|  |
| --- |
| 1. **OBJETIVO**
 |
| Establecer la prestación del servicio de atención en el Punto de Información Turística presencial, telefónica o virtual, a través de la descripción de actividades que se deben desarrollar en los mismos para garantizar una adecuada atención a los usuarios; residentes y visitantes nacionales o extranjeros.  |
| 1. **ALCANCE**
 |
| Comienza con el estudio de las zonas en las cuales hacen presencia quienes visitan el municipio y finaliza con la satisfacción de quien requiere la información.  |
| 1. **DEFINICIONES**
 |
| **PIT** | Punto de Información Turística, lugar para brindar formación turística a visitantes locales, nacionales o extranjeros. |
| **GUÍA TURÍSTICO** | Persona que guía a los visitantes en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural y natural de una zona, que normalmente posee una titulación específica sobre una zona, por lo general emitido o reconocido por las autoridades competentes. |
| **ITINERARIO** | Descripción de una ruta, camino o recorrido. |
| **TURISMO CULTURAL** | Se refiere aquellos aspectos culturales que oferta un determinado destino turístico, ya sea un pequeño pueblo, una ciudad, una región o un país. |
| **TURISTA** | Cualquier persona que viaja a un lugar diferente al de su residencia habitual. |
| **PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS** | Empresas o personas que participan en actividades turísticas brindando acceso a bienes o servicios turísticos como hoteles, actividades, guías, entre otros. |
| **MEMORIA HISTÓRICA** | Permite designar el esfuerzo consciente de los grupos humanos por establecer vínculos con su pasado, sea este real o imaginado, valorándolo y tratándolo con especial respeto |
| 1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD**
 |
| -Ley 300 de 1996 “Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones” |
| -Decreto 1824 de 2001 “por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la actividad de los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.  |
| -Decreto 2395 de 1999 “Por el cual se reglamenta la Ley [300](http://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/ley_0300_1996.htm#1) de 1996 en lo relacionado con la inscripción en el Registro Nacional de Turismo de los establecimientos gastronómicos, bares y negocios similares de interés turístico. |
| -Decreto 1076 de 1997 “Por el cual se reglamenta el sistema de tiempo compartido turístico” |
| -Decreto 502 de 1997 “Por el cual se definen la naturaleza y funciones de cada uno de los tipos de agencias de viajes de que trata el artículo 85 de la Ley 300 de 1996” |
| -Decreto 503 de 1997 “Por el cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Guía de Turismo de que trata el artículo 94 de la Ley 300 de 1996” |
| -Decreto 504 de 1997 **“Por el cual se reglamenta el Registro Nacional de Turismo de que tratan los artículos 61 y 62 de la Ley 300 de 1996”** |
| -Decreto 505 de 1997 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 300 de 1996” |
| 1. **RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO**
 |
| Coordinación de Turismo |
| 1. **RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS**
 |
|  MIS-GT-PC-002-FM-001 Formato Asignación Para La Planeación De Servicios  MIS-GT-MN-001-FM-006 Formato Relación De Eventos de Cajicá MIS-GT-PC-002-FM-002 Formato Inscripción Recorridos Turísticos  MIS-GT-PC-002-FM-003 Formato Registro De Consultas  MIS-GT-PC-002-FM-004 Formato Lista de Chequeo |
| 1. **DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL INSTRUCTIVO**
 |
| **No.** | **Descripción de la actividad** | **Responsable** | **Punto de control y/o Registro** |
| **Área** | **Cargo** |
|  | El guía o informador acude a prestar sus servicios en el PIT de acuerdo a la programación establecida en el MIS-GT-PC-002-FM-004 Formato Lista de Chequeo y deberá revisar el estado de los equipos, mobiliario, conectividad e infraestructura así como la calidad, cantidad y vigencia del material promocional presentes en el PIT que le fue asignado, reportando cualquier novedad o falla en el MIS-GT-PC-002-FM-004 Formato Lista de Chequeo La asignación para la prestación del servicio será realizada por el Coordinador.  | Coordinación de turismo | Asignado al PIT | PIT y MIS-GT-PC-002-FM-004 Formato Lista de Chequeo |
|  | El guía o informador realizará la apertura del PIT de acuerdo a los horarios públicos de atención después de haber realizado la revisión del PIT según el MIS-GT-PC-002-FM-004 Formato Lista de Chequeo. Tanto la apertura como el cierre (si aplica) deben hacerse dentro del horario establecido. Los retrasos en la apertura del PIT son causales de incumplimiento de las obligaciones contractuales.  | Coordinación gestión del turismo | Asignado por el PIT | PIT y MIS-GT-PC-002-FM-004 Formato Lista de Chequeo |
|  | El informador o guía, según el canal de atención deberá: \* Presencial, saludará con la frase “Le doy la bienvenida a Cajicá, mi nombre es<<Nombre Identitario>>, en que le puedo servir”. \* Correo electrónico; deberá dar respuesta antes de veinticuatro (24) horas. El correo electrónico para este proceso es coordinación@turismocsjics.gov.co. Se enviará copia de respuesta al Coordinador encargado según las instrucciones que este imparta. \* En el saludo inicial se deberá informar el sitio y la persona que contesta: “Punto de información turística <<Mencione el PIT>>, le habla <<Nombre Identitario>> ¿en qué le puedo ayudar?”.  | Coordinación de turismo | Coordinador | PIT Y MIS-GT-PC-002-FM-003 Formato Registro De Consultas  |
|  | El informador o guía deberá diligenciar el MIS-GT-PC-002-FM-003 Formato Registro De Consultas  para registrar la consulta, y clasificarla de acuerdo al canal de atención. En el momento de brindar la información al usuario, se deben consultar sutilmente los datos que se requieren para conformar las estadísticas turísticas de la RIT de acuerdo al MIS-GT-MN-001-FM-006 Formato Relación De Eventos de Cajicá. En todo caso, la persona asignada al PIT debe mostrar profesionalidad y seguridad al momento de proveer la información al turista.  | Coordinación de turismo | Asignado al PIT | PIT y MIS-GT-MN-001-FM-006 Formato Relación De Eventos de Cajicá |
|  | El informador o guía debe ofrecer la respuesta de acuerdo a la solicitud del turista, sin usar expresiones coloquiales de la jerga del colombiano o tecnicismos. Si no se posee la información se debe dejar esa claridad al turista y brindarle herramientas que le permitan a este ubicar la información requerida. Si el turista está interesado en conocer eventos de la ciudad, el asignado a PIT podrá dirigirse al MIS-GT-MN-001-FM-006 Formato Relación De Eventos de Cajicá donde encontrará información actualizada.   | Coordinación de turismo | Asignado al PIT | PIT y MIS-GT-MN-001-FM-006 Formato Relación De Eventos de Cajicá |
|  | Después de brindar la información que satisfaga las necesidades del turista se deberá preguntar si requiere más información; en caso de que su respuesta sea afirmativa, es necesario brindar toda la información que requieran. En caso de que sea negativa, se le debe informar sobre los servicios adicionales que ofrece el PIT y que pueden ser de interés para el turista como el caso de los recorridos guiados.  | Coordinación de turismo | Asignado al PIT | PIT |
|  | En las situaciones en que exista un usuario difícil en el trato, se le debe tratar con mucho respeto ya que puede generar conflictos. Se debe escuchar atentamente y hacerles saber que se le ha entendido su posición. En los casos en los que no se pueda dar solución a la solicitud del turista, se debe disculpar por los inconvenientes que se le puede generar por no poder satisfacer la solicitud. Se sugieren la siguientes frases: “Lo que voy a hacer es <<mencione acciones y medidas alternativas>>”, “lo que usted puede hacer es <<recomiende solución temporal>>”. Para finalizar agradezca a la persona por su comprensión y despídase amablemente.  | Coordinación de turismo | Asignado al PIT  | PIT |
|  | Si un segundo turista solicita información y el informador o guía se encuentra ocupado atendiendo a otra persona, este deberá hacer una pausa muy breve y formal para saludar a quien recién llega, y a continuación le pedirá amablemente que espere un momento para ser atendido.  | Coordinación de turismo | Asignado al PIT | MIS-GT-PC-001-FM-003 Formato informe de actividades mensual |
|  | Si el turista desea participar de los recorridos Ruta Turística por los sitios de Interés se le informará las condiciones y características del recorrido y si este está de acuerdo se diligenciará el MIS-GT-PC-002-FM-002 Formato Inscripción Recorridos Turísticos Para el diligenciamiento de este formato se debe tener en cuenta el siguiente cuadro en donde se relacionan las casillas acompañada en su parte inferior de un número que hace relación al inciso en donde encontrará la explicación de cómo debe ser diligenciada: Para los recorridos especiales el límite será determinado entre el Coordinador Operativo y el Solicitante. \* Este formato presenta valores numéricos, en el orden día (DD), mes (MM), y año (AAAA). Estos valores deben ir separados por un barra inclinada (/). Para días que sean representados con un dígito se debe anteponer el número cero (0). La fecha que se encuentra escrita es en la que se realizó o realizará el recorrido turístico. \* Se registra la hora del recorrido teniendo en cuenta el horario estipulado para cada uno de ellos. En todo caso, estos horarios serán informados por el Coordinador de Turismo encargado de supervisar los procesos de los recorridos. Este formato presenta valores numéricos, en el orden hora (HH), y minuto (MM). Para horas y/o minutos que sean representados con un dígito se debe anteponer el número cero (0). La hora que se encuentra diligenciada es en la que se realizó el recorrido turístico. \* Se escogerá en la barra desplegable donde se seleccionara la opción deseada de acuerdo al tipo de recorrido e idioma que se tenga establecido para la fecha. Tener en cuenta que el tipo de recorrido irá sucedido de un guion y una letra que representará el idioma del recorrido. En el caso de Recorridos en español se utilizará la letra “E” y para los recorridos en ingles la letra “I”. Si se diera el caso de presentar recorridos en otros idiomas, se actualizará este documento en su debido momento. Los recorridos que funcionan actualmente son: Recorrido por los sitios de interés del municipio. Se escogerá en la barra desplegable la opción que sea la más acertada, de acuerdo al lugar de residencia permanente del usuario teniendo en cuenta las opciones: “Residente”, “Nacional” y “Extranjero”. Teniendo en cuenta el lugar de residencia permanente del usuario, se seleccionará: si es “Residente” Entre las opciones de localidades; “Nacional” entre los treinta y dos departamentos de la República de Colombia, “Extranjero” entre los países que se les reconoce su independencia o soberanía. Se deberá solicitar al momento de inscribir al usuario interesado, algún dato de contacto, ya sea teléfono, celular y/o correo electrónico, entre otros, con el fin de poder contar con un canal de comunicación en el suceso de una cancelación o cambio de horario del recorrido por motivos de estado del tiempo, seguridad, entre otros. Esta casilla será diligenciada por el guía turístico que realice el recorrido de acuerdo a la asignación de prestación de servicios.  | Coordinación gestión del turismo | Coordinador | MIS-GT-PC-002-FM-002 Formato Inscripción Recorridos Turísticos |
|  | El guía realizará el recorrido previsto con quienes se hayan anotado previamente al mismo o quienes estén en el PIT de salida en ese momento siempre y cuando haya disponibilidad. El recorrido debe realizarse de acuerdo al guion preestablecido y la programación generada para el público.  | Coordinación de turismo | Asignada al PIT |  |
|  | El guía o informador se despedirá poniendo a disposición del usuario siempre que lo requiera, los servicios de los puntos de Información Turística con una frase que esté acorde con la campaña promocional del momento.  | Coordinación de turismo | Asignado al PIT |  |
|  | El guía o informador, invitará al turista a responder la encuesta para medir la percepción del recorrido a usuarios. El análisis de la encuesta lo realizará la coordinación de turismo cada trimestre.  | Coordinación de turismo. | Asignado al PIT |  |
| 13. | En los casos que se presente cierre parcial del PIT, el informador deberá dejar una nota en los tableros informando el motivo y el tiempo aproximado de la ausencia.  | Coordinación gestión del turismo | Coordinador |  |

|  |
| --- |
| **CONTROL DE CAMBIOS** |
| **Fecha** | **Versión** | **Tipo de Cambio** |
| 18/09/2017 | 01 | Se crea el documento |
|  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaborado por:** | **Revisó por:** | **Aprobó por:** | **Adoptó por:** |
|  |  |  |  |
| Nombre: Leonardo Nuñez  | Nombre: Gloria Ester Mora  | Nombre: Azucena Villamil Villamil | Nombre: Juan Carlos Mendoza |
| Cargo: ASESOR CAYG | Cargo: Coordinador de turismo | Cargo: Profesional Universitaria  | Cargo: Director  |