

# MANUAL DE CALIDAD Y GESTIÓN TURÍSTICA

Edición 05  
10.08.2012



**Elaborado por:**  
Bárbara Aguirre  
Coordinadora de Calidad

**Revisado por:**  
Matías Carrere  
Gerente Comercial

**Aprobado por:**  
Francois Carrere  
Gerente General



# INDICE

## 1. Objeto y campo de aplicación

1.1 Objetivo

1.2 Alcance

1.3 Exclusiones

1.4 Documentación de referencia

## 2. Introducción

## 3. Servicio que ofrece

## 4. Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Turística

4.1 Requisitos Generales

4.2 Requisitos de Documentación

4.2.1 Generalidades

4.2.2 Manual de Calidad

4.2.3 Control de los Documentos

4.2.4 Control de Registros

## 5. Responsabilidad de la dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

5.2 Enfoque al cliente y post venta NCH 3067 REQ. 4.4

5.3 Política de Calidad

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de Calidad

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

## 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad, Autoridad y Manual de organización (NCH 3067, Requisito 4.1)

5.5.2 Representante de la Dirección

5.5.3 Comunicación Interna

5.6 Revisión por la Dirección

6. Gestión de los Recursos (NCH 3067 REQ. 4.1)

6.1 Provisión de los Recursos

6.2.1 Generalidades

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia (NCH 3067 Requisitos de Organización req. 4.1 a,c,d )

6.3 Infraestructura y Equipamiento (NCH 3067 req. 4.2)

6.4 Ambiente de Trabajo

7. Realización del Producto

7.1 Planificación de la realización del producto

7.2 Procesos relacionados con el Cliente (Requisitos comerciales y de Marketing NCH 3067 Cap. 6)

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Producto

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

7.2.3 Comunicación con el Cliente y Comercialización (NCH 3067, req 6.1)

Siguiente

# INDICE

## 7.3 Diseño de Paquetes Turísticos (NCH 3067 Req. 5.1, 5.2, 5.3)

### 7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo

### 7.3.2 Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo

### 7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo

### 7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo

### 7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo

### 7.3.6 Verificación del Diseño y Desarrollo

### 7.3.7 Cambios del Diseño y Desarrollo

## 7.4 Compras

### 7.4.1 Proceso de Compras, Selección y evaluación de proveedores y servicios. (NCH 3067 Req. 4.3)

### 7.4.2 Información de las Compras y 7.4.3 Verificación de los productos comprados . (NCH 3067 Req. 6.2 Reservas y Ventas)

## 7.5 Producción y Prestación del Servicio.

### 7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio y Reservas y Ventas (NCH 3067 req. 6.2)

### 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

### 7.5.3 Identificación y trazabilidad.

### 7.5.4 Propiedad del Cliente

### 7.5.5 Preservación del producto

## 7.6 Control de los equipos d seguimiento y medición.

## 8. Medición, análisis y mejora.

### 8.1 Generalidades

### 8.2 Seguimiento y medición

#### 8.2.1 Satisfacción del Cliente y Post Venta (NCH 3067 requisito 4.4)

#### 8.2.2 Auditoria Interna

#### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

#### 8.2.4 Seguimiento y medición del producto

## 8.3 Control del Producto No Conforme

### 8.4 Análisis de datos

## 8.5 Mejora

### 8.5.1 Mejora Continua

### 8.5.2 Acción Correctiva

### 8.5.3 Acción Preventiva

## 8.6 Imagen corporativa o publicidad (NCH 3067 Req. 6.3)

## 8.7 Otros requisitos.

## 9. Control de Cambios

Anterior

# 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

## 1.1 OBJETIVO

El presente Manual tiene por objeto describir el Sistema de Gestión de Calidad desarrollado y utilizado por CTS Turismo bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008 y la Norma Chilena para Tour Operador NCH 3067, de este modo se busca generar la confianza plena respecto de que todas las actividades y tareas que son llevadas adelante en la organización, se encuentran expresadas en el presente documento.

El presente Manual es el principal documento del Sistema de Gestión de Calidad y de Gestión Turística de CTS. Es el documento de mayor jerarquía en el Sistema y en el se referencia cada uno de los procedimientos asociados a el.

La Coordinadora de Calidad es responsable de la elaboración de este manual, quien en conjunto con el Gerente Comercial y el Representante de la Dirección, se encargan de las revisiones y aprobaciones que se puedan hacer en el futuro; La Coordinadora de Calidad actúa también como la responsable de su distribución en la empresa y a otras entidades involucradas.

La distribución, modificación y archivo del manual deben cumplir con lo establecido en el Procedimiento de “Control de Documentos” (PROC-GG-SG-001).

1. [Objeto y campo de aplicación](#)

[1.1 Objetivo](#)

[1.2 Alcance](#)

[1.3 Exclusiones](#)

[1.4 Documentación de referencia](#)

## 1.2 ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad y de Gestión Turística de CTS Turismo comprende los procesos de diseño, comercialización, intermediación y prestación de servicios turísticos en las Áreas de Turismo Receptivo y Nacional para sus clientes operadores mayoristas de todo el mundo, agencias minoristas de Chile y otros.

## 1.3 EXCLUSIONES

Debido a la naturaleza de los servicios prestados, no se usan equipos de seguimiento y medición para determinar si el servicio entregado satisface los requerimientos especificados, por lo que se excluye el punto referido a la utilización de los equipos de seguimiento y medición (7.6) de la Norma ISO 9001:2008.

## 1.4 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

En la elaboración de la documentación que compone el Sistema de Gestión de la Calidad que se describe en este Manual se han tomado como referencia las siguientes normas:

<u>REFERENCIA</u>	<u>EDICIÓN</u>	<u>TÍTULO</u>
ISO 9000:2005	2005	Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.
ISO 9001:2008	2008	Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
NCH- 3067	2007	Tour Operadores u Operadores Mayoristas- Requisitos.

*Tabla de  
Contenidos*

1. [Objeto y campo de aplicación](#)

[1.1 Objetivo](#)

[1.2 Alcance](#)

[1.3 Exclusiones](#)

[1.4 Documentación de referencia](#)

## 2. INTRODUCCIÓN

Fundada en 1978, por Don Christian Carrère, CTS Turismo, Chilean Travel Services, cuenta con una reconocida y sólida trayectoria en la industria del turismo receptivo, siendo hoy por hoy, una de las más importantes empresas del rubro en Chile, con un avalado prestigio a nivel internacional y nacional.

Siempre fieles a su filosofía de servicio, y máxima entrega a sus clientes, CTS se ha convertido en una organización altamente calificada contando con un equipo humano del más alto nivel.

Esta filosofía esta presente y documentada en su misión y visión lo que se ha traducido también en su política de calidad.

### 2.1 Misión de CTS (DOCU-GG-SG-003)

“Ofrecer diversos servicios turísticos en Chile, con un muy buen nivel de servicios y precios, de manera que sean valorados por nuestros clientes de todo el mundo”

### 2.2 Visión de CTS (DOCU-GG-SG-002)

“Desarrollar en nuestra empresa, un modelo de funcionamiento laboral que sea un referente del tipo de sociedad a la que aspiramos. Tal desarrollo considera una habilitación permanente que integre armoniosamente, el plano individual, de equipo, de relación con nuestros clientes y del país”

Con ello CTS Turismo, Chilean Travel Services, más que una empresa es una organización destinada a materializar su filosofía: Abriendo Rutas. Creando Destinos.

## 2. Introducción

### 3. SERVICIOS QUE OFRECE

Dentro del área de acción cuenta el diseño y operación de programas de turismo Nacional y Receptivo convencional, tanto para individuales como para grupos. Traslados, excursiones, reservas de hoteles, arriendo de autos, boletos aéreos, cruceros son parte del amplio catálogo de servicios y destinos, cuya programación es producto de un arduo trabajo de investigación y creación, de manera de ofrecer lo mejor del país a quienes visitan.

El departamento para Viajes de Incentivo, compuesto por calificados profesionales dedicados exclusivamente a este rubro así como ferias, congresos e intereses especiales, marcan la tendencia en el país. Un equipo de Guías profesionales asegura un servicio personalizado de calidad.

Además el Departamento Comercial se encarga de brindar un excelente servicio de Post venta a los clientes, monitoreado constantemente por las distintas herramientas dispuestas para este fin, como los son los Report, la encuesta de Satisfacción de Clientes, encuesta de satisfacción de imprevistos, etc.

### 3. Servicio que ofrece

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTION TURISTICA

### 4.1 Requisitos Generales

CTS turismo, de acuerdo con lo expresado en su Política de Calidad (**DOCU-GG-SG-004**) impulsada por Gerencia General, establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad y Gestión Turística, de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y los de la Norma de Operador Turístico NCH 3067. De este modo asegura la eficacia de los procesos, generando un servicio de calidad que está en constante mejora continua.

Para esto CTS cuenta con procedimientos escritos para cada proceso y área de la empresa, los cuales le permiten garantizar la calidad de los servicios ofrecidos y de todas las gestiones realizadas, para el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Turística, así como la secuencia e interacción de estos procesos que conforman el Sistema. En cada procedimiento se han establecido los registros de las actividades desarrolladas, especificando el lugar y periodo de almacenamiento de cada uno de ellos. El control de los distintos procedimientos que componen el Sistema de Gestión de Calidad Turística de CTS es llevado bajo el Listado Maestro de Documentos (**LIST- GG-SG- 001**).

La Gerencia General de CTS asegura la disponibilidad de recursos e información necesaria que apoyan la operación y seguimiento de los procesos definidos.

El seguimiento y la medición se realizan mediante los indicadores de procesos referenciados dentro de cada procedimiento documentado. El análisis se efectúa dos veces al año, en una revisión por la dirección general, donde se acuerdan las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y además una revisión parcial donde se analizan los avances y permite a su vez la mejora continua de dichos procesos.

El Sistema de Gestión de Calidad comprende todos los procesos necesarios para una exitosa gestión competitiva de la organización, los cuales están manifestados documentalmente y agrupados en un Manual de Calidad (**MANU-GG- SG- 001**).

[4. Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Turística](#)

[4.1 Requisitos Generales](#)

[4.2 Requisitos de Documentación](#)

[4.2.1 Generalidades](#)

[4.2.2 Manual de Calidad](#)

[4.2.3 Control de los Documentos](#)

[4.2.4 Control de Registros](#)

Cabe señalar que toda la documentación que forma parte del Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Turística se encuentra alojada en la Intranet de la organización, para posibilitar y facilitar su acceso a todos los integrantes de CTS turismo.

Los Procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad incluyendo su aplicación se muestran en el mapa general de procesos (DOCU-GG-SG-001), que incluye la secuencia e interacción de estos del siguiente modo:

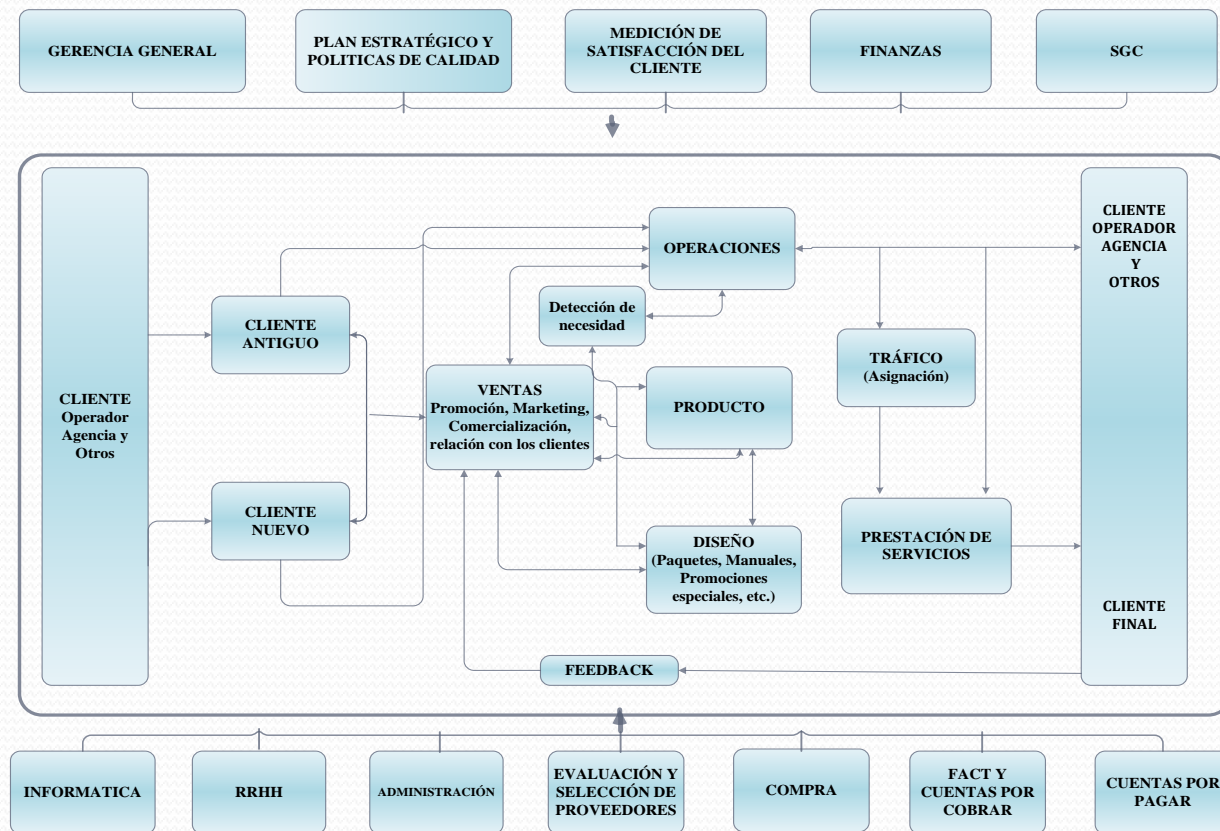


Tabla de Contenidos

[4. Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Turística](#)

[4.1 Requisitos Generales](#)

[4.2 Requisitos de Documentación](#)

[4.2.1 Generalidades](#)

[4.2.2 Manual de Calidad](#)

[4.2.3 Control de los Documentos](#)

[4.2.4 Control de Registros](#)

## 4. 2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

### 4.2.1 Generalidades

La Documentación del Sistema de Gestión de Calidad de CTS Turismo incluye un Manual de Calidad y Gestión turística, Declaraciones documentadas de la Misión, Visión, Políticas de Calidad y Objetivos de Calidad, los Procedimientos Documentados y los Registros Obligatorios requeridos por las Normas ISO 9001:2008 y NCh 3067, como así también los Procedimientos e Instructivos adicionales que CTS requiere para sus operaciones.

### 4.2.2 Manual de Calidad

#### 4.2.2.1 Manual de Calidad y Gestión Turística (MANU-GG-SG-001):

CTS turismo ha definido y planificado, a través de un conjunto organizado de Documentos, su compromiso con la calidad en los servicios que presta, considerando los requerimientos solicitados por la Normas citadas. Se describe en este manual en forma genérica, cómo se ha construido el Sistema de Gestión de Calidad Turística, los procedimientos e instructivos documentados obligatorios y necesarios, como así también la interacción entre los distintos procesos. Dicho documento sirve de referencia permanente durante la implementación, aplicación y mantención del sistema.

Este manual incluye entre sus explicaciones y referencias a los siguientes documentos:

- ✓ Declaraciones documentadas de la Misión (**DOCU-GG-SG-003**), Visión (**DOCU-GG-G-002**), Políticas (**DOCU-GG-SG-004**) y Objetivos de Calidad (**DOCU-GG-SG-006**).
- ✓ Procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO 9001:2008 y los procedimientos solicitados por la Norma NCH 3067
- ✓ Referencias a los procedimientos elaborados para el correcto funcionamiento de CTS, incluyendo la eficaz planificación, ejecución, seguimiento de sus procesos y áreas de la empresa, los cuales le permiten garantizar la calidad de los servicios ofrecidos y de todas las gestiones realizadas en cada uno de ellos.

[4. Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Turística](#)

[4.1 Requisitos Generales](#)

[4.2 Requisitos de Documentación](#)

[4.2.1 Generalidades](#)

[4.2.2 Manual de Calidad](#)

[4.2.3 Control de los Documentos](#)

[4.2.4 Control de Registros](#)

*Tabla de  
Contenidos*

El presente Manual de Calidad (**MANU-GG-SG-001**), es revisado anualmente por el Comité de Calidad de CTS turismo, en una reunión general en la que se revisa y se analiza el funcionamiento y la eficacia de todos sus procesos. De este modo se busca establecer de qué manera la organización puede realizar el proceso de mejora continua. El proceso de revisión del presente Manual no implica necesariamente su modificación.

El proceso de elaboración, revisión, aprobación y control del Manual de Calidad se realiza del siguiente modo:

Elaboración, Revisión, Aprobación, Mantenimiento y Actualización: El Manual de Calidad es elaborado por la Coordinadora de Calidad, revisado por el Gerente Comercial y aprobado por el Gerente General. La Coordinadora de Calidad es responsable del mantenimiento y actualización del mismo a través de la IntraWeb, de modo que todos los integrantes de CTS turismo tengan a disposición una versión vigente.

Destinatarios: La difusión inmediata del presente Manual se realiza a través de su publicación en la INTRAWEB de CTS turismo, en la cual está a disposición de todos los miembros de la organización.

Propiedad y Control del Manual: El Manual de Calidad es propiedad de CTS Turismo. De este modo, el contenido total o parcial de este documento no puede ser reproducido ni facilitado a terceros sin la expresa autorización del Gerente General de la empresa.

#### **4.2.2.2 Requisitos de Documentación exigidos por la Norma Chilena de Tour Operador NCH 3067**

En cuanto a los requisitos de Documentación de NCH 3067 además de los procedimientos citados en el punto anterior, CTS Turismo, ha gestionado los siguientes requisitos expresados en el requisito 4.1

a) Cuenta con un Manual de Organización (**MANU-GG-RH-001**) que contiene:

✦ El organigrama de la empresa, en el cual se establecen los cargos, con sus funciones y jerarquía de autoridad y de control (**DOCU-GG-RH-006**).

## [4. Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Turística](#)

### [4.1 Requisitos Generales](#)

### [4.2 Requisitos de Documentación](#)

#### [4.2.1 Generalidades](#)

#### [4.2.2 Manual de Calidad](#)

#### [4.2.3 Control de los Documentos](#)

#### [4.2.4 Control de Registros](#)

- ⊕ La definición y estructuración de las áreas de la organización, incluyendo la definición de las funciones de cada una de las áreas.
  - ⊕ Todos los cargos que se desprenden de cada Área y Departamento, así como los requisitos de selección del personal definido en las descripciones y perfiles de cargo, las que incluyen formación, competencias, habilidades y experiencia para las distintas funciones de la estructura organizacional de la empresa.
- b) Manual de procedimientos para el tratamiento de los imprevistos que pueden ocurrir al entregar productos, paquetes o servicios turísticos. Manual de Tratamiento de Imprevistos, **MANU-GC-TR-001**
- c) Cuenta con personal capacitado y entrenado en los sistemas y métodos de trabajo que ha determinado para la eficiente y oportuna entrega de los servicios que presta, capacitando y cualificando a su personal de manera permanente.
- d) Cuenta con un Procedimiento de Capacitación **PROC-GG-RH-002**, un plan de capacitación en ejecución para identificar y documentar las necesidades de capacitación del personal el que ha considerado por lo menos aspectos tales como: Servicio al cliente, calidad del servicio, comercialización, idiomas, entre otros.
- e) Cuenta con mecanismos de selección y capacitación del personal temporal o transitorio contratado para temporadas altas a través del Procedimiento Incorporación de Nuevos Miembros **PROC-GG-RH-001**.

#### 4. Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Turística

##### 4.1 Requisitos Generales

##### 4.2 Requisitos de Documentación

###### 4.2.1 Generalidades

###### 4.2.2 Manual de Calidad

###### 4.2.3 Control de los Documentos

###### 4.2.4 Control de Registros

- f) Se implementó un módulo de recepción y tratamiento de reclamos/ Productos No Conformes en la plataforma SOPTUR, existe además un Instructivo (**INST-GG-GC-001**) para el uso de dicho módulo y una forma de proceder para el tratamiento de reclamos señalado en el Procedimiento de Satisfacción de Clientes (**PROC-GG-GC-004**).
- g) Cuenta con programas y procedimientos de mantención para Soporte Informático, dado que la mayor parte de las operaciones son por sistema (**PROC-GC-IN-005**). Así mismo, el departamento de Informática, cuenta con seis servidores que respaldan el funcionamiento de los principales sistemas.
- h) La información que se entrega a los clientes operadores y agencias se realiza mediante manual de productos, paquetes y/o servicios, de todas aquellas prestaciones que ofrece CTS, en español, portugués e inglés, indicándose el producto, paquete o servicio y su descripción, forma de acceder a ellos y los precios vigentes para un tiempo específico. Entre dichos documentos se destacan Workbook, Tarifario Confidencial, Manual de Verano, Manual de Invierno, Ski, Año Nuevo, Chile en Bus, Cruceros y Programas todo Incluido, Patagonia Chilena de Selección, San Pedro de Atacama de Selección, Lo mejor de Chile, Vacaciones por Chile, Tarifarlo Manual Vacaciones por Chile etc.

CTS turismo ha definido y planificado, a través de un conjunto organizado de Documentos, su compromiso con la calidad de los servicios que presta, considerando los requerimientos solicitados por la Norma ISO 9001:2008, y a los requisitos de la Norma NCH 3067 de Tour Operador.

#### [4. Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Turística](#)

##### [4.1 Requisitos Generales](#)

##### [4.2 Requisitos de Documentación](#)

###### [4.2.1 Generalidades](#)

###### [4.2.2 Manual de Calidad](#)

###### [4.2.3 Control de los Documentos](#)

###### [4.2.4 Control de Registros](#)

### 4.2.3 Control de los Documentos

CTS Turismo establece en el Procedimiento de Control de Documentos (**PROC-GG-SG-001**) la forma para desarrollar y controlar los Documentos relacionados a su Sistema de Gestión de Calidad Turística.

La elaboración, revisión y aprobación a que son sometidos los documentos que componen el Sistema de Gestión de Calidad, se establecen en una tabla de responsabilidades incorporada dentro del procedimiento. Las versiones vigentes de los Documentos se encuentran disponibles para los miembros de la organización que así lo requieran en la Intra web de CTS turismo.

La Documentación del S.G.C. está debidamente codificada y ordenada de acuerdo a los departamentos o áreas que la generan, de modo que sea de fácil acceso e identificación en la Intra web.

La Documentación que se encuentra almacenada en la Intra web de CTS Turismo, puede ser descargada por el usuario, pese a ello, una vez que la documentación se envía a imprimir, es impresa con un sello rojo que cruza diagonalmente la página notificando “Documento No Controlado”. De esta manera, se controla que las modificaciones que realicen los usuarios no intervenga el control que lleva el S.G.C. sobre la documentación.

Para tener un mayor control sobre la totalidad de los Documentos que hacen al Sistema de Gestión de Calidad de CTS turismo, existe el Documento Lista Maestra de Documentos (**LIST-GG-SG-001**). En el mismo existe constancia de qué tipo de Documento es, a qué área corresponde, quién resguarda el Documento, qué vigencia está utilizando, su codificación, Elaboración, Revisión y Aprobación, entre otros elementos. La elaboración y control del Listado Maestro de Documentos corresponde a la Coordinadora de Calidad .

Para hacer más efectivo el control de documentos, se realiza una revisión trimestral al listado maestro de documentos, con una medición al final del mismo, esto esta declarado en el punto 6. del procedimiento PROC-GG-SG-001.

[4. Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Turística](#)

[4.1 Requisitos Generales](#)

[4.2 Requisitos de Documentación](#)

[4.2.1 Generalidades](#)

[4.2.2 Manual de Calidad](#)

[4.2.3 Control de los Documentos](#)

[4.2.4 Control de Registros](#)

*Tabla de  
Contenidos*

### 4.2.3 Control de los Registros

CTS turismo establece en el Procedimiento de Control de Registros (**PROC-GG-SG-002**) la metodología para crear, identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener, y disponer de los registros asociados al Sistema de Gestión de Calidad Turística de la Organización.

Los registros se conservan para demostrar conformidad con los requisitos especificados y con el desempeño efectivo del sistema de gestión.

Los registros están soportados en medios escritos, digitales o en los sistemas informáticos y permanecen legibles y fácilmente identificables de forma tal que pueden recuperarse.

Al igual que en el punto anterior, existe un Listado Maestro de Registros (**LIST-GG-SG-002**) en el cual se identifica la codificación, el área a la cual corresponden, una breve descripción del mismo, su ubicación de almacenamiento, retención y disposición final, entre otros elementos.

Para realizar el control de registros se utiliza el mismo método del control de documentos, realizando una revisión trimestral e identificando los resultados de esta revisión dentro del mismo listado maestro.

[4. Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Turística](#)

[4.1 Requisitos Generales](#)

[4.2 Requisitos de Documentación](#)

[4.2.1 Generalidades](#)

[4.2.2 Manual de Calidad](#)

[4.2.3 Control de los Documentos](#)

[4.2.4 Control de Registros](#)

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 Compromiso de la Dirección

El Gerente General de CTS Turismo, promueve entre el personal atender, e idealmente, superar las expectativas del cliente, entregando un servicio de excelencia, asegurando profesionalismo, calidez, adaptabilidad y acción oportuna en la gestión y prestación de los servicios, ofreciendo diversos servicios turísticos en Chile, cumpliendo con su filosofía “Abrir nuevas rutas, Crear nuevos destinos”; manteniendo una buena relación precio/calidad de manera que sean valorados por sus clientes de todo el mundo.

Para lograrlo, estableció una Política de Calidad (**DOCU-GG-SG-004**) y Objetivos de Calidad (**DOCU-GG-SG-006**), los cuales son analizados mediante revisiones de Gerencia junto al Comité de Calidad. En esas revisiones además, se dispone y quedan acuerdos respecto de la asignación de recursos.

### 5.2 Enfoque al Cliente y Post venta NCH 3067 req 4.4

La alta dirección establece que el cliente es su mayor activo, por lo que determina sus requisitos y los procedimientos necesarios para medir y evaluar la entrega del servicio, asegurando que los requisitos del cliente son identificados, analizados y atendidos. CTS Turismo se compromete a entregar un servicio de excelencia. Para ello realiza un proceso de seguimiento y evaluación de la satisfacción de cliente operador y agencia mediante el Procedimiento de Satisfacción de Cliente (**PROC-GG-GC-004**) el cual establece como instrumentos el envío de encuesta online (Clientes Mercado Receptivo) y la entrega de ésta personalmente (Nacional). Junto a la encuesta, se cuenta con un módulo de reclamos que permite a las Gerencias ingresar por sistema todos aquellos reclamos y PNC. Respecto de evaluación del cliente pasajero esta se realiza mediante la información que entrega cada Report.

[5. Responsabilidad de la dirección](#)

[5.1 Compromiso de la Dirección](#)

[5.2 Enfoque al cliente y post venta NCH 3067 REQ. 4.4](#)

[5.3 Política de Calidad](#)

[5.4 Planificación](#)

[5.4.1 Objetivos de Calidad](#)

[5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad](#)

[5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación](#)

[5.5.1 Responsabilidad, Autoridad y Manual de organización \(NCH 3067, Requisito 4.1\)](#)

[5.5.2 Representante de la Dirección](#)

[5.5.3 Comunicación Interna](#)

[5.6 Revisión por la Dirección](#)

Así mismo como parte del requisito post venta (NCH 3067 requisito 4.4) también se ha implementado un procedimiento escrito para realizar el seguimiento de post venta, después de la prestación de los servicios que esta expresado en el Procedimiento de Comercialización y Asistencia Comercial (PROC-GG-GC-003).

Esta información es analizada por Gerencia Comercial periódicamente y también es revisada en la Revisión por la Dirección.

### 5.3 Política de Calidad

Para poder entregar un servicio de excelencia, CTS Turismo mantiene una constante revisión y adaptación de su “Política de Calidad”, que responde a un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 y la Norma Chilena NCH 3067. A su vez, ésta Política de Calidad ha sido documentada y traspasada al personal, por lo que CTS Turismo cuenta con un equipo de profesionales comprometidos con la Calidad del Servicio. La Política de Calidad, es la Siguiete:

#### Política de Calidad (DOCU-GG-SG-004)

“El cliente es nuestro mayor activo, por lo que trabajamos para cumplir totalmente sus requerimientos, ofreciendo servicios turísticos de excelencia, satisfaciendo sus expectativas.”

“CTS se compromete con un Sistema de Gestión de Calidad que permita a sus clientes, Mayoristas, Agencias de Viajes, al pasajero final y otros, recibir atención y servicios turísticos de excelencia, a través del control permanente de sus procesos y de los actores involucrados en la cadena de diseño de paquetes turísticos y comercialización de la totalidad de su oferta de servicios turísticos.”

[5. Responsabilidad de la dirección](#)

[5.1 Compromiso de la Dirección](#)

[5.2 Enfoque al cliente y post venta NCH 3067 REQ. 4.4](#)

[5.3 Política de Calidad](#)

[5.4 Planificación](#)

[5.4.1 Objetivos de Calidad](#)

[5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad](#)

[5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación](#)

[5.5.1 Responsabilidad, Autoridad y Manual de organización \(NCH 3067, Requisito 4.1\)](#)

[5.5.2 Representante de la Dirección](#)

[5.5.3 Comunicación Interna](#)

[5.6 Revisión por la Dirección](#)

“CTS busca asegurar profesionalismo, calidez, adaptabilidad y acción oportuna en la gestión de prestación de los servicios contratados.”

“CTS se compromete a la mejora continua de sus procesos, de acuerdo a las exigencias de la Norma ISO 9001:2008 y la Norma Chilena NCH3067, y cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios, otorgando herramientas de cualificación y óptimos canales de comunicación a nuestros clientes, proveedores y al personal de la empresa.”

“CTS cuenta con un equipo de profesionales competentes y comprometidos con la calidad del servicio en las distintas áreas de negocios.”

## 5.4 Planificación

### 5.4.1 Objetivos de Calidad

Para llevar a cabo su Política de Calidad, CTS Turismo estableció ciertos Objetivos de Calidad que van en directa relación a cumplir con los requisitos del cliente y del producto. Dichos objetivos, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la empresa.

Los Objetivos se encuentran documentados, se miden y revisan anualmente en Revisión por la Dirección, son coherentes a la Política de Calidad y se identifican con el código (DOCU-GG-SG-006) “Matriz de Objetivos de Calidad”.

[5. Responsabilidad de la dirección](#)

[5.1 Compromiso de la Dirección](#)

[5.2 Enfoque al cliente y post venta NCH 3067 REQ. 4.4](#)

[5.3 Política de Calidad](#)

[5.4 Planificación](#)

[5.4.1 Objetivos de Calidad](#)

[5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad](#)

[5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación](#)

[5.5.1 Responsabilidad, Autoridad y Manual de organización \(NCH 3067, Requisito 4.1\)](#)

[5.5.2 Representante de la Dirección](#)

[5.5.3 Comunicación Interna](#)

[5.6 Revisión por la Dirección](#)

## 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

CTS Turismo se preocupa constantemente de mantener una revisión de su planificación estratégica a través de reuniones periódicas de revisión por la dirección, entre su Gerente General y el Comité de Calidad, que incluye el seguimiento y continuidad de los temas relacionados al S.G.C, así como la determinación de nuevos objetivos de mediano a largo plazo, siempre en coherencia con sus Objetivos de Calidad.

Respecto de los temas tratados en Revisión por la Dirección, estos quedan apuntados en dos informes: Informe de Entrada (**DOCU-GG-SG-008**) y Acta de Salida (**DOCU-GG-SG-009**), estos documentos los lleva almacenados la Coordinadora de Calidad de acuerdo a la fecha en que se realizó la Revisión de Gerencia, quien a su vez se encarga de realizar el seguimiento adecuado para controlar que efectivamente se logren los acuerdos pactados mediante un documento elaborado precisamente para facilitar esta labor (**DOCU-GG-SG-010**).

El Sistema de Gestión de calidad se controla mediante un Cronograma (DOCU-GG-SG-004), que incluye todas las actividades programadas para un año, tales como auditorias, revisiones de listados maestros, Control del informe de reclamos y/o Producto No Conforme, etc.

La planificación del S.G.C, incorpora además, las mejoras necesarias de aquellos cambios que pudieran afectar el S.G.C. Cuenta con las Auditorias que son piezas claves para re-direccionar el sistema de calidad, plantear nuevas metas y trabajar para el cumplimiento de éstas mismas. Las Observaciones y No Conformidades resultado de cada Auditoria quedan documentadas en el Informe Final de Auditoria Interna (**FORM-GG-SG-007**).

[5. Responsabilidad de la dirección](#)

[5.1 Compromiso de la Dirección](#)

[5.2 Enfoque al cliente y post venta NCH 3067 REQ. 4.4](#)

[5.3 Política de Calidad](#)

[5.4 Planificación](#)

[5.4.1 Objetivos de Calidad](#)

[5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad](#)

[5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación](#)

[5.5.1 Responsabilidad, Autoridad y Manual de organización \(NCH 3067, Requisito 4.1\)](#)

[5.5.2 Representante de la Dirección](#)

[5.5.3 Comunicación Interna](#)

[5.6 Revisión por la Dirección](#)

## 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

### 5.5.1 Responsabilidad, Autoridad y Manual de Organización (NCH 3067 Requisito 4.1)

La Dirección de CTS Turismo garantiza que, todas las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización para lo cual cuenta con un Manual de Organización (MANU-GG-RH-001), los elementos que contiene el Manual de la Organización se describen en página 12, correspondiente al punto Requisitos de la documentación.

### 5.5.2 Representante de la Dirección

El Gerente General de CTS turismo, actúa como Representante de la Dirección, en donde tiene la responsabilidad y autoridad necesaria para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad turística conforme a lo establecido en el presente Manual y a los requerimientos de las normas NCh 3067 y de ISO 9001:2008. A su vez, el representante tiene la responsabilidad de informar al Comité de Calidad sobre el comportamiento del SGC y sus necesidades de mejora. En forma permanente asegurará que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.

### 5.5.3 Comunicación Interna

CTS Turismo se preocupa de la comunicación dentro de la organización. Para esto se creó una instancia de reuniones periódicas a nivel de Gerencias. Además CTS cuenta con una red interna, en la que se encuentra la información oportuna y accesible en todos los niveles en lo que se refiere al Sistema de Gestión de Calidad, dando la oportunidad de participación y opinión para detectar las oportunidades de mejora y las correcciones necesarias.

[5. Responsabilidad de la dirección](#)

[5.1 Compromiso de la Dirección](#)

[5.2 Enfoque al cliente y post venta NCH 3067 REQ. 4.4](#)

[5.3 Política de Calidad](#)

[5.4 Planificación](#)

[5.4.1 Objetivos de Calidad](#)

[5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad](#)

[5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación](#)

[5.5.1 Responsabilidad, Autoridad y Manual de organización \(NCH 3067, Requisito 4.1\)](#)

[5.5.2 Representante de la Dirección](#)

[5.5.3 Comunicación Interna](#)

[5.6 Revisión por la Dirección](#)

a) Se realiza seguimiento a la Matriz de Objetivos de Calidad durante todo el año, a partir de los acuerdos que se tomaron en Revisión por la Dirección, mediante la revisión de las actas de Entrada y salida correspondiente a cada revisión (DOCU-GG-SG-008; DOCU-GG-SG-009). Para estos fines se creo un documento de Seguimientos de Revisiones (DOCU-GG-SG-010), que contiene de manera histórica los acuerdos tomados en las revisiones, los plazos, la asignación de recursos cuando es aplicable y las correspondientes responsabilidades.

## 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Representante de la Dirección de CTS Turismo se reúne formalmente con el Comité de Calidad para revisar el S.G.C a intervalos programados:

Marzo: Para analizar la temporada de verano y así proyectar la temporada de invierno.

Septiembre: Se analizan los resultados de ambas temporadas y se proyecta para el año siguiente.

Durante las revisiones se busca asegurar la eficacia y vigencia de la política, los objetivos y metas establecidas, como también la revisión de reclamos y expectativas relevantes de sus clientes. Dicha reunión se realiza aplicándose lo que establece la norma ISO 9001:2008 en 5.6.1 y 5.6.2 como informe de entrada y un informe de salida según requisito de ISO 9001:2008 5.6.3, estos informes son elaborados por la Coordinadora de Calidad, en consideración de la información entregada por el Comité de Calidad y de los requisitos antes señalados. Una vez aprobados los Informes por el Representante de la Dirección son compartidos en IntraWeb.

[5. Responsabilidad de la dirección](#)

[5.1 Compromiso de la Dirección](#)

[5.2 Enfoque al cliente y post venta NCH 3067 REQ. 4.4](#)

[5.3 Política de Calidad](#)

[5.4 Planificación](#)

[5.4.1 Objetivos de Calidad](#)

[5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad](#)

[5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación](#)

[5.5.1 Responsabilidad, Autoridad y Manual de organización \(NCH 3067, Requisito 4.1\)](#)

[5.5.2 Representante de la Dirección](#)

[5.5.3 Comunicación Interna](#)

[5.6 Revisión por la Dirección](#)

## **6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS ( NCH 3067 Req. 4.1)**

### **6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS**

CTS proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de Gestión de la calidad, el detalle de la asignación específica que se programa para cada recurso se encuentra en el Informe de Salida (DOCU-GG-SG-009) de la revisión por la dirección.

### **6.2 RECURSOS HUMANOS**

#### **6.2.1 Generalidades**

CTS cuenta con una Unidad de Recursos Humanos que depende directamente de la alta Dirección, quien proporciona todos los recursos materiales, así como el entrenamiento y la capacitación necesaria para una realización eficiente de los procesos requeridos. El área de Recursos Humanos de CTS turismo tiene la responsabilidad de llevar adelante los procedimientos de Incorporación de Nuevos miembros (PROC-GG-RH-001), previa solicitud del encargado de área correspondiente, y previa autorización del Gerente General. Con esto se da cumplimiento al Requisito NCH 3067 4.1 letra e.

#### **6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia (NCH 3067 Requisitos de Organización req. 4.1 a, c. d)**

La incorporación de nuevos miembros se sustenta en el Manual de Organización (MANU-GG-RH-001) que define los cargos y sus perfiles con las competencias necesarias en términos de educación, formación, habilidades y experiencia requeridas para cada tarea.

[6. Gestión de lo Recursos \(NCH 3067 REQ. 4.1\)](#)

[6.1 Provisión de los Recursos](#)

[6.2.1 Generalidades](#)

[6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia \(NCH 3067 Requisitos de Organización req. 4.1 a,c,d \)](#)

[6.3 Infraestructura y Equipamiento \(NCH 3067 req. 4.2\)](#)

[6.4 Ambiente de Trabajo](#)

Para asegurar que en el proceso de reclutamiento y selección se elijan a empleados con las competencias se cuenta con un Procedimiento de Incorporación de Nuevos miembros (**PROC-GG-RH-001**). Coherentemente con lo expresado, todo el personal se encuentra capacitado para la realización de sus labores, y en caso de excepciones, se lleva adelante el Procedimiento de Capacitación (**PROC-GG-RH-002**), que ejecuta el Área de Recursos Humanos. En base a este Procedimiento, se proporciona formación a aquellos miembros que posean una brecha entre sus competencias y las requeridas por el cargo, en base a una detección de necesidades. Las Brechas son detectadas a través de tres fuentes: De los resultados que entrega el proceso de Evaluación de desempeño. Descrito en el procedimiento de Evaluación del Desempeño (**PROC-GG-RH-003**), de la comparación CV-Perfil de Cargo (**DOCU-GG-RH-001**) y de la encuesta de Detección de necesidades de capacitación (**FORM-GG-RH-010**).

Contemplando a todo el personal de CTS turismo, aun en aquellos casos en los que se cumplan todos los requisitos para el cargo, se realiza un proceso de capacitación y formación permanente. De este modo, se posibilita la habilitación de nuevas competencias, como así también el perfeccionamiento y fortalecimiento de las existentes. Para todo lo expresado anteriormente, se realizan evaluaciones periódicas que permiten medir la eficacia de las acciones tomadas.

CTS Turismo realiza un constante proceso de toma de conciencia a todo su personal, respecto de la pertinencia e importancia de sus actividades. De este modo, se relacionan directamente las tareas específicas con la contribución al logro de los Objetivos de Calidad.

Todos los registros y antecedentes de los trabajadores de CTS turismo quedan asentados en las carpetas de personal, cuya custodia forma parte de las responsabilidades del Área de Recursos Humanos.

[6. Gestión de los Recursos \(NCH 3067 REQ. 4.1\)](#)

[6.1 Provisión de los Recursos](#)

[6.2.1 Generalidades](#)

[6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia \(NCH 3067 Requisitos de Organización req. 4.1 a,c,d\)](#)

[6.3 Infraestructura y Equipamiento \(NCH 3067 req. 4.2\)](#)

[6.4 Ambiente de Trabajo](#)

### 6.3 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO (NCH 3067 Req. 4.2)

CTS Turismo dispone de un local, debidamente ubicado en Antonio Bellet 77, oficina 101, comuna de Providencia, destinado a los objetivos propios de tour operador, cumpliendo con la reglamentación vigente y cuenta con el siguiente equipamiento:

Oficinas en primer, segundo y sexto piso para las áreas de Administración y Finanzas y Gerencia General (Primer piso), Operaciones, Departamento Comercial y Nacional separadas del segundo piso y RRHH y S.G.C en el sexto piso. Cuenta además con una planta telefónica destinada a las actividades propias del tour operador; Conexión a Internet, pagina WEB: (www.chileantravelservices.com), Sistema Intra web, correo electrónico vigente con dominio propio y faxes ubicados en las distintas oficinas de la empresa.

La infraestructura de CTS turismo comprende sus instalaciones y los equipos que allí se encuentran ubicados.

La organización proporciona a sus trabajadores los recursos materiales y tecnológicos necesarios para realizar sus funciones conforme a los requisitos del servicio. Dentro de dichos recursos se consideran la disponibilidad de infraestructura y mobiliario apto para el uso; así también útiles de oficina, servicios computacionales, equipos audiovisuales, etc.

CTS Turismo, de acuerdo a su presupuesto, destina un suministro de recursos a la mantención de su infraestructura con el fin de garantizar las condiciones necesarias para lograr la conformidad de los requisitos.

Contamos con una tabla de mantenimiento preventivo (DOCU-GG-GF-001), que permite controlar las fechas de mantenciones de los equipos de aire acondicionado, tableros eléctricos, entre otros.

[6. Gestión de los Recursos \(NCH 3067 REQ. 4.1\)](#)

[6.1 Provisión de los Recursos](#)

[6.2.1 Generalidades](#)

[6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia \(NCH 3067 Requisitos de Organización req. 4.1 a,c,d \)](#)

[6.3 Infraestructura y Equipamiento \(NCH 3067 req. 4.2\)](#)

[6.4 Ambiente de Trabajo](#)

Cuenta con programas y procedimientos de mantención para Soporte Informático (**PROC-GC-IN-005**), dado que todas las operaciones son online o por sistemas. Así mismo, el departamento de Informática, cuenta con seis servidores que respaldan el funcionamiento de los principales sistemas. Ellos son: Servidor Windows para las bases de datos SOPTUR y sistemas contables, Servidor Windows para carpetas compartidas FTP, Servidor LINUX para la plataforma de Correos Outlook, Servidor para las bases de datos DIDCO, Servidor LINUX funcionando con el sistema de FIREWALL y Servidor LINUX WEB.

Los procedimientos de soporte del área de informática son los siguientes:

**PROC-GC-IN-001** Procedimiento Evaluación y Desarrollo Requerimientos: Establece las prioridades, responsabilidades y actores necesarios para la evaluación, desarrollo y solución de los requerimientos informáticos dentro de CTS.

**PROC-GC-IN-002** Procedimiento Evaluación y Desarrollo Contingencias: Define los pasos para evaluar las contingencias (Definidas como un hecho o problema que se plantea de forma imprevista en el ámbito de la informática), sus posibles soluciones y ejecutar el plan de solución para estas.

**PROC-GC-IN-003** Procedimiento Tareas Específicas de Mantención: Establece las tareas específicas y permanentes del departamento de informática que aseguran que los sistemas de Gestión informáticos de CTS estén en operación.

**PROC-GC-IN-004** Procedimiento para Controlar los Desarrollos Externos: Evalúa, revisa y coordina las solicitudes de cambios y/o modificaciones en los sistemas de gestión solicitados a servicios externalizados.

**PROC-GC-IN-005** Procedimiento de Respaldo de Sistemas: Realiza, revisa y controla los respaldos de las bases de datos y de sistemas gestión. Este procedimiento se aplica sobre las bases de datos de los sistemas de gestión, archivos propios para el funcionamiento de estos sistemas.

[6. Gestión de los Recursos \(NCH 3067 REQ. 4.1\)](#)

[6.1 Provisión de los Recursos](#)

[6.2.1 Generalidades](#)

[6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia \(NCH 3067 Requisitos de Organización req. 4.1 a,c,d\)](#)

[6.3 Infraestructura y Equipamiento \(NCH 3067 req. 4.2\)](#)

[6.4 Ambiente de Trabajo](#)

*Tabla de  
Contenidos*

El área de Tráfico se asegura de que los servicios prestados por sus proveedores de servicios de Transporte sean de acuerdo a los estándares de calidad definidos por CTS, chequeando oportunamente la mantención de los vehículos que prestan dichos servicios.

#### 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Las diferentes áreas involucradas en los procesos de CTS turismo solo requieren ambiente de trabajo con luz y temperatura adecuada. La Sala de los servidores se encuentra climatizada y es controlada por el área de informática.

La organización dispone de servicios generales que aseguran el orden y limpieza de las dependencias.

Se cumplen las normativas de higiene y seguridad de los ambientes de trabajo, se cuenta con comité paritario en funcionamiento.

[6. Gestión de lo Recursos \(NCH 3067 REQ. 4.1\)](#)

[6.1 Provisión de los Recursos](#)

[6.2.1 Generalidades](#)

[6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia \(NCH 3067 Requisitos de Organización req. 4.1 a,c,d \)](#)

[6.3 Infraestructura y Equipamiento \(NCH 3067 req. 4.2\)](#)

[6.4 Ambiente de Trabajo](#)

## 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

### 7.1 Planificación de la realización del producto

CTS Turismo ha identificado cada uno de sus procesos y la interacción entre ellos de acuerdo a lo establecido en el Alcance. De esta forma se asegura el cumplimiento de una de las políticas principales de la organización, que es la excelencia en el servicio, cumpliendo los requerimientos del cliente. Para esto se han implementado las responsabilidades y los controles necesarios bajo una planificación establecida para cada una de las familias de procesos.

La organización se preocupa de identificar y documentar sus procesos más relevantes para el Sistema de Gestión de Calidad Turística, asegurándose de que la documentación en relación a estos procesos se encuentre disponible para cada persona que interviene en alguno de ellos.

Además se generan, mantienen y controlan los registros necesarios para proporcionar la evidencia de que los procesos y el producto final cumplen con los requisitos correspondientes.

Los procedimientos y documentos que se desprenden de cada departamento están documentados. Se presenta una tabla resumen con breves explicaciones de lo que controlan los procedimientos de la línea de negocios y operación. Se excluyen de la tabla los procedimientos con que opera el Sistema de Gestión de Calidad, los de RRHH e Informática por considerarse que ya han sido previamente descritos durante la redacción de este manual.

### [7. Realización del Producto](#)

#### [7.1 Planificación de la realización del producto](#)

#### [7.2 Procesos relacionados con el Cliente \(Requisitos comerciales y de Marketing NCH 3067 Cap. 6\)](#)

##### [7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Producto](#)

##### [7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto](#)

##### [7.2.3 Comunicación con el Cliente y Comercialización \(NCH 3067, req 6.1\)](#)

<b>GERENCIA COMERCIAL</b>		
Procedimiento de Comercialización y Asistencia Comercial	<b>PROC-GG-GC-003</b>	El objetivo de este procedimiento es entregar pautas para concretar una eficiente asistencia comercial por mercado, con uniformidad de criterios, responsabilidades y atribuciones. Este procedimiento se lleva a cabo al interior del área Comercial de CTS y sirve de puente con las áreas de Operaciones y Tráfico, para realizar una retroalimentación de las necesidades de clientes mediante una buena gestión promocional y postventa.
Procedimiento de Auspicios y publicidad	<b>PROC-GG-GC - 001</b>	El Objetivo de éste procedimiento es conseguir el auspicio necesario para compensar la impresión de manuales y folletos de promoción turística. Este procedimiento aplica para auspicios de catálogos o folletos de clientes, auspicio de catálogos o folletos de CTS y para los viajes y promociones planificados en un año.
Procedimiento de Selección y evaluación de Proveedores	<b>PROC-GG-GC-002</b>	El Objetivo de este Procedimiento es establecer las acciones para llevar a cabo la selección y evaluación de proveedores. Aplica para todos los proveedores de servicios o productos de CTS Turismo.
Procedimiento de Satisfacción de clientes	<b>PROC-GG-GC-004</b>	El objetivo de éste Procedimiento es establecer el sistema de evaluación de la satisfacción de los Clientes, que CTS turismo utiliza para establecer y orientar las mejoras, de acuerdo a los resultados de dicha evaluación.  Presentar los instrumentos a utilizar y entregar las pautas que comprenden la aplicación y sistematización de la información.

## 7. Realización del Producto

### 7.1 Planificación de la realización del producto

#### 7.2 Procesos relacionados con el Cliente (Requisitos comerciales y de Marketing NCH 3067 Cap. 6)

##### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Producto

##### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

##### 7.2.3 Comunicación con el Cliente y Comercialización (NCH 3067, req 6.1)

MARKETING Y PRODUCTOS		
Procedimiento de Diseño de Paquetes Turísticos	<b>PROC-GC- MP - 001</b>	El objetivo de este procedimiento es establecer las pautas para diseñar paquetes y programas turísticos que comercializa CTS. Este procedimiento se aplica a todos los paquetes y programas turísticos que se diseñan en CTS.
Procedimiento de Tickets Aéreos	<b>PROC-MP- AT- 002</b>	Disponer del servicio de emisión de tickets aéreos para los clientes que así lo requieran, principalmente en rutas nacionales. Se aplica a todas las reservas y emisión de tickets aéreos solicitado por el departamento de Operaciones y Personal de Marketing que realiza viajes de promoción.
Procedimiento de Allotment	<b>PROC-MP- AT- 001</b>	El objetivo de este procedimiento es entregar la forma de operación para disponer de habitaciones pre-bloqueadas para CTS e ingresadas en SOPTUR. Se aplica para todas las reservas que se operan con Allotment.
Procedimiento de Webmaster	<b>PROC-MP-WM- 001</b>	Confeccionar, desarrollar y programar, colaborando y apoyando en la labor de Marketing de para que la oferta de programas, promociones e información llegue a los clientes.

## 7. Realización del Producto

### 7.1 Planificación de la realización del producto

#### 7.2 Procesos relacionados con el Cliente (Requisitos comerciales y de Marketing NCH 3067 Cap. 6)

##### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Producto

##### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

##### 7.2.3 Comunicación con el Cliente y Comercialización (NCH 3067, req 6.1)

<b>TRAFICO</b>		
Procedimiento para asignación y prestación de servicios de CTS	<b>PROC-GC-TR-001</b>	El objetivo de este procedimiento es entregar las pautas para asignar los servicios de traslados y excursiones a los pasajeros.
Manual de Tratamiento de Imprevistos	<b>MANU-GC-TR-001</b>	El manual de imprevistos entrega pautas para abordar situaciones de imprevistos y su tratamiento frente al pasajero directo desde el momento en que CTS realiza la confirmación de servicios (file), hasta la retirada del pasajero o entrega completa de todos los servicios. Se entiende como situaciones de imprevisto, a todas aquellas que representen un suceso involuntario, repentino y fortuito, en donde podrían estar comprometidos CTS Turismo, clientes Operadores Mayoristas, Agencias Minoristas, Clientes pasajeros, proveedores y otros.
Manual de estándares, procedimientos y conductas del proceso de servicio para Guías y Conductores- Guías.	<b>MANU-GC-TR-002</b>	Este Manual se focaliza en los Guías y Conductores-Guías de CTS Turismo y tiene por objetivo orientar y apoyar a quienes tienen las responsabilidades de servir al Pasajero-Cliente en su transporte y su descubrimiento de lo mejor de Chile.

## 7. Realización del Producto

### 7.1 Planificación de la realización del producto

#### 7.2 Procesos relacionados con el Cliente (Requisitos comerciales y de Marketing NCH 3067 Cap. 6)

##### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Producto

##### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

##### 7.2.3 Comunicación con el Cliente y Comercialización (NCH 3067, req 6.1)

NACIONAL		
Procedimiento Operaciones Turismo Nacional	<b>PROC-OP-NA-001</b>	El objetivo de este procedimiento es definir el proceso de comercialización que CTS utiliza para la venta de productos turísticos a las agencias de viajes minoristas en Chile. Este procedimiento se aplica a todos los procedimientos de Cotizaciones y Ventas de productos en el Departamento de Nacional.
Procedimiento de Diseño de paquetes turísticos departamento nacional	<b>PROC-OP-NA-002</b>	El objetivo de este procedimiento es establecer las pautas para diseñar paquetes y programas turísticos que comercializa el Departamento de Nacional. Este procedimiento se aplica a los manuales de invierno y verano que se diseñan en CTS y a las programaciones especiales por parte del Departamento de Nacional a las agencias de viajes en Chile.

[7. Realización del Producto](#)

[7.1 Planificación de la realización del producto](#)

[7.2 Procesos relacionados con el Cliente \(Requisitos comerciales y de Marketing NCH 3067 Cap. 6\)](#)

[7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Producto](#)

[7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto](#)

[7.2.3 Comunicación con el Cliente y Comercialización \(NCH 3067, req 6.1\)](#)

GRUPOS		
Procedimiento de Operaciones Congresos	<b>PROC-OP-GR-002</b>	<p>El objetivo de este procedimiento es negociar y presentar una propuesta interesante y atractiva para concretar una alianza comercial entre el cliente y CTS TURISMO.</p> <p>Este procedimiento aplica a negocios de turismo de Congresos y eventos en el área de Turismo Receptivo.</p>
Procedimiento de Operaciones Depto. Grupos & Incentivos	<b>PROC-OP-GR-001</b>	<p>Aplicar un tratamiento especial a cada uno de los negocios que llegan a este departamento siguiendo las pautas detalladas en este documento.</p> <p>Lograr un procedimiento Standard que ayude a unificar los procesos del departamento de Grupos e Incentivo, así lograr agilidad en las cotizaciones y reservas con la finalidad de concretar el negocio y fidelizar del cliente.</p> <p>Este procedimiento aplica a negocios de turismo convencional e incentivos en el área de grupos de Turismo Receptivo.</p>

7. Realización del Producto

7.1 Planificación de la realización del producto

7.2 Procesos relacionados con el Cliente (Requisitos comerciales y de Marketing NCH 3067 Cap. 6)

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Producto

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

7.2.3 Comunicación con el Cliente y Comercialización (NCH 3067, req 6.1)

## 7. Realización del Producto

### 7.1 Planificación de la realización del producto

#### 7.2 Procesos relacionados con el Cliente (Requisitos comerciales y de Marketing NCH 3067 Cap. 6)

##### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Producto

##### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

##### 7.2.3 Comunicación con el Cliente y Comercialización (NCH 3067, req 6.1)

### **OPERACIONES TURISMO RECEPTIVO (Brasil, Europa, LA)**

Procedimientos Operaciones Turismo Receptivo	PROC-OP-FF-001	El objetivo de este procedimiento es entregar las pautas para registrar y operar las solicitudes enviadas por los clientes de CTS, dando respuesta en los tiempos acordados y en forma adecuada, para concretar la venta. Este procedimiento aplica para todas las reservas de individuales, es decir, de 14 pasajeros, para Turismo Receptivo.
--	----------------	--

### **EUROPA**

Procedimiento para aplicación de tarifas en clientes mercado Europa	PROC-OP-FF-002	El objetivo de este procedimiento es dar los lineamientos para elaborar un manual de tarifas de hoteles y servicios para los mercados de Europa, USA y Asia Pacífico según temporadas, incluyendo promociones especiales de acuerdo a los formatos y servicios requeridos para los clientes de estos mercados y cotizar paquetes turísticos específicos que no se encuentren dentro de los ya confeccionados por CTS, de acuerdo a las necesidades y requerimientos específicos de clientes de los mercados de Europa, USA y Asia Pacífico.
---	----------------	---

## INFORMÁTICA

\* Nota: En este cuadro no se incluyen los procedimientos de Informática puesto que han sido referenciados previamente durante este manual.

Normas para el uso de Recursos Computacionales e Internet	<b>MANU-GC-IN-001</b>	Regular el uso tanto de los servicios de sistemas como de los computadores, de Internet y del correo electrónico, con el fin de racionalizar y optimizar el uso de dichos recursos y servicios, asegurando una mayor calidad en el desarrollo de las funciones comerciales y administrativas de CTS Turismo, oficina de Santiago. Estas normas se fundamentan en valores como la responsabilidad, la eficiencia y la productividad en el uso de recursos de CTS Turismo.
---	-----------------------	--

### 7. Realización del Producto

#### 7.1 Planificación de la realización del producto

#### 7.2 Procesos relacionados con el Cliente (Requisitos comerciales y de Marketing NCH 3067 Cap. 6)

##### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Producto

##### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

##### 7.2.3 Comunicación con el Cliente y Comercialización (NCH 3067, req 6.1)

<b>ADMINISTRACION Y FINANZAS</b>			
Procedimiento por cobrar	cuentas	<b>PROC-GF-CC-001</b>	Es recaudar el dinero de los servicios prestados o futuros, a nuestros clientes y aplicar los pagos a las facturas pendientes.
Procedimiento reembolso	de	<b>PROC-GF-CC-002</b>	Coordinar, organizar y controlar la emisión de reembolsos a realizar de manera oportuna, eficaz y eficiente.  Aplica a las carta de cobranza emitidas que han producido notas de crédito por modificación de file o anulación del mismo a favor del cliente.
Procedimiento Compensación	de	<b>PROC-GF-CC-003</b>	Es recaudar el dinero de los servicios prestados o futuros, a nuestros clientes y aplicar los pagos a las facturas pendientes.  Este procedimiento aplica a todas las facturas y documentos legales recibidos de clientes - proveedor por concepto de publicidad, participación en eventos, comisiones, compras de productos, servicios y otros.
Procedimiento de Pagos Dpto. Nacional		<b>PROC-GF-CO-001</b>	El objetivo de este procedimiento es saber la deuda y tener el control de la cobranza con cada uno de los proveedores, confirmando que ésta sea correcta para que finalmente se proceda al pago según fecha de vencimiento de cada factura.
Procedimiento de Pago a Proveedores		<b>PROC-GF-CP-001</b>	El objetivo de este procedimiento es dar pago a las obligaciones de CTS generadas en dar los servicios a los pasajeros.

## 7. Realización del Producto

### 7.1 Planificación de la realización del producto

#### 7.2 Procesos relacionados con el Cliente (Requisitos comerciales y de Marketing NCH 3067 Cap. 6)

##### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Producto

##### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

##### 7.2.3 Comunicación con el Cliente y Comercialización (NCH 3067, req 6.1)

## **7.2 Procesos relacionados con el Cliente (Requisitos Comerciales y de Marketing NCH 3067 Cap. 6)**

### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto**

CTS turismo cuenta con un servicio de reservas y ventas. Como se describe en el procedimiento de Operaciones Turismo Receptivo, es labor de cada Ejecutivo de ventas, Informar y asesorar al cliente para una venta óptima e informar al cliente de las condiciones generales de los productos que se confirman.

Así mismo, se cuenta con protocolos de reserva para los distintos proveedores de servicios, de forma tal de entregar la información necesaria para activar una reserva y conocer el estado de esta.

Se tiene definidos los criterios para anulaciones, no presentación (no show), devoluciones, confirmaciones de todos los paquetes, productos o servicios turísticos que ofrece.

Los requisitos del producto han sido debidamente identificados para satisfacer los requerimientos del cliente mediante los procedimientos de Operaciones Receptivo, Grupos, Europa, Nacional y procedimiento de Diseño, todos citados en 7.1. Todos los procedimientos citados anteriormente se encuentran disponibles en Intra web.

### **7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto**

En cada Operación de ventas, reservas, modificaciones de programas, congresos, incentivos, etc., se revisan los requisitos y se chequean todos los aspectos para generar un buen servicio. Para esto se emplea el procedimiento del área o Gerencia específica. Esto queda registrado en cada file en el sistema SOPTUR y en DIDCO.

[7. Realización del Producto](#)

[7.1 Planificación de la realización del producto](#)

[7.2 Procesos relacionados con el Cliente \(Requisitos comerciales y de Marketing NCH 3067 Cap. 6\)](#)

[7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Producto](#)

[7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto](#)

[7.2.3 Comunicación con el Cliente y Comercialización \(NCH 3067, req 6.1\)](#)

### 7.2.3 Comunicación con el cliente y Comercialización (NCH 3067 Req 6.1)

CTS ha implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la Información sobre el producto, esto se encuentra señalado en el punto 4.2.2.2 (h) del este mismo documento.

Se Identifican las tarifas aplicables a los paquetes turísticos desarrollados y las comisiones aplicables a cada uno de los canales de distribución en los tarifarios confidenciales.

Cada paquete y programa se identifica y se difunden las características de los paquetes turísticos, las ofertas y promociones en las publicaciones de CTS.

Se dispone de una página Web actualizada, y la manera en que se envían los mailing a los clientes en el Procedimiento de Webmaster (**PROC-MP-WM-001**).

Se realizan visitas permanentes a todos los operadores y agencias durante el año con el propósito de difundir y explicar las condiciones de los paquetes, productos y servicios turísticos para que sean entendidas, difundidas e informadas correctamente. Por otro lado, El departamento de Gerencia Comercial trabaja activamente para levantar los requerimientos de clientes (Procedimiento de Comercialización y Asistencia Comercial (**PROC-GG-GC-003**), la información que resulta de las visitas a los clientes queda documentada en el Informe de Viaje (**FORM-GG-GC-003**).

Las reservas, cotizaciones, incluyendo las modificaciones: Todas son atendidas y queda registro de cada File.

### [7. Realización del Producto](#)

#### [7.1 Planificación de la realización del producto](#)

#### [7.2 Procesos relacionados con el Cliente \(Requisitos comerciales y de Marketing NCH 3067 Cap. 6\)](#)

##### [7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Producto](#)

##### [7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto](#)

##### [7.2.3 Comunicación con el Cliente y Comercialización \(NCH 3067, req 6.1\)](#)

Para tratamiento de quejas y reclamos se implementó en SOPTUR un módulo en el que se lleva registro de cada reclamo y PNC. Periódicamente se genera un Informe al Representante de la Dirección que contiene todos los reclamos y PNC que se registran mediante esta herramienta. El Representante de la Dirección debe aprobar este Informe en señal de que se encuentra en conocimiento de los elementos que afectan a la calidad del Sistema.

### **7.3 Diseño de Paquetes Turísticos (NCH 3067 Req. 5.1, 5.2, 5.3)**

La Gerencia de Marketing y Productos de CTS Turismo ha desarrollado un Procedimiento de Diseño de Paquetes Turísticos Receptivo ([PROC-GC-MP-001](#)) que tiene por objetivo establecer las pautas para diseñar paquetes y programas turísticos que comercializa CTS en el extranjero.

Del mismo modo la Gerencia de Turismo Nacional ha desarrollado un Procedimiento de Diseño de Paquetes Turísticos del Dpto. Nacional ([PROC-OP-NA-002](#)) cuyo objetivo es establecer las pautas para diseñar paquetes y programas turísticos que comercializa el Departamento de Nacional. Este procedimiento se aplica a los manuales de invierno y verano que se diseñan en CTS y a las programaciones especiales por parte del Departamento de Nacional a las agencias de viajes en Chile.

En ambos procedimientos se han considerando las fases y registros que estipula ISO 9001: 2008 más los requisitos de la Norma NCH 3067 en todo el apartado 5 referido a Diseño de modo de asegurar los resultados de este proceso.

[7.3 Diseño de Paquetes Turísticos \(NCH 3067 Req. 5.1, 5.2, 5.3\)](#)

[7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.2 Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.6 Verificación del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.7 Cambios del Diseño y Desarrollo](#)

### 7.3.1 Planificación del diseño y Desarrollo

Las ideas para comenzar la planificación del diseño deben estar estructuradas de manera que incluyan las preferencias, gustos y tendencias del mercado, además de la infraestructura existente. Para la planificación del diseño se lleva registro de los plazos y tiempos, así como el cumplimiento de actividades en una Carta Gantt (**DOCU-MP-TA-001**), tanto en receptivo como en nacional (**DOCU-OP-NA-001**), documento que considera las actividades de diseño que hay que controlar para desarrollar el paquete o programa turístico.

Se considera entre las actividades la selección de los servicios que estarían incluidos, posibles proveedores, definición de rutas, destinos, costos, precios, vigencia, diseños de folletos, gráficas, entre otras.

Durante el desarrollo del diseño se realizan revisiones de los avances del proyecto, posteriormente se verifica si el programa o paquete está diseñado para el mercado al que se dirige y finalmente se valida con la aprobación del Gerente General o Comercial y luego de la primera venta.

Ver:

Procedimiento de Diseño de Paquetes Turísticos Receptivo **PROC-GC-MP-001**.

Procedimiento de Diseño de Paquetes Turísticos de Dpto. Nacional **PROC-OP-NA-002**.

### 7.3.2 Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo

Para los paquetes y programas turísticos de CTS tanto para receptivo como nacional se consideran como elementos de entrada entre otros:

- Intereses detectados en clientes (Registro de Informes de Viajes) Calendario de viajes o reuniones de Gerencia. (Receptivo)
- Intereses detectados y/o preguntas frecuentes de los vendedores de Agencias de viajes. (Nacional)

[7.3 Diseño de Paquetes Turísticos \(NCH 3067 Req. 5.1, 5.2, 5.3\)](#)

[7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.2 Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.6 Verificación del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.7 Cambios del Diseño y Desarrollo](#)

- Reporte de Soptur respecto de las ventas de los paquetes turísticos.
- Negociación con proveedores.
- Productos y servicios nuevos.
- Información proveniente de diseños de programas previos similares que conforman el “saber hacer” de CTS.

### 7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo

Los resultados del diseño para CTS cumplen con los requisitos de entrada, proporcionan información apropiada para la operación, reservas, compras, producción y prestación del servicio, así como los criterios y estándares de aceptación del servicio o producto turístico.

Los resultados del diseño y desarrollo son:

- Paquete / programa turístico
- Tarifario Confidencial
- Workbook
- Manual Destino Chile
- Tarifarios Especiales o Promocionales
- Programaciones Especiales o Promocionales, que sean atractivos y convenientes para los clientes.
- Campañas Especiales de clientes.

### 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

El cumplimiento de actividades de diseño y tiempos programado se revisaran mediante Carta Gantt mencionada anteriormente, la que contiene la planificación del paquete y los hitos de cumplimiento: Respuestas de los proveedores, tiempos de publicación, etc.

Las responsabilidades que le competen a los participantes en dichas revisiones y en otras fases de diseño como verificación y validación del diseño están especificadas en:

*Tabla de  
Contenidos*

[7.3 Diseño de Paquetes Turísticos \(NCH 3067 Req. 5.1, 5.2, 5.3\)](#)

[7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.2 Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.6 Verificación del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.7 Cambios del Diseño y Desarrollo](#)

- Procedimiento de Diseño de Paquetes Turísticos Receptivo (**PROC-GC-MP-001**)
- Procedimiento de Diseño de Paquetes Turísticos de Departamento Nacional (**PROC-OP-NA-002**)

### 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

CTS Turismo realiza confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que el programa o paquete turístico diseñado cumple los requisitos especificados. Se realizan acciones de verificación de las formulas del master (Tarifarios), costos, publicaciones, la forma de comunicación y operación con el proveedor para pedir la reserva, se chequea el programa día a día y se verifica la factibilidad de realizar las rutas, guías, tiempos etc.

### 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

CTS turismo antes de comercializar un paquete o programa turístico confirma que se han cumplido los requisitos para su venta.

Al concluir el proceso de diseño del paquete turístico tanto para Receptivo como para Nacional, se genera un registro de la revisión final y validación de éste en el que se incluye la aprobación de toda la documentación que respalda la calidad y condiciones de cada uno de los servicios incluidos en el paquete turístico, verificando que se cumplan cada uno de los requisitos definidos.

Así mismo se realizan validaciones periódicas de forma tal de asegurar que el paquete turístico continúa satisfaciendo las necesidades de los usuarios finales, es conforme a los requisitos iniciales, a las modificaciones solicitadas por las agencias de viajes y a la vez, permite identificar potenciales mejoras a éste.

Otra forma de Validar , consiste en realizar un análisis de programas vendidos durante su temporada de vigencia, si los clientes siguen vendiendo el programa y no presenta ninguna dificultad, el programa se dará por validado, lo que permitirá programar algo similar o repetir la misma programación.

[7.3 Diseño de Paquetes Turísticos \(NCH 3067 Req. 5.1, 5.2, 5.3\)](#)

[7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.2 Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.6 Verificación del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.7 Cambios del Diseño y Desarrollo](#)

### 7.3.7 Cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo se identifican y mantienen registros. Un programa puede ser alterado o modificado por cambios de tarifas del proveedor, por alza del dólar, cambios de vigencias, o alguna situación imprevista que le ocurra a algún proveedor (Incendio, daño en su infraestructura, etc.)

En los procedimientos de Diseño de Paquetes Turísticos Receptivo (**PROC-GC-MP-001**) y en Diseño de Paquetes Turísticos de Dpto. Nacional (**PROC-OP-NA-002**) se ha definido como se tratan los cambios cuando se modifica el diseño.

[7.3 Diseño de Paquetes Turísticos \(NCH 3067 Req. 5.1, 5.2, 5.3\)](#)

[7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.2 Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.6 Verificación del Diseño y Desarrollo](#)

[7.3.7 Cambios del Diseño y Desarrollo](#)

## 7.4 Compras

### 7.4.1 Proceso de compras, Selección y evaluación de proveedores de servicios (NCH 3067 req. 4.3)

CTS Turismo para asegurar la calidad del producto o servicio adquirido, cuenta con un procedimiento escrito de Selección y evaluación de Proveedores (**PROC-GG-GC-002**).

La Selección y Evaluación de proveedores, tiene una clasificación de acuerdo al tipo de servicios que presta el proveedor. Las categorías son: Hoteles, Restaurantes, Operador, Guías y Conductores y Otros.

CODIGO	Tipo de Proveedor	DESCRIPCIÓN
1	Hotelería	Servicios de hospedaje y alimentación
2	Operadores	Servicios de traslado y excursiones en regiones
3	Productos	Servicios Turísticos All inclusive, cruceros, Centros de Ski.
4	Atractivos turísticos	Servicios Turísticos, Servicios de degustación y recorridos por las instalaciones. Viñedos, catering, productor de eventos, fotógrafos.
5	Restaurantes	Servicios de alimentación.
6	Tickets	Servicios de emisión de Tren y de bus de línea regular.
7	Rent a car	Servicios de Arriendo de auto.
8	Sistema de reservas aéreas	Servicios de AMADEUS.
9	Soporte de sistemas	Servicios de mantención de los sistemas de reservas y contables de SOPTUR, SICON Y SOPSICON, así como el desarrollo de nuevas aplicaciones.
10	Imprentas	Servicio de papelería y otros asociados. Librería, imprentas, compra regalos de promoción
11	Guías y Conductores	Servicios de traslados y excursiones guiadas en Santiago

[7.4 Compras](#)  
[7.4.1 Proceso de Compras, Selección y evaluación de proveedores y servicios. \(NCH 3067 Req. 4.3\)](#)

[7.4.2 Información de las Compras y 7.4.3 Verificación de los productos comprados. \(NCH 3067 Req. 6.2 Reservas y Ventas\)](#)

[7.5 Producción y Prestación del Servicio.](#)

[7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio y Reservas y Ventas \(NCH 3067 req. 6.2\)](#)

[7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.](#)  
[7.5.3 Identificación y trazabilidad.](#)

[7.5.4 Propiedad del Cliente](#)

[7.5.5 Preservación del producto](#)

[7.6 Control de los equipos d seguimiento y medición.](#)

Tabla de  
Contenidos

Los criterios con que se selecciona a los proveedores varían de acuerdo al tipo de proveedor que se esté evaluando **FORM-GG-GC-005**. Por lo general, los formularios para cada proveedor contienen campos a evaluar como infraestructura, calidad, experiencia, condiciones de pago, equipamiento, entre otros. Los criterios de evaluación, a diferencia de los de selección, son los mismos para los distintos tipos de proveedores.

Como criterios para la descalificación de un proveedor se establece el no cumplimiento de los requisitos determinados en la ficha de proveedores (**FORM-GG-GC-005**).

La selección, se realiza en cada oportunidad que alguna Gerencia desee ingresar un proveedor al sistema, el registro de esta actividad queda en el formulario (**FORM-GG-GC-005**). La evaluación de proveedores se realizan anualmente en el mes de Agosto con el fin de evaluar el desempeño de la temporada de invierno; la evaluación que considera como base los eventos ingresados en la Bitácora de cada proveedor. Tanto la selección como la evaluación, determinan la gestión del proveedor ante CTS, e incluyen a su vez la descalificación de este, producto del o los incumplimientos de algún criterio de importancia para la empresa.

#### **7.4.2 Información de las compras y 7.4.3 Verificación de los productos comprados (NCH 3067 req. 6.2 Reservas y ventas)**

CTS cuenta con procedimientos para realizar ventas y reservas. Cada Gerencia que está en los procesos de operación cuenta con Procedimientos donde se definen los protocolos de reserva para los distintos proveedores de servicios, de forma tal de contar con la información necesaria para activar una reserva y conocer el estado de esta. Se revisa y verifica en sistema que las reservas se hayan realizado y corresponda a lo solicitado por el cliente.

Así mismo, se ha definido en los procedimientos de operaciones lo que concierne a las, anulaciones, no presentación (no show), devoluciones, confirmaciones de todos los paquetes, productos o servicios turísticos que ofrece.

a) Los procedimientos que operan las reservas son los siguientes:

- Procedimiento de Tickets Aéreos **PROC- MP-AT-002**
- Procedimiento de Allotment **PROC- MP-AT-001**
- Procedimiento de Operaciones Turismo Receptivo **PROC-OP-FF-001**
- Procedimiento Operaciones Turismo Nacional **PROC-OP-NA-001**
- Procedimiento Operaciones Grupos e Incentivos **PROC-OP-GR-001**
- Procedimiento Congresos **PROC-OP-GR-002**

b) Los requisitos para la calificación del personal están definidos en los procedimientos de RRHH, así como también en el Manual de la Organización **MANU-GG-RH-001**.

## **7.5 Producción y prestación del servicio**

### **7.5.1 Control de la producción de la prestación del servicio y Reservas y ventas (NCH 3067 req 6.2)**

CTS Turismo planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen:

- ✓ La disponibilidad de información que describe las características del producto, que se encuentran en todos los manuales y programaciones que se diseñan en los departamentos de Marketing y Productos y Nacional. El diseño de todos los documentos anteriores se realiza bajo los requisitos de la NCh 3067, punto 5; **PROC-GC-MP-001. PROC-OP-NA-002.**
- ✓ La disponibilidad de procedimientos, manuales e instructivos de trabajo por Gerencia y departamentos citados en 7.1
- ✓ El uso de plataformas y programas computacionales para operar, que permite realizar el seguimiento de cada uno de los file.

✓ El Gerente del Departamento o Supervisor (a) chequea y libera los servicios de manera aleatoria y sobre todo en aquellas situaciones en que se han producido modificaciones en la reserva o alguna dificultad durante la operación.

### **7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**

CTS Turismo planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Para esto se han realizado las siguientes actividades:

Ha sistematizado diversas situaciones de imprevistos que pueden ocurrir durante la prestación del servicio en un documento llamado Manual de Tratamiento de Imprevistos **MANU-GC-TR-001** que indica como proceder frente a estas situaciones.

Por otro lado CTS califica permanentemente a su personal en calidad, en protocolos de servicio y en temas de operación (Véase requisito 6.2.2)

Cada gerencia de operación cuenta con procedimientos específicos (Citados en 7.1) que controlan la operación y que dejan registros en SOPTUR, DIDCO de cada file.

### **7.5.3 Identificación y trazabilidad**

Todos los procesos de operación de CTS son identificables y trazables, quedando registros digitales en SOPTUR, DIDCO de modo que CTS puede identificar el servicio a través de toda la prestación del servicio a través del número de File de cada operación.

### **7.5.4 Propiedad del cliente**

CTS Turismo genera relaciones de confianza con sus clientes y protege sus datos e información comercial, quedando respaldadas en las bases de datos de CTS que cuentan con permisos de acceso.

Además se ha implementado un instructivo específico para proteger la información y los datos de las tarjetas de crédito de los clientes (INST-GF-CP-002)

### **7.5.5 Preservación del producto**

Todas las operaciones realizadas en relación con el cliente quedan respaldadas en archivos digitales en SOPTUR, SICON, y DIDCO.

El área de informática vela por que se realice respaldo diario de bases de datos, programas, files (Procedimiento para tareas específicas de mantenimiento (**PROC-GC-IN-003**) y el Procedimiento de Respaldo de Sistemas (**PROC-GC-IN-005**).

### **7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición**

Requisito excluido

## 8. Medición, análisis y mejora

### 8.1 Generalidades

Anualmente, el Comité de Calidad revisa la matriz de objetivos que se han determinado para la organización, relacionados con el cumplimiento de procedimientos y la satisfacción de los clientes, que se representan por índices, gráficos y cuyo cumplimiento se evalúa periódicamente.

Cuando alguno de los índices muestra tendencias de incumplimiento, El comité de Calidad junto al Representante de la Gerencia, analiza la situación con el fin de proponer las acciones de mejora y/o planes de acción que puedan servir para modificar la tendencia de dicho índice y alcanzar el objetivo propuesto.

### 8.2 Seguimiento y Medición

#### 8.2.1 Satisfacción del Cliente y Post Venta (NCH 3067 requisito 4.4)

CTS Turismo monitorea las informaciones relativas a la percepción de sus clientes operadores, agencias y pasajeros. Para ello realiza un proceso de seguimiento y evaluación de la satisfacción de cliente operador y agencia mediante el Procedimiento de Satisfacción de Cliente **PROC-GG-GC-004**, el cual establece como método de recolección de información, el envío de encuesta de satisfacción online para cliente operador, evaluación que se realiza anualmente. Respecto de evaluación del cliente pasajero, esta se realiza a través de la aplicación y análisis de los Report al final de la prestación de los servicios. Este Procedimiento es de responsabilidad de la Gerencia Comercial.

Como parte del cumplimiento del requisito Post Venta (NCH 3067 requisito 4.4) también se ha implementado un procedimiento escrito para realizar el seguimiento de post venta, después de la prestación de los servicios que esta expresado en el Procedimiento de Comercialización y Asistencia Comercial (**PROC-GG-GC-003**).

Esta información es analizada por Gerencia Comercial periódicamente y también es revisada en la Revisión por la Dirección.

## 8.2.2 Auditoria Interna

CTS Turismo lleva a cabo Auditorias Internas programadas para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad está conforme con las disposiciones planeadas y con los requisitos de ambos estándares. **Se cuenta con un procedimiento de Auditoria interna (PROC-GG-SG-003)** cuyo objetivo es definir, establecer y mantener las líneas a seguir para las etapas de auditorias internas que se realizan en CTS Turismo, considerando los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, la Norma NCH 3067 y lo establecido por la empresa para verificar el cumplimiento, mantenimiento y efectividad de Sistema de Gestión de Calidad.

En dicho procedimiento se definen:

Los criterios de auditoria, el alcance, la frecuencia, la metodología y la selección de auditores, para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso mismo.

Las responsabilidades, requisitos de planeación, realización de las auditorias, informe de resultados y los lineamientos para mantener los registros generados.

A su vez, CTS Turismo asegura que se tomen las acciones para eliminar las no-conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y su respectivo informe de resultados.

Las Auditorias Internas de calidad se planifican de acuerdo a un programa de auditoria que considera el estado, la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorias previas.

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

CTS Turismo ha definido en los casos que son aplicables, indicadores para el seguimiento de los procesos. Estos indicadores se encuentran expresados en la tabla general de Indicadores de Proceso (DOCU-GG-SG-007) y en los procedimientos que correspondan. El desempeño de los indicadores de proceso es presentado en Revisión por la Dirección, en donde se evalúan Acciones Correctivas para aquellos casos en que no se alcance el rendimiento propuesto para el Indicador.

### 8.2.4 Seguimiento y medición del producto

CTS Turismo hace el seguimiento de sus productos y servicios para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1) en cada procedimiento.

### 8.3 Control del Producto No Conforme

CTS Turismo como organización mantiene un procedimiento para identificar y controlar los casos en que alguno de los productos que presta no se realice en conformidad con lo acordado con sus clientes.

El Procedimiento de Producto No Conforme (PROC-GG-SG-004), explica la detección, control, evaluación y tratamiento del Producto No Conforme.

Periódicamente, la Coordinadora de Calidad entrega un reporte a Gerencia General en donde registra toda la información relativa a los reclamos y PNC que tuvieron lugar durante el mes que refiere. Todos los Producto No Conformes son tratados bajo acciones correctivas de forma de eliminar la no conformidad detectada y evitar que vuelva a presentarse.

## 8.4 Análisis de datos

CTS determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y Gestión Turística, de forma de evaluar dónde puede realizarse la mejora continua. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento, medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- ✓ La satisfacción del cliente pasajero y Operador/ Agencia, ambos abordados en la Matriz de Objetivos de Calidad (DOCU-GG-SG-006).
- ✓ La conformidad con los requisitos del producto.
- ✓ Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- ✓ Información de los proveedores y datos analizados durante Revisión por la dirección.

## 8.5 Mejora

### 8.5.1 Mejora continua

CTS mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y Gestión Turística mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y la revisión por la dirección.

### 8.5.2 Acción correctiva

CTS Turismo toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que no vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Para esto estableció el Procedimiento documentado de acciones Correctivas y preventivas (**PROC-GG-SG-005**), de manera de definir los requisitos respondiendo a:

- ✓ Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- ✓ Determinar las causas de las no conformidades,
- ✓ Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- ✓ Determinar e implementar las acciones necesarias,
- ✓ Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- ✓ Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

### 8.5.3 Acción preventiva

CTS turismo toma acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Para esto estableció el Procedimiento documentado de acciones Correctivas y preventivas (**PROC-GG-SG-005**), definiendo los requisitos para:

- ✓ Determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- ✓ Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- ✓ Determinar e implementar las acciones necesarias,
- ✓ Registrar los resultados de las acciones tomadas
- ✓ Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

## **8.6 Imagen corporativa o publicidad (NCH 3067 Req 6.3)**

CTS Turismo consigna en forma precisa y explícita el nombre de fantasía en los medios publicitarios, correspondencia, formularios y cualquier otra documentación o material que se requiera. El material utilizado en la promoción de los servicios se publica en español, portugués e inglés.

## **8.7 Otros requisitos**

CTS turismo, está registrado en el Sistema de Información Turística del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	MODIFICACIONES
V1	30-03-2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cambia redacción en el punto 4.1 Requisitos generales.</li> <li>Se reduce la explicación de 4.2.3 y se vincula con el procedimiento de control de documentos.</li> <li>Se identifican y se actualizan todas las codificaciones de documentos y procedimientos.</li> <li>Se incluyen en el punto 7.1 los manuales de tratamiento de imprevistos, manual de estándares, procedimientos de conductas del proceso de servicio para guías y conductores.</li> </ul>
V2	14-06-2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizan códigos de de documentación en todo el manual.</li> <li>Se completa 6.3 Infraestructura detallando oficinas, equipamiento, y los procedimientos de soporte informático</li> <li>Se cambia en 7.4.1 en la tabla de proveedores el concepto de transporte por guías y conductores.</li> <li>Se agrega en el análisis de datos la información de los proveedores.</li> </ul>
V3	30-05-2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza la política de la calidad en 5.3 agregándose la frase que alude al “cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios del sector”.</li> <li>Se incorpora Otra forma de validar diseño en 7.3.6 que consiste en realizar un análisis de programas vendidos durante su temporada de vigencia, si los clientes siguen vendiendo el programa y no presenta ninguna dificultad, el programa se dará por validado, lo que permitirá programar algo similar o repetir la misma programación.</li> <li>En el 7.5.4 se agrega instructivo específico para proteger la información y los datos de las tarjetas de crédito de los clientes. (INST-GF-CP-00)</li> </ul>

*Tabla de  
Contenidos*

VERSION	FECHA	MODIFICACIONES
V4	09-08-2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incorpora al manual el método para controlar la correcta actualización tanto del Listado Maestro de Documentos, como el Listado Maestro de Registros, haciendo referencia al nuevo indicador de ambos procedimientos.</li> <li>• Se elimina del Pasajero Incógnito como medición de Satisfacción de Clientes.</li> <li>• Se modifica la Política de Calidad, ampliando el concepto de Requisitos legales, abarcando no solo los del sector.</li> <li>• Se agrega al punto 5.4.2 “Planificación del Sistema de Gestión de Calidad” el Cronograma con el que se lleva todo el Control del Sistema de Gestión de Calidad anual.</li> <li>• Se agrega la tabla de mantenimiento preventivo que controla Adm. Y Finanzas.</li> <li>• Se modificó la fecha en la que se realizará la evaluación de proveedores.</li> <li>• Se eliminó el método de evaluación de Satisfacción de Clientes “Pasajero Incógnito”, por acuerdo tomado en la 4ta Revisión por la Dirección.</li> </ul>