



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

Secretaría de Turismo

Subsecretaría de Fomento Turístico

Dirección de Convenciones y Eventos Especiales

**PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTAR
PROGRAMA DE RECEPCIÓN AL TURISMO
DE CRUCEROS EN LA TERMINAL
MARÍTIMA.**

STUP-05

	Código: STUP-05	Dirección de Convenciones y Eventos Especiales	Emisión: 30-05-18
	Procedimiento para implementar Programa de Recepción al turismo de cruceros en la Terminal Marítima		Revisión: 04

1.- Objetivo

Este procedimiento tiene como objetivo describir los pasos para implementar un programa de recepción al turismo de cruceros en la terminal marítima.

2.- Alcance

Brinda una cálida recepción a los turistas que arriban en cruceros turísticos al puerto de Acapulco para promoción y buena imagen al puerto abarcando a todo el sector de turismo de cruceros y partes interesadas.

3.- Actividades

3.1.- Solicitar autorización a Terminal Marítima

Las características a controlar son solicitar autorización y calendario de la temporada de cruceros turísticos a la Terminal marítima por medio de oficio para implementar programa de recepción al turismo de crucero.

El responsable del control es el colaborador del programa de recepción de cruceros turísticos de la Dirección de Convenciones y Eventos Especiales

La frecuencia del control es durante la temporada de cruceros.

Los documentos aplicables son **Oficio Solicitud (STUR-04)**

El responsable de supervisar es el Director de Convenciones y Eventos especiales.

La forma de supervisar es a través de reuniones internas.

3.2.- Entrega del calendario de cruceros a todas las dependencias involucradas en el programa de recepción.

Las características a controlar es entregar el calendario de cruceros a las dependencias de la administración municipal involucradas en el funcionamiento del programa de recepción, vía correo electrónico.

El responsable del control es el jefe de departamento de Grupos y Convenciones.

La frecuencia del control es un mes antes de la temporada de cruceros.

El responsable de supervisar es el Director.

La forma de supervisar es verificar el envío correcto de la información.

	Código: STUP-05	Dirección de Convenciones y Eventos Especiales	Emisión: 30-05-18
	Procedimiento para implementar Programa de Recepción al turismo de cruceros en la Terminal Marítima		Revisión: 04

3.3.- Solicitar apoyo de la Coordinación de Servicios Públicos Municipales para la Zona Turística (Zonatur) para mejor recepción de los cruceros turísticos.

Las características a controlar son solicitar apoyo de los servicios de la administración pública municipal.

El responsable del control es el colaborador del programa de recepción de cruceros turísticos de la Dirección de Convenciones y Eventos Especiales

La frecuencia del control es quince días antes.

Los documentos aplicables son **Oficio solicitud (STUR-04)**

El responsable de supervisar es el Dirección de Convenciones y Eventos Especiales.

La forma de supervisar son reportes y reuniones internas.

3.4.- Elaboración de ficha técnica del crucero.

Las características a controlar son enviar entre vía correo electrónico la ficha técnica del crucero que arribará al puerto. En ella, se debe incluir datos importantes del crucero, número de pasajeros y tripulantes, procedencia, destino y los tours que se desarrollarán en el municipio.

El responsable del control es el colaborador del programa de recepción de cruceros turísticos de la Dirección de Convenciones y Eventos Especiales.

La frecuencia del control es 12 horas antes del arribo del crucero al puerto.

Los documentos aplicables son **ficha técnica (STUR-11)**

El responsable de supervisar es el Director de Convenciones y Eventos Especiales

La forma de supervisar es verificar el envío de la información a los interesados.

	Código: STUP-05	Dirección de Convenciones y Eventos Especiales	Emisión: 30-05-18
	Procedimiento para implementar Programa de Recepción al turismo de cruceros en la Terminal Marítima		Revisión: 04

3.5.- Solicitud de apoyo a Secretaría de Desarrollo Social.

Las características a controlar es la solicitud de banda municipal para la llegada de los turistas de cruceros.

El responsable del control es el Director de Convenciones y Eventos Especiales.

La frecuencia del control es una semana antes del arribo de cada crucero.

Los documentos aplicables son **oficio solicitud (STUR-04)**

El responsable de supervisar es el Director de Convenciones y Eventos Especiales.

La forma de supervisar es seguimiento a los oficios de apoyo.

3.6.- Recepción de los turistas de cruceros.

Las características a controlar son la logística de recepción de los turistas de cruceros para proporcionar información y asistencia turística.

El responsable del control es el Director de Convenciones y Eventos Especiales.

La frecuencia del control es cada arribo de los cruceros turísticos.

El responsable de supervisar es la Secretaría de Turismo.

La forma de supervisar es directamente en el embarque y desembarque en la Terminal marítima.

4.- Referencias

Ficha técnica (STUR-11)

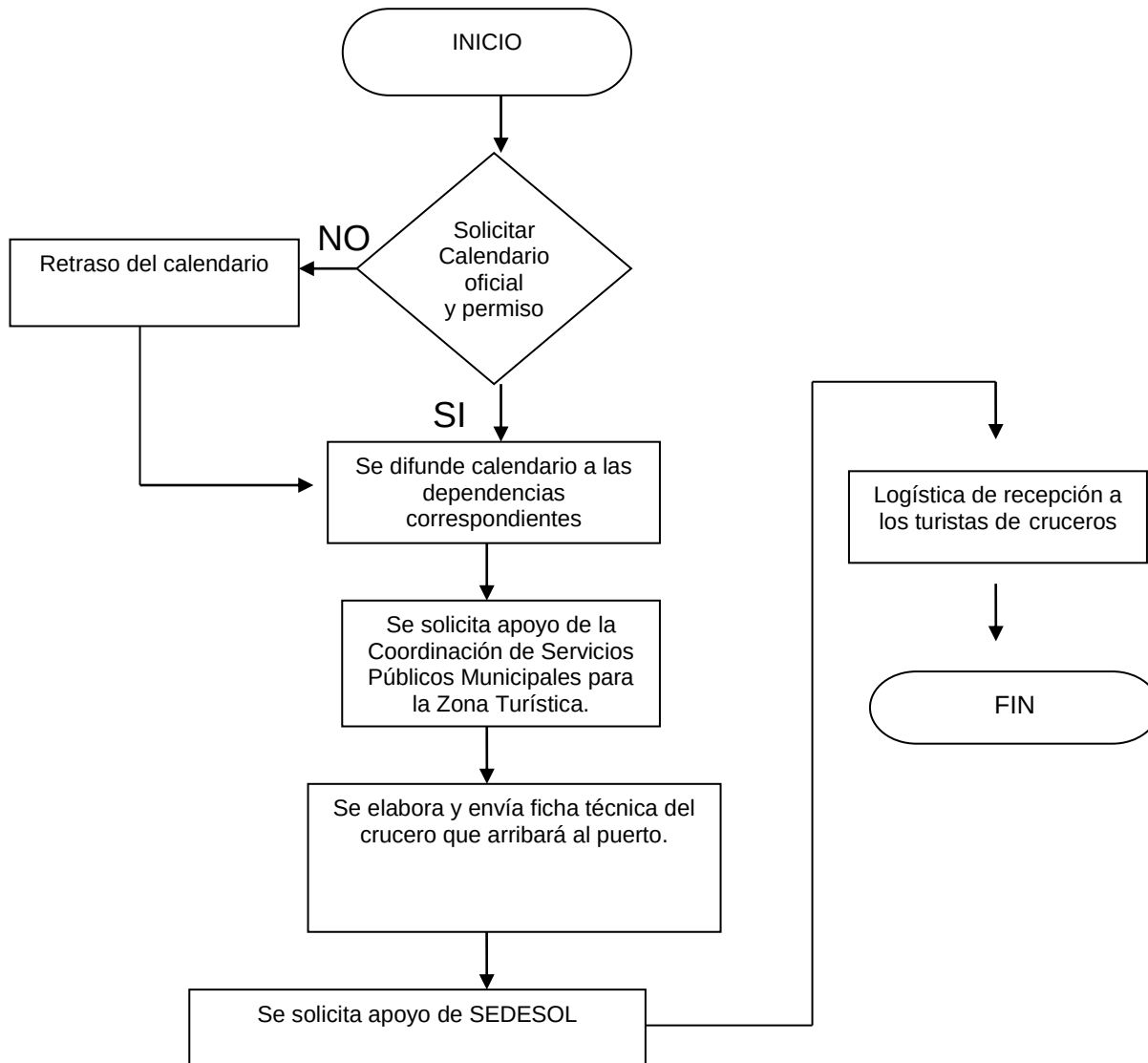
Oficio solicitud (STUR-04)

5.- Control de Cambios

Revisión	Fecha
01	31-05-16
02	02-10-17
03	22-01-18
04	30-05-18

	Código: STUP-05	Dirección de Convenciones y Eventos Especiales	Emisión: 30-05-18
	Procedimiento para implementar Programa de Recepción al turismo de cruceros en la Terminal Marítima		Revisión: 04

6.- Flujograma



	Código: STUP-05	Dirección de Convenciones y Eventos Especiales	Emisión: 30-05-18
	Procedimiento para implementar Programa de Recepción al turismo de cruceros en la Terminal Marítima		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-05	Dirección de Convenciones y Eventos Especiales	Emisión: 30-05-18
	Procedimiento para implementar Programa de Recepción al turismo de cruceros en la Terminal Marítima		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.