



**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 LA OPERACIÓN
DE MÓDULOS DE INFORMACIÓN
TURÍSTICA**

STUP-01

	Código: STUP-01	Dirección de Vinculación y Control de Fondos	Emisión: 30-05-18
	Procedimiento para la operación de módulos de información turística		Revisión: 04

1.- Objetivo

Este procedimiento tiene como finalidad definir la ubicación de los módulos de información turística en los puntos de mayor afluencia de turistas, en estos módulos se brinda información a los turistas, visitantes y ciudadanos en Acapulco.

2.- Alcance

Desde la ubicación de los módulos de información turística y la atención al turista en módulos hasta el procesamiento de la encuesta de satisfacción del cliente. Todo ello, al considerar a Acapulco como uno de los destinos turísticos más importantes a nivel nacional e internacional al recibir durante el año más de 9 millones de turistas nacionales e internacionales, es importante proporcionarles la asistencia e información turística que estos requieran, de tal manera que su estancia sea más placentera en este destino.

3.- Actividades

3.1. Ubicación de módulos de información turística

En esta etapa las características a controlar son ubicación de los módulos de información en la franja turística.

Esta se define considerando las áreas de mayor afluencia de turistas: Caleta, Malecón, Asta Bandera, Diana y Wal-Mart.

En caso de que se cuente con los recursos necesarios, en temporada alta, se considerará ampliar la cobertura a los puntos como Pie de la Cuesta, Barra Vieja, Puerto Marques y Revolcadero.

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

El responsable de supervisar es el Subsecretario de Fomento Turístico.

La forma de supervisar es la realización de un recorrido en las áreas de ubicación de los módulos.

	Código: STUP-01	Dirección de Vinculación y Control de Fondos	Emisión: 30-05-18
	Procedimiento para la operación de módulos de información turística		Revisión: 04

3.2.-Asignación de colaborador operativo a cada módulo de información

En esta etapa las características a controlar es la asignación de un Colaborador Operativo (y/o Servicio Social) en los módulos de información turística.

La asignación del personal es de forma aleatoria de acuerdo a la necesidad operativa de los mismos, el cual se determina mediante un rol semanal controlado por parte del Auxiliar Administrativo del área.

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

La frecuencia del control es diaria.

Los documentos aplicables son el **Rol de personal Operativo (STUR-01)**

El responsable de supervisar es el Subsecretario de Fomento Turístico

La forma de supervisar es verificar el Rol de Personal Operativo.

3.3.- Traslado del colaborador operativo a los módulos de información turística correspondientes.

En esta etapa las características a controlar es el traslado de cada colaborador al módulo de información que se le asignó previamente durante su horario establecido de trabajo.

Con el fin de llevar un control de asistencia se cita a los colaboradores en las instalaciones de la Secretaría de Turismo y de ahí se les traslada, por lo que deben ser puntuales en la asistencia.

El responsable del control de esta etapa es el Supervisor General de turno, quien es el encargado de trasladar al personal a los módulos de información turística e iniciar la apertura y operatividad de los mismos.

La frecuencia del control es diaria.

El responsable de supervisar es el Jefe de Vinculación con Organizaciones de Prestadores de Servicios Turísticos y los Supervisores.

La forma de supervisar es visitar cada módulo para verificar que los colaboradores hayan sido trasladados a sus módulos correspondientes.

	Código: STUP-01	Dirección de Vinculación y Control de Fondos	Emisión: 30-05-18
	Procedimiento para la operación de módulos de información turística		Revisión: 04

3.4.- Proporcionar la información y asistencia a los turistas, visitantes o ciudadanos que así lo requieran.

En esta etapa las características a controlar son la información y asistencia a los turistas, visitantes o ciudadanos que así lo requieran.

El responsable del control es el colaborador operativo asignado a cada módulo de información turística.

La información proporcionada debe ser objetiva, clara, confiable, veraz y actual e impresa.

El material que el colaborador proporcione al turista debe ser de alta calidad de impresión.

El colaborador solicita datos como nombre, lugar de procedencia y lugar donde se hospeda el turista o visitante, con el fin de optimizar y hacer cálida la atención e información proporcionada, esto solo de manera verbal.

La frecuencia del control es diaria.

Los documentos aplicables son el **Inventario Turístico (STUR-03)** y **Trípticos de Promoción (STUR-05)**, así como folletería de diferentes establecimientos turísticos (S/C).

3.5.- Reportar diariamente las incidencias en los módulos de información.

En esta etapa las características a controlar son las de reportar las incidencias que se llevaron a cabo durante la jornada laboral como la imagen, información, seguridad, apoyo y número de personas atendidas.

El responsable del control es el colaborador operativo asignado a cada módulo de información turística, el cual cuenta con una carpeta especial para el almacenamiento de dichos reportes.

La frecuencia del control es diaria y en base a esa información el Auxiliar Administrativo del área realiza un informe semanal y mensual, el cual se proporciona al Secretario de Turismo.

Los documentos aplicables son el **Reporte Diario (STUR-07)**, **Reporte semanal de Servicio (STUR-10)**, **Informe Mensual de Servicio (STUR-09)** y un **Concentrado Mensual de Rol de Personal Operativo (STUR-08)**.

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

La forma de supervisar es verificando el reporte.

	Código: STUP-01	Dirección de Vinculación y Control de Fondos	Emisión: 30-05-18
	Procedimiento para la operación de módulos de información turística		Revisión: 04

3.6.- Entrega de encuesta de calidad a los turistas y partes interesadas que solicitaron asistencia o información.

En esta etapa las características a controlar es entregar cuestionario de calidad a los turistas y partes interesadas para evaluar el servicio recibido.

El responsable del control es el colaborador operativo asignado a cada módulo de información turística.

Debe ser llenado con letra legible.

El turista que llene el cuestionario debe ser mayor de 18 años.

La frecuencia del control es diaria.

Los documentos aplicables **Encuesta de Percepción de los Usuario y Partes Interesadas (POPR-10).**

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

La forma de supervisar es a través de la Encuesta de Calidad en el servicio.

3.7- Procesamiento de encuestas de Percepción de los Usuarios y Partes Interesadas.

En esta etapa las características a controlar son el procesar las encuestas de percepción de los Usuarios y Partes Interesadas, de acuerdo a la calificación asignada, se procede al llenado del **Concentrado de la Percepción de los Usuarios y Partes interesadas (POPR-18) R-1**; mismos que se envían a la Dirección de Calidad.

En caso de obtener áreas de mejora, se implementaran acciones correctivas para incrementar la satisfacción del cliente.

El responsable del control es el auxiliar administrativo del Subsecretario de Fomento Turístico.

La frecuencia del control es mensual.

Los documentos aplicables son: **Encuesta de Percepción de los Usuario y Partes Interesadas (POPR-10) R-2** y **Concentrado de la Percepción de los Usuarios y Partes interesadas (POPR-18) R-1.**

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

La forma de supervisar es verificar directamente la elaboración de los mismos.

	Código: STUP-01	Dirección de Vinculación y Control de Fondos	Emisión: 30-05-18
	Procedimiento para la operación de módulos de información turística		Revisión: 04

3.8- Capacitación con los Colaboradores Turísticos de los módulos.

En esta etapa las características a controlar son la información a los colaboradores turísticos.

El responsable del control es el Subsecretario de Fomento Turístico.

La información proporcionada debe ser objetiva, clara, confiable, veraz y actual, o en ocasiones realizando recorridos de familiarización a atractivos turísticos de Acapulco.

La frecuencia del control es mensual.

Los documentos aplicables son el **Inventario Turístico (STUR-03)** y la **Minuta** la cual es entregada al Departamento de Calidad.

4.- Referencias

Rol de Personal Operativo (STUR-01)

Inventario Turístico (STUR-03)

Trípticos de Promoción (STUR-05)

Reporte Diario (STUR-07)

Reporte Semanal de Servicio (STUR-10)

Concentrado Mensual de Rol de Personal Operativo (STUR-08)

Informe Mensual de Servicio (STUR-09)

Encuesta de Percepción de los Usuarios y Partes Interesadas (POPR-10)

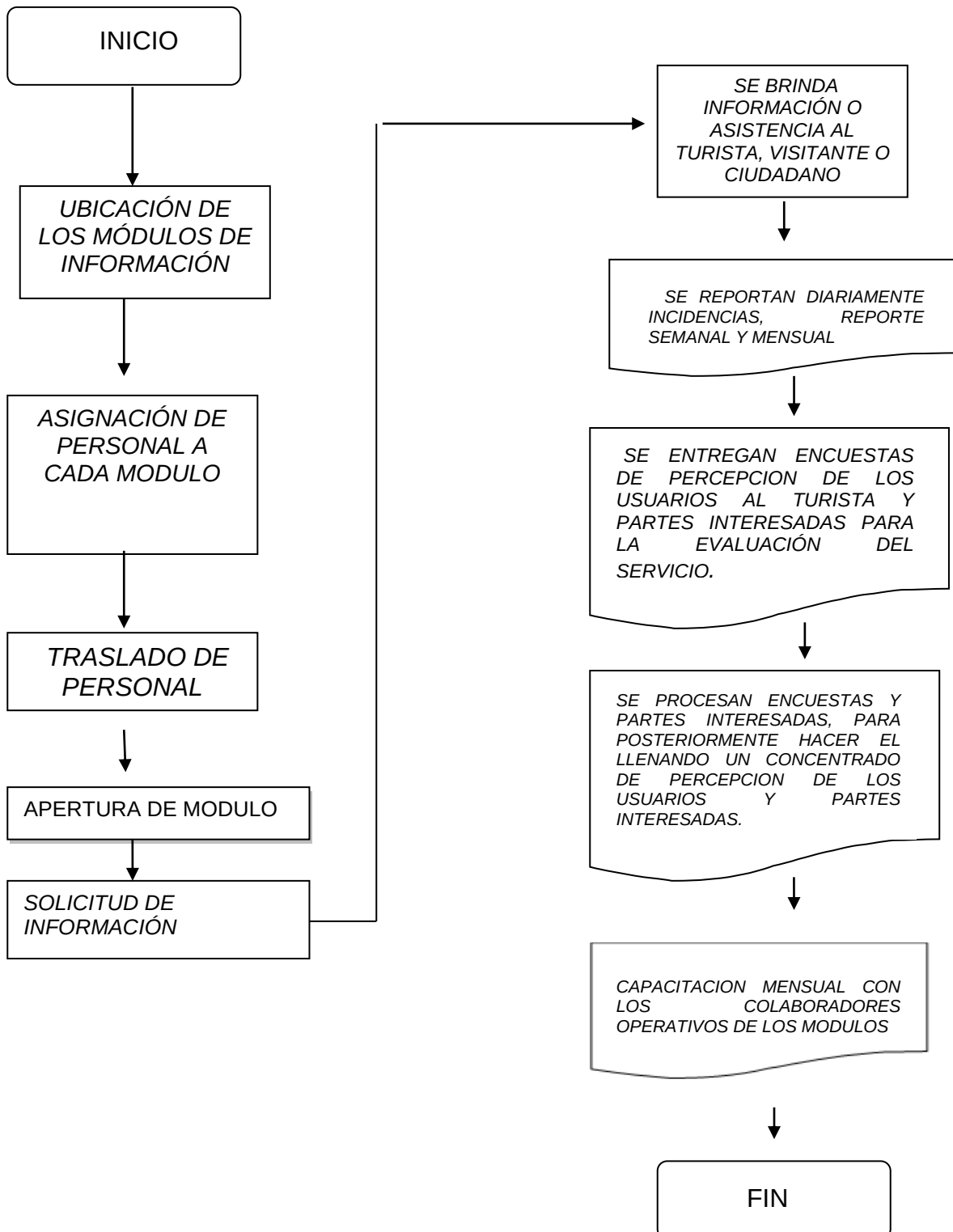
Concentrado de la Percepción de los Usuarios y Partes interesadas (POPR-18)

5.- Control de Cambios

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

	Código: STUP-01	Dirección de Vinculación y Control de Fondos	Emisión: 30-05-18
	Procedimiento para la operación de módulos de información turística		Revisión: 04

6.- Flujograma



	Código: STUP-01	Dirección de Vinculación y Control de Fondos	Emisión: 30-05-18
	Procedimiento para la operación de módulos de información turística		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. (<i>Ver el Instructivo para la Elaboración de Diagramas de Flujo</i>).

	Código: STUP-01	Dirección de Vinculación y Control de Fondos	Emisión: 30-05-18
	Procedimiento para la operación de módulos de información turística		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.