

1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	2
3. RESPONSABLES	3
4. PROTOCOLO GENERAL	4
4.1 Diagrama del protocolo de atención al cliente	4.1
4.2 Características del buen servicio	4.2
4.2.1 Presentación personal	4.2.1
4.2.2 Actitud de los trabajadores	4.2.2
4.2.3 Lenguaje no verbal	4.2.3
4.2.4 Lenguaje verbal	4.2.4
4.2.5 No discutir con el cliente	4.2.5
4.3 Conocimiento básicos sobre Catedral de Sal	4.3
4.3.1 Servicios	4.3.1
4.3.2 Horarios de atención	4.3.2
4.3.3 Canales de comunicación	4.3.3
4.4 Captación de solicitudes PQRSD	4.4
5. PROTOCOLOS ESPECÍFICOS POR ÁREAS	5
5.1 Arco de entrada y cadena	5.1
5.2 Parqueadero	5.2
5.3 Informadores	5.3
5.4 Taquilla	5.4
5.5 Control	5.5
5.6 Guías de turismo	5.6
5.7 Recepción	5.7

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

1. OBJETIVO

Implementar el Protocolo de Servicio al Cliente con el fin de establecer los lineamientos y parámetros relacionados con la comunicación, atención y contacto directo con clientes, turistas y visitantes, garantizando una atención oportuna, eficiente, respetuosa y de calidad, así como una adecuada orientación y respuesta a sus solicitudes, inquietudes y necesidades.

Este protocolo busca contribuir al cumplimiento de nuestra visión institucional de “ser un ícono turístico de talla mundial, que ofrece experiencias únicas y memorables”, fortaleciendo la satisfacción de nuestros visitantes a través de un servicio excepcional.

Asimismo, promueve una atención incluyente, accesible, digna, respetuosa y preferencial para personas con discapacidad, movilidad reducida, adultos mayores, mujeres gestantes, niños en brazos y demás visitantes que requieran apoyo especial durante su experiencia turística en la Catedral de Sal de Zipaquirá, garantizando condiciones de igualdad, accesibilidad y bienestar para todos.

2. ALCANCE

El presente Protocolo de Servicio al Cliente aplica a todos los colaboradores de Catedral de Sal de Zipaquirá S.A. SEM, así como a aliados estratégicos, contratistas, arrendatarios, proveedores y demás terceros que, en el desarrollo de sus funciones, mantengan contacto directo o indirecto con clientes, turistas y visitantes.

Su alcance comprende todas las interacciones y momentos de atención que se generan durante la experiencia turística, desde el primer contacto hasta la finalización de la visita, estableciendo los lineamientos, normas, protocolos y estándares de comunicación, comportamiento y servicio que deben observarse para garantizar una atención cálida, respetuosa, incluyente, accesible y de excelencia.

Asimismo, este protocolo busca fortalecer una cultura de servicio orientada a la satisfacción de los visitantes, contribuyendo al cumplimiento de los estándares de

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

calidad institucional y a la consolidación de la Catedral de Sal de Zipaquirá como un referente turístico de talla mundial.

3. RESPONSABLES

- **Trabajadores, contratistas, arrendatarios y aliados estratégicos**

Todos los trabajadores de Catedral de Sal de Zipaquirá S.A. SEM, así como aliados estratégicos, contratistas, arrendatarios y demás personas que, en el ejercicio de sus funciones, mantengan contacto directo o indirecto con clientes, turistas y visitantes, son responsables de conocer, aplicar y dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente Protocolo de Servicio al Cliente, promoviendo una atención basada en el respeto, la calidad, la inclusión y la excelencia en el servicio.

- **Líderes de proceso y supervisores**

Los líderes de proceso y supervisores son responsables de garantizar la implementación, apropiación y cumplimiento de este protocolo por parte de los colaboradores y personal a su cargo. Asimismo, deberán realizar seguimiento permanente al desempeño en la atención al cliente, promoviendo acciones de mejora continua y fortaleciendo la cultura de servicio institucional.

- **Profesional de servicio al cliente**

El Área de Servicio al Cliente es responsable de liderar la divulgación, socialización y actualización del presente protocolo, asegurando su conocimiento y aplicación en toda la organización. De igual manera, deberá velar por el fortalecimiento de

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

una cultura orientada a la satisfacción de clientes, turistas y visitantes, en concordancia con los estándares de calidad de la Catedral de Sal de Zipaquirá.

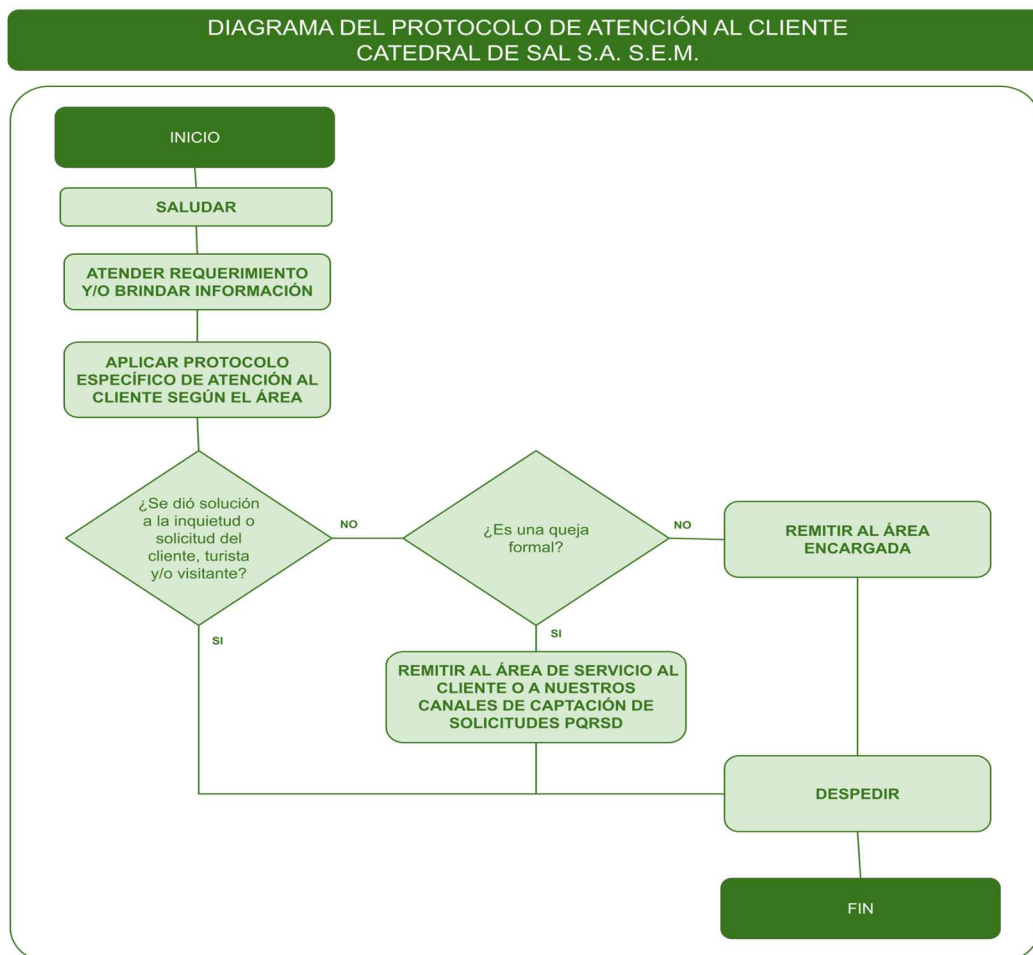
Adicionalmente, será responsable de gestionar y realizar la trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias recibidas a través de los diferentes canales de atención, garantizando respuestas oportunas, claras y efectivas dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente y los procedimientos internos de la organización.

4. PROTOCOLO GENERAL

El presente documento contiene el protocolo de servicio al cliente de la Primera Maravilla turística de Colombia, Catedral de Sal de Zipaquirá; una guía que establece las directrices generales para la prestación de un excelente servicio.

Este protocolo se debe adoptar como un compromiso por parte de todos los empleados de Catedral de Sal, aliados, contratistas, arrendatarios y todos aquellos que tienen contacto directo con los clientes, turistas y/o visitantes; con el objetivo de brindarles una experiencia única.

4.1. Diagrama del protocolo de atención al cliente



	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

4.2 Características del buen servicio

Las siguientes directrices aplican a todos los trabajadores de Catedral de Sal de Zipaquirá S.A. SEM, sin excepción, independientemente de su cargo, función o nivel de interacción con los clientes, turistas y visitantes. Toda persona que haga parte de la organización representa la imagen institucional y contribuye a la construcción de experiencias memorables para quienes visitan la Primera Maravilla de Colombia.

La atención brindada deberá caracterizarse por ser cálida, amable, respetuosa, incluyente y orientada a la satisfacción del visitante, demostrando siempre una actitud de servicio, disposición para escuchar, resolver inquietudes y suministrar información clara, veraz y oportuna.

En cada interacción se deberán promover relaciones basadas en la empatía, la cortesía y el profesionalismo, garantizando una experiencia positiva y acorde con los estándares de calidad de la organización.

Entre las principales características del buen servicio se encuentran:

4.2.1. Presentación personal

Todos los trabajadores de Catedral de Sal de Zipaquirá S.A. SEM deberán portar de manera visible el carné institucional y utilizar correctamente la dotación asignada, manteniendo en todo momento una adecuada presentación personal, orden y excelente estado de aseo.

No está permitido el uso de accesorios o elementos ajenos a la dotación institucional, tales como bufandas, pañoletas, gorras, audífonos u otros elementos que puedan afectar la imagen corporativa, salvo autorización expresa de la organización o requerimientos asociados a las funciones desempeñadas.

4.2.2. Actitud de los trabajadores

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

Los trabajadores de Catedral de Sal deberán mantener una actitud de servicio basada en la amabilidad, el respeto, la disposición y el compromiso hacia los clientes, turistas y visitantes, garantizando una atención cordial y una orientación clara, oportuna y asertiva de acuerdo con las necesidades o requerimientos presentados.

Cuando la solicitud corresponda a un tema especializado o fuera del alcance de sus funciones, el trabajador deberá direccionar de manera adecuada al profesional de servicio al cliente, líder de proceso o área responsable, asegurando la continuidad y efectividad en la atención.

4.2.3. Lenguaje no verbal

Durante la interacción con clientes, turistas y visitantes, los trabajadores deberán proyectar una actitud cordial y receptiva mediante un adecuado lenguaje corporal.

Se deberá mantener una postura respetuosa y profesional, procurando establecer contacto visual con la persona a la que se dirige, evitando cruzarse de brazos, realizar gestos de desinterés o distracción, así como el uso innecesario del celular durante la atención. Asimismo, se promoverá una expresión amable y una sonrisa cordial que transmitan cercanía, confianza y disposición de servicio.

4.2.4. Lenguaje verbal

Durante la interacción con clientes, turistas y visitantes, los trabajadores deberán proyectar una actitud cordial y receptiva mediante un adecuado lenguaje corporal.

Se deberá mantener una postura respetuosa y profesional, procurando establecer contacto visual con la persona a la que se dirige, evitando cruzarse de brazos, realizar

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

gestos de desinterés o distracción, así como el uso innecesario del celular durante la atención. Asimismo, se promoverá una expresión amable y una sonrisa cordial que transmitan cercanía, confianza y disposición de servicio. Todos los trabajadores de Catedral de Sal deberán comunicarse utilizando un lenguaje cálido, cordial, respetuoso e incluyente, promoviendo en todo momento una atención basada en la cortesía y el profesionalismo.

Se deberá evitar el uso de palabras ofensivas, expresiones despectivas, comentarios relacionados con el aspecto físico, exceso de confianza o cualquier manifestación verbal o actitudinal que pueda generar incomodidad o afectar la dignidad de los clientes, turistas y visitantes.

En cuanto al tono de voz, este deberá ser moderado y claro, evitando gritar o hablar demasiado bajo. Se recomienda vocalizar adecuadamente, expresarse de manera pausada y utilizar un lenguaje sencillo y comprensible.

Al momento de saludar, orientar o despedirse, la atención deberá realizarse de manera cálida y amable, acompañada de una actitud positiva que permita generar una experiencia memorable y una percepción favorable de la Catedral de Sal de Zipaquirá.

Con el fin de fortalecer la comunicación y la calidad en el servicio, los trabajadores deberán incorporar en su atención cotidiana expresiones como:

"Bienvenidos"

"¿En qué puedo ayudarle?"

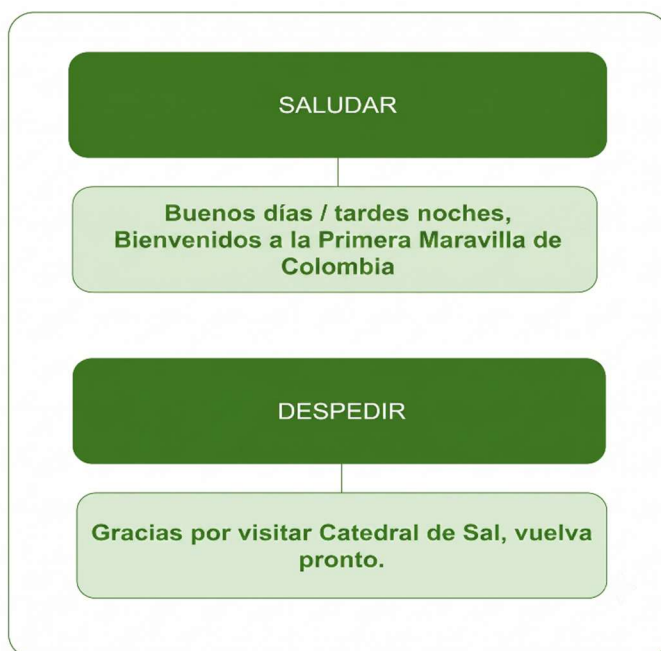
"Permítame un momento, por favor."

"Gracias por visitarnos."

"Hasta luego, feliz viaje."

"Siempre bienvenidos a la Primera Maravilla de Colombia."

"¡Con mucho gusto!"



4.2.5. No discutir con el cliente

Nunca se debe discutir con el cliente y mucho menos si este se encuentra alterado, los trabajadores deben mantener la calma y escuchar al cliente con atención, en búsqueda de resolver la situación; si la solución no está en sus manos debe remitir al área o persona encargada.

De no encontrarse una aparente solución, de momento se le debe pedir al cliente que genere una PQRSD (En los buzones físicos o desde el módulo de la página web) para que el área de servicio al cliente realice la trazabilidad y le brinde una respuesta en un tiempo no mayor a 15 días hábiles.

4.3 CONOCIMIENTO BÁSICO SOBRE CATEDRAL DE SAL

4.3.1. Servicios

Con el fin de brindar una experiencia de calidad a nuestros clientes, visitantes, turistas y personas con necesidades de atención especial, es fundamental que todos los colaboradores conozcan los servicios complementarios que ofrece el Parque de la Sal, así como los principios de atención inclusiva que orientan nuestra labor. Este conocimiento nos permite ofrecer una atención más eficiente, accesible y satisfactoria para todos nuestros visitantes.

Entre los servicios complementarios que ofrecemos se encuentran:

- ❖ **Coche para niños**
- ❖ **Coche para mascotas**
- ❖ **Lockers o guarda equipaje**
- ❖ **Sillas de ruedas**
- ❖ **Audioguías en 7 idiomas**
- ❖ **Radioguías**
- ❖ **Pantalla Touch para lenguaje de señas**
- ❖ **Puntos de Atención Primeros Auxilios**
- ❖ **Cajeros electrónicos**
- ❖ **Zonas verdes**

Estos servicios se pueden adquirir en taquilla, algunos pueden tener un costo adicional y es necesario presentar un documento de identidad.

Parqueaderos En el Parque de la Sal
contamos con 3 parqueaderos:

- Administrativo
- Fabricalta
- Potosí

❖ **Baños**

Contamos con baños ubicados en diferentes
zonas del Parque de la Sal:

- ❖ Parqueadero Fabricalta
- ❖ Parqueadero Administrativo
- ❖ Taquilla
- ❖ Plazoleta de comidas
- ❖ Al interior de Catedral de Sal
(al final del recorrido)

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

4.3.2. Horarios de atención

El horario de atención al público en Catedral de Sal es de domingo a domingo de 9:00 a.m. a 5:30 p.m. (Último ingreso a la mina)

Para oficinas administrativas el horario es de lunes a viernes. 8:00 a.m. a 12:30 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Estos horarios están sujetos a cambios, por lo cual se debe aconsejar a los visitantes estar atentos a nuestra página web y redes sociales en donde se informa de novedades en el servicio.

4.3.3. Canales de comunicación

Catedral de Sal cuenta con diferentes canales de comunicación para el servicio al cliente; es importante que todos los trabajadores los identifiquen y sepan orientar a los clientes, visitantes y/o turistas que requieran alguno de nuestros servicios.

- ❖ Línea gratuita: 01 8000 955 528
- ❖ Línea nacional: 60(1) 851 9502
- ❖ Celular: 315 760 7376
- ❖ Página web: www.catedraldesal.gov.co
- ❖ Correo electrónico: servicioalcliente@catedraldesal.gov.co
- ❖ Buzones de sugerencia

4.4. Captación de solicitudes PQRS

La Catedral de Sal cuenta con diferentes canales de captación de las solicitudes de sus clientes, visitantes y/o turistas. Para interponer **Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o derechos de petición** se tiene habilitado un módulo que se encuentra en la página oficial www.catedraldesal.gov.co Adicionalmente se tienen buzones de PQRS, (Buzón de sugerencias) ubicados en diferentes áreas del Parque de la Sal.

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

Ubicación de buzones físicos:

- ❖ Oficinas administrativas
- ❖ Taquilla principal
- ❖ Ingreso a la zona comercial
- ❖ Zona comercial (4 diferentes puntos)

5. PROTOCOLOS ESPECÍFICOS POR ÁREAS

A continuación, se encuentran los protocolos específicos de atención al cliente según el área o funciones desempeñadas, cabe resaltar que previo al protocolo específico todos los empleados deben conocer y aplicar el protocolo general de Catedral de Sal.

5.1. Arco de entrada y cadena

Protocolo específico de servicio al cliente para personal en el arco de entrada y cadena

Directrices para empleados de estas áreas:

Identificar los vehículos que transporten personas con movilidad reducida, adultos mayores, mujeres gestantes o personas que lleven niños en brazos. Asimismo, brindar orientación oportuna a los turistas y visitantes que ingresan caminando, proporcionando información clara sobre las rutas accesibles del parque para llegar a la taquilla oficial, donde podrán adquirir sus pasaportes. En caso de que los visitantes ya cuenten con sus pasaportes, dirigirlos de manera adecuada hacia la entrada de la mina (molinete), facilitando así un acceso ágil y seguro a las instalaciones.

“Por favor siga por el sendero peatonal que lo conducirá a la taquilla y el ingreso a la

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

mina”.

- ❖ Validar la disponibilidad de parqueadero y dar las indicaciones a los turistas que ingresan en vehículo
- ❖ Dirigir a los vehículos con niños en brazos, personas con movilidad reducida o adultos mayores, al sector conocido como cadena para que dejen a sus acompañantes.
- ❖ Direccionar los buses a los parqueaderos habilitados para este tipo de vehículos. Según el caso, permitirles ir a la zona conocida como *cadena*, para dejar pasajeros y que posteriormente se dirijan al parqueadero.
- ❖ En caso de tener alta afluencia de visitantes, estar atentos para el direccionamiento de buses o carros a los parqueaderos alternos habilitados.
- ❖ Informar a monitoreo el ingreso y salida de tractomulas, camiones, volquetas y demás vehículos de carga.
- ❖ Deben evitar el parqueo de vehículos en zonas no autorizadas y orientar a quienes deseen tomar el servicio de City tour o transporte público.
- ❖ Recomendar a los bici usuarios los horarios permitidos para transitar en el Parque de la Sal (hora límite de ingreso 9:00 a. m.)

5.2.Parqueadero

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

Protocolo específico de servicio al cliente para personal en parqueaderos

Directrices para empleados de esta área:

- ❖ Apoyar el ingreso de los vehículos a los parqueaderos del Parque de la Sal, recomendándole a los visitantes leer el reglamento de uso del mismo y opciones de pago.
 - *“Por favor retire la tarjeta del dispositivo, el servicio de parqueadero tiene una tarifa única de (validar tarifa). Puede realizar el pago una vez descienda del vehículo en las máquinas disponibles o directamente en la taquilla”.*
 - *“...La pérdida de la tarjeta del parqueadero tiene costo adicional. Recuerde llevar sus documentos de identidad para realizar la compra de pasaportes y conservar sus facturas”*
- ❖ Informar a la empresa de seguridad y al encargado del Parque de la Sal cuando se presente pérdida de algún elemento o daño a vehículos que permanecen en las instalaciones.
- ❖ Informar al encargado de parqueaderos y/o taquilla cuando se presenten fallas en el sistema de facturación o el acceso al parqueadero (talanquera), para que se habilite el sistema y se facilite el ingreso y salida de los vehículos.
- ❖ Direccionar los vehículos a las zonas azules destinadas para personas con movilidad reducida.

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

- ❖ Informar sobre la disponibilidad de sillas de ruedas.
- ❖ Cuando el visitante requiera silla de ruedas, indicarle que debe dirigirse al sector “Cadena” o al punto definido para su entrega una vez solicitado y realizado el trámite en el punto de primeros auxilios y posteriormente regresar a estacionar el vehículo.
- ❖ Garantizar que los espacios reservados sean utilizados exclusivamente por quienes cumplen las condiciones establecidas.

5.3. Informadores

Protocolo específico de servicio al cliente para para informadores

Directrices para empleados de esta área:

- ❖ Orientar a los turistas y/o visitantes para que lleguen a la taquilla y realicen la compra de sus pasaportes.

“Por favor continúe por la línea blanca que lo conducirá a la taquilla, en donde podrá adquirir sus pasaportes. Recuerde que para comprar los pasaportes debe presentar su documento de identidad y el de sus acompañantes”.
- ❖ Si el visitante ya tiene su pasaporte (impreso o digital) se debe direccionar a la entrada de la mina (molinete), si tiene una orden de servicio o compra online dirigirlos a taquilla para validación y entrega de los pasaportes.
- ❖ Todo informador de Catedral de Sal debe conocer los diferentes pasaportes con los que contamos (Precio, atracciones que incluye, horarios, descuentos,

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

restricciones y recomendaciones especiales) para de esta forma poder detallarle al visitante cada uno de los pasaportes.

“Tenemos 3 pasaportes disponibles, el BASIC, el STANDARD y el PREMIUM, cada uno de ellos con una tarifa general y una tarifa con descuento, la tarifa descuento aplica para el visitante colombiano, por hacer uso del patrimonio nacional”.

- ❖ Orientar al cliente para realizar el pre registro que facilita el proceso de compra y el envío de la factura digital. Este proceso se realiza con una sola persona por cada grupo de visitantes.
- ❖ Los informadores deben conocer y detallar a los visitantes las diferentes tarifas preferenciales o descuentos con los que contamos en Catedral de Sal:

Niños y adultos mayores: “Niños menores de 4 años no cancelan, de 4 a 12 años y mayores de 60 años aplican la misma tarifa. De 13 a 59 años aplican la tarifa de adulto”.

Descuento a Zipaquireños: *“Los zipaquireños tienen una tarifa especial, que aplica únicamente para el pasaporte básico, para hacer efectivo este descuento se debe presentar en las taquillas de Catedral de Sal el documento de identidad, en donde se evidencie expedición o nacimiento en el municipio de Zipaquirá”* **IMPORTANTE:** El pasaporte es personal e intransferible y no se hace devolución de dinero.

Personas con discapacidad: *“Las personas con alguna discapacidad aplican a una tarifa especial, en taquilla podrá validar este descuento”.*

Afiliados a cajas de compensación: *“Las personas afiliadas a cajas de compensación con las cuales tengamos convenios activos aplican descuentos”.*

Otros descuentos: *“Contamos con descuentos para Instituciones educativas y grupos*

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

mayores a 30 personas, para aplicar a estos se requiere reservar con dos (2) días hábiles de anticipación, comunicándose con el área comercial”.

Los informadores deben conocer y detallar a los visitantes los servicios con los que contamos en Catedral de Sal:

Guías y audioguías: *“Los tours por Catedral de Sal cuentan con servicio de guía e inician cada 10 minutos. También contamos con servicio de audioguías disponibles en 7 idiomas, (español, inglés, francés, portugués, alemán, italiano y chino) y con medios electrónicos para guía en lenguaje de señas”* la disponibilidad de dispositivos Signoguías para personas sordas y dispositivos Audio Guide para personas con discapacidad visual

Guía personalizado: *“Para servicio de guía personalizado debe validar disponibilidad en la taquilla, este tiene un costo adicional”.*

Internet: *“Para acceder a nuestro servicio de internet, consulte en las redes WIFI de su celular la señal “Parque de la Sal”, está lo redireccionará a un portal en donde debe dar clic en “Acceder a internet”, de esta forma podrá mantenerse conectado en el parque”.*

Servicios eclesiásticos: *“Todos los domingos en la Capilla de nuestra Señora de Guasá (en interior mina) se realiza la Santa Misa, a las 12:00 m. y 1:30 p.m. Para poder participar debe adquirir alguno de nuestros pasaportes”*

Los informadores deben dar a conocer a los visitantes las diferentes restricciones de nuestras atracciones:

Muro de Escalar: *“En esta atracción no se permite el ingreso de menores de 6 años, adultos mayores de 60 años, personas con peso superior a 120 kg, problemas cardíacos*

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

u operaciones recientes, mujeres embarazadas, o personas en estado de embriaguez”

Ruta del Minero: “En esta atracción no se permite el ingreso de menores de 6 años, adultos mayores de 60 años, personas que sufran de claustrofobia, problemas cardíacos u operaciones recientes, mujeres embarazadas, o personas en estado de embriaguez. Si presenta problemas cardiacos o de claustrofobia, les recomendamos pasar por enfermería para su valoración, antes de hacer uso de los servicios (Ruta del Minero y Muro de Escalar) o de ingresar al interior mina”.

Museos: “No se permite el ingreso de coche de mascotas o coche de niños a los museos, Tutankamon y arqueológico”.

Los informadores deben conocer las fichas técnicas de todos los demás servicios y atractivos con los que cuenta el Parque de la Sal, para claridad de la información.

Accesibilidad comunicacional adicional e inclusiva.

- ❖ Información en sistema Braille.
- ❖ Personal capacitado en lenguaje de señas.
- ❖ Dispositivos Signoguías para interpretación en lengua de señas.
- ❖ Sistemas Audio Guia en diferentes idiomas para apoyo de audio durante el recorrido.

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

5.4. Taquilla

Protocolo específico de servicio al cliente para personal en taquilla

Los empleados del área de taquilla deben seguir el protocolo general de Catedral de Sal y el siguiente protocolo específico:

- ❖ Dar prioridad a las personas ubicadas en la fila preferencial; personas mayores, con discapacidad y gestantes. Adicionalmente a los guías de turismo y reservas.
- ❖ Deben solicitar los documentos de identidad y la información necesaria de los visitantes para poder realizar el proceso de facturación
 - *“Permítame sus documentos”*
 - *“¿Qué pasaporte desea adquirir?”*
 - *“¿Cuántas personas ingresan?”*
 - *“¿Cuántos adultos mayores / niños / discapacitados?”*
 - *“¿Nacionalidad de los visitantes?”*
- ❖ *Validar edad y descuentos: Debe validar y aplicar los descuentos que correspondan según los documentos presentados por el visitante.*
- ❖ Indicar el valor a pagar y los métodos de pago
 - *“Contamos con dos métodos de pago; efectivo y tarjetas de débito o crédito”*
- ❖ *Validar la moneda en que se hará la transacción y el número de cuotas)*

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

❖ *Entregar el cambio, los documentos, la factura y los pasaportes.*

➤ *“Le hago entrega de los pasaportes y factura, por favor verifique su compra y documentos antes de retirarse”*

➤ *¿Me confirma por favor que todo esté bien?*

➤ *“Conserve su factura como póliza de riesgo y los pasaportes para poder ingresar a las atracciones”*

❖ *Brindar indicaciones para el ingreso.*

➤ *“Por favor siga la línea blanca, pase por estructura metálica hasta llegar a la plazoleta del minero y gire a la derecha; allí encontrará la entrada a Catedral de Sal”*

5.5. Control

Protocolo específico de servicio al cliente para personal de control

- **Personal de control en cadena**

Es el encargado de controlar el flujo vehicular, direccionar los vehículos a los parqueaderos, la llegada y salida de visitantes en la zona conocida como “cadena”.

El personal de control en cadena debe seguir el protocolo general de Catedral de Sal y el siguiente protocolo específico:

❖ **Dar indicaciones a conductores**

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

“Por favor deje los pasajeros y diríjase al parqueadero. No se permite el estacionamiento en esta zona, muchas gracias” (Indicaciones según parqueadero disponible).

- ❖ Dirigir a los vehículos de servicio público o placa blanca a los parqueaderos habilitados.
- ❖ Recomendarles a los conductores que contamos con servicio WIFI gratuito en interior y exterior de la mina, la red se llama “Parque de la Sal” y está abierta. Así se facilita la comunicación con los turistas y los conductores para coordinar la recogida en el punto de cadena.
- ❖ Dar indicaciones a personas que descienden de los vehículos, ingresan o salen por esta zona.
 - “Por favor siga la línea blanca, que lo llevara a la taquilla en donde podrá comprar sus pasaportes, si ya los tiene, continúe por la línea, pasando por la estructura metálica hasta llegar a la entrada de Catedral de Sal”
- ❖ Indicar horarios e información del servicio del City Tour
- **Personal de control en molinete**
- ❖ Verificar que los pasaportes adquiridos por el visitante coincidan con el documento de identidad, la nacionalidad y rango de edad, de lo contrario se lo debe dirigir a taquilla para que realice nuevamente la compra.
- ❖ Verificar y reportar boletería que aparezca sin saldo o que presente alguna novedad que impida el ingreso del visitante.

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

❖ Informar sobre el inicio de los recorridos guiados (En español e inglés)

➤ “El próximo recorrido guiado inicia en X minutos, por favor ubíquense en la fila, con sus pasaportes, tiquetes o códigos QR en la mano”

❖ Dar ingreso a las sillas de ruedas, coche de bebes y coches de mascotas por la puerta PMR.

5.6. Guías de turismo

Protocolo específico de servicio al cliente para guías de turismo

❖ Dar la bienvenida y presentarse ante la persona o grupo de personas que acompañará durante el recorrido por la Catedral de Sal.

➤ “Mi nombre es X, soy el guía que los va a acompañar en su recorrido”

❖ Informar las restricciones de ingreso

➤ Prohibido ingresar armas, bebidas alcohólicas y personas en estado de embriaguez.

➤ Prohibido el ingreso a personas que hayan consumido sustancias psicoactivas.

➤ Prohibido el ingreso de elementos que generen chispa o fuego.

➤ El interior de la mina es un lugar libre de humo, por eso se prohíbe el uso de aparatos electrónicos que generen humo y cigarrillos.

➤ No está permitido subirse en las cruces, esculturas y reclinatorios por respeto y seguridad.

❖ Dar indicaciones generales:

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

- “El recorrido guiado tiene una duración de 1 hora y 15 minutos aproximadamente y una distancia de 2 kilómetros ida y regreso. Les sugerimos ir al baño antes de ingresar.
- “Descenderemos 33 metros para llegar a una profundidad de 180 metros bajo el pico de la montaña, transite por el costado derecho y hágalo con precaución, ya que el piso es irregular. Recuerden respetar las normas de seguridad, la señalización y zonas restringidas”
- Niños / adulto mayor / discapacitados (movilidad reducida)
- “Los niños deben ir siempre tomados de la mano de un adulto, adulto mayor y/o discapacidad sensorial o funcional, siempre tienen que estar acompañados”
- “Tome las fotos que desee, sin quedarse del recorrido guiado ”“Parque de la Sal”
- “En el Parque de la Sal contamos con dos puntos de primeros auxilios; uno interior de la mina”

- ❖ Mantener al grupo asignado lo más unido posible.
- ❖ Dirigir y explicar el recorrido según el guion de Catedral de Sal y resolver las dudas de los visitantes.
- ❖ Cumplir con el recorrido en su totalidad hasta la zona comercial.
- ❖ Indicarles a los visitantes la ubicación de los diferentes puntos de interés, como por eje
- ❖ “Recuerden que contamos con conexión wifi, los baños, primeros auxilios, Ruta del Minero, locales comerciales, etc.

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

❖ Dar indicaciones de salida

- “Si desean pueden salir caminando por el mismo camino que ingresamos o también pueden hacer uso del tren de salida, servicio que encuentran al final de la zona comercial y está incluido en todos nuestros pasaportes, recuerden que se debe dar prioridad para personas con algún grado de discapacidad, sillas de ruedas, mujeres en estado de embarazo, y niños en brazos. Este servicio está habilitado desde las 11:00 a.m. hasta las 7:45 p.m.”

❖ Informar recomendaciones de seguridad en caso de emergencias

- “En caso de emergencia, mantenga la calma y siga las instrucciones del guía o brigadista, en caso de ser necesario pueden hacer uso de alguno de los 13 teléfonos de color naranja que se encuentran a lo largo del recorrido”

➤ Rutas de evacuación y puntos de encuentro

“Contamos con dos rutas de evacuación; el túnel vehicular y el túnel de ingreso, además de 3 puntos encuentro en el interior de la mina y 3 en exterior, estos están señalizados y demarcados en color verde”

Puntos de encuentro

Interior mina

- ❖ Ingreso cámara 340
- ❖ Ingreso cámara 312 spa
- ❖ Cúpula

	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.	Código: MI-SAC-PC-02 Versión: 04 Fecha de Emisión: 15/03/2026
DOCUMENTO CONTROLADO		

Exterior mina

- ❖ Plaza del minero
 - ❖ Parqueadero Fabricalta
 - ❖ Parqueadero administrativo
- Los sistemas de alarma son los pitos que manejan los brigadistas y los trabajadores de las concesiones
- “Ante una falla en el fluido eléctrico, por favor mantenga la calma, en unos segundos se activarán las luces de emergencia y la planta eléctrica”

5.7. Recepción oficinas administrativas

Protocolo específico de servicio al cliente para personal en recepción oficinas administrativas

- ❖ Atender a los clientes, visitantes y/o turistas siempre de manera cordial y atenta en búsqueda de resolver sus inquietudes y solicitudes.
- ❖ Conocer a plenitud la Catedral de Sal en cuanto a sus servicios, reservas, trámites, horarios, atractivos, concesiones, etc. para brindar una información completa y veraz.
- ❖ Tener a la mano las tarifas actualizadas de los pasaportes y servicios de Catedral de Sal.
- ❖ Captar las llamadas telefónicas y canalizarlas de manera oportuna, siempre con la mejor disposición.



**PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE
CATEDRAL DE SAL S.A. S.E.M.**

Código: MI-SAC-PC-02
Versión: 04
Fecha de Emisión:
15/03/2026

DOCUMENTO CONTROLADO