

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Turismo</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 1 de 9</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DTUR

# DIRECCIÓN DE TURISMO

## AUTORIZACIONES

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Jesús Gallegos Galván <b>Director de Turismo</b>	Lic. Abel Alcaraz Alcantar <b>Director de Planeación</b>	Lic. Jorge Sánchez Allec <b>Presidente Municipal</b>

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Turismo</b>	 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>	
<b>Página 2 de 9</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DTUR

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Operativo vacacional	<b>CLAVE:</b>	DTM-001
<b>OBJETIVO:</b> Salvaguardar la integridad de turistas y ciudadanía en general, de manera conjunta el gobierno municipal con autoridades federales, estatales y prestadores de servicios turísticos de nuestro municipio.		

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Propuesta de fecha para el operativo vacacional	<p>Proponer fecha de realización de la reunión de coordinación interna (solo Dirección del H. Ayuntamiento involucradas), de acuerdo al calendario de la SEP.</p> <p>Proponer la fecha de la reunión de coordinación general (representantes de autoridades Federales, Estatales y Municipales, así como del Sector Turístico del destino), de acuerdo al calendario de la SEP.</p> <p>Proponer la fecha del banderazo de salida del Operativo Vacacional (de acuerdo al calendario de la SEP), donde desfilan las autoridades participantes</p>	Director de Turismo
2	Preparación y seguimiento de las reuniones	Convocar a los participantes en el operativo a las reuniones de coordinación y banderazo de salida del operativo.	Director de Turismo Jefe de Enlace Empresarial Asistente administrativo
3	Presentación del operativo vacacional	Elaboración de la presentación de las acciones que el Gobierno Municipal realizará durante el periodo vacacional, la cual se proyecta en la reunión de coordinación general.	Director de Turismo Jefe de Enlace Empresarial Asistente administrativo
4	CIVATIZ	Solicitar a las Direcciones involucradas el nombramiento de un elemento y designación del propio elemento de la Dirección de Turismo para la conformación de la Coordinación de Inspección Vacacional y Atención al Turismo de Ixtapa Zihuatanejo (CIVATIZ).	Director de Turismo
5	CIVATIZ	<p>Dar seguimiento a los reportes levantados por la CIVATIZ durante el periodo vacacional, en coordinación con el Coordinador de la CIVATIZ (Secretario del H. Ayuntamiento y los participantes del Operativo).</p> <p>Solicitud de personal de apoyo a la Dirección de Recursos Humanos, para cubrir las principales zonas turísticas del destino con personal de apoyo turístico.</p>	Director de Turismo Jefe de Enlace Empresarial Asistente Administrativo

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Turismo</b>	 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>	
<b>Página 3 de 9</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DTUR

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
6	Seguimiento para la preparación de reuniones	Reservación de la Sala de Cabildo para las reuniones.  Solicitud de coffee break y demás necesidades para las reuniones y el Banderazo de salida (sonido, maestro de ceremonia, toldo, aguas, banderines, etc).	Asistente Administrativo
7	Mapas	Elaboración y/ solicitud de folletería para abastecer a los Centros de Atención Turística, principalmente mapas e información.	Director de Turismo Jefe de Desarrollo Turístico Asistente Administrativo
8	Solicitud de material	Solicitud de gafetes, playeras, gorras para el personal de apoyo y elementos de la Dirección de Turismo, alusivas al periodo vacacional.  Elaboración de lonas alusivas al periodo vacacional.	Asistente Administrativo
9	Atención turística	Se atiende a los turistas que nos visitan en el periodo vacacional diariamente, suspendiendo el descanso del personal Operativo y reforzando los Centros de Atención Turística con practicantes y personal de apoyo asignado por Recursos Humanos.	Centro de atención turístico Centros de Atención y Guardia Turística
10	Tarjeta informativa	Al finalizar el periodo vacacional, elaborar una tarjeta informativa para el Presidente Municipal con los resultados de la temporada (ocupación hotelera, número de visitantes y derrama económica).	Director de Turismo Jefe de enlace empresarial Asistente administrativo
11	Recorridos de supervisión	Recorridos en playas para verificar el efectivo seguimiento y operación. Los recorridos son diarios y en compañía de funcionarios de las Direcciones involucradas en el Operativo	Director de Turismo Jefe de Desarrollo Turístico Logística y Operación de Eventos
12	Verificación general	Recorridos programados del Director de Turismo con la Secretaría del H. Ayuntamiento para seguimiento y atención de necesidades especiales.	Director de Turismo Jefe de Desarrollo Turístico Logística y Operación de Eventos

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Turismo</b>	 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 4 de 9</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Apoyo logístico a organizadores de eventos.	<b>CLAVE:</b>	DTM-002
<b>OBJETIVO:</b> Brindar las facilidades necesarias y apoyos en la medida de nuestras posibilidades, a organizadores de eventos, grupos y convenciones que se realicen en nuestro destino, con el fin de que continúen eligiendo a Ixtapa Zihuatanejo como sede y por ende beneficiar la actividad turística del destino.		

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Recepción de información	Los interesados acuden a las oficinas y presentan la solicitud por escrito, a presidencia para su autorización, señalando los datos del evento para el que solicitan el o los apoyos, así como el beneficio que éste representa para el Municipio.	Director de Turismo Jefe de Desarrollo Turístico Asistente administrativo
2	Redacción de oficios para apoyos en eventos	<p>Si el apoyo es de carácter logístico como: Seguridad pública, limpieza, tránsito, etc., se reenvía por escrito la petición a presidencia quien asignara a la dirección que corresponda y se le da el respectivo seguimiento. Y rastreo del estatus de los oficios.</p> <p>Si el apoyo solicitado es de tipo económico, se le sugiere al organizador envía por escrito la solicitud de autorización al Presidente Municipal.</p>	Jefe de Desarrollo Turístico Asistente Administrativo Logística y Operación de Eventos
3	Organización y seguimiento de eventos	<p>En el caso de eventos grandes, se convoca a las reuniones que la empresa organizadora requiera, para coordinar los apoyos solicitados, con las direcciones involucradas.</p> <p>Reservar el espacio en Sala de Cabildo y solicitar las necesidades para las referidas reuniones (coffee break, sonido, cañón proyector, etc.)</p> <p>Una vez que se autorizan los apoyos, se le da seguimiento hasta la entrega del mismo o en su defecto, se informa a los interesados los motivos de la negativa al apoyo ya sea logístico o económico.</p>	Director de Turismo Jefe de Desarrollo Turístico Desarrollo de Productos Turísticos Asistente administrativo Logística y Operación de Eventos
4	Operación de Eventos	Durante el evento el personal de operación se encarga de supervisar y ejecutar todas las acciones programadas para el éxito desarrollo del evento.	Director de Turismo Jefe de Desarrollo Turístico Desarrollo de Productos Turísticos Logística y Operación de Eventos
5	Archivar	Se archivan todas las peticiones de apoyo logístico.	Asistente Administrativo

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Turismo</b>	 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 5 de 9</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Información turística	<b>CLAVE:</b>	DTM-003
<b>OBJETIVO:</b> Que nuestros visitantes conozcan los servicios y atractivos turísticos con lo que cuenta nuestro destino.		

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Atención turística	Se atiende a los turistas que lo soliciten de manera personal en los centros de atención turística.	Centros de Atención y Guardia Turística
2	Atención turística en la oficina	<p>Se atiende a los turistas que acuden a la oficina de Turismo, o a quienes lo solicitan por teléfono o por correo electrónico.</p> <p>Se proporciona la información solicitada se requiere escrita o electrónica, se les entrega lo más pronto posible y de no contar con ésta, se canaliza con la instancia correspondiente donde se les podrá proporcionar.</p>	Director de Turismo Jefe de Enlace Empresarial Asistente Administrativo
3	Seguimiento a quejas turísticas	En caso de que el reporte o queja se haya levantado en el Centro de Atención Turística, la referida queja o reporte se turna a la Dirección de Turismo para su seguimiento.	Director de Turismo Jefe de Enlace Empresarial
4	Seguimiento a quejas turísticas, en la oficina	<p>Si la queja tiene que ver con la PROFECO, se le habla en ese momento al encargado de esa Dependencia para su atención inmediata.</p> <p>Si se trata de un asunto que tienen que ver con alguna instancia Estatal o Federal se les pide que acudan personalmente a esas instancias y si el caso lo amerita, son acompañados por algún elemento de la Dirección.</p> <p>En caso de ser una queja de incumbencia del Gobierno Municipal, se les pide a los interesados presentar la queja por escrito (cuando la queja lo amerita) o por correo electrónico, señalando los datos de la autoridad o prestador de servicios contra quien se dirige la queja, así como los motivos de la misma.</p> <p>Se turna la queja al área correspondiente (del H. Ayuntamiento) y se le da seguimiento.</p> <p>Se verifica con el quejoso y con el área correspondiente, que se haya corregido el motivo de la queja.</p>	Centros de Atención y Guardia Turística  Director de Turismo Jefe de Enlace Empresarial Asistente Administrativo Logística y Operación de Eventos

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Turismo</b>	 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 6 de 9</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Comité Técnico del Fideicomiso del Impuesto al Hospedaje de Ixtapa Zihuatanejo		<b>CLAVE:</b>	DTM-004
<b>OBJETIVO:</b> Promover al destino Ixtapa Zihuatanejo en el ámbito nacional e internacional, así como impulsar campañas, eventos y proyectos que beneficien la actividad turística de nuestro destino.			

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Ser parte del Comité Técnico del Fideicomiso del Impuesto al Hospedaje de Ixtapa-Zihuatanejo	Participación en las reuniones del Comité Técnico del Fideicomiso del Impuesto al Hospedaje de Ixtapa-Zihuatanejo, como Vocal Suplente.	Director de Turismo Jefe de Mercadotecnia
		Proponer eventos y/o proyectos que beneficien al destino.	
		Emitir voto a favor o en contra de los proyectos que propone la Oficina de Convenciones y Visitantes de Ixtapa Zihuatanejo (OCVIZ) y los integrantes del Comité, para promocionar el destino.	
2		Participación de la DDTM en la estructura del calendario de eventos promocionales a nivel nacional e internacional.	Director de Turismo
3		Firmar acuerdos del referido Comité para la promoción del destino.	
4	Determinar la participación en eventos turísticos.	Determinar cuáles son los eventos nacionales e internacionales con mayor potencial de negocio para el Municipio.	Director de Turismo
5	Participación de la DDTM en eventos turísticos	Presentación de proyectos para participación de la Dirección de Turismo en eventos turísticos a nivel internacional, representando el Municipio de manera profesional ante socios comerciales y clientes potenciales.	Director de Turismo Jefe de Mercadotecnia Jefe de Desarrollo Turístico

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Turismo</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 7 de 9</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DTUR

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Recepción de Cruceros	<b>CLAVE:</b>	DTM-005
<b>OBJETIVO:</b> Darle una cordial bienvenida al turista que nos visita por este medio y que se lleve una excelente impresión de nuestro destino.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Participar	Se participa en las sesiones del Comité de Recepción de cruceros, ya que somos parte de este Comité	Director de Turismo
2	Organización y seguimiento de eventos de cruceros	Se informa de la llegada del crucero a funcionarios del Gobierno Municipal y a la ciudadanía en general, a través de redes sociales o escrito.	Director de Turismo Jefe de Desarrollo Turístico Jefe de Enlace Empresarial Logística y Operación de Eventos
3	Necesidades específicas	Determinación de las necesidades operativas administrativas y de promoción para atender a cada crucero con las dependencias necesarias para asegurar su exitoso arribo.	Director de Turismo Jefe de Desarrollo Turístico
4	Solicitud de material	Se solicitan folletos turísticos y se concentra el personal operativo de la oficina, en la Terminal Marítima.	Director de Turismo Jefe de Desarrollo Turístico Jefe de Enlace Empresarial Asistente Administrativo
5	Atención turística	Se brinda información turística de nuestro destino a los cruceceristas que lo solicitan.	Centros de Atención y Guardia Turística
6	Operación en sitio	Revisión de todas las solicitudes enviadas para ordenar y coordinar la recepción de cada crucero con seguridad y profesionalismo. Así como la cobertura de todas las actividades.	Director de Turismo Logística y Operación de Eventos Diseño y Edición Fotografía y Video Redes Sociales y Contenido

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Turismo</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 8 de 9</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DTUR

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Programa de Ciudades Hermanas	<b>CLAVE:</b>	DTM-006
<b>OBJETIVO:</b> Estrechar lazos de amistad con ciudades nacionales e internacionales, fomentar intercambios comerciales, culturales, de promoción, etc., así como dar seguimiento a los hermanamientos establecidos con nuestro destino Ixtapa Zihuatanejo.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Apoyo general a ciudades hermanas	<p>Asesorar y apoyar en el establecimiento y mantenimiento de las relaciones con Ciudades Hermanas de nuestro Municipio.</p> <p>Apostrar y promover el programa de ciudades hermanas ante organismos públicos y privados locales, estatales y federales, buscando con ello incrementar los intercambios y beneficios con las Ciudades Hermanas del Municipio.</p>	Director de Turismo Jefe de Desarrollo Turístico
2	Darle seguimiento a los programas	<p>Promover e impulsar todas aquellas acciones que fomenten e incrementen las relaciones de buena voluntad con ciudades del mundo, enmarcadas en la fraternidad y respeto humano, bajo el régimen de ciudades hermanas.</p> <p>Participar y difundir los programas culturales, económicos, sociales, turísticos, educativos, deportivos y de cualquier otra índole, que sean motivo de intercambios con Ciudades Hermanas del Municipio</p> <p>Realizar todas las actividades que tiendan a fortalecer las relaciones de fraternidad de Ciudades Hermanas de Ixtapa Zihuatanejo, con otras ciudades del país y del mundo.</p>	Director de Turismo Jefe de Desarrollo Turístico Jefe de Mercadotecnia

 <b>Zihuatanegro de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Turismo</b>	 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 9 de 9</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Promoción Digital	<b>CLAVE:</b>	DTM-007
<b>OBJETIVO:</b> Promover y posicionar al Municipio de Zihuatanejo de Azueta como una alternativa ideal de viajes ante los mercados reales y potenciales a nivel nacional e internacional.		

No.	ACTIVIDAD:	DESCRIPCIÓN:	RESPONSABLE:
1	Planeación	Definición de la estrategia y/o campaña a implementar para el posicionamiento del destino en medios digitales.	Director de Turismo
2	Desarrollo conceptual de la Estrategia y/o Campaña	Elaboración de las acciones, contenido y materiales que contempla la Estrategia y/o Campaña Turística.	Director de Turismo Jefe de Mercadotecnia. Apoyo de la Dirección de Comunicación.
3	Ejecución de la Estrategia y/o Campaña	Puesta en marcha de la campaña de promoción turística en medios digitales para atender los diferentes segmentos de mercado.	Director de Turismo Jefe de Mercadotecnia. Jefe de Desarrollo Turístico. Diseño y Edición Fotografía y Video Redes Sociales y Contenido
4	Retroalimentación	Identificar cuáles fueron los alcances de la campaña para poder determinar ajustes a la estrategia.	Director de Turismo Jefe de Mercadotecnia.
5	Campañas extraordinarias	Con base en algún suceso o situación extraordinaria se desarrollarán de manera inmediata acciones para mitigar o informar sobre el tema en específico.	Director de Turismo Jefe de Mercadotecnia. Jefe de Desarrollo Turístico.
6	Cobertura de Eventos y Actividades	Con base en el calendario de eventos y actividades el equipo del área de mercadotecnia de esta Dirección se encargará de cubrir con fotografía, video y generación de contenido cada una de las actividades, con la finalidad de transmitir las acciones realizadas y generar un impacto turístico que genere resultados a corto, mediano y largo plazo en la atracción de visitantes.	Jefe de Mercadotecnia Diseño y Edición Fotografía y Video Redes Sociales y Contenido