

	MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 0 Fecha: 13 AGOSTO 2013 Estado: Página: 1 de 8
---	---	---



MANUAL DE ORGANIZACIÓN **BAJO ESTÁNDAR NCH 3067:2007**

	MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 0 Fecha: 13 AGOSTO 2013 Estado: Página: 2 de 8
---	---	---

TABLA DE CONTENIDO

1. MANUAL DE ORGANIZACIÓN
2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN
3. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

	MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 0 Fecha: 13 AGOSTO 2013 Estado: Página: 3 de 8
---	----------------------------------	--

SECCIÓN 1. MANUAL DE ORGANIZACIÓN.

1.1 OBJETIVO

Establecer las directrices generales del Sistema de Gestión de ELQUI VALLEY TOUR, bajo el estándar de la NCH 3067:2007 y describir como dicho sistema está referenciado y proporciona una herramienta de consulta permanente a todos los interesados en la implantación y mantenimiento del mismo, asegurando la organización eficaz la calidad y la gestión.

Este manual permite que Elqui Valley Tour pueda gestionar aspectos de:

1) De Organización.

- De equipamiento.
- De selección y evaluación de proveedores de servicios.
- De Post Venta.

2) Requisitos de diseño y paquetes turísticos.

3) Control de diseño de paquetes turísticos.

- Verificación de los servicios adquiridos.
- Revisión y Validación del paquete turístico.
- Control de modificaciones en el Diseño.

4) Requisitos comerciales y de Marketing.

- Comercialización
- Reservas y Ventas
- Imagen Corporativa o publicidad

	MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 0 Fecha: 13 AGOSTO 2013 Estado: Página: 4 de 8
---	----------------------------------	--

SECCIÓN 2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.

2.1 ALCANCE

El Sistema de Gestión de ELQUI VALLEY TOUR., se aplica a todos los niveles de la organización, de este modo constituye un compromiso formal y responsable para el cumplimiento de los requisitos fundamentales para Tour operadores u operadores mayoristas, según las directrices de la Norma NCH 3067:2007 vigente que establece los requisitos mínimos generales de gestión, calidad y competencias.

El alcance del Sistema contempla el cumplimiento de los aspectos reglamentarios determinados por la autoridad respectiva para asegurar el correcto y normal funcionamiento dentro de los marcos legales establecidos para los Tour operadores.

Este Manual abarca y cumple con la totalidad de los requisitos que la norma establece, con el objeto de estandarizar la sistemática de las operaciones de la organización y certificarlos por un organismo competente.

2.1 REFERENCIAS NORMATIVAS

El documento referenciado siguiente es indispensable para la aplicación de esta norma.

Para referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para referencias sin fecha se aplica la última edición del documento referenciado (incluyendo cualquier enmienda)

NCH3067 Tour Operadores u operador mayorista – Requisitos.

	MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 0 Fecha: 13 AGOSTO 2013 Estado: Página: 5 de 8
---	----------------------------------	--

2.2 TERMINOS Y DEFINICIONES

Este manual adopta todos y cada uno de los términos y definiciones de la norma NCH 3067:2007.

2.3 RESPONSABILIDADES

El presente manual ha sido elaborado, revisado y aprobado por la Gerente General de la empresa, Sra. Carolina Celis Pacheco informando al resto de la organización y estableciendo la importancia de la tarea de mantener, de publicar y difundir a todo el personal de la organización. La Gerente General será encargada de esta gestión quién además proporcionará la información relativa al sistema de gestión a clientes y otras partes interesadas, que la dirección estime pertinente.

Todo el personal de ELQUI VALLEY TOUR, debe cumplir las directrices establecidas en el presente Manual de Gestión.

	MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 0 Fecha: 13 AGOSTO 2013 Estado: Página: 6 de 8
---	----------------------------------	--

SECCIÓN 3. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA.

Elqui Valley Tour es Tour operador y Agencia de viajes, de la Ciudad de la Serena, que se dedica fuertemente a difundir y comercializar los destinos turísticos de la región, de manera profesional y amigable con el medio ambiente.

Con bastantes años de experiencia, Elqui Valley tour se posesiona como una de las más importantes empresas de Tours y circuitos turísticos del destino, en especial trabajando fuertemente 3 productos estelares como lo son El valle de Elqui, Tour Astronómico (Observatorio Cerro Mamalluca) y la visita al Parque Nacional Pingüino de Humboldt, con excelentes resultados.

La visión estratégica de su gerencia ha transformado a la empresa en un actor principal en el desarrollo turístico regional, acuñando siempre y en todo momento los conceptos de profesionalización de la actividad y calidad siempre y en todo momento. Ejemplos del éxito de la administración son los innumerables convenios firmados con diversos tour operadores nacionales e internacionales, junto con alojamientos y otras empresas que abastecen constantemente de pasajeros durante gran parte del año.

En la actualidad la organización se encuentra en un punto de inflexión que marcará sin duda el futuro de la organización, con nuevas aspiraciones, con cambios de tipo administrativo que buscarán siempre divulgar los innumerables destinos de la región de una manera profesional y con estándares de calidad de nivel internacional.

	MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 0 Fecha: 13 AGOSTO 2013 Estado: Página: 7 de 8
---	----------------------------------	--

FICHA TÉCNICA:

RAZÓN SOCIAL	Negocios Turísticos SPA	RUT	76.808.415-7
ACTIVIDAD	Operador Turístico – Agencia de Viajes	FECHA DE INICIO	17 de Septiembre 2002
DIRECCIÓN	Regimiento Arica 191		
COMUNA	La Serena	CIUDAD/REGION	La Serena / IV Región
REPRESENTANTE LEGAL	Carolina Celis Pacheco	RUT	9.703.186-K
CARGO	Socia	E-MAIL	elquivalleytour@gmail.com
FONO	+56 512214846 +56 973742208	FAX	-
RUBRO DE LA EMPRESA: AGENCIAS DE VIAJES; ACT. DE ASISTENCIA A TURISTAS N.C.P. – Código 630400			

PRINCIPALES CLIENTES:

Turistas que visitan la región, especialmente en temporada alta, vacaciones de Invierno, y fin de semanas largos, entre los que se destacan

- Groupon.
- Visitantes de Santiago.
- Visitantes Regiones limítrofes.
- Visitantes Argentinos.
- Visitantes Americanos.
- Visitantes Europeos.
- Visitantes Asiáticos.
- Back Packers.
- Visitantes de convenio de las mas importantes agencias de viajes y tour operadores.

	MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 0 Fecha: 13 AGOSTO 2013 Estado: Página: 8 de 8
---	----------------------------------	--

3.1 ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

3.1.1 NUESTRA VISIÓN.

La visión de Elqui Valley Tour es transformarse en un referente y protagonista importante del desarrollo turístico de la provincia del Elqui, explotando de manera sustentable y ecológica sus bellos paisajes. Bajo este concepto, transmitir a sus clientes el menor impacto posible al medioambiente y continuar marcando pauta en la entrega de un servicio profesionalizado y de altísima calidad a sus clientes.

3.1.2 NUESTRA MISIÓN.

Entregar a los visitantes un servicio responsable y con los estándares de calidad que ellos exigen. Que responda a sus necesidades de ocio y recreación que los clientes demanden, demostrando en todo momento su profesionalismo y *expertise* en el rubro. Todo esto acompañado de sólidos principios organizacionales.