



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
Agencia de Viajes DISFRUTAME TOUR

Octubre 2004



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: 521-03-N-0-03

Pag.: 2 de 16

Agencia de Viajes Disfrútame Tour
Proceso: Asesoramiento, Intermediación
Procedimientos: Servicios generales

HOJA DE APROBACIÓN

“Los manuales publicados y distribuidos a los usuarios, constituyen documentos que contienen todas aquellas decisiones que ha tomado la máxima autoridad de la Agencia de Viajes DisfrutameTour, a fin de facilitar la labor de supervisión, verificar las normas y procedimientos a seguir, servir de instrumento para el adiestramiento de nuevos trabajadores y de medio de comprobación y control de operaciones llevadas a cabo en cumplimiento de las responsabilidades asignadas a cada unidad o cargo”.

Elaborado por:	Cargo:	Firma:	Fecha:
<i>Irosteira Zapata</i> <i>Yngris Zapata</i>	<i>Asesor</i> <i>Asesor</i>		<i>10 / 10 / 2004</i>
Aprobado por: <i>Gerencia</i>			<i>00 / 00 / 000</i>



Agencia de Viajes Disfrútame Tour
Proceso: Asesoramiento, Intermediación
Procedimientos: Servicios generales

MANTENIMIENTO DEL MANUAL

Este Manual debe ser actualizado de acuerdo con las circunstancias futuras insumo de:

- a. La adaptación y optimización de los sistemas, normas, procedimientos, formularios y métodos de trabajo.
- b. La modificación de la base legal que sustenta el proceso.
- c. Las necesidades y observaciones planteadas por los usuarios del Manual, en tal caso el usuario deberá solicitar, por los canales regulares, a la Gerencia Corporativa de Sistemas y Procedimientos, las modificaciones necesarias, señalándolas y justificándolas a través de una comunicación escrita, a fin de analizar la actualización solicitada y tramitar su aprobación, en caso de ser procedente.

La Gerencia tiene la responsabilidad de efectuar las modificaciones aprobadas por el Directorio y distribuir las a los usuarios del Manual.

Elaborado por:	Cargo:	Firma:	Fecha:
<i>Irosteira Zapata</i> <i>Yngris Zapata</i>	<i>Asesor</i> <i>Asesor</i>		<i>10 / 10 / 2004</i>
Aprobado por: <i>Gerencia</i>			<i>00 / 00 / 000</i>



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: 521-03-N-0-03

Pag.: 4 de 16

Agencia de Viajes Disfrútame Tour
Proceso: Asesoramiento, Intermediación
Procedimientos: Servicios generales

INDICE DE CONTENIDO

	Pag.
I. OBJETIVOS	5
II. ALCANCE.....	5
III. BASE LEGALES	6
IV. ORGANIZACIÓN	7
VI. NORMAS	11
VII. PROCEDIMIENTOS	13



Agencia de Viajes Disfrútame Tour
Proceso: Asesoramiento, Intermediación
Procedimientos: Servicios generales

I. Objetivos

El presente manual tiene como finalidad establecer las normas y procedimientos del proceso de “Servicios Generales”, que ofrece la Agencia de Viajes DisfrutameTour al público en general, de acuerdo con lo establecido en las Leyes, Decretos y Resoluciones internas que regulan la materia.

II. Alcance

Regula el proceso desde la solicitud de información de paquetes hasta la emisión de la Solicitud de Pago.



Agencia de Viajes Disfrútame Tour
Proceso: Asesoramiento, Intermediación
Procedimientos: Servicios generales

III. Bases Legales

- 1. REGLAMENTO NUM. 21-22. REGLAMENTO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES**
- 3. LEY SOBRE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS** publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.845 de fecha 7 de Noviembre de 1.999.
- 4. DISPOSICIONES RELACIONADAS CON LA IMPRESIÓN Y EMISIÓN DE FACTURAS Y OTROS DOCUMENTOS.**



Agencia de Viajes Disfrútame Tour

Proceso: Asesoramiento, Intermediación

Procedimientos: Servicios generales

IV. Organización

Disfrútame Tour es una sociedad mercantil que se dedica de manera habitual y profesional a asesorar y/o vender y/o organizar viajes u otros servicios turísticos. El papel de la agencia de viaje Disfrútame Tour es el de intermediario entre la persona que demanda turismo y la persona que ofrece esa demanda y que es productor de bienes o servicios turísticos.

Disfrútame Tour pertenece al tipo de agencia detallista ya que comercializa productos de las agencias mayoristas vendiéndolo directamente al usuario o consumidor, o bien que proyectan, elaboran, organizan o venden todo tipo de servicios y viajes combinados directamente al usuario.

Entre los objetivos principales de la agencia de viajes Disfrútame Tour, están:

- Contribuir eficazmente al desarrollo de los negocios de viajes y la intensificación de las corrientes turísticas dentro y fuera del país, unificando los esfuerzos de los asociados para la defensa de sus legítimos derechos e intereses, colaborando estrechamente con los departamentos oficiales encargados de su promoción.
- Vigilar para que la explotación del negocio de venta de pasajes, transportación de cualquier índole, promoción de viajes y de turismo se realice única y exclusivamente por intermedio de agencias de viajes legalmente establecidas, que tengan una reconocida solvencia tanto moral como económica, y que cumplan con sus deberes, desarrollando sus actividades dentro del marco estricto de la más pura ética comercial.
- Mantener las mejores relaciones con las autoridades correspondientes así como las organizaciones de transporte tales como líneas aéreas, transportadores marítimos y terrestres, organizaciones internacionales de turismo y asociaciones nacionales de agencias de viajes y turismo de otros países.
- Difundir las actividades de los asociados procurando infundir y mantener en el público la mayor confianza hacia los miembros de la asociación, lo que constituirá la mejor garantía para la buena marcha de las actividades comunes de los socios.
- Denunciar ante las autoridades correspondientes, las irregularidades que pudiesen ser cometidas dentro del campo de la transportación general así como también dentro del área de turismo.



Agencia de Viajes Disfrútame Tour

Proceso: Asesoramiento, Intermediación

Procedimientos: Servicios generales

Visión

Ser una referencia exitosa a nivel nacional e internacional de un modelo de agenciamiento turístico (mayorista y detallista), que contribuya al desarrollo del sector de manera competitiva y rentable.

Misión

Contribuir eficazmente al desarrollo de los negocios de viajes y la intensificación de las corrientes turísticas dentro y fuera del país, unificando los esfuerzos de los asociados para la defensa de sus legítimos derechos e intereses, colaborando estrechamente con los departamentos oficiales encargados de su promoción.

Valores

Honestidad
Respeto
Competitividad
Responsabilidad
Excelencia

Estructura Organizativa

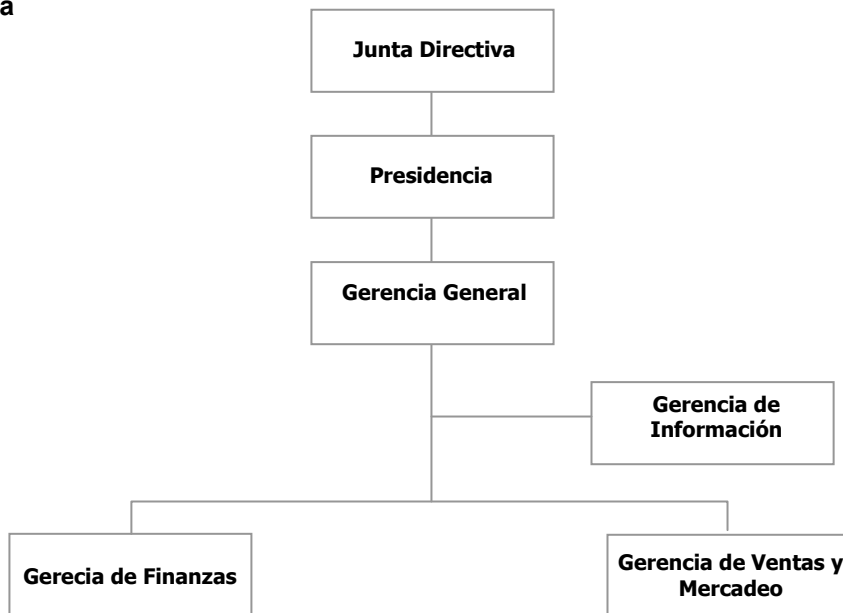
Para cumplir con estas funciones la Agencia cuenta con la siguiente estructura:

Junta Directiva
Presidente
Gerente General
Gerencia de Venta y Mercadeo
Gerencia de Información
Gerencia de Administración y Finanzas



Agencia de Viajes Disfrútame Tour
Proceso: Asesoramiento, Intermediación
Procedimientos: Servicios generales

Organigrama



Junta Directiva: son los propietarios de la agencia de viajes, encargado de la toma de decisiones ejecutivas, como por ejemplo, expansión y diversificación del mercado.

Presidente: es el representante legal de agencia facultado para la tramitación de documentos, recursos necesarios para el buen funcionamiento de la agencia.

Gerencia General, se encarga de formular, coordinar las estrategias para el impulso de la agencia, abarca la planificación, organización mando y control d todas las actividades que se realizan en Disfrútame Tour.

Gerencia de Venta y Mercadeo, es la unidad responsable de coordinar todo lo referente a los servicios que ofrece la Agencia de Viajes Disfrútame Tour. Abarca la investigación permanente de los mercados para conocer las tendencias y necesidades de los clientes, así como las ofertas de la competencia, diseñar nuevos productos que permitan a la agencia diferenciarse frente a la competencia.

Gerencia de Información se encargará de solicitar a los proveedores, entes gubernamentales y empresas afines al turismo nacional e internacional datos relevantes de interés para la Agencia, como también actualizar los datos del sistema de información SIAV

Gerencia de Finanzas se encarga de los tramites financieros y el control de la economía de la agencia.



Agencia de Viajes Disfrútame Tour

Proceso: Asesoramiento, Intermediación

Procedimientos: Servicios generales

Servicios

1. Los servicios que ofrece la Agencia de Viajes DisfrutameTours se clasifican en:
 - Asesoramiento
 - Intermediación

2. Productos que ofrece la Agencia de Viajes:

Informativos

1. Catálogos
2. Información de los destinos
3. Intermediación con agencia de arrendamiento de vehículos
4. Hoteles, entre otros

Por servicio

Asesoramiento:

Información al cliente de toda la oferta de la que dispone la agencia de viajes

Intermediación:

- Reservas de boletos (de cualquier tipo de transporte).
- Reservar habitaciones y otros alojamientos.
- Alquiler de alojamiento (ofertas hoteleras y no hoteleras).
- Alquiler de autos (con o sin choferes).
- Reservas o vendas de paquetes turísticos o programas turísticos.
- Reservaciones de entradas para museos, teatros y otros espectáculos.
- Contratar servicios de guías.
- Compras o adquisiciones de guías turísticas.



Agencia de Viajes Disfrútame Tour

Proceso: Asesoramiento, Intermediación

Procedimientos: Servicios generales

V. Normas

- Todos los anuncios de viajes, excepto los servicios de líneas regulares de transporte de viajeros, deberán expresar el nombre de la agencia de viajes **Disfrútame Tour**.
- Las agencias de viajes no podrá cobrar por los servicios sueltos que presten a sus clientes, más que el precio que tales servicios tengan señalados y los gastos aplicables a su gestión.
- Tratándose de viajes programados y colectivos la agencia deberá confeccionar y poner a disposición del público el proyecto y ofertas pertinentes, haciendo constar en estos, de forma detallada, el número mínimo de participantes y todas las demás condiciones, precios, medios de transporte que se utilizan, con la indicación de sus características y la categoría de las plazas a ocupar en los mismos. Figurará, así mismo, una relación nominal, con indicación de categoría, de los alojamientos a utilizar y demás circunstancias inherentes al viaje, incluyendo las excursiones opcionales con indicación de sus precio y número mínimo de participantes.
- En todos los servicios, las agencias de viajes Disfrútame Tour, podrá exigir de sus clientes la entrega de un depósito o el pago total de acuerdo a la naturaleza del servicio.
- Los servicios prestados por la empresa hotelera a los viajeros, clientes en nuestra agencia de viajes, tanto si se trata de viajeros individuales como de grupos, serán de la misma calidad que los habitualmente prestados a los clientes.
- Los contratos entre las empresas hoteleras de alojamientos turísticos en general y líneas aéreas pueden efectuarse en régimen individual de grupo.
- Son contratos en régimen individual los que se efectúan para un máximo de 5 personas.
- Son contratos en régimen de grupo los que se efectúan para más de 5 personas.
- Toda petición de reserva para grupo, de ser aceptada, deberá confirmarse en documento escrito, en el que se indique, con toda precisión, los servicios y precios concentrados.
- La empresa hotelera o de alojamiento turístico deberá contestar la petición de reserva en un plazo máximo de 3 días, contados a partir de la recepción de la solicitud escrita. Cuando la agencia utiliza el sistema de información pagada y la petición se haya efectuado por e-mail o fax.
- La respuesta de la reservas, deben especificar claramente su duración, los servicios que comprende, y el importe de los mismos.



Agencia de Viajes Disfrútame Tour

Proceso: Asesoramiento, Intermediación

Procedimientos: Servicios generales

V. Normas

- La empresa hotelera o de alojamiento turístico, al facturar, deducirá del importe total de la factura el valor de la comisión devengada.
- Cuando el cliente enviado por una agencia u operador pague la factura directamente, la empresa hotelera o de alojamiento turístico remitirá la comisión a la agencia de viajes u operador, dentro de los 30 días siguientes al cobro de la factura.
- El importe de la factura habrá de ser abonado por la agencia de viajes en el mismo establecimiento hotelero y en el plazo máximo de 30 días a partir de la recepción de la factura salvo pacto en contrario.
- Las agencias de viajes u operador podrán utilizar el sistema de " bonos o vaucher " para el pago de los servicios concertados con las empresas de alojamiento turístico, cuando así haya sido convenido entre las partes, cuyos bonos deberán especificar detalladamente los servicios que comprenden, siendo liberatorios para el cliente.
- En los contratos de régimen de grupo, salvo pacto en contrario, el plazo que observarán las empresas hoteleras será el siguiente :
- Treinta (30) días de antelación a la fecha prevista de llegada para la anulación de más de un 50% de las reservas contratadas.
- Veintiún (21) días de antelación a la fecha prevista de llegada para la anulación parcial, inferior al 50% y superior al 25% de las reservas contratadas.
- Catorce (14) días de antelación a la fecha prevista de llegada para la anulación parcial superior al 15% de las reservas contratadas.
- Siete (7) días de antelación cuando la anulación sea inferior al 15% de las reservas contratadas.



Agencia de Viajes Disfrútame Tour
Proceso: Asesoramiento, Intermediación
Procedimientos: Servicios generales

VI. Procesos

Compra de servicios a los proveedores

<u>Paso</u>	<u>Responsable</u>	<u>Actividades</u>
1.	Gerencia de Mercadeo y ventas	<ul style="list-style-type: none">1.1. Planifica y diseña el programa que se pretende poner en marcha (realiza un estudio de mercado sobre los destinos de mayor interes, recurso, transporte, etc)1.2 Solicita presupuestos a los proveedores1.1. Elabora Informe detallado y lo emite a la Gerencia General con copia al Presidente y la Gerencia de Fianzas..
2.	Gerencia General y Presidencia	<ul style="list-style-type: none">2.1. Autoriza la contratación
3	Gerencia de Finanzas	<ul style="list-style-type: none">3.1. Analiza la estructura económica-financiera de la empresa.3. 2. Realizar los presupuestos3. 3. Establecer un método adecuado de ingreso y gastos y de cobros y pagos de los servicios.
4	Gerencia de Información	<ul style="list-style-type: none">4.1. Carga y actualiza los datos de los servicios en el SIAV4.3. Solicita los catálogos a los proveedores

Así es como funciona:

El proveedor del producto turístico se compromete a suministrar a la agencia la información necesaria sobre sus servicios y a aportar los documentos o boletos que formalizan la venta. La agencia se compromete a conocer y promover los servicios de sus proveedores vendiéndolos al precio fijado por los mismos. La agencia también se compromete a guardar o depositar el dinero recibido y liquidarlo con el proveedor. El proveedor tiene el compromiso de abonar la comisión acordada con la agencia por la venta.



Agencia de Viajes Disfrútame Tour
Proceso: Asesoramiento, Intermediación
Procedimientos: Servicios generales

VI. Procesos

Asesoramiento – Procedimientos (Convencional)

<u>Paso</u>	<u>Responsable</u>	<u>Actividades</u>
1.	Agente de Viaje	<ol style="list-style-type: none">1.1. Accesar al menú del Sistema de Información SIAV2.2. Según la solicitud, seleccionar de las opción solicitada por el cliente:<ul style="list-style-type: none">▪ Características de los destinos▪ Servicios▪ Proveedores▪ Viajes existentes▪ Paquetes Turísticos▪ Ofertas2.3. Emitir al cliente la información solicitada a través de catálogos y reportes del sistema de información.

Asesoramiento on line

<u>Paso</u>	<u>Responsable</u>	<u>Actividades</u>
1.	Agente de Viaje	<ol style="list-style-type: none">1.1. Desplegar la ventana titilante del Sistema de Información SIAV2.2. Formular la pregunta al cliente virtual referente al servicio solicitado.<ul style="list-style-type: none">▪ Características de los destinos▪ Servicios▪ Proveedores▪ Viajes existentes▪ Paquetes Turísticos▪ Ofertas2.3. Escribir en la ventana de dialogo o en su defecto informar verbalmente al cliente acerca de su solicitud, según la información suministrada por el SIAV



Agencia de Viajes Disfrútame Tour
Proceso: Asesoramiento, Intermediación
Procedimientos: Servicios generales

VI. Procesos

Reservas y ventas de boletos aéreos

<u>Paso</u>	<u>Responsable</u>	<u>Actividades</u>
1.	Agente de Viaje	<ol style="list-style-type: none">1.1. Accesar al menú del Sistema de Información SIAV2.2. Seleccionar Menú: BOLETOS AEREO2.3. Indicar el tipo de solicitud:<ul style="list-style-type: none">• Reservar• Vender2.4. Indicar el nombre del proveedor y seleccionar de las opciones<ul style="list-style-type: none">• Destinos• Tarifas2.5. Informar las tarifas y destinos según proveedor al cliente2.6. Escribir los datos solicitados por el sistema:<ul style="list-style-type: none">▪ Lugar de salida▪ Destino▪ Hora salida – hora de llegada▪ Cantidad de Adultos▪ Cantidad de Niños2.7. Emitir boleto aéreo o comprobante de reserva según la solicitud

Reservas de alojamiento

<u>Paso</u>	<u>Responsable</u>	<u>Actividades</u>
1.	Agente de Viaje	<ol style="list-style-type: none">1.1. Accesar al menú del Sistema de Información SIAV2.2. Seleccionar de Menú Alojamientos<ul style="list-style-type: none">▪ Ubicación: Tipos2.3. Informar las tarifas y destinos según proveedor al cliente2.6. Escribir los datos solicitados por el sistema:<ul style="list-style-type: none">▪ Fecha de reservación▪ Tiempo de hospedaje▪ Cantidad de personas▪ Tipo de habitación: doble, sencilla..



Agencia de Viajes Disfrútame Tour
Proceso: Asesoramiento, Intermediación
Procedimientos: Servicios generales

VI. Procesos

Alquiler de Autos

<u>Paso</u>	<u>Responsable</u>	<u>Actividades</u>
1.	Agente de Viaje	<ol style="list-style-type: none">1.1. Accesar al menú del Sistema de Información SIAV2.2. Seleccionar Menú: Alquiler de autos2.3. Indicar el tipo de solicitud:<ul style="list-style-type: none">• Proveedor2.4. Rellenar los cuadros de dialogo:<ul style="list-style-type: none">• Modelo• Tarifas2.5. Informar las tarifas al cliente2.6. Escribir los datos solicitados por el sistema:<ul style="list-style-type: none">▪ Nombre del cliente▪ Tipo de pago▪ Modelo del auto▪ Color▪ Tiempo de alquiler2.7. Emitir comprobante de reserva según la solicitud

Venta de Paquetes Turísticos

<u>Paso</u>	<u>Responsable</u>	<u>Actividades</u>
1.	Agente de Viaje	<ol style="list-style-type: none">1.1. Accesar al menú del Sistema de Información SIAV2.2. Seleccionar de Menú Paquetes Turísticos<ul style="list-style-type: none">▪ Ofertas▪ Destinos2.3. Informar las tarifas y destinos según proveedor al cliente2.6. Seleccionar la opción vender:2.7. Emitir facturas y paquete vendido (boletos aéreos y reservaciones)