

No.	Descripción del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (De dónde se descarga el proceso que debe seguir o a qué redirección para la atención del servicio).	Regiones para las que está disponible el servicio (Se detallan las regiones que están disponibles del servicio y donde no está activo)	Procedimientos internos que rigen el servicio	Moneda de atención al público (Dólar de Chile de la moneda y tiempo)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (días, hrs, minutos)	Tipo de herramienta o software del servicio (Describe si es un producto en general, proceso o sistema, proceso judicial, CRM, Personal Mailbox)	Oficina y disponibilidad que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y disponibilidad que ofrece el servicio. (Indicar si es por teleatención o en página web para direcciones y a qué página web, correo electrónico, chat en línea, contacto telefónico, chat escrito, aplicación de mensajería)	Tipo de estado disponible de atención personalizada (Indicar si es por correo electrónico, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto telefónico, chat escrito, aplicación de mensajería)	Servicio Asistencial (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicio	Link para el servicio por internet (si aplica)	Número de canales/iniciativas por modalidad de servicio en el día por país (sumar)	Número de canales/iniciativas que atienden al servicio asistencial	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
11	Reservas	Registro y cancelación de reservas en un calendario	1. Acceder a la página de reservas al sistema o a través del menú de reservas. 2. Registrar a los clientes de reservas de viajes.	1. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio. 2. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio. 3. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio. 4. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio. 5. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio.	1. El cliente debe tener un perfil de usuario activo. 2. El cliente debe tener un perfil de usuario activo. 3. El cliente debe tener un perfil de usuario activo. 4. El cliente debe tener un perfil de usuario activo. 5. El cliente debe tener un perfil de usuario activo.	Dólar de Chile	\$ 3,00	15 minutos	Calendario en general	Oficina y disponibilidad que ofrece el servicio	Calle Artalejo 2470 y Avenida España	Web	No	NO APLICA	Este servicio está en estado disponible en línea	0	0	No aplica
12	Reclamos	Registro de reclamos de garantías de productos de venta por catálogo	1. Acceder a la página de reservas al sistema o a través del menú de reservas. 2. Registrar a los clientes de reservas de viajes.	1. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio. 2. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio. 3. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio. 4. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio. 5. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio.	1. El cliente debe tener un perfil de usuario activo. 2. El cliente debe tener un perfil de usuario activo. 3. El cliente debe tener un perfil de usuario activo. 4. El cliente debe tener un perfil de usuario activo. 5. El cliente debe tener un perfil de usuario activo.	Dólar de Chile	\$ 1,50	15 minutos	Calendario en general	Oficina y disponibilidad que ofrece el servicio	Calle Artalejo 2470 y Avenida España	Web	No	NO APLICA	Este servicio está en estado disponible en línea	0	0	No aplica
13	Formación del centro de Servicio al Cliente	El centro de servicio al cliente de Servicio al Cliente	Se detallan los procedimientos de atención al cliente en el sistema de reservas de viajes.	1. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio. 2. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio. 3. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio. 4. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio. 5. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio.	1. El cliente debe tener un perfil de usuario activo. 2. El cliente debe tener un perfil de usuario activo. 3. El cliente debe tener un perfil de usuario activo. 4. El cliente debe tener un perfil de usuario activo. 5. El cliente debe tener un perfil de usuario activo.	Dólar de Chile	Costo \$10	2 días	Calendario en general	atención al cliente de reserva	Edificios 1 y 2 Via Bypass Puerto Capatzen	atención al cliente de reserva	no	NO APLICA	NO APLICA	15	15	No aplica
14	Formación del centro de Servicio al Cliente	El centro de servicio al cliente de Servicio al Cliente	Se detallan los procedimientos de atención al cliente en el sistema de reservas de viajes.	1. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio. 2. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio. 3. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio. 4. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio. 5. Chile en todas las regiones que ofrece el servicio.	1. El cliente debe tener un perfil de usuario activo. 2. El cliente debe tener un perfil de usuario activo. 3. El cliente debe tener un perfil de usuario activo. 4. El cliente debe tener un perfil de usuario activo. 5. El cliente debe tener un perfil de usuario activo.	Dólar de Chile	Costo \$120	7 días	Calendario en general	atención al cliente de reserva	Edificios 1 y 2 Via Bypass Puerto Capatzen	atención al cliente de reserva	no	NO APLICA	NO APLICA	0	0	No aplica
Nota aclaratoria de la información:																		
Indicador de actualización de la información:																		
Indicador de actualización de la información:																		
Indicador de actualización de la información:																		
Indicador de actualización de la información:																		
Indicador de actualización de la información:																		
Indicador de actualización de la información:																		
Indicador de actualización de la información:																		
Indicador de actualización de la información:																		
Indicador de actualización de la información:																		