



**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE ACAPULCO DE JUÁREZ**

Secretaría de Turismo

Subsecretaría de Planeación

Dirección de Vinculación y Control de Fondos

**Departamento de Vinculación con Organizaciones de
Prestadores de Servicios Turísticos**

**PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO
LA CONCILIACIÓN ENTRE TURISTAS Y
PRESTADORES DE SERVICIOS
TURÍSTICOS**

STUP-02

	Código: STUP-02	Dirección de Vinculación y Control de Fondos	Emisión: 30-05-18
	Procedimiento para la conciliación entre turistas y prestadores de servicios turísticos		Revisión: 04

1.- Objetivo

Este procedimiento tiene como finalidad detallar los pasos para conciliar las inconformidades que los turistas manifiesten en contra de algún prestador de servicio turístico que a su juicio no haya brindado un servicio adecuado o se considere que hubo abuso en el pago de estos servicios.

2.- Alcance

Conciliar y en su caso ayudar a los turistas en la solución de alguna inconformidad que presente en contra de algún prestador de servicio turístico.

3.- Actividades

3.1. Recepción de queja del turista verbal o por escrito

En esta etapa las características a controlar es la queja que el turista manifieste por algún mal trato o abuso por parte de algún prestador de servicio turístico.

Debe mostrar la evidencia del abuso tales como tickets, Boletos, reservaciones etc.

El responsable del control son los Colaboradores Operativos.

La frecuencia del control es cada vez que se presente una queja.

Los registros a llenar son reporte **de quejas (STUR-02)**

El responsable de supervisar es el Jefe del Departamento de Vinculación con Organizaciones de Prestadores de Servicios Turísticos.

La forma de supervisar es el formato de reporte de quejas.

3.2.- Visita al prestador de servicio y conciliación entre el turista.

En esta etapa las características a controlar son poder llegar a un acuerdo entre el prestador de servicio y el turista, de manera que ambas partes queden conformes.

Se escucha la versión del prestador de servicios turísticos para comprobar el motivo de la queja.

El turista debe de llevar consigo la evidencia del abuso.

En caso de ser necesario se sugiere aceptar la propuesta del colaborador operativo, que generalmente utiliza el criterio “ganar-ganar”.

	Código: STUP-02	Dirección de Vinculación y Control de Fondos	Emisión: 30-05-18
	Procedimiento para la conciliación entre turistas y prestadores de servicios turísticos		Revisión: 04

El responsable del control son los Supervisores General o de Turno.

La frecuencia del control es cada vez que se presente una queja.

El responsable de supervisar es el Jefe del Departamento de Vinculación con Prestadores de Servicios Turísticos.

La forma de supervisar es directa o a través de reporte de quejas

3.3.- Traslado del turista a la Procuraduría del Turista, PROFECO o CAPTA, por negativa de conciliación.

En esta etapa si no se pudiera llegar a ningún acuerdo entre el prestador de servicios turísticos y el turista, se le traslada al turista a la dependencia responsable de solucionar su problema como la procuraduría del Turista, PROFECO o CAPTA, dependiendo la naturaleza del asunto.

El responsable del control son los Supervisores General o de Turno.

La frecuencia del control es cada vez que no se concilia.

El responsable de supervisar es el Jefe del Departamento de Vinculación con Organizaciones de Prestadores de Servicios Turísticos.

La forma de supervisar es una vez que el turista ha levantado la denuncia correspondiente ante cualquiera de las dos instancias antes mencionadas.

3.4.- Entrega de Reporte

En esta etapa, se realiza una nota informativa al Secretario para reportar el apoyo brindado y el status que guarda la queja correspondiente.

El responsable del control es el Jefe del Departamento de Vinculación con Organizaciones de Prestadores de Servicios Turísticos.

La frecuencia del control es cada vez que se presente una queja.

El responsable de supervisar es el Secretario.

La forma de supervisar es la nota informativa.

4.- Referencias

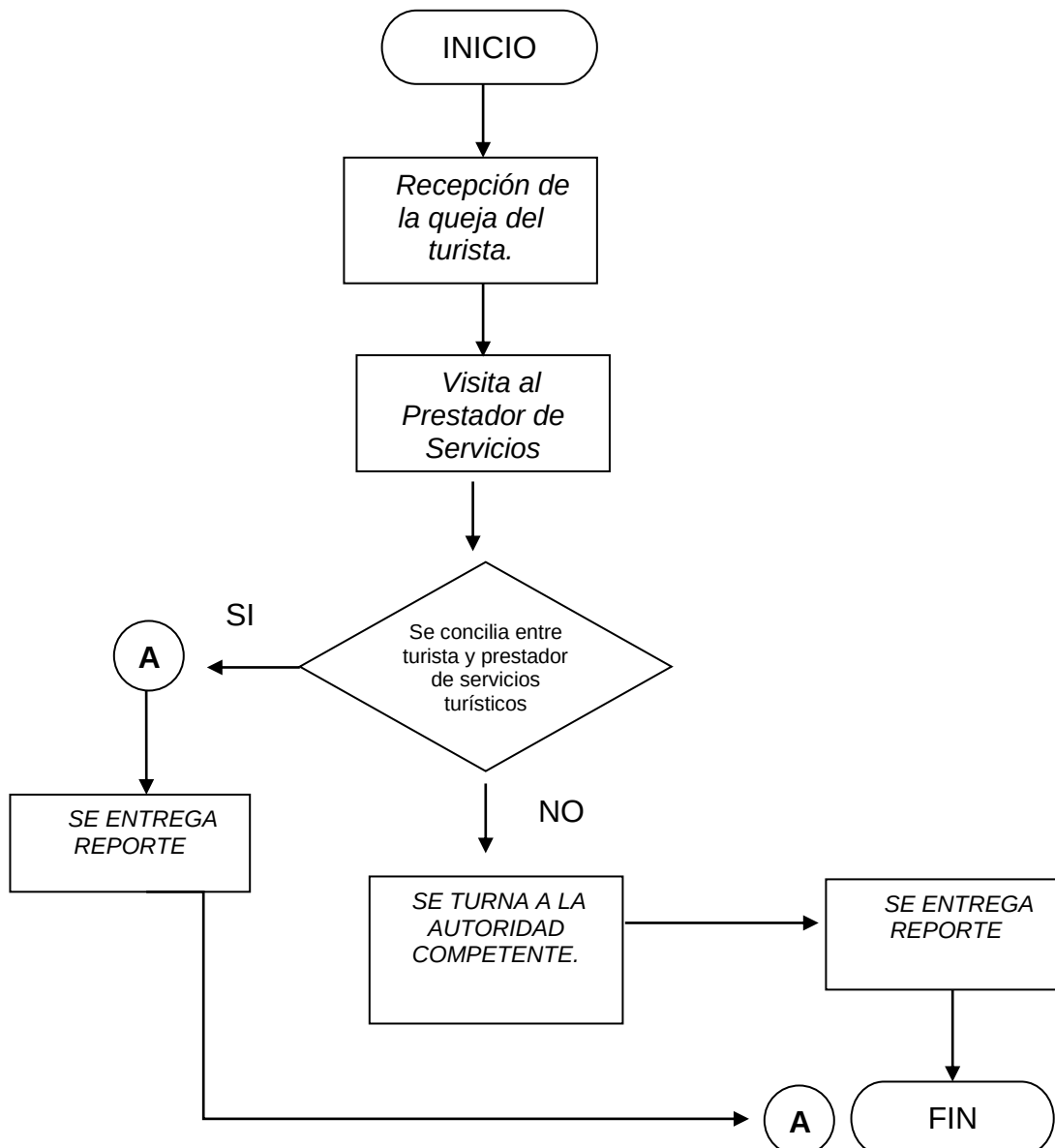
Reporte de quejas (STUR-02)

	Código: STUP-02	Dirección de Vinculación y Control de Fondos	Emisión: 30-05-18
	Procedimiento para la conciliación entre turistas y prestadores de servicios turísticos		Revisión: 04

5.- Control de Cambios

Revisión	Fecha
01	19-05-16
02	02-10-17
03	22-01-18
04	30-05-18

6.- Flujograma



	Código: STUP-02	Dirección de Vinculación y Control de Fondos	Emisión: 30-05-18
	Procedimiento para la conciliación entre turistas y prestadores de servicios turísticos		Revisión: 04

ANEXO

Dice:	Cómo se debe llenar:
Logo del H. Ayuntamiento Constitucional de Acapulco de Juárez	Éste debe ser el institucional, ovalado y sin período.
H. Ayuntamiento Constitucional de Acapulco de Juárez	Debe ser letra Mayúscula Arial 16 en negritas
Secretaría, Coordinación, etc.	Se debe indicar el nombre de la Secretaría a la que pertenecen. Si se trata de una Secretaría, no deben indicar este campo, pues se duplicaría. Debe ser en letra Mayúscula y Minúscula Arial 16 en negritas.
Subsecretaría	Sólo en caso de que, se dependa de alguna de las subsecretarías, se debe anotar este campo. Debe ser en letra Mayúscula y Minúscula Arial 16 en negritas
Subsecretaría, Dirección, Coordinación, etc. (Nombre de la Dependencia)	Nombre de la Dependencia de que se trate Debe ser letra Mayúscula y Minúscula Arial 16 en negritas
Procedimiento o Instructivo	Nombre del procedimiento de que se trate, puede tratarse también de un instructivo, directriz, etc. Debe ser letra Mayúsculas Arial 23 en negritas
Código (portada)	Debe ser letra Mayúscula Arial 26 en negritas
Logo	El logo del encabezado debe ser el institucional, ovalado, sin período y de tamaño acorde al recuadro superior izquierdo del encabezado.
Código	Es la identificación alfanumérica que se le asigna. En caso de que el formato no tenga código, se deberá anotar S/C sin código. El código se integra de tres letras mayúsculas, correspondientes al procedimiento de soporte (ver Manual del Sistema de Gestión de la Calidad) más el tipo de documento de que se trate (Manual, Procedimiento Operativo, Directriz, Instructivo, Registro) y el número consecutivo se compone de dos dígitos del 1 al 9 se antepone el 0. <i>Ejemplo: Dirección de Zofemat el Procedimiento 1 DZOP-01</i>
Área	Nombre de la Dependencia que controla el procedimiento de soporte al que pertenece la información.
Emisión	Es la fecha cuando se terminan de realizar los cambios al documento e inicia la vigencia, debe estar representada por día mes y año con dos dígitos (dd-mm-aa) <i>Ejemplo: 08-02-07</i>
Nombre del Documento	Se identifica el nombre del procedimiento, instructivo, directriz, formato, etc., de que se trate.
Revisión	Indica el número de revisiones que ha sufrido el documento; cuando se modifique, automáticamente la revisión aumenta al siguiente número consecutivo.
Objetivo	Resultado pretendido por la organización, debe ser medible y cuantificable.
Alcance	Expresa el ámbito o aplicabilidad del procedimiento o instructivo.
Actividades	Es la descripción detallada de las acciones o actividades que desarrollan; es decir, es el registro secuencial de las actividades que desempeñan en el área.
Referencias	Se refiere a los registros, directrices, instructivos, etc., utilizados dentro de los procedimientos. El formato de presentación debe ser iniciando con el código en mayúsculas, después el nombre del documento en mayúsculas y minúsculas SIN la Revisión. En caso de que no tenga código, se debe agregar S/C
Control de Cambios	Es un historial refiriéndonos a las revisiones que han sufrido los documentos, y las fechas cuando sucedieron dichas modificaciones.
Flujograma	Es la representación gráfica que expresa las distintas actividades u operaciones que componen un procedimiento, estableciendo una secuencia cronológica. (Ver el Instructivo para la Elaboración de Diagramas de Flujo).

	Código: STUP-02	Dirección de Vinculación y Control de Fondos	Emisión: 30-05-18
	Procedimiento para la conciliación entre turistas y prestadores de servicios turísticos		Revisión: 04

DOCUMENTO PROPIEDAD DEL H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE ACAPULCO DE JUÁREZ / PROHIBIDO SU USO EXTERNO SIN AUTORIZACIÓN	Al calce de cada página, se describirá esta leyenda pero NO debe ir en la Portada. Tipo de letra Arial 7 Mayúscula, esta leyenda deberá ir arriba de la paginación.
Paginación	La paginación iniciará contándose desde la portada, pero no debe llevar la portada el número de página que corresponde, por tanto será iniciando en la segunda hoja como hoja 2/X. El formato de la paginación, debe estar en la parte inferior derecha debajo de la leyenda indicada en el inciso, colocando el número de hoja que corresponda, enseguida la diagonal y finalmente el número total de hojas que comprende el documento, en tamaño Arial 12 normal.