

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROMESA DE SERVICIO – ALOJAMIENTO C.R.T.	Código: CSS-2-DE-4
		Versión: 6

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

El Centro Recreacional Teyuna Cajamag es un paradisíaco lugar para el descanso y el esparcimiento, en el cuál se tiene la oportunidad de vivir gratos momentos por su ubicación geográfica y encanto paisajístico y ecológico, en donde se respira aire fresco y se contempla una naturaleza única propicia para la relajación y el esparcimiento del tiempo libre.

Actualmente cuenta con cuarenta (40) cabañas confortables de las cuales treinta (30) son de dos pisos y cinco (5) cabañas de un piso y (5) cabañas en segundo piso tipo familiar dotadas con sala con sofá cama, pantry, nevera, televisor, abanicos, aire acondicionado y baño. Cada cabaña cuenta con dos habitaciones: una con cama doble, la otra habitación con dos camas sencillas y una cama adicional dónde se podrá disfrutar en familia del descanso y la comodidad en un ambiente tranquilo y agradable. Además, cuenta con: piscinas, restaurantes, toboganes, parque infantil, canchas deportivas y amplias zonas verdes.

2. DIRIGIDO A:

El servicio de Alojamiento en el Centro Recreacional Teyuna Cajamag va dirigido a las empresas afiliadas, los trabajadores y sus familiares, afiliados y no afiliados.

3. LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

3.1 LUGAR DE ATENCION

- Sede Administrativa CAJAMAG - Oficina de Atención al Cliente.
- Ubicada en la calle 23 N° 7-78
- Santa Marta – Colombia.
- Tel: 4217900 – 4365058.
- Whatsap: 3208577189 Línea: 018000955474
- Atencion.cliente@cajamag.com.co
- Centro Recreacional Teyuna Cajamag,
- Ubicado en el kilómetro 8 vía a Gaira.
- Teléfonos: 4217900 EXT 3001-3002-3004 -3008016828
- teyuna@cajamag.com.co.
- Santa Marta – Colombia.

4. HORARIO

4.1 HORARIO DE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

De lunes a domingo de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

4.2 HORARIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO:

El horario de atención y servicio al cliente está distribuido de la siguiente manera: (de 7:00 a.m. – 6:00 p.m. temporada baja y de 7:00 a.m. – 11:00 p.m. temporada alta).

5. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:

Para la prestación del servicio de alojamiento, el Centro Recreacional Teyuna Cajamag cuenta con cuarenta cabañas, distribuidas en 20 módulos, con la infraestructura y dotación de recursos necesarios para brindar a sus huéspedes un servicio de calidad. A continuación, se describen los tipos de cabañas que tiene el Teyuna:

CABAÑA	ESPECIFICACIÓN	INCLUYE	No Cabañas
TIPO I	Primer Piso	Televisión por Cable. Dos Habitaciones Un baño Una Nevera Una cama doble y dos camas sencillas Aires acondicionados en todas las habitaciones	5
TIPO II	Segundo Piso	Televisión por Cable Dos Habitaciones Un baño Una Nevera Una cama doble y cuatro camas sencillas Aires acondicionados en todas las habitaciones, dos balcones	5
TIPO III	Primero y Segundo Piso	Televisión por Cable Dos Habitaciones Un baño Una Nevera Una cama doble y dos o tres camas sencillas Aires acondicionados en todas las habitaciones	30
TOTAL CABAÑAS			40

El servicio de alojamiento incluye:

Aseo y limpieza de cabañas diarias (limpieza de habitaciones, cambio de ropa de cama de acuerdo a la necesidad , aseo del baño, sala y pantry), acceso a piscinas, toboganes, rio lento, zona infantil, visita al mini – zoológico, canchas deportivas, custodia de propiedades del huésped, vigilancia de cabañas por el personal de seguridad, parqueadero privado.

Dotación de Cabañas según acomodación:

Artículo	Acomodación					
AMENITIE	Acomodación					
	Sencilla	Doble	Triple	Cuádruple	Quíntuple	Séxtuple
Papel Higiénico	1	2	2	2	2	2
Jabones	2	3	3	4	5	6
Toallas de Cuerpo	1	2	3	4	5	6
shampoo	1	2	2	3	3	3
Rinse	1	1	1	1	1	1

Nota: De acuerdo a la ocupación se deben colocar las toallas adicionales que se requieran de acuerdo al número alojado de personas.

5.1. CAPACIDAD DE HUESPEDES POR CABAÑA:

La capacidad máxima de huéspedes por cabaña es de 6 personas, con la siguiente distribución: 2 personas en cama doble, 4 personas en la habitación twin en sus respectivas camas sencillas.

Nota: Esta acomodación se aplica especialmente para familias.

5.2. CHECK IN:

Las especificaciones para la duración del check In es de 10 minutos mínimo por persona.

5.3.CHECK OUT:

Las especificaciones para la duración del check Out es de 15 minutos mínimo por persona, el check out es de 3:00 p.m.

GESTIÓN SOSTENIBLE: El Servicio de alojamiento realiza actividades de sensibilización a los huéspedes en temas de biodiversidad y sociocultural.
INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN SOSTENIBLE APO-06-01

6. REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO:

ENTRADAS

- Informarse del lugar, fecha y hora de apertura de la taquilla de venta
- Si el servicio tiene tarifa, pagar el servicio y recibir soporte de la cancelación del servicio en la taquilla de Centro Recreacional Teyuna presentar su documento de identidad y recibe la manilla de las diferentes categoría correspondiente.
- Informar los diferentes servicios de Centro Recreacional Teyuna
- El Jefe Centro Recreacional Teyuna con el apoyo de su equipo de trabajo, planifica, organiza y ejecuta cada uno de los paquetes que se ofrecen y con el apoyo del personal adscrito a la Oficina de Mercadeo y Ventas, planifican, organizan, comercializan, venden y ejecutan la actividad. ***INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE VENTAS.***

7. METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN:

Para recibir el servicio de alojamiento, el cliente debe comunicarse vía telefónica, e-mail, o dirigirse personalmente al Centro Recreacional Teyuna, donde solicita al recepcionista o funcionario encargado información sobre el servicio de alojamiento. El recepcionista de forma atenta y amable brinda toda la información detallada de tarifas, servicios, planes ofertados, condiciones, restricciones, indicándole los requisitos que deberá cumplir dependiendo el plan que desea, atiende las dudas e inquietudes del cliente para que haya claridad en el servicio.

Se le expresará que deberá pagar anticipadamente el 50% del valor total del servicio para confirmación y acceso al mismo.

Si la persona está interesada en el servicio, el recepcionista vía telefónica, por internet o personalmente diligencia el formato de reserva, registrando la información pertinente respecto al cliente. Se le informa al cliente que para garantizar y asegurar el servicio deberá enviar una carta de confirmación de forma anticipada, se le solicitarán los documentos o requisitos que apliquen. Luego el recepcionista dará el número de cuenta al cliente para que consigne como mínimo el 50% del valor del servicio. A su vez se establece la modalidad de pago que el cliente desee elegir, preferiblemente consignación ó tarjeta débito ó crédito. (Sea en consignación, tarjeta débito ó crédito). El 50% restante de igual forma debe ser consignado y enviado vía internet. La consignación original debe presentarla en el momento del check in.

En el momento del check in el recepcionista debe colocarle la manilla que lo identifique como huésped del Centro Recreacional Teyuna.

El recepcionista debe enviar por escrito al área de seguridad, al vigilante de portería, el listado del personal que se encuentre alojado.

A través de llamada telefónica o correo electrónico el recepcionista ó funcionario encargado del servicio suministra información a los clientes respecto a cualquier modificación o eventualidad que implique el servicio.

8. DURACIÓN Y FRECUENCIA

El servicio de alojamiento en el Centro Recreacional Teyuna, está definido por días y noches. El tiempo mínimo de servicio de alojamiento está definido para una noche, dos días.

9. RESPONSABILIDADES DEL CENTRO RECREACIONAL CON EL CLIENTE:

- CAJAMAG, se hace responsable de los objetos de valor declarados y dejados en custodia en la cajilla de seguridad. Cualquier objeto o propiedad del cliente perdido que no haya sido notificado ni registrado no será asumido como responsabilidad del Centro Recreacional Teyuna Cajamag.
- Atención personalizada y calidad humana.
- Suministrar al huésped interesado toda la información referente a la oferta de servicios y la forma de utilizarlos ó acceder a ellos, especialmente durante la reserva y check in.
- Cumplir con las reservas confirmadas.
- Garantizar la aplicación del seguro hotelero.
- Cumplimiento al cien por ciento de la oferta del servicio establecida.
- Atención inmediata a las quejas y reclamos.
- Informar a los clientes y/o empresas las condiciones y restricciones del servicio prestado, del mismo modo el alcance de la póliza contratada para cada actividad

10. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE:

Para la prestación del servicio, el cliente deberá cumplir con los siguientes aspectos:

- Suministrar información clara, veraz y completa al realizar la reserva.
- Enviar consignación por correo electrónico para la carta de confirmación del servicio de alojamiento.
- Presentar documento de identidad para el respectivo check in.
- Buen trato al personal que lo atenderá durante el servicio de alojamiento.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos propios de las cabañas.
- Pagar anticipadamente el 50% del valor total del servicio y cancelar el saldo en el momento del check in.
- Para el check out entregar las llaves de la cabaña y demás artículos o recursos propios de la cabaña.

11. DEBERES Y DERECHOS DEL CLIENTE:

11.1 DEBERES DEL CLIENTE:

- Suministrar información clara, veraz y completa al realizar la reserva.
- Enviar correo electrónico de confirmación del servicio de alojamiento.
- Presentar documento de identidad para el respectivo check in.
- Buen trato al personal que lo atenderá durante el servicio.
- En caso de asistencia de personas menores de edad en actividades de alojamiento, se debe presentar documento o constancia de parentesco, de los familiares. En caso de no ser un familiar el que esté con la menor, se debe presentar autorización de padres o persona responsable de la menor autenticada ante la notaría.
- Toda persona en condición de discapacidad, trátase de: Joven, adulto o persona mayor que desee hacer uso del Centro Recreacional deberá llevar acompañante, de lo contrario no podrá acceder al servicio por razones de seguridad y cuidado de la persona en condición de discapacidad.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos propios de las cabañas.
- Pagar anticipadamente el 50% del valor total del servicio. Cancelar el saldo antes de llegar al C.R.T o en el momento del check In.
- Para el check out entregar las llaves de la cabaña, demás artículos o recursos propios de la cabaña, colaborar en la verificación de la cabaña.
- Respetar la tranquilidad y descanso de todos los clientes que hacen uso de los servicios del Centro Recreacional.
- Respetar la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de los otros clientes que hacen uso de las instalaciones del Centro Recreacional.
- Hacer un buen uso de los recursos naturales del Centro Recreacional.
- Arrojar en sus respectivos lugares los residuos generados.
- Dar cumplimiento a los requisitos legales de turismo y de sostenibilidad.
- Asumir las consecuencias legales en caso de faltar a uno de los requisitos vigentes aplicables en dicha ley, norma o decreto.
- Rechazar la ESCNNA, la explotación laboral infantil y cualquier práctica discriminatoria.

11.2 DERECHOS DEL CLIENTE:

- Recibir todos los servicios establecidos en la oferta del servicio.
- Recibir factura electrónica de venta.

- Recibir información clara, completa y oportuna del servicio.
- Derecho a la privacidad y restricciones de entrada del personal de alojamiento cuando el cliente esté en uso de la cabaña.
- Manifestar sus inquietudes, quejas y sugerencias.
- Derecho a recibir un trato cortés y amable por parte del personal que lo atienda durante la estadía.
- Derecho a evaluar el servicio recibido a través de encuesta de satisfacción.
- Disfrutar de las diferentes áreas recreativas del Centro Recreacional.
- Conocer las condiciones y restricciones del servicio a recibir.
- Conocer la información de los requisitos legales aplicables a los clientes para las actividades sostenibles del Centro Recreacional.
- Conocer sobre la fauna y flora del Centro Recreacional.
- Conocer la información de los requisitos legales aplicables a los clientes para las actividades sostenibles del Centro Recreacional.
- Conocer sobre las actividades y campañas que se están llevando a cabo en el Centro Recreacional para la promoción de la sostenibilidad.
- Conocer acerca de la responsabilidad y el compromiso con la gestión sostenible en los aspectos ambientales (protección del patrimonio natural, uso eficiente del agua, de la energía y manejo adecuado de los residuos) y socioculturales (patrimonio cultural, rechazo de la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes, rechazo del trabajo infantil y apoyo a la no discriminación de ningún tipo: raza, cultura, religión, entre otros) que debe tener en cuanto a la hora de visitar el Centro Recreacional.
- Adquirir una póliza de seguro.
- Informar a los clientes y/o empresas las condiciones y restricciones del servicio prestado.
- Atención inmediata a las quejas y reclamos.

12. DEBERES Y DERECHOS DE COLABORADORES:

12.1 DEBERES DE COLABORADORES:

- Conocimiento y puesta en práctica de los requisitos legales con relación a la sostenibilidad.
- Cumplir con todas las directrices del centro recreacional Teyuna Cajamag relacionadas con las actividades de alojamiento.
- Mantenerse informado sobre los avances y nuevas prácticas de sostenibilidad en el centro recreacional.
- Informar sobre irregularidades o incumplimientos de los compromisos adquiridos en torno a la sostenibilidad.
- Realizar sugerencias para el fortalecimiento de los programas de sostenibilidad.
- Brindar de manera responsable información referente a los diferentes atractivos turísticos de la ciudad.

- Brindar información sobre la normatividad legal vigente sobre el tráfico ilícito de especies de flora y fauna, bienes de interés cultural, y la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- Rechazar las ESCNNA, la explotación laboral infantil y cualquier práctica discriminatoria.
- Participar de acciones sociales y benéficas convocadas por el centro recreacional.
- Tener buena presentación personal y acorde a la realización de sus actividades.
- Respetar la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las personas de la región.
- Hacer uso adecuado de las instalaciones de nuestro Centro Recreacional Teyuna.
- Cumplir con los programas de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económicos.
- Hacer uso racional de recursos naturales.
- Cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual de menores
- Reportar casos que identifique de ESCNNA, vulneración de derechos a población vulnerable y comercialización de flora y fauna en vía de extinción.
- Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio.
- Dar cumplimiento a las capacitaciones establecidas para cada función para fortalecer sus competencias laborales y las que sean relacionadas con la sostenibilidad.

12.2 DERECHOS DE COLABORADORES:

- Recibir pago justo y oportuno por los servicios suministrados.
- Conocer los proyectos e iniciativas que desarrolla el centro recreacional en cuanto a temas de sostenibilidad.
- Ser vinculado a los proyectos e iniciativas del centro recreacional.
- Recibir retroalimentación sobre la prestación de sus servicios en aspectos sostenibles.
- Seguridad en las instalaciones del centro recreacional.
- Recibir información clara y completa de las actividades sostenibles del centro recreacional.
- Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos que impactan en nuestro Centro Recreacional Teyuna Cajamag.
- Conocer y promocionar los sitios de interés turístico de la región.
- Conocer de las increíbles instalaciones de nuestro Centro Recreacional Teyuna Cajamag.
- Conocer la información de los requisitos legales aplicables a los huéspedes para las actividades de turismo y alojamiento.
- Conocer las políticas y lineamientos de la prestación de servicios de nuestro Centro Recreacional Teyuna Cajamag.

13. DEBERES Y DERECHOS DE PROVEEDORES:

13.1 DEBERES DE LOS PROVEEDORES

- Cumplir con la reglamentación legal para proveer producto o servicios.
- Cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual de menores
- Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio o compra de sus productos.
- Cumplir con las políticas de sostenibilidad y compras del Centro Recreacional Teyuna Cajamag.
- Cumplir con la seguridad y salud en el trabajo.
- Recibir y apropiarse de las directrices informadas por el Centro Recreacional en referencia con la sostenibilidad y calidad.
- Informar oportunamente sobre irregularidades o incumplimientos de los compromisos adquiridos en torno a la sostenibilidad y calidad.
- Rechazar la ESCNNA, la explotación laboral infantil y cualquier práctica discriminatoria.
- Participar de acciones sociales y ambientales convocadas por el Centro Recreacional.
- En caso de usar productos, que sean amigables con el medio ambiente y mantener actualizadas las fichas de los productos.
- Prestar un servicio amigable con el medio ambiente o que genere el menor impacto negativo al medio ambiente.
- Tener personal capacitado en sus labores y que cuenten y utilicen los elementos de protección personal.
- Promover el cuidado del medio ambiente.
- Promover las buenas prácticas sostenibles con el medio ambiente.

13.2 DERECHOS DE LOS PROVEEDORES

- Recibir pago oportuno por los servicios o productos suministrados.
- Recibir respeto y trato amable en la prestación de los servicios y contacto con el personal del Centro Recreacional.
- Recibir información de los programas, campañas y capacitaciones implementadas por el Centro Recreacional.
- Participar en las campañas y actividades sostenibles realizadas por el Centro Recreacional.
- Si es proveedor local se dará prioridad a la contratación.

14. PROCEDIMIENTO PARA ACCEDER AL SERVICIO:

- Diligenciamiento de la Reserva.
- Confirmación ó correo electrónico

- Listado de participantes y la acomodación por cabaña.
- Pago anticipado del 50% del servicio.

15. TARIFAS Y FORMA DE PAGO:

Las tarifas se definirán anualmente según categoría de afiliado por el Consejo Directivo de CAJAMAG y con, estas estarán sujetas a cambio según temporada alta o baja y promocionales.

Las categorías de los afiliados son: (Favor tener presente que de acuerdo el decreto 2642 los rangos de las categorías ahora son clasificadas por uvt)

Las categorías de los afiliados son:

- **Categoría A:** Hasta dos salarios mínimo legal vigente.
- **Categoría B:** Más de dos salarios mínimo legal vigente - hasta cuatro salarios mínimo legal vigente.
- **Categoría C:** Más de cuatro salarios mínimo legal vigente y convenios con otras Cajas de Compensación Familiar.
- **Categoría D:** Particular – No afiliado.
- **Categoría E:** Empresas Afiliadas.

Para la prestación del servicio, el Centro Recreacional Teyuna Cajamag, ofrece a sus afiliados las siguientes modalidades de pago: Contado, tarjeta débito, tarjeta de crédito, crédito por nómina, crédito empresarial, libranza, crédito por pignoración del subsidio familiar, crédito con agencias de viajes. Para los No Afiliados sólo aplica la modalidad de contado o pago con tarjeta debito o crédito.

16. CONDICIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO:

16.1 ESTADÍA MÍNIMA:

El servicio de alojamiento en el Centro Recreacional Teyuna Cajamag, está definido por días y noches. El tiempo mínimo de servicio de alojamiento está definido para dos días y una noche.

16.2 INDIVIDUALES:

- En el momento de confirmar la reserva se debe depositar el 50% del valor total del servicio.
- En el Check-in se debe cancelar el 50% del valor del servicio restante (excedente).

16.3 GRUPOS:

- En el momento de confirmar el servicio, el grupo debe cancelar el 50% del valor total del servicio.
- En el Check-in debe cancelar el 50% del valor del servicio restante (excedente).

16.4 REGLAS DE CANCELACIÓN:

Aplica para todas las reservas que se encuentran garantizadas o con carta de confirmación, se estudiara casos individuales para ver si hay lugar a penalidad.

SANCIONES

Se cobrará no show de la primera noche por cancelación.

16.5 CONSIDERACIONES:

- En el caso que el huésped tenga una calamidad o percance y haya cancelado el servicio, el Centro Recreacional Teyuna Cajamag sólo cobrará el no show, es decir, el valor de la primera (1) noche.
- Si es walk-in y cancela en efectivo, se le hará la devolución del valor total pago.
- En temporada baja aplica que; si el huésped consignó el 50% ó 100% de su reserva y decide la No prestación del servicio, se le hará el proceso de devolución solicitándole al Departamento de Contabilidad de CAJAMAG dicho reembolso.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
RAFAEL VELEZ PONSON JEFE CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	GISELLA MARGARITA MENDIVIL RODRIGUEZ JEFE UNIDAD PLANEACION Y ESTADISTICAS	WILMER JOSE PALMA SANTODOMINGO JEFE DIVISION ADMINISTRATIVA
Fecha de elaboración: 31/05/2023	Fecha de revisión: 01/06/2023	Fecha de aprobación: 01/06/2023