

POLÍTICAS DE EVALUACIÓN DE PROCESO DEL SERVICIO

1. OBJETIVO

Definir el proceso de evaluación de la gestión realizada dentro del desarrollo del servicio, desde la reserva hasta la post venta, donde se midan los aspectos de accesibilidad, tiempo de respuesta al cliente, y la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

Esta política define el procedimiento de evaluación del proceso del desarrollo de los servicios efectuados, desde el procedimiento de reserva hasta cierre de servicio (Finalización del tour).

3. DESCRIPCIÓN

La satisfacción de nuestros clientes es el objetivo primordial en cada uno de nuestros servicios y productos, por ello siempre debemos tener presente la opinión de ellos, además de realizar periódicamente procesos de feedback con nuestros proveedores y aliados, retroalimentando siempre nuestros procedimientos para mejorar constantemente. Para ello se desarrolla en los aspectos de reserva y ejecución del servicio (Tour)

4. PROCESO DE RESERVA

El proceso de evaluación y control de reservas se medirá con la disponibilidad en línea de las páginas web de los proveedores de servicio disponibles para la reserva. Estos son:

- ✓ Fareharbor
- ✓ Viator
- ✓ Get Your Guide
- ✓ Civitatis
- ✓ Despegar
- ✓ Tu Experiencia
- ✓ Find Local Trips

El proceso de evaluación y seguimiento a estas plataformas será la disponibilidad de las plataformas, en días por mes, verificando que sus servicios no estén caídos.

Disponibilidad de página $\frac{\text{Días disponible plataforma en el mes} \times 100}{\text{Días mes}}$
en línea (días por mes)

Este indicador se aplicará para cada uno de los proveedores / plataformas. El porcentaje resultante óptimo de este indicador será 100%, evidencia de que la disponibilidad y operatividad frente al servicio es total. Si el valor resultante es inferior al 100% se inferirá que el proveedor de la plataforma presenta determinadas intermitencias que serán entradas a evaluar según el valor resultante.

- ✓ Si el valor se encuentra entre 95% - 99%

Se procederá a comunicarse con el proveedor y evaluar posibles soluciones y alternativas que eviten alteraciones en el servicio y dificultades a los clientes.

- ✓ Si el valor se encuentra entre 85% - 94%

Se realizará un proceso de evaluación de las causas de la falla del servicio, un informe y se dejará una evidencia del acontecimiento, esto para evitar una reincidencia. Se aclara que, si el indicador registra dos periodos con resultados similares dentro de este rango, Neva Travels podrá proceder a cancelar el contrato según aplique las causas encontradas dentro del estudio del caso.

- ✓ Si el valor se encuentra entre 75% - 84%

Se solicitará un informe específico al proveedor de plataforma donde nos permita evaluar las causas de las fallas, el estado de la plataforma y propuestas para evitar la repetición de este suceso. La dirección de Neva Travels podrá proceder a cancelar el contrato según aplique las causas encontradas dentro del estudio aún sin existir incidencia.

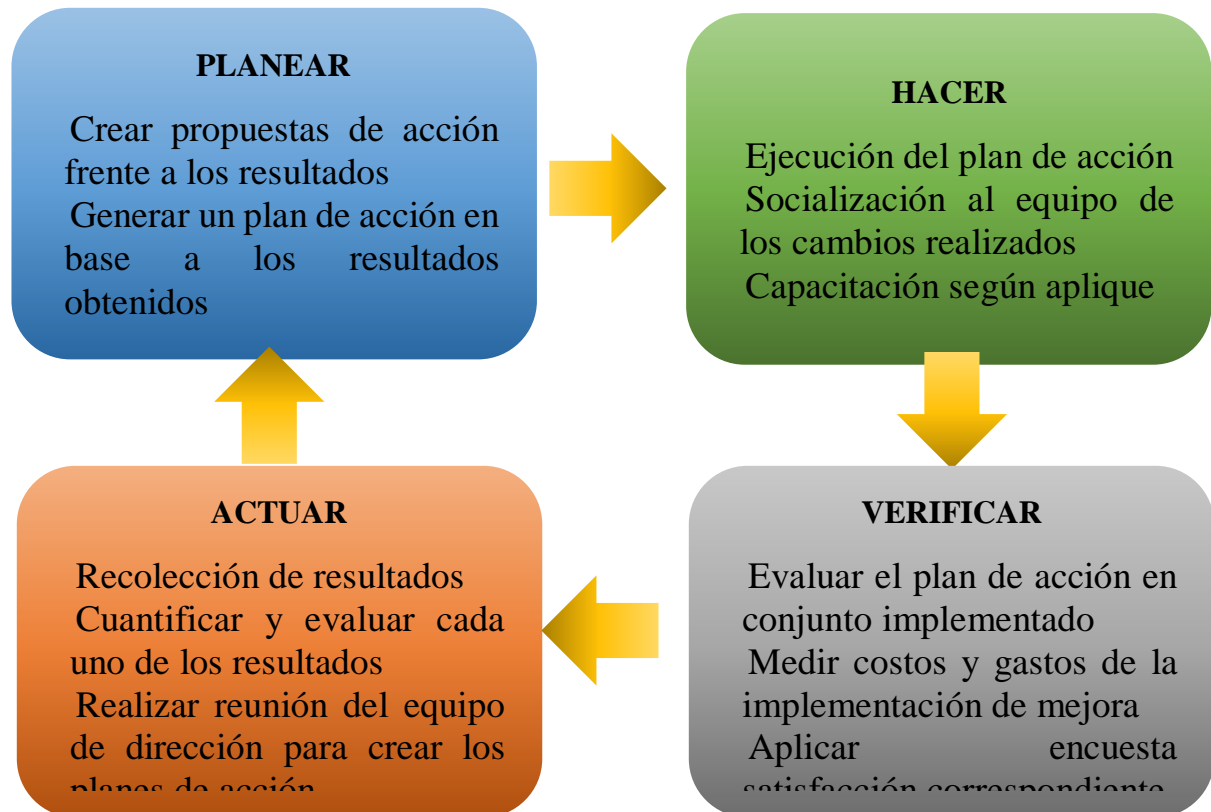
- ✓ Si el valor es inferior al 75%

La dirección de Neva Travels podrá proceder en primera instancia a realizar la cancelación del contrato con el determinado proveedor. Igualmente, según considere la dirección, se podrá tener en cuenta una presentación de causas por parte del proveedor que posteriormente determine una decisión final.

5. SERVICIO TOUR

La evaluación de los tours y en general del proceso, se realizará a través de una encuesta de satisfacción, que será entregada a los turistas al final de cada uno de los servicios que tomen. Los resultados obtenidos serán

cuantificados y evaluados por la dirección y serán sometidos a un proceso de ciclo PHVA, con el objetivo específico de dar siempre mejora al desarrollo del procedimiento dentro de cada servicio, desde su planeación hasta su ejecución.






Neva Travels S.A.S
900520143-0
Calle 16 # 4 - 67 local 11
7443897 / 3214820537
info@bogotapass.com

Políticas de Evaluación de Proceso del Servicio

Código.
Versión.
Fecha.

SGA-
1
09/12/2019

Encuesta Satisfacción de Servicio

 <p>Neva Travels S.A.S 900520143-0 Calle 16 # 4 - 67 local 11 7443897 / 3214820537 info@bogotapass.com</p>	ENCUESTA SATISFACCIÓN DE SERVICIO	Código. PE-001 Versión. 2 Fecha. 02/01/2020
--	--	---

DATOS DEL CLIENTE							
Nombre de la empresa	Neva Travels SAS		Fecha				
Nombre del evaluador			Cargo				
Correo electrónico			Teléfono				
ENCUESTA							
Parámetros de calificación: 1 Malo 2 Regular 3 Bueno 4 Satisfecho 5 Excelente No Aplica							
1. REGISTRO DE LA INFORMACION	1	2	3	4	5	No aplica	OBSERVACIÓN
Tiempo de respuesta después de enviado un servicio.							
Claridad en la información enviada.							
Recepción e interpretación de la información del personal de operaciones.							
2. TALENTO HUMANO	1	2	3	4	5	No aplica	OBSERVACIÓN
Rapidez en la atención personal							
Amabilidad en la atención personal							
Profesionalismo en la atención personal							
Seguridad en la atención del servicio							
Presentación del personal de conductores							



Neva Travels S.A.S
900520143-0
Calle 16 # 4 - 67 local 11
7443897 / 3214820537
info@bogotapass.com

Políticas de Evaluación de Proceso del Servicio

Código.
Versión.
Fecha.

SGA-
1
09/12/2019

3. PROCESO DE RESERVA							
Reserva Virtual	1	2	3	4	5	No aplica	OBSERVACIÓN
Efectividad de la plataforma web de reserva							
Facilidad de proceso en la plataforma web de reserva							
Información clara y disponible en la plataforma web de reserva							
Reserva Telefónica	1	2	3	4	5	No aplica	OBSERVACIÓN
Efectividad en la atención telefónica							
Amabilidad en la atención telefónica							
Facilidad de comunicación con el personal de operaciones							
Reservar Presencial	1	2	3	4	5	No aplica	OBSERVACIÓN
Efectividad en la atención							
Amabilidad y claridad de la información							
Presentación personal del vendedor							
Estado de la oficina de venta							
4. EVALUACION DEL SERVICIO	1	2	3	4	5	No aplica	OBSERVACIÓN
Disponición del servicio							
Cumplimiento de requerimientos y especificaciones de los servicios							
Profesionalismo de la planta de conductores							
Grado de satisfacción del cliente al finalizar un servicio							
Calidad de servicios prestados							
Solución a reclamos o inquietudes							
Confort del vehículo							
Higiene del vehículo							
SUGERENCIA Y OBSERACIONES							
Neva Travels, siempre buscando su felicidad							

6. INDICADORES DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

Serán tomados y cuantificados teniendo como base los datos recolectados por la encuesta de satisfacción que se aplicará a los turistas que tomen cualquiera de nuestros servicios.

Los datos se cuantifican de la siguiente manera:

El porcentaje resultante óptimo de estos indicadores será 100%, evidencia de que su planeación, ejecución y control según aplique, fue totalmente acorde.

Si el valor resultante es inferior al 100% se infiere que los aspectos que intervienen en el concepto a evaluar (tiempos, costos, calidad, personal, tecnologías, servicio en general) aplicados en la ejecución del tour o cualquier servicio ofrecido y prestado por las líneas de trabajo de Neva Travels (Bogotá Pass, Bogotá City Bus) deben entrar en un proceso de evaluación y seguimiento según el porcentaje recibido.

✓ 90%-99%

Se tomará los datos y percepciones de los clientes para poder ofrecer un servicio y experiencia de más alta calidad, en busca siempre de la excelencia

✓ 75%-89%

Se procederá a revisar el procedimiento de desarrollo del proceso que fue evaluado por el indicador que arrojó un valor dentro de este rango. Se corregirá de manera inmediata el aspecto que dentro del proceso que genere el error o no conformidad del cliente teniendo en cuenta las percepciones y comentarios recibidos.

✓ 50%-74%

Se evaluará todo el proceso, desde su planeación hasta el personal en general que interviene de manera directa e indirecta, se corregirá teniendo como base la calificación del indicador, las encuestas y los precedentes. Se capacitará a todo el equipo y se informará de manera oportuna para tener un lineamiento que estandarice la solución y no permitir ni una sola reincidencia.

✓ Inferior al 50%

La dirección tomará en junta, la decisión de evaluar los aspectos más importantes que influyen en el resultado que dio el indicador y realizar un proceso de reingeniería dentro del servicio/tour evaluado o su cambio total por uno nuevo.

6.1. Registro de la Información



Neva Travels S.A.S
900520143-0
Calle 16 # 4 - 67 local 11
7443897 / 3214820537
info@bogotapass.com

Políticas de Evaluación de Proceso del Servicio

Código. SGA-
Versión. 1
Fecha. 09/12/2019

1. Tiempo de respuesta después de enviado un servicio $\frac{\text{Encuestados con calificación en 4-5}}{\text{Total encuestados}} \times 100\%$
2. Claridad de la información enviada $\frac{\text{Encuestados con calificación en 4-5}}{\text{Total encuestados}} \times 100\%$
3. Recepción e interpretación de la Información del personal de operaciones $\frac{\text{Encuestados con calificación en 4-5}}{\text{Total encuestados}} \times 100\%$

5.2 Talento Humano

1. Rapidez en la atención personal $\frac{\text{Encuestados con calificación en 4-5}}{\text{Total encuestados}} \times 100\%$
2. Amabilidad en la atención personal $\frac{\text{Encuestados con calificación en 4-5}}{\text{Total encuestados}} \times 100\%$
3. Profesionalismo en la atención profesional $\frac{\text{Encuestados con calificación en 4-5}}{\text{Total encuestados}} \times 100\%$
4. Seguridad en la atención del servicio $\frac{\text{Encuestados con calificación en 4-5}}{\text{Total encuestados}} \times 100\%$
5. Presentación del personal de conductores $\frac{\text{Encuestados con calificación en 4-5}}{\text{Total encuestados}} \times 100\%$

5.3 Proceso de Reserva

5.3.1 Reserva Virtual

1. Efectividad de la plataforma web de reserva $\frac{\text{Encuestados con calificación en 4-5}}{\text{Total encuestados}} \times 100\%$



Neva Travels S.A.S
900520143-0
Calle 16 # 4 - 67 local 11
7443897 / 3214820537
info@bogotapass.com

Políticas de Evaluación de Proceso del Servicio

Código. SGA-
Versión. 1
Fecha. 09/12/2019

2. Facilidad de proceso en la Encuestados con calificación en 4-5 X 100%
plataforma web de reserva Total encuestados

3. Información clara y disponible Encuestados con calificación en 4-5 X 100%
en la plataforma web de Total encuestados
reserva

5.3.2 Reserva Telefónica

1. Efectividad en la atención telefónica Encuestados con calificación en 4-5 X 100%
Total encuestados

2. Amabilidad en la atención telefónica Encuestados con calificación en 4-5 X 100%
Total encuestados

3. Facilidad de comunicación con el Encuestados con calificación en 4-5 X 100%
personal de operaciones Total encuestados

5.3.3 Reserva Presencial

1. Efectividad en la atención Encuestados con calificación en 4-5 X 100%
Total encuestados

2. Amabilidad y claridad de la Encuestados con calificación en 4-5 X 100%
información Total encuestados

3. Presentación personal del vendedor Encuestados con calificación en 4-5 X 100%
Total encuestados

4. Estado de la oficina de venta Encuestados con calificación en 4-5 X 100%
Total encuestados

5.4 Indicadores de Evaluación del Servicio



Neva Travels S.A.S
900520143-0
Calle 16 # 4 - 67 local 11
7443897 / 3214820537
info@bogotapass.com

Políticas de Evaluación de Proceso del Servicio

Código. SGA-
Versión. 1
Fecha. 09/12/2019

1. Disposición del servicio $\frac{\text{Encuestados con calificación en 4-5}}{\text{Total encuestados}} \times 100\%$

2. Cumplimiento de requerimientos y especificaciones de los servicios $\frac{\text{Encuestados con calificación en 4-5}}{\text{Total encuestados}} \times 100\%$

3. Profesionalismo de la planta de conductores $\frac{\text{Encuestados con calificación en 4-5}}{\text{Total encuestados}} \times 100\%$

4. Grado de satisfacción del cliente al finalizar un servicio $\frac{\text{Encuestados con calificación en 4-5}}{\text{Total encuestados}} \times 100\%$

5. Calidad de servicios prestados $\frac{\text{Encuestados con calificación en 4-5}}{\text{Total encuestados}} \times 100\%$

6. Solución a reclamos o inquietudes $\frac{\text{Encuestados con calificación en 4-5}}{\text{Total encuestados}} \times 100\%$

7. Confort del vehículo $\frac{\text{Encuestados con calificación en 4-5}}{\text{Total encuestados}} \times 100\%$

- 8 Higiene del vehículo $\frac{\text{Encuestados con calificación en 4-5}}{\text{Total encuestados}} \times 100\%$