

DOCUMENTACIÓN NECESARIA

# Agencias de Viajes y Tour Operadores

QUALITUR

## **GRUPO A** **NORMATIVA EXIGIBLE**

---

**A1.** LICENCIA DE OPERACIÓN DEL MITUR

**A3.** PÓLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

## **GRUPO B** **PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

---

### ★ **ADMINISTRACION GENERAL**

**B2.** PROTOCOLO CASOS DE FUERZA MAYOR)

### ★ **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**B4.** ORGANIGRAMA

**B5.** MANUAL DE DESCRIPCIONES DE PUESTOS Y MANUAL DE OPERACIONES

**B6.** CONTRATO DE TRABAJO

**B7.** DESCRIPCIÓN DE PUESTO

**B9.** AGENDA DE PLANIFICACIÓN SEMANAL

**B10.** NÚMERO DE PUESTOS DE TRABAJO NECESARIOS POR TEMPORADAS

**B11.** ACTA DE REUNIÓN ANUAL Y MINUTA

**B13.** PROCEDIMIENTO EN CASOS DE EMERGENCIAS Y ACCIDENTES DE CLIENTES

**B14.** LISTA DE FORMACIÓN DE CADA UNO DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

### ★ **GESTIÓN DE PROVEEDORES**

**B16.** LISTADO DE PROVEEDORES

## **GRUPO C** **SERVICIO DE CLIENTE**

---

**C1.** GUIÓN DE INTERACCIÓN CON LOS CLIENTES, LOS CUALES INCLUYAN NORMAS DE CORTESÍA

**C6.** PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y SUGERENCIAS Y FORMULARIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL CLIENTE (EN FORMA DIGITAL)

**C7.** PROCEDIMIENTO PARA RECOGER LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (EN FORMA DIGITAL)

**C8.** ENCUESTA/CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (EN FORMA DIGITAL)

**C10.** MAPAS DE LA ZONA, TRÍPTICOS DE PRODUCTOS TURÍSTICOS CERCANOS

**C11.** PROCEDIMIENTO Y REPORTE DE OBJETOS PERDIDOS

**C15.** FORMATO DE CONFIRMACIÓN DE RESERVA Y REGISTRO DE RESERVAS

**C16.** FICHA DE CLIENTE Y SERVICIO

**C17.** MODELO DE FACTURA AL CLIENTE Y PROCEDIMIENTO PARA LA FACTURACIÓN AL CLIENTE

**C20.** PLANIFICACIÓN NUEVOS PRODUCTOS

**C23.** PROCEDIMIENTO PARA CONFIRMACIÓN/ CANCELACIÓN DE RESERVAS

**C26.** DOCUMENTO DE ASISTENCIA EN VIAJE

**C33.** FORMATO DE PRESUPUESTO DE SERVICIOS SOLICITADOS POR EL CLIENTE

**C35.** INFORMACIÓN AYUDA SOBRE EL DESTINO

## **GRUPO D** **INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS**

---

**D1.** PLAN DE LIMPIEZA

**D4.** CONTROL DE REPARACIÓN DE AVERÍAS

**D5.** PLAN DE CONTROL DE PLAGAS

**D6.** PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCENDIO

### **★ EQUIPOS**

**D13.** PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS

---

