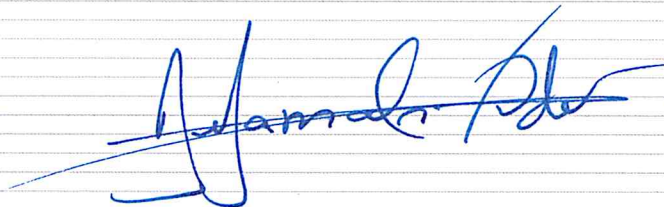




MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES

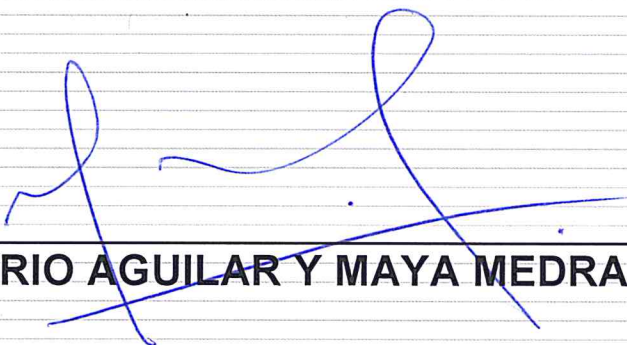
FEBRERO DE 2018

**AUTORIZA
SECRETARIO DE TURISMO**



MTRO. ENRIQUE DE LA MADRID CORDERO

**PRESENTA
EL OFICIAL MAYOR**



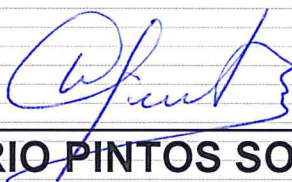
MTRO. JOSÉ LUIS MARIO AGUILAR Y MAYA MEDRANO

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 15 DE MARZO DE 2018
EL PRESENTE DOCUMENTO DEJA SIN EFECTO EL MANUAL DE
ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS
AL TURISTA ÁNGELES VERDES, AUTORIZADO EL 7 DE AGOSTO DE
2014.

ESTE DOCUMENTO SE INTEGRA CON 47 HOJAS

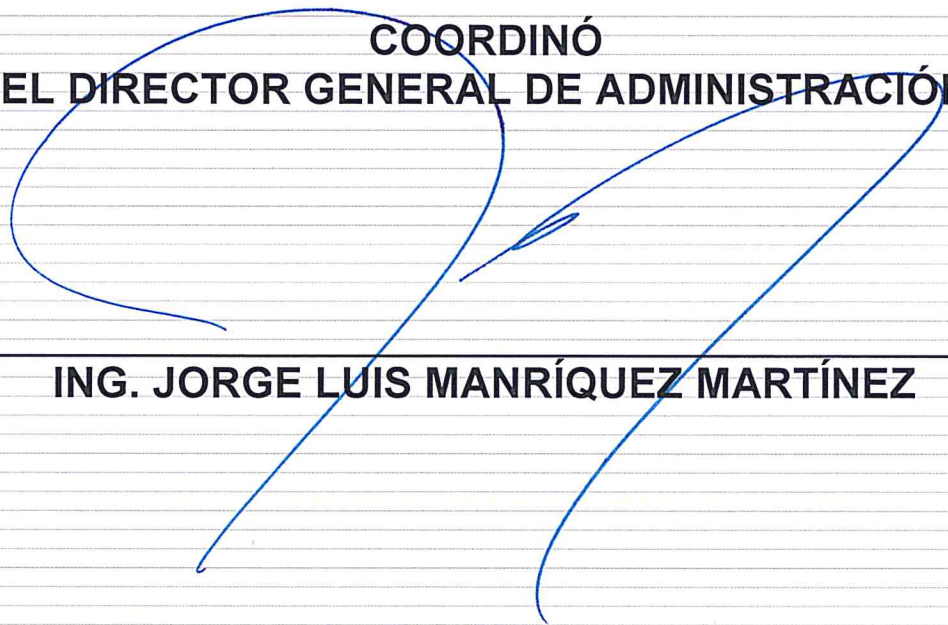


**VALIDÓ
EL TITULAR DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS
AL TURISTA ÁNGELES VERDES**



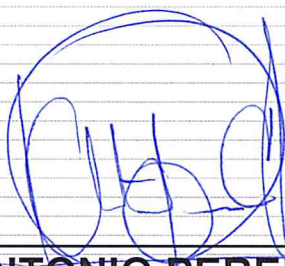
LIC. MARIO PINTOS SOBERANIS

**COORDINÓ
EL DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**



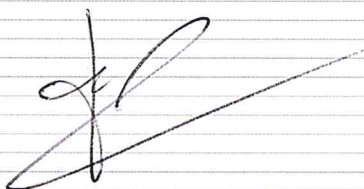
ING. JORGE LUIS MANRÍQUEZ MARTÍNEZ

**SUPERVISÓ
EL DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE MEJORA DE LA GESTIÓN**



LIC. ARTURO ANTONIO PERERA CORTÉS

**INTEGRÓ
EL DIRECTOR DE ORGANIZACIÓN**



LIC. DEMETRIO F. GIL MERINO



MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES

FEBRERO DE 2018



ÍNDICE

CP

A.

ÍNDICE

PÁGINA

Introducción	4
Antecedentes Históricos	6
Marco Jurídico–Administrativo	11
Visión y Misión	21
Atribuciones	23
Organigrama	26
Estructura Orgánica	28
Objetivo y Funciones por área	30

INTRODUCCIÓN



INTRODUCCIÓN

El artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal establece que el titular de cada Secretaría de Estado, expedirá los manuales de procedimientos para su funcionamiento, los cuales deberán contener información sobre los principales procedimientos administrativos que se establezcan.

El Manual de Organización Específico de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, es el instrumento que precisa los procedimientos y ámbitos de responsabilidad de las áreas que la integran y se involucran en el proceso, derivado de las atribuciones y funciones que tiene encomendadas la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes en el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y en las demás disposiciones legales y reglamentarias, proporcionando un medio práctico y oportuno de capacitación en el trabajo para el personal y contribuyendo a una mayor eficiencia y productividad del órgano administrativo desconcentrado; con el propósito fundamental de coadyuvar a la consecución de los objetivos y metas a su cargo.

El presente Manual de Organización está dividido en siete apartados que proporcionan información sobre los Antecedentes Históricos, Marco Jurídico-Administrativo, Misión y Visión, Atribuciones, Organigrama, Estructura Orgánica, Objetivos y Funciones por área.

La información necesaria para la integración de este documento, fue proporcionada por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, correspondiendo a la Dirección General de Administración de la Oficialía Mayor, integrarla 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, resolverá las dudas que se generen con motivo de la interpretación y aplicación del presente Manual de Organización Específico; así mismo, deberá llevar a cabo su revisión periódica, actualización y difusión en las áreas que la integran.

ap



ANTECEDENTES HISTÓRICOS

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

1960

El 15 de septiembre, al fundarse el cuerpo de servicio de auxilio turístico denominado “Ángeles Verdes”, se crea la oficina de Control de Vehículos de Auxilio Turístico, dependiente del Departamento de Turismo.

1974

Con base en el Decreto del 31 de diciembre, se crea la Dirección General de Información y Auxilio Turístico, a la cual se le encomienda el auxilio y asistencia a los viajeros que transitan por las carreteras de mayor afluencia turística en el país.

1981

En mayo de este año, al publicarse en el Diario Oficial de la Federación el nuevo Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, se crea la Dirección General de Asistencia al Turismo, teniendo entre otras atribuciones la de dirigir y controlar el cuerpo de servicio de auxilio turístico denominado “Ángeles Verdes”, así como la de proponer medidas para el mantenimiento y protección del equipo e instalaciones utilizadas en el servicio de auxilio turístico. A consecuencia del crecimiento de la actividad turística en la República Mexicana, la Secretaría de Turismo ha registrado una mayor demanda de servicios que asistan y protejan a los viajeros nacionales y extranjeros, razón por la cual, la dependencia se ve en la necesidad de modificar internamente estructuras y procedimientos administrativos que le permitan adecuarse al desarrollo turístico del país.

De acuerdo a lo anterior y en cumplimiento de los lineamientos señalados por el programa de reforma administrativa del gobierno federal, fue creada dentro de la organización de la Secretaría de Turismo, en coordinación con la Secretaría de Marina, por convenio celebrado el 10 de octubre, la Subdirección de Protección al Turista en litorales, puertos y playas; este nuevo Órgano, conjuntamente con la Subdirección de Auxilio Turístico “Ángeles Verdes”, tienen como objetivo proporcionar los servicios integrales de asistencia, orientación y vigilancia a los turistas nacionales y extranjeros que visitan y transitan por el territorio nacional, por lo que, para dar una debida congruencia y eficiencia a las acciones que genera el cumplimiento del objetivo, se crea la Dirección General de Protección al Turista, ubicando en un solo centro de coordinación y control las áreas de servicios que se ofrecen.

1982

Las acciones emprendidas durante el año anterior se reflejan en el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo de fecha 7 de junio, en él se indica la estructura y funcionamiento de la mencionada Dirección General, entre otras atribuciones las más significativas son las siguientes:

af

[Firma manuscrita]

Vigilar mediante las quejas o denuncias de los usuarios, el cumplimiento de las tarifas y precios, la calidad de las instalaciones y servicios turísticos, conforme a las disposiciones legales aplicables en los términos autorizados por su clasificación y registro respectivos y en la forma en que hayan sido contratados, iniciando el procedimiento infraccionario; en su caso, promover, organizar y supervisar las medidas de seguridad y de protección al turista; controlar el sistema nacional de radio-comunicación turística, conforme a las disposiciones que para el efecto emitan las autoridades competentes; proponer las medidas necesarias para el mantenimiento y protección del equipo e instalaciones utilizadas en el servicio de auxilio turístico terrestre y acuático; dirigir, supervisar y controlar a los cuerpos de servicios denominados "Ángeles Verdes", "Ángeles Azules" y "Ángeles Plateados", así como a las demás corporaciones afines.

1984

El 6 de agosto se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, en el que se consideran las siguientes modificaciones:

Cambia la denominación a Dirección General de Servicios al Turismo; se suprime como facultad de la Dirección General, el vigilar mediante las quejas o denuncias de los usuarios el cumplimiento de las tarifas y precios, la calidad de disposiciones legales aplicables, así como la de iniciar los procedimientos infraccionarios derivados del incumplimiento de lo anterior; se establece como facultades recibir, atender y dar seguimiento a las quejas presentadas, de conformidad con los procedimientos que dispone la Ley Federal de Turismo y su Reglamento, así como remitir a la Dirección General de Registro y Regulación los asuntos derivados de la presentación de quejas, de los que se desprenda la comisión de violaciones a la legislación turística; se adiciona proponer un sistema de reservaciones de servicios turísticos.

1985

El 20 de agosto se publica el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, con las siguientes variantes en relación con el anterior:

Se adiciona el término "Seguridad a los Turistas", se agrega como facultad del desahogo de los procedimientos conciliatorios que faciliten la resolución de controversias entre prestadores y usuarios de servicios turísticos.

1989

El 15 de febrero se publica en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento Interior de la Dependencia, cambiándose la denominación de la Dirección General de Servicios al Turismo, por la de Dirección General de Auxilio Turístico, conservándose las mismas atribuciones señaladas en el Reglamento Interior.



1993

Conforme a las modificaciones a la Ley Federal de Turismo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1992, la Secretaría de Turismo, presentó un proyecto de reestructuración a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la cual dictaminó favorablemente el 20 de octubre, con el fin de que las unidades administrativas desarrollaran las nuevas atribuciones conferidas en dicha ley, por tal motivo se modifican las funciones y la denominación de esta Dirección General, quedando como Dirección General de Información y Auxilio al Turista.

1996

El día 17 de abril, las Secretarías de Hacienda y Crédito Público y la de Contraloría y Desarrollo Administrativo dictaminaron favorablemente la reestructuración orgánica de la dependencia, la cual incluye la Unidad de Servicios Turísticos, en donde se ubica la Dirección General de Servicios al Turista. Dicha Dirección General de Servicios al Turista, cuenta con un total de 15 plazas de mando homologadas.

El día 31 de mayo se publicó en el Diario Oficial de la Federación el nuevo Reglamento Interior de la Secretaría, señalando en el artículo 24 las facultades asignadas a esta Dirección General.

2000

En septiembre de este año, se actualizó el manual en cuanto a algunas funciones de sus Direcciones de Área, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento, sin alterar las atribuciones que le confiere el Reglamento Interior vigente a esta Dirección General.

2001

El 15 de junio se publicó el Reglamento Interior en el Diario Oficial de la Federación, en el cual aparece oficialmente la Dirección General de Servicios al Turista, adscrita a la Subsecretaría de Innovación y Calidad.

2008

El 14 de noviembre se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversos artículos del Reglamento Interior de la SECTUR, en su Artículo 25 ter., establece que se crea el Órgano Administrativo Desconcentrado denominado Corporación Ángeles Verdes, dependiente de la Secretaría de Turismo.

2009

El 24 de agosto se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el decreto por el que se reforman diversos artículos del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, específicamente los



artículos 22 en sus fracciones III, IV y V; 25 Ter, primer párrafo y 25 Quáter, fracciones IX y XI, precisando las atribuciones de la Corporación Ángeles Verdes.

2013

El 30 de diciembre de 2013 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, mismo que abrogó el publicado 15 de junio de 2001, en el Artículo 34 se establecen las atribuciones específicas de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.

MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO



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 General de Responsabilidades Administrativas
D.O.F. 18-VII-2016

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 General 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 General del Sistema Nacional Anticorrupción
D.O.F. 18-VII-2016

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. 25-V-2011 y sus reformas

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 Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
D.O.F. 5-VII-2010

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

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 de Tesorería de la Federación
D.O.F. 30-VI-2017

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 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 y su reforma

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 y su reforma

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

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

ap

X

A

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

Manual de Procedimientos de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, autorizado el 26 de octubre de 2017

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

Op

A

A

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

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, autorizada 01 de junio de 2015





MISIÓN

Y

VISIÓN

CP

A

VISIÓN

Contribuir y fortalecer al desarrollo regional y estatal del país a través de la prestación oportuna de servicios integrales de información, orientación, asesoría, asistencia telefónica, mecánica de emergencia, auxilio y apoyo los 365 días del año a turistas connacionales, nacionales y extranjeros, con el fin de garantizar su seguridad por los trayectos carreteros del país, así como, brindar apoyo a la población en caso de contingencia o desastres naturales.

MISIÓN

La Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, Órgano Administrativo Desconcentrado de la SECTUR, se consolida como líder por brindar al turista nacional y extranjero servicios integrales y coadyuvar para que disfruten de una experiencia segura durante su tránsito por las rutas- carreteras de México, y que se distinga por ser una Corporación efectiva, innovadora, moderna, eficiente, con calidez y calidad en sus servicios.



ATRIBUCIONES

ATRIBUCIONES

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo Publicado en el D.O.F. 30 de diciembre de 2013.

ARTÍCULO 34.- La Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes tiene las siguientes atribuciones:

- I. Prestar al turista nacional y extranjero servicios integrales de información, asesoría, asistencia, de emergencia mecánica, auxilio y apoyo;
- II. Coordinar las estrategias relacionadas con la sistematización de la información, orientación y reservaciones hoteleras, además de las acciones inherentes a la atención a connacionales y turistas en general, al ingresar y salir del país;
- III. Coadyuvar al incremento del flujo de turistas nacionales y extranjeros, así como la permanencia de éstos en los destinos turísticos del país;
- IV. Coordinar y concertar acciones con otras autoridades de los tres órdenes de gobierno competentes y con organismos de los sectores social y privado, para atender al turismo carretero en viajes al interior del país, así como servicio de radio comunicación, información y asistencia en su tránsito por las carreteras y puentes de jurisdicción federal;
- V. Proponer las políticas concernientes a la investigación, actualización y utilización de la información sobre destinos y servicios turísticos para orientar a los turistas;
- VI. Producir y distribuir materiales y guías de orientación e información al turista, en coordinación con la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría, así como, en su caso, con otras autoridades competentes, y representantes de los sectores social y privado;
- VII. Fomentar la instalación de módulos de información y orientación turística, en terminales aéreas, de autobuses, de ferrocarriles y puertos turísticos, así como cualquier parte en dónde se estime que se requieran, en coordinación con autoridades de los gobiernos de las entidades federativas y de los municipios;
- VIII. Coordinar el desarrollo de programas especiales de información, orientación, atención y protección al turista, con la participación que corresponda a otras autoridades competentes;
- IX. Instrumentar, en el ámbito de su competencia, las acciones para el desarrollo y mejoramiento del Programa Paisano en coordinación con las autoridades competentes participantes;
- X. Coordinar la red nacional de oficinas y módulos de orientación e información turística, con la participación que corresponda a otras autoridades competentes;

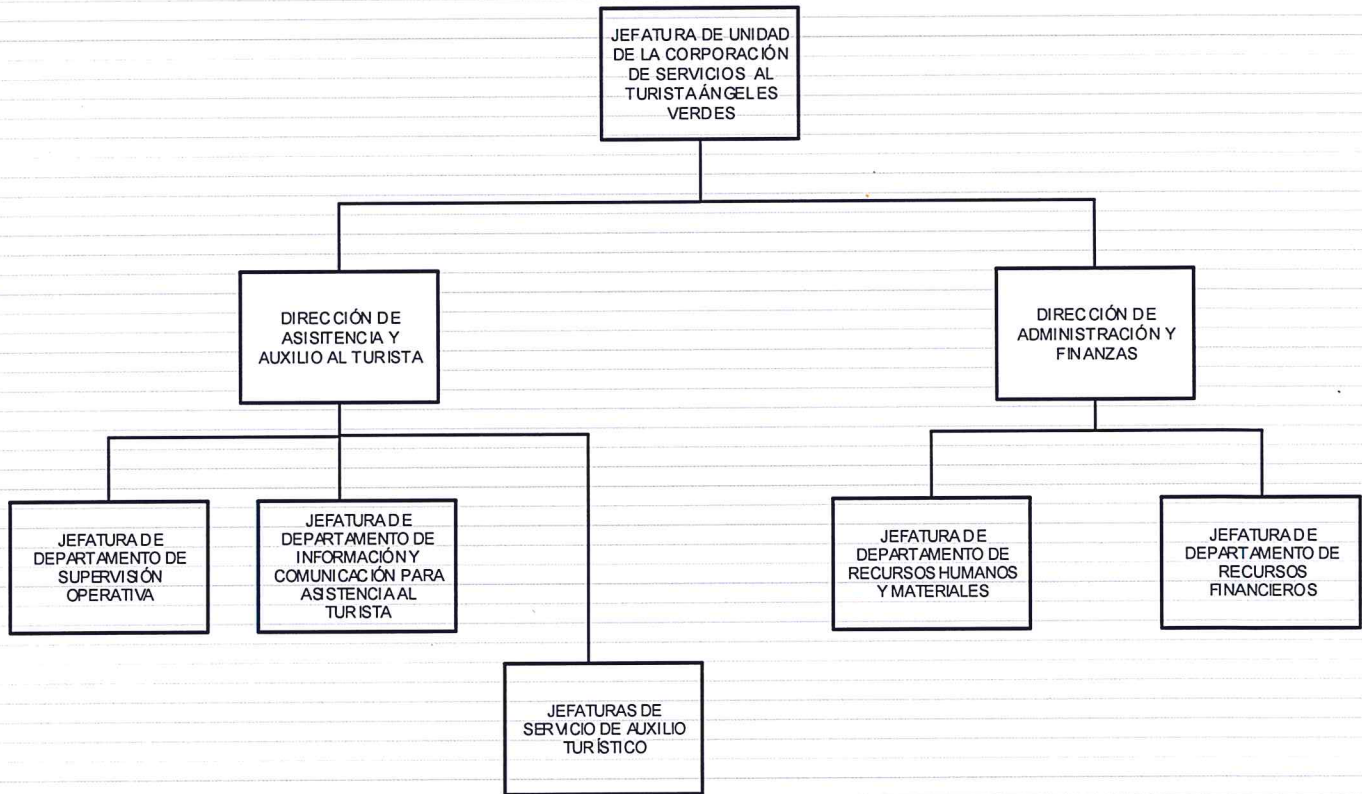
- XI. Efectuar visitas de supervisión a módulos y oficinas de información de la Secretaría;
- XII. Suscribir, los instrumentos jurídicos nacionales o internacionales que se consideren pertinentes, para allegarse de recursos económicos y materiales necesarios para cumplir con sus atribuciones y objetivos, lo anterior, en coordinación con las autoridades de la Administración Pública Federal competentes y observando las disposiciones jurídicas aplicables;
- XIII. Apoyar la operación del turismo de superficie, a través del servicio de auxilio turístico, en coordinación con otras autoridades competentes de los tres órdenes de gobierno y, en su caso, con los sectores social y privado;
- XIV. Dirigir y controlar el servicio de auxilio turístico, y coordinar los servicios de información, orientación, asistencia mecánica y de primeros auxilios en las carreteras y puentes de jurisdicción federal;
- XV. Establecer, dirigir y controlar, a nivel nacional, un sistema de radio comunicación turística, y atender las disposiciones que al efecto emitan las autoridades correspondientes;
- XVI. Establecer las medidas necesarias para la conservación y el mantenimiento del equipo y las instalaciones utilizadas en el servicio de auxilio turístico;
- XVII. Establecer la coordinación que se requiera con otras autoridades e instituciones para auxiliar a los turistas y a la población en general, en casos de emergencia y desastres;
- XVIII. Establecer, dirigir y controlar el Centro Integral de Atención Telefónica, y coordinar, a nivel nacional, un servicio de orientación e información telefónica, sobre destinos, atractivos y servicios turísticos estatales y regionales, así como el apoyo a los turistas ante otras autoridades competentes;
- XIX. Orientar al turista y difundir información, en vinculación con la Secretaría y el Consejo de Promoción Turística de México, así como en su caso, con otras autoridades competentes, y los sectores social y privado, con la distribución de materiales y guías de orientación e información al turista, y
- XX. Coordinar la instrumentación y vigilancia de las medidas de asistencia y auxilio a los turistas.

ORGANIGRAMA

Op

A.

CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES





ESTRUCTURA ORGÁNICA

Op

AL

ESTRUCTURA ORGÁNICA

PÁGINA

Jefatura de Unidad de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes	31
Dirección de Asistencia y Auxilio al Turista	34
Departamento de Información y Comunicación para Asistencia al Turista	36
Departamento de Supervisión Operativa	38
Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico	40
Dirección de Administración y Finanzas	43
Departamento de Recursos Humanos y Materiales	45
Departamento de Recursos Financieros	47

OBJETIVO Y FUNCIONES POR ÁREA

Op

A

JEFATURA DE UNIDAD DE LA CORPORACIÓN DE SERVICIOS AL TURISTA ÁNGELES VERDES

OBJETIVO

Prestar servicios integrales de información, orientación, asesoría, asistencia de emergencia mecánica, auxilio y apoyo al turista nacional y extranjero; coordinar las estrategias relacionadas con la sistematización de la información, orientación y reservaciones hoteleras, además de las acciones inherentes a la atención a connacionales y turistas en general, al ingresar y salir del país, con el fin de coadyuvar al incremento del flujo de turistas nacionales y extranjeros, así como su permanencia en los destinos turísticos del país. Asimismo, establecer la coordinación con otras autoridades para auxiliar a los turistas y a la población en general, en casos de emergencia y desastres.

FUNCIONES

- Coadyuvar al incremento del flujo de turistas nacionales y extranjeros, así como la permanencia de éstos en los destinos turísticos del país, a través de la instrumentación de políticas para la prestación de servicios integrales de información, orientación, asesoría, asistencia, de emergencia mecánica, auxilio y apoyo al turista nacional y extranjero, con oportunidad, calidad, calidez y transparencia;
- Dictar las medidas necesarias para la modernización, simplificación y mejoramiento administrativo de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, promoviendo y administrando mecanismos e instrumentos de financiamiento de conformidad con las políticas y las disposiciones jurídicas aplicables;
- Planear y coordinar el desarrollo de programas especiales y políticas de información, orientación, atención y protección al turista, con la participación que corresponda a Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal y Gobiernos Estatales y Municipales;
- Establecer las políticas concernientes a la investigación, actualización y utilización de la información sobre destinos y servicios turísticos para orientar a los turistas;
- Planear y coordinar acciones inherentes para el desarrollo y mejoramiento del Programa Paisano, en la atención a connacionales, al ingresar y salir del país, en coordinación con las autoridades competentes participantes;
- Implementar, dirigir y controlar, a nivel nacional, un Sistema Nacional de Comunicación Turística, que permita coordinar el servicio de orientación e información telefónica sobre destinos, atractivos y servicios turísticos estatales y regionales, atendiendo las disposiciones que al efecto emitan las autoridades correspondientes;
- Diseñar las estrategias de difusión y promoción de los servicios de orientación, información y auxilio al turista, con la distribución de materiales y guías de orientación e

información al turista, en coordinación con la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría y el Consejo de Promoción Turística de México, así como en su caso, con Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, Gobiernos Estatales y Municipales y del Sector Privado;

- Establecer estrategias de coordinación, operación y fomento para la instalación de módulos y oficinas de información y orientación turística, en terminales aéreas, de autobuses, de ferrocarriles y puertos turísticos, así como cualquier parte en dónde se estime que se requieran, en coordinación con autoridades de los gobiernos de las entidades federativas y de los municipios;
- Planear y coordinar las estrategias relacionadas con la sistematización de la información, orientación y reservaciones hoteleras;
- Dictar, instrumentar y vigilar las medidas de atención al turismo nacional y extranjero que viaja por las principales carreteras del país, en coordinación con Dependencias Federales, Estatales, Municipales y con Organismos Privados;
- Crear acciones y vínculos con otras autoridades de los tres órdenes de gobierno competentes y con organismos de los sectores social y privado, para atender al turismo en viajes al interior del país, así como proporcionar el servicio de comunicación, información y asistencia en su tránsito por las carreteras y puentes de las principales rutas carreteras que conectan con los destinos turísticos del país;
- Establecer la coordinación que se requiera con otras autoridades e instituciones para auxiliar a los turistas y a la población en general, en casos de emergencia y desastres;
- Promover apoyos y aportaciones a través del Fideicomiso Ángeles Verdes, para optimizar la infraestructura y la operación, con Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, asimismo con los sectores social y privado y, en su caso, organismos internacionales;
- Proponer mecanismos y crear instrumentos jurídicos de colaboración, coordinación o concertación en materias de su competencia que se consideren pertinentes, conforme a las normas establecidas, para allegarse de recursos económicos y materiales para el desarrollo, desempeño y modernización, necesarios para cumplir con las atribuciones y objetivos de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, lo anterior, en coordinación con la Dirección General de Asuntos Jurídicos y las autoridades de la Administración Pública Federal competentes y observando las disposiciones jurídicas aplicables;
- Establecer y evaluar políticas concernientes para la innovación, conservación y el mantenimiento del equipo e infraestructura utilizadas en el servicio de auxilio turístico;
- Formular los informes institucionales, a través de la evaluación y supervisión trimestral de los avances y resultados programáticos y presupuestales de las acciones a su encomienda de conformidad con las políticas y las disposiciones jurídicas aplicables;



- Administrar, integrar y conservar su archivo de trámite, expedir copias certificadas de documentos que obren en los archivos, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Determinar la designación, remoción, desarrollo, promoción y adscripción del personal a su cargo, así como en la contratación del servicio externo que fuese necesario, además de establecer y evaluar políticas concernientes a la actualización, capacitación y participar en los casos de sanción, remoción y cese de dicho personal, en los términos de las disposiciones jurídicas aplicables;
- Administrar los recursos humanos, financieros y materiales que se destinan para la prestación de los servicios de información, asistencia y auxilio turístico; con sujeción a las políticas y lineamientos en estas materias aplicables, así como participar en la definición y el seguimiento de evaluación de la eficiencia en la administración de los recursos materiales y financieros asignados, controlando el uso y destino adecuados de los mismos, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Determinar el anteproyecto del presupuesto anual por programas, relativos a la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, una vez aprobado, vigilar su correcta aplicación en las unidades administrativas que tengan adscritas, coordinando y controlando el ejercicio del presupuesto autorizado, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables; y
- Las demás funciones que determine la superioridad.



DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y AUXILIO AL TURISTA

OBJETIVO

Asegurar la optimización y sistematización de la infraestructura, así como de los recursos asignados a la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes (CSTAV), estableciendo estrategias y programas de acción en la operación, para asegurar la prestación de los servicios que se brindan a los turistas nacionales y extranjeros y promover los destinos y servicios turísticos en el interior de la República.

FUNCIONES

- Coordinar estrategias las acciones para el cumplimiento de los programas, metas y objetivos establecidos para los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio turístico; así como verificar los resultados de su ejecución a través de los resultados de los indicadores estratégicos del Gobierno Federal;
- Coordinar vínculos con las Dependencias de la Administración Pública Federal, Entidades Federativas, Municipios e Iniciativa Privada, que contribuyan y fortalezcan la prestación de los servicios de orientación, asistencia y auxilio ampliando la cobertura de atención del turismo carretero en viajes al interior del país, así como proporcionar el servicio de comunicación, información y asistencia en su tránsito por las carreteras y puentes de jurisdicción federal;
- Dirigir la instalación, establecimiento y funcionamiento de los módulos y la red nacional de oficinas de información, asistencia y auxilio turístico, en terminales aéreas, de autobuses, de ferrocarriles y puertos turísticos, así como cualquier parte en dónde se estime que se requieran, con la participación que corresponda a Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal y Gobiernos Estatales y Municipales;
- Coordinar con autoridades e instituciones, las acciones a realizar para auxiliar a los turistas y a la población en general, en casos de emergencia y desastre nacional a fin de contribuir en la asistencia y apoyo a la población afectada;
- Coadyuvar en las acciones de integración y actualización de la información de los servicios de información, orientación, asistencia, y auxilio turístico que se incorpora al Portal Oficial de la SECTUR;
- Determinar las políticas del servicio de auxilio turístico en carretera, coordinando los servicios de información, orientación, asistencia mecánica y de auxilio en las principales carreteras del país y caravanas de vehículos automotores;
- Coordinar la investigación, actualización y utilización de la información sobre destinos y servicios turísticos para orientar, asistir y asesorar a los turistas;

- Dirigir la difusión y promoción de los servicios de orientación, información y auxilio al turista en coordinación con la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría y el Consejo de Promoción Turística de México, así como en su caso, con Dependencias de los tres niveles de gobierno e instituciones privadas para la distribución y difusión de materiales informativos sobre los destinos, atractivos y servicios turísticos del país;
- Dirigir el desarrollo de programas especiales y políticas de información, orientación, y atención al turista, considerando el presupuesto asignado y con la participación que corresponda a Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal y Gobiernos Estatales y Municipales;
- Gestionar y programar ante la Dirección de Administración y Finanzas la celebración de acuerdos, convenios o cualquier otro instrumento jurídico nacional o internacional que considere pertinente, para allegarse de recursos económicos y materiales necesarios para cumplir con sus atribuciones y objetivos, en coordinación con la Dirección General de Asuntos Jurídicos;
- Coordinar las directrices de operación de los servicios de orientación, asistencia y auxilio turístico a través de un Sistema Nacional de Comunicación Turística que permite brindar a los turistas nacionales y extranjeros atención personalizada, telefónica, por correspondencia y en las rutas carreteras turísticas;
- Coordinar y supervisar las medidas de atención al turismo nacional y extranjero que viaja por las principales carreteras del país, en coordinación con Dependencias Federales, Estatales, Municipales y con Organismos Privados;
- Proponer al Titular de la Corporación proyectos en materia de mejora, que en caso de ser autorizados por la(s) instancia(s) competente(s) pudiesen afectar el presupuesto integrado por los apoyos y aportaciones a través del Fideicomiso Ángeles Verdes.
- Supervisar la aplicación de la encuesta telefónica sobre el servicio de asistencia y auxilio turístico (ángeles verdes) a los turistas que sean atendidos, a fin de evaluar el impacto en la prestación de servicios de la CSTAV.
- Las demás funciones que determine la superioridad.

**DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
PARA ASISTENCIA AL TURISTA**

OBJETIVO

Proporcionar de manera telefónica el servicio integral de información, orientación, asistencia de emergencia mecánica, auxilio y apoyo turístico y de comunicación de emergencia así como de primeros auxilios asistenciales en caso de accidentes, que se brindan gratuitamente a los turistas nacionales y extranjeros que transitan por las rutas carreteras turísticas; así como la promoción de destinos y servicios turísticos, con la finalidad de incrementar la afluencia y permanencia en los distintos destinos turísticos del país.

FUNCIONES

- Controlar, asistir y dirigir la operación de los servicios de información, orientación y asistencia turística, auxilio mecánico y comunicación de emergencia, así como auxilio en caso de accidentes, que se brindan a los viajeros que transitan por las rutas carreteras turísticas cubiertas por la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes;
- Instrumentar acciones de coordinación con prestadores de servicios turísticos, instituciones educativas, dependencias de los tres niveles de gobierno e instituciones privadas para el acopio, distribución y difusión de materiales informativos sobre los destinos, atractivos y servicios turísticos del país;
- Integrar y proporcionar el informe estadístico de seguimiento y control de la operación de los servicios de información y orientación turística de los diferentes servicios proporcionados vía telefónica;
- Planear y ejecutar las acciones del Programa Paisano, en el ámbito de la competencia de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, en coordinación con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal participantes;
- Instrumentar las políticas para la integración y actualización de los servicios de información, asesoría, asistencia, de emergencia mecánica, auxilio y apoyo turístico, así como las acciones de seguimiento y control, para mantener actualizados los datos relativos a la información sobre los destinos, atractivos y servicios turísticos del país;
- Integrar y sistematizar la información correspondiente a la evaluación del impacto y opinión de los turistas sobre los servicios de información y orientación turística que sean proporcionados;
- Instrumentar las acciones necesarias a fin de garantizar el registro de actividades mediante la Bitácora de Control Diario de Operación;
- Diseñar, dirigir, controlar y fortalecer la distribución de materiales y guías que surjan de las estrategias de difusión y promoción de los servicios de orientación, información y auxilio al turista en coordinación con la Dirección General de Comunicación Social de la

Op

A

Secretaría y el Consejo de Promoción Turística de México, así como en su caso, con Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, Gobiernos Estatales y Municipales y del Sector Privado;

- Contribuir en los programas especiales y políticas de información, orientación, atención al turista, considerando el presupuesto asignado con la participación que corresponda a otras unidades y autoridades competentes;
- Establecer y aplicar las estrategias para la operación de la red nacional de módulos de información, asistencia y auxilio turístico, en terminales aéreas, de autobuses, de ferrocarriles y puertos turísticos, así como cualquier parte en dónde se estime que se requieran, con la participación que corresponda a otras unidades y autoridades competentes;
- Participar y apoyar a través del Sistema de Comunicación Nacional de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, las acciones que se instrumentan para la atención y apoyo de la población en casos de desastre o emergencia;
- Coordinar, apoyar y dar seguimiento a las acciones necesarias que se instrumentan para la atención en casos de desastre o emergencia nacional para colaborar en la asistencia y apoyo a la población afectada;
- Recibir, integrar y procesar diariamente la información de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, derivada de la prestación de los servicios de asistencia, orientación y auxilio turístico (Bitácora de Control Diario de Operación);
- Integrar y revisar la información generada del kilometraje, servicios de asistencia y auxilio turístico proporcionados, turistas atendidos, gasto de combustible, accidentes atendidos, entre otros, para el Resumen de Operación por Jefatura de Servicios;
- Planear el desarrollo de programas especiales y políticas para el mejor registro de la información que se requiere o genere por los servicios de orientación, y atención al turista, considerando el presupuesto asignado y con la participación que corresponda a la Corporación;
- Organizar, programar y asignar, el equipo y sistema de comunicación que utilice la Corporación para intercomunicación para la atención turística a nivel nacional, atendiendo las disposiciones que al efecto emitan las autoridades correspondientes.
- Las demás funciones que determine la superioridad.

DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA

OBJETIVO

Controlar, registrar, supervisar, evaluar y dar seguimiento a las operaciones que realice la Corporación de conformidad a la normatividad, políticas y recursos asignados, el servicio integral de información, orientación, asistencia, emergencia mecánica, auxilio y apoyo turístico que se proporciona a turistas nacionales y extranjeros a través de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, así como proponer las acciones de mejora necesarias, para que se proporcionen con eficiencia, transparencia y honestidad, en cabal cumplimiento de los programas, metas y objetivos establecidos.

FUNCIONES

- Elaborar el Programa Anual de Visitas de Supervisión para diseñar, implementar e informar los resultados de las visitas de supervisión a las 32 Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, así como establecer visitas en coordinación con las diferentes áreas de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes en caso de resultar necesario, de acuerdo a la disponibilidad presupuestal;
- Realizar supervisiones remotas y, en su caso, de campo cuando se lleven a cabo operativos vacacionales, de fines de semana largos y comisiones especiales, de acuerdo a la disponibilidad presupuestal;
- Proponer acciones de mejora para la adecuada operación, desarrollo, desempeño y modernización de los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio mecánico y redes de comunicación de emergencia que brinda gratuitamente a los turistas nacionales y extranjeros la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes;
- Supervisar y verificar que la Normatividad (Manuales, Lineamientos, entre otros) aplicable a la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, se lleve a -cabo de conformidad con las disposiciones jurídicas correspondientes;
- Establecer el Programa Anual de metas de servicios e indicadores de desempeño referentes a la operación y servicios; a través de la conciliación de la información que integran las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico y los informes de supervisión.
- Realizar el seguimiento y evaluación mensual de los servicios de auxilio y apoyo mecánico carretero, por Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico, fortaleciendo la calidad de los servicios que presta la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes.
- Coordinar los trabajos de definición, actualización, seguimiento, evaluación, de las rutas carreteras a cubrir por parte de la Corporación de Se Servicios al Turista Ángeles Verdes, de conformidad con factores como: flujos carreteros, prioridades de atención, destinos turísticos prioritarios, parque vehicular, personal, entre otros y en su caso redefinirlas, atendiendo las necesidades de los servicios, optimizando los recursos.

- Elaborar el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo del parque vehicular e integrar la información relativa a su cumplimiento, conjuntamente con las Jefaturas de Servicios de Auxilio turístico, para supervisar los recursos presupuestales y generar informes en materia de conservación y mantenimiento de equipos destinados a la prestación de los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio turístico;
- Elaborar y supervisar el Programa Anual de Suministro de Combustible, consolidando la programación, aplicación y verificación de los recursos destinados para el servicios de combustible para todas las unidades que conforman el parque vehicular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes de acuerdo a la disponibilidad presupuestal.
- Supervisar las acciones necesarias a realizar en casos de desastre o emergencia nacional para colaborar en la asistencia y apoyo a la población afectada;
- Planear, integrar y supervisar los gastos de campo para los operativos especiales, vigilando los techos presupuestales;
- Coordinar y supervisar el desarrollo de los Operativos vacacionales de Semana Santa, Verano e Invierno, acompañamientos, especiales.
- Diseñar, establecer y supervisar el Programa de Rol turnos asignados a cada servidor público adscrito a las Jefaturas de Servicios de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, para la prestación de los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio turístico que se proporcionan a los turistas nacionales, extranjeros y connacionales.
- Coordinar, supervisar, dirigir y controlar el Sistema de Información y Registro de Ángeles Verdes de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes y proporcionar a nivel nacional, un servicio de orientación e información telefónica, sobre destinos, atractivos y servicios turísticos estatales y regionales, así como el apoyo a los turistas ante otras autoridades competentes;
- Las demás funciones que determine la superioridad.

JEFATURAS DE SERVICIOS DE AUXILIO TURÍSTICO

OBJETIVO

Implementar los mecanismos de operación que permitan realizar la prestación de los servicios integrales de información, orientación, asistencia, de emergencia mecánica, auxilio y apoyo que brinda la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes (CSTAV), mediante la ejecución de acciones que contribuyan al cumplimiento de los programas anuales establecidos, para contribuir e incrementar la afluencia y permanencia de connacionales y extranjeros que transitan por las principales carreteras de los destinos turísticos que se encuentren dentro de la Zona de asignación.

FUNCIONES

- Apoyar la operación de los servicios de información, orientación, asistencia turística, auxilio mecánico y de comunicación, así como auxilio en caso de emergencia y/o accidentes, se brinden con eficiencia, calidad, calidez y transparencia a los viajeros que transitan por las rutas carreteras turísticas asignadas;
- Establecer bajo previa notificación y autorización del Director de Asistencia y Auxilio Turístico los vínculos de coordinación con Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, que contribuyan y fortalezcan la operación del turismo en las principales rutas carreteras que conectan con los destinos turísticos;
- Apoyar en la distribución de materiales y guías impresas para proporcionarlos a los turistas, a fin de que cuenten con mayor información sobre los destinos, atractivos y servicios turísticos;
- Participar en los programas especiales y políticas de información, orientación y atención al turista, en coordinación con las Dependencias y autoridades correspondientes; a través de los servicios de orientación, asistencia y auxilio mecánico para atender al turismo carretero en viajes al interior;
- Apoyar la celebración de acuerdos, convenios o cualquier otro instrumento jurídico de colaboración, coordinación o concertación en materias de información, orientación, y atención al turista;
- Asegurar el uso y conservación del equipo e instalaciones utilizadas en el servicio de auxilio turístico;
- Dar puntual cumplimiento al Programa Anual de Mantenimiento Preventivo del parque vehicular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, asignado a la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico;



- Apoyar las acciones en campo que se instrumentan para la atención y apoyo de la población en casos de desastre o emergencia;
- Registrar y controlar diariamente la información diaria de la operación de la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico y Puntos de Asistencia Turística en el Sistema de Información establecido, derivada de la prestación de los servicios de asistencia, orientación y auxilio turístico;
- Supervisar los recursos humanos y aplicar de manera transparente los recursos financieros y materiales que les sean asignados, con sujeción a las políticas y lineamientos vigentes, controlando el uso y destino adecuado de los mismos, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Supervisar diariamente el seguimiento y la correcta operación de la Bitácora de Control Diario de Operación;
- Proponer mecanismos, celebración de acuerdos, convenios o cualquier otro instrumento jurídico de colaboración, coordinación o concertación, conforme a las normas establecidas, para allegarse de recursos económicos y materiales en pro del desarrollo, desempeño y modernización de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes;
- Asegurar el cumplimiento de 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;
- Atender las propuestas de mejora que deriven del Programa Anual de Visitas de Supervisión y supervisión remota;
- Distribuir la dotación de combustible de manera mensual conforme al Programa Anual de Combustible;
- Realizar supervisión permanente a Punto (s) de Asistencia Turística (PAT) y/o Punto de Atención Turística y Auxilio Mecánico (PATAM) 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;
- Elaborar los informes de supervisión Permanente, Punto (s) de Asistencia Turística (PAT), Punto de Atención Turística y Auxilio Mecánico (PATAM) y presentarlos al Departamento de Supervisión Operativa.
- Vigilar el cumplimiento del Programa Anual de metas de servicios de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes;



- Vigilar el cumplimiento del Rol de turnos por parte del personal de la Jefatura de Servicios de Auxilio Turístico;
- Definir las rutas carreteras a cubrir por parte de la Jefatura de Servicios, de conformidad con factores como: flujos carreteros, prioridades de atención, destinos turísticos prioritarios, parque vehicular, personal, entre otros.
- Verificar y validar las erogaciones diarias con cargo a la partida presupuestal 37901, por concepto de Gastos de Campo.
- Las demás funciones que determine la superioridad.



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

OBJETIVO

Coordinar la administración de los recursos financieros, humanos, materiales e informáticos asignados a la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes (CSTAV) de conformidad con la normatividad y tiempos aplicables en los procesos, con el fin de proporcionar los insumos necesarios para dar cumplimiento a los programas establecidos y proporcionar los servicios integrales que brinda la CSTAV.

FUNCIONES

- Coordinar e instrumentar con las áreas que integran la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, en apego a la normatividad vigente, la elaboración del anteproyecto de presupuesto;
- Coordinar e instrumentar las acciones requeridas para la adecuada y oportuna radicación, comprobación y conciliación de recursos presupuestales a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico; para que los recursos asignados se ejerzan con apego a la normatividad vigente;
- Coordinar los trámites administrativos de los movimientos de personal, designación, desarrollo, capacitación, promoción y adscripción del personal de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, así como en la contratación del servicio externo que fuese necesario, y apoyar en los casos de sanción, remoción y cese de dicho personal, en los términos de las disposiciones jurídicas aplicables;
- Coordinar la gestión de los trámites administrativos para la adquisición, arrendamiento, contratación en materia de bienes muebles e inmuebles, servicios, entre otros, a través de los procedimientos que dictan las normas y disposiciones jurídicas aplicables;
- Coordinar las acciones necesarias para la administración y control de equipos e instalaciones destinadas a la prestación de los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio turístico;
- Administrar y suministrar los recursos humanos, financieros y materiales que se destinan para la prestación de los servicios de información, asistencia y auxilio turístico con sujeción a las políticas y lineamientos en estas materias aplicables en la Secretaría, así como proponer el uso y destino adecuados de los mismos, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Coordinar la gestión de los instrumentos jurídicos nacionales o internacionales, para allegarse de recursos económicos y materiales necesarios para cumplir con sus atribuciones y objetivos, en coordinación con la Dirección General de Asuntos Jurídicos, y las autoridades de la Administración Pública Federal competentes y observando las disposiciones jurídicas aplicables;

- Administrar y coordinar el presupuesto integrado por los apoyos y aportaciones a través del Fideicomiso Ángeles Verdes;
- Coordinar la demanda de recursos financieros, de acuerdo al presupuesto autorizado, o en su caso elaborar la solicitud de afectación presupuestaria que se requiera;
- Administrar el archivo de trámite, y existentes en el almacén de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Planear la elaboración y actualización de los manuales, lineamientos y demás normatividad aplicable a la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Gestionar las acciones administrativas procedentes para los programas de desarrollo, desempeño y modernización de los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio mecánico y redes de comunicación de emergencia que brinda gratuitamente a los turistas nacionales y extranjeros la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes;
- Intervenir en los proyectos de creación, modificación, organización, fusión o desaparición de las áreas de su adscripción y, en su caso, someterlos a consideración de su superior jerárquico inmediato;
- Planear el Programa Anual de Adquisiciones de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, en apego a la normatividad vigente;
- Coordinar la programación del Plan Anual de Capacitación para la profesionalización del personal de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes;
- Autorizar y formalizar las erogaciones diarias con cargo a la partida presupuestal 37901, por concepto de Gastos de Campo; y
- Las demás funciones que determine la superioridad.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

OBJETIVO

Controlar mediante la instrumentación de acciones de gestión, seguimiento y control de los recursos humanos, materiales y servicios generales necesarios para asegurar la operación de los servicios y programas del servicio integral de información, orientación, asistencia, de emergencia mecánica, auxilio y apoyo turístico que se proporciona a connacionales, turistas nacionales y extranjeros a través de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, garantizando el cumplimiento de las funciones, metas y objetivos establecidos.

FUNCIONES

- Gestionar y dar seguimiento a los trámites administrativos de personal como: movimientos de altas, bajas, designación, desarrollo, promociones, incidencias, incapacidades, accidentes de trabajo, cambios de adscripción, permisos, licencias, premios, estímulos y recompensas entre otros pertinentes;
- Gestionar y dar seguimiento a los procedimientos de instrumentación de actas administrativas, de hechos, entre otras y de la aplicación de sanciones administrativas o procedimientos al personal; apoyando en los casos de sanción, remoción y cese de dicho personal, en los términos de las disposiciones jurídicas aplicables;
- Intervenir en la programación del Plan Anual de Capacitación para la profesionalización y coordinar las acciones de capacitación del personal de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes;
- Llevar el seguimiento y control de las acciones que se requieran para poner en condiciones de operación las unidades automotrices que integran el Padrón Vehicular de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes que, en su caso, sufran siniestros ante las instituciones correspondientes;
- Establecer medidas de control de inventarios de bienes muebles y equipos asignados a la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, para los servicios de información, orientación, asistencia y auxilio turístico; en apego a la normatividad establecida;
- Integrar y tramitar las gestiones administrativas para la celebración de acuerdos, convenios o cualquier otro instrumento jurídico de colaboración, coordinación o concertación en materias de su competencia para allegarse de recursos económicos y materiales necesarios para cumplir con sus atribuciones y objetivos, lo anterior en coordinación con la Dirección General de Asuntos Jurídicos;
- Registrar, controlar e integrar el Padrón Inmobiliario de las instalaciones utilizadas en el servicio de auxilio turístico, y aplicar las medidas necesarias para su conservación y mantenimiento;

- Realizar los trámites administrativos para registrar, asegurar, controlar e integrar el Parque Vehicular asignado al servicio de auxilio turístico, a través de la integración de expedientes, y en su caso, iniciar el procedimiento de solicitud para bajas, en apego a la normatividad establecida;
- Coordinar y supervisar la conservación del archivo de trámite, y existentes en el almacén de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Coordinar los recursos humanos y materiales, con sujeción a las políticas y lineamientos en estas materias aplicables en la Secretaría, así como vigilar y proponer el uso y destino adecuados de los mismos, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Asegurar el suministro de los requerimientos que sean indispensables para el prestación de los servicios de información, asistencia y auxilio turístico, al programar, gestionar y dar seguimiento a los trámites administrativos para la adquisición, arrendamiento, contratación en materia de bienes muebles e inmuebles, servicios, entre otros, a través de los procedimientos que dictan las normas y disposiciones jurídicas aplicables;
- Integrar la elaboración y actualización de los manuales, lineamientos y demás normatividad aplicable a la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Integrar y vigilar la aplicación del Programa Anual de Adquisiciones de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, en apego a la normatividad vigente; y
- Las demás funciones que determine la superioridad.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS

OBJETIVO

Controlar mediante la instrumentación de acciones de programación, gestión, seguimiento y control de los recursos presupuestales, asegurando la operación de los servicios y programas necesarios para la prestación del servicio integral de información, orientación, asistencia, de emergencia mecánica, auxilio y apoyo turístico que se proporciona a connacionales, turistas nacionales y extranjeros a través de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, garantizando el cumplimiento de las funciones, metas y objetivos establecidos

FUNCIONES

- Revisar y analizar las conciliaciones bancarias y de deudores diversos realizadas por las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, incluyendo el Programa Paisano;
- Integrar los recursos presupuestales para el programa anual de mantenimiento del equipo y parque vehicular;
- Coordinar los recursos presupuestales con sujeción a las políticas y lineamientos aplicables en la Secretaría, así como verificar y proponer el uso y destino adecuados de los mismos, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Integrar y analizar el ejercicio del presupuesto autorizado, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Realizar el registro del ejercicio presupuestal de la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes;
- Gestionar ante la Dirección General de Administración, las solicitudes de pago, viáticos, fondo revolvente y comprobación de los recursos financieros a las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico; y conciliación de los estados presupuestales;
- Llevar el control de deudores diversos de las Jefaturas de Servicios de Auxilio Turístico, registrar, controlar y enviar a la Dirección de Recursos Financieros, los cheques de reintegros presupuestales e intereses generados por las cuentas bancarias;
- Vigilar y consolidar los requerimientos de las áreas que integran la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes, a nivel de partida;
- Revisar que los recursos financieros que se asignen a los programas operativos sean erogados de acuerdo a la normatividad vigente establecida;
- Gestionar las erogaciones diarias con cargo a la partida presupuestal 37901, por concepto de Gastos de Campo.
- Las demás funciones que determine la superioridad.