

**NOMBRE DEL SUBPROCESO:**

Turismo Social

CÓDIGO: CSS-4-CAR-1**PROCESO AL QUE PERTENECE:**

Servicios Sociales.

Versión: 22

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 UIS de los Municipios de Ciénaga, Fundación, Plato, El Banco, Santa Ana y Pivijay como son: Paquetes o Planes Turísticos, locales, nacionales e internacionales.

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:

INSUMOS	PROCESO / PROVEEDOR	REQUISITOS
Requisitos legales aplicables	Acciones Jurídicas	Vigentes
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 inteligencia e investigación de mercado.	Mercadeo	Anualmente con los resultados claros y objetivos antes de la elaboración de la Programación de Actividades y presupuesto.
Informe de PQRSF	Gestión de Atención al Cliente	Entregada trimestralmente con información clara por servicios
Resultados de medición de la satisfacción.	Gestión de Atención al Cliente	Semestralmente 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

CICLO (PHVA)	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
P	<p>1. DEFINIR Y APROBAR LAS POLÍTICAS DE TURISMO SOCIAL: Establecer las políticas a tener en cuenta para la prestación del servicio de Turismo social a los afiliados y no afiliados de CAJAMAG, UIS Administrativa y UIS de los Municipios. <i>Ver Políticas de Turismo Social CSS-4-DE-1.</i></p>	Jefe de División Administrativa	No Aplica
P	<p>2. IDENTIFICAR Y ANALIZAR LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES AL SERVICIO DE TURISMO: Anualmente y cada vez que se requiera el Jefe de Gestión Administrativa 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 Jefe de Gestión Administrativa 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.</p> <p><i>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICAS APO-5-01.</i></p>	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social	S.I: Submódulo Matriz de requisitos legales App Kawak
	<p>3. IDENTIFICAR, ANALIZAR Y EVALUAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES APLICABLES AL SUBPROCESO: Para el caso de los riesgos que afecten negativamente, el Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social con ayuda del Administrador de</p>	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social/Administra	Ver registros generados en el Subproceso de Gestión de riesgos, Planeación Estratégica y Gestión de Calidad.

<p>P</p>	<p>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 caso de los riesgos que afecten positivamente el Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social y el Auxiliar Administrativo I o colaborador de la Unidad de Planeación 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. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS GER-3-02, Y PLANEACIÓN ESTATRETAGICA GER-1-01, GESTION DE CALIDAD GER-4.</p> <p>Nota: 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. Ver Procedimiento de Identificación de Aspecto e Impacto APO-6-01-PRO-1 e INTERACCIÓN CON SUBPROCESO DE GESTIÓN SOSTENIBLE APO-6-01.</p> <p>4. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS: El Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social anualmente identifica y realiza revisión de las partes interesadas identificadas en la Matriz,</p>	<p>dor de Operaciones de Riesgos/ Auxiliar Administrativo I de Turismo/ Colaborador de Planeación</p>	<p>Ver Registros Subproceso de Gestión Sostenible APO-6-01</p>
		<p>Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social</p>	<p>Partes interesadas en el aplicativo de Kawak.</p>

	<p>propias del servicio internas y externas, necesidades y expectativas en el sub-módulo de partes interesadas en el aplicativo de Kawak.</p> <p>Nota: La identificación de las partes interesadas puede variar de acuerdo a las necesidades y cambios del entorno del servicio.</p> <p>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-CAR-1</p>		
P	<p>5. GESTIONAR ANUALMENTE LA ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO Y CUMPLIR CON LOS LÍNEAMIENTOS DE GESTIÓN SOSTENIBLE: El Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social 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 rnt.confecamaras.co 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>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN SOSTENIBLE APO-6-1.</p> <p>Nota: Para realizar esta actividad se debe solicitar de manera previa los documentos requisitos para la renovación a las dependencias correspondientes cuando sea requerido.</p>	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social	D.E. Registro único empresarial y social de Turismo social
	<p>6. GESTIONAR LA CONSECUCCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE CONVENIOS: 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</p>	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social	D.E Convenios o acuerdos vigentes

	<p>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>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 clientes, con el fin de evitar el cobro de doble impuestos a nuestros afiliados y no afiliados, posteriormente Cajamag facturará el cobro de la comisión, valor que deberá ser consignado por el proveedor 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 en la Contratación. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-1-10.</p>		
	<p>7. ANALIZAR EL INFORME DE INTELIGENCIA E INVESTIGACIÓN DE MERCADO: De acuerdo con los resultados del informe de inteligencia e investigación de mercado el Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social se reúne con el Profesional Universitario de Mercadeo para analizar los resultados y lo establecido en el Acta de Reunión y tomar las acciones pertinentes.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE MERCADEO CPS -1.</p>	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social	<p>Acta Reunión</p> <p>Asistencia a Capacitación APO-2-02-FO-04</p>

	<p>Nota: El Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social se reúne con el equipo de trabajo para la socialización de los resultados del informe de inteligencia e investigación de mercado, dejando constancia en el registro de Asistencia a Capacitación APO-2-02-FO-04.</p>		
	<p>8. ESTABLECER LAS ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO: 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 del informe de inteligencia e 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.</p> <p>Ver Promesa de Turismo CPS-1-DE-28 Y GESTIÓN SOSTENIBLE APO-06-01.</p> <p>Nota 1: Las actividades solicitadas por las empresas no se actualizan en la Promesa de turismo Social.</p> <p>Nota 2: Si un destino es solicitado y este no se encuentra en la promesa de servicio ni en el programador se incluirá dentro de la programación de actividades turísticas como una nueva actividad 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>Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social</p>	<p><i>Ver registros generados en el Procedimiento de Control de Documentos del subproceso de Gestión de Calidad.</i></p>

	<p>Nota 3: Cada vez que se ajuste la promesa de servicio del subproceso de Turismo Social se deberá ajustar la página web teniendo en cuenta los cambios en las actividades, programas y a las condiciones y restricciones de las mismas; Si hay un cambio en los requisitos de servicios del subproceso debe socializarse los cambios con el personal pertinente. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5.</p> <p>Nota 4: 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. INTERACCION CON EL SUBPROCESO DE GESTION DE CALIDAD. GER-4-01.</p>		
	<p>9. ELABORAR PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS ANUALES: El Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social elabora la programación de las actividades antes de la finalización del año, para la UIS 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 UIS de realizarlo con el apoyo del el Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social. 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, Promesa del Servicio, tarifas, demanda, Resultado del informe de inteligencia e investigación de mercado y resultados de Medición de Satisfacción, entre otros. En cuanto a las actividades, eventos o campañas sostenibles programadas o no</p>	<p>Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social/ Responsables de UIS de los Municipios.</p>	<p>Programación de actividades Turísticas CSS-4-FO-13</p>

	<p>programadas deberán ser agregadas en el formato Programación de Actividades Turísticas CSS-4-FO-13.</p> <p><i>Ver Plan Operativo GER-1-01-FO-4, Promesa del Servicio de Turismo Social CPS-1-DE-28. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE CEC-4. MERCADEO CCC-1 Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA GER-1-01, INTERACCION CON EL PROGRAMA SOCIOCULTURAL APO-6-01-DE-10 DEL SUBPROCESO DE GESTION SOSTENIBLE.</i></p> <p>Nota 1: El Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social y los responsables de UIS 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>Nota 2: 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. <i>Ver Promesa de Servicio de Turismo Social CPS-1-DE-28.</i></p> <p>Nota 3: Las actividades no ejecutadas pueden reprogramarse o ser reemplazados por otro destino de acuerdo a lo establecido en el tratamiento de salidas no conforme establecido en el aplicativo kawak.</p> <p>Nota 4: Es importante considerar los efectos del cambio climático, como las temporadas de</p>		
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	<p>lluvia o fenómenos como “La Niña”, en la planeación de actividades, especialmente aquellas que se realizarán en espacios abiertos.</p>		
	<p>10. APROBAR PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS: El Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social entrega en físico o digital al Jefe Unidad de Servicios Sociales la Programación de Actividades Turísticas CSS-4-FO-13 de Turismo Social de Santa Marta y los responsables de cada UIS de los Municipios son quienes se encargan de enviar a la Unidad 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>Nota: 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 y demás datos requeridos.</p>	<p>Jefe Unidad de Servicios Sociales</p>	<p>Programación de Actividades Programa de Turísticas CSS-4-FO-13</p>
	<p>11. SOCIALIZAR LAS ACTIVIDADES APROBADAS EN LA PROGRAMACIÓN: Una vez el Jefe Unidad de Servicios Sociales aprueba la programación de las actividades, el Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social socializa oportunamente con los Responsables de las UIS a través de correo electrónico o presencialmente las actividades que fueron aprobadas y a su vez se envía copia de la programación de actividades por correo electrónico al Subproceso de Ventas para su socialización, con la finalidad de que puedan ser promocionada por los ejecutivos comerciales de Cajamag a las empresas y trabajadores afiliados.</p>	<p>Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social</p>	<p>SI: Correo Electrónico. o Asistencia a Capacitación APO-2-02-FO-04</p>

	INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE VENTAS CCC-2.		
	<p>12. IDENTIFICAR Y DEFINIR LOS RECURSOS Y SERVICIOS NECESARIOS PARA LA ACTIVIDAD TURÍSTICA: Entre los servicios requeridos para el desarrollo de las actividades turísticas previamente presupuestadas está la contratación o compra de: Servicio de alojamiento, alimentos y bebidas, transporte, entradas a sitios de interés, tour, guía, pólizas de seguro de viaje, 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. Ver protocolo turismo social CPS-1-DE-27 e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANEACIÓN 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</p>	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /Responsables de UIS de los Municipios.	Ver registros subproceso de Compras y Contratación y Gestión sostenible.
	<p>13. REVISAR LA ESTRUCTURA DE TURISMO SOCIAL: Anualmente el Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social revisa la Estructura Organizacional de Turismo Social y en caso de requerirlo, solicita los ajustes correspondientes. INTERACCIÓN CON EL SUBPRPOCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CPS -1.</p>	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social	Ver módulo Gestión Documental- Solicitar Documento Aplicativo Kawak
	<p>14. REALIZAR INDUCCION Y/O REINDUCCION DEL EMPLEADO, PERSONAL CONTRATISTA O BOLSA: Cada vez que ingrese o haya rotación de personal o un cambio significativo en el Subproceso, Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social realiza la</p>	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social.	<p>Asistencia a Capacitación APO-2-02-FO-04</p> <p>Inducción Recibida APO-2-01-FO-06</p>

H	<p>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. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN APO-2-01-CAR-1.</p> <p>Nota: El Jefe de Gestión Administrativa de Turismo Social deberá actualizar el organigrama cada vez que se incorpore personal, se modifiquen cargos o se ajuste la estructura del área, garantizando que refleje la organización vigente.</p>		
H	<p>15. SOLICITAR LA PROMOCIÓN DE LA ACTIVIDAD TURISTICA PROGRAMADAS A OFRECER: 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 Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social verifica que la información sea la correcta y da el visto bueno para su publicación y promoción en la página Web de CAJAMAG dicha solicitud se hace mediante el formato Solicitud de Diseños Publicitarios y Comunicaciones CCC-5-FO-2. INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5Y VENTAS CCC-2</p> <p>Nota 1: 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>Nota 2: La alimentación de los planes turísticos es de acuerdo a la elección del plan</p>	<p>Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /Responsables de las UIS de los Municipios.</p>	<p>Solicitud de Diseños Publicitarios y Comunicaciones CCC-5-FO-2</p> <p>Página Web</p> <p>SI: Correo Electrónico.</p>

H	<p>que puede incluir (desayuno, almuerzo y cena), la cual se informara a través del itinerario.</p> <p>Nota 3: 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>Nota 4: 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>Nota 5: 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 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>		
	<p>16. REALIZAR COTIZACIÓN DE PLANES O PAQUETES TURÍSTICOS SOLICITADOS:</p> <p>Cuando una empresa solicite cotización de un paquete turístico se enviara en el formato de Cotización CCC-2-FO-1 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 realizará en el formato de Cotización CCC-2-FO-01 en el cual, se incluirá el valor de la comisión.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE VENTAS CCC-2.</p>	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social	Cotización CCC-2-FO-1

H	<p>17. EJECUTAR PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS, LAS SOLICITADAS POR LAS EMPRESAS O SOLICITUDES DE PLANES INDIVIDUALES Y ACTIVIDADES NO PROGRAMADAS: 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 No Programadas o 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. INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESOS DE RECAUDO INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05.</i></p>	<p>Jefe de Gestión Administrativa de Turismo Social/ Auxiliar Administrativo I /Auxiliar de Apoyo de Turismo Social/ Responsables de UIS de los Municipios.</p>	<p>Programación de Actividades Turísticas CSS-4-FO-13</p>
	<p>18. DILIGENCIAR EL FORMULARIO DIGITAL "INSCRIPCIÓN ACTIVIDAD TURÍSTICA": 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 Colaborador de la Oficina de Turismo, y Responsables de UIS le informa al afiliado o no afiliado que debe realizar la Inscripción a la Actividad Turística, la cual, se encuentra en la página web de Cajamag en la sección de Turismo Social, de modo que el cliente al diligenciar los datos e información requerida para la acomodación, póliza de seguro de viaje y</p>	<p>Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar de Apoyo de Turismo Social/ Responsables de UIS de los Municipios.</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>H</p>	<p>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 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 requiere de la Inscripción. INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESOS DE RECAUDO INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05, Y SUBPROCESO DE VENTAS CCC-2.</p> <p>Nota 1: Para el caso de las ventas de tiquete solo se diligenciará el Recibo Provisional con el cual se tramita el pago en la Caja. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE RECAUDO INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05.</p> <p>Nota 2: 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. INTERACCIÓN CON LA PROMESA DE SERVICIO TURISMO SOCIAL CPS-1-DE-28.</p>		
	<p>19. TRAMITAR EL PAGO DE LA ACTIVIDAD TURISTICA: Las personas interesadas en adquirir y comprar 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, Tarjeta</p>	<p>Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social/ Responsables de UIS de los Municipios/ Auxiliar</p>	<p>S.I: Recibo Provisional</p>

<p>H</p>	<p>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 de ingreso 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 con las condiciones establecidas por los proveedores. Dichos pagos deben ser realizados directamente al proveedor que está vendiendo el plan turístico. Posteriormente, CAJAMAG realizará el cobro al proveedor de la comisión que corresponda. INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESOS DE RECAUDO INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05 Y SUBPROCESO DE GESTIÓN CONTABLE APO-1-06.</p>	<p>Administrativo I/ Auxiliar de Apoyo de Turismo Social.</p>	
<p>H</p>	<p>20. CONFIRMACIÓN DEL PUNTO DE EQUILIBRIO: 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 de este y se reportará en el formato Control de Proceso CSS-4-FO-1. 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. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE RECAUDO INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05.</p> <p>Nota 1: Cuando una UIS no cumple el punto de equilibrio de un Plan Turístico, pero hay otra que la tiene en la misma fecha y le faltan</p>	<p>Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /Responsable de las UIS Municipios.</p>	<p>Control de Proceso CSS-4-FO-1</p>

	<p>cupos, el responsable de la UIS 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 UIS que no cumplió con el punto de equilibrio, posteriormente deben enviar escaneada esta información a la UIS que llevará a cabo la actividad turística. Este cambió en algunos casos puede generar un mayor valor, por lo que es importante hacerle claridad al cliente.</p> <p>Nota 2: 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. Ver Protocolo de Turismo CPS-1-DE-27</p>		
H	<p>21. RESERVAR EN EL CALENDARIO LA BUSETA CUANDO LA ACTIVIDAD ES PORCIÓN TERRESTRE: 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. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3 -01.</p> <p>Nota 1: 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</p>	<p>/Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social/ Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar de Apoyo de Turismo Social.</p>	<p>S.I. 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>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>Nota 2: 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>22. REALIZAR SEGUIMIENTO A RESERVAS DE TIQUETES CUANDO LA ACTIVIDAD ES ÁEREA O CUANDO SE RECIBEN SOLICITUDES DE TIQUETES POR PARTE DE LOS AFILIADOS O NO AFILIADOS: Cada vez que el Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social recibe solicitud de tiquetes para paquetes turísticos se revisa el itinerario, fecha e información personal del solicitante (nombre, cedula, teléfono y correo), si el cliente confirma el servicio, se envía a través de correo electrónico al proveedor la Planilla de Asistencia y Acomodación tentativa para la solicitud de la reserva de tiquetes aéreos posteriormente, el proveedor envía al excursionista la reserva para confirmación por correo electrónico o por vía telefónica.</p> <p>Nota: El proveedor deberá enviar por correo electrónico al Jefe de Gestión Administrativa de Turismo Social el listado de Check-In aéreo de los excursionistas, para verificar que la información esté correctamente emitida. En caso de presentarse alguna inconsistencia, se notificará al proveedor para su respectiva corrección.</p>	<p>Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social / Auxiliar Administrativo I</p>	<p>S.I. Correo Electrónico</p> <p>S.I: listado de Check-In aéreo</p>
	<p>23. 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-</p>	<p>Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar de Apoyo de Turismo Social/</p>	<p>No Aplica</p>

	<p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3-01.</p> <p>Nota: El Auxiliar Administrativo y/o personal asignado al Subproceso de Turismo Social deberá verificar que la ficha de inscripción de proveedores se encuentre actualizada antes de gestionar cualquier solicitud de contratación. Esta verificación incluirá la revisión de que la inscripción no tenga una antigüedad mayor a tres (3) años, de acuerdo con el procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores, registrando el cumplimiento en el módulo de indicadores del aplicativo Kawak.</p>	Responsables de UIS Municipales.	
	<p>24. REALIZAR, CONFIRMACIÓN Y GESTIONAR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE REQUIERA EL PLAN TURÍSTICO PROGRAMADO O SOLICITADO. Alojamiento, alimentos y bebidas, transporte, tour, guías, personal de apoyo, visitas de interés en el destino turístico y pólizas de seguro de viaje, 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" el cual incluye la información pertinente de los participantes y la distribución de estos en las habitaciones. Ver Procedimiento de Selección Evaluación y Reevaluación de Proveedores APO-3-01-PRO-4.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES APO-3-01.</p> <p>Nota 1: El formato Acomodación Turismo Social CSS-4-FO-12 solo aplica para planes</p>	<p>Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social/ Responsables de las UIS Municipales.</p>	<p>Acomodación Turismo Social CSS-4-FO-12</p> <p>S.I. Correos Electrónicos</p> <p>Control Del Proceso Turismo CSS-4-FO-1</p>

	<p>turísticos grupales, ya sean de destino local, nacionales. e internacionales Para las reservas individuales, primero se confirma con el proveedor la disponibilidad de la acomodación solicitada antes de proceder con la reserva.</p> <p>Nota 2: 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>25. ELABORAR EL ITINERARIO DEL PLAN TURÍSTICO A REALIZAR. El Auxiliar Administrativo I realiza el itinerario de planes turísticos locales, nacionales e internacionales programadas o solicitadas, para ambos casos, con supervisión el Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social. Para el caso de las UIS Municipales, cada responsable de la misma elabora el itinerario de la actividad turística a realizar.</p> <p>El itinerario de la actividad debe contar con las especificaciones a desarrollar durante la actividad, además debe tener el Logo de la Supersubsidio.</p> <p>Nota: Para los paquetes Turísticos individuales no aplica itinerario.</p>	<p>Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /Responsables UIS Municipales</p>	<p>S.I. Itinerario</p> <p>S.I. Correo electrónico.</p>
	<p>26. REALIZAR REUNIÓN INFORMATIVA CON LOS PARTICIPANTES QUE ASISTIRÁN A LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS. Las reuniones informativas se realizan de manera virtual, con la finalidad de socializar todo lo concerniente a la actividad turística a realizar, además se socializa el itinerario a todos los participantes de la actividad turística, se les informa acerca de los beneficios y condiciones de la póliza de seguro de viajes, Código de Conducta y Prevención de las ESCNNA, informar acerca de los comportamientos responsables en destino</p>	<p>Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social/ Auxiliar de Apoyo de Turismo Social/ Responsables de UIS Municipales.</p>	<p>S.I. Itinerario</p> <p>S.I: Asistencia reunión Informativa Formulario Digital FORMS GOOGLE</p>

	<p>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 socializará los mecanismos y herramientas para el reporte de las PQRSFD de los clientes. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN SOSTENIBLE APO-6-1.</p> <p>La reunión informativa será aplicada para los planes turísticos locales, nacionales e internacionales) programadas y solicitadas, excepto los Planes individuales. Además, la asistencia a la reunión informativa 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. Pero en el caso que un participante no asista a la reunión informativa, se le hará llegar la información vía WhatsApp Corporativo y/o correo electrónico. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN SOSTENIBLE APO-6-1.</p>		<p>S.I: Correo Electrónico.</p> <p>SI: Chat de WhatsApp</p>
	<p>26. APROBAR LA LIBERACION DE LOS SERVICIOS DE TURISMO SOCIAL: 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% el Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social, procede a autorizar la prestación del servicio siempre y cuando se de</p>	<p>Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social/ Responsables de las UIS Municipales.</p>	<p>Control Del Proceso de Turismo CSS-4-FO-1</p>

	<p>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>Nota: El formato control de proceso del servicio de Turismo Social será diligenciado por el Colaborador encargado de desarrollar el antes y durante de cada actividad.</p>		
	<p>27. EJECUTAR LA ACTIVIDAD TURÍSTICA CUMPLIENDO CON LAS ESPECIFICACIONES DEFINIDAS EN LA PROMESA DE SERVICIO Y EL ITINERARIO: Para cada actividad Turística, una hora antes a la salida de la actividad el Responsable de ejecutar la actividad (Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social, Auxiliar Administrativo I, Auxiliar de Apoyo de Turismo Social y los Responsables de las UIS 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 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 el caso en que no. <i>Ver Promesa del Servicio de Turismo Social CSS-4-DE-3.</i></p>	<p>Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social/ Responsables de las UIS Municipales.</p>	<p>Planilla de asistencia Servicio Turismo Social CSS-4-FO-10</p>

	<p>Nota 1: Para el caso de los paquetes o planes turísticos ofrecidos sin transporte y/o acompañamiento de un Colaborador 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>28. APLICAR EL CONTROL DEL PROCESO SEGÚN ACTIVIDAD TURÍSTICA A REALIZAR: paquetes o planes turísticos (Control Del Proceso de Turismo CSS-4-FO-1).</p> <p>Nota: El diligenciamiento del formato de Control del Proceso de Turismo (CSS-4-FO-1) debe realizarse de manera progresiva, a medida que se ejecuta cada paso del proceso.</p>	<p>Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social/ Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar de Apoyo de Turismo Social/ Responsables de las UIS Municipales</p>	<p>Control Del Proceso de Turismo CSS-4-FO-1</p>
	<p>29. APLICAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS PARTICIPANTES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA: Esto se realiza de acuerdo con lo establecido en el Subproceso de Gestión de Atención al Cliente tomando como referencia el Formato Encuesta de Satisfacción Servicio/Programa CSC-3-FO-41, quedando registro por medio de un Formulario Digital GOOGLE FORM. El 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 el cliente, con el fin de conocer la satisfacción de los participantes con el plan turístico ofrecido por turismo social.</p>	<p>Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social/ Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar de Apoyo de Turismo Social/ Responsables de UIS de los Municipios.</p>	<p>Encuesta de Satisfacción Servicio/Programa CSC-3-FO-41</p> <p>Programación de actividades turísticas CSS-4-FO-13</p> <p>Informe Medición de la Satisfacción Turismo</p> <p>S.I: Indicador de Satisfacción</p>

	<p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE CEC-4</p> <p>Nota 1: La encuesta será aplicada por la persona encargada de apoyar al grupo.</p> <p>Nota 2: Para el caso de participantes menores de edad la encuesta de satisfacción será la diligenciada por el padre de familia y/o líder del grupo.</p> <p>Nota 3: 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>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>30. ENVIAR RELACIÓN DE PAGO DE LA ACTIVIDAD TURISTICA CSS-4-FO-9: El Auxiliar Administrativo I o el Auxiliar de Apoyo de Turismo Social elabora la Relación de Pago de la Actividad Turística CSS-4-FO-9 con firma del Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social 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>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN CONTABLE APO-1-06.</p> <p>Nota 1: La relación de pago se podrá enviar a la Oficina de Contabilidad en fecha posterior a la actividad, una vez sea revisada y firmada por el Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social.</p>	<p>Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social/ Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar de Apoyo de Turismo Social.</p>	<p>Relación de Pago de la Actividad Turística CSS-4-FO-9</p>

	<p>31. REPORTAR A LAS AUTORIDADES INCUMPLIMIENTOS LEGALES: El Jefe de Gestión Administrativa 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. <i>Ver Procedimiento de Control de la Legislación e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICA APO-5-01:</i></p>	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social.	Ver registros generados en el Procedimiento de Control de la Legislación
	<p>32. ELABORAR MENSUALMENTE INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS REALIZADAS. El Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social con apoyo del Auxiliar Administrativo I envía por correo electrónico mensualmente al área de Gobierno de Datos la cobertura generada a través del aplicativo SISU. <i>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GER-1-02.</i></p>	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social.	<p>S.I: Aplicativo SISU</p> <p>S.I: Correo Electrónico.</p>
	<p>33. ENVIAR BASE DE DATOS: El Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social semestralmente envía por correo electrónico al Jefe de Área de Atención al Cliente la base de datos de personas que asistieron a los planes turísticos. <i>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE CEC-4.</i></p>	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social.	S.I. Correo electrónico
	<p>34. REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MANIFESTADAS POR LOS CLIENTES: Se pueden recibir mediante buzón de sugerencias, e-mail, llamada telefónica, carta o personalmente. <i>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO</i></p>	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social.	Ver Registros generados en el Subproceso de Gestión de Atención al Cliente CEC-4

	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE CEC-4.		
	35. 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.	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social.	Ver registros subprocesos Infraestructura Tecnológica APO-4-02-CAR-2 y Administración de Recursos Físicos APO-3-02-CAR-2.
	36. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DEL SERVICIO	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social.	No Aplica
	37. 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.	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social.	No Aplica
	38. VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE CONVENIOS DE TURISMO SOCIAL.	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social.	No Aplica
V	39. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS PLANIFICADAS Vs. EJECUTADAS: Para Turismo Social Santa Marta y las UIS 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. Nota 1: 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	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social.	Ver módulo Indicadores Aplicativo Kawak. programación de actividades turísticas CSS-4-FO-13

	agregarán 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 actividades turísticas en Digital.		
	40. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA PROMESA DE SERVICIO.	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social/	Ver módulo Indicadores Aplicativo Kawak.
	41. EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A TRAVÉS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social.	No Aplica
V	42. REALIZAR SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES: Verificando que se estén midiendo adecuadamente, que se estén cumpliendo y efectuar el respectivo análisis que permita la toma de decisiones.	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social.	Módulo Indicadores Aplicativo Kawak
	43. VERIFICAR QUE LA MATRIZ DE CRITICIDAD SE ENCUENTRE ACTUALIZADA DE ACUERDO A LOS PRODUCTOS Y SERVICIO DEL SUBPROCESO. <i>Ver procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores APO-3-01-PRO-4.</i>	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social.	Ver registros del Procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores APO-3-01-PRO-4.
	44. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES AL SERVICIO DE TURISMO SOCIAL: De acuerdo a lo establecido en el subproceso de Acciones jurídicas el Jefe de Gestión Administrativa 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. Nota: El Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social realiza la medición del cumplimiento de los requisitos legales a través del indicador del cumplimiento de la promesa. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social.	S.I: Módulo: Matriz de Requisitos legales

	DE ACCIONES JURÍDICAS APO-5-01-CAR-1.		
	45. REALIZAR SEGUIMIENTO DE LAS PARTES INTERESADAS: Anualmente el Jefe de Gestión Administrativa 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.	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social	S.I: Módulo: Gestión de partes interesadas
	46. 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 DE RIESGOS GER-3-02 Y SUBPROCESO DE PLANEACION ENTRATEGICA GER-1-01.	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social.	Ver Registros Subproceso de Gestión de Riesgos GER -3-02-CAR-2
	47. REALIZAR SEGUIMIENTO AL SUBPROCESO: 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. INTERACCION CON EL SUBPROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GER-1-01.	Jefe Unidad de Servicios Sociales.	Ver registro generados en el Subproceso de Planeación Estratégica GER-1-01
A	48. DAR TRATAMIENTO A SALIDAS NO CONFORMES. 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. Ver "procedimiento	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social.	Módulo Producto No Conforme Aplicativo Kawak

	Tratamiento y control de las Salidas no conformes GER-4-01-PRO-5. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-01.		
A	49. TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA Según los resultados obtenidos, siguiendo el procedimiento de acciones de mejora.	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social	Módulo Mejoramiento Continuo Aplicativo Kawak.

RESULTADOS

SALIDAS	PROCESO/CLIENTE	REQUISITOS
Programación de Actividades Turísticas Programa Turismo Social	Mercadeo y Ventas	En el formato establecido, debidamente diligenciado y entregado oportunamente.
Población Afiliada y No Afiliada	Comunidad/Gestión de la Información/ Superintendencia del Subsidio Familiar	En la cantidad proyectada.
Informe estadístico Mensual.	Gestión de la Información	S.I: Aplicativo SISU
Resultado de la Medición de la satisfacción del cliente por el servicio.	Gestión de Atención al Cliente	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	Gestión de Atención al Cliente	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 Gestión de Atención al Cliente
- 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.

Jefe de Gestión Administrativa 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.	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /Auxiliar	Digital	Oficina de Turismo Social/Computador del Auxiliar	Auxiliar Administrativo I de turismo social/	Archivo de gestión 1 Año	Eliminar

	Administrativo I de Turismo Social		Administrativo I/ Equipo/Carpet a por cada actividad	Auxiliar Administrativo	Archivo Central: 2 años	
S.I: Inscripción Actividad Turística	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /Auxiliar Administrativo I de Turismo Social	Digital	Oficina de Turismo Social/Computador del Auxiliar Administrativo I/ Equipo/Carpet a compartida Turismo Z/ Archivo por actividad Turística	Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo	Archivo de gestión 1 Año Archivo Central: 2 años	Eliminar
Planilla de asistencia Servicio Turismo Social CSS-4-FO-10	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social / Auxiliar Administrativo I de Turismo Social	Físico	Oficina de Turismo/Archivador 1 Carpeta AZ por actividades turísticas, gaveta 3	Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo	Archivo de gestión 1 Año	Eliminar
Control del proceso-Turismo CSS-4-FO-1.	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social / Auxiliar Administrativo I de Turismo Social	Digital	Oficina de Turismo/ Computador del Auxiliar Administrativo I, Trabajador Social II/ Equipo/Carpet a compartida Turismo Z / Control del proceso Turismo	Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo	Archivo de gestión 1 Año	Eliminar
Encuesta de Satisfacción Servicio/Programa CSC-3-FO-1 ó S.I: Encuesta de	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social / Auxiliar	Físico Digital	Oficina de Turismo/Archivador 1/ Carpeta AZ por	Auxiliar Administrativo I de turismo social/	Archivo de gestión 1 Año Archivo Central: 1 Año	Eliminar

Satisfacción Servicio de Turismo FORM GOOGLE	Administrativo I de Turismo Social		<p>actividades turísticas/ Gaveta 3</p> <p>Oficina de Turismo Social/Computador del Auxiliar Administrativo I/ Equipo/Carpet a compartida Turismo Z/ Encuesta por actividad Turística</p>	Auxiliar Administrativo		
S.I: Aplicativo SISU	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social / Auxiliar Administrativo I de Turismo Social	Digital	<p>Oficina de Turismo Social/Computador del Auxiliar Administrativo I/ Equipo/Correo electrónico Auxiliar Administrativo / Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social</p>	Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo	Archivo de gestión 1. año	Eliminar
Acomodación de Turismo CSS-4-FO-12	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social / Auxiliar Administrativo I	<p>Físico</p> <p>Digital</p>	<p>Oficina de Turismo/ Carpeta Compartida Turismo Z Computador del Auxiliar Administrativo I/por actividades turísticas,</p> <p>Oficina de Turismo/Archivador 1/ Carpeta AZ por actividades turísticas/ Gaveta 3</p>	<p>Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo</p>	<p>Archivo de gestión 1 Año</p> <p>Archivo Central: 2 Años</p>	Eliminar

Programación de Actividades Turísticas CSS-4-FO-13	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social Auxiliar Administrativo I	Físico Digital	Oficina de Turismo Social/Computador del Auxiliar Administrativo I/Usuario y Clave/Equipo/Documento Z turismo/Programación de actividades turísticas Oficina de Turismo/Archivador 1/ Carpeta Amarilla/ Gaveta 3	Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo	Archivo de gestión 1 Año Archivo Central: 2 Años	Eliminar
Solicitud de Servicio de Transporte CSS 04- FO-06	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /Auxiliar Administrativo I	Digital	Oficina de Turismo Social/Computador del Auxiliar Administrativo I/Usuario y Clave/Equipo/Documento Z turismo/Solicitudes de transporte	Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo	Archivo de gestión 1 Año. Archivo Central: 2 Años	Eliminar
Orden de Servicio CCC-2-FO-02	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /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 Archivo Central: 2 Años	Eliminar
Cotización CCC-2-FO-1	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /Auxiliar Administrativo I	Digital	Oficina de Turismo Social/Computador del Auxiliar Administrativo I/Usuario y	Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I de turismo social/	Archivo de gestión 1 Año Archivo Central: 2 Años	Eliminar

			Clave/ Equipo/Docu mento Z turismo/cotiza ciones	Auxiliar Administrativ o		
S.I. Calendario Busetas (año)	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /Auxiliar Administrativo I	Digital y/o físico	Oficina de Turismo Social/Comput ador del Auxiliar Administrativo I/Usuario y Clave/ Equipo/Docu mento Z turismo/ Calendario Busetas (año)	Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativ o I de turismo social/ Auxiliar Administrativ o	Archivo de gestión 1 Año	Eliminar
S.I Itinerario	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /Auxiliar Administrativo I	Digital	Oficina de Turismo Social/Comput ador del Auxiliar Administrativo I/Usuario y Clave/ Equipo/Docu mento Z turismo/por actividad turística	Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativ o I de turismo social/ Auxiliar Administrativ o	Archivo de gestión 1 Año Archivo Central: 1 Años	Eliminar
S.I. Correos Electrónicos	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /Auxiliar Administrativo I	Digital	Oficina agencia de viajes/Oficina de turismo/Correo electrónico/Co ntratista asesora agencia de viajes/Reserva s (tiquetes y actividades)	Contratista de Turismo/ Contratista Asesor agencia de viajes	Archivo de gestión 1 Año Archivo Central: 1 Años	Inactivo
Registro Contratación del Personal del Subproceso Turismo	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /Auxiliar Administrativo I	Físico	Oficina de Turismo/Archi vador 1, Folders Carpeta Marrón	Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativ o I	Archivo de gestión 1 Año Archivo Central: 1 Año	Eliminar

			Contratista/gaveta 2			
Asistencia a Capacitación APO-2-02-FO-04	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social	Físico	Oficina de Turismo/Arquiverador 1, Folders Carpeta Marrón Capacitaciones	Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I	Archivo de gestión 1 Año Archivo Central: 1 Año	Eliminar
S.I. Acta de Reunión	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /Auxiliar Administrativo I	Digital	Oficina de Turismo Social/Computador del Auxiliar Administrativo I/Usuario y Clave/ Equipo/Documento Z turismo/por actividad turística	Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I	Archivo de gestión 1 Año Archivo Central: 1 Año	Eliminar
Inducción Recibida APO-2-01-FO-06	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /Auxiliar Administrativo I	Físico	Oficina de Turismo/Arquiverador 1, Folders Carpeta Marrón Inducción	Trabajador Social II/ Auxiliar Administrativo I	Archivo de gestión 1 Año Archivo Central: 1 Año	Eliminar
Informe Medición de la Satisfacción Turismo	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /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 Archivo Central: 1 Años	Inactivo
SI. Submodulo Matriz de requisitos legales Aplicativo Kawak	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /Auxiliar Administrativo I	Digital	Aplicativo KAWAK/Usuario y clave/Módulo Contexto de la Organización/ Submódulo de Matriz de Requisitos Legales/Subpr	Auxiliar Administrativo I /Auxiliar Administrativo	Base de datos	Historial de Aplicativo Kawak

			procesos Turismo Social			
S.I. Módulo Gestión de partes interesadas en el aplicativo Kawak	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /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
Solicitud de Diseños Publicitarios y Comunicaciones CCC-5-FO-2	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social / Responsables de UIS Municipales	Digital	Oficina turismo/UIS municipales /Correo electrónico/ Trabajador Social II/ Responsables de UIS Municipales	Auxiliar Administrativo I de turismo social/ Auxiliar Administrativo	Archivo de gestión 1 Año Archivo Central: 2 Años	Eliminar
D.E Convenios o acuerdos Vigentes	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social	Físico	Oficina de Turismo/Archi vador 1, Folders Carpeta Marrón/ Informe de Gestión de Convenio /Gaveta 2	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social	Archivo de gestión 1 Año Archivo Central: 1 Año	Eliminar
S.I Página Web	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social	Digital	Página web CAJAMAG www.cajamag.com.co/servicios /turismo/arted e publicidad	Auxiliar Administrativo I de turismo social /Responsables de UIS de Municipios/ Auxiliar Administrativo/Contratista Turismo Asesora Agencia de Viaje	Publicación 1 año	Eliminar
D.E. Registro único empresarial y social de Turismo social	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social	Físico	Oficina de Turismo Social/ registro	Auxiliar Administrativo I de turismo	Archivo de gestión: 1 Año	Eliminar

		Digital	nacional de turismo enmarcado/colgado en la oficina de Turismo/ - Oficina de Turismo Social/Computador/ Equipo/Documento z Turismo/ Registro Nacional de Turismo	social / Auxiliar Administrativo /Contratista Turismo Asesora Agencia de Viaje		
S.I Recibo Provisional	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social	Físico	Oficina de Turismo Social/Archivador 1/ Carpeta A-Z actividades/gaveta 1 y 3	Auxiliar Administrativo I de turismo social / Auxiliar Administrativo /Asesora Agencia de Viaje	Archivo de gestión 1 Año Archivo Central: 2 años	Eliminar
S.I: Módulo Indicadores Aplicativo Kawak	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /Auxiliar Administrativo I	Digital	Aplicativo KAWAK/Usuario y clave/Módulo Indicadores/Submódulo de Gestión de Indicadores/Subprocesos Turismo Social	Auxiliar Administrativo I / Auxiliar Administrativo	Base de datos	Historial de Aplicativo Kawak
S.I: Módulo Producto No Conforme Aplicativo Kawak	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social	Digital	Aplicativo KAWAK/Usuario y clave/Módulo Producto No Conforme/Subprocesos Turismo Social	Auxiliar Administrativo I / Auxiliar Administrativo	Base de datos	Historial de Aplicativo Kawak
D.E Convenios o acuerdos vigentes	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social	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	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /Auxiliar Administrativo	Digital y/o Físico	Oficina de Turismo Social/Computador/Equipo/Documento z Turismo/Actividades Turísticas 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 Archivo Central: 2 años	Eliminar
D.E. Acomodación enviado por el Proveedor	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social /Auxiliar Administrativo	Digital y/o físico	Oficina de Turismo Social/Computador/Usuario y Clave/Equipo/Documento Z turismo/Actividades Turísticas 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 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.

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES							
Indicador	Objetivo	Meta	Fórmula	Frecuencia	Tiempo Limite diligencia miento	Unidad de Medida	Responsable
ID 169 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 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	%	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social
ID 293 Cumplimiento del Programador de actividades turísticas	Medir el nivel de cumplimiento de las actividades turísticas planificadas	De acuerdo a las establecidas en el Plan Estratégico de Turismo 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	%	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social, Responsable del Programa de Turismo Social.

ID 51 Cobertura de Turismo Social	Medir el nivel de cumplimiento de la cobertura establecida.	acuerdo a las establecidas en el Plan Estratégico de Turismo GER-1-01-DE-17	(Cobertura Ejecutada/ Cobertura Proyecta)* 100	Trimestral	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	%	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social
ID 54 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	%	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social
ID: 348 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 GER-1-01-	(Ingresos ejecutados / ingresos proyectados)*100	Trimestral	Diez días hábiles culminado el trimestre	(%) Porcentaje	Jefe de Gestión Administrativa Turismo Social