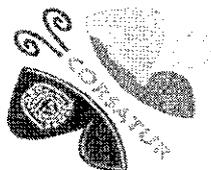


**CORPORACION SALVADOREÑA DE TURISMO
(CORSATUR)**

El Salvador



**CORPORACION SALVADOREÑA
DE TURISMO**

**Manual de Políticas y Procedimientos para la
Realización de Viajes de Familiarización y Prensa**

CAPITULO I GENERALIDADES

1.1. OBJETIVO:

Documentar, implementar y mantener el procedimiento para la ejecución de los Viajes de Familiarización y Prensa de la Institución a través de la Gerencia de Mercadeo.

1.2. ÁMBITO DE APLICACION:

Este procedimiento abarca desde que se efectúa el contacto con la empresa para realizar el recorrido, hasta que se efectúa el viaje y se recopila la retroalimentación de las empresas atendidas.

CAPITULO II REFERENCIAS

2.1. RELACIÓN CON OTROS DOCUMENTOS

- 2.1.1 Este procedimiento está relacionado con la cláusula N° 7.1 (Planificación de la Realización del Producto) de la Norma ISO 9001 versión 2000
- 2.1.2 Este procedimiento está relacionado con el artículo N° 26 (Documentación y divulgación los procesos de la Normativa Técnica de Control Interno de CORSATUR.)

PARTICIPANTES POTENCIALES

2.1.3 Participantes en Viajes de Familiarización:

Los participantes que deben incluir los viajes de familiarización podrán ser *tour operadores* (quien se encarga de diseñar y distribuir recorridos y administrar su operación dentro de una área geográfica determinada), *agencias de viaje* (canal principal de comercialización que vende los productos de los prestadores directos de servicios turísticos así como los paquetes turísticos de los mayoristas) y *empresas mayoristas* (quienes ofrecen un producto combinado en términos de paquetes turísticos, tours todo incluido y de viajes que se venden a través de las agencias de viajes y turismo); los cuales son procedentes de los países que se consideran como un potencial comprador del producto turístico que ofrece El Salvador.

2.1.4 Participantes en Viajes de Prensa:

En este caso los participantes deberán ser representantes de medios de comunicación especializados en turismo o cuyo objetivo principal sea la elaboración de un artículo, programa o reportaje para la promoción de El Salvador como destino turístico.

CAPITULO III

CRITERIOS PARA ACEPTACIÓN DE PARTICIPANTES EN VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN Y PRENSA

- 3.1 Al estudiar el perfil de la compañía, se debe valorar si es una empresa idónea para que el producto ofertado por El Salvador pueda incluirse dentro del tipo de catálogo, artículo o reportaje que realiza el medio especializado o mayorista.
- 3.2 La empresa o medio que participe en un viaje de familiarización o prensa deberá ser originaria de un país que forme parte de los mercados metas de El Salvador o deberá representar un mercado potencial para el mismo.
- 3.3 La solicitud de viaje de familiarización deberá realizarse con tiempo suficiente para poder coordinar la logística de todas las acciones relacionadas al mismo.

CAPITULO IV

PROCESO DE CONTACTOS PARA FAM TRIPS Y PRESS TRIPS

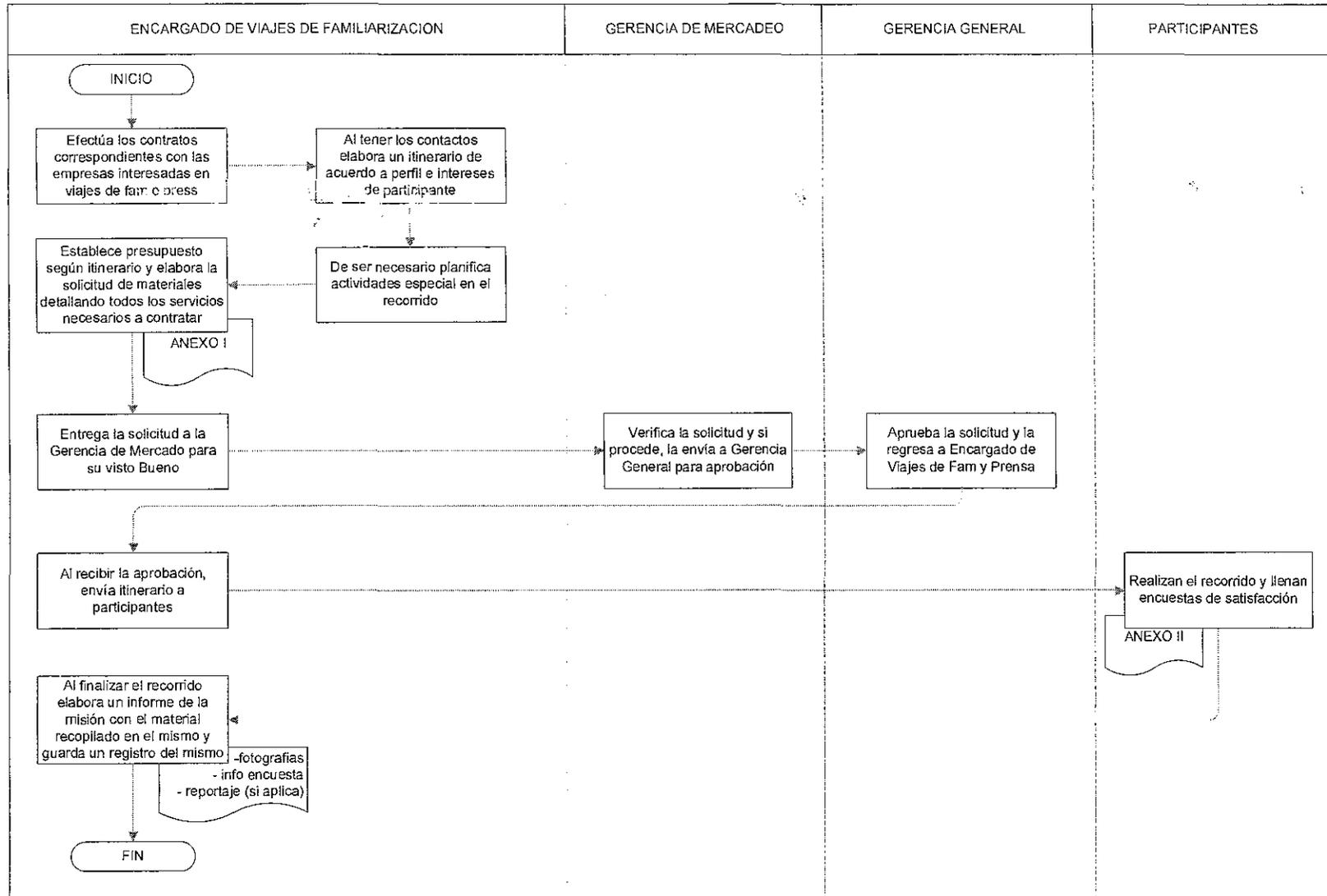
4.1 Los contactos se realizarán a través de:

- Segmentación: estudio del perfil de empresa y del producto que se vende para poder elaborar invitaciones que son enviadas a través del correo electrónico, a lo cual se le da el seguimiento para poder mantenerles informados de los itinerarios a seguir, fechas y pasos a seguir para organizar los viajes de familiarización y/o prensa y será oficializado una vez sea autorizado.
- Contacto directo de la empresa: es decir, que ellos mismos soliciten la realización de un viaje cuyo objetivo sea la promoción para nuestro país.
- Líneas Aéreas: quienes pueden proporcionar una gran cantidad de contactos de los principales Mayoristas en Estados Unidos y otras partes del mundo, al mismo tiempo que pueden colaborar en la gestión de tarifas o de boletos para los visitantes.
- Participación en Ferias: donde se hace la mayoría de contactos, ya que a ellas asisten los principales mayoristas y representantes de medios especializados a nivel de grandes mercados como Europa y América.
- Por recomendación de la Agencia Centroamericana de Turismo (CATA): quien se encarga de la promoción regional (que incluye a los 7 países de Centroamérica) en los mercados de mayor potencial en Europa y Asia.

CAPITULO V PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE FAM TRIPS Y PRESS TRIPS

- 5.1 El encargado de los viajes de Familiarización efectúa los contactos correspondientes con las empresas que estén interesadas en un viaje de Familiarización o Prensa.
- 5.2 Al tener los contactos establecidos se elabora el itinerario de visita de acuerdo al perfil e intereses del participante, se planifican las fechas para los recorridos y coordina la logística para los mismos. Asimismo, en casos que lo ameriten se coordinarán actividades especiales.
- 5.3 En caso de necesitar boletos aéreos se elabora una carta solicitándolos con su respectiva justificación.
- 5.4 Al finalizar el itinerario se elabora el presupuesto para la realización del viaje de familiarización y/o prensa, elabora una solicitud de materiales interna en la que detalla todos los servicios que es necesario contratar, ya sea alojamiento, guía, alimentación, transporte u otros. Se deberá anexar a la solicitud de materiales un perfil con las generalidades del viaje de familiarización o prensa. (Ver Anexo 1)
- 5.5 Posteriormente presenta la solicitud de materiales interna a la Gerencia de Mercadeo para su visto bueno y posteriormente a la Gerencia General para su aprobación.
- 5.6 Luego de la aprobación, se envía del itinerario a los participantes.
- 5.7 Al finalizar el recorrido, se elabora un informe de Misión con fotografías sobre el mismo, en el cual incluye la información recogida por medio de las encuestas de satisfacción (Ver ANEXO 2) e información sobre reportaje cuando aplique (Press Trips).
- 5.8 Crear un archivo con todos los artículos y / o reportajes que se hayan realizado en cada uno de los Press Trips.

CAPITULO VI DIAGRAMA DE FLUJO



CAPITULO VII

VIGENCIA

El presente Instructivo tiene vigencia a partir del (mes) de 2011 aprobado en Sesión Ordinaria de Junta Directiva No. /2011 Acuerdo No. -/2011.

Lic. José Napoleón Duarte Durán
Director Presidente

Ing. Roberto Edmundo Viera
Gerente General

ANEXO I

PERFIL DEL VIAJE DE FAMILIARIZACION O PRENSA

EMPRESA:

TIPO DE EMPRESA:

NOMBRE DE LOS PARTICIPANTES:

DATOS DE CONTACTO (teléfono/ E-mail):

PAÍS DE PROCENDENCIA:

PERFIL DE LA EMPRESA:

OBJETIVO GENERAL DE LA VISITA (incluir medio de promoción, ya sea revista, reportaje, catálogo de oferta, etc)

FECHAS DE LA VISITA:

ITINERARIO:

ANEXO II

ENCUESTA DE SATISFACCION

Nombre
Name _____

Empresa
Company _____

Cargo
Company Position _____

País
Country _____

Teléfono
Telephone _____

Correo Electrónico
Email Adress _____

Criterios de Evaluación
Evaluation Criteria

4 Excelente
Excellent

3 Muy bueno
Very good

2 Bueno
Good

1 Deficiente
Needs to improve

1. El servicio de recibimiento en el aeropuerto fue:
The hosting service at the airport was:

4 3 2 1

2. El vehículo de transporte para el tour fue:
The transport service for the tour was:

4 3 2 1

3. Los lugares visitados en los tour fueron:
The places visited during the tour were:

4 3 2 1

4. Hotel

4.1 Su experiencia en el Hotel _____ fue:
Your experience at the _____ Hotel Was:

4 3 2 1

4.2 Su experiencia en el Hotel _____ fue:
Your experience at the _____ Hotel Was:

4 3 2 1

4.3 Su experiencia en el Hotel _____ fue:
Your experience at the _____ Hotel Was:

4 3 2 1

4.4 Su experiencia en el Hotel _____ fue:
Your experience at the _____ Hotel Was:

4 3 2 1

5. La coordinación del tour fue:
The coordination of the tour was:

4 3 2 1

6. La atención y conocimiento del guía fue:
The knowledge and service from the tour guide was:

4 3 2 1

7. La selección de la comida en los restaurantes fue:
The food selection in the restaurants was:

4 3 2 1

8. Comentarios o sugerencias:
Suggestions and comments:

4 3 2 1

