

	<b>PROCESO MISIONAL</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIO TURISMO</b>	<b>Código: PM-PST-PR-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Fecha: 13-octubre- 2020</b>

1 de 7

### 1. OBJETIVO:

Definir las actividades que el Auxiliar Administrativo y/o Asesor debe realizar con el cliente para la prestación del servicio de turismo de una forma eficiente, cordial y completa.

### 2. ALCANCE:

Aplica desde la entrega de la información al cliente hasta realizar el servicio de postventa.

### 3. DEFINICIONES:

- **Portafolio de servicios:** Es una carpeta o folder en el que se incluye la información básica y necesaria del negocio o empresa para que los clientes o futuros clientes conozcan nuestra agencia, ayudándoles a tener una buena impresión de ella.
- **Reglamento de Turismo:** Es un conjunto ordenado y coherente de preceptos y normas que regirán la labor del turismo en un ente, este reglamento implica una colectividad de pautas y normas que rigen nuestra actividad comercial.
- **Ahorro Programado:** Es una modalidad de ahorro que permite guardar una parte de dinero de una persona en una cuenta de Comfaca, para usarla en turismo, no importa si es independiente o empleado, aquí lo importante es definir una cuota mensual a guardar durante un periodo de tiempo para viajar a futuro y así facilitar el acceso a planes de turismo para las familias.
- **Aplicativo SISU:** Es un programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar diversos tipos de consultas de los afiliados y beneficiarios de la Caja.
- **Base de datos Acces:** Es herramienta para recopilar y organizar información. En la Agencia específicamente está diseñada para usar y crear datos o códigos de otro origen; en esta base de datos de Access se almacena los datos de los viajeros

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Ana María Barco Silva 	Nombre: Nidia Moreno Navarro 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto 
Cargo: Aux. Adm. 1 - Agencia de Viajes	Cargo: Jefe depto. 4- Agencia de Viajes	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 26-junio - 2020	Fecha: 10 - julio- 2020	Fecha: 13-octubre-2020

	<b>PROCESO MISIONAL</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIO TURISMO</b>	<b>Código: PM-PST-PR-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Fecha: 13-octubre- 2020</b>

2 de 7

que han obtenido el beneficio del subsidio de turismo, con el fin de llevar control porque el derecho al subsidio es una vez por vigencia.

- **Voucher:** el concepto puede traducirse como un comprobante o un vale. Se refiere al documento que acredita el pago de un servicio turístico y que puede intercambiarse, llegado el momento, por aquel servicio que se adquirió.

#### 4. GENERALIDADES:

Las actividades turísticas tienen que ver con los procesos productivos que realiza la Industria Turística. Se dividen en: alojamiento, comercio, restaurantes y bares, manufacturas (incluyendo producción artesanal), transporte, servicios de esparcimiento y otros (revelado y servicio de fotografía, alquiler de automóviles, servicios de administración y promoción turística, etc.) (MINTUR, 2015).

El Sector Turismo que, como se dijo anteriormente, es uno de los más dinámicos dentro de la economía, debe gestionar los procesos que realiza de manera particular, debido a la complejidad que encierra la relación: sociedad, cultura, economía, finanzas, entre otros factores. Además, dicho servicio se caracteriza por no poder ser almacenado: la entrega se hace directamente al cliente, incluyendo aspectos tangibles e intangibles, la intensiva utilización de mano de obra, alta velocidad de respuesta, y a todo esto se le añaden las innovaciones tecnológicas aplicadas a las diferentes áreas.

Las empresas turísticas, por sus características particulares, generan un producto que soporta una fuerte interrelación entre el cliente y el empleado, por el cual el servicio al cliente es la fuente de respuestas a las necesidades; así como también es una estrategia dinámica e intangible que proporciona un reconocimiento abstracto y sólido para el crecimiento en los destinos.

#### Normatividad.

Norma Técnica Sectorial NTS AV del 02 abril de 2014.

Formato solicitud de cotización PM-PST-FT-01, Formato registro de Grupos PM-PST-FT-02, Formato de Evaluación Plan por usuarios grupos PM-PST-FT-08.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Ana María Barco Silva 	Nombre: Nidia Moreno Navarro 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto 
Cargo: Aux. Adm. 1 - Agencia de Viajes	Cargo: Jefe depto. 4- Agencia de Viajes	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 26-junio - 2020	Fecha: 10 - julio- 2020	Fecha: 13-octubre-2020

	<b>PROCESO MISIONAL</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIO TURISMO</b>	<b>Código: PM-PST-PR-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Fecha: 13-octubre- 2020</b>

3 de 7

Instructivo Registro en Acces PM-PST-IT-01, Instructivo Consulta en Sisu PM-PST-IT-02.

### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Presentar al cliente la información requerida. Si la persona no sabe a dónde viajar se le indica el Portafolio de turismo, con los diferentes planes.	Auxiliar Adm. 1 – Agencia de Viajes y Turismo.	Formato solicitud de cotización (PM-PST-FT-01) o correo externo: reservas.turismo@comfaca.com
2	Registrar en el formato de solicitud de cotizaciones la información del cliente, para enviar posteriormente las cotizaciones y hacer el respectivo seguimiento.	Auxiliar Adm. 1 – Agencia de Viajes y Turismo	Formato solicitud de cotización (PM-PST-FT-01)
3	Explicar al cliente las formas de pago: en efectivo, tarjeta débito, tarjeta crédito, sistema por abonos o ahorro programado y por medio de crédito de turismo en departamento de Crédito Social de Comfaca.	Auxiliar Adm. 1 – Agencia de Viajes y Turismo	Formato de registro grupos (PM-PST-FT-02) o Formato Ahorro programado (PM-PST-FT-13)
4	Informar cómo funciona el sistema por abonos, el valor mínimo, condicionado a que antes de viajar el plan debe estar toto pagado.	Auxiliar Adm. 1 – Agencia de Viajes y Turismo	Formato de registro grupos (PM-PST-FT-02)
5	Indicar los plazos para la reserva y socializar a nivel macro el reglamento de turismo que tiene la Agencia.	Auxiliar Adm. 1 – Agencia de Viajes y Turismo	Reglamento de Turismo (PM-PST-RG-01)
6	Ofrecer el sistema de crédito social con descuento por nomina o libranza. Previa existencia de convenio entre Comfaca y la empresa en la que labora la persona interesada.  Requisitos: formulario de solicitud del crédito, fotocopia de la cedula de ciudadanía ampliada al 150%, desprendible de nómina de los últimos dos meses, certificado laboral no mayor a 30 días (tipo de contrato,	Auxiliar Adm. 1 – Agencia de Viajes y Turismo.  Jefe Dpto. 4 – Agencia de Viajes y Turismo.	Formato solicitud de cotización (PM-PST-FT-01).  Formato Cotización Plan para Solicitar crédito de Turismo (PM-PST-FT-14)

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Ana María Barco Silva 	Nombre: Nidia Moreno Navarro 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto 
Cargo: Aux. Adm. 1 - Agencia de Viajes	Cargo: Jefe depto. 4- Agencia de Viajes	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 26-junio - 2020	Fecha: 10 – julio- 2020	Fecha: 13-octubre-2020

	<b>PROCESO MISIONAL</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIO TURISMO</b>	<b>Código: PM-PST-PR-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Fecha: 13-octubre- 2020</b>

4 de 7

	<p>sueldo fecha de ingreso y cargo) cotización emitida por la agencia de viajes (datos del plan de viaje y datos del solicitante (nombre completo, documento de identidad, y números de contacto.</p> <p>El cliente interesado debe de llevar todos estos documentos ante la oficina de Crédito social, ubicada en el segundo piso Sede Administrativa.</p>		
7	<p>Solicitar listado de las personas que aspiran a viajar cuando se trata de grupos, con el nombre completo, identificación, teléfonos y correo electrónico.</p>	Auxiliar Adm. 1 – Agencia de Viajes y Turismo	Formato de registro grupos (PM-PST-FT-02)
6	<p>Verificar en aplicativo SISU (aplicativo de Subsidio) el derecho al subsidio de turismo. Debe estar afiliado en cat. A o B y que la Empresa esté al día en el pago de aportes parafiscales. (esta información si es para grupos debe de estar descargada en el formato de registro grupos, para validar la liquidación del grupo).</p>	Auxiliar Adm. 1 – Agencia de Viajes y Turismo	Impresión de la consulta en SISU.
7	<p>Verificar en base de datos Acces si la persona ha viajado durante la vigencia, el cual se otorga solo una vez por cada vigencia. (esta información si es para grupos debe de estar descargada en el formato de registro grupos para validar la liquidación grupal)</p>	Auxiliar Adm. 1 – Agencia de Viajes y Turismo	Copia registro del cliente de la Base datos Acces.
8	<p>Pactar con el cliente la fecha de pago. Si se le otorga facilidad de pago, dejar por entendido que el plan debe estar totalmente pago 30 días antes de la fecha de viaje.</p>	Auxiliar Adm. 1 – Agencia de Viajes y Turismo.  Jefe Dpto. 4 – Agencia de Viajes y Turismo.	Formato de solicitud de información y cotizaciones

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Ana María Barco Silva 	Nombre: Nidia Moreno Navarro 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto 
Cargo: Aux. Adm. 1 - Agencia de Viajes	Cargo: Jefe depto. 4- Agencia de Viajes	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 26-junio - 2020	Fecha: 10 – julio- 2020	Fecha: 13-octubre-2020

	<b>PROCESO MISIONAL</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIO TURISMO</b>	<b>Código: PM-PST-PR-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Fecha: 13-octubre- 2020</b>

5 de 7

9	<p>Enviar al cliente a Tesorería (ubicado segundo piso sede administrativa) para que realice su pago o abono en cuenta. Le generan dos copias del recibo, una para la Agencia de Viajes y la otra para el cliente. Este recibo debe ser descargado en el formato de registro y archivado en la carpeta de viajero (caso de planes aéreos)</p>	<p>Auxiliar Adm. 1 – Agencia de Viajes y Turismo. Jefe Dpto. 4 – Agencia de Viajes y Turismo.</p>	<p>Recibo de caja (expedido por tesorería)</p>
10	<p>Diligenciar los formatos de subsidio de turismo para los viajeros que tengan derecho a él. El cliente debe tramitar el lleno de datos y firmar. (esto se hace una vez el cliente decida hacer el pago o abono a cuenta del plan seleccionado.)</p>	<p>Auxiliar Adm. 1 – Agencia de Viajes y Turismo. Jefe Dpto. 4 – Agencia de Viajes y Turismo.</p>	<p>Formato subsidio de Turismo (PM-PST-FT-03)</p>
11	<p>Verificar el pago o abono a cuenta del servicio. (En informaweb se lista por: contabilidad – Consultas y Reportes de Comparación – Balcom – dar clic en: fecha inicial y fecha final - Cuenta más tercero - En cuenta se digita: 270560. En terceros se da el número de cedula del cliente. (ahí efectivamente sale el pago de este si lo ha realizado)</p>	<p>Auxiliar Adm. 1 – Agencia de Viajes y Turismo. Jefe Dpto. 4 – Agencia de Viajes y Turismo.</p>	<p>Reporte de Informaweb (se imprime si es necesario de lo contrario no)</p>
12	<p>Entregar al cliente el itinerario de viaje si es plan terrestre, si es aéreo se entregan los Voucher, Carta de Responsabilidad (el cliente debe de firmar y colocar nombre con fecha de recibido) y reglamento de turismo, indicar nuevamente las características del plan tomado.</p>	<p>Auxiliar Adm. 1 – Agencia de Viajes y Turismo</p>	<p>Itinerario o Voucher, Formato carta de responsabilidad (PM-PST-FT-05) y reglamento de Turismo (PM-PST-RG-01)</p>
13	<p>Organizar el expediente o carpeta del grupo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de chequeo.</li> <li>• Autorización de desplazamiento funcionario Comfaca.</li> <li>• Cotización del plan seleccionado.</li> <li>• Itinerario.</li> </ul>		

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
Nombre: Ana María Barco Silva 	Nombre: Nidia Moreno Navarro 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto 
Cargo: Aux. Adm. 1 - Agencia de Viajes	Cargo: Jefe depto. 4- Agencia de Viajes	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 26-junio - 2020	Fecha: 10 – julio- 2020	Fecha: 13-octubre-2020

	<b>PROCESO MISIONAL</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIO TURISMO</b>	<b>Código: PM-PST-PR-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Fecha: 13-octubre- 2020</b>

6 de 7

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto.</li> <li>• Autorización de los padres de familia a menores de edad cuando viajan sin ellos.</li> <li>• Confirmación de reservas.</li> <li>• Comprobantes de pago del servicio (recibo de caja o factura).</li> <li>• Listado de viajeros.</li> <li>• Oferta del servicio.</li> <li>• Copia formato solicitud del subsidio diligenciado y aprobado.</li> <li>• Oficio y /o correo electrónico de solicitud del servicio a proveedores (Si se realizan consignaciones se adjunta copia).</li> <li>• Copia de TAM (tarjetas de asistencia médica).</li> <li>• Copia de RNT.</li> <li>• Documentos del bus y del conductor.</li>   <li>• Formato evaluación del Plan turístico.</li> </ul>	Auxiliar Adm. 1 – Agencia de Viajes y Turismo.	Expediente o carpeta de grupo
14	Hacer seguimiento antes (verificar pagos del cliente y reservas del plan) y durante el viaje para garantizar el servicio ofrecido.	Auxiliar Adm. 1 – Agencia de Viajes y Turismo	Correo electrónico (se imprime si es necesario) Llamada telefónica a clientes y mensaje por WhatsApp.
15	Evaluar: el servicio prestado (postventa). (este formato lo formaliza el cliente).  Cuando el plan fue para un grupo. (este formato lo formaliza la funcionaria de COMFACA, coordinadora de grupo).	Auxiliar Adm. 1 – Agencia de Viajes y Turismo.  Jefe Dpto. 4 – Agencia de Viajes y Turismo.	Formato de evaluación plan por usuarios. (MP-PST-FT-08).  Formato Evaluación Plan al Proveedor

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
Nombre: Ana María Barco Silva 	Nombre: Nidia Moreno Navarro 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto 
Cargo: Aux. Adm. 1 – Agencia de Viajes	Cargo: Jefe depto. 4- Agencia de Viajes	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 26-junio - 2020	Fecha: 10 – julio- 2020	Fecha: 13-octubre-2020

	<b>PROCESO MISIONAL</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIO TURISMO PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Código: PM-PST-PR-01</b>
		<b>Fecha: 13-octubre- 2020</b>

7 de 7

## 6. IDENTIFICACIÓN CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
Nombre: Ana Maria Barco Silva 	Nombre: Nidia Moreno Navarro 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto 
Cargo: Aux. Adm. 1 - Agencia de Viajes	Cargo: Jefe depto. 4- Agencia de Viajes	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 26-junio - 2020	Fecha: 10 – julio- 2020	Fecha: 13-octubre-2020