

	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	Revisión: 05	Fecha: 23/11/2015	
	<b>Dirección de Seguridad</b>		
	Departamento de Pases		
	Sección de Pases de Visitantes		
Expedición de pases a los turistas.			

### 1.0 PROPOSITO:

Mantener el control y registros de los turistas dentro del área de la Zona Libre a través de un Pase o Permiso Semanal.

### 2.0 RESPONSABLE:

Jefe del Departamento de Pases  
 Jefe de Sección de Pases de Visitantes  
 Secretaria  
 Oficinistas de Ventanilla.

### 3.0 PROCEDIMIENTO:

- 3.1 A cada Oficinista de Ventanilla se les entrega los pases de 100 unidades y se lleva el control de cada uno con las cantidades entregadas. Los pases cambian de color semanalmente.
- 3.2 Estos pases al igual que los de los grupos, hoteles, etc., se registran la numeración, cantidad, fecha y el nombre a quien se le entrega, en el libro de control de pases a Turistas o control a Cruceros según sea el caso.
- 3.3 Los días viernes se le entregara a la Secretaria un (1) pase que es para la muestra del color que se usa en la semana.  
 Se confecciona un memorando con dos (2) copias:
  - Uno para el Jefe de Turno
  - Uno para la sección de Comunicación
  - otro para el archivo
- 3.4 Los Oficinista d ventanilla al llegar el Turista le solicita el pasaporte para su debido registro y verificación, por medio del sello de entrada (son tres (3) meses)
- 3.5 Si el pasaporte esta vigente se procede a llenar el formulario con las generales:
  - Nombre del oficial de pases
  - Fecha
  - Color
  - No de pase
  - Apellido y nombre del Turista
  - No de cédula o pasaporte
  - Nacionalidad
  - Ubicación (hotel, crucero, nombre del barco, etc.)
  - Fecha de entrada al país

Código: <b>P-D.S.- D.P.-S.P.V- 01</b>	Aprobado por:	Página 1 de 4
--	---------------	---------------

	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	Revisión: 05	Fecha: 23/11/2015	
	<b>Dirección de Seguridad</b>		
	Departamento de Pases		
	Sección de Pases de Visitantes		
Expedición de pases a los turistas.			

- Fecha de Nacimiento
  - Se confeccionará un recibo por la suma de B/.1.00 por persona.
- 3.6 En caso que el Turista venga con vehículo alquilado, deberá presentar el contrato de arrendamiento y su pasaporte, ambos deben tener vigencia.  
El Oficinista procede a realizar los mismos pasos que en el punto 3.4, al momento de confeccionar el recibo deberá incluir la cantidad. (B/.500 que corresponde al vehículo)
- 3.7 Cuando el vehículo es alquilado el Oficinista llenará el formulario para vehículo arrendados por los Turistas y pondrá los siguientes generales:
- Fecha del día
  - Nombre del solicitante (el que arrienda)
  - N° de pasaporte o cédula
  - En caso que haya conductor designado copiar (nombre, cédula o pasaporte)
  - Fecha desde el día que alquila hasta el día que devuelve (dentro de la semana).
  - Nombre de la compañía arrendadora
  - N° de Contrato
  - Marca del Vehículo
  - Modelo del Vehículo
  - Placa del Vehículo
  - Color del Vehículo
  - El Formulario deberá ser firmado por el arrendador, el conductor si existe y el Oficinista; para luego ser verificado y firmado por el Jefe de sección de Pases.
- 3.8 Los Turista que llegan en los Cruceros se les asigna un color de pases diferente y único, se les solicita el pase que le proporciona el barco, el carné o short pass y se trabajan separados de los otros turistas, poniendo las siguientes generales en el formulario:
- Nombre del oficial de pases
  - Fecha del día
  - Color del pase
  - N° de pase
  - Nacionalidad
  - Ubicación (Crucero o nombre del barco)
  - Fecha de entrada
  - Confección del recibo por la suma de un (B/.1.00) por persona

Código: <b>P-D.S.- D.P.-S.P.V- 01</b>	Aprobado por:	Página 2 de 4
--	---------------	---------------

	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	Revisión: 05	Fecha: 23/11/2015	
	<b>Dirección de Seguridad</b>		
	Departamento de Pases		
	Sección de Pases de Visitantes		
Expedición de pases a los turistas.			

3.9 El Coordinador de los grupos (colegios, universidades o turistas) que vienen en grupos de excursiones, deberá entregar una lista de las personas que vienen con ellos, el Jefe o la Secretaria, entregarán los Pasaportes, que serán divididos entre los Oficiales de ventanilla.

3.10 La lista que es entregada por el coordinador de los grupos deberá tener las siguientes generales:

- Nombre del grupo
- Nombre de la persona
- N° de Pasaporte
- Nacionalidad
- Edad
- Ubicación
- Fecha de entrada

**Nota:** Todas las personas del grupo pagan, incluyendo el coordinador y guía, se le confeccionará el recibo por la suma total del grupo. Se cobrará por persona la suma de B/1.00.

3.11 Los pases de los grupos llevaran el sello de Grupo y el de los cruceros el sello de Crucero.

3.12 Los hoteles vienen a comprar los pases todos los viernes por cantidades, para la siguiente semana, si se les acaba regresan a comprar. Cada pase tiene el valor de B/.1.00

3.13 La atención en la caja termina a las 3:00 p.m., las oficinistas al final del día 3:30 p.m., deberán entregar al Jefe de la Sección de Pases de Visitante, las estadísticas de los Turista que ingresaron, colocando la cantidad por país, esto debe coincidir con los pases dados y las facturas.

3.14 Estas estadísticas después de ser revisadas por el Jefe se le entregan a la Secretaria para ser ingresada en un cuadro de Excel diariamente; se van sumando por semanas y al final del mes este archivo es totalizado por mes, la cantidad que resulte por mes es ingresada al archivo de Visitas por Región.

3.15 Este archivo es enviado vía e-mail a los siguientes Departamentos;

- Departamento de Pases
- Relaciones Públicas
- Estudios Económicos

Código: <b>P-D.S.- D.P.-S.P.V- 01</b>	Aprobado por:	Página 3 de 4
--	---------------	---------------

	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	Revisión: 05	Fecha: 23/11/2015	
	<b>Dirección de Seguridad</b>		
	Departamento de Pases		
	Sección de Pases de Visitantes		
Expedición de pases a los turistas.			

- Dirección de Mercadeo
- Departamento de Estadísticas
- Secretaria del Departamento de Seguridad
- Subdirección de Seguridad.

3.16 Se confecciona un informe mensual con los datos recopilados del informe de Visitas por Región, para la Gerencia que refleja los países con mayor volumen de ingreso del año vigente y el anterior. Este archivo es enviado al correo de la Secretaria de la Gerencia.

#### 4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
	Libro de control de Pases de Turistas entregados
	Libro de control de Facturas entregadas
	Libro de control de Pases de Turistas de Cruceros
	Formulario de control d Pases a los Hoteles
9012-07	Formulario de control de visitante
16,163-15	Formulario para autos arrendados por los turistas
16,162-15	Entrega de pases de visitantes a grupos y colegios para ser atendidos en la Dirección de Mercadeo-Departamento de Promoción e Inversión

#### 5.0 HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Fecha	Título
16-02-04	P. D. S. – D. P. S. P. V. – 01 Modificado
28-09-10	3.1, 3.6 Y 3.9 modificados
16-03-15	3.6 eliminado
22-10-15	Modificación de los puntos:1.0,2.0, 3.1 al 3.11 y se agregaron los numerales 3.12 al 3.16
23-11-15	Se incluyo en el numeral 2.0 (Responsable) a la Jefa del Depto. de Pases