

DOCUMENTACIÓN NECESARIA

Tienda de Regalos

QUALITUR

GRUPO A **NORMATIVA EXIGIBLE**

A1. LICENCIA DE OPERACIÓN DEL MITUR

GRUPO B **PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

★ ADMINISTRACIÓN GENERAL

B2. PROTOCOLO CASOS DE FUERZA MAYOR

★ GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

B3. ORGANIGRAMA

B4. MANUAL DE DESCRIPCIONES DE PUESTOS Y MANUAL DE OPERACIONES

B5. CONTRATO DE TRABAJO

B6. DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO

B8. AGENDA DE PLANIFICACIÓN SEMANAL

B9. ACTA DE REUNIÓN ANUAL Y MINUTA

B11. PROCEDIMIENTO EN CASOS DE EMERGENCIAS Y ACCIDENTES DE CLIENTES

B12. LISTA DE FORMACIÓN DE CADA UNO DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

★ DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y GESTIÓN DE INVENTARIO

B13. LISTADO DE PROVEEDORES

B16. LISTA DE INVENTARIOS (STOCKS) MÍNIMOS

B17. CONTROL DE INVENTARIO

GRUPO C **SERVICIO AL 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

C18. MODELO DE FACTURA AL CLIENTE

GRUPO D **INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS**

D1. PLAN DE LIMPIEZA

D5. CONTROL DE REPARACIÓN DE AVERÍAS

D6. PLAN DE CONTROL DE PLAGAS

D7. PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCENDIO

**★ INFRAESTRUCTURA
EQUIPOS**

D20. PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS

