
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PRET215-PR003	
	PROCESO: RECREACION Y TURISMO	Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 30/06/2020
	PROCEDIMIENTO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TURISMO	Versión: 7.0	Página 1 de 8

PROCESO: RECREACION Y TURISMO	SUBPROCESO (PROCEDIMIENTO): PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TURISMO
RESPONSABLE: COORDINADORA DE TURISMO	
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO: Optimizar y agilizar las actividades para la prestación del servicio en la Agencia de Viajes.	
ALCANCE: Este procedimiento inicia con la solicitud del servicio hasta la prestación a satisfacción del cliente de los servicios turísticos ofertados; aplica para la ejecución de las actividades encaminadas en la prestación del servicio de turismo en la Agencia de Viajes.	
DEFINICIONES:	
RESERVA: Acción de reservar una plaza o localidad para un transporte, hotel, espectáculo, entre otros.	
RESOLUCIÓN: Determinación o decisión de algo.	
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	
La Agencia de Viajes COMFACASANARE nos sujetamos a régimen de responsabilidad que establece la Ley 300/96 y los decretos 1075/97, 53/2002, Ley 1336/2009, decreto 4965/2009, 2438/2010, demás decretos reglamentarios y a todas sus disposiciones actuales y posteriores modificaciones. En todos nuestros planes aplica "En desarrollo de lo dispuesto en el Art. 17 de la Ley 679 de 2001.	
CONDICIONES GENERALES:	
Que los requisitos del cliente estén soportados y el formato este diligenciado en medio magnético. Documentos anexos completos, legibles y actualizados.	




VIGILADO SuperSubsidio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PRET215-PR003	
	PROCESO: RECREACION Y TURISMO		Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 30/06/2020
	PROCEDIMIENTO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TURISMO		Versión: 7.0	Página 2 de 8

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO						
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO		
1	Requisitos Del Cliente	<p>El cliente interesado en conocer o adquirir los servicios de turismo ofertados por Comfacasanare lo puede hacer de varias formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal • Por vía telefónica • Por correo electrónico. <p>Conocido el servicio si desea hacer uso del servicio, solicita la cotización, la cual puede ser enviada a través de correo o impresa (para solicitud personal).</p> <p>Para establecer todos los requisitos del cliente, el Coordinador y/o profesional de Turismo, antes de elaborar la cotización, debe diligenciar el formato FRET022 Requisitos del Cliente.</p> <p>Nota: Cuando el cliente se comunica vía correo electrónico el coordinador y/o profesional en turismo deberá contactarse con él vía telefónica o personalmente para diligenciar el formato.</p>	Subdirección de Servicios Sociales	Coordinador y/o Profesional de Turismo	Requisitos del Cliente FRET022	




VIGILADO SuperSubsidio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PRET215-PR003	
	PROCESO: RECREACION Y TURISMO		Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 30/06/2020
	PROCEDIMIENTO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TURISMO		Versión: 7.0	Página 3 de 8

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO						
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO		
2	Cotización	<p>Con la información relacionada en el formato de requisitos del cliente, el coordinador y/o profesional de turismo, elabora la cotización en el formato Propuesta de servicios FRET019.</p> <p>Una vez elaborada la cotización se puede enviar por correo electrónico, entregar personal en medio físico o verbalmente.</p> <p>Además de la información solicitada por el cliente, la cotización se debe dar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Los servicios han sido cotizados de acuerdo a la disponibilidad en el momento de la preparación de esta. Los precios y otras condiciones están sujetas a modificación sin previo aviso hasta tanto se reciba la solicitud y depósito de la reservación correspondiente. -Costos adicionales que incluye y no se especifican en la cotización. 	Subdirección de Servicios Sociales	Coordinador y/o Profesional de Turismo	Formato Propuesta de Servicios FRET019	




VIGILADO SuperSubsidio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PRET215-PR003	
	PROCESO: RECREACION Y TURISMO		Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 30/06/2020
	PROCEDIMIENTO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TURISMO		Versión: 7.0	Página 4 de 8

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO						
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO		
3	Confirmación y Pago	<p>El cliente se acerca a las oficinas de Comfacasanare una vez confirmado la cotización y cancela el valor de los servicios solicitados antes de vencerse el tiempo de la reservación, de acuerdo con la forma de pago estipulada (Efectivo, tarjeta crédito, crédito directo o libranza)</p> <p>En caso que el pago se realice a través de algún tipo de crédito. Cartera se encargara del respectivo cobro.</p> <p>El pago a proveedores se realiza mediante los reportes, soportes y facturas de acuerdo a fechas estipuladas por tesorería y a lo acordado con los proveedores</p>	Subdirección de Servicios Sociales	Coordinador y/o Profesional de Turismo	N.A	
4	Confirmación de la Reserva	Una vez cancelado los servicios el Coordinador y/o Profesional de Turismo; envía la confirmación de reserva al proveedor quedando evidencia en el correo electrónico.	Subdirección de Servicios Sociales	Coordinador y/o Profesional de Turismo	N.A	



VIGILADO SuperSubsidio


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PRET215-PR003	
	PROCESO: RECREACION Y TURISMO		Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 30/06/2020
	PROCEDIMIENTO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TURISMO		Versión: 7.0	Página 5 de 8

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO						
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO		
6	Entrega De Soportes	Una vez recibidos los soportes (vouchers) del servicio, y realizado el pago en su totalidad ya sea por crédito u otro medio de pago se hace la entrega al cliente. Al finalizar la prestación del servicio se solicita al cliente que diligencie la encuesta de satisfacción servicios de turismo FRET025.	Subdirección de Servicios Sociales	Coordinador y/o profesional de turismo	Encuesta de satisfacción servicios de turismo FRET025	
7	Seguimiento	Coordinador y/o profesional de turismo serán los encargados de realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos establecidos con el cliente durante la prestación del servicio, y deberán estar dispuestos a solucionar de forma inmediata algún inconveniente durante la prestación del mismo.	Subdirección de Servicios Sociales	Coordinador y/o Profesional de Turismo	Encuesta de satisfacción servicios de turismo FRET025 Respuesta al Cliente.	




 VIGILADO SuperSubsidio




	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PRET215-PR003	
	PROCESO: RECREACION Y TURISMO		Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 30/06/2020
	PROCEDIMIENTO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TURISMO		Versión: 7.0	Página 6 de 8

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO						
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO		
8	Comunicación y Promoción	<p>El Coordinador y/o profesional de turismo elaborara el contenido de la publicidad para solicitar el diseño al área de imagen corporativa y de esta forma dar a conocer las actividades a desarrollar al área de comunicaciones, al igual que serán los responsables de la publicación en la página web, radio, prensa, entre otros</p> <p>Nota: Hay excepciones en el caso promociones o acontecimientos donde se debe hacer publicidad con menor tiempo del estipulado.</p> <p>Se socializara con el jefe y técnicos de ventas las actividades de turismo.</p>	<p>Subdirección de Servicios Sociales</p> <p>Subdirección Comercial</p>	<p>Coordinador y/o profesional de turismo, Jefe de Comunicaciones mercadeo y Técnicos de ventas</p>	<p>Requerimiento del producto y/o servicio FCOM001</p>	<p>Encuestas</p>
9	Servicio al Cliente	<p>El Jefe de atención al cliente informara a turismo de las preguntas, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios.</p> <p>El Coordinador y/o profesional de turismo darán respuesta de la comunicación enviada por la coordinación del atención al cliente</p>	<p>Subdirección de Servicios Sociales</p> <p>Subdirección Gestión Comercial</p>	<p>Coordinador y/o profesional de turismo y coordinación de servicio al cliente</p>	<p>Requerimiento del producto y/o servicio FATC001</p>	



VIGILADO SuperSubsidio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PRET215-PR003	
	PROCESO: RECREACION Y TURISMO		Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 30/06/2020
	PROCEDIMIENTO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TURISMO		Versión: 7.0	Página 7 de 8

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO						
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO		
		El Jefe de atención al cliente realizara encuestas de acuerdo a la solicitud realizada por el área de turismo e informará los resultados de las encuesta.				

INDICADORES	OPORTUNIDADES Y AFECTACIONES PARTES INTERESADAS	FORMATOS DEL PROCESO
(No. Servicios vendidos / No. Servicios ofertados) *100 (No. Ingresos obtenidos / No. Ingresos proyectados) *100	Ver mapa de Riesgos y Matriz de relación procesos, partes interesadas, política y objetivos de calidad	FRET019. PROPUESTA DE SERVICIOS FRET022. REQUISITOS DEL CLIENTE FRET024. REGISTRO BASE DE DATOS FRET025. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIOS DE TURISMO

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: FANNY GONZALEZ HIGUERA Cargo: Coordinadora de Turismo.	Nombre: ROSALBA CRISTANCHO TARACHE Cargo: Subdirección de Servicios Sociales	Nombre: GUSTAVO E. AYALA LEAL Cargo: Director

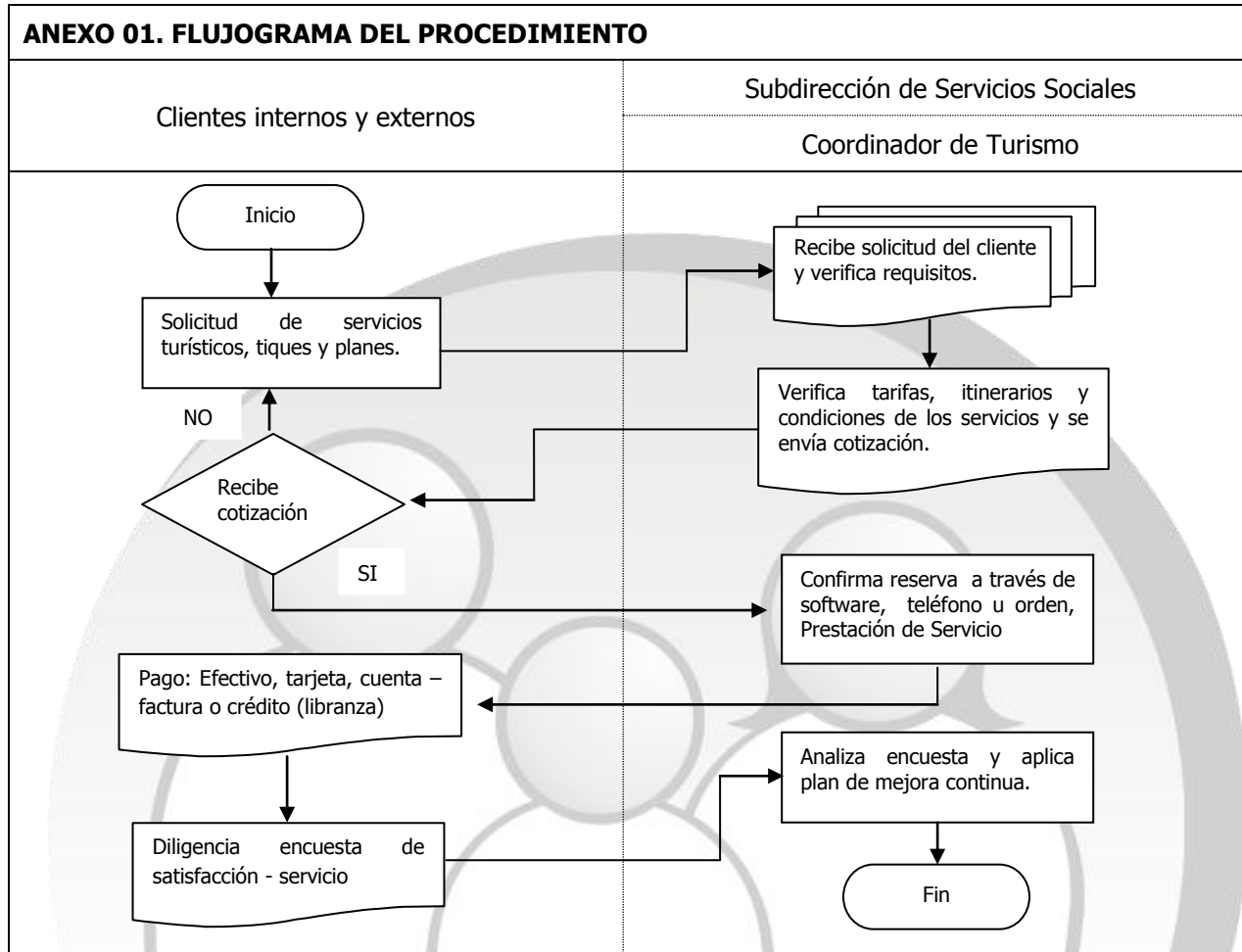


CO09/2884



VIGILADO SuperSubsidio

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PRET215-PR003	
	PROCESO: RECREACION Y TURISMO	Fecha elaboración 15/10/2008
	PROCEDIMIENTO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TURISMO	Fecha modificación 30/06/2020
	Versión: 7.0	Página 8 de 8



VIGILADO SuperSubsidio

