|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTA No. 1** | | | | | |
| **NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN:**  **ENTREVISTA DE LEVANTAMEINTO DE REQUISITOS** | | | | | |
| **CIUDAD Y FECHA:**  Medellín, 20 de febrero de 2024 | | | **HORA INICIO:**  3:00 pm | | **HORA FIN:**  4:30 a.m. |
| **LUGAR Y/O ENLACE:**  Hostelería los lagos | | | **DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:**  (dirección aquí) /Regional Antioquia / | | |
| **AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:**   1. Presentación 2. Entrevista con el cliente | | | | | |
| **OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:**  Desarrollar la entrevista con el cliente con base en el levantamiento de requisitos | | | | | |
| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** | | | | | |
| 1. **¿Cómo es el día a día en la empresa?**   *Respuesta*: El día a día en la empresa consta de procesos y actividades tales como recepción y atención al cliente mantenimientos a instalaciones, administración, marketing, atención a eventos y/o grupos.   1. **¿Cuál es el tamaño y la capacidad de visitantes en la empresa?**   *Respuesta:* La hostelería cuenta con un espacio que puede albergar hasta 80 personas, ofreciendo 20 habitaciones para la estancia.   1. **¿Qué estándares y regulaciones tiene el sector hotelero?**   *Respuesta:* Nos regimos por las regulaciones locales y nacionales del sector hotelero en Colombia, asegurándonos de cumplir con los estándares de seguridad, higiene y calidad de servicio establecidos.   1. **¿Qué meses son de temporada?**   *Respuesta:* La temporada alta suele ser de diciembre a marzo, mientras que la temporada baja abarca de abril a noviembre.   1. **¿Cómo se gestionan actualmente las reservas?**   *Respuesta:* Actualmente, manejamos las reservas de forma física y a través de mensajes por WhatsApp, recopilando la información necesaria de los clientes.   1. **¿Utilizan algún software para administrar reservas?**   *Respuesta:* No utilizamos ningún software específico para administrar reservas en la actualidad; dependemos de métodos manuales.   1. **¿Cuánto tiempo en promedio se tardan en hacer la reserva?**   *Respuesta:* El tiempo promedio para completar una reserva es de aproximadamente 15 minutos.   1. **¿Qué métodos de pago aceptan?**   *Respuesta:* Aceptamos pagos en efectivo, transferencias bancarias y tarjetas de crédito.   1. **¿Cómo es el proceso de check-in?**   *Respuesta:* El proceso de check-in implica la verificación de la reserva, la recopilación de información personal y de contacto, y la asignación de la habitación.   1. **¿Cómo es el proceso de check-out?**   *Respuesta:* El proceso de check-out incluye la revisión de posibles cargos adicionales y la liquidación de la factura pendiente, seguido de la entrega de la llave y despedida cordial.   1. **¿Qué tan eficiente considera que es su proceso de check-out?**   *Respuesta:* Consideramos que el proceso actual de check-out es eficiente, pero siempre buscamos maneras de mejorarlo, como agilizar la revisión de la factura y ofrecer opciones de pago en línea.   1. **¿Cuáles son los principales inconvenientes que se presentan a la hora de reservar?**   *Respuesta:* Algunos inconvenientes comunes incluyen la falta de disponibilidad durante la temporada alta y la necesidad de confirmación inmediata de las reservas. Estamos trabajando para mejorar la comunicación en estos casos.   1. **¿Cómo se cancelan las reservas?**   *Respuesta:* Las cancelaciones de reservas se realizan a través de comunicación directa con los clientes, ya sea por teléfono o WhatsApp, y seguimos una política que permite cancelaciones sin cargo hasta 48 horas antes de la fecha de llegada.   1. **¿Tienen algún sistema de fidelización de clientes?**   *Respuesta:* Actualmente no contamos con un sistema formal de fidelización, pero estamos considerando opciones para implementarlo, como descuentos exclusivos para clientes recurrentes.   1. **¿Implementan medidas de seguridad y privacidad?**   *Respuesta:* Sí, mantenemos altos estándares de seguridad y privacidad para proteger la información de nuestros clientes, incluyendo la encriptación de datos y la capacitación del personal en prácticas seguras.   1. **¿Es flexible el sistema de reservas actual a la hora de hacer un cambio de fecha o una modificación?**   *Respuesta:* Somos flexibles en la medida de lo posible y tratamos de acomodarnos a las necesidades de nuestros clientes en caso de cambios o modificaciones, ajustando fechas y habitaciones según disponibilidad.   1. **¿Recopilan y utilizan datos de los usuarios?**   *Respuesta:* Recopilamos información necesaria para la reserva, pero respetamos la privacidad de nuestros clientes y no compartimos datos con terceros, utilizando la información únicamente para mejorar nuestros servicios.   1. **¿Ofrecen servicio de check-in y check-out en línea?**   *Respuesta:* Aunque actualmente no ofrecemos servicios en línea, estamos explorando opciones para implementar un sistema de check-in y check-out en línea para mayor comodidad de nuestros clientes.   1. **¿Qué medidas toman para agilizar el proceso de check-in?**   *Respuesta:* Para agilizar el proceso de check-in, hemos implementado un pre-check-in en línea y priorizamos la asignación rápida de habitaciones, reduciendo el tiempo de espera.   1. **¿Cómo gestionan pagos anticipados y depósitos?**   *Respuesta:* Para pagos anticipados y depósitos, solicitamos a los clientes que realicen transferencias bancarias o pagos en efectivo al momento de la reserva, garantizando así la disponibilidad de la habitación.   1. **¿Cómo se manejan las situaciones de sobreventa?**   *Respuesta:* Trabajamos para evitar situaciones de sobreventa mediante un monitoreo constante de la ocupación y, en caso de ocurrir, ofrecemos alternativas satisfactorias para nuestros clientes, como upgrades gratuitos.   1. **¿Tienen sistemas de gestión de inventario para controlar la disponibilidad de habitaciones?**   *Respuesta:* Actualmente, gestionamos el inventario de habitaciones de manera manual, pero estamos evaluando la implementación de un sistema de gestión para optimizar la disponibilidad y evitar sobreventas.   1. **¿Qué análisis realizan para evaluar la satisfacción del cliente con el proceso de reserva, check-in, check-out?**   *Respuesta:* Realizamos encuestas de satisfacción del cliente y recopilamos comentarios para evaluar y mejorar continuamente nuestros procesos, prestando especial atención a las áreas de reserva, check-in y check-out.   1. **¿Cuál es la política de devolución en caso de cancelaciones o cambios en la reserva?**   *Respuesta:* La política de devolución se basa en permitir cancelaciones sin cargo hasta 48 horas antes de la fecha de llegada. En caso de cambios, trabajamos directamente con los clientes para encontrar soluciones justas y flexibles.   1. **¿Cuáles son los cargos?**   *Respuesta*: Gerente, recepcionista, personal servicio al cliente, personal de aseo, personal de limpieza, personal de mantenimiento, personal de marketing.   1. **¿Qué personal tiene acceso al software?**   *Respuesta*: Al software que actualmente usamos, que es la hoja de cálculo Excel, tiene acceso el gerente y el personal de recepción.   1. **¿Considera importante almacenar la información histórica de las reservas?**   *Respuesta*: Se han analizado varias razones por las cuales es de importancia guardar la información histórica de las reservas, como planificar la temporada alta futura, resolver conflictos de facturación, además de razones fiscales y normativas.   1. **¿Qué decisiones podría tomar con esta información?**   *Respuesta*: las decisiones que se pueden tomar con esta información van desde, la capacitación, preparación del personal para la temporadas con altas demandas, el registro y ajustes de inventario, además de llevar estadísticas del desempeño de la empresa.   1. **¿Presta otros servicios además de las reservas?**   *Respuesta*: Si la reserva cuenta además con varios servicios, día de sol, alojamiento por cabañas o habitaciones, restaurante, bar, planes románticos, planes de cumpleaños.   1. **¿Qué actividades y atracciones turísticas se encuentran cerca del hotel?**   *Respuesta*: El sector turístico en el municipio tiene como principal atractivo la biodiversidad y naturaleza con la que cuenta el territorio ya que este tiene una buena cantidad de fuentes hídricas, por lo que se puede disfrutar del paisajismo, de sus charcos, en sus veredas mas altas se pueden practicar actividades como parapentismo, rapel, entre otras actividades extremas. | | | | | |
| **CONCLUSIONES** | | | | | |
|  | | | | | |
| **ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS** | | | | | |
| **ACTIVIDAD /DECISIÓN** | **FECHA** | | **RESPONSABLE** | | **FIRMA** |
| Entregar la totalidad de evidencias en los tiempos establecidos en el plan de trabajo concertado el cual se anexa a esta acta. | Enero 22 de 2024 | | Aprendices | |  |
| **ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES** | | | | | |
| **NOMBRE** | | **DEPENDENCIA** | | **FIRMA** | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
| **NOMBRE** | | **DEPENDENCIA** | | **FIRMA** | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
| **NOMBRE** | | **DEPENDENCIA** | | **FIRMA** | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |

**Instrucciones *(Favor eliminar, no imprimir)***

**Generalidades:**

* Quién(es) lo diligencian: El formato de Acta debe ser diligenciado por la(s) persona(s), o el área responsable de la actividad, o en su defecto por la(s) persona(s) que citan a la reunión.
* Cuando se diligencia: El acta debe ser diligenciada durante el desarrollo de reuniones y comités, donde se tomen decisiones, cumplimiento de objetivos, seguimientos, se establezcan compromisos, entre otros, Esta debe ser firmada y comunicada a los participantes en el menor tiempo posible.
* Frecuencia de diligenciamiento: N/A pues se diligencia cada vez que se desarrolla una reunión de trabajo y se deban registrar las actividades, acciones y decisiones tomadas.
* Qué trámite surte el formato una vez diligenciado: El formato una vez diligenciado debe surtir los efectos relacionados con el proceso o procedimiento de las áreas, y posteriormente pasar a conformar sus respectivos expedientes.
* Si se requiere imprimir (en lo posible no): Se debe imprimir en caso de que se trate de un documento que haga parte de un expediente del área, salvo que se gestione como un documento electrónico en los sistemas de información adecuados que cumplan los requisitos de documento electrónico y permita la conformación de los expedientes electrónicos o híbridos.
* Quién lo guarda: Las actas deben ser guardadas en sus respectivos expedientes.
* Otros, según se considere necesario.
* Previo al inicio de la reunión se debe diligenciar los espacios de información básica como lo son: nombre del comité o de la reunión, ciudad y fecha, lugar o enlace, Dirección, Regional, Centro de formación, agendas o puntos para desarrollar y objetivos de la reunión

| **Campo del formato** | **Instrucción** | **Tener en cuenta** |
| --- | --- | --- |
| SOLICITAR PERMISO PARA GRABAR LAS REUNIONES | Se debe solicitar permiso para grabar las reuniones Especialmente para las reuniones virtuales donde no se puede incluir la firma de estos participantes. La aprobación se puede registrar en la columna junto a la firma. |  |
| ACTA No. | Se inicia un consecutivo por vigencia, iniciando desde N° 1 hasta N° veces. | Se archiva en orden cronológico, del más antiguo al más reciente |
| NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: | Verificar si el comité convocado esta creado por acto administrativo para registrar su nombre o en su defecto nombrar colocar la temática a desarrollar. |  |
| CIUDAD Y FECHA: | Registre el nombre de la ciudad y el día en que se celebra la reunión. |  |
| HORA INICIO /HORA FIN | Registre la hora de inicio de la reunión y la hora de finalización |  |
| DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO | Registre el nombre del lugar en el que se celebra la reunión. |  |
| LUGAR Y/O ENLACE | Registre el lugar donde se lleva a cabo la reunión y el enlace si se trata de una reunión virtual y/o si la reunión fue grabada registre el enlace de la grabación. Puede registrar el lugar y el enlace al tiempo si se trata de una reunión con participación presencial y virtual al tiempo. | Solicitar permiso para grabar las reuniones |
| AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR | Listar las temáticas centrales del comité o de la reunión. | Si es un comité incluir un punto relacionado con la verificación de quorum |
| OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: | Iniciando con un verbo en infinitivo indicar el propósito o finalidad de la reunión |  |
| DESARROLLO DE LA REUNIÓN | Realizar descripción del desarrollo de la reunión conforme con la agenda o los puntos a desarrollar. | Si es un comité es importante verificar el quorum indicando los roles que desempeña cada uno. |
| CONCLUSIONES | Resumen de las decisiones y aspectos más importantes tratados. |  |
| ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS | Se registran las actividades y/o decisiones asignadas, las fechas de cumplimiento y se incluye la firma de aceptación. | Realice revisión compromisos anteriores |
| ASISTENTES y APROBACIÓN DE DECISIONES | Dependiendo del tipo de reunión presencial o virtual la firma se puede realizar de forma digita o manuscrita |  |
| **LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE DEBE CLASIFICAR COMO** | | |
| PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | | |
| DATO PERSONAL: | Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables |  |
| ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: | Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento |  |
| RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO | Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos |  |
| TITULAR | Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento |  |
| TRATAMIENTO | Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión |  |
| FINALIDAD | La utilización de los datos debe sujetarse a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley. La finalidad de la utilización de los datos debe ser informada al titular de la información previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto |  |