRUCCIONES**
12.- ACCESORIOS		Cerciorarse del buen estado de los diferentes emblemas de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes que existen en las Radio patrullas, Remolques, Grúa de arrastre, Grúa de Plataforma o Camper. Revisar el funcionamiento y buen estado de las antenas, radio antena, aire acondicionado, cinturón de seguridad, etc.
13.- LLANTAS		Revisar que el nivel, la medida y la marca de las llantas delanteras y traseras sea el adecuado, verificar que el estado de las llantas se encuentre en óptimas condiciones, asimismo confirmar que la unidad cuente con llanta de refacción.
14.- MOTOR		Verificar el funcionamiento, y las condiciones generales del motor. Revisar la existencia de accesorios como tapón de aceite, purificador, radiador, bayoneta etc.
15.- HERRAMIENTA		Comprobar y revisar que las condiciones generales de la herramienta sea la adecuada para llevar a cabo el auxilio mecánico en carretera. Inspeccionar que las unidades tengan la herramienta mínima para realizar sus funciones.
16.-KILOMETRAJE DE ENTRADA		Anotar el kilometraje de entrada de la unidad al comenzar el inventario. Se deberá corroborar que el kilometraje que marca el odómetro de la unidad sea el mismo que se anota en la bitácora de servicios.
17.- KILOMETRAJE DE SALIDA		Anotar el kilometraje de salida de la unidad al finalizar el inventario. Se deberá corroborar que el kilometraje que marca el odómetro de la unidad sea el mismo que se anota en la bitácora de servicios.
18.- COMBUSTIBLE		Comprobar que el tanque de gasolina se encuentre lleno y de lo contrario, registrar la justificación del porque la unidad se encuentra trabajando con menos gasolina.
19.- NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR		El supervisor escribirá su nombre y firma al terminar el inventario
20.-NOMBRE Y FIRMA DE LOS PATRULLEROS ASIGNADOS A LA UNIDAD	PATRULLEROS ASIGANOS A LA UNIDAD	El o los patrulleros encargados de la unidad deberán anotar su nombre y firma en el espacio correspondiente

INSTRUCTIVO DE LLENADO: FORMATO DE DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS		
CONCEPTO	**LLENADO POR**	**INSTRUCCIONES**
21.- NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE SERVICIOS	JEFE DE SERVICIOS	El Jefe de Servicios anotara su nombre y firma de enterado
22.- ESTADO FISICO	SUPERVISOR	El supervisor hará una inspección visual y tomara registro de las imperfecciones que presente la unidad en la carrocería tales como tallones, golpes leves, medallón estrellado etc.
23.- DOCUMENTACION		El supervisor comprobará que la unidad tenga la documentación mínima necesaria como es la tarjeta de circulación, póliza de seguro etc.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN TÉCNICO(S)



SECTUR

SECRETARÍA DE TURISMO
CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA
BITACORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACION

FOLIO: 34

JEFATURA DE SERVICIOS: 1 PATAM: 2

FECHA: 3 VEHICULO: 4 EXT: 5 RUTA: 6 PAT: 7 TURNO: 8

KILOMETRAJE DE SALIDA: 9 KILOMETRAJE DE LLEGADA: 10 KILOMETROS RECORRIDOS: 11

SE RECIBE CON GASOLINA: 1 2 3 4 12 7 8 9 10 SE RECIBE CON GASOLINA: 1 2 3 4 13 7 8 9 10

GASOLINA CARGADA: 14 LTS. IMPORTE $: 15 TICKET N°: 16

HORA	UBICACIÓN		ACTIVIDADES Y SERVICIOS
	N° CARR.	KM	
17	18	19	20
			33

RESUMEN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURISTICO PROPORCIONADOS

TOTAL DE SERVICIOS PROPORCIONADOS	VEHICULOS ATENDIDOS	TOTAL DE TURISTAS ATENDIDOS	ACCIDENTES ATENDIDOS
21	22	23	24

OPINION DE LOS TURISTAS POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS

TOTAL DE SERVICIOS	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
25	26	27	28	29	30

NOTAS PARA EL SIGUIENTE TURNO: 31

32

TECNICO 1 TECNICO 2

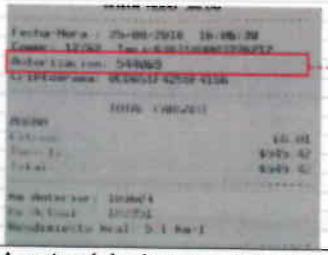
NOMBRE Y FIRMA DE LA TRIPULACIÓN

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN TÉCNICO(S)

RUBRO	INSTRUCCIONES
1	Se anotará el indicador seguido del nombre de la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente a su adscripción. Esto invariablemente conforme al «Catálogo de Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico» definido en el Anexo I, del presente instructivo. **Ejemplo:** JEFATURA DE SERVICIOS: 30.- Veracruz FECHA: _____ VEHÍCULO: _____ EXT: ___
2	Durante la instalación y cobertura de los denominados Puntos de Atención Turística y Auxilio Mecánico (PATAM) en la implementación de los 3 Operativos vacacionales (semana santa, verano e invierno) o comisiones especiales, anotará el indicador seguido del nombre del PATAM correspondiente. Esto invariablemente conforme al «Catálogo de Puntos de Atención Turística y Auxilio Mecánico» definido en el Anexo II En el caso de no encontrarse en ningún PATAM se anotará las siglas N/A (referentes a No Aplica). **Ejemplo:** PATAM: 39.- Sayula _____ PAT: _____
3	Anotará con número el día, mes y año del registro diario de todas las actividades, operaciones y servicios, bajo el formato "DD/MM/AAAA". **Ejemplo:** FECHA: 20/02/2016 KILOMETRAJE DE SAL
4	Anotará el número económico del vehículo (Camionetas, Grúas de Arrastre y/o Plataforma y Campers) asignado para las actividades, operaciones y servicios, a cargo de la CSTAV. Esto invariablemente conforme al «Catálogo de vehículos» definido en el Anexo III **Ejemplo:** VEHÍCULO: R-216 EXT: ___ **Nota:** Si por autorización del Titular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes DA _____ KILO por necesidades operativas, el catálogo del anexo III sufre modificaciones el Jefe de Servicios de Auxilio Turísticos, deberá solicitar ante el Departamento de Supervisión.
5	Anotará el número de extensión (los últimos 4 dígitos del teléfono móvil) que le haya sido asignado para el desempeño de sus funciones, mismo que previamente fue registrado en los datos diarios de ruta en el denominado Sistema Integral de Registro Angeles Verdes (SIRA) por el Jefe de Servicios de Auxilio Turístico. Esto invariablemente conforme al «Catálogo de teléfonos móvil» definido en el Anexo IV. **Ejemplo:** EXT: 8805 RUTA: KILOMETRAJE DE LLE

RUBRO	INSTRUCCIONES
	Nota: Si por autorización del Titular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes por necesidades operativas, el catálogo del anexo III sufre modificaciones el Jefe de Servicios de Auxilio Turísticos, deberá solicitar ante el Departamento de Supervisión.
6	Anotará el número de ruta que le haya sido asignada, misma que previamente fue registrada en los datos diarios de ruta en el denominado Sistema Integral de Registro Angeles Verdes (SIRA) por el Jefe de Servicios de Auxilio Turístico. Esto invariablemente conforme al «Catálogo de rutas» definido en el Anexo V. **Ejemplo**: Ruta asignada «Aguascalientes-León» 8805 RUTA: 0104501 KILOMETRAJE DE LLEGADA
7	Si se encuentra adscrito a un Punto de Asistencia Turística (PAT) a responsabilidad de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, anotará el indicador seguido del nombre del PAT correspondiente. Esto invariablemente conforme al «Catálogo de Punto de Asistencia Turística» definido en el Anexo VI. **Ejemplo**: PAT: 14.- Piedras Negras TURN KILOMETROS RECORRIDOS
8	De conformidad al artículo 31, fracción II de las Condiciones Generales de Trabajo vigentes en la Secretaría de Turismo, deberá seleccionar la clave del turno que le haya sido asignado mediante una «X», mismo que previamente fue registrado en los datos diarios de ruta en el denominado Sistema Integral de Registro Angeles Verdes (SIRA) por el Jefe de Servicios de Auxilio Turístico. Esto invariablemente de acuerdo al Programa de Rol de Turnos vigente y debidamente autorizado por el Titular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes. **Ejemplo:** TURNO 1 X
9	Al iniciar el turno, comprobará que la tripulación del turno anterior haya anotado el dato del kilometraje con el que rindió turno (C- 44), que será con el que inicie sus actividades, el cual será coincidente con el odómetro del vehículo asignado (mismo que previamente fue registrado en los datos diarios de ruta en el denominado Sistema Integral de Registro Angeles Verdes (SIRA) por el Jefe de Servicios de Auxilio Turístico). **Ejemplo:** KILOMETRAJE DE SALIDA 385612

RUBRO	INSTRUCCIONES
10	Al término del turno, anotará con número el kilometraje registrado en el odómetro correspondiente al vehículo asignado, Esto invariablemente acorde al ticket de carga de combustible. De igual forma deberá anotar en el rubro N° 9 el mismo dato en la «Bitácora de Control Diario de Operación» del siguiente día, para que la tripulación del turno siguiente inicie sus actividades. **Ejemplo:** KILOMETRAJE DE LLEGADA 183951
11	Anotará con número los kilómetros recorridos por el vehículo durante el turno. Dicha cifra deberá ser el resultado de la resta: (kilometraje de salida – kilometraje de llegada). **Ejemplo:** Se hará la operación: (385612 – 385932 = 320), KILOMETRAJE DE SALIDA 385612 KILOMETRAJE DE LLEGADA 385932 KILOMETROS RECORRIDOS 320
12	Deberá seleccionar el número de acuerdo al nivel de carga de combustible con el que se recibe el vehículo al inicio del turno, mediante una «X», Esto invariablemente bajo la proporción indicada en el Anexo VII. **Ejemplo:** SE RECIBE CON GASOLINA 1 2 3 4 X 6 7 8 9 10
13	Deberá seleccionar el número de acuerdo al nivel de carga de combustible con el que se entrega el vehículo al final del turno, mediante una «X», Esto invariablemente bajo la proporción indicada en el Anexo VII. **Ejemplo:** SE ENTREGA CON GASOLINA 1 2 3 4 X 6 7 8 9 10
14	Anotará con número los litros a decimales de gasolina cargados al final del turno. La cantidad que se registre deberá estar bajo el siguiente formato: ##. ##. Invariablemente deberá coincidir con el ticket de carga proporcionado por la estación de servicio. **Ejemplo:** GASOLINA CARGADA 68.01 LTS.

RUBRO	INSTRUCCIONES
15	Anotará en moneda nacional el importe total a dos decimales de la gasolina cargada asignada por el Jefe de Servicios de Auxilio Turístico de acuerdo al Programa Anual de Combustible vigente y debidamente autorizado por el Titular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, para el servicio durante el turno correspondiente, deberá estar bajo el siguiente formato: "$$$.$$". Invariablemente deberá coincidir con el ticket de carga proporcionado por la estación de servicio. **Ejemplo**: IMPORTE $ 949.42
16	Anotará con número y/o letras el folio de «autorización» del ticket proporcionado por la estación de servicio al cargar combustible. (Documento que se entrega a la persona interesada en el que se garantiza que esta ha realizado un pago por una compra, que cumple ciertos requisitos). Invariablemente deberá apuntar tal como se emite con todos sus dígitos (número y/o letra)  **Ejemplo**: TICKET N° 544069
17	Anotará la hora y minuto en que se registra alguna actividad relevante o servicio atendido bajo el formato de 24 horas "hh:mm". **Ejemplo**: HORA: 08:10 — UBICACIÓN N° CARR.: — KM: — ACTIVIDADES Y SERVICIOS: Revisando y lavando unidad en base Primera actividad realizada: **"08:10"**
18	Anotará la nomenclatura oficial, definida por la Secretaria de Comunicaciones y Transportes (SCT) de la carretera de cobertura en que se registra alguna actividad relevante o servicio atendido. HORA: 14:20 — UBICACIÓN N° CARR.: 95D — KM: — ACTIVIDADES Y SERVICIOS: C-45 A VEHÍCULO NISSAN COLOR PLATA **Ejemplo**: Ruta México-Acapulco, carretera: **"95D"**.

RUBRO	INSTRUCCIONES
19	Anotará el punto kilométrico oficial (de acuerdo a la señalización) de la carretera de cobertura en que se registra alguna actividad relevante o servicio atendido. **Ejemplo**: HORA | UBICACIÓN (N° CARR. | KM) | ACTIVIDADES Y SERVICIOS 14:20 | 95D | 48 | C-45 A VEHÍCULO NISSAN COLOR PLATA Ubicación carretera 95D km: **"48"**.
20	Anotará una breve descripción de alguna actividad relevante o servicio atendido (accidentes atendidos, eventualidades y actividades propias de la función que realice) durante el desarrollo de su turno. En el caso de los servicios proporcionados solo registrará el número de folio ### del formato «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» que previamente se requisitó. ERDES TURÍSTICO FOLIO: S 1214 RVICIO (S) AICO II.- FECHA DEL SERVICIO MES DÍA AÑO HORA UBICACIÓN (N° CARR. | KM) | ACTIVIDADES Y SERVICIOS 95D | 48 | C-14 A VEHÍCULO NISSAN COLOR PLATA CON CLAVE 1-17 FOLIO S 1214 **Ejemplo**: "**Se atendió u vehículo Nissan color plata por filtro de agua**". **Importante**: Podrán utilizar las claves de comunicación descritas en la Red de Comunicación CSTAV-Servicios de Asistencia y Auxilio Turístico en el Anexo VIII. **Invariablemente de forma cotidiana, deberán realizar y registrar como mínimo las descritas en el Anexo IX.**
21	Anotará la cantidad de servicio (s) que realizó durante el desarrollo de su turno. Mismo (s) que deberá (n) ser soportados con igual cantidad de formato (s) «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» debidamente requisitados y ser entregados en conjunto con la «Bitácora de Control Diario de Operación» correspondiente al finalizar el turno al Jefe de Servicios de Auxilio Turístico. RESUMEN TOTAL DE SERVICIOS PROPORCIONADOS 2 **Ejemplo:** Se proporcionó servicio de asistencia mecánica a dos vehículos **"2"**

<table>
<tr><th>RUBRO</th><th>INSTRUCCIONES</th></tr>
<tr><td>22</td><td>Anotará el número de vehículo (s) asistido (s) durante el desarrollo de su turno. Mismo (s) que deberá (n) ser soportados con el (los) formato (s) «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» debidamente requisitados y ser entregados en conjunto con la «Bitácora de Control Diario de Operación» correspondiente al finalizar el turno al Jefe de Servicios de Auxilio Turístico.

EN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA Y AU
VEHÍCULOS ATENDIDOS
2

Ejemplo: Se proporcionó servicio de asistencia mecánica a dos vehículos “2”</td></tr>
<tr><td>23</td><td>Anotará el número total de turista (s) que se haya (n) encontrado a bordo del (os) vehículo (s) asistido (s) durante el desarrollo de su turno. Mismo (s) que deberá (n) ser soportados con el (los) formato (s) «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» debidamente requisitados y ser entregados en conjunto con la «Bitácora de Control Diario de Operación» correspondiente al finalizar el turno al Jefe de Servicios de Auxilio Turístico.

<table>
<tr><th>Vehículo asistido</th><th>N° de Turistas a bordo</th></tr>
<tr><td>Nissan</td><td>3</td></tr>
<tr><td>Ford</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Total</td><td>5</td></tr>
</table>

TOTAL DE TURISTAS ATENDIDOS
5

Ejemplo: Se atendió un total de “5” turistas.</td></tr>
<tr><td>24</td><td>Anotará el número total de accidente (s) asistido (s) durante el desarrollo de su turno.

IOS
ACCIDENTES ATENDIDOS
0

Ejemplo Se atendió un total de “0” accidentes</td></tr>
<tr><td>25</td><td>Anotará con número el resultado de la suma de los rubros 21 (Servicios proporcionados) y 24 Accidentes atendidos) al término de su turno.

<table>
<tr><th>Total de Servicios atendidos</th><th>Total de accidentes atendidos</th></tr>
<tr><td>2</td><td>0</td></tr>
<tr><td>Total</td><td>2</td></tr>
</table>

Ejemplo: Total de servicios “2”</td></tr>
<tr><td>26</td><td>Ejemplo:
<table>
<tr><th colspan="6">OPINIÓN DE LOS TURISTAS POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS</th></tr>
<tr><th>TOTAL DE SERVICIOS</th><th>EXCELENTE</th><th>MUY BUENO</th><th>BUENO</th><th>REGULAR</th><th>MALO</th></tr>
<tr><td></td><td>2</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr>
</table>
Anotará el número total de servicio (s) que realizó durante el desarrollo de su turno y que de acuerdo al apartado VII Opinión del Turista del (os) formato (s) «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» correspondientes, fueron «Excelente».</td></tr>
</table>

RUBRO	INSTRUCCIONES
27	Anotará el número total de servicio (s) que realizó durante el desarrollo de su turno y que de acuerdo al apartado VII Opinión del Turista del (os) formato (s) «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» correspondientes, fueron «Muy Bueno». **Ejemplo:** OPINIÓN DE LOS TURISTAS POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS TOTAL DE SERVICIOS: 2 | EXCELENTE: 0 | MUY BUENO: 0 | BUENO: 0 | REGULAR: 0 | MALO: 0
28	Anotará el número total de servicio (s) que realizó durante el desarrollo de su turno y que de acuerdo al apartado VII Opinión del Turista del (os) formato (s) «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» correspondientes, fueron «Bueno». **Ejemplo:** OPINIÓN DE LOS TURISTAS POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS TOTAL DE SERVICIOS: 2 | EXCELENTE: 0 | MUY BUENO: 0 | BUENO: 0 | REGULAR: 0 | MALO: 0
29	Anotará el número total de servicio (s) que realizó durante el desarrollo de su turno y que de acuerdo al apartado VII Opinión del Turista del (os) formato (s) «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» correspondientes, fueron «Regular». **Ejemplo:** OPINIÓN DE LOS TURISTAS POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS TOTAL DE SERVICIOS: 2 | EXCELENTE: 0 | MUY BUENO: 0 | BUENO: 0 | REGULAR: 0 | MALO: 0
30	Anotará el número total de servicio (s) que realizó durante el desarrollo de su turno y que de acuerdo al apartado VII Opinión del Turista del (os) formato (s) «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» correspondientes, fueron «Malo». **Ejemplo:** OPINIÓN DE LOS TURISTAS POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS TOTAL DE SERVICIOS: 2 | EXCELENTE: 0 | MUY BUENO: 0 | BUENO: 0 | REGULAR: 0 | MALO: 0
31	En el caso de que salga un solo tripulante en el vehículo correspondiente, anotará con letra legible su nombre completo, así como su firma o huella digital, únicamente en éste rubro. Mismo que previamente fue registrado en los datos diarios de ruta en el denominado Sistema Integral de Registro Angeles Verdes (SIRA) por el Jefe de Servicios de Auxilio Turístico. **Ejemplo:** JOSE JUAN GARCIA LOBO TÉCNICO 1

RUBRO	INSTRUCCIONES
32	En el caso de que el vehículo correspondiente salga con tripulación completa es decir con 2 Técnicos, anotarán con letra legible su nombre completo, así como su firma o huella digital, en éste rubro, además del anterior. Mismos que previamente fueron registrados en los datos diarios de ruta en el denominado Sistema Integral de Registro Angeles Verdes (SIRA) por el Jefe de Servicios de Auxilio Turístico. **Ejemplo:**
33	El Jefe de Servicios de Auxilio Turístico a manera de validación de la información registrada, así como de forma correcta, firmará al calce en la «Bitácora de Control Diario de Operación» con la leyenda: ***«Validó Jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico (nombre) _ _ _ _ _ ó Jefe o Encargado de Punto de Asistencia Turística (nombre) _ _ _ _ _.»***
34	El folio de la «Bitácora de Control Diario de Operación» correspondiente, deberá anotarse de forma precisa en el «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» en el caso de realizar servicios, por lo que no deberá ser alterada o modificada.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN JEFE O ENCARGADO DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO

SECRETARÍA DE TURISMO
CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ANGELES VERDES
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA

BITACORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACION

FOLIO 33

JEFATURA DE SERVICIOS 1 PATAM 2

FECHA 3 VEHICULO 4 EXT 5 RUTA 6 PAT 7 TURNO 8

KILOMETRAJE DE SALIDA 9 KILOMETRAJE DE LLEGADA 10 KILOMETROS RECORRIDOS 11

SE RECIBE CON GASOLINA 1 2 3 4 12 7 8 9 10 SE RECIBE CON GASOLINA 1 2 3 4 13 7 8 9 10

GASOLINA CARGADA 14 LTS. IMPORTE $ 15 TICKET N° 16

HORA	UBICACION N° CARR.	UBICACION KM	ACTIVIDADES Y SERVICIOS
17	18	19	20

RESUMEN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURISTICO PROPORCIONADOS			
TOTAL DE SERVICIOS PROPORCIONADOS	VEHICULOS ATENDIDOS	TOTAL DE TURISTAS ATENDIDOS	ACCIDENTES ATENDIDOS
21	22	23	24

OPINIÓN DE LOS TURISTAS POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS					
TOTAL DE SERVICIOS	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
25	26	27	28	29	30

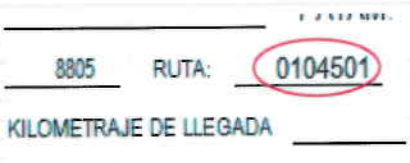
NOTAS PARA EL SIGUIENTE TURNO 31

TECNICO 1 TECNICO 2

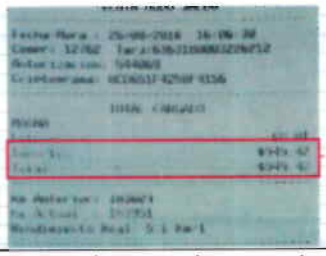
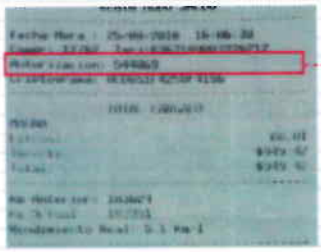
NOMBRE Y FIRMA DE LA TRIPULACIÓN

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN JEFE O ENCARGADO DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO

RUBRO	INSTRUCCIONES
1	Se anotará el indicador seguido del nombre de la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente a su adscripción. Esto invariablemente conforme al «Catálogo de Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico» definido en el Anexo I, del presente instructivo. **Ejemplo:** JEFATURA DE SERVICIOS: 30.- Veracruz FECHA: _____ VEHÍCULO: _____ EXT: ___
2	Durante la instalación y cobertura de los denominados Puntos de Atención Turística y Auxilio Mecánico (PATAM) en la implementación de los 3 Operativos vacacionales (semana santa, verano e invierno) o comisiones especiales, anotará el indicador seguido del nombre del PATAM correspondiente. Esto invariablemente conforme al «Catálogo de Puntos de Atención Turística y Auxilio Mecánico» definido en el Anexo II En el caso de no encontrarse en ningún PATAM se anotará las siglas N/A (referentes a No Aplica). **Ejemplo:** PATAM: 39.- Sayula _____ PAT: _____
3	Anotará con número el día, mes y año del registro diario de todas las actividades, operaciones y servicios, bajo el formato "DD/MM/AAAA". **Ejemplo:** FECHA: 20/02/2016 KILOMETRAJE DE SAL
4	Anotará el número económico del vehículo (Camionetas, Grúas de Arrastre y/o Plataforma y Campers) asignado para las actividades, operaciones y servicios, a cargo de la CSTAV. Esto invariablemente conforme al «Catálogo de vehículos» definido en el Anexo III **Ejemplo:** VEHÍCULO: R-216 EXT: ___ DA _____ KILO **Nota:** Si por autorización del Titular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes por necesidades operativas, el catálogo del anexo III sufre modificaciones el Jefe de Servicios de Auxilio Turísticos, deberá solicitar ante el Departamento de Supervisión.
5	Anotará el número de extensión (los últimos 4 dígitos del teléfono móvil) que le haya sido asignado para el desempeño de sus funciones, mismo que previamente fue registrado en los datos diarios de ruta en el denominado Sistema Integral de Registro Angeles Verdes (SIRA) por el Jefe de Servicios de Auxilio Turístico. Esto invariablemente conforme al «Catálogo de teléfonos móvil» definido en el Anexo IV. EXT: 8805 RUTA: **Ejemplo:** KILOMETRAJE DE LLE

RUBRO	INSTRUCCIONES
	Nota: Si por autorización del Titular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes por necesidades operativas, el catálogo del anexo III sufre modificaciones el Jefe de Servicios de Auxilio Turísticos, deberá solicitar ante el Departamento de Supervisión.
6	Anotará el número de ruta que le haya sido asignada, misma que previamente fue registrada en los datos diarios de ruta en el denominado Sistema Integral de Registro Angeles Verdes (SIRA) por el Jefe de Servicios de Auxilio Turístico. Esto invariablemente conforme al «Catálogo de rutas» definido en el Anexo V. **Ejemplo**: Ruta asignada «Aguascalientes-León» 
7	Si se encuentra adscrito a un Punto de Asistencia Turística (PAT) a responsabilidad de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, anotará el indicador seguido del nombre del PAT correspondiente. Esto invariablemente conforme al «Catálogo de Punto de Asistencia Turística» definido en el Anexo VI. **Ejemplo**:
8	De conformidad al artículo 31, fracción II de las Condiciones Generales de Trabajo vigentes en la Secretaría de Turismo, deberá seleccionar la clave del turno que le haya sido asignado mediante una «X», mismo que previamente fue registrado en los datos diarios de ruta en el denominado Sistema Integral de Registro Angeles Verdes (SIRA) por el Jefe de Servicios de Auxilio Turístico. Esto invariablemente de acuerdo al Programa de Rol de Turnos vigente y debidamente autorizado por el Titular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes. **Ejemplo:**
9	Al iniciar el turno, comprobará que la tripulación del turno anterior haya anotado el dato del kilometraje con el que rindió turno (C- 44), que será con el que inicie sus actividades, el cual será coincidente con el odómetro del vehículo asignado (mismo que previamente fue registrado en los datos diarios de ruta en el denominado Sistema Integral de Registro Angeles Verdes (SIRA) por el Jefe de Servicios de Auxilio Turístico). **Ejemplo:**

RUBRO	INSTRUCCIONES
10	Al término del turno, anotará con número el kilometraje registrado en el odómetro correspondiente al vehículo asignado, Esto invariablemente acorde al ticket de carga de combustible. De igual forma deberá anotar en el rubro N° 9 el mismo dato en la «Bitácora de Control Diario de Operación» del siguiente día, para que la tripulación del turno siguiente inicie sus actividades. **Ejemplo:** KILOMETRAJE DE LLEGADA 183951
11	Anotará con número los kilómetros recorridos por el vehículo durante el turno. Dicha cifra deberá ser el resultado de la resta: (kilometraje de salida – kilometraje de llegada). **Ejemplo:** Se hará la operación: (183604 – 183951 = 347), KILOMETRAJE DE SALIDA 183604 KILOMETRAJE DE LLEGADA 183951 KILOMETROS RECORRIDOS 347
12	Deberá seleccionar el número de acuerdo al nivel de carga de combustible con el que se recibe el vehículo al inicio del turno, mediante una «X», Esto invariablemente bajo la proporción indicada en el Anexo VII. **Ejemplo:** SE RECIBE CON GASOLINA 1 2 3 4 X 6 7 8 9 10
13	Deberá seleccionar el número de acuerdo al nivel de carga de combustible con el que se entrega el vehículo al final del turno, mediante una «X», Esto invariablemente bajo la proporción indicada en el Anexo VII. **Ejemplo:** SE ENTREGA CON GASOLINA 1 2 3 4 X 6 7 8 9 10
14	Anotará con número los litros a decimales de gasolina cargados al final del turno. La cantidad que se registre deberá estar bajo el siguiente formato: ##. ##. Invariablemente deberá coincidir con el ticket de carga proporcionado por la estación de servicio. **Ejemplo:** GASOLINA CARGADA 68.01 LTS.

RUBRO	INSTRUCCIONES
15	Anotará en moneda nacional el importe total a dos decimales de la gasolina cargada asignada por el Jefe de Servicios de Auxilio Turístico de acuerdo al Programa Anual de Combustible vigente y debidamente autorizado por el Titular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, para el servicio durante el turno correspondiente, deberá estar bajo el siguiente formato: "$$$.$$". Invariablemente deberá coincidir con el ticket de carga proporcionado por la estación de servicio.  **Ejemplo**: IMPORTE $ 949.42
16	Anotará con número y/o letras el folio de «autorización» del ticket proporcionado por la estación de servicio al cargar combustible. (Documento que se entrega a la persona interesada en el que se garantiza que esta ha realizado un pago por una compra, que cumple ciertos requisitos). Invariablemente deberá apuntar tal como se emite con todos sus dígitos (número y/o letra)  **Ejemplo**: TICKET N° 544069
17	Anotará la hora y minuto en que se registra alguna actividad relevante o servicio atendido bajo el formato de 24 horas "hh:mm". **Ejemplo**: HORA: 08:10 / UBICACIÓN N° CARR.: / KM: / ACTIVIDADES Y SERVICIOS: Revisando y lavando unidad en base Primera actividad realizada: **"08:10"**
18	Anotará la nomenclatura oficial, definida por la Secretaria de Comunicaciones y Transportes (SCT) de la carretera de cobertura en que se registra alguna actividad relevante o servicio atendido. HORA: 14:20 / UBICACIÓN N° CARR.: 95D / KM: / ACTIVIDADES Y SERVICIOS: C-45 A VEHÍCULO NISSAN COLOR PLATA **Ejemplo**: Ruta México-Acapulco, carretera: **"95D"**.

RUBRO	INSTRUCCIONES
19	Anotará el punto kilométrico oficial (de acuerdo a la señalización) de la carretera de cobertura en que se registra alguna actividad relevante o servicio atendido.

Ejemplo: Ubicación carretera 95D

HORA	UBICACIÓN N° CARR.	UBICACIÓN KM	ACTIVIDADES Y SERVICIOS
14:20	95D	48	C-45 A VEHÍCULO NISSAN COLOR PLATA

km: **"48"**.

RUBRO	INSTRUCCIONES
20	Anotará una breve descripción de alguna actividad relevante o servicio atendido (accidentes atendidos, eventualidades y actividades propias de la función que realice) durante el desarrollo de su turno.

En el caso de los servicios proporcionados solo registrará el número de folio ### del formato «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» que previamente se requisitó.

UBICACIÓN N° CARR.	UBICACIÓN KM	ACTIVIDADES Y SERVICIOS
95D	48	C-14 A VEHÍCULO NISSAN COLOR PLATA CON CLAVE 1-17 FOLIO S 1214

Ejemplo: "**Se atendió u vehículo Nissan color plata por filtro de agua**".

Importante: Podrán utilizar las claves de comunicación descritas en la Red de Comunicación CSTAV-Servicios de Asistencia y Auxilio Turístico en el Anexo VIII.

Invariablemente de forma cotidiana, deberán realizar y registrar como mínimo las descritas en el Anexo IX.

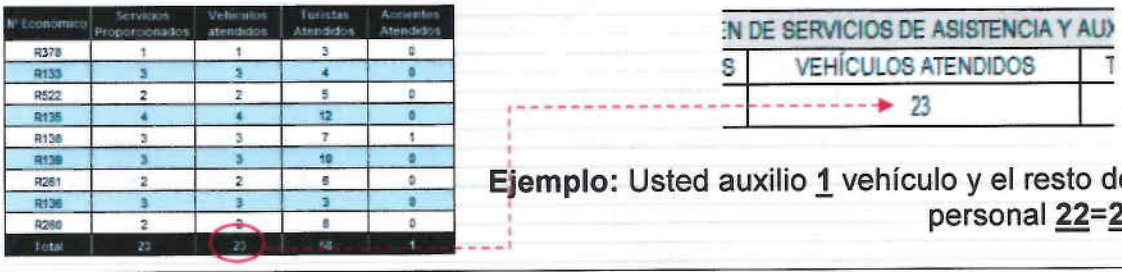
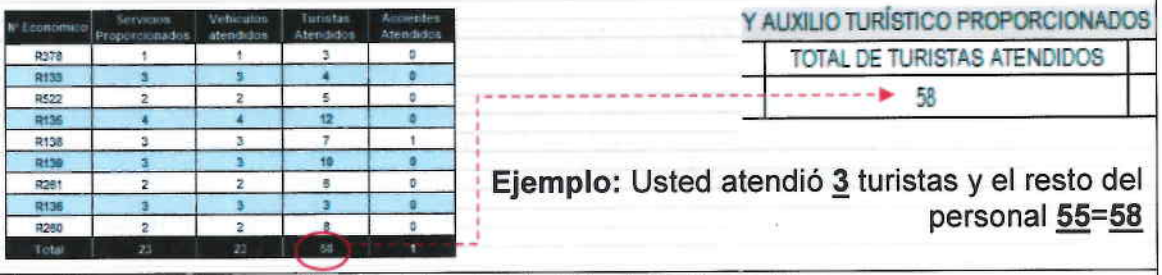
RUBRO	INSTRUCCIONES
21	Los servicio (s) que realizó durante el desarrollo de su turno, deberá (n) estar soportados con igual cantidad de formato (s) de «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» debidamente requisitados, junto con la «Bitácora de Control Diario de Operación» correspondiente, al finalizar el turno.

Una vez reunidas y validadas las «Bitácoras de Control Diario de Operación» del total de los vehículos que cumplieron con el turno, deberá resumir el total de éstos, con los que en su caso haya proporcionado y anotará la cantidad final.

N° Economico	Servicios Proporcionados	Vehículos atendidos	Turistas Atendidos	Accidentes Atendidos
R378	1	1	3	0
R133	3	3	4	0
R522	2	2	5	0
R135	4	4	12	0
R138	3	3	7	1
R139	3	3	10	0
R261	2	2	6	0
R136	3	3	3	0
R260	[illegible]	2	8	0
Total	23	23	[illegible]	1

RESUMEN D
TOTAL DE SERVICIOS PROPORCIONADOS
23

Ejemplo: Usted proporcionó **1** servicio y el resto del personal **22**=**23**

RUBRO	INSTRUCCIONES
22	El número de vehículo (s) asistido (s) durante el desarrollo de su turno, deberá (n) estar soportados con igual cantidad de formato (s) de «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» debidamente requisitados, junto con la «Bitácora de Control Diario de Operación» correspondiente, al finalizar el turno. Una vez reunidas y validadas las «Bitácoras de Control Diario de Operación» del total de los vehículos que cumplieron con el turno, deberá resumir el total de éstos, con los que en su caso haya auxiliado y anotará la cantidad final.  **Ejemplo:** Usted auxilio **1** vehículo y el resto del personal **22=23**
23	El número total de turista (s) que se haya (n) encontrado a bordo del (os) vehículo (s) asistido (s) durante el desarrollo de su turno deberá (n) estar soportados con igual cantidad de formato (s) de «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» debidamente requisitados, junto con la «Bitácora de Control Diario de Operación» correspondiente, al finalizar el turno. Una vez reunidas y validadas las «Bitácoras de Control Diario de Operación» del total de los vehículos que cumplieron con el turno, deberá resumir el total de éstos, con los que en su caso haya atendido y anotará la cantidad final.  **Ejemplo:** Usted atendió **3** turistas y el resto del personal **55=58**
24	El número total de accidente (s) asistido (s), al finalizar el turno. Una vez reunidas y validadas las «Bitácoras de Control Diario de Operación» del total de los vehículos que cumplieron con el turno, deberá resumir el total de éstos, con los que en su caso haya atendido y anotará la cantidad final. **Ejemplo:** Usted atendió **0** turistas y el resto del personal **1=1**

N° Económico	Servicios Proporcionados	Vehículos atendidos	Turistas Atendidos	Accidentes Atendidos
R378	1	1	3	0
R133	3	3	4	0
R522	2	2	5	0
R135	4	4	12	0
R138	3	3	7	1
R139	3	3	19	0
R281	2	2	8	0
R136	3	3	3	0
R280	2	2	8	0
Total	23	23	58	1

:N DE SERVICIOS DE ASISTENCIA Y AU
S | VEHÍCULOS ATENDIDOS | T
23

N° Económico	Servicios Proporcionados	Vehículos atendidos	Turistas Atendidos	Accidentes Atendidos
R378	1	1	3	0
R133	3	3	4	0
R522	2	2	5	0
R135	4	4	12	0
R138	3	3	7	1
R139	3	3	19	0
R281	2	2	8	0
R136	3	3	3	0
R280	2	2	8	0
Total	23	23	58	1

Y AUXILIO TURÍSTICO PROPORCIONADOS
TOTAL DE TURISTAS ATENDIDOS
58

N° Económico	Servicios Proporcionados	Vehículos atendidos	Turistas Atendidos	Accidentes Atendidos
R378	1	1	3	0
R133	3	3	4	0
R522	2	2	5	0
R135	4	4	12	0
R138	3	3	7	1
R139	3	3	19	0
R281	2	2	8	0
R136	3	3	3	0
R280	2	2	8	0
Total	23	23	58	1

)OS
ACCIDENTES ATENDIDOS
1

RUBRO	INSTRUCCIONES
25	Anotará con número el resultado de la suma de los rubros 21 (Servicios proporcionados) y 24 (Accidentes atendidos) al término de su turno. Una vez reunidas y validadas las «Bitácoras de Control Diario de Operación» del total de los vehículos que cumplieron con el turno, deberá resumir el total de éstos, anotará la cantidad final.
26	El número total de servicio (s) que realizó durante el desarrollo de su turno y que de acuerdo al apartado VII Opinión del Turista del (os) formato (s) «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» correspondientes, fueron «Excelente». Una vez reunidas y validadas las «Bitácoras de Control Diario de Operación» del total de los vehículos que cumplieron con el turno, deberá resumir el total de las opiniones y anotará la cantidad final.

N° Económico	Servicios Proporcionados	Vehículos atendidos	Turistas Atendidos	Accientes Atendidos
R378	1	1	3	0
R133	3	3	4	0
R522	2	2	5	0
R135	4	4	12	0
R138	3	3	7	1
R139	3	3	10	0
R261	2	2	6	0
R136	3	3	3	0
R260	2	2	8	0
Total	23	23	58	1

TOTAL DE SERVICIOS
24

Ejemplo: 23+1= 24

N° Económico	Servicios Proporcionados	Vehículos atendidos	Turistas Atendidos	Accientes Atendidos	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
R378	1	1	3	0	1				
R133	3	3	4	0	2	1			
R522	2	2	5	0	2				
R135	4	4	12	0		4			
R138	3	3	7	1			3		
R139	3	3	10	0	3				
R261	2	2	6	0	2				
R136	3	3	3	0	3				
R260	2	2	8	0	2				
Total	23	23	58	1	15	5	3	0	0

Ejemplo: 1+14= 15

OPINIÓN DE LOS TURISTAS POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS					
TOTAL DE SERVICIOS	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
24	15	5	3		

RUBRO	INSTRUCCIONES
27	El número total de servicio (s) que realizó durante el desarrollo de su turno y que de acuerdo al apartado VII Opinión del Turista del (os) formato (s) «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» correspondientes, fueron «Muy Bueno». Una vez reunidas y validadas las «Bitácoras de Control Diario de Operación» del total de los vehículos que cumplieron con el turno, deberá resumir el total de las opiniones y anotará la cantidad final.
28	El número total de servicio (s) que realizó durante el desarrollo de su turno y que de acuerdo al apartado VII Opinión del Turista del (os) formato (s) «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» correspondientes, fueron «Bueno». Una vez reunidas y validadas las «Bitácoras de Control Diario de Operación» del total de los vehículos que cumplieron con el turno, deberá resumir el total de las opiniones y anotará la cantidad final.

Nº Económico	Servicios Proporcionados	Vehículos atendidos	Turistas Atendidos	Accientes Atendidos	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
R378	1	1	3	0	1				
R133	3	3	4	0	2	1			
R522	2	2	5	0	2				
R135	4	4	12	0		4			
R138	3	3	7	1			3		
R139	3	3	10	0	3				
R261	2	2	6	0	2				
R136	3	3	3	0	3				
R260	2	2	8	0	2				
Total	23	23	58	1	15	5	3	0	0

Ejemplo: 0+5= 5

OPINIÓN DE LOS TURISTAS POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS					
TOTAL DE SERVICIOS	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
24	15	5	3		

Nº Económico	Servicios Proporcionados	Vehículos atendidos	Turistas Atendidos	Accientes Atendidos	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
R378	1	1	3	0	1				
R133	3	3	4	0	2	1			
R522	2	2	5	0	2				
R135	4	4	12	0		4			
R138	3	3	7	1			3		
R139	3	3	10	0	3				
R261	2	2	6	0	2				
R136	3	3	3	0	3				
R260	2	2	8	0	2				
Total	23	23	58	1	15	5	3	0	0

Ejemplo: 0+3= 3

OPINIÓN DE LOS TURISTAS POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS					
TOTAL DE SERVICIOS	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
24	15	5	3		

RUBRO	INSTRUCCIONES
29	El número total de servicio (s) que realizó durante el desarrollo de su turno y que de acuerdo al apartado VII Opinión del Turista del (os) formato (s) «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» correspondientes, fueron «Regular». Una vez reunidas y validadas las «Bitácoras de Control Diario de Operación» del total de los vehículos que cumplieron con el turno, deberá resumir el total de las opiniones y anotará la cantidad final.

N° Económico	Servicios Proporcionados	Vehículos atendidos	Turistas Atendidos	Accientes Atendidos	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
R378	1	1	3	0	1				
R133	3	3	4	0	2	1			
R522	2	2	5	0	2				
R135	4	4	12	0		4			
R138	3	3	7	1			3		
R139	3	3	10	0	3				
R261	2	2	6	0	2				
R136	3	3	3	0	3				
R260	2	2	8	0	2				
Total	23	23	58	1	15	5	3	0	0

Ejemplo:

OPINIÓN DE LOS TURISTAS POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS					
TOTAL DE SERVICIOS	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
24	15	5	3	0	0

30	El número total de servicio (s) que realizó durante el desarrollo de su turno y que de acuerdo al apartado VII Opinión del Turista del (os) formato (s) «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» correspondientes, fueron «Malo». Una vez reunidas y validadas las «Bitácoras de Control Diario de Operación» del total de los vehículos que cumplieron con el turno, deberá resumir el total de las opiniones y anotará la cantidad final.

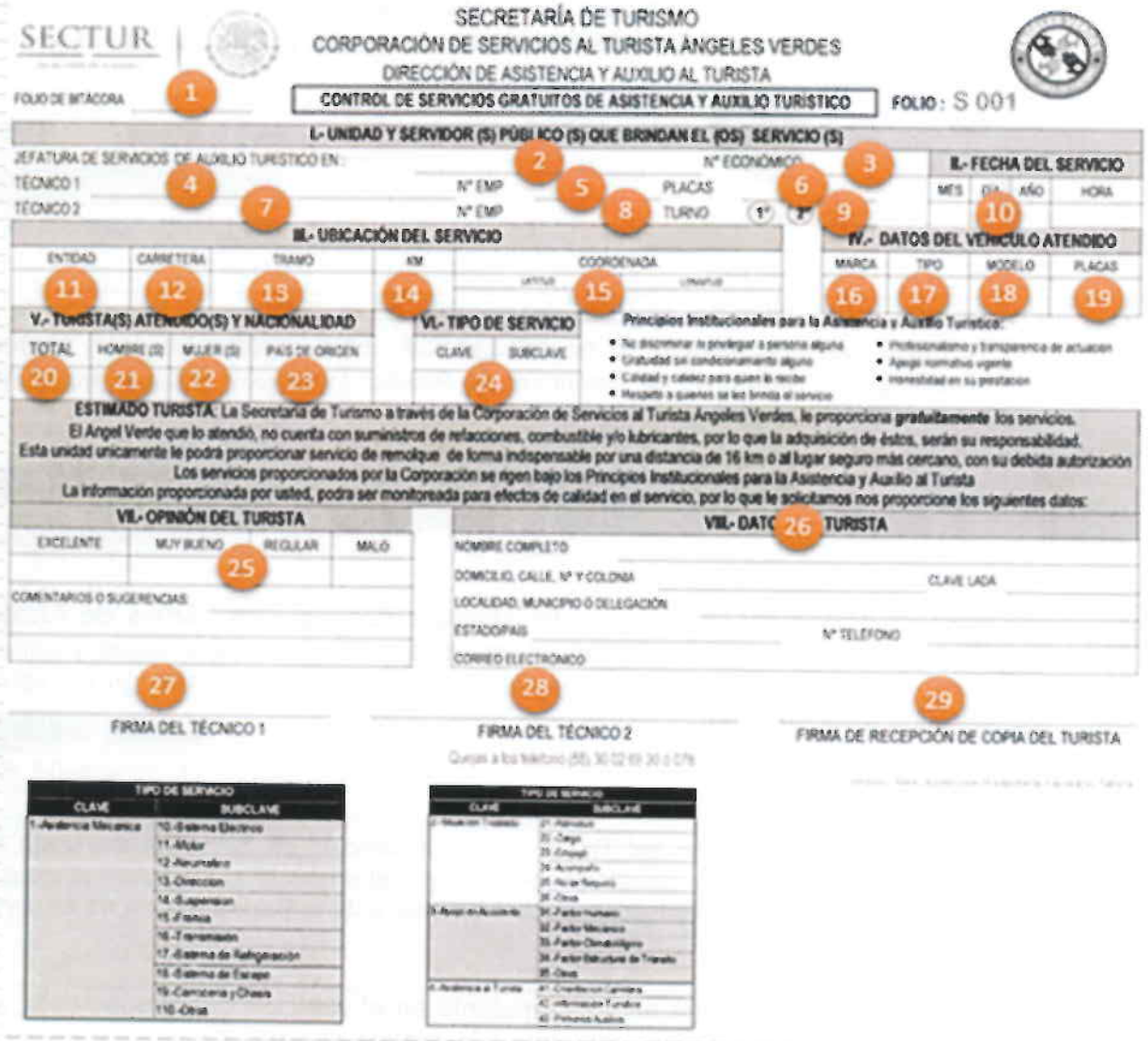
N° Económico	Servicios Proporcionados	Vehículos atendidos	Turistas Atendidos	Accientes Atendidos	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
R378	1	1	3	0	1				
R133	3	3	4	0	2	1			
R522	2	2	5	0	2				
R135	4	4	12	0		4			
R138	3	3	7	1			3		
R139	3	3	10	0	3				
R261	2	2	6	0	2				
R136	3	3	3	0	3				
R260	2	2	8	0	2				
Total	23	23	58	1	15	5	3	0	0

Ejemplo:

OPINIÓN DE LOS TURISTAS POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS					
TOTAL DE SERVICIOS	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
24	15	5	3	0	0

RUBRO	INSTRUCCIONES
31	Anotará con letra legible su nombre completo y cargo, así como su firma o huella digital, únicamente en éste rubro. **Ejemplo:** LUIS RODOLFO SÁNCHEZ TORRES JEFE DE SERVICIOS TÉCNICO 1
32	El folio de la «Bitácora de Control Diario de Operación» correspondiente, deberá anotarse de forma precisa en el «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico» en el caso de realizar servicios, por lo que no deberá ser alterada o modificada. DES FOLIO: B 610 FOLIO DE BITÁCORA B 610 JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILI

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



SECTUR

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

FOLIO DE BITÁCORA 1

CONTROL DE SERVICIOS GRATUITOS DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO FOLIO: S 001

I.- UNIDAD Y SERVIDOR (S) PÚBLICO (S) QUE BRINDAN EL (OS) SERVICIO (S)

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO EN: 2 — Nº ECONÓMICO: 3

TÉCNICO 1: 4 — Nº EMP: 5 — PLACAS: 6

TÉCNICO 2: 7 — Nº EMP: 8 — TURNO: 1° 2° 9

II.- FECHA DEL SERVICIO

MES	DÍA	AÑO	HORA
	10		

III.- UBICACIÓN DEL SERVICIO

ENTIDAD	CARRETERA	TRAMO	KM	COORDENADA
11	12	13	14	LATITUD 15 LONGITUD

IV.- DATOS DEL VEHÍCULO ATENDIDO

MARCA	TIPO	MODELO	PLACAS
16	17	18	19

V.- TURISTA(S) ATENDIDO(S) Y NACIONALIDAD

TOTAL	HOMBRE (S)	MUJER (S)	PAÍS DE ORIGEN
20	21	22	23

VI.- TIPO DE SERVICIO

CLAVE	SUBCLAVE
24	

Principios Institucionales para la Asistencia y Auxilio Turístico:

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

ESTIMADO TURISTA: La Secretaría de Turismo a través de la Corporación de Servicios al Turista Angeles Verdes, le proporciona **gratuitamente** los servicios.
El Angel Verde que lo atendió, no cuenta con suministros de refacciones, combustible y/o lubricantes, por lo que la adquisición de éstos, serán su responsabilidad.
Esta unidad unicamente le podrá proporcionar servicio de remolque de forma indispensable por una distancia de 16 km o al lugar seguro más cercano, con su debida autorización
Los servicios proporcionados por la Corporación se rigen bajo los Principios Institucionales para la Asistencia y Auxilio al Turista
La información proporcionada por usted, podra ser monitoreada para efectos de calidad en el servicio, por lo que le solicitamos nos proporcione los siguientes datos:

VII.- OPINIÓN DEL TURISTA

EXCELENTE	MUY BUENO	REGULAR	MALO
	25		

COMENTARIOS O SUGERENCIAS

VIII.- DATOS DEL TURISTA 26

NOMBRE COMPLETO
DOMICILIO, CALLE, Nº Y COLONIA — CLAVE LADA
LOCALIDAD, MUNICIPIO O DELEGACIÓN
ESTADO/PAÍS — Nº TELEFONO
CORREO ELECTRÓNICO

27 FIRMA DEL TÉCNICO 1

28 FIRMA DEL TÉCNICO 2

29 FIRMA DE RECEPCIÓN DE COPIA DEL TURISTA

Quejas a los teléfonos (55) 30 02 69 30 o 078

TIPO DE SERVICIO	
CLAVE	SUBCLAVE
1-Asistencia Mecanica	10-Sistema Electrico
	11-Motor
	12-Neumaticos
	13-Direccion
	14-Suspension
	15-Frenos
	16-Transmision
	17-Sistema de Refrigeracion
	18-Sistema de Escape
	19-Carroceria y Chasis
	110-Otros

TIPO DE SERVICIO	
CLAVE	SUBCLAVE
2-Apoyo en Accidente	21-Parte Humano
	22-Parte Mecanico
	23-Parte Climatológico
	24-Parte Estructura de Transito
	25-Otros
3-Asistencia a Turista	31-Orientacion Carretera
	32-Información Turistica
	33-Primeros Auxilios

INSTRUCTIVO DE LLENADO: CONTROL DE SERVICIOS GRATUITOS DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA

RUBRO	INSTRUCCIONES
1	Anotará el folio de la «Bitácora de Control Diario de Operación» correspondiente de forma precisa en el caso de realizar servicios, por lo que no deberá ser alterada o modificada.
2	Se anotará el indicador seguido del nombre de la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico correspondiente a su adscripción. Esto invariablemente conforme al «Catálogo de Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico» definido en el Anexo I, del presente instructivo. **Ejemplo:**
3	Anotará el número económico del vehículo (Camionetas, Grúas de Arrastre y/o Plataforma y Campers) asignado para las actividades, operaciones y servicios, a cargo de la CSTAV. Esto invariablemente conforme al «Catálogo de vehículos» definido en el Anexo III **Ejemplo:** **Nota:** Si por autorización del Titular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes por necesidades operativas, el catálogo del anexo III sufre modificaciones el Jefe de Servicios de Auxilio Turísticos, deberá solicitar ante el Departamento de Supervisión el ajuste necesario.
4	En el caso de que salga un solo tripulante en el vehículo correspondiente, anotará con letra legible su nombre completo e invalidará el rubro 7. **Ejemplo:**
5	Anotará el número de empleado correspondiente al dato del rubro 4 e invalidará el rubro 8. **Ejemplo:**

RUBRO	INSTRUCCIONES
6	Anotará la matrícula de las placas de circulación del vehículo (Camionetas, Grúas de Arrastre y/o Plataforma y Campers) asignado para las actividades, operaciones y servicios, a cargo de la CSTAV. **Ejemplo:** PLACAS ZG-09-651
7	En el caso de que el vehículo correspondiente salga con tripulación completa es decir con 2 Técnicos, anotarán con letra legible los nombres completos. **Ejemplo:** TÉCNICO 1 Manuel Ortega Hernández TÉCNICO 2 Omar Delgado Trujillo
8	Anotará el número de empleado correspondiente al dato del rubro 7. **Ejemplo:** N° EMP 5152 N° EMP 10238
9	De conformidad al artículo 31, fracción II de las Condiciones Generales de Trabajo vigentes en la Secretaría de Turismo, deberá seleccionar la clave del turno que le haya sido asignado mediante una «X», mismo que previamente fue registrado en los datos diarios de ruta en el denominado Sistema Integral de Registro Angeles Verdes (SIRA) por el Jefe de Servicios de Auxilio Turístico. Esto invariablemente de acuerdo al Programa de Rol de Turnos vigente y debidamente autorizado por el Titular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes. **Ejemplo:** TURNO 1° 2°
10	Anotará con número el día, mes, año y hora del registro diario de todas las actividades, operaciones y servicios, bajo el formato "MM/DD /AAAA HH:MM". **Ejemplo:** II.- FECHA DEL SERVICIO MES: 08 · DÍA: 25 · AÑO: 2016 · HORA: 12:54
11	Anotará el nombre del Estado o localidad en que se registra o atiende servicio o se brinda la asistencia turística. **Ejemplo:** III.- UBICACIÓN DEL S ENTIDAD: Chapala · CARRETERA: 23 · TRAMO: Guadalajara- entronque jocotepec · KM: 85
12	Anotará la nomenclatura oficial, definida por la Secretaria de Comunicaciones y Transportes (SCT) de la carretera de cobertura en que se registra o atiende el servicio o se brinda la asistencia turística. **Ejemplo:** III.- UBICACIÓN DEL S ENTIDAD: Chapala · CARRETERA: 23 · TRAMO: Guadalajara- entronque jocotepec · KM: 85

RUBRO	INSTRUCCIONES
13	Anotará el nombre del tramo carretero de cobertura en que se registra o atiende el servicio o se brinda la asistencia turística. **Ejemplo:** **III.- UBICACIÓN DEL S** ENTIDAD: Chapala | CARRETERA: 23 | TRAMO: Guadalajara- entronque jocotepec | KM: 85
14	Anotará el punto kilométrico oficial (de acuerdo a la señalización) de la carretera de cobertura en que se registra o atiende el servicio o se brinda la asistencia turística. **Ejemplo:** **III.- UBICACIÓN DEL S** ENTIDAD: Chapala | CARRETERA: 23 | TRAMO: Guadalajara- entronque jocotepec | KM: 85
15	Anotará las coordenadas geográficas de: Latitud y Longitud (que se obtendrá con el equipo móvil) del punto en que se registra o atiende el servicio o se brinda la asistencia turística. **Ejemplo:** **SERVICIO** COORDENADA LATITUD: 19.400194 | LONGITUD: 99.18055
16	Anotará la marca del vehículo al cual se brinda el servicio de auxilio mecánico o asistencia turística. **Ejemplo:** **IV.- DATOS DEL VEHÍCULO ATENDIDO** MARCA: Nissan | TIPO: March | MODELO: 2013 | PLACAS: MMR-24-20
17	Anotará el tipo del vehículo al cual se brinda el servicio de auxilio mecánico o asistencia turística. **Ejemplo:** **IV.- DATOS DEL VEHÍCULO ATENDIDO** MARCA: Nissan | TIPO: March | MODELO: 2013 | PLACAS: MMR-24-20
18	Anotará el modelo del vehículo al cual se brinda el servicio de auxilio mecánico o asistencia turística. **Ejemplo:** **IV.- DATOS DEL VEHÍCULO ATENDIDO** MARCA: Nissan | TIPO: March | MODELO: 2013 | PLACAS: MMR-24-20

<table>
<tr><th>RUBRO</th><th>INSTRUCCIONES</th></tr>
<tr><td>19</td><td>Anotará la matrícula de las placas de circulación del vehículo al cual se brinda el servicio de auxilio mecánico o asistencia turística.
Ejemplo:
<table>
<tr><th colspan="4">IV.- DATOS DEL VEHÍCULO ATENDIDO</th></tr>
<tr><td>MARCA</td><td>TIPO</td><td>MODELO</td><td>PLACAS</td></tr>
<tr><td>Nissan</td><td>March</td><td>2013</td><td>MMR-24-20</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>20</td><td>Anotará el número total de turista (s) que se haya (n) encontrado a bordo del vehículo asistido.
Ejemplo:
<table>
<tr><th colspan="4">V.- TURISTA(S) ATENDIDO(S) Y NACIONALIDAD</th></tr>
<tr><td>TOTAL</td><td>HOMBRE (S)</td><td>MUJER (S)</td><td>PAÍS DE ORIGEN</td></tr>
<tr><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>México</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>21</td><td>Anotará el número total de turista (s) que se haya (n) encontrado a bordo del vehículo asistido del género masculino (hombre).
Ejemplo:
<table>
<tr><th colspan="4">V.- TURISTA(S) ATENDIDO(S) Y NACIONALIDAD</th></tr>
<tr><td>TOTAL</td><td>HOMBRE (S)</td><td>MUJER (S)</td><td>PAÍS DE ORIGEN</td></tr>
<tr><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>México</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>22</td><td>Anotará el número total de turista (s) que se haya (n) encontrado a bordo del vehículo asistido del género femenino (mujer).
Ejemplo:
<table>
<tr><th colspan="4">V.- TURISTA(S) ATENDIDO(S) Y NACIONALIDAD</th></tr>
<tr><td>TOTAL</td><td>HOMBRE (S)</td><td>MUJER (S)</td><td>PAÍS DE ORIGEN</td></tr>
<tr><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>México</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>23</td><td>Anotará el país de origen del (os) turista (s) que se haya (n) encontrado a bordo del vehículo asistido.
Ejemplo:
<table>
<tr><th colspan="4">V.- TURISTA(S) ATENDIDO(S) Y NACIONALIDAD</th></tr>
<tr><td>TOTAL</td><td>HOMBRE (S)</td><td>MUJER (S)</td><td>PAÍS DE ORIGEN</td></tr>
<tr><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>México</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>24</td><td>Anotará la clave y subclave del tipo de servicio (s) proporcionado (s) al vehículo asistido. Esto invariablemente conforme al «Catálogo Tipo de Servicios» definido en el mismo formato de Control de Servicios gratuitos de Asistencia y Auxilio al Turista.
<table>
<tr><th colspan="2">TIPO DE SERVICIO</th></tr>
<tr><td>CLAVE</td><td>SUBCLAVE</td></tr>
<tr><td>1.-Asistencia Mecanica</td><td>10.-Sistema Electrico</td></tr>
<tr><td></td><td>11.-Motor</td></tr>
<tr><td></td><td>12.-Neumatico</td></tr>
<tr><td></td><td>13.-Direccion</td></tr>
<tr><td></td><td>14.-Suspension</td></tr>
<tr><td></td><td>15.-Frenos</td></tr>
<tr><td></td><td>16.-Transmisión</td></tr>
<tr><td></td><td>17.-Sistema de Refrigeración</td></tr>
<tr><td></td><td>18.-Sistema de Escape</td></tr>
<tr><td></td><td>19.-Carroceria y Chasis</td></tr>
<tr><td></td><td>110.-Otros</td></tr>
</table>
Ejemplo:
<table>
<tr><th colspan="2">VI.- TIPO DE SERVICIO</th></tr>
<tr><td>CLAVE</td><td>SUBCLAVE</td></tr>
<tr><td>1</td><td>17</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

RUBRO	INSTRUCCIONES
25	Una vez concluido el servicio (s) proporcionado (s) al vehículo asistido, deberá solicitarle al (os) turista (s), que califique (n) la prestación del servicio, marcando el de su elección de entre las opciones «Excelente», «Muy Bueno», «Regular» o «Malo». **Ejemplo:** VII.- OPINIÓN DEL TURISTA EXCELENTE ✓ | MUY BUENO | REGULAR | MALO COMENTARIOS O SUGERENCIAS
26	Una vez concluido el servicio (s) proporcionado (s) al vehículo asistido, deberá solicitarle al (os) turista (s), le proporcione sus datos de identificación «nombre, dirección, N° telefónico, email», lo anterior, para efectos de calidad en el servicio. **Ejemplo:** VIII.- DATOS DEL TURISTA NOMBRE COMPLETO: Victor Solis DOMICILIO, CALLE, N° Y COLONIA: 2 de octubre N° 15 col. Revolución CLAVE LADA: 33 LOCALIDAD, MUNICIPIO Ó DELEGACIÓN: Ixtlan del rio ESTADO/PAÍS: México N° TELÉFONO: 26-95-47 CORREO ELECTRÓNICO: buen dia@gmail.com
27	Coincidentemente con el rubro 4 anotará con letra legible el nombre completo, así como su firma o huella digital e invalidará el rubro 28. **Ejemplo**: Manuel Ortega Hernández FIRMA DEL TÉCNICO 1 FIRMA DEL TÉCNICO 2
28	Coincidentemente con el rubro 7 anotará con letra legible el nombre completo, así como su firma o huella digital. Manuel Ortega Hernández FIRMA DEL TÉCNICO 1 Omar Delgado Trujillo FIRMA DEL TÉCNICO 2 **Ejemplo**:
29	Deberá entregar al (os) turista (s) comprobante del formato debidamente requisitado (talón inferior) solicitándole firma de recepción. FIRMA DE RECEPCIÓN DE COPIA DEL TURISTA

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN TÉCNICO(S)

«CATÁLOGO DE JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO»
Anexo I

Identificador	Nombre de la Jefatura de Servicios de Auxilio Turistico
1	Aguascalientes
2	Baja California Norte
3	Baja California Sur
4	Campeche
5	Coahuila
6	Colima
7	Chiapas
8	Chihuahua
9	Valle de México
10	Durango
11	Guanajuato
12	Guerrero
13	Hidalgo
14	Jalisco
15	Estado de México
16	Michoacán
17	Morelos
18	Nayarit
19	Nuevo León
20	Oaxaca
21	Puebla
22	Querétaro
23	Quintana Roo
24	San Luis Potosí
25	Sinaloa
26	Sonora
27	Tabasco
28	Tamaulipas
29	Tlaxcala
30	Veracruz
31	Yucatán
32	Zacatecas
33	Supervisión

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN TÉCNICO(S)

«CATÁLOGO DE PUNTOS DE ATENCIÓN TURÍSTICA Y AUXILIO MECÁNICO (PATAM)»

Anexo II

INDICADOR	JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	NOMBRE DEL PUNTO DE ATENCIÓN TURÍSTICA Y AUXILIO MECÁNICO PATAM
1	AGUASCALIENTES	ENCARNACION DE DIAZ
2	BAJA CALIFORNIA	ALFA
3	BAJA CALIFORNIA	DELTA
4	BAJA CALIFORNIA	GAMA
5	BAJA CALIFORNIA	OMEGA
6	BAJA CALIFORNIA SUR	CERRO COLORADO
7	BAJA CALIFORNIA SUR	EL NOVILLO
8	BAJA CALIFORNIA SUR	LA ARDILLA
9	CAMPECHE	SEYBAPLAYA
10	COAHUILA	DERRAMADERO
11	COAHUILA	LOS CHORROS
12	COAHUILA	PAILA
13	COLIMA	CUYUTLAN
14	CHIAPAS	EL HUEYATE
15	CHIAPAS	MALPASITO - PUENTE CHIAPAS
16	CHIAPAS	PUERTO ARISTA
17	VALLE DE MÉXICO	ARCO NORTE
18	VALLE DE MÉXICO	CUERNAVACA
19	VALLE DE MÉXICO	PIRAMIDES
20	VALLE DE MÉXICO	PACHUCA
21	VALLE DE MÉXICO	QUERETARO
22	VALLE DE MÉXICO	PUEBLA
23	VALLE DE MÉXICO	TULANCINGO
24	DURANGO	CUENCAME
25	DURANGO	COSCOMATE I
26	GUANAJUATO	BICENTENARIO
27	GUANAJUATO	LEÓN
28	GUANAJUATO	SALAMANCA
29	GUERRERO	METLAPIL
30	GUERRERO	PALO BLANCO

INDICADOR	JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	NOMBRE DEL PUNTO DE ATENCIÓN TURÍSTICA Y AUXILIO MECÁNICO PATAM
31	HIDALGO	HIDALGO
32	HIDALGO	HUAUCHINANGO
33	HIDALGO	LA CEIBA
34	HIDALGO	EL ARSENAL
35	JALISCO	LA SIERRA
36	JALISCO	LOS ALTOS
37	JALISCO	MASCOTA
38	JALISCO	PUERTO VALLARTA
39	JALISCO	SAYULA
40	EDO. MEX	CONTEPEC
41	EDO. MEX	ACAMBAY
42	EDO. MEX	EL DORADO
43	EDO. MEX	LA VENTA
44	EDO. MEX	CHAPULTEPEC
45	MICHOACAN	LAS CAÑAS
46	MICHOACAN	TARETAN
47	MICHOACAN	ZINAPECUARO
48	MORELOS	CUAUTLA
49	MORELOS	PASO MORELOS
50	MORELOS	TULIMAN
51	MORELOS	ZACAPALCO
52	MORELOS	4VIENTOS
53	NAYARTI	LA JOYA
54	NAYARTI	MESILLAS
55	NAYARTI	SAN BLAS
56	NUEVO LEON	ENTRONQUE MONTERREY-SALTILLO
57	OAXACA	SANTA MARIA HUATULCO
58	OAXACA	SUCHIXTLAHUACA
59	OAXACA	ACAYUCAN
60	PUEBLA	ALDUCINES
61	PUEBLA	AMOZOC
62	PUEBLA	SAN MARTIN
63	PUEBLA	SIGLO XXI
64	QUERETARO	SAN MIGUEL DE ALLENDE

INDICADOR	JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	NOMBRE DEL PUNTO DE ATENCIÓN TURÍSTICA Y AUXILIO MECÁNICO PATAM
65	QUERETARO	CORREGIDORA
66	QUERETARO	ESCOBEDO
67	QUERETARO	PALMILLAS
68	QUERETARO	PEÑA DE BERNAL
69	QUINTANA ROO	BACALAR
70	QUINTANA ROO	COBA
71	QUINTANA ROO	PUERTO MORELOS
72	QUINTANA ROO	TINTAL
73	QUINTANA ROO	XCAN
74	SAN LUIS POTOSI	MATEHUALA
75	SAN LUIS POTOSI	ESPARTANO
76	SINALOA	COSTA RICA
77	SINALOA	ROSARIO
78	SINALOA	EL SINALOENSE
79	SINALOA	PACIFICO
80	SONORA	LA PINTADA
81	TABASCO	LA VENTA
82	TABASCO	SAN CRISTOBAL
83	TABASCO	ELIM
84	TAMAULIPAS	BARRETAL
85	TAMAULIPAS	RAYONES
86	TAMAULIPAS	ZARAGOZA
87	TLAXCALA	CANTONA
88	TLAXCALA	TLAXCALA
89	VERACRUZ	LAS VIGAS
90	VERACRUZ	PASO DEL TORO
91	VERACRUZ	ANTIGUA
92	VERACRUZ	PLAN DEL RIO
93	YUCATAN	PISTÉ
94	YUCATAN	PROGRESO
95	ZACATECAS	LAS PALMAS
96	ZACATECAS	SAN ANDRES
97	ZACATECAS	OSIRIS

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN TÉCNICO(S)

«CATÁLOGO DE VEHÍCULOS»

Anexo III

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	TIPO DE VEHÍCULO	NÚMERO ECONÓMICO
Aguascalientes	Camioneta	R- 220
Aguascalientes	Camioneta	R- 221
Aguascalientes	Camioneta	R- 222
Aguascalientes	Camioneta	R- 223
Aguascalientes	Camioneta	R- 368
Aguascalientes	Camper	C- 042
Aguascalientes	Grúa de Arrastre	G- 016
Baja California Norte	Camioneta	R- 039
Baja California Norte	Camioneta	R- 043
Baja California Norte	Camioneta	R- 037
Baja California Norte	Camioneta	R- 302
Baja California Norte	Camioneta	R- 058
Baja California Norte	Camioneta	R- 421
Baja California Norte	Camioneta	R- 427
Baja California Norte	Camioneta	R- 415
Baja California Norte	Camioneta	R- 425
Baja California Norte	Camioneta	R- 426
Baja California Norte	Camioneta	R- 526
Baja California Norte	Camioneta	R- 527
Baja California Norte	Camper	C- 022
Baja California Norte	Camper	C- 028
Baja California Norte	Grúa de arrastre	G- 017
Baja California Sur	Camioneta	R- 305
Baja California Sur	Camioneta	R- 209
Baja California Sur	Camioneta	R- 212
Baja California Sur	Camioneta	R- 454
Baja California Sur	Camioneta	R- 455
Baja California Sur	Camioneta	R- 456
Baja California Sur	Camioneta	R- 444
Baja California Sur	Camioneta	R- 528

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	TIPO DE VEHÍCULO	NÚMERO ECONÓMICO
Baja California Sur	Camioneta	R- 529
Baja California Sur	Camper	C- 012
Baja California Sur	Camper	C- 023
Baja California Sur	Grúa de arrastre	G- 018
Campeche	Camioneta	R- 204
Campeche	Camioneta	R- 205
Campeche	Camioneta	R- 370
Campeche	Camioneta	R- 412
Campeche	Camioneta	R- 530
Campeche	Camioneta	R- 531
Campeche	Camper	C- 024
Campeche	Grúa de arrastre	G- 029
Chiapas	Camioneta	R- 379
Chiapas	Camioneta	R- 501
Chiapas	Camioneta	R- 514
Chiapas	Camioneta	R- 533
Chiapas	Camper	C- 017
Chiapas	Camper	C- 027
Chiapas	Grúa de arrastre	G- 035
Chihuahua	Camioneta	R- 262
Chihuahua	Camioneta	R- 436
Chihuahua	Camioneta	R- 437
Chihuahua	Camioneta	R- 438
Chihuahua	Grúa de arrastre	G- 021
Chihuahua	Grúa de plataforma	G- 001
Coahuila	Camioneta	R- 359
Coahuila	Camioneta	R- 310
Coahuila	Camioneta	R- 429
Coahuila	Camioneta	R- 430
Coahuila	Camioneta	R- 431
Coahuila	Camioneta	R- 432
Coahuila	Camioneta	R- 433
Coahuila	Camioneta	R- 434
Coahuila	Camper	C- 025
Coahuila	Grúa de arrastre	G- 019
Colima	Camioneta	R- 025
Colima	Camioneta	R- 217
Colima	Camioneta	R- 365

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	TIPO DE VEHÍCULO	NÚMERO ECONÓMICO
Colima	Camioneta	R- 407
Colima	Camioneta	R- 532
Colima	Camper	C- 004
Colima	Grúa de arrastre	G- 020
Durango	Camioneta	R- 083
Durango	Camioneta	R- 085
Durango	Camioneta	R- 239
Durango	Camioneta	R- 358
Durango	Camioneta	R- 238
Durango	Camioneta	R- 240
Durango	Camioneta	R- 401
Durango	Camioneta	R- 402
Durango	Camioneta	R- 403
Durango	Camioneta	R- 404
Durango	Camioneta	R- 405
Durango	Camper	C- 031
Durango	Grúa de arrastre	G- 022
Estado de México	Camioneta	R- 027
Estado de México	Camioneta	R- 171
Estado de México	Camioneta	R- 306
Estado de México	Camioneta	S- 001
Estado de México	Camioneta	R- 471
Estado de México	Camioneta	R- 472
Estado de México	Camioneta	R- 473
Estado de México	Camioneta	R- 544
Estado de México	Camper	C- 010
Estado de México	Camper	C- 014
Estado de México	Camper	C- C36
Estado de México	Grúa de arrastre	G- 036
Estado de México	Grúa de plataforma	G- 007
Guanajuato	Camioneta	R- 353
Guanajuato	Camioneta	R- 231
Guanajuato	Camioneta	R- 511
Guanajuato	Camioneta	R- 512
Guanajuato	Camioneta	R- 513
Guanajuato	Camper	C- 003
Guanajuato	Camper	C- 032
Guanajuato	Grúa de arrastre	G- 023

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	TIPO DE VEHÍCULO	NÚMERO ECONÓMICO
Guanajuato	Grúa de plataforma	G- 003
Guerrero	Camioneta	R- 307
Guerrero	Camioneta	R- 108
Guerrero	Camioneta	R- 410
Guerrero	Camioneta	R- 474
Guerrero	Camioneta	R- 477
Guerrero	Camioneta	R- 478
Guerrero	Camioneta	R- 536
Guerrero	Camioneta	R- 537
Guerrero	Camioneta	R- 538
Guerrero	Camper	C- 013
Guerrero	Grúa de arrastre	G- 033
Guerrero	Grúa de plataforma	G- 004
Guerrero	Camper	CG- 12
Hidalgo	Camioneta	R- 245
Hidalgo	Camioneta	R- 248
Hidalgo	Camioneta	R- 363
Hidalgo	Camioneta	R- 479
Hidalgo	Camioneta	R- 539
Hidalgo	Camioneta	R- 540
Hidalgo	Camioneta	R- 013
Hidalgo	Camper	C- 008
Hidalgo	Camper	C- 001
Hidalgo	Camper	C- 034
Hidalgo	Grúa de plataforma	G- 005
Jalisco	Camioneta	R- 020
Jalisco	Camioneta	R- 023
Jalisco	Camioneta	R- 024
Jalisco	Camioneta	R- 126
Jalisco	Camioneta	R- 499
Jalisco	Camioneta	R- 417
Jalisco	Camioneta	R- 418
Jalisco	Camioneta	R- 419
Jalisco	Camioneta	R- 420
Jalisco	Camioneta	R- 541
Jalisco	Camioneta	R- 543
Jalisco	Camper	C- 015

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	TIPO DE VEHICULO	NÚMERO ECONÓMICO
Jalisco	Camper	C- 026
Jalisco	Camper	C- 035
Jalisco	Grúa de arrastre	G- 030
Jalisco	Grúa de plataforma	G- 006
Michoacán	Camioneta	R- 178
Michoacán	Camioneta	R- 181
Michoacán	Camioneta	R- 182
Michoacán	Camioneta	R- 185
Michoacán	Camioneta	R- 186
Michoacán	Camioneta	R- 446
Michoacán	Camioneta	R- 447
Michoacán	Camioneta	R- 449
Michoacán	Camioneta	R- 542
Michoacán	Camioneta	R- 545
Michoacán	Camioneta	R- 546
Michoacán	Camioneta	R- 553
Michoacán	Camioneta	R- 554
Michoacán	Camioneta	R- 555
Michoacán	Camper	C- 019
Michoacán	Camper	C- 037
Morelos	Camioneta	R- 065
Morelos	Camioneta	R- 113
Morelos	Camioneta	R- 163
Morelos	Camioneta	R- 354
Morelos	Camioneta	R- 071
Morelos	Camioneta	R- 439
Morelos	Camioneta	R- 440
Morelos	Camioneta	R- 441
Morelos	Camioneta	R- 442
Morelos	Camioneta	R- 443
Morelos	Camioneta	R- 547
Morelos	Camioneta	R- 548
Morelos	Camper	C- 007
Morelos	Camper	C- 012
Morelos	Camper	C- C38
Morelos	Grúa de arrastre	G- 038
Morelos	Camper	C- 017

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	TIPO DE VEHÍCULO	NÚMERO ECONÓMICO
Nayarit	Camioneta	R- 190
Nayarit	Camioneta	R- 321
Nayarit	Camioneta	R- 463
Nayarit	Camioneta	R- 464
Nayarit	Camioneta	R- 465
Nayarit	Camioneta	R- 466
Nayarit	Camioneta	R- 549
Nayarit	Camioneta	R- 550
Nayarit	Camioneta	R- 551
Nayarit	Camper	C- 001
Nayarit	Camper	R- 039
Nayarit	Grúa de arrastre	G- 024
Nayarit	Camper	Cnay- 001
Nuevo León	Camioneta	R- 030
Nuevo León	Camioneta	R- 361
Nuevo León	Camioneta	R- 515
Nuevo León	Camioneta	R- 516
Nuevo León	Camioneta	R- 517
Nuevo León	Camioneta	R- 519
Nuevo León	Camioneta	R- 520
Nuevo León	Camioneta	R- 521
Nuevo León	Camioneta	R- 552
Nuevo León	Camper	C- 040
Nuevo León	Grúa de arrastre	G- 025
Nuevo León	Grúa de plataforma	G- 010
Oaxaca	Camioneta	R- 130
Oaxaca	Camioneta	R- 165
Oaxaca	Camioneta	R- 369
Oaxaca	Camioneta	R- 225
Oaxaca	Camioneta	R- 450
Oaxaca	Camioneta	R- 451
Oaxaca	Camioneta	R- 452
Oaxaca	Camioneta	R- 453
Oaxaca	Camper	C- 016
Oaxaca	Camper	C- 033
Oaxaca	Grúa de arrastre	G- 039
Puebla	Camioneta	R- 049

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	TIPO DE VEHÍCULO	NÚMERO ECONÓMICO
Puebla	Camioneta	R- 116
Puebla	Camioneta	R- 308
Puebla	Camioneta	R- 004
Puebla	Camioneta	R- 482
Puebla	Camioneta	R- 483
Puebla	Camioneta	R- 484
Puebla	Camioneta	R- 485
Puebla	Camioneta	R- 556
Puebla	Camper	C- 011
Puebla	Camper	C- 041
Puebla	Grúa de arrastre	G- 040
Puebla	Grúa de plataforma	G- 011
Querétaro	Camioneta	R- 230
Querétaro	Camioneta	R- 328
Querétaro	Camioneta	R- 408
Querétaro	Camioneta	R- 409
Querétaro	Camioneta	R- 557
Querétaro	Camioneta	R- 558
Querétaro	Camioneta	R- 559
Querétaro	Camioneta	R- 535
Querétaro	Camper	C- 002
Querétaro	Camper	C- 021
Querétaro	Grúa de arrastre	G- 041
Querétaro	Grúa de arrastre	G- 042
Querétaro	Grúa de plataforma	G- 012
Quintana Roo	Camioneta	R- 413
Quintana Roo	Camioneta	R- 153
Quintana Roo	Camioneta	R- 301
Quintana Roo	Camioneta	R- 506
Quintana Roo	Camioneta	R- 507
Quintana Roo	Camioneta	R- 509
Quintana Roo	Camioneta	R- 510
Quintana Roo	Camioneta	R- 445
Quintana Roo	Camioneta	R- 560
Quintana Roo	Camioneta	R- 561
Quintana Roo	Camioneta	R- 562
Quintana Roo	Camioneta	R- 563

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	TIPO DE VEHÍCULO	NÚMERO ECONÓMICO
Quintana Roo	Camper	C- 006
Quintana Roo	Camper	C- C43
Quintana Roo	Grúa de arrastre	G- 043
Quintana Roo	Grúa de plataforma	G- 013
San Luis Potosí	Camioneta	R- 197
San Luis Potosí	Camioneta	R- 028
San Luis Potosí	Camioneta	R- 505
San Luis Potosí	Camioneta	R- 486
San Luis Potosí	Camioneta	R- 423
San Luis Potosí	Camioneta	R- 424
San Luis Potosí	Camper	C- 044
San Luis Potosí	Grúa de arrastre	G- 026
San Luis Potosí	Grúa de plataforma	G- 014
Sinaloa	Camioneta	R- 069
Sinaloa	Camioneta	R- 073
Sinaloa	Camioneta	R- 067
Sinaloa	Camioneta	R- 070
Sinaloa	Camioneta	R- 075
Sinaloa	Camioneta	R- 356
Sinaloa	Camioneta	R- 469
Sinaloa	Camioneta	R- 470
Sinaloa	Camioneta	R- 564
Sinaloa	Camper	C- 020
Sinaloa	Camper	C- 045
Sinaloa	Grúa de arrastre	G- 027
Sinaloa	Grúa de plataforma	G- 015
Sonora	Camioneta	R- 060
Sonora	Camioneta	R- 355
Sonora	Camioneta	R- 064
Sonora	Camioneta	R- 489
Sonora	Camioneta	R- 487
Sonora	Camioneta	R- 496
Sonora	Camioneta	R- 490
Sonora	Camioneta	R- 565
Sonora	Camper	C- 046
Sonora	Grúa de arrastre	G- 028
Supervisión	Camioneta	S- 002

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	TIPO DE VEHÍCULO	NÚMERO ECONÓMICO
Tabasco	Camioneta	R- 377
Tabasco	Camioneta	R- 503
Tabasco	Camioneta	R- 504
Tabasco	Grúa de arrastre	G- 044
Tamaulipas	Camioneta	R- 309
Tamaulipas	Camioneta	R- 093
Tamaulipas	Camioneta	R- 097
Tamaulipas	Camioneta	R- 492
Tamaulipas	Camioneta	R- 493
Tamaulipas	Camioneta	R- 494
Tamaulipas	Camioneta	R- 491
Tamaulipas	Camioneta	R- 566
Tamaulipas	Camper	C- 048
Tlaxcala	Camioneta	R- 411
Tlaxcala	Camioneta	R- 006
Tlaxcala	Camioneta	R- 467
Tlaxcala	Camioneta	R- 468
Tlaxcala	Camioneta	R- 003
Tlaxcala	Camper	C- 014
Tlaxcala	Grúa de arrastre	G- 045
Valle de México	Camioneta	R- 352
Valle de México	Camioneta	R- 414
Valle de México	Camioneta	R- 416
Valle de México	Camioneta	R- 428
Valle de México	Camioneta	R- 435
Valle de México	Camioneta	R- 460
Valle de México	Camioneta	R- 475
Valle de México	Camioneta	R- 476
Valle de México	Camioneta	R- 488
Valle de México	Camioneta	R- 495
Valle de México	Camioneta	R- 497
Valle de México	Camioneta	R- 502
Valle de México	Camioneta	R- 534
Valle de México	Camper	C- 005
Valle de México	Camper	C- 013
Valle de México	Camper	C- 029
Valle de México	Camper	C- 030
Valle de México	Grúa de arrastre	G- 032

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	TIPO DE VEHÍCULO	NÚMERO ECONÓMICO
Valle de México	Grúa de plataforma	G- 002
Valle de México	Camper	C- 016
Veracruz	Camioneta	R- 125
Veracruz	Camioneta	R- 312
Veracruz	Camioneta	R- 127
Veracruz	Camioneta	R- 523
Veracruz	Camioneta	R- 525
Veracruz	Camioneta	R- 524
Veracruz	Camioneta	R- 567
Veracruz	Camper	C- 018
Veracruz	Camper	C- 047
Veracruz	Grúa de arrastre	G- 034
Yucatán	Camioneta	R- 145
Yucatán	Camioneta	R- 458
Yucatán	Camioneta	R- 459
Yucatán	Camioneta	R- 461
Yucatán	Camioneta	R- 462
Yucatán	Camioneta	R- 568
Yucatán	Camioneta	R- 569
Yucatán	Camioneta	R- 570
Yucatán	Camper	C- 009
Yucatán	Camper	C- 049
Zacatecas	Camioneta	R- 136
Zacatecas	Camioneta	R- 260
Zacatecas	Camioneta	R- 138
Zacatecas	Camioneta	R- 139
Zacatecas	Camioneta	R- 133
Zacatecas	Camioneta	R- 135
Zacatecas	Camioneta	R- 261
Zacatecas	Camioneta	R- 378
Zacatecas	Camioneta	R- 522
Zacatecas	Camper	C- 050

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN TÉCNICO(S)

«CATÁLOGO DE TELÉFONOS MÓVIL»
Anexo IV

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	N° COMPLETO DEL TELÉFONO MÓVIL	EXTENSIÓN DEL TELÉFONO MÓVIL	NÚMERO ECONÓMICO DEL VEHÍCULO ASIGNADO
AGUASCALIENTES	5544848922	8922	R223
AGUASCALIENTES	5544848925	8925	C042
AGUASCALIENTES	5544848926	8926	R221
AGUASCALIENTES	5544848927	8927	R368
AGUASCALIENTES	5544848929	8929	R222
AGUASCALIENTES	5544848930	8930	G016
AGUASCALIENTES	5544848921	8921	R220
BAJA CALIFORNIA NORTE	5544848590	8590	R415
BAJA CALIFORNIA NORTE	5544848592	8592	C028
BAJA CALIFORNIA NORTE	5544848597	8597	R425
BAJA CALIFORNIA NORTE	5544848600	8600	C022
BAJA CALIFORNIA NORTE	5544848601	8601	R426
BAJA CALIFORNIA NORTE	5544848602	8602	R427
BAJA CALIFORNIA NORTE	5544848603	8603	R421
BAJA CALIFORNIA NORTE	5544848604	8604	R039
BAJA CALIFORNIA NORTE	5544848606	8606	R302
BAJA CALIFORNIA NORTE	5544848608	8608	R527
BAJA CALIFORNIA NORTE	5544848609	8609	G017
BAJA CALIFORNIA NORTE	5544848654	8654	R058
BAJA CALIFORNIA NORTE	5544848588	8588	R037
BAJA CALIFORNIA NORTE	5544848924	8924	R526
BAJA CALIFORNIA SUR	5544848613	8613	R305
BAJA CALIFORNIA SUR	5544848614	8614	R454
BAJA CALIFORNIA SUR	5544848615	8615	C012
BAJA CALIFORNIA SUR	5544848620	8620	R456
BAJA CALIFORNIA SUR	5544848627	8627	R211
BAJA CALIFORNIA SUR	5544848628	8628	R528
BAJA CALIFORNIA SUR	5544848633	8633	R444

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	N° COMPLETO DEL TELÉFONO MÓVIL	EXTENSIÓN DEL TELÉFONO MÓVIL	NÚMERO ECONÓMICO DEL VEHÍCULO ASIGNADO
BAJA CALIFORNIA SUR	5544848631	8631	R212
BAJA CALIFORNIA SUR	5544848632	8632	R209
BAJA CALIFORNIA SUR	5544848768	8768	G018
BAJA CALIFORNIA SUR	5544848635	8635	R455
BAJA CALIFORNIA SUR	5544848655	8655	C023
BAJA CALIFORNIA SUR	5544848715	8715	R529
CAMPECHE	5544848994	8994	R370
CAMPECHE	5544848852	8852	R530
CAMPECHE	5544848995	8995	R412
CAMPECHE	5544848996	8996	R204
CAMPECHE	5544848997	8997	R531
CAMPECHE	5544848998	8998	G029
CAMPECHE	5544848999	8999	R413
CAMPECHE	5544849000	9000	R205
COAHUILA	5544848707	8707	R434
COAHUILA	5544848708	8708	R310
COAHUILA	5544848710	8710	R430
COAHUILA	5544848713	8713	R089
COAHUILA	5544848717	8717	R433
COAHUILA	5544848718	8718	R432
COAHUILA	5544848721	8721	G019
COAHUILA	5544848722	8722	R079
COAHUILA	5544848723	8723	R359
COAHUILA	5544848719	8719	R431
COAHUILA	5544848711	8711	R087
COAHUILA	5544848725	8725	R429
COAHUILA	5544848820	8820	R046
COLIMA	5544848867	8867	R365
COLIMA	5544848860	8860	R218
COLIMA	5544848861	8861	G020
COLIMA	5544848863	8863	R532
COLIMA	5544848866	8866	R217
COLIMA	5544848869	8869	R025
COLIMA	5544848870	8870	R407
COLIMA	5544848871	8871	C004

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	N° COMPLETO DEL TELÉFONO MÓVIL	EXTENSIÓN DEL TELÉFONO MÓVIL	NÚMERO ECONÓMICO DEL VEHÍCULO ASIGNADO
CHIAPAS	5544848690	9001	G035
CHIAPAS	5544848687	8690	C017
CHIAPAS	5544849006	8687	R498
CHIAPAS	5544849009	8896	C027
CHIAPAS	5544849008	9009	R514
CHIAPAS	5544848896	9006	R533
CHIAPAS	5544849010	9010	R379
CHIAPAS	5544849001	9003	R501
CHIHUAHUA	5544848684	8684	R436
CHIHUAHUA	5544848685	8685	R438
CHIHUAHUA	5544848680	8680	R437
CHIHUAHUA	5544849007	9007	G021
CHIHUAHUA	5544849002	9002	G001
CHIHUAHUA	5544848681	8681	R262
VALLE DE MÉXICO	5544849048	9048	R457
VALLE DE MÉXICO	5544849049	9049	G031
VALLE DE MÉXICO	5544849050	9050	R476
VALLE DE MÉXICO	5544849054	9054	R416
VALLE DE MÉXICO	5544849059	9059	R411
VALLE DE MÉXICO	5544849060	9060	R414
VALLE DE MÉXICO	5544849061	9061	C029
VALLE DE MÉXICO	5544849062	9062	R475
VALLE DE MÉXICO	5544849063	9063	R460
VALLE DE MÉXICO	5544849064	9064	C030
VALLE DE MÉXICO	5544849065	9065	R488
VALLE DE MÉXICO	5544849066	9066	C013
VALLE DE MÉXICO	5544849067	9067	R495
VALLE DE MÉXICO	5544849068	9068	G002
VALLE DE MÉXICO	5544849070	9070	R497
VALLE DE MÉXICO	5544849072	9072	R534
VALLE DE MÉXICO	5544849073	9073	C005
VALLE DE MÉXICO	5544849074	9074	R502
VALLE DE MÉXICO	5544849047	9047	R352
VALLE DE MÉXICO	5544849055	9055	R435
VALLE DE MÉXICO	5544849075	9075	R428

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	N° COMPLETO DEL TELÉFONO MÓVIL	EXTENSIÓN DEL TELÉFONO MÓVIL	NÚMERO ECONÓMICO DEL VEHÍCULO ASIGNADO
VALLE DE MÉXICO	5544849076	9076	G032
DURANGO	5544848706	8706	R358
DURANGO	5544848696	8696	R403
DURANGO	5544848697	8697	R238
DURANGO	5544848693	8693	R239
DURANGO	5544848691	8691	R083
DURANGO	5544848698	8698	R240
DURANGO	5544848695	8595	R402
DURANGO	5544848705	8705	C031
DURANGO	5544848703	8703	G022
DURANGO	5544848699	8699	R404
DURANGO	5544848700	8700	R405
DURANGO	5544848694	8694	R401
DURANGO	5544848692	8692	R085
GUANAJUATO	5544848932	8932	R353
GUANAJUATO	5544848933	8933	C003
GUANAJUATO	5544848935	8935	R513
GUANAJUATO	5544848936	8936	G003
GUANAJUATO	5544848938	8938	G023
GUANAJUATO	5544848939	8939	C032
GUANAJUATO	5544848941	8941	R512
GUANAJUATO	5544848943	8943	R511
GUANAJUATO	5544848950	8950	R231
GUERRERO	5544848791	8791	R307
GUERRERO	5544848674	8674	R538
GUERRERO	5544848781	8781	R536
GUERRERO	5544848782	8782	R477
GUERRERO	5544848785	8785	R474
GUERRERO	5544848786	8786	R410
GUERRERO	5544848787	8787	C013
GUERRERO	5544848789	8789	G033
GUERRERO	5544848792	8792	R110
GUERRERO	5544848793	8793	R537
GUERRERO	5544848794	8794	G004
GUERRERO	5544848795	8795	R478

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	N° COMPLETO DEL TELÉFONO MÓVIL	EXTENSIÓN DEL TELÉFONO MÓVIL	NÚMERO ECONÓMICO DEL VEHÍCULO ASIGNADO
GUERRERO	5544848796	8796	R108
HIDALGO	5544848675	8675	R540
HIDALGO	5544849077	9077	R363
HIDALGO	5544849079	9079	CR01
HIDALGO	5544849080	9080	R479
HIDALGO	5544849081	9081	R245
HIDALGO	5544849082	9082	R248
HIDALGO	5544849085	9085	G005
HIDALGO	5544849103	9103	R539
HIDALGO	5544849113	9113	C008
HIDALGO	5544849120	9120	C034
JALISCO	5544848881	8881	C035
JALISCO	5544848872	8872	RP126
JALISCO	5544848873	8873	R418
JALISCO	5544848877	8877	R024
JALISCO	5544848878	8878	R541
JALISCO	5544848879	8879	R543
JALISCO	5544848882	8882	R417
JALISCO	5544848883	8883	R023
JALISCO	5544848886	8886	R020
JALISCO	5544848888	8888	G006
JALISCO	5544848889	8889	R420
JALISCO	5544848890	8890	R419
JALISCO	5544848893	8893	C015
JALISCO	5544848897	8897	G030
JALISCO	5544849004	9004	R499
ESTADO DE MEXICO	5544849086	9086	G007
ESTADO DE MEXICO	5544849088	9088	G036
ESTADO DE MEXICO	5544849089	9089	S001
ESTADO DE MEXICO	5544849090	9090	R471
ESTADO DE MEXICO	5544849091	9091	C010
ESTADO DE MEXICO	5544849092	9092	R544
ESTADO DE MEXICO	5544849094	9094	R473
ESTADO DE MEXICO	5544849096	9096	CR14
ESTADO DE MEXICO	5544849098	9098	C036

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	N° COMPLETO DEL TELÉFONO MÓVIL	EXTENSIÓN DEL TELÉFONO MÓVIL	NÚMERO ECONÓMICO DEL VEHÍCULO ASIGNADO
ESTADO DE MEXICO	5544849099	9099	R027
ESTADO DE MEXICO	5544849100	9100	R306
ESTADO DE MEXICO	5544849101	9101	R472
MICHOACAN	5544848910	8910	R373
MICHOACAN	5544848679	8679	R545
MICHOACAN	5544848738	8738	C019
MICHOACAN	5544848763	8763	R555
MICHOACAN	5544848875	8875	R542
MICHOACAN	5544848899	8899	R181
MICHOACAN	5544848900	8900	R201
MICHOACAN	5544848901	8901	R178
MICHOACAN	5544848902	8902	R185
MICHOACAN	5544848903	8903	R186
MICHOACAN	5544848904	8904	R446
MICHOACAN	5544848905	8905	R554
MICHOACAN	5544848906	8906	R447
MICHOACAN	5544848624	8624	G008
MICHOACAN	5544848907	8907	R182
MICHOACAN	5544848909	8909	R553
MICHOACAN	5544848911	8911	R449
MICHOACAN	5544848912	8912	R546
MICHOACAN	5544848946	8946	C037
MORELOS	5544849021	9021	R548
MORELOS	5544849102	9102	R439
MORELOS	5544849104	9104	R440
MORELOS	5544849106	9106	R441
MORELOS	5544849107	9107	G038
MORELOS	5544849108	9108	C038
MORELOS	5544849110	9110	R065
MORELOS	5544849116	9116	C007
MORELOS	5544849117	9117	R442
MORELOS	5544849105	9105	G009
MORELOS	5544849115	9115	R354
MORELOS	5544849119	9119	R163
MORELOS	5544849122	9122	R547

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	N° COMPLETO DEL TELÉFONO MÓVIL	EXTENSIÓN DEL TELÉFONO MÓVIL	NÚMERO ECONÓMICO DEL VEHÍCULO ASIGNADO
MORELOS	5544849123	9123	R113
MORELOS	5544849124	9124	CR12
MORELOS	5544849125	9125	R443
MORELOS	5544848646	8646	R071
NAYARIT	5544848913	8913	R321
NAYARIT	5544848607	8607	R190
NAYARIT	5544848739	8739	R463
NAYARIT	5544848914	8914	R550
NAYARIT	5544848915	8915	C001
NAYARIT	5544848917	8917	R464
NAYARIT	5544848919	8919	R466
NAYARIT	5544848920	8920	R465
NAYARIT	5544848963	8963	R551
NAYARIT	5544848974	8974	R549
NAYARIT	5544848982	8982	G024
NAYARIT	5544848983	8983	C039
NUEVO LEON	5544848726	8726	R361
NUEVO LEON	5544848734	8734	C040
NUEVO LEON	5544848733	8733	R515
NUEVO LEON	5544848737	8737	R552
NUEVO LEON	5544848729	8729	R030
NUEVO LEON	5544848730	8730	R517
NUEVO LEON	5544848735	8735	R516
NUEVO LEON	5544848732	8732	R520
NUEVO LEON	5544848731	8731	R521
NUEVO LEON	5544848728	8728	G025
NUEVO LEON	5544848770	8770	R519
NUEVO LEON	5544848727	8727	G010
OAXACA	5544848809	8809	R369
OAXACA	5544848801	8801	R130
OAXACA	5544848612	8612	C033
OAXACA	5544848774	8774	C016
OAXACA	5544848798	8798	R450
OAXACA	5544848799	8799	R451
OAXACA	5544848800	8800	R452

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	N° COMPLETO DEL TELÉFONO MÓVIL	EXTENSIÓN DEL TELÉFONO MÓVIL	NÚMERO ECONÓMICO DEL VEHÍCULO ASIGNADO
OAXACA	5544848617	8617	G039
OAXACA	5544848804	8804	R165
OAXACA	5544848803	8803	R453
PUEBLA	5544848765	8765	R556
PUEBLA	5544848814	8814	G011
PUEBLA	5544848815	8815	R116
PUEBLA	5544848816	8816	R483
PUEBLA	5544848817	8817	S004
PUEBLA	5544848819	8819	R485
PUEBLA	5544848821	8821	C041
PUEBLA	5544848823	8823	R049
PUEBLA	5544848824	8824	R308
PUEBLA	5544848826	8826	R482
PUEBLA	5544848827	8827	R484
PUEBLA	5544848828	8828	G040
PUEBLA	5544848830	8830	C011
QUERETARO	5544848660	8660	R535
QUERETARO	5544848778	8778	R557
QUERETARO	5544848857	8857	R558
QUERETARO	5544848944	8944	R328
QUERETARO	5544848945	8945	G041
QUERETARO	5544848947	8947	R409
QUERETARO	5544848952	8952	R230
QUERETARO	5544848953	8953	C002
QUERETARO	5544848954	8954	G042
QUERETARO	5544848955	8955	R408
QUERETARO	5544848960	8960	C021
QUERETARO	5544848967	8967	G012
QUERETARO	5544849028	9028	R559
QUINTANA ROO	5544848766	8766	R560
QUINTANA ROO	5544848773	8773	R269
QUINTANA ROO	5544848797	8797	C043
QUINTANA ROO	5544848810	8810	R509
QUINTANA ROO	5544848811	8811	R507
QUINTANA ROO	5544848825	8825	R445

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	N° COMPLETO DEL TELÉFONO MÓVIL	EXTENSIÓN DEL TELÉFONO MÓVIL	NÚMERO ECONÓMICO DEL VEHÍCULO ASIGNADO
QUINTANA ROO	5544848831	8831	C006
QUINTANA ROO	5544848841	8841	G043
QUINTANA ROO	5544848842	8842	R153
QUINTANA ROO	5544848949	8949	G013
QUINTANA ROO	5544848986	8986	R562
QUINTANA ROO	5544848990	8990	R563
QUINTANA ROO	5544849013	9013	R301
QUINTANA ROO	5544849015	9015	R561
QUINTANA ROO	5544849016	9016	R510
QUINTANA ROO	5544849020	9020	R506
SAN LUIS POTOSI	5544848813	8813	R486
SAN LUIS POTOSI	5544848959	8959	R424
SAN LUIS POTOSI	5544848964	8964	G026
SAN LUIS POTOSI	5544848966	8966	G014
SAN LUIS POTOSI	5544848968	8968	C044
SAN LUIS POTOSI	5544848970	8970	R423
SAN LUIS POTOSI	5544849011	9011	R505
SAN LUIS POTOSI	5544848736	8736	R028
SINALOA	5544848649	8649	R356
SINALOA	5544848641	8641	R470
SINALOA	5544848638	8638	R469
SINALOA	5544848637	8637	G027
SINALOA	5544848642	8642	R564
SINALOA	5544848639	8639	G015
SINALOA	5544848636	8636	R075
SINALOA	5544848643	8643	C045
SINALOA	5544848644	8644	R067
SINALOA	5544848645	8645	R069
SINALOA	5544848647	8647	R070
SINALOA	5544848648	8648	R073
SINALOA	5544848788	8788	C020
SONORA	5544848650	8650	R355
SONORA	5544848672	8672	R060
SONORA	5544848669	8669	R487
SONORA	5544848668	8668	R489

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	N° COMPLETO DEL TELÉFONO MÓVIL	EXTENSIÓN DEL TELÉFONO MÓVIL	NÚMERO ECONÓMICO DEL VEHÍCULO ASIGNADO
SONORA	5544848652	8652	R490
SONORA	5544848651	8651	R496
SONORA	5544848658	8658	R565
SONORA	5544848666	8666	G028
SONORA	5544848686	8686	C046
SONORA	5544848677	8677	R064
TABASCO	5544849017	9017	R377
TABASCO	5544849018	9018	G044
TABASCO	5544849022	9022	R503
TABASCO	5544849024	9024	R504
TAMAULIPAS	5544848775	8775	R093
TAMAULIPAS	5544848767	8767	R566
TAMAULIPAS	5544848758	8758	R493
TAMAULIPAS	5544848806	8806	R169
TAMAULIPAS	5544848750	8750	R494
TAMAULIPAS	5544848754	8754	R491
TAMAULIPAS	5544848769	8769	C048
TAMAULIPAS	5544848771	8771	R097
TAMAULIPAS	5544848772	8772	R492
TAMAULIPAS	5544848748	8748	R309
TLAXCALA	5544848834	8834	R006
TLAXCALA	5544848836	8836	R467
TLAXCALA	5544848837	8837	R468
TLAXCALA	5544848838	8838	G045
TLAXCALA	5544848840	8840	C014
VERACRUZ	5544848855	8855	R312
VERACRUZ	5544848856	8856	R125
VERACRUZ	5544848844	8844	R567
VERACRUZ	5544848845	8845	R525
VERACRUZ	5544848849	8849	G034
VERACRUZ	5544848848	8848	C047
VERACRUZ	5544848851	8851	R524
VERACRUZ	5544848847	8847	R013
VERACRUZ	5544848859	8859	C018

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	N° COMPLETO DEL TELÉFONO MÓVIL	EXTENSIÓN DEL TELÉFONO MÓVIL	NÚMERO ECONÓMICO DEL VEHÍCULO ASIGNADO
VERACRUZ	5544848853	8853	R523
VERACRUZ	5544848858	8858	S003
VERACRUZ	5544848850	8850	R127
YUCATAN	5544849035	9035	R569
YUCATAN	5544849032	9032	R461
YUCATAN	5544849029	9029	R568
YUCATAN	5544849043	9043	R570
YUCATAN	5544849039	9039	C009
YUCATAN	5544849037	9037	R462
YUCATAN	5544849030	9030	R145
YUCATAN	5544849040	9040	R459
YUCATAN	5544849034	9034	R458
YUCATAN	5544849041	9041	C049
ZACATECAS	5544848992	8992	R378
ZACATECAS	5544848975	8975	R133
ZACATECAS	5544848977	8977	R522
ZACATECAS	5544848978	8978	R135
ZACATECAS	5544848981	8981	R138
ZACATECAS	5544848984	8984	R139
ZACATECAS	5544848985	8985	R261
ZACATECAS	5544848987	8987	R136
ZACATECAS	5544848991	8991	R260
ZACATECAS	5544848993	8993	C050

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN TÉCNICO(S)

«CATÁLOGO DE RUTAS»
Anexo V

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	NOMBRE RUTA	CLAVE DE RUTA
Aguascalientes	Aguascalientes-León	0104501
Aguascalientes	Aguascalientes-San Francisco Del Rincón	0104502
Aguascalientes	Aguascalientes-Jaltiche-Cosío	0104503
Aguascalientes	Aguascalientes-Tepatitlán	0104504
Aguascalientes	Supervisión	S01
Baja California Norte	Tijuana-La Rumorosa	0200201
Baja California Norte	Tijuana-Ensenada Cuota	0200102
Baja California Norte	Mexicali-La Venta	0200503
Baja California Norte	Mexicali-La Rumorosa	0200204
Baja California Norte	Ensenada-Héroes de la Independencia	0200305
Baja California Norte	Ensenada-Punta Colonet	0200106
Baja California Norte	Tecate-Ruta Del Vino-Ensenada	0200307
Baja California Norte	San Quintín-Tres Enríquez	0200108
Baja California Norte	San Luis Río Colorado-Los Vidrios	0200209
Baja California Norte	Guerrero Negro-Bahía De Los Angeles	0200110
Baja California Norte	Ensenada-Tijuana Libre	0200111
Baja California Norte	Tecate-La Rumorosa	0200212
Baja California Norte	San Felipe-La Venta	0200513
Baja California Norte	Tecate-Rosarito	0200214
Baja California Norte	Supervisión	S02
Baja California Sur	La Paz - Buenavista	0300101
Baja California Sur	San José del Cabo - Buenavista	0300102
Baja California Sur	La Paz - Entronque El Pescadero	0301903
Baja California Sur	San José del Cabo - Entronque el Pescadero	0300104
Baja California Sur	Loreto - Constitución	0300105
Baja California Sur	Loreto - Mulegé	0300106
Baja California Sur	La Paz - Santa Rita - Constitución	0300107
Baja California Sur	La Paz - Playas	0301108
Baja California Sur	Santa Rosalía - Guerrero Negro	0300109
Baja California Sur	Santa Rosalía - Limite Municipal Loreto	0300110

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	NOMBRE RUTA	CLAVE DE RUTA
Baja California Sur	Supervisión	S03
Campeche	Campeche-Escárcega	0418001
Campeche	Campeche-Sabancuy	0418002
Campeche	Campeche-Maxcanú	0418003
Campeche	Escárcega-Xpujil	0418604
Campeche	Escárcega-Crucero Santa Adelaida	0418605
Campeche	Supervisión	S04
Coahuila	Saltillo - Libramiento Norponiente	0514001
Coahuila	Saltillo - Libramiento Oriente	0505702
Coahuila	Saltillo - Derramadero Huachichil	0505703
Coahuila	Saltillo - Paila	0504004
Coahuila	Saltillo - Parras	0504005
Coahuila	Saltillo - Alto de Norias	0504006
Coahuila	Monclova - Cuatro Ciénegas	0503007
Coahuila	Monclova - Nueva Rosita	0505708
Coahuila	Monclova - Estronque Espinazo	0505309
Coahuila	Monclova - Alto de Norias	0505710
Coahuila	Piedras Negras - Nueva Rosita	0505711
Coahuila	Ciudad Acuña - Allende	0502912
Coahuila	Saltillo - Concepción del Oro	0505413
Coahuila	Concepción del Oro - San Andrés	0505414
Coahuila	Supervisión	S05
Colima	Manzanillo-Crucero Tenacatita	0620001
Colima	Manzanillo-Ciudad Guzmán	0620002
Colima	La Huerta-Crucero El Grullo	0608003
Colima	Supervisión	S06
Chiapas	Tuxtla Gutiérrez-San Cristóbal-Comitán	0719001
Chiapas	Tuxtla Gutiérrez-Arriaga	0719002
Chiapas	Tuxtla Gutiérrez-Raudales Malpaso	0719003
Chiapas	Tapachula-Pijijiapan	0720004
Chiapas	Arriaga-Puerto Arista	0720005
Chiapas	Supervisión	S07
Chihuahua	Chihuahua-El Sauz	0804501
Chihuahua	Chihuahua-Cuauhtémoc	0801602
Chihuahua	Chihuahua-Saucillo-Camargo	0804503
Chihuahua	Ciudad Juárez-Ahumada	0804504

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	NOMBRE RUTA	CLAVE DE RUTA
Chihuahua	Ahumada-Entronque Moctezuma	0804505
Chihuahua	El Sauz-Entronque Moctezuma	0804506
Chihuahua	Supervisión	S08
Valle de México	México-Caseta Francisco Velasco	0909501
Valle de México	México-Puebla	0915002
Valle de México	Caseta Tepotzotlán-San Juan del Río	0905703
Valle de México	México-Tulancingo	0913204
Valle de México	México-Pachuca	0908505
Valle de México	México-Lerma	0905706
Valle de México	Circuito Exterior Mexiquense	0905707
Valle de México	Circuito Exterior Mexiquense Norte	0905708
Valle de México	Caseta Querétaro-Caseta Texmelucan	0904009
Valle de México	Supervisión	S09
Durango	Gómez Palacio - 12 de Diciembre	1004001
Durango	Gómez Palacio - Caseta Yerbaniz	1004002
Durango	Gómez Palacio - San Pedro	1003003
Durango	Gómez Palacio - San Rafael	1004004
Durango	Durango - Caseta Yerbaniz	1004005
Durango	Gomez Palacio - Mapimí - Caseta Ceballos	1004906
Durango	Gómez Palacio - Caseta La Cuchilla (libramiento)	1004007
Durango	Durango - Puente Baluarte	1004008
Durango	Durango - Nuevo Ideal	1004509
Durango	Durango - Vicente Guerrero	1004510
Durango	Supervisión	S10
Guanajuato	Guanajuato-Lagos de Moreno	1111001
Guanajuato	Guanajuato-Apaseo El Grande	1104502
Guanajuato	Guanajuato-Pénjamo	1111003
Guanajuato	Guanajuato-Dolores Hidalgo-San Felipe	1111004
Guanajuato	Supervisión	S11
Guerrero	Caseta La Venta-Barra Vieja	1209501
Guerrero	Chilpancingo-Caseta Paso Morelos	1209502
Guerrero	Caseta La Venta-Chilpancingo	1209503
Guerrero	Zihuatanejo-Acapulco	1220004
Guerrero	Zihuatanejo-Lázaro Cárdenas	1220005
Guerrero	Supervisión	S12
Hidalgo	Pachuca-Caseta Jilotepec-Caseta Tulancingo	1308501

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	NOMBRE RUTA	CLAVE DE RUTA
Hidalgo	Pachuca-Caseta Ojo de Agua	1308502
Hidalgo	Pachuca-Zacualtipán	1310503
Hidalgo	Pachuca-Tulancingo-Pirámides	1313004
Hidalgo	Pachuca-Huauchinango	1313005
Hidalgo	Pachuca-Huichapan	1308506
Hidalgo	Huauchinango-Ávila Camacho-Xicotepec	1313207
Hidalgo	Tuxpan-Huauchinango	3013005
Hidalgo	Tuxpan-Papantla	3018007
Hidalgo	Supervisión	S13
Jalisco	Guadalajara - Ixtlán de Río	1401501
Jalisco	Tlajomulco - Tapalpa	1411302
Jalisco	Tlajomulco - Ocotlán - Periférico - Tala	1411303
Jalisco	Tlajomulco - Chapala - Aeropuerto	1411304
Jalisco	Guadalajara - Ciudad Guzmán	1401505
Jalisco	Guadalajara - Ecuandureo	1401506
Jalisco	Guadalajara - San Juan de los Lagos	1401507
Jalisco	Puerto Vallarta - Talpa de Allende	1420008
Jalisco	Puerto Vallarta - Las Varas	1420009
Jalisco	Puerto Vallarta - Entronque Tomatlán	1420010
Jalisco	Guadalajara - Atenguillo	1401511
Jalisco	Guadalajara - Yahualica	1401512
Jalisco	Puerto Vallarta - Las Palmas	1420013
Jalisco	Supervisión	S14
Estado de México	Toluca-México Libre	1501501
Estado de México	Toluca-Atlacomulco	1505502
Estado de México	Toluca-México Cuota	1501503
Estado de México	Atlacomulco-Tula	1505504
Estado de México	Toluca-Valle de Bravo	1501505
Estado de México	Toluca-Malinalco Circuito	1501506
Estado de México	Toluca-Ixtapan De La Sal	1505507
Estado de México	Atlacomulco-El Oro-Maravatío	1505508
Estado de México	Supervisión	S15
Michoacán	Uruapan-Cuatro Caminos	1603701
Michoacán	Lázaro Cárdenas-Cuatro Caminos	1603702
Michoacán	Morelia-Pátzcuaro	1601403
Michoacán	Morelia-Tzintzuntzan-Tacámbaro	1601404

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	NOMBRE RUTA	CLAVE DE RUTA
Michoacán	Uruapan-Morelia	1601405
Michoacán	La Piedad-Panindícuaro	1601506
Michoacán	La Piedad-Jiquilpan	1601507
Michoacán	Morelia-Caseta Contepec	1604308
Michoacán	Morelia-Ecuandureo	1604309
Michoacán	Morelia-Celaya	1604310
Michoacán	Zitácuaro-Ciudad Hidalgo	1601511
Michoacán	Zitácuaro-Angangueo	1601512
Michoacán	Morelia-Salamanca	1604313
Michoacán	Lázaro Cárdenas-Playas	1620014
Michoacán	Supervisión	S16
Morelos	Cuernavaca - Puente Mezcala	1709501
Morelos	Cuautla - Chalco	1711502
Morelos	Cuautla - Jantetelco - Atlixco - Puebla	1743803
Morelos	Cuautla - San Gregorio	1714204
Morelos	Cuernavaca - Tequesquitengo - Taxco	1709505
Morelos	Zacapalco - Taxco - Iguala	1709506
Morelos	Supervisión	S17
Nayarit	Tepic - Ixtlan del Río Libre	1801501
Nayarit	Tepic - Rosamorada Libre	1801502
Nayarit	Tepic - Entronque Rosamorada	1801503
Nayarit	Tepic - Las Varas - Chapalilla	1820004
Nayarit	Tepic - San Blas	1801505
Nayarit	Tepic - Ixtlan del Río	1801506
Nayarit	Supervisión	S18
Nuevo León	Monterrey - Caseta Sabinas Hidalgo	1908501
Nuevo León	Monterrey - General Bravo	1904002
Nuevo León	Monterrey - Linares	1908503
Nuevo León	Monterrey - Entronque Cañón Colorado Libre	1904004
Nuevo León	Monterrey - Entronque Cañón Colorado Cuota	1904005
Nuevo León	Nuevo Laredo - Caseta Sabinas Hidalgo	1908506
Nuevo León	Miguel Alemán - General Bravo	1904007
Nuevo León	Supervisión	S19
Oaxaca	Oaxaca-Tepelmeme	2013501
Oaxaca	Oaxaca-El Camarón	2019002
Oaxaca	Tehuantepec-Palomares	2018503

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	NOMBRE RUTA	CLAVE DE RUTA
Oaxaca	Tehuantepec-Tapanatepec	2018504
Oaxaca	Oaxaca-Capulálpam	2017505
Oaxaca	Puerto Ángel-Río Grande	2020006
Oaxaca	Puerto Ángel-Santiago Astata	2020007
Oaxaca	Oaxaca-Tamazulapan	2013508
Oaxaca	Oaxaca-Santa Catarina	2013109
Oaxaca	Oaxaca San José Del Pacífico	2017510
Oaxaca	Minatitlán-Caseta Cosamaloapan	2014511
Oaxaca	Puerto Ángel-San José Del Pacífico	2017512
Oaxaca	Tehuantepec-El Camarón	2019013
Oaxaca	Tepelmeme-Tehuacan	2013514
Oaxaca	Supervisión	S20
Puebla	Puebla-Río Frío	2114009
Puebla	Puebla-Cantona	2114001
Puebla	Puebla-San Martín-Caseta Tulancingo	2115002
Puebla	Puebla-Caseta San Marcos	2115003
Puebla	Izúcar-Atlixco	2116004
Puebla	Puebla-La Estancia	2115005
Puebla	Puebla-Tehuacán	2115006
Puebla	San Martín-Puebla-Acatzingo	2115007
Puebla	Puebla-Atlixco-Cuautla	2143808
Puebla	Supervisión	S21
Querétaro	Querétaro - Palmillas	2205701
Querétaro	Querétaro - San Luis de la Paz	2205702
Querétaro	Querétaro - Peña de Bernal	2210003
Querétaro	Querétaro - Celaya	2204504
Querétaro	Querétaro - San Miguel de Allende	2205705
Querétaro	Supervisión	S22
Querétaro	Palmillas-Encinillas- Pedro Escobedo	2205706
Quintana Roo	Chetumal-Xpujil	2318601
Quintana Roo	Felipe Carrillo Puerto-Tulum	2330702
Quintana Roo	Cancún-Tulum	2330703
Quintana Roo	Circuito Isla Cozumel	2300004
Quintana Roo	Cancún-Xcan	2318005
Quintana Roo	Chetumal-Bacalar-Limones	2330706
Quintana Roo	Felipe Carrillo Puerto-Limones	2330707

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	NOMBRE RUTA	CLAVE DE RUTA
Quintana Roo	Supervisión	S23
San Luis Potosí	San Luis Potosí - El Huizache	2405701
San Luis Potosí	San Luis Potosí - Villa de Arriaga	2408002
San Luis Potosí	Matehuala - San Roberto	2405703
San Luis Potosí	Matehuala - Real de Catorce	2406204
San Luis Potosí	San Luis Potosí - San Luis de la Paz	2405705
San Luis Potosí	Matehuala - El Huizache	2405706
San Luis Potosí	San Luis Potosí - Los Pinos	2404907
San Luis Potosí	Ciudad Valles - Río Verde Cuota	2407008
San Luis Potosí	Ciudad Valles - Xilitla	2408509
San Luis Potosí	San Luis Potosí - Río Verde Libre	2407010
San Luis Potosí	Supervisión	S24
Sinaloa	Mazatlán-Puente Baluarte	2504001
Sinaloa	Mazatlán-El Palmito	2504002
Sinaloa	Mazatlán-La Concha Cuota	2501503
Sinaloa	Culiacán-Angostura-Las Brisas	2501504
Sinaloa	Mazatlán-El Espinal	2501505
Sinaloa	Culiacán-Entronque La Cruz	2501506
Sinaloa	Mazatlán-La Concha Libre	2501507
Sinaloa	Mazatlán-Entronque La Cruz	2501508
Sinaloa	Los Mochis-Guasave-Las Brisas	2501509
Sinaloa	Los Mochis-El Fuerte-El Carrizo	2501510
Sinaloa	Culiacán-Cosalá	2501511
Sinaloa	Culiacán-Guamuchil-Las Brisas	2501512
Sinaloa	Supervisión	S25
Sonora	Hermosillo-Guaymas	2601501
Sonora	Hermosillo - Santa Ana	2601502
Sonora	Caborca - Sonoyta	2600203
Sonora	Caborca - Santa Ana	2600204
Sonora	Agua Prieta - Imuris	2600205
Sonora	Nogales - Santa Ana	2601506
Sonora	Obregón - Estación Masiaca	2601507
Sonora	Obregón - Guaymas	2601508
Sonora	Puerto Peñasco - Los Vidrios	2600809
Sonora	Supervisión	S26
Tabasco	Villahermosa - Atasta	2718001

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	NOMBRE RUTA	CLAVE DE RUTA
Tabasco	Villahermosa - El Bellote	2718702
Tabasco	Villahermosa - La Venta	2718003
Tabasco	Villahermosa - Palenque	2718604
Tabasco	Villahermosa - Tapijulapa	2719505
Tabasco	Supervisión	S27
Tamaulipas	Victoria - Abasolo	2810101
Tamaulipas	Victoria - Entronque Villa Mainero	2808502
Tamaulipas	Victoria - Tula	2810103
Tamaulipas	Victoria - Entronque Gómez Farías	2808504
Tamaulipas	Santander - Francisco Villa	2810105
Tamaulipas	Victoria - Soto La Marina	2807006
Tamaulipas	Victoria - Entronque Zaragoza	2805007
Tamaulipas	Reynosa - General Bravo	2804008
Tamaulipas	Tampico - González	2808009
Tamaulipas	Tampico - Ozuluama	2818010
Tamaulipas	Matamoros - Entronque Fancisco Villa	2818011
Tamaulipas	Reynosa - Matamoros - Playa Bagdad	2800212
Tamaulipas	Libramientos de Ciudad Victoria	2808513
Tamaulipas	Supervisión	S28
Tlaxcala	Tlaxcala-Texcoco	2911701
Tlaxcala	Tlaxcala-Caseta San Marcos	2915002
Tlaxcala	Tlaxcala-Perote	2911703
Tlaxcala	Tlaxcala-Caseta Tulancingo	2911704
Tlaxcala	Tlaxcala-Zacatlán	2911705
Tlaxcala	Libramiento Tlaxcala-Puebla	2911706
Tlaxcala	Supervisión	S29
Veracruz	Veracruz-Ángel Cabada	3015001
Veracruz	Veracruz-Nautla	3018002
Veracruz	Xalapa-Coatepec-Veracruz	3014003
Veracruz	Xalapa-Coapiaxtla	3014004
Veracruz	Veracruz-Cosamaloapan	3015006
Veracruz	Orizaba-Esperanza-Caseta Cuitláhuac	3015008
Veracruz	Veracruz-Caseta Cuitláhuac	3015009
Veracruz	Supervisión	S30
Yucatán	Mérida - Progreso - Telchac - Chuburná	3126101
Yucatán	Motul - Mérida - Muna	3118002

JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	NOMBRE RUTA	CLAVE DE RUTA
Yucatán	Kantunil - Izamal - Mérida	3118003
Yucatán	Mérida - Chichén Itzá - Valladolid - El Tintal	3118004
Yucatán	Mérida - Becal	3118005
Yucatán	Supervisión	S31
Zacatecas	Zacatecas - Cosío	3204501
Zacatecas	Zacatecas - Pinos	3204902
Zacatecas	Zacatecas - Fresnillo - Las Palmas	3204503
Zacatecas	Zacatecas - San Andrés	3205404
Zacatecas	Zacatecas - Jalpa	3205405
Zacatecas	Zacatecas - Colotlán	3202306
Zacatecas	Fresnillo - Sombrerete	3204507
Zacatecas	Fresnillo - Juan Aldama	3204908
Zacatecas	Supervisión	S32

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN TÉCNICO(S)

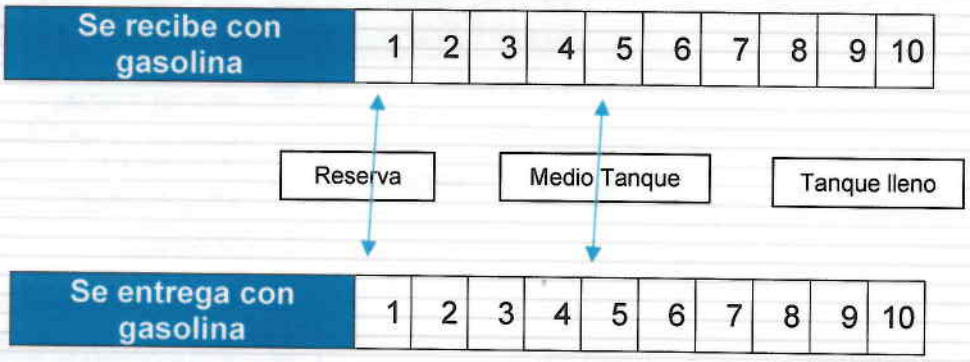
«CATÁLOGO DE PUNTOS DE ASISTENCIA TURÍSTICA»
Anexo VI

INDICADOR	JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	NOMBRE DEL PUNTO DE ASISTENCIA TURÍSTICA
1	BAJA CALIFORNIA	ENSENADA
2	BAJA CALIFORNIA	MEXICALI
3	BAJA CALIFORNIA	SAN FELIPE
4	BAJA CALIFORNIA	TECATE
5	BAJA CALIFORNIA	SAN QUINTÍN
6	BAJA CALIFORNIA	SAN LUIS COLORADO
7	BAJA CALIFORNIA	GUERRERO NEGRO
8	BAJA CALIFORNIA SUR	SANTA ROSALIA
9	BAJA CALIFORNIA SUR	LORETO
10	BAJA CALIFORNIA SUR	SAN JOSÉ DEL CABO
11	CAMPECHE	ESCÁRCEGA
12	COAHUILA	MONCLOVA
13	COAHUILA	CD. ACUÑA
14	COAHUILA	PIEDRAS NEGRAS
15	COAHUILA	CONCEPCIÓN DEL ORO
16	COLIMA	COLIMA
17	COLIMA	LA HUERTA
18	COLIMA	TECOMAN
19	CHIAPAS	TAPACHULA
20	CHIHUAHUA	CD JUÁREZ
21	DURANGO	DURANGO
22	GUANAJUATO	SALAMANCA
23	GUERRERO	ZIHUATANEJO
24	GUERRERO	CHILPANCINGO
25	HIDALGO	TUXPAN
26	JALISCO	PUERTO VALLARTA
27	JALISCO	TLAJOMULCO
28	MICHOACÁN	LÁZARO CÁRDENAS
29	MICHOACÁN	LA PIEDAD
30	MICHOACÁN	ZITÁCUARO
31	MICHOACÁN	URUPAN

INDICADOR	JEFATURA DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO RESPONSABLE	NOMBRE DEL PUNTO DE ASISTENCIA TURÍSTICA
32	MORELOS	CUAUTLA
33	MORELOS	IGUALA
34	MORELOS	TAXCO
35	NUEVO LEÓN	NUEVO LAREDO
36	NUEVO LEÓN	CD. ALEMÁN
37	OAXACA	PUERTO ANGEL
38	OAXACA	TEHUANTEPEC
39	QUINTANA ROO	CHETUMAL
40	QUINTANA ROO	COZUMEL
41	QUINTANA ROO	FELIPE CARRILLO PUERTO
42	QUINTANA ROO	TULUM
43	SAN LUIS POTOSÍ	MATEHUALA
44	SAN LUIS POTOSÍ	CD. VALLES
45	SINALOA	CULIACÁN
46	SINALOA	LOS MOCHIS
47	SONORA	CD. OBREGÓN
48	SONORA	CABORCA
49	SONORA	PUERTO PEÑASCO
50	SONORA	AGUA PRIETA
51	SONORA	NOGALES
52	TAMAULIPAS	MATAMOROS
53	TAMAULIPAS	REYNOSA
54	TAMAULIPAS	TAMPICO
55	TAMAULIPAS	SANTANDER JIMÉNEZ
56	VERACRUZ	XALAPA
57	VERACRUZ	ORIZABA
58	YUCATÁN	VALLADOLID
59	ZACATECAS	FRESNILLO

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN TÉCNICO(S)

Anexo VII



En donde el valor de nivel **1** indica que la cantidad de combustible disponible en el depósito es la reserva del tanque, el valor de nivel **5** indica la mitad del tanque y El valor de nivel **10** indica tanque lleno.

De acuerdo al indicador del tablero del vehículo

INSTRUCTIVO DE LLENADO: BITÁCORA DE CONTROL DIARIO DE OPERACIÓN TÉCNICO(S)

Anexo VIII

Red de Comunicación CSTAV-Servicio de Asistencia y Auxilio Turístico					
No.	CLAVE	No.	CLAVE	No.	CLAVE
1	RUTINA	24	PROTECCIÓN	48	ESTADO MAYOR PRESIDENCIAL
2	URGENCIA	25	CAMIONETA	49	EJERCITO NACIONAL
3	EMERGENCIA	26	CAMION DE CARGA	50	INDIVIDUO PELIGROSO, DELINCUENTE
4	NEGATIVO	26-P	PIPA	51	MUERTO
5	RELEVO	26-T	TRAILER	52	EBRIO, INTOXICADO
6	INVESTIGACIÓN	27	AUTOBÚS	53	ENTERADO, AFIRMATIVO, SI
7	HORA DE COMER	28	AUTOMÓVIL	54	PENDIENTE, ESPERE
8	FALSA ALARMA	29	DAÑOS AL CAMINO	55	LESIONADOS
9	CIERRE DE SECTOR	30	MINISTERIO PÚBLICO	56	GOBIERNO DEL ESTADO
10	NOVEDADES	31	TRANSMISIÓN DEFECTUOSA	57	DERRUMBE
11	RADIO	32	RECIBIENDO CORREO	58	ZONA DE DESASTRE
12	UBICACIÓN	33	REPITA TRANSMISIÓN	59	INCENDIO
13	PATRULLERO PIDE AUXILIO	34	SUSPENDA TRANSMISIÓN	60	TRÁNSITO DEL ESTADO
14	SOLICITA AYUDA	35	ORDEN CUMPLIDA	61	POLICÍA FEDERAL DE CÁMINOS
15	COMBUSTIBLE	36	TRANSMISIÓN MUY RÁPIDA	61-A	POLICÍA JUDICIAL FEDERAL
16	DISTURBIO EN LA PAZ PUBLICA	37	PERSONAS	61-B	POLICÍA JUDICIAL DEL ESTADO
17	ABANDONO DE PERSONA	38	ESCOLTA	62	SOLICITUD DE REFACCIONES
18	ABANDONO DE VEHÍCULO	39	TELÉFONO	63	ESTADO FÍSICO DE CARRETERA
19	ACCIDENTE	40	MENSAJE, RECADO	64	ACUSE DE RECIBO
19-A	CHOQUE	41	CONTACTO	65	CAMBIO DE FRECUENCIA O CANAL
19-B	VOLCADURA	42	ANTECEDENTES	66	PERMITA ACCESO A LABORATORIO
19-C	FUERA DE LA CARRETERA	43	MOTOCICLETA	67	REPORTE DE CAPUFE
20	PRENSA	44	CONCENTRACIÓN, RENDIR TURNO	68	ANTENA
21	PIDE AMBULANCIA	45	DESCOMPOSTURA	69	MICRÓFONO
22	PIDE BOMBEROS	46	CONGESTIONAMIENTO DE TRÁNSITO	70	ENVÍA O MANDA
23	PIDE GRUA	47	RELACIONES PÚBLICAS	71	INDICATIVO DE LLAMADA

Anexo IX

Durante el llenado de actividades dentro de la bitácora de control diario de operación se deberán tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

17.1 Todas las actividades deberán especificar la hora y minuto de su realización

20.1 Registrar invariablemente la actividad «Revisando Unidad» e iniciar la revisión del vehículo asignado antes de salir a Ruta conjuntamente con el Jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico o Jefe o Encargado de Asistencia Turística, previniendo mantenimientos correctivos mayores que generen costos adicionales para la CSTAV, apegándose estrictamente a los siguientes puntos:

A. Nivel de aceite del motor.

B. Niveles de agua en reservorio de agua, radiador y batería.

C. Nivel del líquido de frenos, líquido de embrague y/o transmisión hidráulica.

D. Nivel de agua del reservorio para abastecer el limpiaparabrisas

E. Estado general de los llantas, incluida la de repuesto.

F. Estado de los parabrisas, ventanas y espejos.

G. Funcionamiento de los principales sistemas del vehículo como los sistemas de frenos, dirección, suspensión, alineamiento, sistema eléctrico incluido el sistema de luces, bocina, alarmas y otros que se estimen importantes para la comisión a efectuar.

H. Existencia y condición de los accesorios de emergencia del vehículo, tales como gato, llave de ruedas, seguro de ruedas, triángulo de emergencia, extintor, cable de remolque, cable para recarga de batería, herramienta, scanner y demás artículos que previamente se encuentren registradas en inventario.

I. Estado del sistema de arrastre (sólo para grúas)

J. El correcto funcionamiento del equipo de comunicación.

K. Que la unidad esté correctamente aseada y con la imagen institucional debidamente colocada y sin desperfectos.

20.2 Registrar invariablemente los Mantenimientos Preventivos y/o Correctivos junto con el folio de autorización otorgado por el Departamento de Supervisión Operativa.

20.3 Registrar invariablemente los Mantenimientos Preventivos y/o Correctivos junto con el folio de autorización otorgado por el Departamento de Supervisión Operativa.

20.4 Considerar los comentarios que en su caso haya anotado el personal del turno anterior

20.5 Registrar en su caso la hora de salida a ruta

20.6 Registrar las paradas que efectúa durante la jornada de trabajo, así como cuando se retoma carretera

20.7 Durante la atención de un servicio únicamente registrará el Folio «Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico»

20.8	Registrar de inicio a fin la actividad «tomando alimentos»
20.10	Solicitar autorización del Jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico y/o Jefe de Asistencia Turística en el caso de requerir un desvío de su ruta asignada, registrando la justificación puntualmente de manera coincidente.
20.11	Solicitar autorización del Jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico y/o Jefe de Asistencia Turística antes de brindar un servicio de remolque y en caso de ser afirmativo, registrar puntualmente de manera coincidente.
20.12	Notificar de forma inmediata al Jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico y/o Jefe de Asistencia Turística de la pérdida, extravío, mutilación o daño que afecte el funcionamiento de la tarjeta electrónica para carga de combustible, registrándolo en la bitácora correspondiente.
20.13	En caso de siniestro por accidente o robo a cualquiera de los vehículos oficiales de la CSTAV, el Resguardante, o en su caso, el técnico en turno, deberá dar inmediato aviso al Jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico y/o Jefe de Asistencia Turística registrándolo en la bitácora correspondiente.
20.14	Registrar tanto la hora de reporte en el número de emergencia 078 de la CSTAV, así como el momento de la atención y prestación del auxilio en sitio.
20.15	Informar al Jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico y/o Jefe de Asistencia Turística, si fuera el caso sobre los motivos que imposibilitan la atención de los servicios solicitados a través del número de marcación rápida 078, registrándolo en la bitácora correspondiente.
20.16	Verificar permanentemente el correcto funcionamiento el equipo de comunicación asignado, por lo que cualquier alteración o mal funcionamiento detectado en alguno de estos deberá ser reportado de manera inmediata al Jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico y/o Jefe de Asistencia Turística, registrándolo en la bitácora correspondiente.
20.17	La antepenúltima actividad deberá ser la carga de combustible o C-15
20.18	Durante la carga de combustible únicamente deberá registrar el número de ticket y el km registrado en el odómetro al momento de la carga.
20.19	La penúltima actividad siempre será «encerrando unidad»
20.20	La última actividad registrada por el Ángel Verde será clave F1 indicando que todo está en orden.
20.21	En el caso de supervisión o contacto con otros compañeros deberá quedar registrado como una actividad. C-41
	Los formatos de bitácora diaria de operación y control de servicios gratuitos deberán ser entregados diariamente al Jefe de Servicios de Auxilio Turístico o Jefe de Punto de Asistencia Turística.

Anexo X
DE LAS GENERALIDADES
JEFES DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO

1.1	Registrar en el Sistema Integral de Información Ángeles Verdes (SIRA) el inicio de operación con el reporte de incidencias, tanto de personal como del parque vehicular con los siguientes datos: • Total de vehículos oficiales que salen a ruta (especificando número económico). • Total de vehículos oficiales que permanecen en base y sus causas específicas (especificando número económico). • Total de Ángeles Verdes que salen a ruta conforme al Rol de Turno (especificando número de empleado y número económico del vehículo oficial asignado). • Total de Rutas (especificando número de empleado y número económico del vehículo oficial asignado).
1.2	Verificará que el personal cuente con licencia de conducir respectiva y que se encuentre vigente, garantizando que por ningún motivo saldrán a carretera sin este documento en orden.
1.3	Deberá informar al personal la dotación de combustible del día, asegurando que cuenten con suficiencia de formatos Bitácora de Control Diario de Operación y Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico.
1.4	Revisar e integrar la información de los datos registrados por el Ángel Verde en la Bitácora de Control Diario de Operación y Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico en función del consumo de combustible (ticket), odómetros y servicios proporcionados, misma que deberá capturar en el SIRA de manera diaria.
1.5	Mantener actualizado el inventario de herramienta de cada vehículo adscrito a su Jefatura.
1.6	Vigilar, controlar y supervisar el estado físico del parque vehicular, equipo móvil, accesorios y herramienta, llevando a cabo conforme al programa de mantenimiento preventivo, las acciones de mantenimiento requeridas.
1.7	Proporcionar materiales y guías impresas en caso de tenerlas al personal, para su distribución a los Turistas a fin de contar con una mayor información sobre los destinos turísticos, atractivos y servicios turísticos del estado.

Anexo XI
DE LAS GENERALIDADES
ÁNGELES VERDES

1.1	Registrar asistencia presentándose en el área de trabajo con el uniforme establecido por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.
1.2	Revisar el estado físico y mecánico y herramientas de la unidad asignada, así como del equipo móvil, manteniendo en perfecto orden y limpieza el vehículo asignado. Mismos que deberán registrar dentro de la Bitácora de Control Diario de Operación, entregándola diariamente al jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico al concluir la jornada laboral.
1.3	Deberá recibir y considerar la asignación de carga diaria de combustible correspondiente, apegándose estrictamente a ésta.
1.4	Registrar la información de la actividad diría en la Bitácora de Control Diario de Operación en función del consumo de combustible (ticket), odómetros y servicios proporcionados.
1.5	Reportarse al 078 al menos cada 2 horas proporcionando el kilometraje y ubicación.
1.6	Cuando se brinde un servicio invariablemente deberá recabar la información del turista y realizar el registro en el Control de Servicios Gratuitos de Asistencia y Auxilio Turístico, entregándole copia del talón del comprobante al turista.
1.7	Reportar vía equipo móvil al Jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico o de Punto de Asistencia Turístico cualquier novedad durante el servicio, como: descompostura del vehículo asignado, enfermedad o malestares de salud de la tripulación, toma de ingesta de algún médicamente que contenga contraindicaciones, así como registrarlo en la Bitácora de Control Diario de Operación en tiempo real.
1.8	Entregar diariamente al concluir el turno el vehículo asignado, previa revisión del Jefe o Encargado de Servicios de Auxilio Turístico o Punto de Asistencia Turística, así como del equipo móvil y accesorios.
1.8	Concluir el llenado de la Bitácora de Control Diario de Operación.
1.9	Cuidar con esmero el vehículo, vestuario, herramienta, equipo móvil, que le fueron proporcionados para el desempeño de sus funciones.
1.10	Presentarse a sus labores debidamente uniformados (conforme el rol de vestuario), aeados, con el cabello corto y sin barba.
1.11	Brindar los servicios con honestidad, trasparencia, calidad y calidez.
1.12	Queda prohibido hacerse acompañar por personas ajenas al servicio.
1.13	Dormir en el interior del vehículo durante su jornada de trabajo.
	Solicitar o insinuar dádivas, recompensas o gratificaciones por el servicio prestado.

Anexo XII. ENCUESTA TELEFÓNICA SOBRE EL SERVICIO DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO

SECTUR

FECHA _____

Nº DE FOLIO DEL CONTROL DEL SERVICIOS* _____

ENCUESTA TELEFÓNICA SOBRE EL SERVICIO DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO (ÁNGELES VERDES)

NOMBRE: _____ DOMICILIO: _____

TELÉFONO: _____ MAIL: _____

1.- ¿SABIA USTED QUE LA SECRETARÍA DE TURISMO CUENTA CON LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES?

SI ☐ NO ☐

¿POR QUÉ MEDIO LA CONOCIÓ? _____

2.- ¿CUÁL FUE EL SERVICIO QUE LE PROPORCIONARON?

ASISTENCIA MECÁNICA ☐ PRIMEROS AUXILIOS ☐ ACCIODENTE ☐

INFORMACIÓN TURÍSTICA ☐ ARRASTRE ☐

3.- ¿DE QUÉ FORMA SOLICITÓ EL SERVICIO?

MARCACIÓN RAPIDA **078** ☐ EN CARRETERA ☐ OTROS _____

4.- EN EL CASO DE HABER MARCADO AL **078,** EL CONTACTO FUE:

ACCESIBLE ☐ DIFÍCIL ☐ NULO ☐

5.- ¿EN QUÉ TIEMPO LLEGÓ LA UNIDAD EN SU AUXILIO UNA VEZ QUE SOLICITÓ EL SERVICIO?

TIEMPO: _____

6.- ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED EL SERVICIO PROPORCIONADO POR LOS ÁNGELES VERDES?

BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO ☐

DEL SERVICIO RECIBIDO, SIENDO 0 EL MÍNIMO Y 10 EL MÁXIMO, QUE CALIFICACIÓN LE OTORGA A:

7.- EL TIEMPO UTILIZADO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CALIFICACIÓN _____ ¿POR QUÉ? _____

8.- LA CORTESÍA Y PROFESIONALISMO DEL RADIOPATRULLERO QUE LO ATENDIÓ

CALIFICACIÓN _____ ¿POR QUÉ? _____

9.- LA UTILIDAD Y SUFICIENCIA DE LAS HERRAMIENTAS EMPLEADAS POR LOS ÁNGELES VERDES EN EL SERVICIO PRESTADO

CALIFICACIÓN _____ ¿POR QUÉ? _____

10.- LAS HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS DEL RADIOPATRULLERO FRENTE A LA PROBLEMÁTICA PRESENTADA DURANTE EL SERVICIO PROPORCIONADO

CALIFICACIÓN _____ ¿POR QUÉ? _____

11.- ¿SE LE SOLICITÓ ALGUNA PROPINA O GRATIFICACIÓN POR EL SERVICIO OTORGADO?

SI ☐ NO ☐ ¿CUÁNTO? _____

DE ACUERDO A LA EXPERIENCIA QUE TUVO Y CON EL FIN DE MEJORAR EL SERVICIO, ¿CUAL SERÍA SU COMENTARIO FINAL?

_____

_____

NOMBRE Y FIRMA DEL ENCUESTADOR _____

* CONTROL DE SERVICIOS GRATUITOS DE ASISTENCIA Y AUXILIO TURÍSTICO