



**NOMBRE DEL SUBPROCESO:**

Turismo Social

**CÓDIGO: CSS-4-CAR-1**

**PROCESO AL QUE PERTENECE:**

Servicios Sociales.

**Versión: 18**

**OBJETIVO:** Ofrecer actividades y planes turísticos en términos de calidad, garantizando la satisfacción de los afiliados y comunidad en general, cumpliendo con los requisitos y especificaciones legales y organizacionales establecidas.

**ALCANCE:** Aplica a afiliados y particulares que participan en las actividades ofertadas y ejecutadas por el programa de turismo social en Santa Marta y Sedes de los Municipios de Ciénaga, Fundación, Plato, El Banco, Santa Ana y Pivijay como son: Paquetes o Planes Turísticos, locales, nacionales e internacionales, y ventas de tiquetes.

**ENTRADAS**



**Actividades**



**RESULTADOS**



**LIMITES**

**Procesos con los cuales Interactúa**

**Plan de Continuidad**

**Recursos**

**Responsable del Proceso**

**Requisitos**

**Medición /Seguimiento a Indicadores**

**Documentación Generada**

**Registros**

**ENTRADAS:**

| <b>INSUMOS</b>  | <b>PROCESO / PROVEEDOR</b>  | <b>REQUISITOS</b>   |
|---|---|---|
| Requisitos legales aplicables                                   | Acciones Jurídicas  | Vigentes  |
| Necesidades y Expectativas de Afiliados y No Afiliados          | Mercadeo  | Anual y Sistemáticamente a todos los grupos de interés de la Caja.  |
| Registro Nacional de Turismo                                    | Cámara de Comercio  | Actualizado y Vigencia del Certificado de la norma NTS – TS #003  |
| Certificado en Gestión Sostenible de la norma NTS – TS #003     | Gestión Sostenible  | Renovado Anualmente   |
| Plan Operativo  | Direccionamiento Estratégico.   | Vigente.  |
| Base de Datos de Subsidio y Aportes                             | Subproceso de Afiliación, Registro y Desafiliación de Empresas y Trabajadores | Actualizada   |
| Informe de Resultado de las encuestas de gustos y preferencias. | Mercadeo  | Anualmente con los resultados claros y objetivos antes de la elaboración del Cronograma de Actividades y presupuesto. |
| Informe de Quejas y Reclamos.                                   | Atención a PQRSFD   | Mínimo una vez al año con las revisiones de la Dirección.   |
| Resultados de medición de la satisfacción.                      | Medición de la Satisfacción   | Con resultados claros y objetivos.  |
| Programas de Gestión Sostenible.                                | Gestión Sostenible  | Debidamente aprobado y vigente.   |
| Plan Estratégico de Turismo Social                              | Planeación Estratégica  | Debidamente aprobado  |
| Resultados de las revisiones gerenciales.                       | Subproceso de Planeación Estratégico.   | Anualmente con la evaluación de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015.   |
| Manual de Calidad Corporativo                                   | Subproceso de Gestión de Calidad.   | Aprobado y vigente.   |

**ACTIVIDADES**

| <b>CICLO (PHVA)</b> | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>RESPONSABLE</b>              | <b>REGISTROS</b> |
|---------------------|--|---------------------------------|------------------|
| <b>P</b>            | <b>1. DEFINIR Y APROBAR LAS POLÍTICAS DE TURISMO SOCIAL:</b><br>Establecer las políticas a tener en cuenta para la prestación del servicio de Turismo social a los afiliados y no afiliados de | Jefe de División Administrativa | No Aplica        |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|   | CAJAMAG, Sedes Administrativa y Sedes de los Municipios. <b>Ver Políticas de Turismo Social CSS-4-DE-1.</b>  |  |  |
| P | <p><b>2. IDENTIFICAR Y ANALIZAR LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES AL SERVICIO DE TURISMO:</b> Anualmente el Trabajador Social II de Turismo Social en conjunto con la oficina jurídica identifica y actualiza los requisitos legales aplicables al servicio de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Control de la legislación APO-5-01-PRO-1 viéndose evidenciado en el sub-módulo Matriz de requisitos legales del aplicativo Kawak.</p> <p>En el caso de presentarse un cambio significativo en los requisitos legales que afecten la planificación del Subproceso el Trabajador Social II de Turismo Social debe diligenciar el formato Planificación de cambios GER-4-01-FO-1 y a su vez realizar la actualización de la matriz en el Aplicativo Kawak. <b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICAS APO-5-01.</b></p> | Trabajador Social II de Turismo Social | S.I: Submodulo Matriz de requisitos legales App Kawak  |
|   | <p><b>3. IDENTIFICAR, ANALIZAR Y EVALUAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES APLICABLES AL SUBPROCESO:</b> Para el caso de los riesgos que afecten negativamente El Trabajador Social II de Turismo Social con ayuda del Administrador de Operaciones de Riesgo de ideas, analizan los objetivos del proceso, los factores externos e internos, las necesidades y expectativas de las partes interesadas e identifican los riesgos que puedan inferir en el desempeño de los procesos y cuando sea necesario tomar acciones para abordar estos de acuerdo a la metodología establecida en el Subproceso de Gestión de riesgos GER-3-02. Para el</p>  | Trabajador Social II de Turismo Social | Ver registros generados en el Subproceso de Gestión de riesgos, Planeación Estratégica y Gestión de Calidad. |

|                 |  |   |  |
|-----------------|--|---|--|
| <p><b>P</b></p> | <p>caso de los riesgos que afecten positivamente el Trabajador Social II de Turismo Social y el Coordinador de Acciones de Mejora identifican Las Oportunidades según lo establecido en la caracterización de Planeación Estratégica, y cuando sean necesario tomar acciones para abordar estos riesgos y oportunidades se realizan según lo establecido en el procedimiento de mejoramiento continuo. <b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS GER-3-02, Y PLANEACIÓN ESTATRETAGICA GER-1-01, GESTION DE CALIDAD GER-4.</b></p> <p><b>Nota:</b> Para el caso de los Aspectos e Impactos ambientales, socioculturales y económicos que puedan afectar negativa o positivamente las actividades turísticas, se identifican a través de la Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos APO-6-01-FO-3 tal como se estableció en el Procedimiento de Identificación de Aspecto e Impacto APO-6-01-PRO-1. <b>Ver Procedimiento de Identificación de Aspecto e Impacto APO-6-01-PRO-1 e INTERACCIÓN CON SUBPROCESO DE GESTIÓN SOSTENIBLE APO-6-1.</b></p> |   | <p>Ver Registros Subproceso de Gestión Sostenible APO-6-</p> |
|                 | <p><b>4. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS:</b> El Trabajador Social II de Turismo Social anualmente identifica y realiza revisión anualmente de las partes interesadas identificadas en la Matriz, propias del servicio internas y externas, necesidades y expectativas en el submódulo de partes interesadas en el aplicativo de Kawak.</p> <p><b>Nota:</b> La identificación de las partes interesadas puede variar de acuerdo a las necesidades y cambios del entorno del servicio.</p>   | <p>Trabajador Social II de Turismo Social</p> | <p>Partes interesadas en el aplicativo de Kawak.</p>         |

|          |   |  |  |
|----------|---|--|--|
|          | <p><b>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-CAR-1</b></p>  |  |  |
| <p>P</p> | <p><b>5. GESTIONAR ANUALMENTE LA ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO Y CUMPLIR CON LOS LÍNEAMIENTOS DE GESTIÓN SOSTENIBLE:</b> El Trabajador Social II anualmente y de acuerdo a su vencimiento gestiona con uno o dos meses de anticipación la actualización del Registro único empresarial y social a través de la página web <a href="http://rnt.confecamaras.co">rnt.confecamaras.co</a> de Turismo social ante la Cámara de Comercio de Santa Marta, para lo cual debe dar cumplimiento a lo establecido en el Subproceso de Gestión Sostenible.</p> <p><b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN SOSTENIBLE APO-6-1.</b></p> <p><b>Nota:</b> Para realizar esta actividad se debe solicitar de manera previa los documentos requisitos para la renovación a las dependencias correspondientes y realizar las respectivas actualizaciones desde el link <a href="http://www.certificacioncalidadturistica.co/">http://www.certificacioncalidadturistica.co/</a></p> | <p>Trabajadora Social II de Turismo Social</p>                             | <p>D.E. Registro único empresarial y social de Turismo social</p>  |
|          | <p><b>6. GESTIONAR LA CONSECUCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE CONVENIOS:</b> A través de visitas institucionales a proveedores de transportes aéreos, agencias de viajes, locales, nacionales e internacionales, busca mantener vigente y/o establecer nuevos convenios para obtener mejor comisión, créditos y empresas afiliadas para la venta de los servicios turísticos de CAJAMAG. Por lo cual se realizan monitoreo y control, con el fin de seguir contando con estos, los cuales se mantienen vigente de la siguiente manera: comprando los servicios con estos proveedores, cotizando, visitas personalizadas del proveedor y negociaciones.</p>   | <p>Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social/ Trabajador Social II</p> | <p>D.E Convenios o acuerdos vigentes</p> <p>Control de Visitas CCC-2-FO-06</p> <p>Informe de Gestión de Convenio</p> |

|  |   |                             |   |
|--|---|-----------------------------|---|
|  | <p>Para el caso de los convenios para la compra y venta de planes internacionales, se gestionara la contratación con proveedores de agencias de viajes o mayoristas que permitan realizar pago de los planes por medio de consignaciones bancarias, las cuales serán realizadas directamente por los excursionistas, con el fin de evitar el cobro de doble IVA a nuestros afiliados y no afiliados, posteriormente el proveedor deberá consignar el valor de la comisión a CAJAMAG por las ventas realizadas, de acuerdo al porcentaje de comisión establecido en el convenio, contrato o negociación. Los convenios obtenidos con los diferentes proveedores de servicio turístico deben cumplir con las especificaciones establecidas desde y Contratación. <b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-1-10.</b></p> <p><b>Nota:</b> Al finalizar cada año el Jefe de Gestión Administrativa o el Trabajador Social II deberá presentar un informe referente al cumplimiento de metas en renovación y mantenimientos de convenios.</p> |                             |   |
|  | <p><b>7. ANALIZAR LA ENCUESTA DE GUSTOS Y PREFERENCIAS DE LA POBLACIÓN AFILIADA:</b> De acuerdo a los resultados del informe de gustos y preferencias el Trabajadora Social II se reúne con el Supervisor de Mercadeo para analizar los resultados de la encuesta y lo establecido en el Acta de Reunión y tomar las acciones pertinentes. <b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DEMERCADEO CPS -1.</b></p> <p><b>Nota:</b> El trabajador Social II se reúne con el equipo de trabajo para la socialización de los resultados del informe de gustos y</p>  | <p>Trabajador social II</p> | <p>Acta Reunión</p> <p>Asistencia a Capacitación APO-2-02-FO-04</p> |

|  |  |                              |  |
|--|--|------------------------------|--|
|  | <p>preferencia, dejando constancia en el registro de Asistencia a Capacitación APO-2-02-FO-04</p>  |                              |  |
|  | <p><b>8. ESTABLECER LAS ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:</b><br/> Establece las especificaciones del servicio de Turismo Social teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del cliente identificados en la matriz de partes interesadas, requisitos legales y algunos de los siguientes aspectos: resultados de las encuestas de gustos y preferencias, resultados de investigación de mercado, los resultados de medición de la satisfacción, la planificación del servicio, los ajustes detectados a través de la matriz de riesgos y oportunidades, los resultados de la liberación de servicios, cambios en los requisitos y prestación del servicio, Ejes aplicables de Sostenibilidad, entre otros.</p> <p>Estas especificaciones del servicio se dejan registradas en la Promesa de Servicio, la cual debe actualizarse cada vez que se requiera teniendo en cuenta los parámetros anteriormente definidos.<br/> <b><i>Ver Promesa de Turismo CPS-1-DE-28 Y GESTIÓN SOSTENIBLE APO-06-01.</i></b></p> <p><b>Nota 1:</b> Las actividades solicitadas por las empresas no se actualizan en la Promesa de turismo Social.</p> <p><b>Nota 2:</b> Si un destino es solicitado y no se encuentra programado, ni en la promesa de servicio se incluirá dentro de la programación de actividades turísticas como actividad nueva y no se realizará actualización de la promesa del servicio, pero si dicho destino se volviera a realizar en el año siguiente, este deberá incluirse en la promesa.</p> <p><b>Nota 3:</b> Cada vez que se ajuste la promesa de servicio del subproceso de Turismo Social se deberá ajustar la página web teniendo en</p> | <p>Trabajadora social II</p> | <p><i>Ver registros generados en el Procedimiento de Control de Documentos del subproceso de Gestión de Calidad.</i></p> |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <p>cuenta los cambios en las actividades, programas y a las condiciones y restricciones de las mismas; si hay cambios a las condiciones y restricciones también se debe el formato Solicitud de Actividad Turística CSS-4-FO-5 ya que aquí también se encuentra las condiciones y restricciones.</p> <p><b>Nota 4:</b> Si hay un cambio en los requisitos de servicios del subproceso debe socializarse los cambios con el personal pertinente.</p> <p><b>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5.</b></p> <p><b>Nota 5:</b> El incumplimiento de las especificaciones establecidas en la promesa de servicio se considera un servicio no conforme y los lineamientos para su tratamiento se encuentran establecidos en el procedimiento de Tratamiento y Control de Salidas No Conforme y en el Protocolo de Servicio.</p> <p><b>INTERACCION CON EL SUBPROCESO DE GESTION DE CALIDAD. GER-4-01.</b></p> |  |   |
|  | <p><b>9. ELABORAR PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS ANUALES:</b> La trabajadora social II de la oficina de turismo social elabora la programación de las actividades para la sede Santa Marta, y para el caso de la planificación de las UIS (Fundación, El Banco, Pivijay, Ciénaga, Plato y Santa Ana), es el responsable de cada sede de realizarlo con el apoyo del Trabajador Social II. Esta actividad queda evidenciada en el formato Programación de actividades Turísticas CSS-4-FO-13 y para su elaboración se tiene en cuenta que el mismo esté alineado al Plan Operativo, fechas especiales, oferta y demanda del destino, y Promesa del Servicio, tarifas, demanda, Resultado de las encuestas de Gustos y preferencias y resultados de Medición de Satisfacción, entre otros. En cuanto a las actividades, eventos o campañas sostenibles programadas o no programadas deberán</p>           | <p>Trabajadora social II, Responsables de Sedes Municipales.</p> | <p>Programación de actividades Turísticas CSS-4-FO-13</p> |



|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  | <p>ser agregadas en el formato Programación de Actividades Turísticas CSS-4-FO-13.</p> <p><b>Ver Plan Operativo GER-1-01-FO-4, Promesa del Servicio de Turismo Social CPS-1-DE-28. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CSC-3 MERCADEO CCC-1 Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA GER-1-01, INTERACCION CON EL PROGRAMA SOCIOCULTURAL APO-6-01-DE-10 DEL SUBPROCESO DE GESTION SOSTENIBLE.</b></p> <p><b>Nota 1:</b> El Trabajador Social II de Turismo Social y los Responsables de Sedes de los Municipios, cada vez que se va a realizar una actividad Turística en un destino nacional que se visita por primera vez, debe investigar e indagar personalmente sobre los posibles Lugares, medios de transporte y hoteles para garantizar que llenen las expectativas de los participantes.</p> <p><b>Nota 2:</b> Las actividades turísticas establecidas en la programación de actividades están sujetas a modificaciones por tarifas, casos de fuerza mayor (Fenómenos naturales como inundación incendios y otro), cumplimiento del punto de equilibrio y aquellas establecidas en las condiciones y restricciones de la Promesa de Servicio, si por algún motivo no se realiza una actividad debe quedar explícito en el Programador en digital en la columna de Observaciones las razones por las cuales no se realizó. <b>Ver Promesa de Servicio de Turismo Social CPS-1-DE-28.</b></p> <p><b>Nota 3:</b> Las actividades no ejecutadas pueden reprogramarse de acuerdo a lo establecido en el tratamiento de salidas no conforme establecido en el aplicativo kawak.</p> |  |   |
|  | <p><b>10. APROBAR PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS:</b> El Trabajador Social II entrega en físico al Jefe Unidad de Servicios Sociales la Programación de Actividades Programa</p>   | <p>Jefe Unidad de Servicios Sociales</p> | <p>Programación de Actividades Programa de Turísticas CSS-4-FO-13</p> |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  | <p>de Turísticas CSS-4-FO-13 de Turismo Social de Santa Marta y los responsables de cada Sede de los Municipio son quienes se encargan de enviar a la Oficina de Servicios Sociales la programación para aprobación. El Jefe Unidad de Servicios Sociales aprueba la Programación de Actividades Turísticas Programa de Turismo Social CSS-4-FO-13 si cumple con lo establecido en la Promesa del Servicio y Plan Operativo del año, caso contrario devuelve para corrección.</p> <p><b>Nota:</b> La Programación de las actividades Turísticas CSS-4-FO-13 a realizar en el año, serán aprobados por el Jefe Unidad de Servicios Sociales, posteriormente este será llevado digitalmente a fin de actualizarlo con las observaciones que se generen.</p> |   |   |
|  | <p><b>11. SOCIALIZAR LAS ACTIVIDADES APROBADAS EN LA PROGRAMACIÓN:</b> Una vez el Jefe Unidad de Servicios Sociales aprueba la programación de las actividades, el Trabajador Social II socializa oportunamente con los Responsables de las Sedes a través de correo electrónico o presencialmente las actividades que fueron aprobadas.</p> <p><b>Nota:</b> Luego de ser aprobada las actividades debe ser enviado al subproceso de ventas la copia en digital para la socialización de las actividades a ejecutar en el transcurso del año.</p> <p><b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE VENTAS CCC-2.</b></p>  | <p>Trabajadora social II,</p>                                   | <p>SI: Correo Electrónico.<br/>o<br/>Asistencia a Capacitación<br/>APO-2-02-FO-04</p> |
|  | <p><b>12. IDENTIFICAR Y DEFINIR LOS RECURSOS Y SERVICIOS NECESARIOS PARA LA ACTIVIDAD TURÍSTICA:</b> Entre los servicios requeridos para el desarrollo de las actividades turísticas previamente presupuestadas está la contratación o</p>  | <p>Trabajadora social II/Responsables de Sedes Municipales,</p> | <p>Ver registros subproceso de Compras y Contratación y Gestión sostenible.</p>       |

|          |   |                              |  |
|----------|---|------------------------------|--|
|          | <p>compra de: Servicio de alojamiento, alimentos y bebidas, transporte, entradas a sitios de interés, tour, guía, pólizas, recursos humanos, técnicos, financieros, insumos y materiales y personal de apoyo de acuerdo al Protocolo del Servicio CPS-1-DE-27 y demás requerimientos identificados en el subproceso de gestión sostenible. <b>Ver protocolo turismo social CPS-1-DE-27 e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANEACION FINANCIERA APO-1-01, SUBPROCESO DE VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL APO-2-01. INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESOS DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3-0, Y GESTIÓN SOSTENIBLE APO-6-1</b></p>                 |                              |  |
|          | <p><b>13. REVISAR LA ESTRUCTURA DE TURISMO SOCIAL:</b> Anualmente el trabajador social II revisa la Estructura Organizacional de Turismo Social y en caso de requerirlo, solicita los ajustes correspondientes. <b>INTERACCIÓN CON EL SUBPRPOCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CPS -1.</b></p>   | <p>Trabajadora social II</p> | <p>Ver módulo Gestión Documental- Solicitar Documento Aplicativo Kawak</p> |
| <p>H</p> | <p><b>14. REALIZAR INDUCCION Y/O REINDUCCION DEL EMPLEADO, PERSONAL CONTRATISTA O BOLSA:</b> Cada vez que ingrese o haya rotación de personal o un cambio significativo en el Subproceso, el Trabajador Social II de Turismo realiza la inducción respecto a las funciones específicas al cargo, además para el ingreso de nuevo personal, realiza inducción de SGC, de acuerdo a lo definido en el subproceso de vinculación y desvinculación de personal, dejándolo registrado en el formato de inducción Recibida – Nuevos Trabajadores APO-2-01-FO-06. <b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN APO-2-01-CAR-1.</b></p> | <p>Trabajador Social II</p>  | <p>Inducción Recibida APO-2-01-FO-06</p>                                   |

|          |  |   |  |
|----------|--|---|--|
| <p>H</p> | <p><b>15. SOLICITAR LA PROMOCIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA PROGRAMADAS A OFRECER:</b><br/> Teniendo en cuenta los sitios a visitar y todos los productos que incluye el paquete turístico, se realiza y envía la solicitud de publicidad por correo electrónico al área de Comunicaciones para el diseño de la publicidad una vez realizada el Trabajador Social II verifica que la información sea la correcta y da el visto bueno para su promoción en las redes sociales y página Web de CAJAMAG dicha solicitud se hace mediante el formato Solicitud de Diseños Publicitarios y Comunicaciones CCC-5-FO-2.<br/> <b>INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5Y VENTAS CCC-2</b></p> <p><b>Nota 1:</b> Para el caso en que ya se cuente con un grupo interesado en realizar una actividad turística de forma inmediata está no contará con publicidad.</p> <p><b>Nota 2:</b> La alimentación de los planes turísticos es de acuerdo a la elección del plan que puede incluir (desayuno, almuerzo y cena), la cual se informara a través de la publicidad y/o itinerario.</p> <p><b>Nota 3:</b> Para el caso de la tarifa de niños en la publicidad se especificarán las edades, informando a partir de qué edad aplican como niños según la política de cada proveedor y la categoría del afiliado.</p> <p><b>Nota 4:</b> La información que se encuentra en la página web de CAJAMAG referente a Turismo Social y Sostenibilidad debe encontrarse mínimo en un segundo idioma de preferencia el inglés.</p> <p><b>Nota 5:</b> Para el caso de la publicidad de destinos internacionales, se publicará lo referente a medios establecidos de pago, el cual será solo por consignación bancaria, y el número de cuenta se entregará, al momento</p> | <p>Trabajador Social II/<br/> Responsables de Sedes Municipales</p> | <p>Solicitud de Diseños Publicitarios y Comunicaciones CCC-5-FO-2</p> <p>Página Web</p> <p>SI: Correo Electrónico.</p> |
|----------|--|---|--|

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| H | de la inscripción a la actividad e informando las fechas de abonos o pago de acuerdo con lo pactado con el proveedor, que ofreció el paquete turístico.   |   |  |
|   | <p><b>16. REALIZAR COTIZACIÓN DE PLANES O PAQUETES TURÍSTICOS SOLICITADOS:</b> Cuando una empresa solicite cotización de un paquete turístico se enviara en el formato de Cotización CCC-2-FO-01 del subproceso de ventas.</p> <p>Para el caso de los tiquetes la cotización se realizará a través de correo electrónico y para los planes individuales se utilizará el enviado por el proveedor el cual será reenviado al interesado (afiliado, o no afiliado) por el mismo medio o en físico; pero cuando el proveedor envíe la cotización con tarifa neta se realizara en el formato de Cotización CCC-2-FO-01 en el cual, se incluirá el valor de la comisión.</p>  | Trabajadora Social II   | Cotización CCC-2-FO-01                             |
| H | <p><b>17. EJECUTAR PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS, LAS SOLICITADAS POR LAS EMPRESAS O SOLICITUDES DE PLANES INDIVIDUALES Y ACTIVIDADES NO PROGRAMADAS:</b> Según lo establecido en la programación de Actividades Turísticas CSS-4-FO-13 definido en la planificación anual, se da cumplimiento a la programación establecida para cada actividad turística en el tiempo y condiciones estipuladas en la promesa de servicio, dejándolo registrado si se ejecutó o no la actividad programada. Además, las actividades turísticas no programadas que se ejecuten también deberán quedar registradas, en el Formato Programación de Actividades Turísticas CSS-4-FO-13 y las solicitadas por las empresas, afiliadas y no afiliados se efectúan de acuerdo a las necesidades del cliente. <i>Ver Promesa del Servicio CPS-1-DE-28 y Programación Actividades Turísticas CSS-4-FO-13.</i></p> | Auxiliar Administrativo I/Responsables de Sedes Municipales/Contratista de Turismo Social | Programación de Actividades Turísticas CSS-4-FO-13 |

|                 |  |   |  |
|-----------------|--|---|--|
|                 | <p><b>INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESOS DE RECAUDO INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05.</b></p>  |   |  |
| <p><b>H</b></p> | <p><b>18. DILIGENCIAR EL FORMULARIO "SOLICITUD ACTIVIDAD TURÍSTICA CSS-4-FO-05":</b> Si la persona interesada, decide participar en una actividad turística local, nacional o internacional programada o no programada, el Auxiliar Administrativo I de Turismo Social o cualquier funcionario de la oficina de Turismo, y Responsables de Sedes le entrega el formato Solicitud Actividad Turística CSS-4-FO-05 definido para tal fin, de modo que el cliente al diligenciar los datos e información requerida para la acomodación, póliza de seguro de viaje y planilla de asistencia, acepte las responsabilidades, condiciones y restricciones que tiene para acceder al servicio. Cualquier duda e inquietud del cliente se le resuelve para que tenga la plena claridad del servicio a recibir. Adicional a esto, se recibe los documentos anexos que apliquen según la actividad turística a realizar, y se le genera Recibo Provisional para el pago del servicio en Caja. Para el caso de las actividades turísticas solicitadas por una empresa, afiliada o no afiliada la tramitan a través de la Orden de Servicio CCC-2-FO-2 la cual debe estar confirmada por quien solicita el servicio y no se diligencia el formulario de Solicitud de Actividad Turísticas por cada empleado. Para el caso de las actividades turísticas que se tramiten de manera virtual, podrán diligenciar la inscripción a la actividad turística mediante formulario digital FORMS GOOGLE, en donde se diligenciará los datos necesarios para su registro en la actividad de su interés, de esta inscripción se obtendrán los datos para diligenciar el formato de acomodación, póliza de seguro y planilla de asistencia de turismo</p> | <p>Auxiliar Administrativo I/ Responsables de Sedes</p> | <p>Solicitud de Actividad Turística CSS-4-FO-05</p> <p>Orden de Servicio CCC-2-FO-2</p> <p>D.E. Documento de Identidad (cedula, tarjeta de identidad, registro civil), Pasaporte, Visa</p> <p>S.I: Inscripción Actividad Turística Formulario digital FORMS GOOGLE</p> |

|                 |  |   |                                |
|-----------------|--|---|--------------------------------|
|                 | <p>social. <b>INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESOS DE RECAUDO INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05, Y SUBPROCESO DE VENTAS CCC-2.</b></p> <p><b>Nota 1:</b> Para el caso de las ventas de tiquete solo se diligenciará el Recibo Provisional con el cual se tramita el pago en Caja. <b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE RECAUDO INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05.</b></p> <p><b>Nota 2:</b> Para los planes turísticos locales y nacionales los clientes deben presentar su documento de identidad (cedula, tarjeta de identidad, registro civil) y para los planes turísticos internacionales debe anexar pasaporte vigente, visa en vigencia y cualquier otro documento según lo requiera el país a visitar. <b>INTERACCIÓN CON LA PROMESA DE SERVICIO TURISMO SOCIAL CPS-1-DE-28.</b></p>   |   |                                |
| <p><b>H</b></p> | <p><b>19. TRAMITAR EL PAGO DE LA ACTIVIDAD TURISTICA:</b> Las personas interesadas en adquirir y comprar uno de los planes turísticos ofrecidos puede pagar los cupos a través de un botón de pago que se encuentra en la página web de CAJAMAG sección Turismo Social, el cual les dará la opción de pago por PSE, Mercado Pago, Tarjeta Débito o Crédito y si desea pagar en efectivo deberá dirigirse directamente a la oficina de turismo donde se les generaría un recibo provisional a través del portal SISU, se entrega al cliente para que lo pague en la oficina de Caja quien es el encargado de recibir el dinero y realizar el recibo o factura de venta. El reporte de estos pagos, se pueden observar en el portal SISU, servicios, reporte por cliente beneficiario.</p> <p>El trámite de los pagos de paquetes internacionales se hace de acuerdo a las condiciones establecidas por los proveedores. Dichos pagos deben ser realizados</p> | <p>Trabajador Social II/ Responsables de Sedes Municipales/ Auxiliar Administrativo</p> | <p>S.I: Recibo Provisional</p> |

|                 |  |  |   |
|-----------------|--|--|---|
|                 | <p>directamente al proveedor que está vendiendo el plan turístico. Posteriormente, CAJAMAG realizará el cobro al proveedor de la comisión que corresponda.</p> <p><b>INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESOS DE RECAUDO INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05 Y SUBPROCESO DE GESTIÓN CONTABLE APO-1-06.</b></p>   |  |   |
| <p><b>H</b></p> | <p><b>20. CONFIRMACIÓN DEL PUNTO DE EQUILIBRIO:</b> Verificar que se cumpla con el punto de equilibrio, en caso de no cumplir se informará a los participantes interesados y/o inscritos sobre la cancelación del mismo y se reportará en el formato Listado de Cancelación del Evento CSS-4-FO-14. Posteriormente se tramitará la devolución del dinero sea que se haya cancelado la actividad por incumplimiento del punto de equilibrio o porque el cliente se retire por fuerza mayor, tal como lo establece el Subproceso de Ingresos por Servicios.</p> <p><b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE RECAUDO INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05.</b></p> <p><b>Nota 1:</b> Cuando una Sede no cumple el punto de equilibrio de un Plan Turístico, pero hay otra que la tiene en la misma fecha y le faltan cupos, el Responsable de la Sede que no cumple debe gestionar la participación de los clientes en la actividad. En caso de aceptación, la venta y la reunión informativa corren por cuenta de la Sede que no cumplió con el punto de equilibrio, posteriormente deben enviar escaneada esta información a la Sede que llevará a cabo la actividad turística. Este cambio en algunos casos puede generar un mayor valor, por lo que es importante hacerle claridad al cliente.</p> <p><b>Nota 2:</b> Cuando no se da cumplimiento al punto de equilibrio se puede realizar la actividad teniendo en cuenta los criterios establecidos en el protocolo de turismo. <b>Ver Protocolo de Turismo CPS-1-DE-27</b></p> | <p>Trabajadora Social II/Responsable de Sede</p> | <p>Listado de Cancelación del Evento. CSS-4-FO-14</p> |



|          |  |  |   |
|----------|--|--|---|
| <p>H</p> | <p><b>21. REALIZAR RESERVA, CONFIRMACIÓN Y GESTIONAR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE REQUIERA EL PLAN TURÍSTICO PROGRAMADO O SOLICITADO.</b><br/> Alojamiento, alimentos y bebidas, transporte, tour, guías, personal de apoyo, visitas de interés en el destino turístico y pólizas de seguro, según aplique además debe garantizar que los servicios o compras que se realicen se hagan de acuerdo a lo estipulado en el Subproceso de Compras y Contratación y el Procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores. Se deja como evidencia de confirmación uno de los siguientes: correos electrónicos, o el formato de "Acomodación de Turismo Social". <b>Ver Procedimiento de Selección Evaluación y Reevaluación de Proveedores APO-3-01-PRO-4. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES APO-3-01.</b></p> <p><b>Nota 1:</b> el formato Acomodación Turismo Social CSS-4-FO-12 solo aplica para planes turísticos nacionales e internacionales programadas y solicitadas.</p> <p><b>Nota 2:</b> Para el caso del personal de apoyo que es contratado por bolsa de empleo para hacer acompañamiento en las actividades turísticas organizadas por la oficina de turismo social, el responsable del subproceso debe informar a la Temporal con cinco (5) días de antelación a través de correo electrónico sobre la novedad del viaje para que así estos lo puedan reportar en la ARL de la persona contratada.</p> <p><b>Nota 3:</b> En caso de presentar un acuerdo con el proveedor frente a los cambios en las actividades contratadas y las concesiones que se realizan de parte y parte, se deja evidenciado a través del registro en el control de proceso CCS-4-FO-1.</p> | <p>Trabajadora social II, /Responsables de Sedes Municipales</p> | <p><b>S.I.</b> Correos Electrónicos "Confirmación".</p> <p>Acomodación Turismo Social CSS-4-FO-12</p> <p><b>S.I.</b> Correos Electrónicos</p> <p>Control Del Proceso Turismo s CSS-4-FO-1</p> |
|----------|--|--|---|

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p><b>22. RESERVAR EN EL CALENDARIO LA BUSETA CUANDO LA ACTIVIDAD ES PORCIÓN TERRESTRE:</b> las actividades turísticas que requieren el servicio de transporte institucional son reservadas en el calendario físico y/o digital correspondiente al vehículo. Para el caso de las solicitudes de otras dependencias estas lo realizan a través del formato Solicitud de Servicio de transporte CSS-4-FO-06, este formato solo aplicaría para los servicios internos solicitados por dependencia de CAJAMAG, el cual debe estar autorizado por el responsable de cada dependencia y registrarlo en el calendario, el servicio de transporte solicitado por empresas afiliadas o no afiliadas lo realizan mediante el formato orden de servicio CCC-2-FO-2 o a través del correo electrónico. <b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3 -01.</b></p> <p><b>Nota 1:</b> El cumplimiento de los requisitos legales y corporativos de las busetas internas se verificará a través del formato APO-3-01-FO-20 control del servicio de transporte, el cual se diligenciará por cada servicio prestado en las busetas y para los servicios de transporte que preste la buseta a un servicio interno de CAJAMAG, es deber de cada responsable de la actividad realizar la verificación del servicio.</p> <p><b>Nota 2:</b> Las actividades también podrán ofrecerse sin el servicio de transporte terrestre, el cual será notificado en la publicidad de cada actividad y se indicará si el plan turístico incluye o no este servicio.</p> | <p>Trabajadora Social II/ Auxiliar Administrativo I</p> | <p><b>S.I.</b> Calendario Busetas (año), Calendario</p> <p>Solicitud de Servicio de transporte CSS-4-FO-06</p> <p>Orden de Servicios CCC-2-FO-2</p> <p>SI. Correo Electrónico</p> |
| <p><b>23. REALIZAR RESERVAS DE TIQUETES CUANDO LA ACTIVIDAD ES ÁEREA O CUANDO SE RECIBEN SOLICITUDES DE TIQUETES POR PARTE DE LOS AFILIADOS O NO AFILIADOS:</b> Cada vez que la</p>   | <p>Trabajadora Social II</p>                            | <p><b>S.I.</b> Correo Electrónico</p>   |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <p>trabajadora social II recibe solicitud de tiquetes internos, tiquetes para paquetes turísticos y tiquetes externos, revisa el itinerario, fecha e información personal del solicitante (nombre, cedula, teléfono y correo), comunica forma de pago y si el cliente confirma el servicio, se realiza solicitud de la reserva dependiendo del proveedor del transporte aéreo (por página web o agencia en convenio) y posteriormente recibe la reserva para confirmación por correo electrónico o por vía telefónica, él envió se realizara a través de correo electrónico o en físico.</p> <p><b>Nota:</b> Las reservas tiquetes solicitados a la agencia de viaje Cajamag para el desarrollo de las actividades turísticas de Turismo Social, serán de acuerdo al número mínimo de participantes que se requieren.</p> |  |   |
|  | <p><b>24. SOLICITAR LA CONFIRMACIÓN DE LA RESERVA:</b> solicitan la conformación de la reserva al cliente por correo electrónico o verbalmente. En el caso que el cliente la confirme envía confirmación de la reserva para la compra de los tiquetes por correo electrónico o verbalmente.</p> <p><b>Nota:</b> La confirmación de los tiquetes para los paquetes turísticos requiere la cancelación de un depósito inicial y posteriormente la cancelación final, para ambos casos se realiza con la Tarjeta Corporativa tal como se especifica en Pagos. <b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PAGOS APO-1-04.</b></p>  | <p>Trabajadora Social II</p>   | <p>Correo Electrónico de Confirmación.</p>  |
|  | <p><b>25. ENVIAR O ENTREGAR TIQUETE AL CLIENTE:</b> Cada vez que recibe el tiquete, lo entrega o lo envía al cliente a través de correo electrónico o en físico y posteriormente si es solicitado el Trabajadora Social II para la venta de tiquetes realiza el check in.</p> <p><b>Nota:</b> Los planes turísticos grupales organizada por la oficina de turismo social</p>  | <p>Trabajadora social II, /Auxiliar Administrativo I/Responsables de Sedes Municipales</p> | <p>Correo electrónico con tiquete.<br/>Correo electrónico con check in.<br/>Acta de Reunión</p> |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | <p>donde incluya transporte aéreo, el responsable de la actividad será quien se encargue de entregar los tiquetes a los participantes en la reunión informativa para que así sean ellos quienes verifique que los datos enviados a la aerolínea estén correctos, queda como evidencia formato Acta de Reunión Informativa CSS-4-FO-11, esto cuando las reuniones sean presenciales y en el caso de las reunión es virtuales queda como evidencia de la Asistencia Reunión a través del Formulario digital FORMS GOOGLE.</p> |   | <p>Informativa<br/>CSS-4-FO-11</p> <p>SI. Asistencia<br/>Reunión Informativa<br/>Formulario digital<br/>FORMS GOOGLE</p>                 |
|  | <p><b>26. VERIFICAR QUE LAS ORDENES DE SERVICIO CUMPLAN CON LAS ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR EN TÉRMINOS DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD. Ver protocolo turismo social CPS-1-DE-27. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3-01.</b></p>   | <p>Auxiliar<br/>Administrativo<br/>I/Responsables<br/>de Sedes<br/>Municipales</p>  | <p>No Aplica</p>   |
|  | <p><b>27. ENVIAR LA ACOMODACIÓN AL PROVEEDOR DE ALOJAMIENTO:</b><br/>Envían al proveedor vía e-mail el formato de Acomodación Turismo Social CSS-4-FO-12, el cual incluye la información pertinente de los participantes y la distribución de los mismos en las habitaciones.</p> <p><b>Nota:</b> Para el caso en que el proveedor cuente y envíe formato específico de acomodación, este reemplazaría como evidencia al formato empleado por CAJAMAG.</p>  | <p>Auxiliar<br/>Administrativo<br/>I/Responsables<br/>de Sedes<br/>Municipales.</p> | <p>Correo Electrónico</p> <p>Acomodación<br/>Turismo Social<br/>CSS-4-FO-12</p> <p>D.E. Acomodación<br/>enviado por el<br/>Proveedor</p> |
|  | <p><b>28. ELABORAR EL ITINERARIO DEL PLAN TURÍSTICO A REALIZAR.</b> El Auxiliar Administrativo I realiza el itinerario de planes turísticos nacionales e internacionales programadas o solicitadas, para ambos casos, con visto bueno del Trabajador Social II de Turismo. Para el caso de las Sedes Municipales, cada Responsable de la misma, elabora el itinerario de la actividad turística a realizar.</p>   | <p>Auxiliar<br/>Administrativo<br/>I/Responsables<br/>de Sedes<br/>Municipales</p>  | <p>S.I. Itinerario</p>   |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | <p>Una vez realizado el itinerario el responsable de la actividad debe verificar que esta cuente con el Logo de la Supersubsidio. En caso de que el itinerario no cuente con las especificaciones antes señaladas es devuelto para su corrección.</p> <p><b>Nota:</b> En el caso que la reunión informativa se realice de manera virtual, el itinerario se socializará en la misma metodología virtual por parte del responsable de la actividad y se compartirá a los correos electrónico indicado por los participantes de acuerdo a la actividad a ejecutar.</p>   |   |  |
|  | <p><b>29. REALIZAR REUNIÓN INFORMATIVA CON LOS PARTICIPANTES QUE ASISTIRÁN A LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS.</b> De esta actividad se deja evidencia mediante el formato Acta de Reunión Informativa CSS-4-FO-11, además se hace entrega del itinerario a cada uno de los participantes de la actividad turística, se les informa acerca de los beneficios y condiciones de la póliza de viajes, Código de Conducta y Prevención de las ESCNNA, informar acerca de los comportamientos responsables en destino que promueven las buenas prácticas de turismo sostenible (dejando evidencia fotográfica) y se les da las recomendaciones generales sobre el viaje (Vestuario, medicamentos requeridos, alimentación, acomodación), de igual forma se socializara los mecanismos y herramientas para el reporte de las PQRSFD de los clientes. En el acta informativa, se dejará registrado todas las condiciones o especificaciones que cambiaron desde la venta de la actividad y que fueron acordadas con los clientes. Esta actividad se realiza antes de la ejecución de la actividad. <b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN</b></p> | <p>Trabajadora social II/Responsables de Sedes Municipales.</p> | <p>Acta de Reunión Informativa CSS-4-FO-11.</p> <p>S.I. Itinerario</p> |

|  |   |                             |  |
|--|---|-----------------------------|--|
|  | <p><b>SOSTENIBLE APO-6-1.</b></p> <p><b>Nota 1:</b> El acta de reunión informativa será aplicada para los planes turísticos (nacionales e internacionales) programadas y solicitadas, excepto los Planes Individuales.</p> <p><b>Nota 2:</b> La asistencia del acta reunión informativa CSS-4-FO-11 podrá ser firmada solo por el líder, el familiar o de la empresa según sea el caso como evidencia de la aceptación de la información suministrada por CAJAMAG; y será quien transmita la información brindada en la reunión informativa y hará entrega del itinerario.</p> <p><b>Nota 3:</b> En el caso que un participante no asista a la reunión informativa, se le hará llegar la información vía telefónica y/o correo electrónico. Las llamadas telefónicas quedaran registradas en la casilla de observaciones del formato acta reunión informativa CSS-4-FO-11 y el itinerario se les entregara el día de la actividad turística, al momento de que se tome asistencia.</p> <p><b>Nota 4:</b> Las reuniones se podrán realizar de manera virtual, para estos casos la responsable de la actividad deberá enviar invitación de la reunión virtual a todas las personas que adquirieron el plan turístico, con el fin de socializar todo lo concerniente a la actividad. Para estos casos la firma de la asistencia a la reunión se tomará mediante Asistencia Reunión Informativa de formulario digital FORMS GOOGLE.</p> |                             | <p>S.I: Asistencia reunión Informativa Formulario Digital FORMS GOOGLE</p> |
|  | <p><b>30. APROBAR LA LIBERACION DE LOS SERVICIOS DE TURISMO SOCIAL:</b> Luego de la verificación de las actividades definidas en el control del proceso en el apartado que corresponde "antes de la prestación del servicio", se procede a la liberación de la prestación del servicio, siempre y cuando cumpla con todos los requisitos establecidos en la promesa de servicio. Para el caso de las actividades que no cumplan al 100% la</p>  | <p>Trabajador social II</p> | <p>Control Del Proceso de Turismo CSS-4-FO-1</p>                           |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  | <p>Trabajadora Social II, procede a autorizar la prestación del servicio siempre y cuando se de tratamiento a las inconsistencias presentadas de acuerdo con lo establecido en el Protocolo de Servicio de Turismo Social CPS-1-DE-27, dejando evidencia de lo anterior en el formato Control Del Proceso de Turismo CSS-4-FO-1.</p> <p><b>Nota:</b> El formato control de proceso del servicio de Turismo Social será diligenciado por el funcionario encargado de desarrollar el antes y durante de cada actividad.</p>  |  |   |
|  | <p><b>EJECUTAR LA ACTIVIDAD TURÍSTICA CUMPLIENDO CON LAS ESPECIFICACIONES DEFINIDAS EN LA PROMESA DE SERVICIO Y EL ITINERARIO:</b> Para cada actividad Turística, una hora antes a la salida de la actividad el Responsable de ejecutar la actividad (Trabajador Social II de Turismo Social, Auxiliar Administrativo I, los Responsables de las Sedes de los Municipios) llegan al lugar de encuentro, con Planilla de asistencia Servicio Turismo Social CSS-4-FO-10 piden a cada asistente su documento de identidad para confirmar datos, cerciora la asistencia verificando que las personas que se encuentren en el sitio sean las registradas en el listado de asistencia y en la póliza de seguro de accidente de viaje, en el caso que llegada la hora de salida establecida haya retraso de algunos participantes, el conductor esperará un tiempo máximo de 30 minutos, cuando el plan es porción terrestre. En el caso que haya asistencia de personas que no estén incluidas en la actividad se les negará su participación en razón al cumplimiento de las políticas y lineamientos establecidos por la Corporación. La asistencia a la actividad se tomará dejando registrado un (√) en el caso que asista y una (x) en</p> | <p>Trabajadora social II/Responsables de Sedes Municipales Auxiliar Administrativo I</p> | <p>Planilla de asistencia Servicio Turismo Social CSS-4-FO-10</p> |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <p>el caso en que no. <b>Ver Promesa del Servicio de Turismo Social CSS-4-DE-3.</b></p> <p><b>Nota:</b> Para el caso de los paquetes o planes turísticos ofrecidos sin transporte y/o acompañamiento de un funcionario de la Caja, no se realizará planilla de asistencia, ya que CAJAMAG no se está responsabilizando de acompañar en los recorridos a los clientes, siendo que todas las personas que compren este tipo de planes deben dirigirse directamente a las instalaciones del hotel el día de inicio de la actividad. Para relacionar a los asistentes Turismo Social, solo contara con el registro generado por medio del portal SISU, el listado de las personas que se inscribieron y pagaron el paquete turístico y acomodación.</p> |  |   |
|  | <p><b>31. APLICAR EL CONTROL DEL PROCESO SEGÚN ACTIVIDAD TURÍSTICA A REALIZAR:</b> paquetes o planes turísticos (Control Del Proceso de Turismo CSS-4-FO-1).</p>  | <p>Trabajadora social II/Auxiliara Administrativo II/Responsables de Sedes de los Municipios</p> | <p>Control Del Proceso de Turismo CSS-4-FO-1</p>  |
|  | <p><b>32. APLICAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS PARTICIPANTES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA A TRAVÉS DEL FORMATO CSC-3-FO-4:</b> Esto se realiza de acuerdo con lo establecido en el Subproceso de Medición de la Satisfacción a través del formato Encuesta de Satisfacción Servicio de Turismo CSC-3-FO-4 y Control del Proceso de la Actividad Turística.</p> <p><b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CSC-3.</b></p> <p><b>Nota1:</b> La encuesta será aplicada por la persona encargada de apoyar al grupo.</p> <p><b>Nota2:</b> Para el caso de participantes menores de edad la encuesta de satisfacción será la diligenciada por el padre de familia</p>   | <p>Trabajadora social II/Responsables de Sedes Municipales</p>                                   | <p>Encuesta de Satisfacción Servicio de Turismo CSC-3-FO-4 ó encuesta virtual.</p> <p>Programación de actividades turísticas CSS-4-FO-13</p> <p>Informe Medición de la Satisfacción Turismo</p> |



|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  | <p>y/o líder del grupo.</p> <p><b>Nota 3:</b> Las encuestas serán tabuladas con una vigencia de un mes a partir de la aplicación de la misma en las actividades y el tamaño de la muestra será definido en el formato de Programación de Actividades Turísticas CSS-4-FO-13.</p> <p><b>Nota 4:</b> El resultado de la satisfacción de las encuestas por evento se realiza a través del Informe Medición de la Satisfacción Turismo.</p> <p><b>Nota 5:</b> En el caso que se realicen observaciones en las encuestas de satisfacción, quedara registrado el tratamiento o respuesta dada, así como la retroalimentación del cliente. Estas observaciones se incluirán en el análisis de la información del indicador de satisfacción turismo. En caso de presentarse quejas u observaciones detectadas por los clientes referentes a la prestación del servicio por parte del proveedor, serán comunicadas a través de correo electrónico al proveedor, con el fin de aplicar las mejoras pertinentes en el servicio y realizar el seguimiento de estas para poder efectuar una nueva actividad ofertada bajo los servicios del mismo proveedor.</p> <p><b>Nota 6:</b> Las encuestas de satisfacción se podrán realizar de manera digital mediante Encuesta de Satisfacción Servicio de Turismo n formulario digital FORMS GOOGLE, para estos casos la responsable de la actividad, deberá enviar el enlace de la encuesta, ya sea a los correos electrónicos o al grupo de whatsapp creado por cada actividad a ejecutar donde se encuentran agregados a los números de celular indicados por los cliente, con el fin de conocer la satisfacción de los participantes con el plan turístico ofrecido por turismo social.</p> |   | <p>S.I: Indicador de Satisfacción Modulo Indicadores Kawak</p> <p>Control Del Proceso de Turismo CSS-4-FO-1</p> <p>S.I: Encuesta de Satisfacción Servicio de Turismo Formulario digital FORMS GOOGLE</p> |
|  | <p><b>33. ENVIAR RELACIÓN DE PAGO DE LA ACTIVIDAD TURISTICA CSS-4-FO-9:</b> El Auxiliar Administrativo y/o el auxiliar administrativo I elabora la</p>   | <p>Auxiliar Administrativo y/o el Auxiliar Administrativo</p> | <p>Relación de Pago de la Actividad Turística CSS-4-FO-9</p>   |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>Relación de Pago de la Actividad Turística CSS-4-FO-9 con firma del Trabajador Social II y la entrega en Contabilidad para control del pago de las ventas realizadas por el área de Turismo en las actividades turísticas ejecutadas.</p> <p><b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN CONTABLE APO-1-06.</b></p> <p><b>Nota 1:</b> En el formato Relación de Pago de la Actividad Turística CSS-4-FO-9 y Listado de Cancelación CSS-4-FO-14 quedará como evidencia el pago de la póliza de seguro cuando el participante no asiste a la actividad y haya sido emitida la póliza de seguro de viaje.</p> <p><b>Nota 2:</b> La relación de pago se podrá enviar al Departamento de Contabilidad en fecha posterior a la actividad, una vez sea revisada y firmada por el Trabajador Social II de Turismo Social.</p> | I/Trabajador Social II                 | Listado de Cancelación CSS-4-FO-14                                       |
|  | <p><b>34. REPORTAR A LAS AUTORIDADES INCUMPLIMIENTOS LEGALES:</b> El trabajador Social II de Turismo Social cada vez que se presente irregularidades, fallas o actos ilícitos identificados en la prestación del servicio bien sea propia o ajena, gestionan ante la Oficina Jurídica y Dirección Administrativa, el envío a los Entes de Control competentes las denuncias detectadas, tal como lo establece el Procedimiento de Control de la Legislación. <b>Ver Procedimiento de Control de la Legislación e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICA APO-5-01:</b></p>  | Trabajador social II de Turismo Social | Ver registros generados en el Procedimiento de Control de la Legislación |
|  | <p><b>35. ELABORAR MENSUALMENTE INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS REALIZADAS.</b></p> <p><b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GER-1-02.</b></p>  | Trabajador social II                   | Formato Soporte de Estadísticas GER-1-02-FO-2                            |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|   | <p><b>36. ENVIAR BASE DE DATOS:</b><br/>Trimestralmente se envía la base de datos de personas atendidas al Supervisor de Atención al Cliente vía correo electrónico. <b>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CSC-3.</b></p>  | Trabajador Social<br>II de Turismo<br>Social | S.I. Correo electrónico   |
|   | <p><b>37. REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MANIFESTADAS POR LOS CLIENTES:</b> Se pueden recibir mediante buzón de sugerencias, e-mail, llamada telefónica, carta o personalmente.<br/><b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, FELICTACIONES CSC-1.</b></p> | Trabajador Social<br>II de Turismo<br>Social | Ver registros subproceso Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias CSC-1-CAR-1.                               |
|   | <p><b>38. SOLICITAR MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, FÍSICA Y BUSES A SU CARGO. INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA APO-4-02. Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS APO-3-02.</b></p>  | Trabajador Social<br>II de Turismo<br>Social | Ver registros subprocesos Infraestructura Tecnológica APO-4-02-CAR-2 y Administración de Recursos Físicos APO-3-02-CAR-2. |
| V | <p><b>39. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DEL SERVICIO</b></p>   | Trabajador Social<br>II de Turismo<br>Social | No Aplica   |
|   | <p><b>40. VERIFICAR VIGENCIA DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO Y LOS LINEAMIENTOS DE LOS PROGRAMAS DE GESTIÓN SOSTENIBLE. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN SOSTENIBLE APO-6-1.</b></p>   | Trabajador Social<br>II de Turismo<br>Social | No Aplica   |
|   | <p><b>41. VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE CONVENIOS DE TURISMO SOCIAL.</b></p>  | Trabajador Social<br>II de Turismo<br>Social | No Aplica   |
|   | <p><b>42. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS PLANIFICADAS Vs. EJETUTADAS:</b></p>   | Trabajador social<br>II de Turismo<br>Social | Ver módulo Indicadores Aplicativo Kawak.  |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|   | <p>Para Turismo Social Santa Marta y las Sedes de los Municipios. Las actividades que por algún motivo no fueron ejecutadas deben tener la justificación correspondiente en la columna de Observaciones de la programación digital con lo cual, se deben tomar las acciones pertinentes cuando apliquen.</p> <p><b>Nota 1:</b> Verificar la convención de los colores de la programación de actividades, ya que cuando se realiza una actividad el color azul (Actividades programadas) cambia a verde (Actividades Ejecutadas) cuando no se realiza cambia a rojo (Actividades programada no ejecutadas) para el caso de las actividades que sean solicitadas o no programadas, se agregaran de color Amarillo y en la fecha correspondiente a la realización, la casilla quedará en color azul de programada. Esta convención de colores solo se verá aplicada en la programación de de actividades turísticas en Digital.</p> <p><b>Nota 2:</b> En físico las convenciones de colores que aplican serán la de color azul (Actividad programada).</p> |   |   |
|   | <b>43. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA PROMESA DE SERVICIO.</b>   | Trabajador social II, Funcionario Responsable Servicio de Turismo Social. | Ver módulo Indicadores Aplicativo Kawak.      |
|   | <b>44. EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A TRAVÉS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.</b>   | Trabajador social II de Turismo Social                                    | No Aplica                                     |
| V | <b>45. REALIZAR SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES:</b> Verificando que se estén midiendo adecuadamente, que se estén cumpliendo y efectuar el respectivo análisis que permita la toma de decisiones.   | Trabajador social II de Turismo Social                                    | Módulo Indicadores Aplicativo Kawak           |
|   | <b>46. VERIFICAR QUE LA MATRIZ DE CRITICIDAD SE ENCUENTRE ACTUALIZADA DE ACUERDO A LOS</b>  | Trabajador social II de Turismo Social                                    | Ver registros del Procedimiento de selección, |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <p><b>PRODUCTOS Y SERVICIO DEL SUBPROCESO.</b><br/> <i>Ver procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores APO-3-01-PRO-4.</i></p>  |   | <p>evaluación y reevaluación de proveedores<br/> APO-3-01-PRO-4.</p>  |
|  | <p><b>47. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES AL SERVICIO DE TURISMO SOCIAL:</b> De acuerdo a lo establecido en el subproceso de Acciones jurídicas el Trabajador Social II de Turismo Social revisa que se esté cumpliendo los requisitos legales aplicables al servicio viéndose evidenciado mediante el Sub-módulo Matriz de los requisitos legales en el aplicativo Kawak.</p> <p><b>Nota:</b> El Trabajador II de Turismo Social realiza la medición del cumplimiento de los requisitos legales a través del indicador del cumplimiento de la promesa. <b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICAS APO-5-01-CAR-1.</b></p> | <p>Trabajador Social II de Turismo Social</p> | <p>S.I: Módulo: Matriz de Requisitos legales</p>                      |
|  | <p><b>48. REALIZAR SEGUIMIENTO DE LAS PARTES INTERESADAS:</b> Anualmente el Trabajador Social II de Turismo Social realiza seguimiento a las partes interesadas y estrategias definidas desde su identificación de acuerdo los parámetros establecidos en el sub-módulo de partes interesadas en el aplicativo de calidad.</p>   | <p>Trabajador Social II de Turismo Social</p> | <p>S.I: Módulo: Gestión de partes interesadas</p>                     |
|  | <p><b>49. LLEVAR CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS IDENTIFICADOS Y VALORADOS EN EL SUBPROCESO MEDIANTE LA MATRIZ DE RIESGOS ESTABLECIDA POR LA CORPORACIÓN PARA TAL FIN Y LAS OPORTUNIDADES A TRAVÉS DE LA MATRIZ DE OPORTUNIDADES. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN</b></p>   | <p>Trabajador social II de Turismo Social</p> | <p>Ver Registros Subproceso de Gestión de Riesgos GER -3-02-CAR-2</p> |

|          |   |   |  |
|----------|---|---|--|
|          | <b>DE RIESGOS GER-3-02 y SUBPROCESO DE PLANEACION ENTRATEGICA GER-1-01.</b>   |   |  |
|          | <b>50. REALIZAR SEGUIMIENTO AL SUBPROCESO:</b> Este seguimiento se realiza trimestralmente y se hace a través de la verificación del cumplimiento del Plan Operativo para el servicio de Turismo Social, recibido a través de correo electrónico. <b>INTERACCION CON EL SUBPROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GER-1-01.</b>  | Jefe Unidad de Servicios Sociales.      | Ver registro generados en el Subproceso de Planeación Estratégica GER-1-01 |
| <b>A</b> | <b>51. DAR TRATAMIENTO A SALIDAS NO CONFORMES.</b> Cuando la prestación del servicio no cumple con las especificaciones de la promesa de servicio, se debe dar el tratamiento a salidas no conformes de acuerdo al "control del producto no conforme establecido en los protocolos de servicios de Turismo" registrándolo además, en el Aplicativo Kawak en el Módulo de Salidas No Conforme. <b>Ver "procedimiento Tratamiento y control de las Salidas no conformes GER-4-01-PRO-5. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-01.</b> | Trabajador social II de Turismo Social, | Módulo Producto No Conforme Aplicativo Kawak                               |
| <b>A</b> | <b>52. TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA</b> Según los resultados obtenidos, siguiendo el procedimiento de acciones de mejora.  | Trabajador social II de Turismo Social  | Módulo Mejoramiento Continuo Aplicativo Kawak.                             |

## RESULTADOS

| <b>SALIDAS</b>                                    | <b>PROCESO/CLIENTE</b>  | <b>REQUISITOS</b>  |
|---|---|--|
| Cronograma de Actividades Programa Turismo Social | Mercadeo y Ventas   | En el formato establecido, debidamente diligenciado y entregado oportunamente. |
| Población Afiliada y No Afiliada Recreada         | Comunidad/Gestión de la Información/<br>Superintendencia del Subsido Familiar | En la cantidad proyectada.   |
| Informe estadístico Mensual.                      | Gestión de la Información   | En el formato establecido, debidamente diligenciado y                          |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  |   | entregado oportunamente.  |
| Resultado de la Medición de la satisfacción del cliente por el servicio. | Medición de la Satisfacción del Cliente.              | Al finalizar cada evento, objetivamente que permita la mejora del servicio. |
| Medición Indicadores del Servicio  | Sistema de Gestión de Calidad                         | Indicadores actualizados y diligenciado en el formato establecido.          |
| Resultados de PQRS   | Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias | Oportuno y Objetivos.   |

## LÍMITES

**Inicio:** Realizar inducción y/o reinducción del personal empleado, contratista o bolsa.

**Fin:** Solicitar mantenimientos correctivos a la infraestructura tecnológica, física y buses a su cargo.

## PROCESOS CON LOS CUALES INTERACTÚA

- Subproceso de Compras y contrataciones
- Subproceso Gestión de la Información.
- Subproceso Gestión del Riesgo.
- Subproceso de Gestión de Calidad.
- Subproceso de Infraestructura tecnológica.
- Subproceso de Administración de recursos Físicos.
- Subproceso de Atención, Petición, Quejas, Reclamos sugerencias, felicitaciones y Denuncias.
- Subproceso de Medición de la Satisfacción.
- Subproceso de Comunicaciones.
- Subproceso de Planeación Estratégica.
- Subproceso de Ventas
- Subproceso de Pagos.
- Subproceso de Mercadeo
- Subproceso de Recaudo Ingresos por Servicios.
- Subproceso de Gestión Contable.
- Subproceso de Vinculación y Desvinculación.
- Subproceso de Gestión Sostenible.
- Subproceso de Planeación Estratégica.
- Subproceso de Planeación Financiera
- Subproceso de Acciones Jurídica.

## RESPONSABLE DEL PROCESO.

Trabajador Social II de Turismo Social

## DOCUMENTACIÓN GENERADA.

Políticas del Servicio de Turismo.

## REGISTROS.

| IDENTIFICACIÓN  | RESPONSABLE  | MEDIO             | SITIO DE ARCHIVO   | ACCESO   | TIEMPO DE CONSERVACIÓN                              | MÉTODO DE DESCARTE |
|---|--|-------------------|--|--|---|--------------------|
| Relación de Pago de la actividad turística CSS-4-FO-09.                             | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I de Turismo Social | Físico            | Oficina de Turismo/Archivador 1<br>Carpeta AZ por actividades turísticas, gaveta 1 y 3   | Auxiliar Administrativo I de turismo social/<br>Auxiliar Administrativo  | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 2 años | Eliminar           |
| Programación de Actividades Turísticas CSS-4-FO-13                                  | Trabajador Social II<br>Auxiliar Administrativo I                | Físico<br>Digital | Oficina de Turismo Social/Archivador 1/ Folders<br>Carpeta Amarilla de Gestión de Calidad gaveta 2<br>-<br>Oficina de Turismo Social/Computador del Auxiliar Administrativo I/<br>Equipo/Documento z Turismo/<br>Programación de actividades | Auxiliar Administrativo I de turismo social y auxiliar/Responsables de Sedes de Municipios/<br>Auxiliar Administrativo | Archivo de gestión 1 Año                            | Eliminar           |
| Solicitud de actividad turística CSS-4-FO-05 ó S.I: Inscripción Actividad Turística | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I de Turismo Social | Físico            | Oficina de Turismo/Archivador 1<br>Carpeta AZ por actividades  | Auxiliar Administrativo I de turismo social/<br>Auxiliar   | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 2 años | Eliminar           |



|  |   |         |  |  |   |          |
|--|---|---------|--|--|---|----------|
|  |   |         | <p>turísticas, gaveta 1 y 3</p> <p>Oficina de Turismo Social/Computador del Auxiliar Administrativo I/ Equipo/Carpet a compartida Turismo Z/ Archivo por actividad Turística</p> | Administrativo   |   |          |
| Planilla de asistencia Servicio Turismo Social CSS-4-FO-10                               | Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I de Turismo Social | Físico  | <p>Oficina de Turismo/Archivador 1 Carpeta AZ por actividades turísticas, gaveta 1 y 3</p>   | Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo | Archivo de gestión 1 Año                                      | Eliminar |
| Control del proceso-Turismo CSS-4-FO-1.  | Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I de Turismo Social | Digital | <p>Oficina de Turismo/ Computador del Auxiliar Administrativo I, Trabajador Social II/ Equipo/Carpet a compartida Turismo Z / Control del proceso Turismo</p>                    | Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo | Archivo de gestión 1 Año                                      | Eliminar |
| Encuesta de Satisfacción CSC-3-FO-04 ó S.I: Encuesta de Satisfacción Servicio de Turismo | Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I de Turismo Social | Físico  | <p>Oficina de Turismo/Archivador 1/ Carpeta AZ por actividades turísticas/ Gaveta 1 y 3</p> <p>Oficina de Turismo</p>  | Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo | <p>Archivo de gestión 1 Año</p> <p>Archivo Central: 1 Año</p> | Eliminar |

|  |   |         |  |  |  |          |
|--|---|---------|--|--|--|----------|
|  |   |         | Social/Computador del Auxiliar Administrativo I/<br>Equipo/Carpet a compartida Turismo Z/<br>Encuesta por actividad Turística  |  |  |          |
| Informe de Estadísticas –Formato soporte estadístico GER-1-02-FO-2 | Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I de Turismo Social | Físico  | Oficina de Turismo/Archi vador 1/<br>Folders Carpeta Amarilla Estadísticas Por orden cronológico/<br>Gaveta 2  | Auxiliar Administrativo I de turismo social/<br>Auxiliar Administrativo                          | Archivo de gestión 2 años<br>Archivo Central: 4 años | Eliminar |
| Acomodación de Turismo CSS-4-FO-12                                 | Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I                   | Físico  | Oficina de Turismo/Archi vador 1<br>Carpeta AZ /por actividades turísticas,<br>gaveta 1 y 3 o Carpeta Compartida Turismo Z<br>Computador del Auxiliar Administrativo I/por actividades turísticas, | Trabajador Social II/<br>Auxiliar Administrativo I de turismo social/<br>Auxiliar Administrativo | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 2 Años  | Eliminar |
| Programación de Actividades Turísticas CSS-4-FO-13                 | Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I                   | Digital | Oficina de Turismo Social/Computador del Auxiliar Administrativo I/Usuario y Clave/<br>Equipo/Documento Z turismo/Programación de actividades turísticas   | Trabajador Social II/<br>Auxiliar Administrativo I de turismo social/<br>Auxiliar Administrativo | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 2 Años  | Eliminar |

|   |  |         |  |  |  |          |
|---|--|---------|--|--|--|----------|
| Listado de cancelación CSS-4-FO-14                | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I | Digital | Oficina de Turismo Social/Computador del Auxiliar Administrativo I/carpeta compartida Turismo/ /listado cancelación del evento | Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo | Archivo de gestión 1 Año                             | Eliminar |
| Solicitud de Servicio de Transporte CSS 04- FO-06 | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I | Físico  | Oficina de Turismo/Archivador 1/ Folders Carpeta Marrón Solicitud de Transporte 2  | Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo | Archivo de gestión 1 Año.<br>Archivo Central: 2 Años | Eliminar |
| Control de Visita CCC-2-FO-06                     | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I | Físico  | Oficina de Turismo/ Archivador 1/Gaveta2/Carpeta informes de Visitas   | Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 1 Años  | Eliminar |
| Orden de Servicio CCC-2-FO-02                     | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I | Físico  | Oficina de Turismo/Archivador 1 Carpeta AZ por actividades turísticas  | Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 2 Años  | Eliminar |
| Cotización CCC-2-FO-1                             | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I | Físico  | Oficina de Turismo/Archivador 1/ Carpeta AZ/ por actividades turísticas  | Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 2 Años  | Eliminar |

|  |  |                    |   |   |   |          |
|--|--|--------------------|---|---|---|----------|
| Acta de Reunión informativa CSS-4-FO-11          | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I | Físico             | Oficina de Turismo/Archi vador 1 Carpeta AZ por actividades turísticas, gaveta 1 y 3  | Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo  | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 1 Años | Eliminar |
| <b>S.I.</b> Calendario Busetas (año)             | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I | Digital y/o físico | Oficina de Turismo Social/Computador del Auxiliar Administrativo I/Usuario y Clave/ Equipo/Documento Z turismo/ Calendario Busetas (año)                      | Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo  | Archivo de gestión 1 Año                            | Eliminar |
| <b>S.I</b> Itinerario                            | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I | Físico             | Oficina de Turismo/Archi vador 1 Carpeta AZ por actividades turísticas 1 y 3  | Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo  | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 1 Años | Eliminar |
| <b>S.I.</b> Correos Electrónicos "Confirmación". | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I | Digital            | Oficina de Turismo/Oficina agencia de viajes Correo electrónico/Responsable del Servicio/Confirmaciones (actividades, acomodación, seguro de viaje, tiquetes) | Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo /Contratista asesora agencia de viajes | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 1 Años | Inactivo |
| <b>S.I.</b> Correos                              | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I | Digital            | Oficina agencia de viajes/Oficina de turismo/Correo   |   |   | Inactivo |

|   |  |         |   |   |   |                         |
|---|--|---------|---|---|---|-------------------------|
| Electrónicos  |  |         | electrónico/Contratista asesora agencia de viajes/Reservas (tiquetes y actividades)   | Contratista de Turismo/Contratista Asesor agencia de viajes | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 1 Años |                         |
| Registro Contratación del Personal del Subproceso Turismo | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I | Físico  | Oficina de Turismo/Arquivero 1, Folders Carpeta Marrón Contratista/gaveta 2   | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I              | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 1 Año  | Eliminar                |
| Asistencia a Capacitación APO-2-02-FO-04                  | Trabajador Social II                           | Físico  | Oficina de Turismo/Arquivero 1, Folders Carpeta Marrón Capacitaciones   | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I              | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 1 Año  | Eliminar                |
| <b>S.I.</b> Acta de Reunión                               | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I | Físico  | Oficina de Turismo/Arquivero 1, Carpeta AZ por actividades  | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I              | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 1 Año  | Eliminar                |
| Inducción Recibida APO-2-01-FO-06                         | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I | Físico  | Oficina de Turismo/Arquivero 1, Folders Carpeta Marrón Inducción  | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I              | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 1 Año  | Eliminar                |
| Informe Medición de la Satisfacción Turismo               | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I | Digital | Oficina de Turismo Social/Computador del Auxiliar Administrativo I/Usuario y Clave/Equipo/Documento Z turismo/Medición de la Satisfacción | Auxiliar Administrativo I /Contratista de Turismo/          | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 1 Años | Inactivo                |
| SI. Submodulo Matriz de requisitos legales                | Trabajador Social II/Auxiliar                  | Digital | Aplicativo KAWAK/Usuar  | Auxiliar Administrativo                                     | Base de datos                                       | Historial de Aplicativo |

|  |   |         |   |   |   |                               |
|--|---|---------|---|---|---|-------------------------------|
| Aplicativo Kawak   | Administrativo I  |         | io y clave/Módulo Contexto de la Organización/ Submódulo de Matriz de Requisitos Legales/Subprocesos Turismo Social                             | o I /Auxiliar Administrativo  |   | Kawak                         |
| S.I. Módulo Gestión de partes interesadas en el aplicativo Kawak | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo I          | Digital | Aplicativo KAWAK/Usuario y clave/Módulo Contexto de la Organización/ Submódulo de Gestión Partes Interesadas Legales/Subprocesos Turismo Social | Auxiliar Administrativo I /Auxiliar Administrativo  | Base de datos                                       | Historial de Aplicativo Kawak |
| Informe de Gestión de Convenio                                   | Trabajador Social II                                    | Físico  | Oficina de Turismo/Archi vador 1, Folders Carpeta Marrón/ Informe de Gestión de Convenio /Gaveta 2  | Trabajador Social II  | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 1 Año  | Eliminar                      |
| Solicitud de Diseños Publicitarios y Comunicaciones CCC-5-FO-2   | Trabajador Social II/ Responsables de Sedes Municipales | Digital | Oficina turismo/sedes municipales /Correo electrónico/ Trabajador Social II/ Responsables de Sedes Municipales                                  | Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo                                      | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 2 Años | Eliminar                      |
| S.I Página Web   | Trabajador Social II                                    | Digital | Página web CAJAMAG www.cajamag.com.co/servicios /turismo/arted e publicidad   | Auxiliar Administrativo I de turismo social /Responsables de Sedes de Municipios/ Auxiliar Administrativo | Publicación 1 año                                   | Eliminar                      |

|  |  |                       |   |  |   |                                     |
|--|--|-----------------------|---|--|---|-------------------------------------|
|  |  |                       |   | o/Contratista<br>Turismo<br>Asesora<br>Agencia de<br>Viaje   |   |                                     |
| D.E. Registro único<br>empresarial y social<br>de Turismo social | Trabajador Social<br>II                              | Físico<br><br>Digital | Oficina de<br>Turismo<br>Social/<br>registro<br>nacional de<br>turismo<br>enmarcado/co<br>lgado en la<br>oficina de<br>Turismo/<br>-<br>Oficina de<br>Turismo<br>Social/Comput<br>ador/<br>Equipo/Docu<br>mento z<br>Turismo/<br>Registro<br>Nacional de<br>Turismo | Auxiliar<br>Administrativ<br>o I de<br>turismo<br>social /<br>Auxiliar<br>Administrativ<br>o /Contratista<br>Turismo<br>Asesora<br>Agencia de<br>Viaje | Archivo de gestión:<br>1 Año                                  | Eliminar                            |
| S.I Recibo Provisional   | Trabajador Social<br>II                              | Físico                | Oficina de<br>Turismo<br>Social/Archiva<br>dor 1/<br>Carpeta A-Z<br>actividades/<br>gaveta 1 y 3  | Auxiliar<br>Administrativ<br>o I de<br>turismo<br>social /<br>Auxiliar<br>Administrativ<br>o /Asesora<br>Agencia de<br>Viaje                           | Archivo de gestión 1<br>Año<br><br>Archivo Central: 2<br>años | Eliminar                            |
| S.I: Módulo<br>Indicadores Aplicativo<br>Kawak                   | Trabajador Social<br>II/Auxiliar<br>Administrativo I | Digital               | Aplicativo<br>KAWAK/Usuar<br>io y<br>clave/Módulo<br>Indicadores/S<br>ubmódulo de<br>Gestión de<br>Indicadores/S<br>ubprocesos<br>Turismo Social  | Auxiliar<br>Administrativ<br>o I / Auxiliar<br>Administrativ<br>o  | Base de datos   | Historial de<br>Aplicativo<br>Kawak |
| S.I: Módulo Producto<br>No Conforme<br>Aplicativo Kawak          | Trabajador Social<br>II                              | Digital               | Aplicativo<br>KAWAK/Usuar<br>io y<br>clave/Módulo<br>Producto No<br>Conforme/Sub<br>procesos  | Auxiliar<br>Administrativ<br>o I / Auxiliar<br>Administrativ<br>o  | Base de datos   | Historial de<br>Aplicativo<br>Kawak |

|  |  |                    |   |   |   |          |
|--|--|--------------------|---|---|---|----------|
|  |  |                    | Turismo Social  |   |   |          |
| D.E Convenios o acuerdos vigentes  | Trabajador Social II                         | Digital            | Oficina de Turismo Social/Computador/ Equipo/Documento z Turismo/Carpeta Convenios  | Auxiliar Administrativo I / Auxiliar Administrativo | Según vigencia de cada convenio                     |          |
| DE. Documento de Identidad (cedula, tarjeta de identidad, registro civil), Pasaporte, Visa | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo | Digital y/o Físico | Oficina de Turismo Social/Computador/ Equipo/Documento z Turismo/Actividades Turísticas<br>Oficina de Turismo Social /Archivar 1/Gabinete 1 y 2/carpeta A-Z por cada actividad turística                  | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo        | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 2 años | Eliminar |
| D.E. Acomodación enviado por el Proveedor  | Trabajador Social II/Auxiliar Administrativo | Digital y/o físico | Oficina de Turismo Social/Computador/Usuario y Clave/ Equipo/Documento Z turismo/ Actividades Turísticas<br>Oficina de Turismo Social /Archivar 1/Gabinete 1 y 2/carpeta A-Z por cada actividad turística | Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo       | Archivo de gestión 1 Año<br>Archivo Central: 2 años | Eliminar |

## PLAN DE CONTINUIDAD



- Proveedor del bien o servicio: En el caso que el proveedor seleccionado no cumpla con lo acordado o cancele el servicio, deberá disponerse de proveedores auxiliares que suplan la necesidad en el momento que se requiera.

## **REQUISITOS**

**Cliente:** Promesa de Servicio.

### **Legales:**

Ver Matriz de requisitos legales en el módulo contexto de la organización del Aplicativo Kawak

### **Organización:**

- Código de Buen Gobierno.
- Código de Ética

### **ISO 9001:**

#### **Requisitos Generales:**

- 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
- 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
- 5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad
- 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 7.1 Recursos
- 7.4 Comunicación
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de la salida no conforme
- 9 Evaluación del Desempeño

#### **Requisitos Específicos:**

- 7.5.3 Control de la información documentada
- 8.5 Producción y prestación del servicio
- 9.1.2 Satisfacción del cliente
- 9.2 Auditoría interna
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

- 8.7 Control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes
- 9.1.3 Análisis y evaluación
- 10.2 No conformidad y acción correctiva

### NTS-TS 003:

- Requisitos de sostenibilidad turística para agencia de viajes

## RECURSOS

- Talento Humano: Personal Competente que cumpla con el perfil definido.
- Software: Paquete Office Módulo de Servicios Modulo de Presupuesto, Aplicativo Kawak.
- Hardware: Computadores, escáner e impresora.
- Financieros: Disponibilidad presupuestal aprobada
- Físicos: Equipo de oficina, muebles, instalaciones.

| <b>MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES</b>              |  |  |  |                   |   |                         |                       |
|---|--|--|--|-------------------|---|-------------------------|-----------------------|
| <b>Indicador</b>  | <b>Objetivo</b>  | <b>Meta</b>  | <b>Fórmula</b>   | <b>Frecuencia</b> | <b>Tiempo Limite diligenciamiento</b>                 | <b>Unidad de Medida</b> | <b>Responsable</b>    |
| ID 169<br>Cumplimiento de la promesa del servicio Turismo | Medir el nivel de cumplimiento de la Promesa de Servicio | De acuerdo a las establecidas en el Plan Estratégico de Turismo o GER-1-01-DE-17 | (No de Controles que alcanzaron la meta establecida/Total de Controles de proceso en el periodo)*100 | Trimestral        | Diez días hábiles después de culminado cada trimestre | %                       | Trabajador Social II, |

|   |   |  |   |            |   |                    |   |
|---|---|--|---|------------|---|--------------------|---|
| ID 293<br>Cumplimiento del Programa de actividades turísticas | Medir el nivel de cumplimiento de las actividades turísticas planificadas       | De acuerdo a las establecidas en el Plan Estratégico de Turismo o GER-1-01-DE-17 | (Nº de actividades ejecutadas/total de actividades programadas en el mes)*100 | Trimestral | Diez días hábiles después de culminado cada trimestre | %                  | Trabajador Social II, Responsable del Programa de Turismo Social. |
| ID 51<br>Cobertura de Turismo Social                          | Medir el nivel de cumplimiento de la cobertura establecida.                     | de acuerdo a las establecidas en el Plan Estratégico de Turismo o GER-1-01-DE-17 | (Cobertura Ejecutada/Cobertura Proyecta)*100                                  | Trimestral | Diez días hábiles después de culminado cada trimestre | %                  | Trabajador Social II  |
| ID 54<br>Cumplimiento de la Satisfacción Turismo social       | Medir el nivel de cumplimiento de la satisfacción de los usuarios del servicio. | 85%  | (Número de encuestados Satisfechos/Total Encuestados)*100                     | trimestral | Diez días hábiles después de culminado cada trimestre | %                  | Trabajador Social II  |
| ID: 348<br>Cumplimiento de ingresos de Turismo Social         | Medir el cumplimiento de ingresos del servicio de Turismo Social                | De acuerdo a las establecidas en el Plan Estratégico de Turismo o GER-1-01-      | (Ingresos ejecutados / ingresos proyectados)*100                              | Trimestral | Diez días hábiles culminado el trimestre              | (%)<br>Porcentaje. | Trabajador Social II  |

| Tabla de Control de Cambios |   |            |
|-----------------------------|---|------------|
| Versión                     | Cambio  | Fecha      |
|                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajustó el objetivo al subproceso de Turismo Social.</li> <li>Se sustituyó el formulario "listado de personas que pagaron el servicio" en la entrada del subproceso por "Relación participantes de la actividad turística –</li> </ul> | 30/04/2012 |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 2 | <p>Programa Turismo Social"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el planificar del subproceso, Se creó el formato "Cronograma de actividades" para dejar evidencia del cumplimiento de la gestión anual.</li> <li>• En el planificar del subproceso, se incluyó la actividad "Programación individual de la actividad turística" y de esta actividad se creó un formato "Actividad individual de la actividad" como evidencia o soporte de ejecución.</li> <li>• En el hacer del Subproceso se incluyó la actividad "Brindar información y orientación general de la actividad turística" interactuándola con el subproceso de información, orientación y comunicación con el cliente.</li> <li>• En el hacer del subproceso se incluyó la actividad "Diligenciar el formulario solicitud de la actividad turística".</li> <li>• En el hacer del subproceso se incluyó la actividad "Elaborar publicidad de la actividad turística", interacción con el subproceso de comunicaciones.</li> <li>• Se elaboró el formula rio planilla de asistencia para dejar evidencia de la participación de los clientes en reuniones y actividades relacionadas con el servicio.</li> <li>• En el hacer del subproceso se incluyó la actividad "aplicar encuesta de satisfacción a los participantes de la actividad turística" para evaluar el servicio recibido.</li> <li>• En el verificar del subproceso se incluyó la actividad "verificar el cumplimiento del cronograma de actividades"</li> <li>• En el verificar del subproceso se incluyó la actividad "verificar el control y seguimiento de los riesgos identificados y valorados por la matriz de riesgo establecida"</li> <li>• Se ajustaron los subprocesos que interactúan con el subproceso de Turismo Social.</li> <li>• Se rediseñaron los indicadores del subproceso, a fin de que su aplicación sea más práctica y entendible.</li> </ul> |  |
|---|--|--|

| ELABORÓ  | REVISÓ   | APROBÓ   |
|--|--|--|
| CECILIA ESTHER LOPEZ LOPEZ<br>TRABAJADORA SOCIAL II DE TURISMO | GISSELLA MARGARITA MENDIVIL RODRIGUEZ<br>JEFE UNIDAD PLANEACION Y ESTADISTICAS | WILMER JOSE PALMA SANTODOMINGO<br>JEFE DIVISION ADMINISTRATIVA |
| Fecha de elaboración: 19/08/2022                               | Fecha de revisión: 19/08/2022  | Fecha de aprobación: 19/08/2022                                |

COPIA