



PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE RESERVAS EN EL CLUB MILITAR



PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE
RESERVAS EN EL CLUB MILITAR

Código: CM-ALJ-PT01
Versión: 8
Fecha: 20-03-2024
Páginas: 2 de 9



Club Militar
Actual. Prevención y Puntos!
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240321-133207-59b141-57437060
2024-03-25T11:19:10-05:00 - Página 2 de 12

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO..... 3

OBJETIVOS ESPECIFICOS 3

ALCANCE 3

NORMATIVIDAD..... 3

DIRECTRICES DE LA OPERACIÓN..... 4

GLOSARIO..... 5

FLUJOGRAMA 7

DOCUMENTOS DE APOYO 9

CONTROL DE CAMBIOS 9

VALIDACIÓN DE FIRMAS 9

OBJETIVO

Establecer criterios transparentes, eficaces y eficientes, para la asignación de habitaciones y cabañas en las sedes del Club Militar, teniendo en cuenta la capacidad instalada disponible, las temporadas y fechas especiales con el fin de proporcionar un servicio de alta calidad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Optimizar la experiencia del socio mediante un proceso de reserva más eficaz y sencillo, contribuyendo a su bienestar.
2. Mejorar la eficiencia del servicio al proporcionar información relevante de manera rápida y efectiva en cualquier temporada.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal administrativo de alojamiento, las áreas de Reservas y Recepción, quienes gestionan de manera eficiente la reserva y asignación de las unidades habitacionales de acuerdo a la solicitud de los socios, disponibilidad y temporadas en las sedes del Club Militar, esto se lleva bajo la Coordinación del Grupo de Gestión de Mercadeo y Servicios, la Coordinación de la línea de bienestar de alojamiento, Coordinadores de Sedes y la Subdirección General.

NORMATIVIDAD

1. **LEY 1774 DE 2016** Congreso de la Republica Protección al Animal. El trato a los animales se basa en el respeto, la solidaridad, la compasión, la ética, la justicia, el cuidado, la prevención de los animales
2. **LEY 746 de 2002** "Las razas de perros potencialmente peligrosos que deben someterse a esta norma son: American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Bull Terrier, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, de presa canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier, Tosa Japonés y aquellas nuevas razas o mezclas de razas que el Gobierno nacional determine. Los perros de esta lista no podrán ser llevados por menores de edad en las calles o espacios públicos. Los mayores de edad no podrán llevar estos perros sin bozal." Quienes incumplan esta norma se someterán a multas clase 2. Por ello, se solicita que estas razas deben usar obligatoriamente el bozal.
3. **DECRETO 1836 24-12-2021.** Decreto único reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo en relación con el Registro Nacional de Turismo y las obligaciones de los operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos prestados y/o disfrutados en Colombia.



4. **NORMA TÉCNICO SECTORIAL HOTELERA N.T.S.H. SECTORIAL COLOMBIANA 002** Esta norma proporciona los requisitos para atender sugerencias y reclamaciones del cumplimiento del protocolo de servicio y brinda información conforme a requisitos del cliente en los establecimientos hoteleros y otros tipos de alojamiento.
5. **NORMA TÉCNICO SECTORIAL HOTELERA N.T.S.H. SECTORIAL COLOMBIANA 005** Tiene como objeto proporcionar requisitos para cumplir procedimientos definidos para el manejo de valores y realizar el cobro en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

DIRECTRICES DE LA OPERACIÓN

Para cumplir con el Procedimiento, deberán darse las siguientes condiciones:

I. ESTABLECER Y APLICAR LAS FECHAS Y TEMPORADAS ESTABLECIDAS EN EL CALENDARIO TEMPORADA ALTA.

El Grupo de Gestión de Mercadeo y Servicios, la Coordinación de la línea de bienestar de Alojamiento, las Coordinaciones de las Sedes Vacacionales con la aprobación de la Subdirección General, establecen el CALENDARIO TEMPORADAS ALTAS.

II. RECIBIR LA SOLICITUD DE RESERVA POR PARTE DEL SOCIO.

Se recibe la solicitud de reserva por parte del socio, para una fecha o temporada específica, capacidad y Sedes Así:

Sede Principal: se hace directamente con el personal de Recepción.

Para las Sedes vacacionales de **Las Mercedes** y **Sochagota**, se realiza en la Oficina de Reservas de Bogotá, a través de la línea telefónica 601-2905077 Ext. 2602, Sede Las Mercedes, Ext. 3000, Sede Sochagota Ext. 6000, y por la APP.

En caso que la reservación sea para un invitado, el socio deberá presentar completamente diligenciado el formulario la CARTA DE AUTORIZACIÓN INVITADOS.

III. VERIFICAR DISPONIBILIDAD Y ASIGNAR RESERVA

Se debe verificar la fecha de la solicitud de la reserva en el CALENDARIO TEMPORADA ALTA, la capacidad disponible y la categoría del socio, para poder aplicar la tarifa y realizar la reserva en el ERP SEVEN.

IV. REALIZAR LA RESERVA EN EL ERP SEVEN.

Una vez se completa y ratifica la información, se realiza la Reserva en el ERP SEVEN, y se confirma al socio con el número consecutivo que arroja el sistema, quedando la Reserva Garantizada.



GLOSARIO

- 1. Afiliado:** Miembro de un Gremio o asociación. La afiliación a una entidad tiene derechos y obligaciones.
- 2. Alojamiento:** Servicio que permite a un viajero o Transeúnte, acomodación y techo dentro de ciertas condiciones de Seguridad y Confort, mediante el pago de un valor.
- 3. APP:** Aplicación informática para dispositivos móviles y tabletas.
- 4. Cabaña:** Unidad Habitacional que puede tener 1, 2 o 3 habitaciones, baños, comedor, sala y cocina y con capacidad de 6, 8, 10 Pax.
- 5. Confiabilidad:** Cumplir lo que se ofrece, en condiciones preestablecidas, en el tiempo oportuno. Se cumple con lo que se compromete.
- 6. Cliente:** Persona natural o jurídica que recibe un servicio.
- 7. Estandarización:** Unificar y homogeneizar los procesos.
- 8. Habitación:** Cualquiera de las unidades de alojamiento en un establecimiento hotelero; consta de dormitorio y cuarto de baño, aunque puede tener espacios y servicios adicionales según la orientación hacia el mercado que caracterice al establecimiento, con capacidad de 1, 2, 3, 4, 5 Pax.
- 9. Hotel:** Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Disponen además como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.
- 10. Huésped:** (Pax) Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje.
- 11. Junior Suite:** unidad de alojamiento compuesta por una habitación estándar y un salón independiente en el que se pueden alojar más personas en camas adicionales o sofá camas.
- 12. Pax:** Abreviatura Internacional utilizada en la Industria Turística y Hotelera para designar a un pasajero o huésped.
- 13. Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- 14. Precios:** Valor o costo de un bien o un servicio.
- 15. Proceso:** Procedimiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa o actividad para elaborarla o transformarla.



- 16. Procedimiento:** Método sistemático y ordenado para realizar algo.
- 17. Rack:** Reporte del estado del alojamiento (ocupado, mantenimiento, alistamiento, disponible).
- 18. Registro:** Documento que presenta evidencia verificable.
- 19. Reserva:** La reserva hotelera es la obligación que asume un alojamiento turístico de guardar para una fecha o un periodo de tiempo determinado una o varias habitaciones o un espacio habitable, con la exigencia inmediata de pago de todo o parte del precio que éste supondrá, penalizando en caso de cancelación.
- 20. Reserva Garantizada:** Estado que presenta una reserva, solicitada por una persona natural o jurídica para uno o varios huéspedes en un establecimiento de alojamiento y hospedaje para una fecha determinada, que implica el compromiso que adquiere el establecimiento de garantizar la habitación y el huésped de ocupar, a través de un medio de pago de garantía aceptado o expedido por el hotel.
- 21. Suite:** Unidad de alojamiento compuesta por dos habitaciones, un salón con área de recibo y comedor y dos baños, su capacidad máxima debe ser de 6 personas.
- 22. Seguridad:** Dar confianza, certeza, a nuestros afiliados.
- 23. Servicio:** Acto y efecto de servir; actividad que intenta satisfacer las necesidades de los clientes.
- 24. Unidad Habitacional:** recinto que brinda facilidades de alojamiento y permanencia de manera ocasional a una o más personas según su capacidad, debe contar como mínimo con Sala- comedor, cocina y baño.
- 25. Valor Agregado:** Beneficio adicional, Flexibilidad, Individualizar al Afiliado, hacerlo sentir único. Un apropiado tiempo de respuesta.



FLUJOGRAMA

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.		Coordinación Grupo de Gestión y Mercadeo, Coordinación línea de Bienestar, Coordinación de las Sedes Vacacionales y Sub Dirección General.	Actualizar el Calendario de Temporada Alta mediante la definición precisa de fechas especiales y el establecimiento de periodos según el calendario vigente, garantizando una gestión actualizada y eficiente de la información. Esto facilita la identificación de temporadas de alta y baja afluencia.
2.		Socio	Los socios pueden realizar sus solicitudes a través de diversos medios, como la aplicación móvil, atención presencial, correo electrónico o vía telefónica. Deben especificar la fecha deseada, la sede y el tipo de habitación o cabaña solicitada.
3.		Áreas de Reservas y Recepción	Al recibir la solicitud de reserva se debe verificar: disponibilidad de las habitaciones y/o cabañas, capacidad y temporada. Si se cumplen las tres condiciones de manera afirmativa se procede a validar la categoría del socio, para fijar la tarifa. En caso de que el huésped sea un Invitado, el socio debe presentar la carta de autorización debidamente diligenciada y con la información completa. Se procede a la confirmación de la reserva y asignación de la Habitación y/o Cabaña. NOTA: En caso de que el huésped desee ingresar a la mascota, se debe validar el Manual Pet Friendly



4.	<pre> graph TD A{{A}} --> B[Crear Reserva en el ERP y validar] </pre>	Áreas de Reservas y Recepción	La información del socio se registra en el aplicativo ERP SEVEN, se deben incluir fechas de entrada, salida, cantidad de huéspedes, e información de los mismos como nombres e identificación, lugar de procedencia y número de la habitación y/o cabaña.
5.	<pre> graph TD B[Confirmación de la Reserva] --> C[Pago de la reserva] </pre>	Áreas de Reservas y Recepción	La reserva se confirma mediante el consecutivo que arroja el aplicativo SEVEN, además se le dan al huésped las indicaciones pertinentes y el monto total a cancelar por concepto de alojamiento.
6.	<pre> graph TD C[Pago de la reserva] --> D([FIN]) </pre>	Grupo de Gestión Financiera	El área de Ingresos, verifica diariamente los ingresos por Alojamiento y los registra en la cuenta correspondiente.



Club Militar
 Actual, Permanente y Posible
 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20240321-133207-596141-57437060
 2024-03-25T11:19:10-05:00 - Página 8 de 12

DOCUMENTOS DE APOYO

1. Estatutos Club Militar - Acuerdo 005 de 2018.
2. Política de Alojamiento
3. Acto Administrativo del Club Militar (Resolución N°0000014 Del 12 de enero de 2024) Por medio del cual se establecen las Tarifas de los servicios de Alojamiento en la Sede Principal y se definen las tarifas de temporada alta y baja de alojamiento de las Sedes Vacacionales.
4. Acto Administrativo del Club Militar (Resolución N°0000104 del 13 de marzo de 2024) Por medio del cual se establece el Reglamento para el ingreso de mascotas en las Sedes del Club Militar
5. Manual Pet Friendly en el Club Militar
6. Formato Calendario de Temporada Alta.
7. Formato Carta de Autorización Invitados
8. Formato Tarjeta de Registro a Mascotas

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
5	01/04/2015	Cambio codificación SIGI
6	04/07/2019	Modificación de acuerdo a revisión por planeación
7	10/03/2021	Actualización actividades, inclusión controles y diagrama de flujo
8	20/03/2024	Cambio de Codificación y versión, actualización del formato y se realizan los cambios de acuerdo a la nueva actualización documental

VALIDACIÓN DE FIRMAS

	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ:	Sandra Beatriz Giffuni Oliveros	Profesional de Defensa
REVISÓ:	Yudyett Astrid Pulido Guevara	Sistemas Integrados de Gestión – OAP.
APROBÓ:	Fabiola Guerrero Cuervo	Coordinadora Línea de Bienestar Alojamiento
	Nubia Patricia Martínez Díaz	Coordinadora Grupo de Gestión de Mercadeo y Servicios.
FIRMANTE	CR John Fredy Ubaque Rodríguez	Subdirector General del Club Militar.



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE RESERVAS EN EL CLUB MILITAR- 03-2024.

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código para verificación

Id Acuerdo: 20240321-133207-59bf41-57437060

Creación: 2024-03-21 13:32:07

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-03-25 11:19:09

Aprobación: MERCADEO Y SERVICIOS

PATRICIA MARTINEZ DIAZ
24176349
pmartinez@clubmilitar.gov.co
Coordinador
Club Militar Grupo de Mercadeo y Servicios

Aprobación: ALOJAMIENTO

FABIOLA GUERRERO
51837056
fguerrero@clubmilitar.gov.co
Coordinadora
ALOJAMIENTO

Revisión: CALIDAD

Yudyett Pulido
52915896
yapulido@clubmilitar.gov.co

Elaboración: ALOJAMIENTO

Sandra Beatriz Giffuni Oliveros
51882444
sgiffuni@clubmilitar.gov.co
Profesional de Defensa
Club Militar



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE RESERVAS EN EL
CLUB MILITAR- 03-2024.

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20240321-133207-59bf41-57437060

Creación: 2024-03-21 13:32:07

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-03-25 11:19:09

Firma: SUBDIRECCIÓN GENERAL

CORONEL JOHN FREDY UBAQUE RODRÍGUEZ

1111

asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co

Subdirector General





REPORTE DE TRAZABILIDAD

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE RESERVAS EN EL CLUB MILITAR- 03-2024.

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código para verificación

Id Acuerdo:20240321-133207-59b(41-57437060

Creación:2024-03-21 13:32:07

Estado:Finalizado

Finalización:2024-03-25 11:19:09

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	Sandra Beatriz Giffuni Oliveros sgiffuni@clubmilitar.gov.co Profesional de Defensa Club Militar	Aprobado	Env.: 2024-03-21 13:32:07 Lec.: 2024-03-21 13:32:31 Res.: 2024-03-21 13:32:39 IP Res.: 200.91.222.50
Revisión	Yudyett Pulido yapulido@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2024-03-21 13:32:39 Lec.: 2024-03-21 13:35:07 Res.: 2024-03-21 13:35:27 IP Res.: 200.91.222.50
Aprobación	FABIOLA GUERRERO fguerrero@clubmilitar.gov.co Coordinadora ALOJAMIENTO	Aprobado	Env.: 2024-03-21 13:35:27 Lec.: 2024-03-21 13:40:52 Res.: 2024-03-21 13:40:59 IP Res.: 200.91.222.50
Aprobación	PATRICIA MARTINEZ DIAZ pmartinez@clubmilitar.gov.co Coordinador Club Militar Grupo de Mercadeo y Servic	Aprobado	Env.: 2024-03-21 13:40:59 Lec.: 2024-03-21 14:04:50 Res.: 2024-03-22 11:09:57 IP Res.: 200.91.222.50
Firma	CORONEL JOHN FREDY UBAQUE RODRÍGUEZ asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co Subdirector General	Aprobado	Env.: 2024-03-22 11:09:57 Lec.: 2024-03-22 11:59:34 Res.: 2024-03-25 11:19:09 IP Res.: 181.58.109.212