



Sistematización de la práctica “Estandarización de procesos en el área de Grupos de la Agencia
Expreso Viajes y Turismo S.A.S”

Estefanía Guzmán Puentes ID 850682

Daniela Borda Galindo ID 850683

Sistematización presentada como requisito para optar al título de Administrador de Empresas
Turísticas y Hoteleras

Director:

Isabelle Roció León Mora

Corporación Universitaria Minuto de Dios

UNIMINUTO Rectoría Bogotá

Bogotá D.C – Sede Calle 80

Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

2025

Tabla de Contenido

Introducción	6
1. Presentación de la empresa	8
1.1 Reseña histórica	8
1.2. Identificación y caracterización de la empresa	8
1.3. Misión	10
1.4. Visión	10
1.5. Valores corporativos.....	10
1.6. Organigrama de la empresa.....	11
1.7. Descripción de la dependencia o área donde se desarrolló la práctica.....	11
2. Planteamiento del problema.....	13
2.1 Pregunta de investigación	13
2.2 Objeto de estudio	13
2.3 Problemática	15
2.4 Justificación	19
3. Objetivos de investigación	22
3.1 Objetivo General	22
3.2 Objetivos específicos	22
4. Marcos de Referencia	23
4.1 Marco Teórico	23
4.1.1 <i>Teoría de la Satisfacción de cliente</i>	23
4.1.2 <i>Teoría de la Industria de reuniones</i>	24
4.1.3 <i>Teoría de la Gestión de la Calidad Total</i>	24
4.2 Marco Conceptual	25
4.2.1 <i>El Turismo MICE</i>	25
4.2.2 <i>Agencias de Viajes Minoristas</i>	26
4.2.3 <i>Gestión de grupos</i>	27
4.2.4 <i>Eventos corporativos</i>	27
4.3 Marco legal	28
4.3.1 <i>Ley 300 de 1996</i>	28
4.3.2 <i>Ley 1558 de 2012</i>	29
4.3.3 <i>Norma Técnica Sectorial NTS – AV 002. Atención al cliente en agencias de viajes, 2014</i>	29
4.3.4 <i>Norma Técnica Sectorial NTS – AV 004. Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes, 2003</i>	30

4.3.5 Norma Técnica Sectorial NTS – AV 005. Norma de competencia laboral. Asesoría y venta de servicios y paquetes turísticos satisfaciendo las necesidades del cliente y contribuyendo a los rendimientos esperados por la empresa, 2004.....	30
4.3.6 Norma Técnica Sectorial NTS – OPC 001. Operación de Congresos, Ferias y Convenciones. Requisitos de Servicio, 2009	31
5. Metodología	32
5.1 Enfoque metodología mixta	32
5.2 Instrumentos.....	33
6. Resultados iniciales.....	36
6.1 Desarrollo de las actividades asignadas	36
6.2 Descripción de las actividades asignadas.....	36
6.3 Cronograma de actividades asignadas	39
6.4 Relación de las actividades que no fueron ejecutadas y justificación.....	39
7. Sistematización de la práctica	42
7.1 Análisis del área de grupos.....	43
7.2 Estrategia implementada	45
7.3 Logros de implementación de estrategia.....	47
7.4 Cronograma para seguimiento a los resultados obtenidos	50
7.5 Relación de los conocimientos, competencias y valores afianzados durante la etapa práctica.....	51
7.6 Limitaciones presentadas durante la práctica al confrontar el conocimiento adquirido en el programa de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras metodología a distancia tradicional y la realidad empresarial	51
7.7 Aportes del estudiante para la organización, para la dependencia o área en el cuál desarrolló la práctica.....	52
7.8 Aportes del estudiante para el programa y UNIMINUTO	52
8. Conclusiones	54
8.1 Recomendaciones	56
Referencias.....	58
Anexos	60
Anexo 1 Instrumentos	60
Anexo 2 Instructivo.....	62
Anexo 3 Procedimiento de referencia.....	119

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama de Expreso Viajes y Turismo S.A.S.....	11
Ilustración 2 Eventos asignados en el rango de dos meses.....	16
Ilustración 3 Motivos de eventos no contratados.....	17
Ilustración 4 Promedio tiempos de respuesta.....	18
Ilustración 5 Cumplimiento de expectativas.....	40
Ilustración 6 Claridad de la información.....	40
Ilustración 7 Organización del instructivo.....	41
Ilustración 8 Aspectos de mejora.....	41
Ilustración 9 Área de grupos.....	44
Ilustración 10 Cantidad de solicitudes por parte de clientes en los meses de enero y febrero.....	48
Ilustración 11 Cantidad de eventos contratados en los meses de enero y febrero.....	48
Ilustración 12 Manejo de eventos entre 0 a 3 días en los meses de enero y febrero.....	49
Ilustración 13 Valor de facturación en los meses de enero y febrero.....	49
Ilustración 14 Observación de funciones.....	60
Ilustración 15 Estudio de caso.....	60
Ilustración 16 Análisis de documentos.....	61
Ilustración 17 Grupo focal.....	61

Índice de tablas

Tabla 1 Valores corporativos.....	10
Tabla 2 Cronograma de actividades asignadas	39
Tabla 3 Análisis DOFA área de grupos	45
Tabla 4 Cronograma para seguimiento de resultados	50

Introducción

Expreso Viajes y Turismo S.A.S es una empresa enfocada en la prestación de servicios turísticos de viajes corporativos, vacacionales y de grupos, fomenta experiencias memorables a nivel nacional e internacional relacionándose de manera estratégica con diversos actores del turismo y generando alianzas oportunas. Del mismo modo, brinda un portafolio de servicios consolidado con el fin de satisfacer las necesidades de la demanda turística.

Con respecto a la propuesta de mejora, esta se orienta al área de Grupos de la agencia con el fin de estandarizar los procedimientos desarrollados desde el momento que se reciben las solicitudes de eventos y hasta su finalización. Esto se debe a que el equipo de trabajo presenta diferencias en la manera de abordar sus funciones diarias, lo que ocasiona reprocesos, confusión en las responsabilidades y demoras en el manejo de las solicitudes.

Para respaldar este diagnóstico, se presentan evidencias del análisis realizado, las cuales se detallan en la sección de "Planteamiento del problema" de la investigación, donde se identifica que los asesores de grupos de Expreso Viajes y Turismo S.A.S. no contaban con una estandarización en los procesos internos por lo que al momento de presentar cotizaciones a los clientes manejaban formatos desactualizados o diferentes entre unos y otros, así como al momento de facturar los servicios había reprocesos con el área de operaciones porque no se adjuntaban los formatos adecuados y realizaban un mismo proceso de manera diferente.

Mediante la ejecución de la propuesta de mejora para la estandarización de procesos en el área de Grupos de Expreso Viajes y Turismo S.A.S., se plantea la realización del "Instructivo de manejo del área de Grupos" con el fin de minimizar los errores, evitar reprocesos y reducir las

cancelaciones de eventos, permitiendo establecer una guía clara sobre las funciones que deben desarrollar los asesores para el manejo de los grupos.

De esta manera, se generará una mayor eficiencia en la gestión de solicitudes para la realización de eventos y el manejo de grupos corporativos, al reducir los tiempos de los procesos internos del área y la interacción con otras áreas de la compañía, así como los tiempos de respuesta al cliente. Además, se incrementará la eficacia en el cumplimiento del servicio contratado y en la satisfacción de las expectativas de los usuarios. La medición de estos resultados se realizará por medio del análisis del cuadro de control de eventos y realizando reuniones periódicamente con el equipo de Grupos, para generar una retroalimentación del impacto que ha tenido la estandarización de los procesos en el manejo de eventos.

Por lo tanto, con la implementación de la propuesta de mejora durante la práctica profesional se evidenció que la estandarización de procedimientos aporta a la presentación adecuada de las cotizaciones a clientes, la confirmación efectiva de eventos, optima gestión de pagos a proveedores, uniformidad en los formatos de facturación, entre otros procesos. Esto permitió una mayor coordinación de las funciones en el área de grupos y se gestionaron los ajustes necesarios para la actualización de actividades, complementando los procesos que favorecen una gestión óptima de los eventos, evitando reprocesos y aumentando la efectividad operativa del área de grupos.

1. Presentación de la empresa

1.1 Reseña histórica

Expreso Viajes y Turismo S.A.S fue fundada el 03 de septiembre del año 1983, su nombre inicial fue Expreso Tours, posteriormente, en el año 1993 establece su razón social como Expreso Viajes y Turismo S.A.S. El 1 de Julio de 2008 se consolida como la agencia de viajes de la reconocida caja de compensación CAFAM. De esta manera, en el transcurso de los años ha ampliado su red de oficinas en ciudades principales como Bogotá (4 sedes), Cali (1 sede), Barranquilla (1 sede) y Cartagena (1 sede), brindando cobertura de servicios de Hotelería, tiquetes aéreos, traslados y eventos en las distintas regiones del país. Así mismo, sus servicios están enfocados en toda la prestación de las actividades turísticas tanto para clientes vacacionales, como para corporativos y de grupos (Expreso Viajes y Turismo S.A.S, 2025).

Del mismo modo, promueven la cultura de cada región de Colombia y tiene un gran compromiso con la sostenibilidad, esto se ve reflejado en la participación que realizan a voluntariados con impacto social donde los colaboradores se unen para contribuir a alguna causa en específico, del mismo modo, se incentiva el cuidado del medio ambiente por medio de campañas de reciclaje y actividades donde se resalta la importancia de la sostenibilidad. De igual forma, generan alianzas con proveedores locales para la prestación de los servicios turísticos.

1.2. Identificación y caracterización de la empresa

Expreso Viajes y Turismo S.A.S es la agencia de viajes de la caja de compensación de CAFAM, se ha caracterizado por la prestación de servicios turísticos de alta calidad y por su cumplimiento con la normatividad vigente establecida. Actualmente, cuenta con 334 empleados

distribuidos en las áreas de producto, comercial, gestión humana, área financiera, servicio al cliente, marketing digital y área de cumplimiento.

Cuenta con 4 sedes en Bogotá ubicadas en: Centro comercial Cafam Floresta local 1024, Central de servicios Cafam, sede Kennedy en Carrera 78k #37A – 53 y sede principal en Carrera 29 B #71C-56. También, cuenta con oficinas en las ciudades de Cali en la Carrera 100 No 5 – 169 Local 208, Barranquilla en Carrera 45B No 90-44 Local 15 y Cartagena en Carrera 1 No 62-198 Barrio Crespo.

Los servicios que más se destacan son: venta de tiquetes, planes turísticos nacionales e internacionales, asesoría, reservas hoteleras, etc. Igualmente, en cuanto a los viajes vacacionales Expreso Viajes y Turismo S.A.S gestiona de manera ágil las reservas requeridas tanto nacional como internacionalmente, brindando las mejores opciones disponibles en el mercado y cuenta con un equipo de asesores capacitados para brindar el soporte necesario en planes mayormente relacionados con el ocio y el descanso.

Por otra parte, en los viajes para clientes corporativos se cuenta con asesores altamente calificados quienes son aptos para guiar a las empresas en la elaboración y ejecución de sus políticas de viajes, reduciendo significativamente los costos de viajes de negocios y manteniendo una alta calidad en la prestación de los servicios. Así mismo, en cuanto a los viajes para grupos, la agencia cuenta con la capacidad para manejar eventos pequeños, medianos y grandes a nivel nacional o internacional, ayudando a cumplir los objetivos de las empresas, realizando una planificación detallada de los eventos con el fin de garantizar su éxito y brindando características innovadoras que satisfagan las necesidades de los clientes.

1.3. Misión

Proporcionar soluciones de viajes corporativos, vacacionales e institucionales, acorde a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, generando experiencias memorables.

1.4. Visión

Crecer y consolidar en el servicio corporativo, vacacional e institucional.

1.5. Valores corporativos

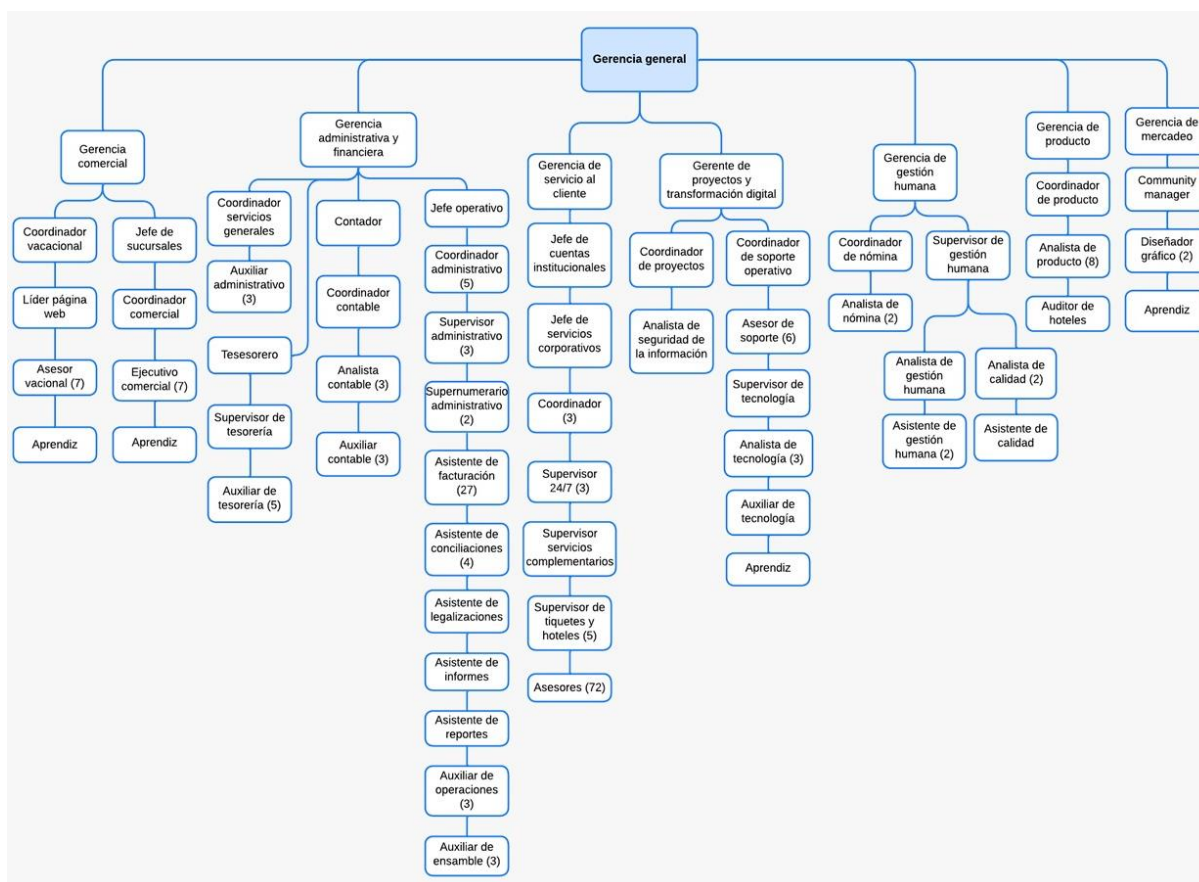
Tabla 1 Valores corporativos

Integridad y compromiso	Demuestra un comportamiento ético, honesto, respetuoso y amable con todas las personas con las que interactúa dentro y fuera de la compañía.
Excelencia en el servicio	Se refleja la calidez, la vocación y el gusto por la asistencia a los demás dando prioridad a los intereses de los clientes a través del entusiasmo y la mejora continua en la realización de las labores.
Trabajo en equipo	Colaboración para el establecimiento de metas y objetivos a través de una comunicación efectiva que permite generar confianza en todos los niveles de la organización.
Innovación y mejora continua	Se mantiene una posición competitiva en el mercado, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes e innovando en la prestación de los servicios.
Responsabilidad social y ambiental	Se establecen modelos de gestión contribuyendo de manera positiva en las actividades que realiza la agencia y disminuyendo su impacto con el medio ambiente.

Elaboración propia a partir de Expreso Viajes y Turismo S.A.S (2025)

1.6. Organigrama de la empresa

Ilustración 1 Organigrama de Expreso Viajes y Turismo S.A.S



Elaboración propia a partir de Expreso Viajes y Turismo S.A.S (2025)

1.7. Descripción de la dependencia o área donde se desarrolló la práctica

La práctica profesional fue desarrollada en el área de Grupos de Expreso Viajes y Turismo S.A.S más específicamente como Implant del Departamento de Eventos de la caja de compensación CAFAM. El área de Grupos es también conocida como MICE (Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions), es especializada en atender de manera satisfactoria las necesidades de las empresas y organizaciones que desean organizar eventos corporativos, exposiciones, incentivos, conferencias, viajes de convenciones, etc.

El área de grupos ofrece la prestación de servicios turísticos encaminados a satisfacer las necesidades del sector corporativo, esto por medio del manejo de eventos a nivel nacional e internacional, generando negociaciones estratégicas con los proveedores aliados y logrando la fidelización de los clientes que adquieran los servicios. Los profesionales que hacen parte de este equipo de trabajo son expertos en la planificación y ejecución de eventos, desde el momento de la selección de los destinos que se presentan a los clientes potenciales, diseño de programas turísticos, coordinación logística y gestión de servicios relacionados con el sector turístico.

Sin embargo, en el desarrollo de la práctica se identificó que en el área de Grupos de Expreso Viajes y Turismo S.A.S no contaban con procesos estandarizados para el desarrollo de sus funciones, dentro de los aspectos más críticos se evidenció que los asesores manejaban las cotizaciones de eventos en formatos que se encontraban desactualizados y del mismo modo, cuando se iban a confirmar los servicios ejecutaban un mismo proceso de forma diferente, en el momento de la facturación no había uniformidad y no se daba un manejo adecuado a los formatos establecidos para la legalización de servicios lo que generaba reprocesos.

Como estudiantes de UNIMINUTO se aportó de manera positiva a este equipo de trabajo en el desarrollo de la práctica ya que se logró consolidar los procedimientos más efectivos para el desarrollo de las funciones en el manejo de grupos y eventos, logrando estandarizar los formatos de cotización y facturación acorde con el sistema de gestión de calidad y generando uniformidad desde el momento que el área recibe las solicitudes de clientes, todo esto por medio del desarrollo del “Instructivo de manejo del área de grupos”.

2. Planteamiento del problema

Estandarización de procesos en el área de grupos de la agencia Expreso Viajes y Turismo

S.A.S

2.1 Pregunta de investigación

¿Cómo influye la estandarización de los procesos en generar una gestión más efectiva en las solicitudes recibidas en el área de Grupos?

2.2 Objeto de estudio

Expreso Viajes y Turismo S.A.S es conocida como la Agencia de Viajes de la Caja de Compensación CAFAM, se ha caracterizado por la prestación de servicios turísticos de alta calidad y por su cumplimiento con la normatividad vigente establecida. Los servicios que más se destacan son: venta de tiquetes, planes turísticos nacionales e internacionales, asesoría, reservas hoteleras etc., con énfasis en los negocios de vacacional, corporativo y grupos.

El enfoque de la investigación es el área de grupos, también conocida como MICE, la cual está especializada en atender de manera satisfactoria las necesidades de las empresas y organizaciones que desean organizar eventos corporativos, exposiciones, conferencias, viajes de incentivos etc. El objetivo principal del área de grupos es ofrecer soluciones integrales y personalizadas que satisfagan la demanda del mercado en el sector corporativo.

Los profesionales que hacen parte de este equipo de trabajo son expertos en la planificación y ejecución de eventos, desde el momento de la selección de los destinos que se presentan a los clientes potenciales, diseño de programas turísticos, coordinación logística y gestión de servicios relacionados con el sector de turismo. Sin embargo, se identifica la falta de procedimientos estandarizados y definición de funciones desarrolladas por los asesores en el área de Grupos de la

Agencia Expreso Viajes y Turismo S.A.S para el manejo de eventos corporativos desde el momento en el que se reciben las solicitudes por parte de los clientes hasta la facturación y cierre.

Las falencias presentadas se identificaron por medio de la comunicación realizada con el supervisor de grupos y los asesores, quienes dieron a conocer la problemática porque sentían confusión en el desarrollo de las funciones que realizaban y se presentaban reprocesos para poder gestionar los grupos de manera más eficiente. Del mismo modo, por medio del análisis realizado al cuadro de control de eventos se analizaron las razones por las que algunos eventos no estaban siendo materializados con la agencia. Las consecuencias que se evidenciaron por la falta de estandarización en los procesos realizados en el área de grupos se vieron reflejadas en la afectación al manejo de las solicitudes recibidas, demoras en los tiempos de respuesta y errores operativos al momento de facturar los servicios a los clientes.

El alcance de la investigación está enfocado principalmente en el departamento de grupos – asesores de grupos, área de capacitación, área de recursos humanos y colaboradores de nuevo ingreso. Estas áreas están relacionadas con la problemática y la propuesta de mejora porque: A los asesores de grupos son los que principalmente impacta la problemática ya que son quienes desarrollan las funciones diarias para el manejo de grupos y eventos, por lo que fueron quienes dieron a conocer la necesidad de mejorar la estandarización de los procesos, por otra parte, el equipo de capacitación debe tener conocimiento de todos los cambios que se realicen en los procesos para poder capacitar al equipo periódicamente de manera oportuna.

En cuanto al área de recursos humanos deben tener conocimiento de las funciones que son desarrolladas por el equipo para el momento de la generación de certificados laborales y garantizar que las funciones desarrolladas estén acordes con el contrato establecido, también el personal de nuevo ingreso quien podrá dirigirse al instructivo implementado para tener mejor claridad en el

desarrollo de los procesos a su cargo. Por esta razón, la investigación se centrará en el análisis de los procesos correspondientes al área de grupos, determinando la estandarización más adecuada en el desarrollo de sus funciones e implementándolo internamente en el equipo, teniendo en cuenta los indicadores de calidad y eficiencia que establece la empresa.

Por tal motivo, la investigación se centrará en el análisis de los procesos correspondientes al área de grupos, con el objetivo de determinar e implementar una estandarización adecuada en el desarrollo de sus funciones. Con ese propósito, se utilizará una metodología cualitativa que permita recolectar y analizar información sobre las actividades que realizan los asesores y los procedimientos que estas implican. Posteriormente, los avances de la estrategia implementada a través del instructivo se medirán a través de la reducción de errores en el equipo, el aumento de la productividad de los asesores y el incremento en el número de eventos contratados con la agencia en el periodo determinado de 4 meses.

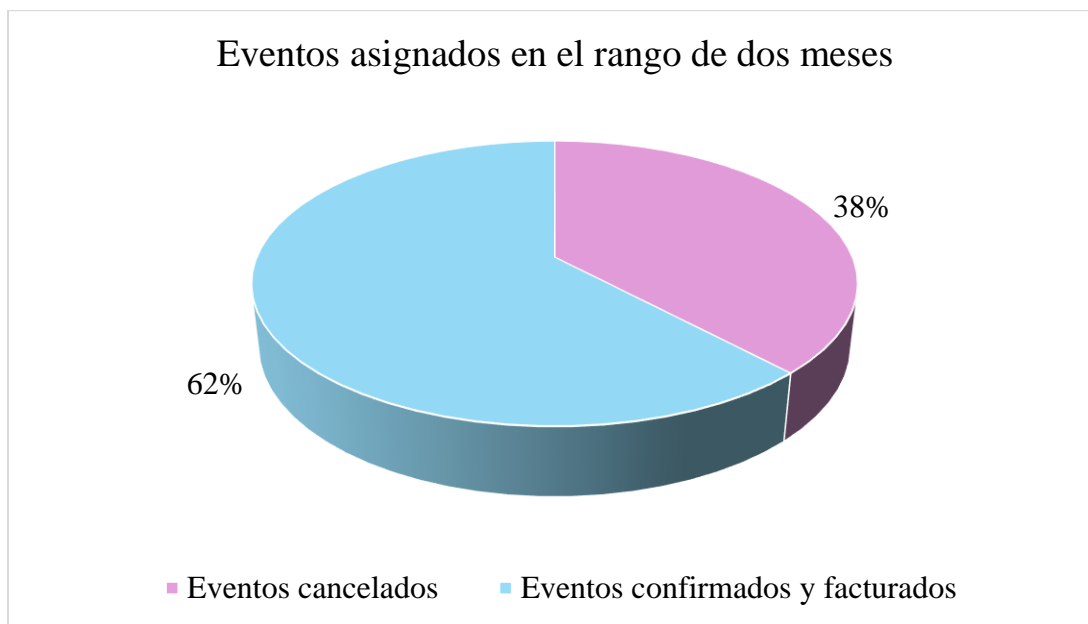
2.3 Problemática

El área de Grupos de Expreso Viajes y Turismo S.A.S presenta falencias en la estandarización y el desarrollo adecuado de las funciones bajo su responsabilidad, lo que genera demoras en los procesos internos y poca uniformidad en el trámite de las solicitudes recibidas por los clientes. Por lo tanto, realizando un análisis interno se puede identificar la importancia de la calidad en la prestación de los servicios turísticos y cómo influyen las deficiencias de algunos procesos en la materialización de las cotizaciones realizadas por los asesores de grupos, para contar con el respaldo se cuenta con las ilustraciones 2, 3 y 4.

Teniendo como evidencia el control de eventos realizado en los meses de noviembre y diciembre del 2024 se demuestra que se solicitaron 176 eventos los cuales fueron asignados en el

rango de 2 meses: 66 eventos fueron cancelados lo que corresponde al 38% y 110 eventos fueron confirmados y facturados, lo que equivale a un 62%. Con base en esta información se presenta la siguiente grafica con el fin de dar una mayor visual de la dinámica de los eventos asignados en el área de grupos de Expreso Viajes y Turismo S.A.S.

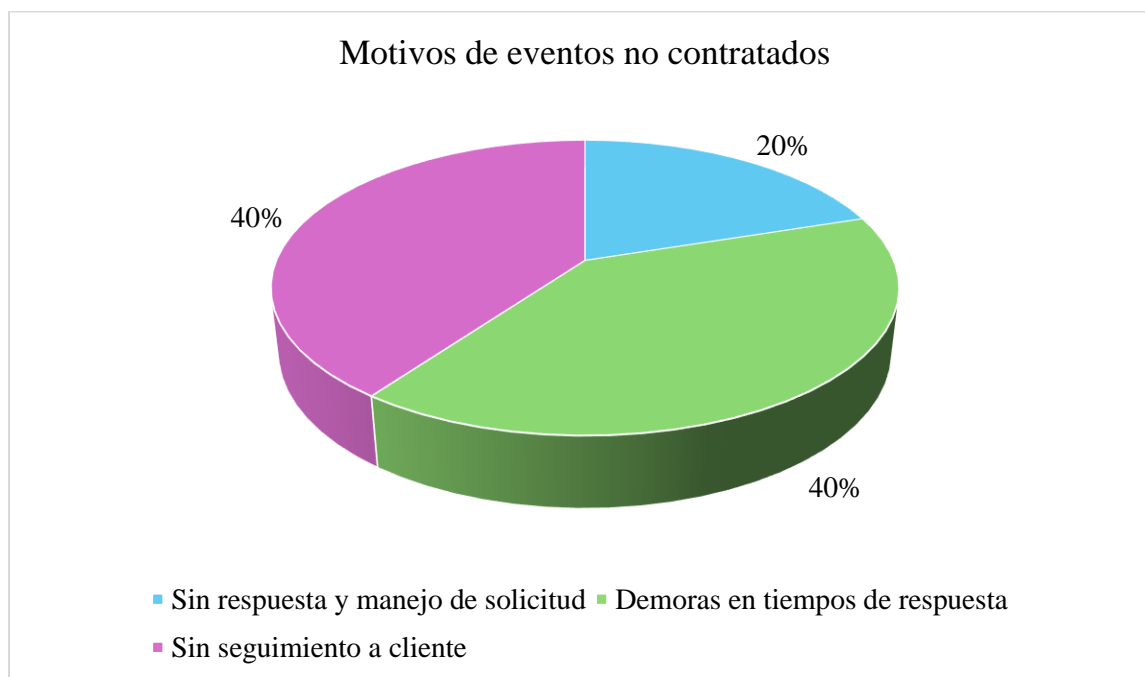
Ilustración 2 Eventos asignados en el rango de dos meses



Elaboración propia (2025)

Profundizando en las razones del por qué se tiene un porcentaje tan alto de eventos cancelados se revisan aspectos como: manejo de solicitudes, seguimiento a clientes y tiempos de respuesta, evidenciando que de los 66 eventos cancelados: 13 solicitudes es decir el 20% estuvieron sin respuesta y manejo de solicitud, 21 solicitudes equivalentes al 40% fueron por demoras en tiempos de respuesta y 32 solicitudes correspondientes al otro 40% fueron canceladas por no realizar seguimiento a clientes.

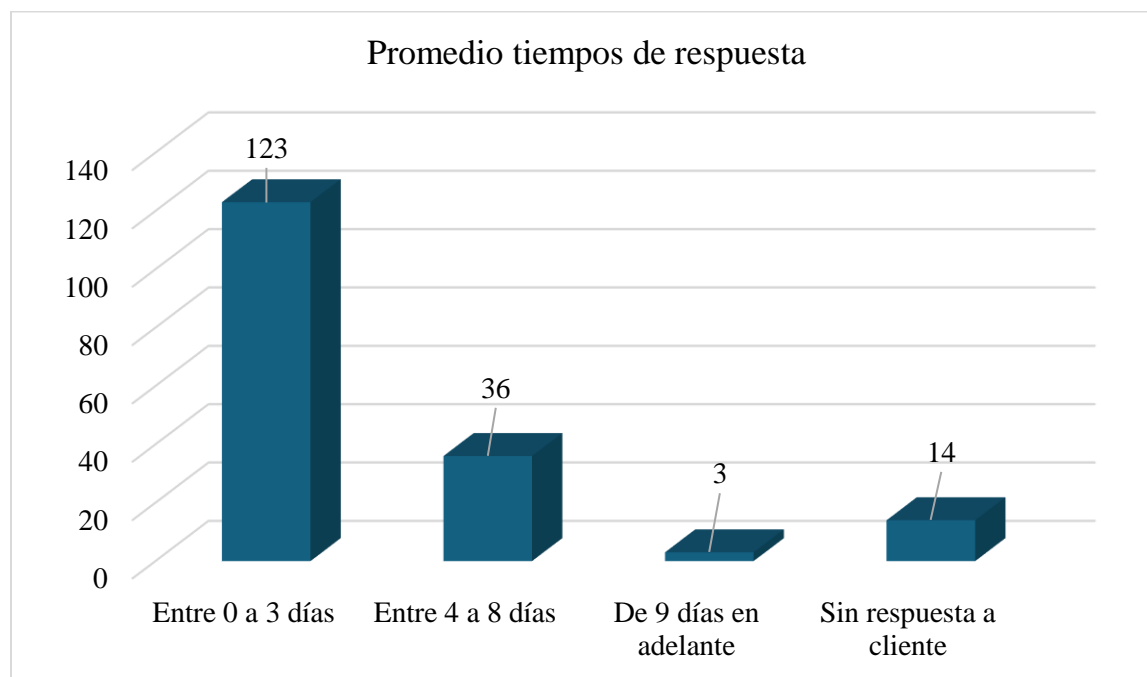
Ilustración 3 Motivos de eventos no contratados



Elaboración propia (2025)

Para el manejo de solicitudes los asesores de grupos no cuentan con parámetros estandarizados para la gestión de eventos, lo cual genera reprocesos y demoras en los tramites internos que son necesarios para poder prestar los servicios de manera satisfactoria como lo son: los procesos de remisión, pago a proveedores, confirmación de servicios, coordinación de eventos, facturación y cierre.

En cuanto al seguimiento a clientes, se identifica que cuando se tiene una alta demanda de solicitudes los asesores de grupos no realizan seguimiento a las propuestas que han enviado a los clientes, lo que perjudica saber la razón por la cual no decidieron confirmar los servicios con la agencia. Del mismo modo, el tiempo de respuesta máximo que tienen los asesores de grupos para responder solicitudes de clientes es de 48 a 72 horas dependiendo la dificultad de los servicios que requieran. Continuando con el análisis de 2 meses del año 2024, se identificaron que los siguientes fueron los tiempos de respuesta promedio:

Ilustración 4 Promedio tiempos de respuesta

Elaboración propia (2025)

Aunque la mayoría de las solicitudes fueron respondidas dentro de los estándares parametrizados, se puede evidenciar que la confusión en los procesos desarrollados internamente puede generar que haya solicitudes sin manejo o que excedan el tiempo de respuesta, es por esa razón que se debe generar el manejo de las solicitudes acorde con los procedimientos que sean establecidos cumpliendo con los estándares de calidad. De esta manera, el adecuado desarrollo de los procedimientos y funciones a cargo del área de grupos es de gran importancia ya que a partir de esto se miden métricas importantes sobre el desempeño de los asesores de grupos, donde se evalúan aspectos como: el servicio al cliente, realización de eventos y quejas recibidas.

2.4 Justificación

La investigación se realiza por la necesidad de optimizar los procesos del área de Grupos de la agencia Expreso Viajes y Turismo S.A.S con el fin de mejorar la calidad del servicio y reducir errores operativos, reprocesos y cancelación de eventos. No obstante, en el área de Grupos se evidencia falta de procedimientos estandarizados y definición de funciones desarrolladas por los asesores para el manejo de eventos corporativos desde el momento de la asignación, cotización, confirmación y facturación de los servicios brindados.

La estandarización de los procedimientos del área de grupos fue una solicitud expresa por el supervisor del área, debido a que mejora la eficiencia, la calidad y la consistencia en las operaciones, lo que a su vez reduce costos, errores y mejora la satisfacción del cliente, lo cual permitiría tener un mayor rango de ofertas comerciales aceptadas, dado que los asesores mostrarían una imagen más sólida como compañía manejando los mismos estándares de calidad.

Un claro ejemplo del impacto que tenía en la compañía la no estandarización de procesos fue la gran diferencia en los estándares de calidad y los modelos que utilizaba cada asesor de grupos para la presentación de la propuesta ante el cliente, causando así el debilitamiento de la imagen corporativa de la compañía y la pérdida de tiempo valioso en la construcción de formatos de presentación de formatos personalizados para cada una de las propuestas.

En el análisis realizado a las operaciones desarrolladas por los asesores de grupos se reflejaron falencias en la ejecución adecuada de las funciones que están bajo su responsabilidad, lo que ocasiona tiempos de respuesta más prolongados para los procesos internos y poca uniformidad en el trámite de las solicitudes recibidas por los clientes. De esta manera, se identificó que los asesores de Grupos realizan sus funciones por medio de procedimientos que son diferentes

entre unos y otros, y no cuentan con un documento en el cual puedan consultar la manera óptima para desarrollar sus actividades diarias. Por lo tanto, la construcción de un instructivo de procedimientos mitigará las novedades presentadas y guiará en la ejecución de los procesos internos.

Inicialmente para la implementación del instructivo se realizó la socialización con el equipo de grupos con el fin de presentar los procedimientos que iban a ser estandarizados, así como recibir una retroalimentación para conocer la claridad del documento, las dificultades que se podían presentar y las etapas que consideran que debían ser ingresadas. Se determinó con el equipo la realización de capacitaciones trimestrales con el fin de adoptar las actualizaciones y nuevos procedimientos que puedan surgir dentro de la compañía y el área.

Por otro lado, el supervisor de grupos será el encargado de realizar el control del cumplimiento de la implementación del instructivo por parte de los asesores de grupos y del equipo, del mismo modo, durante el proceso de capacitación a nuevos colaboradores se explicará y evaluará el adecuado uso de estos documentos.

Este instructivo aporta conocimientos técnicos clave y fortalece la vinculación entre los procesos organizacionales y la competitividad profesional en el campo de la Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. A través de la formulación de documentos y la estandarización de actividades estratégicas dentro de la compañía, se promueve una gestión más eficiente y orientada a resultados.

De igual manera, la sistematización contribuyó significativamente a la práctica profesional, permitiendo la optimización de las tareas operativas, la mejora continua de los procedimientos y el avance anticipado en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Este ejercicio no solo

facilitó la aplicación de conocimientos adquiridos durante la formación académica, sino que también fomentó una visión crítica y propositiva frente a los retos de la gestión turística.

En un sentido más amplio, esta experiencia representa un aporte a la profesión al generar herramientas prácticas que pueden ser adaptadas por otras organizaciones del sector, fortaleciendo así la profesionalización del turismo. Además, al documentar de forma estructurada un proceso de mejora real en un contexto empresarial, se convierte en un insumo valioso para la investigación aplicada en temas como la calidad del servicio, la gestión por procesos y la innovación organizacional en el ámbito turístico.

3. Objetivos de investigación

3.1 Objetivo General

Desarrollar 8 procedimientos para la comercialización y ejecución de eventos corporativos y grupos de la agencia Expreso Viajes y Turismo S.A.S, mediante la estandarización de las actividades y la optimización de los procesos internos y externos.

3.2 Objetivos específicos

1. Describir los procedimientos establecidos para el manejo de las solicitudes recibidas por parte de los clientes del área de grupos de la agencia Expreso Viajes y Turismo S.A.S.
2. Analizar la información necesaria para la asignación de solicitudes de manera eficaz de acuerdo con las solicitudes recibidas por parte de los clientes en un periodo de 2 meses.
3. Evaluar las diferentes maneras en las cuales se ejecuta un solo procedimiento por parte de los asesores de Grupos de la agencia Expreso Viajes y Turismo S.A.S, validando su nivel de efectividad y eficacia.

4. Marcos de Referencia

4.1 Marco Teórico

4.1.1 Teoría de la Satisfacción de cliente

Según Oliver (1980), la satisfacción de los clientes proviene del contexto y la forma de pensar de cada uno de ellos, por medio de esta teoría se entiende el estado cognitivo o mental que se tiene antes de una experiencia, lo que se conoce como expectativa de la demanda, posteriormente durante la experiencia se determina el rendimiento percibido y lo que sienten los clientes después de haber probado el producto o servicio permitiendo evaluar la satisfacción.

Si el cliente percibe que el rendimiento de un producto o servicio supera sus expectativas la confirmación que tienen es positiva, pero si el cliente percibe que el rendimiento es peor al esperado se define como una confirmación negativa. La confirmación positiva genera satisfacción de los clientes, una confirmación cero (es cuando la realidad cumple con las expectativas) puede ser probable que produzca una satisfacción, sin embargo, la confirmación negativa produce clientes descontentos (Oliver, 1980).

Las expectativas que tienen los clientes se construyen a partir de las experiencias que han tenido anteriormente, la información que han recibido y factores externos que influyen en sus percepciones. Estas expectativas generan un estándar que el cliente utiliza para evaluar el desempeño de los productos o servicios, lo que los clientes esperan contra lo que realmente experimentan afectan directamente su nivel de satisfacción (Serrano, 2024).

4.1.2 Teoría de la Industria de reuniones

Según Davidson (2019), la industria de reuniones es un campo multidisciplinario que involucra elementos como el turismo, negocios, marketing, gestión de eventos etc. Se destaca su importancia como motor del desarrollo económico, generador de empleo, promotor en el intercambio de conocimientos, culturas y dinamizador de los diferentes destinos turísticos. Del mismo modo, la industria de reuniones está en constante evolución, se adapta a los cambios presentados, las tendencias, avances tecnológicos y necesidades particulares de los clientes, se genera mayor competitividad gestionando de manera eficiente y con alta calidad los requerimientos recibidos por la demanda y se busca garantizar la sostenibilidad.

Davidson & Hyde (2014) exponen en su libro “*Winning Meetings and Events for your Venuede*” como las ventas y marketing poseen un papel importante en la industria de reuniones para garantizar el éxito de los eventos, por medio de las técnicas y estrategias que deben implementarse, así como metodologías para el desarrollo de las actividades cumpliendo con protocolos, estructuras y comunicación con las partes involucradas. Asimismo, se determina la importancia que posee la experiencia por parte de los clientes debido a que se generan impactos positivos al desarrollarse correctamente, proporcionando imagen corporativa y fidelización a la organización.

4.1.3 Teoría de la Gestión de la Calidad Total

Según Edwards (1989), para transformar las organizaciones se deben contemplar los 14 principios de Deming que contribuyen a mejorar la gestión de calidad y fortalece las estrategias organizacionales con una visión integral y sistemática de las operaciones que buscan la mejora continua de los procesos. Adicional, se destaca que la responsabilidad principal de la gestión de la calidad recae en la alta dirección por medio del liderazgo y no la supervisión, con base en la

información y recursos con los que cuenta la organización para implementar la idea de un producto y servicio a ofrecer, considerando correcciones y actuando para su ejecución.

Se otorga la importancia necesaria a la satisfacción del cliente por medio de la solución de requerimientos, servicio brindado y calidad del producto, de las cuales tendrán reacciones inmediatas o retrasadas, con lo cual se podrá determinar el aporte de forma significativa a la organización, para fortalecer los aspectos que conducen a la satisfacción o mejorar los procesos que conllevan a la insatisfacción de estos (Edwards, 1989).

Por otra parte, Crosby (1979) indica que la administración crea una cultura de calidad sensible para la satisfacción de los clientes tanto internos como externos, generando empleados amables, cordiales, accesibles y capaces para dar respuesta a las necesidades de los clientes, reducir costos operativos y fortalecer su competitividad en el mercado.

4.2 Marco Conceptual

4.2.1 El Turismo MICE

En la actualidad el Turismo MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions) agrupa una serie de desplazamientos motivados por alguna necesidad de tipo profesional, se ha caracterizado por ser un sector dinámico en constante evolución dentro de la industria turística global y es un importante impulso económico para muchos destinos (Sánchez, 2008). Por otra parte, el turismo de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE, por sus siglas en inglés) no solo es un motor económico para los destinos, sino que a través de este turismo se genera un intercambio cultural, construcción de redes significativas y la transformación individual (Mamani, 2023).

El Turismo MICE contribuye al desarrollo de los destinos y se debe generar más énfasis a nivel mundial para que puedan realizar las actividades de manera óptima y rentable, así mismo, se destaca que las actividades empresariales turísticas se dan principalmente en ciudades grandes donde se tiene la capacidad de albergar eventos de gran magnitud. Este tipo de turismo resulta muy rentable en los países que lo aplican de manera efectiva ya que en los destinos se tiene presencia de congresos de negocios, seminarios, convenciones etc., esto aumenta la demanda turística y el uso de los servicios turísticos generando un incremento significativo de la economía (Vasconez, 2023).

4.2.2 Agencias de Viajes Minoristas

Las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas se caracterizan por las actividades económicas enfocadas en la intermediación y distribución de los productos turísticos hacia el consumidor final. Generan procesos de reinversión de sí mismas por medio de la utilización de las estrategias y herramientas de marketing adecuadas para mantenerse en el mercado (Melo et al, 2020).

Las agencias de viajes han sido el canal de distribución principal en la intermediación turística, sin embargo, la comercialización, distribución de productos y servicios turísticos ha ido cambiando debido al aumento de plataformas digitales y contacto directo de los clientes con los proveedores, las agencias han ido evolucionando hacia una reintermediación o hipermediación. La intermediación turística ha tenido cambios significativos, pero se han mantenido los actores principales (Fernandez & Ruiz, 2021).

Después de la pandemia del Covid-19 se aceleró la transformación digital de las agencias de viajes minoristas, lo que ha conllevado a que se adapten a las nuevas tecnologías con el fin de mejorar la experiencia de los clientes y optimizar procesos (Diez & Melo, 2020)

4.2.3 Gestión de grupos

En el Manual de Técnicas y Dinámicas, se expone que por medio de dinámicas se facilita la intervención en el grupo y obtención de la atención de los integrantes, a su vez permite que el líder se presente como un integrante más del grupo y que los demás integrantes se conozcan para generar una relación más cercana, y generar un ambiente cómodo para el desarrollo del tour o evento (Gómez, 2007). Por otra parte, para la gestión de grupos el guía acompañante debe poseer una amplia formación técnica sobre el desarrollo del viaje o evento para el cual fue contratado y el manejo del grupo, por lo que deberá estar preparado y ejecutar de forma eficaz soluciones ante imprevistos (Cabo, 2004).

Según Zelaya (2008), los elementos que deben ser contemplados durante la prestación del servicio turístico a un grupo, es la programación especial de la recepción, equipamiento básico, preventivo y de protección dependiendo la actividad a desarrollar, ubicación del grupo y servicios básicos de alojamiento y alimentación si se requieren en el servicio, planificar las actividades que desarrollara durante el tour o evento por medio de un cronograma, protocolos y plan de trabajo.

4.2.4 Eventos corporativos

Un acto o evento es el desarrollo de una función o representación para cumplir un objetivo o propósito, por el cual se ejecutó una ceremonia acorde al contexto, y se estructura de cuatro partes: un inicio o bienvenida, el desarrollo del objetivo central del mismo, un encuentro de carácter social y una despedida (Campos & Fuentes, 2013). Así mismo, según Marín de la Bárcena

(2017) indica que los eventos corporativos en el contexto de contratación y postcontratación de valores, son las operaciones financieras ejecutadas por un emisor y genera un servicio a favor del titular que solicito la prestación de este.

En la investigación “*Análisis acerca de los eventos corporativos*” de Amarelle (2020) se expone que los eventos corporativos son una herramienta de comunicación con la cual se entregan mensajes a públicos específicos, el cual se desarrolla en un lugar donde el emisor crea una determinada posición y para las empresas actualmente representa una herramienta estratégica de comunicación debido a su impacto directo e interactivo con el público.

4.3 Marco legal

4.3.1 Ley 300 de 1996

Conocida como la Ley General de Turismo la cual establece las directrices para el desarrollo del sector turístico de manera sostenible y competitiva. Su objetivo principal es promover el turismo como motor del desarrollo económico, social y cultural procurando preservar el patrimonio del país. Del mismo modo, esta ley fomenta el turismo sostenible equilibrando el crecimiento económico, protegiendo el medio ambiente y conservando los recursos naturales y culturales, contribuyendo al bienestar de comunidades locales. Se crea el Registro Nacional de Turismo (RNT) como un requisito para los prestadores de servicios turísticos en el país incentivando la formalidad, protección de los turistas y competencia leal.

Cabe destacar que impulsa la mejora continua de la calidad, promoviendo la capacitación y profesionalización de los trabajadores pertenecientes a la industria del turismo, adoptando altos estándares de calidad, se fomenta la promoción del turismo en Colombia, coordinación interinstitucional creando alianzas estratégicas, se crea el Fondo de Promoción Turística con el

propósito de financiar las actividades de promoción, mercadeo turístico y se establecen los derechos y deberes de los turistas cuando visitan Colombia, así como los mecanismos para brindar protección y seguridad en el desarrollo del turismo.

4.3.2 Ley 1558 de 2012

Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT), esta ley presenta modificaciones a la Ley General de Turismo (Ley 300 de 1996) con el fin de fortalecer la competitividad del sector turístico en Colombia promoviendo un turismo con mayor sostenibilidad. Además, se enfatiza en la necesidad de mejorar la calidad en la prestación de los servicios turísticos, fomentando la calidad y la sostenibilidad, se crea el Consejo Nacional de Seguridad Turística para fortalecer la seguridad en los destinos turísticos y la protección de los visitantes, su función principal es generar acciones para prevenir los delitos relacionados con el turismo.

Del mismo modo, la ley busca promover la inversión en la infraestructura turística con el fin de mejorar la conectividad y la calidad de los servicios turísticos, fomentar el turismo interno para dinamizar la economía y generar empleo, busca mejorar la coordinación interinstitucional garantizando gestión eficiente del turismo en Colombia. También, reconoce la importancia de la participación de las comunidades locales con el turismo, involucrándolas en la planificación y ejecución de las actividades turísticas generando impactos positivos en la industria.

4.3.3 Norma Técnica Sectorial NTS – AV 002. Atención al cliente en agencias de viajes, 2014

Esta norma establece los requisitos que deben cumplir las agencias de viajes para garantizar la prestación de los servicios turísticos de manera óptima, promueve el análisis detallado de los requerimientos recibidos por los clientes y define las etapas de la atención al cliente. Del mismo

modo, plantea los requisitos para la gestión del servicio, sus generalidades, la planificación del servicio, políticas del servicio, profundización sobre el recurso humano, los perfiles y competencias que se deben tener para la formación del personal. Se plantea la evaluación y el mejoramiento continuo por medio de las auditorías internas y los planes de mejoramiento.

4.3.4 Norma Técnica Sectorial NTS – AV 004. Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes, 2003

Esta norma establece los requisitos que deben cumplir las agencias de viajes en Colombia para el diseño de paquetes turísticos con destinos nacionales e internacionales, garantizando que los productos turísticos cumplan con los estándares de calidad para la adquisición del servicio, sostenibilidad y control de cambios. Así mismo, define los procesos de planificación, diseño y control de calidad del diseño con los respectivos registros correspondientes, se debe contemplar aspectos como: el producto turístico debe ser acorde con el mercado objetivo, las tendencias del sector turístico, las necesidades de los clientes, presupuestos financieros y políticas de venta de la empresa, así como los índices de rentabilidad y sostenibilidad de la empresa.

4.3.5 Norma Técnica Sectorial NTS – AV 005. Norma de competencia laboral. Asesoría y venta de servicios y paquetes turísticos satisfaciendo las necesidades del cliente y contribuyendo a los rendimientos esperados por la empresa, 2004

Por medio de la norma se establecen los requisitos para que el personal de atención al cliente brinde asesorías, venda productos turísticos y gestione su prestación, y como esto contribuye a la satisfacción de las necesidades del cliente y rendimiento de la empresa con base en la reglamentación existente, así como los protocolos establecidos por los proveedores y la agencia de viajes.

También describen los criterios de desempeño para considerar a un asesor de viajes competente por medio del conocimiento y comprensión, habilidades blandas y documentación de evidencias, seccionados en requisitos para asesorar en la venta de servicios y paquetes turísticos, gestionar la prestación de servicios para la venta y postventa de servicios, de acuerdo con los procedimientos establecidos. Asimismo, proporciona como guía un formato de reserva y un formato de aceptación de condiciones del servicio o paquete vendido.

4.3.6 Norma Técnica Sectorial NTS – OPC 001. Operación de Congresos, Ferias y Convenciones. Requisitos de Servicio, 2009

Esta norma determina los requisitos de calidad que deben cumplir los operadores profesionales de congresos ferias y convenciones (OPC) para asegurar la calidad en la organización y realización de los eventos satisfaciendo las necesidades del cliente y superando expectativas. De la misma manera, establece que el operador debe definir y documentar de procesos relacionados con la organización de eventos, se resaltan procesos de planeación, realización, evaluación y acciones de mejora, a su vez las políticas y objetivos de calidad para el desarrollo de sus funciones, con el fin de garantizar el compromiso para el cumplimiento del servicio.

5. Metodología

5.1 Enfoque metodología mixta

En el libro “Metodología de la investigación” se expone que la metodología mixta no busca reemplazar la investigación cuantitativa y cualitativa, sino utilizar sus fortalezas para generar una metodología que en un mismo estudio o una serie de investigaciones de respuesta a un planteamiento del problema. Por un lado, el método cuantitativo se basa en la medición numérica, el conteo y el análisis estadístico para generar indicadores exactos, y el método cualitativo utiliza la recolección de datos, sin requerir una medición numérica para descubrir o afirmar preguntas de investigación para su interpretación. De esta manera, están constituidos por dos realidades complementarias una objetiva y otra subjetiva. (Hernández et al., 2014)

Según Chaves (2018), la investigación con metodología mixta adopta distintas formas, según el investigador y las preguntas planteadas, con base en tomar dos decisiones fundamentales, primero, determinar si se quiere operar en gran medida dentro de un paradigma dominante o no, y segundo, si se quiere llevar a cabo las fases simultánea o secuencialmente. Por lo tanto, los hallazgos deben ser mezclados o integrados en algún punto de la investigación, principalmente en la interpretación de los resultados debido a que se complementan, así como ampliar la confianza, validez y comprensión de los resultados.

Por consiguiente, en la presente investigación se implementa la metodología mixta, se comienza con un enfoque cualitativo mediante la realización del estudio de caso, dado que se está investigando a profundidad el caso particular del equipo de grupos de la empresa Expreso Viajes y Turismo S.A.S y se está describiendo, comparando, evaluando y comprendiendo diferentes actividades implementadas en esta unidad de negocio específica.

Para la aplicación de la metodología cualitativa en la sistematización de la práctica en la empresa Expreso Viajes y Turismo S.A.S se dará un enfoque en la obtención de información con base a las actividades desarrolladas por los asesores y las solicitudes recibidas por parte de los clientes. De esta manera, la metodología se aplicará enfocada en el área de grupos, analizando las funciones que desarrollan diariamente, se determinan los procedimientos más adecuados para la ejecución de eventos y se interpretan los impactos en la gestión eventos por parte del área de grupos.

Por otra parte, se aplicó la metodología cuantitativa mediante la realización de una encuesta de satisfacción para recolectar la percepción del área de grupos respecto a la nueva estandarización de procesos. A partir de los resultados, se generó una retroalimentación con el equipo para identificar los ajustes necesarios en los procedimientos que guían sus actividades diarias, así como mejorar la satisfacción de los asesores y asegurar la correcta implementación. Los resultados de la encuesta se presentarán más adelante en el numeral 6.4.

5.2 Instrumentos

Para el desarrollo del trabajo se utilizarán instrumentos acordes a la metodología mixta que permiten tener una interpretación compartida e individual, con métodos basados en la comunicación y observación de procesos al interior del área de grupos, analizando factores que intervienen en los procedimientos y funciones de los asesores para describir el contexto y condiciones para ejercer correctamente su rol en Expreso Viajes y Turismo S.A.S. Por lo tanto, se utilizarán instrumentos como la observación, estudios de caso, análisis de documentos, grupos focales con todos los miembros activos del área de grupos y aplicación de una encuesta de satisfacción con la muestra seleccionada, quienes conforman la población objeto de estudio. La descripción de los instrumentos empleados se visualiza en el anexo 1.

Por medio de la observación se obtendrán los detalles que intervienen en la gestión por parte de los asesores al momento de realizar un evento, de acuerdo con la asignación de este y los procedimientos que ejecuta para su desarrollo desde el momento de la asignación hasta su cierre con la facturación, analizando cada uno de los elementos básicos con los que debe contar el profesional para el correcto desarrollo de sus labores; para esta actividad se observaron los procedimientos más importantes dentro del área y se consolidó en el instructivo dependiendo su cronología para la gestión de la solicitud de un evento.

De esta manera, con el estudio de caso se analizará el contexto en el cual trabaja un asesor y con qué herramientas cuenta para el desarrollo de sus funciones, estudiando que elementos podrían facilitar la realización de sus actividades y contribuir a la uniformidad en el área de grupos para el desarrollo de los eventos.

A través del análisis de documentos se verificarán los manuales e instructivos que posee Expreso Viajes y Turismo S.A.S, así como el alcance de los asesores a estos, determinando si aún aplicaran para su utilización o se encuentran desactualizados. Posteriormente, se realiza un grupo focal con el supervisor de grupos y asesores del área con el fin de exponer las novedades presentadas y su respectiva propuesta de mejora, para obtener una retroalimentación del equipo de trabajo, recibir ideas como oportunidades de mejora o perspectivas en relación con este.

Por último, el área de grupos es conformado por un pasante, un supervisor y diez asesores, de los cuales se seleccionó una muestra de cuatro colaboradores para aplicar la encuesta de satisfacción. La selección de esta muestra se fundamentó en la alta carga operativa de los asesores durante el periodo de temporada alta en el mes de diciembre, lo cual generaba limitaciones para la participación de todos los colaboradores con el fin de no afectar el desempeño de las operaciones. Asimismo, la muestra se seleccionó de forma estratégica para asegurar la participación de

colaboradores con diferentes niveles de experiencia, antigüedad en la empresa y responsabilidades al interior del área, lo que permitía obtener una visión general y proporcional sobre la percepción del equipo respecto a la implementación de la estandarización de procedimientos.

En consecuencia, la encuesta de satisfacción al ser aplicada a un grupo específico de colaboradores y no a todos los asesores del área de grupos, generó un muestreo no probabilístico, específicamente un muestreo por conveniencia. Dado que los colaboradores presentaban limitaciones de tiempo por ser periodo de temporada alta. Por ende, se seleccionó una muestra representativa en relación con su disponibilidad, experiencia, antigüedad en la empresa y responsabilidades al interior del área. Asimismo, el tamaño reducido de la muestra permite la recolección de datos de forma más ágil y optimizando el tiempo necesario para el análisis de resultados.

6. Resultados iniciales

6.1 Desarrollo de las actividades asignadas

Durante la práctica desarrollamos actividades enfocadas en la recopilación de los procedimientos realizados por el área de grupos, consolidando un instructivo de manejo de eventos y estandarizando los procesos que resultaron ser más efectivos para la gestión de los eventos. Para la gestión de las actividades se estableció un periodo de 4 meses desde el 5 de septiembre de 2024 al 2 de diciembre de 2024 presentando el instructivo ante el docente de la práctica y el supervisor de grupos de Expreso Viajes y Turismo S.A.S.

Con la implementación del instructivo se observó una disminución en el tiempo empleado por los asesores de grupos en la creación de plantillas, modelos de cotización para presentar a clientes y formatos de facturación, aumentando así el nivel de productividad y detalle en la prestación del servicio de cara a los clientes.

6.2 Descripción de las actividades asignadas

En la ejecución de la práctica profesional en acuerdo con el jefe inmediato junto con el profesor asignado se determinaron las siguientes actividades a desarrollar:

Identificar cuáles son las funciones y procesos que se realizan en el área de Grupos

Se realizó un análisis de las funciones que desarrolla el equipo de grupos desde la pasante hasta los asesores, identificando sus responsabilidades y los procesos que desarrollan para llevar a cabo las actividades asignadas, a través de la revisión de los perfiles de cargo de cada colaborador.

Con el fin de dar cumplimiento al objetivo 3 se realizó un análisis inicial de las diferentes maneras en las cuales cada profesional realizaba una misma actividad, evidenciando de esta

manera que los asesores de grupos al momento de consolidar las cotizaciones manejaban distintos formatos, algunos incluso se encontraban desactualizados y no estaban acordes al sistema de gestión de calidad definido por la agencia, del mismo modo, al momento de realizar la facturación de los eventos se generaban reprocesos con el área de operaciones ya que los asesores de grupos no tenían estandarizado el formato que debía ser entregado y los soportes que debían relacionar para la legalización de los servicios.

En consecuencia, de acuerdo con lo mencionado anteriormente se presentaban a menudo errores operativos, retrasos en el manejo de las solicitudes, deficiencias en el control de los eventos manejados y dificultad en el proceso de capacitación de nuevo personal. Con la propuesta de mejora se permitió evaluar los procedimientos más efectivos para lograr la uniformidad en las funciones desarrolladas por los asesores de grupos, buscando la mitigación de los errores y permitiendo un mayor control y eficiencia en los eventos desarrollados.

Recolectar toda la información del proceso de venta y postventa

Por medio de las funciones que son desarrolladas diariamente se realizó un consolidado con la información requerida al momento de recibir solicitudes por parte de los clientes, se detalla el manejo que se da desde la asignación del evento y hasta su finalización.

Por lo tanto, se realiza el análisis de la información que es necesaria en la asignación de las solicitudes recibidas en el área de grupos, donde se evidencia que para iniciar el proceso se requiere como mínimo el detalle de los siguientes datos: fecha del evento, cantidad de personas, DK del cliente, servicio requerido y variables aplicables al cliente; de esta manera se puede diligenciar la información en el aplicativo Zeus Agencias y se genera mayor claridad en el requerimiento de los

clientes para ser tramitado de manera más efectiva a los proveedores y dar una propuesta más oportuna, dando cumplimiento al objetivo 2 de la investigación.

Realizar un instructivo que guie al personal actual y futuro del área de Grupos

Se realizó un instructivo de manejo para el área de Grupos, en este se describen específicamente los procesos que se desarrollan desde el momento que se reciben las solicitudes por parte de los clientes, asignación de eventos, cotización, pago a proveedores, facturación y cierre. Del mismo modo, se presentan imágenes de apoyo sobre cada proceso desarrollado y cuadros donde se identifican las variables aplicables a los clientes más frecuentes de Expreso Viajes y Turismo S.A.S.

Socializar el instructivo con todo el equipo y realizar cambios si se identifican novedades

Se realizó una reunión con el área de Grupos en donde se presenta el instructivo desarrollado durante la práctica, se expone sobre los procesos principales que se deben tener en cuenta en el desarrollo de las funciones, posteriormente se realiza una encuesta de satisfacción donde el equipo evalúa que tan clara fue la información brindada y si hay alguna inquietud o novedad que deba ser modificada en el instructivo.

6.3 Cronograma de actividades asignadas

Tabla 2 Cronograma de actividades asignadas

Actividades	Meses (Semanas)															
	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar cuáles son las funciones y procesos que se realizan en el área de grupos																
Recolectar toda la información del proceso de venta y postventa																
Realizar un instructivo que guíe al personal actual y futuro del área de grupos																
Socializar el instructivo con todo el equipo y realizar cambios si se identifican novedades																

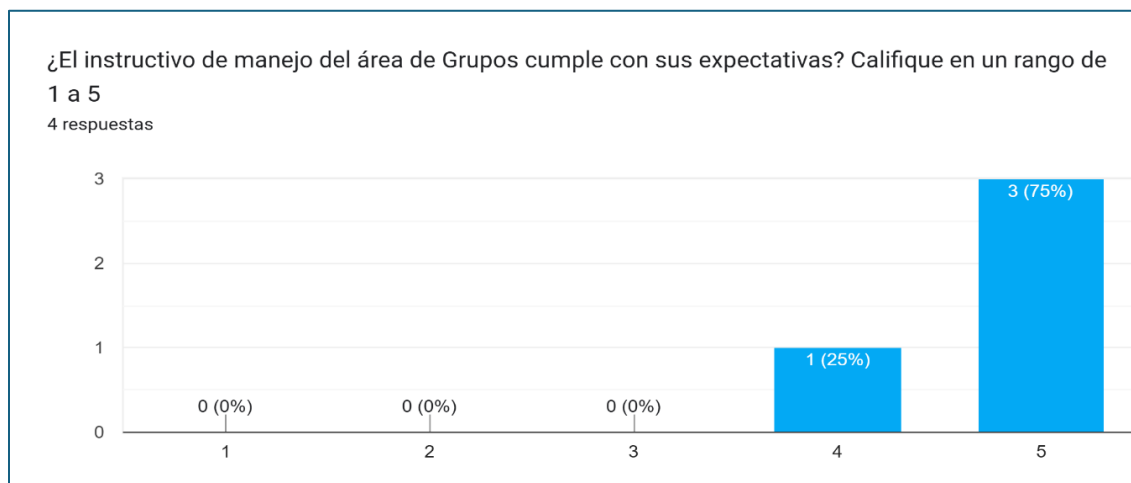
Elaboración propia Diagrama de Gantt (2025)

6.4 Relación de las actividades que no fueron ejecutadas y justificación

La actividad que no fue desarrollada durante el periodo de los cuatro meses de práctica profesional fue la **Socialización del instructivo sobre las funciones y procesos del área de grupos con el equipo que conforma este departamento**, esto es debido a que la empresa se encontraba en temporada alta y por indicación del Supervisor de Grupos el instructivo se socializó una vez esta finalizó, sobre la segunda semana de diciembre; se generó una capacitación detallada logrando tener al equipo de trabajo más atento.

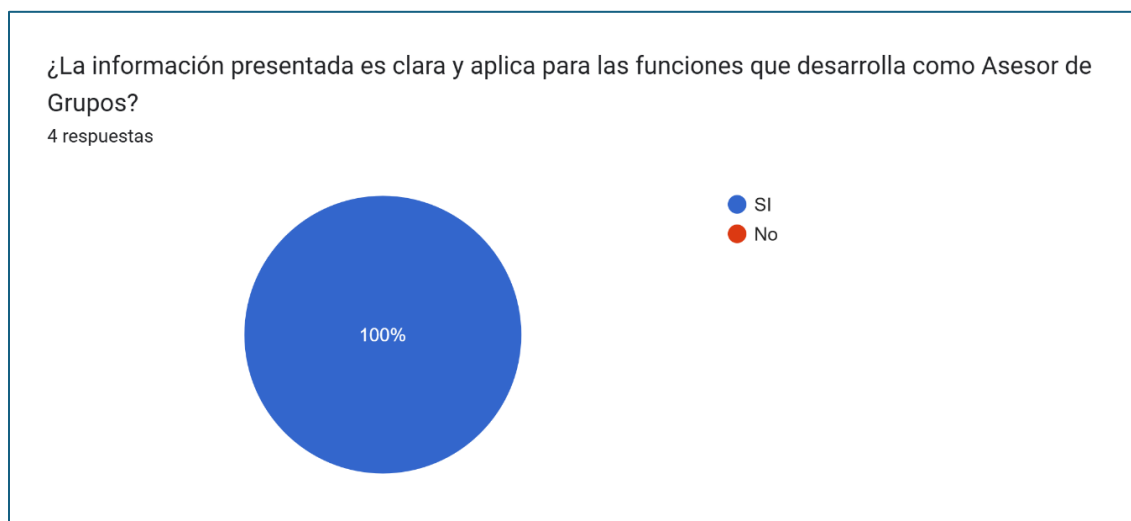
Del mismo modo, se ejecutó efectivamente la encuesta de satisfacción a una muestra de cuatro asesores del área de grupos, con el objetivo de evaluar la percepción, identificar posibles inquietudes y realizar los ajustes necesarios en relación con el instructivo de manejo del área de grupos. Los resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada por medio de Google Formularios son los siguientes:

Ilustración 5 Cumplimiento de expectativas



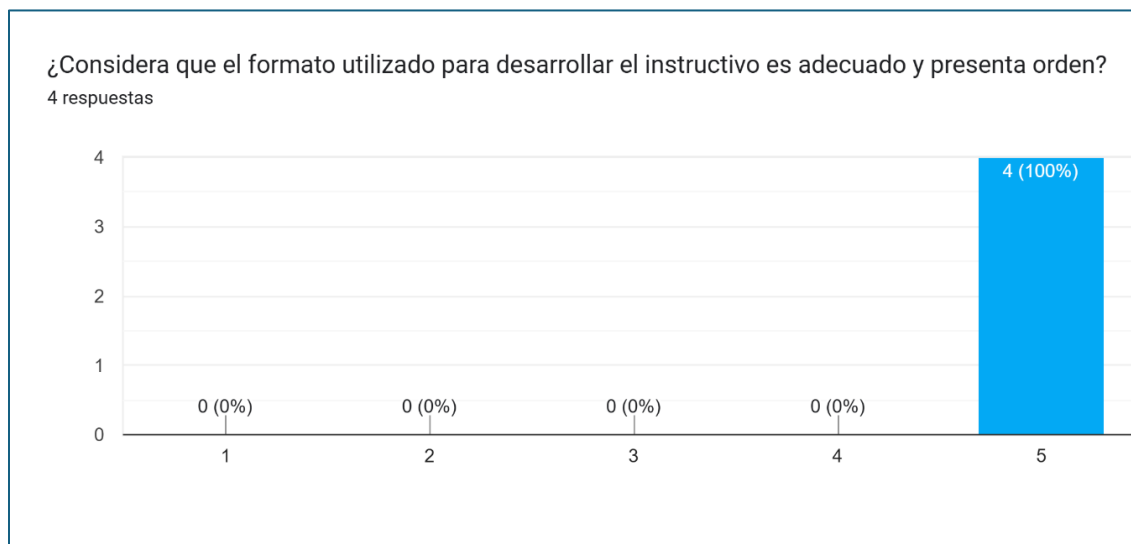
Elaboración propia (2025)

Ilustración 6 Claridad de la información



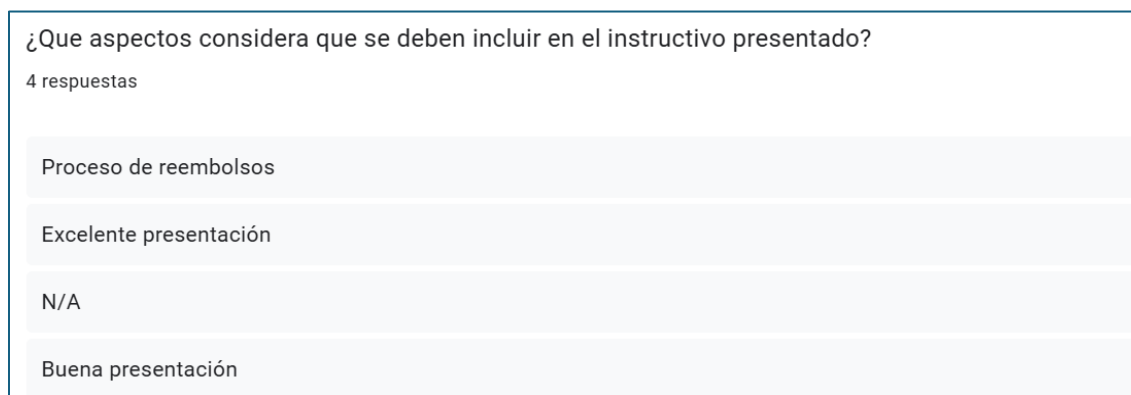
Elaboración propia (2025)

Ilustración 7 Organización del instructivo



Elaboración propia (2025)

Ilustración 8 Aspectos de mejora



Elaboración propia (2025)

Con base en la encuesta de satisfacción realizada a los asesores del área de grupos se evidencio que se obtuvo una buena percepción del instructivo desarrollado y cumplió con las expectativas del equipo, permitiendo aportar a una mayor claridad en la realización de sus funciones y organización de los procesos internos.

7. Sistematización de la práctica

En el desarrollo de la práctica profesional ejecutada en la Agencia Expreso Viajes y Turismo S.A.S - Departamento de grupos, se realizó un análisis sobre los procedimientos óptimos para el manejo de eventos a nivel corporativo, identificando falencias relacionadas con la falta de estandarización lo que deriva en una baja efectividad en el manejo de grupos y reprocesos tanto con los clientes como internamente en la compañía, esto se ve reflejado en los procesos desarrollados que ocasiona tiempos prolongados de repuesta, baja productividad en el equipo y falta de seguimiento a las cotizaciones enviadas a los clientes.

Como aporte para la problemática identificada se planteó la realización de un instructivo para el manejo de grupos donde se generó la estandarización de las actividades realizadas por el área desde el momento que se reciben las solicitudes por parte de los clientes hasta la facturación de los servicios. Por lo anterior, se identificaron logros importantes, al socializarlo con los asesores de grupos aportaron observaciones sobre los aspectos positivos que genera la estandarización de los procedimientos y reforzaron funciones que no estaban afianzadas por todo el equipo, del mismo modo, se realizaron observaciones sobre los procesos que se pueden incluir en el instructivo para poder tener mayor claridad en otros aspectos importantes en la gestión de eventos.

Los asesores de grupos percibieron una mejora en los tiempos de respuesta y ejecución de sus actividades, permitiendo un aumento en su productividad y mitigación de errores al momento de realizar las diversas actividades que implica la gestión de las solicitudes para los eventos. Del mismo modo, para otras áreas de la compañía como operaciones, tesorería y contabilidad evidenciaron un impacto positivo con la implementación del instructivo debido a la poca uniformidad que se presentaba anteriormente en la información remitida por los asesores de grupos para temas facturación, pagos y legalización de los servicios.

Por otro lado, uno de los principales desafíos que se evidenciaron en la ejecución de la práctica fue que los asesores de grupos realizaban de forma diferente un mismo proceso, por esta razón, se realizaron reuniones con el supervisor del área donde se analizaron los procedimientos más adecuados para incluirlos en el instructivo y estandarizarlo internamente. Así mismo, otro desafío que se presentó está relacionado con los nuevos procesos que se iban implementando en la empresa, lo que generaba que en varias oportunidades se ampliaran los puntos a desarrollar en el instructivo o generaban nuevas actualizaciones a los procesos, por lo que se debían cambiar algunos ítems y volverlos a socializar.

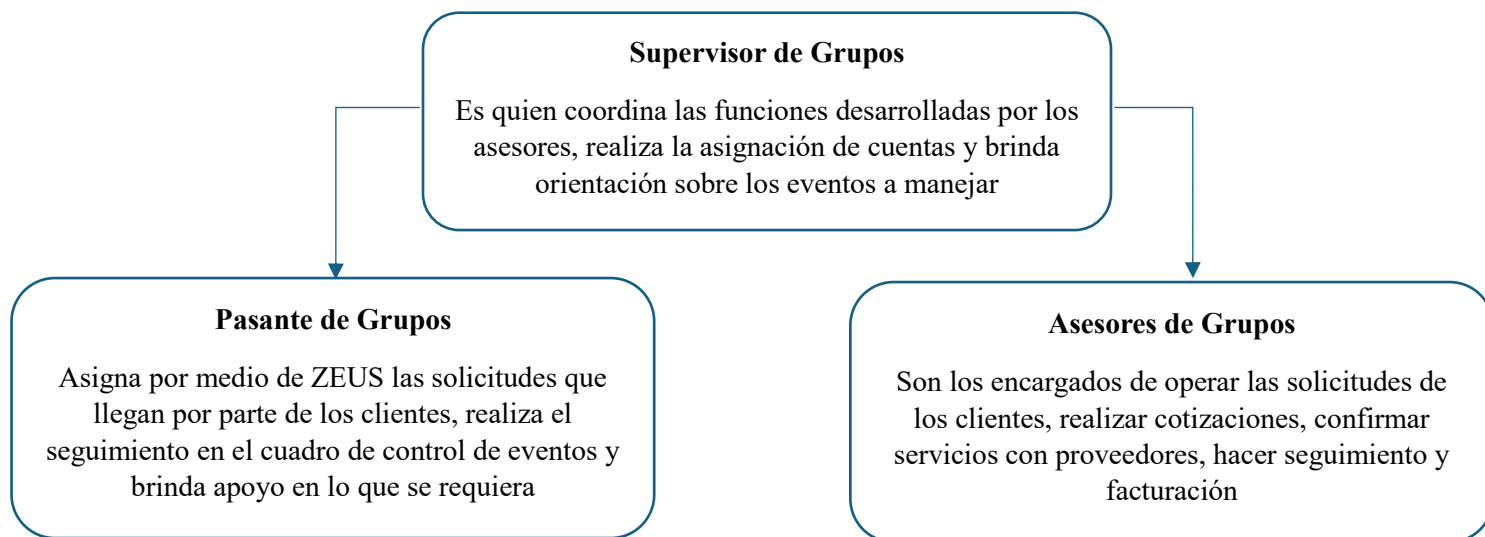
Asimismo, se realizó una capacitación formal a los asesores de grupos para asegurar que apliquen de manera consistente y efectiva el instructivo, se desarrolló retroalimentación con el equipo e implementando una comunicación efectiva durante el proceso, velando así por mantener un constante proceso de evaluación de la implementación de este modelo de estandarización.

7.1 Análisis del área de grupos

Expreso Viajes y Turismo S.A.S se caracteriza por brindar servicios turísticos de calidad tanto a clientes vacacionales, corporativos y grupos. El enfoque de la investigación se centra en el área de grupos ya que las funciones desarrolladas van orientadas en atender de manera satisfactoria las necesidades de las empresas y organizaciones que desean organizar eventos corporativos, exposiciones, incentivos etc. Con base en esto, se destaca la importancia y el gran impacto que tuvo el desarrollo del instructivo de procedimientos para el manejo de grupos en este departamento, aportando al cumplimiento de objetivos en la prestación de los servicios turísticos e incentivando altos estándares de calidad.

El área de Grupos de la agencia Expreso Viajes y Turismo S.A.S está conformada por:

Ilustración 9 Área de grupos



Elaboración propia (2025)

Por consiguiente, para identificar los elementos internos y externos que intervienen en el área de grupos se realizó un diagnóstico a través de un análisis DOFA para determinar los elementos positivos y negativos que se deben contemplar en la ejecución de las actividades por parte de los asesores de grupos, así como los retos que presentan al momento de dar seguimiento a las solicitudes y ejecución de un evento de acuerdo con directrices de la empresa y requerimientos del cliente.

Tabla 3 Análisis DOFA área de grupos

Debilidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de procesos estandarizados para la ejecución de sus funciones por parte de los asesores de grupos, generando demoras en el desarrollo de estas. • Poca uniformidad en el trámite de solicitudes que son recibidas de clientes corporativos. • Errores operativos por parte de los asesores para dar seguimiento a las solicitudes de los clientes corporativos o conducto regular para el manejo de eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> • El crecimiento del turismo MICE que permite la captación de nuevos grupos corporativos por parte de la agencia. • Aumento de clientes potenciales para el área de grupos por medio de una segmentación más detallada del mercado MICE. • Participación en eventos a nivel nacional para dar a conocer el portafolio de servicios turísticos de la agencia.
Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de asesores en el área de grupos con amplio conocimiento en el manejo de eventos que ejercen un apoyo en su equipo. • Los asesores de grupos son adaptables al cambio porque buscan ofrecer un servicio de calidad a pesar de no contar con una guía de sus funciones o actividades a desarrollar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Preferencia del cliente por una agencia de viajes que presente mejores tiempos de respuesta. • Factores de seguridad sanitaria como el de la pandemia del COVID 19 que afectan la operación de los eventos masivos.

Elaboración propia (2025)

7.2 Estrategia implementada

De acuerdo con el análisis DOFA realizado se deben estructurar estrategias que permitan fortalecer los procesos al interior del área de grupos y su gestión ante los clientes que requieren la realización de un evento corporativo, esto se realizará por medio de la implementación de capacitaciones a los asesores en procedimientos que desarrollan como parte de sus funciones diarias, realizar mesas de trabajo con el equipo para dar solución a inquietudes o vacíos de

información que presentan constantemente para la ejecución de actividades, así como la estandarización de los procesos por medio de un documento que pueda ser consultado en cualquier momento por los asesores y contenga la información necesaria para la ejecución de un evento en todas sus etapas.

Las capacitaciones se desarrollarán presencialmente cada trimestre por parte del área de capacitaciones de la compañía, realizando actas de cada sesión e integrando los ajustes pertinentes en el instructivo con relación a los cambios que se presenten y a las valoraciones por parte del equipo de grupos.

Con base en lo anterior, se hizo enfoque en la implementación de una estrategia que permita la estandarización de los procesos que realizan los asesores de grupos, con el fin de determinar las actividades que deben desarrollarse durante el proceso que implica la ejecución de un evento desde su inicio en la asignación hasta su finalización con la facturación, considerando que información es relevante para los procesos y como puede ser aplicado por cada integrante del equipo, para presentar uniformidad y coherencia en el producto que se presenta ante los clientes.

Asimismo, con la estrategia de estandarización se da lugar a reunir de formar eficaz y verídica la información de procesos y metodologías que utilizan los asesores para el desarrollo de sus funciones, contemplando los mejores elementos que pueden ser replicados por sus demás compañeros, futuros integrantes del equipo y personal de otros departamentos que requieran información sobre los procesos que se realizan al interior del área de grupos pero que impacta a otras áreas de la compañía.

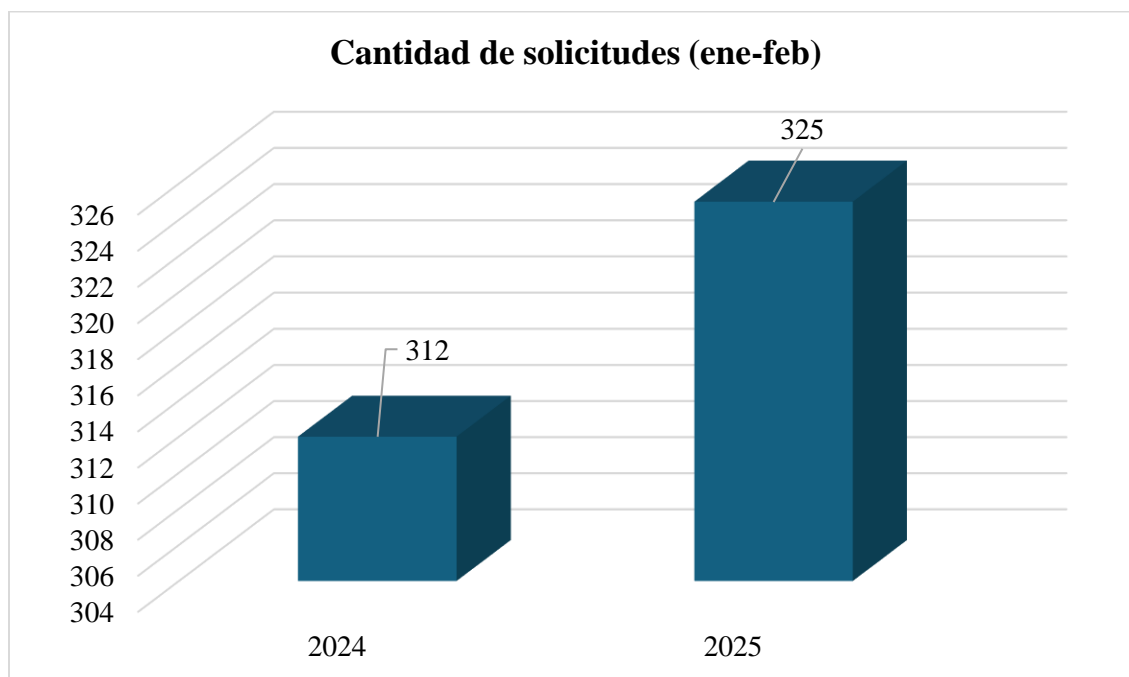
Para dar cumplimiento al objetivo 1 se describen los procedimientos para el manejo de solicitudes que son recibidas en el área de grupos y se consolidan en el documento Instructivo manejo del área de grupos.pdf o anexo 2, así como el proceso de referencia en el anexo 3.

7.3 Logros de implementación de estrategia

Con la implementación del instructivo en el área de grupos de Expreso Viajes y Turismo S.A.S, se pudo identificar que los asesores de grupos reforzaron funciones de las que no se tenía un manejo adecuado, se estandarizaron procesos y se generó una comunicación bidireccional, esto permitió al líder del grupo informar sobre las expectativas que se tenían en los meses posteriores con los procedimientos a desarrollar, y del mismo modo, los asesores aportaron los aspectos que consideraban que se podían mejorar, acordando entre todos cuales eran los procesos más efectivos en el desarrollo de sus funciones diarias.

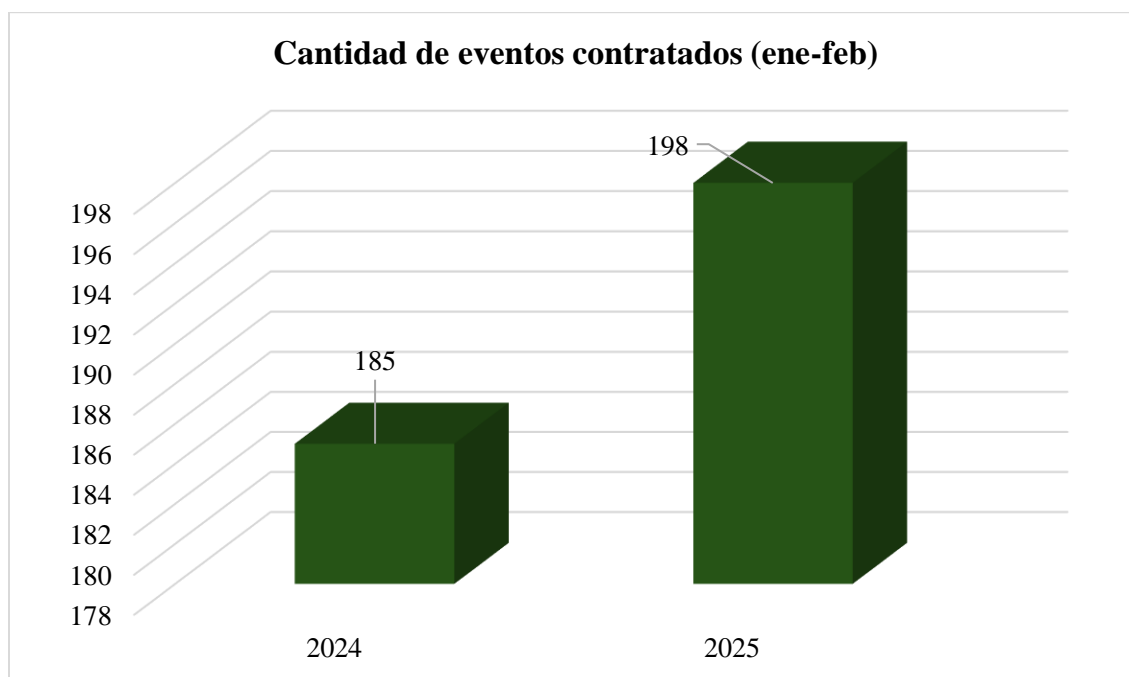
Por medio de informes de productividad y matriz de control de eventos en el mes posterior a la implementación del instructivo se realizó un análisis para comparar los meses de enero y febrero del año 2024 en relación con enero y febrero del año 2025, en el cual se determinó que para los meses del 2024 se recibieron 312 solicitudes por parte de clientes, mientras que en el 2025 se recibieron 325. Asimismo, en cuanto a la cantidad de eventos que fueron contratados en el año 2024 se evidenciaron 185 y en el año 2025 se materializaron 198.

Ilustración 10 Cantidad de solicitudes por parte de clientes en los meses de enero y febrero



Elaboración propia (2025)

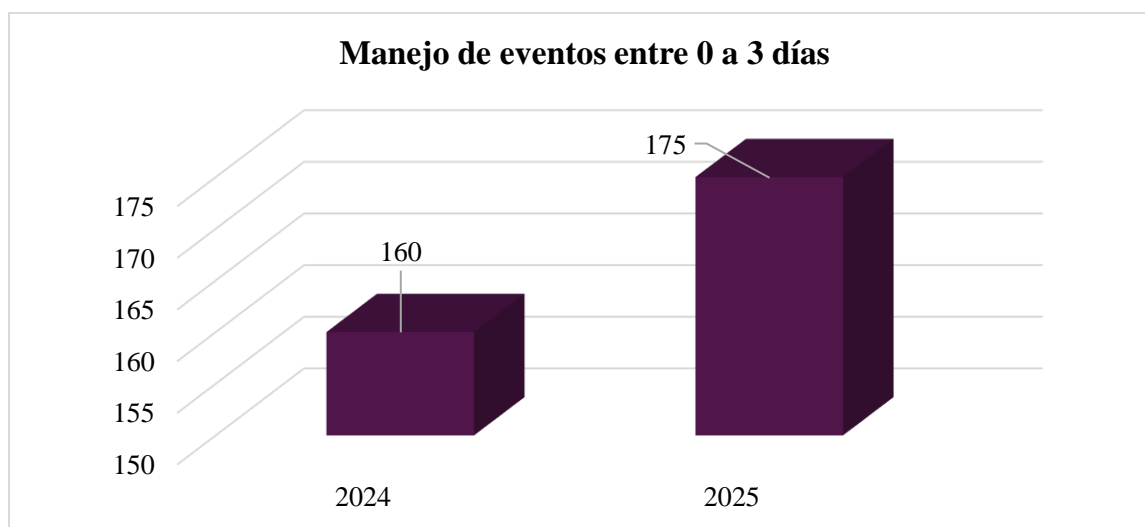
Ilustración 11 Cantidad de eventos contratados en los meses de enero y febrero



Elaboración propia (2025)

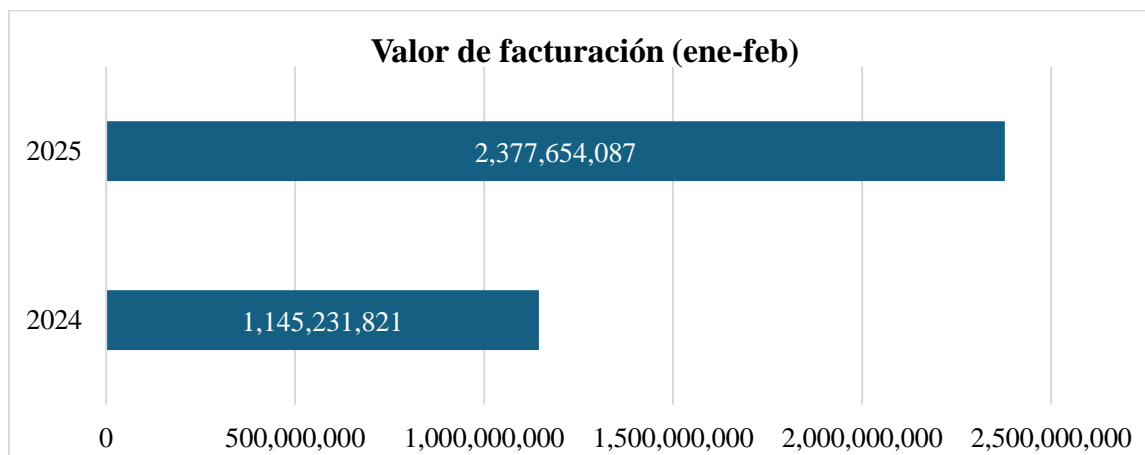
Por otra parte, acerca de los tiempos de respuesta se evidencio una mejora debido a que, en el año 2024, de los eventos contratados, 160 cumplieron un manejo entre 0 a 3 días y en comparación con el año 2025 incremento a 175 eventos gestionados dentro del rango establecido. De igual forma, se incrementó en \$1,232,422,266 el aporte financiero desde el área de grupos para la agencia de viajes, esto debido a que paso de facturar \$1,145,231,821 en el año 2024 a facturar \$2,377,654,087 en el año 2025, con base en el análisis realizado a los meses de enero y febrero.

Ilustración 12 Manejo de eventos entre 0 a 3 días en los meses de enero y febrero



Elaboración propia (2025)

Ilustración 13 Valor de facturación en los meses de enero y febrero



Elaboración propia (2025)

Del mismo modo, con la implementación del instructivo y al tener un conocimiento claro de los procesos que se deben desarrollar en el área de grupos, los asesores aumentaron su nivel de eficacia logrando hacer seguimiento a los eventos que ya habían sido cotizados para tener un control óptimo de las confirmaciones o cancelaciones que se presenten, y aportando positivamente a los ingresos de la compañía

7.4 Cronograma para seguimiento a los resultados obtenidos

Con la implementación de la propuesta de mejora en el área de grupos de Expreso Viajes y Turismo S.A.S se plantea el siguiente cronograma para realizar un seguimiento a los resultados obtenidos:

Tabla 4 Cronograma para seguimiento de resultados

Actividades	Meses (Semanas)															
	Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar el mejoramiento que se ha obtenido con la implementación del instructivo en cuanto a los tiempos de respuesta en el área de grupos																
Analizar los eventos que han sido cotizados y confirmados junto con la reducción en las cancelaciones de eventos																
Incluir en el instructivo los nuevos procesos que sean implementados en el área de grupos																
Socializar trimestralmente las actualizaciones que se han realizado a los procesos internos para reforzar las funciones a desarrollar y despejar inquietudes																

Elaboración propia Diagrama de Gantt (2025)

7.5 Relación de los conocimientos, competencias y valores afianzados durante la etapa práctica

La experiencia durante la etapa practica en Expreso de Viajes y Turismo S.A.S permitió afianzar los conocimientos en cuanto a la industria turística, tuvimos la oportunidad de adquirir y fortalecer nuestros aprendizajes en cuanto a la planificación y organización de eventos corporativos para grupos, emisión de tiquetes nacionales e internacionales, realización de cotizaciones, asesoramiento a clientes y procesos de facturación para la legalización de servicios.

Se desarrollaron competencias clave como la atención al cliente, resolución de problemas, proactividad, pensamiento crítico y trabajo en equipo, del mismo modo, profundizando en el manejo de los aplicativos y herramientas de la empresa para el desarrollo de nuestras funciones y estuvimos actualizándonos sobre las novedades y las tendencias del turismo, lo cual es muy importante al momento de ejecutar eventos o viajes corporativos.

En cuanto a los valores, se afianzó el compromiso con relación a la excelencia en la ejecución de las funciones y responsabilidades bajo nuestro cargo, también el trabajo en equipo en situaciones donde llegamos a necesitar apoyo de los compañeros y así mismo, brindarlo. La agencia fomenta una cultura organizacional muy sólida y que nos motiva a seguir mejorando en cada función que realizamos.

7.6 Limitaciones presentadas durante la práctica al confrontar el conocimiento adquirido en el programa de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras metodología a distancia tradicional y la realidad empresarial

Las limitaciones que se evidenciaron en el desarrollo de la etapa practica teniendo en cuenta el conocimiento adquirido en nuestra carrera universitaria se reflejaron en una medida mínima,

esto es debido a que ya nos encontrábamos trabajando en la agencia de viajes tiempo atrás antes de iniciar esta etapa, por lo tanto, podíamos poner en práctica todos los conocimientos que íbamos adquiriendo en la carrera.

Sin embargo, algunas limitaciones que se pueden llegar a presentar están relacionadas con el manejo de GDS para emisión de tiquetes tanto de pasajeros individuales como de grupos, esto es debido a que es necesario una mayor profundización en la enseñanza que se da en el programa para realizar procesos de reserva y emisión en aplicativos como SABRE, AMADEUS y KIU.

7.7 Aportes del estudiante para la organización, para la dependencia o área en el cuál desarrolló la práctica

Los aportes que se generaron para la organización y para el área de Grupos donde desarrollamos la práctica estuvieron relacionados con la consolidación de las funciones y procesos, que están a cargo de este equipo de trabajo en Expreso Viajes y Turismo S.A.S. Se desarrolló un instructivo de manejo del área de grupos donde los pasantes, asesores, supervisor y demás áreas interesadas pueden consultar y conocer el proceso que se ejecuta internamente para el manejo de eventos y viajes corporativos correspondientes a Grupos.

Del mismo modo, se presentó el paso a paso del manejo de aplicativos como ZEUS al momento de diligenciar liquidaciones o los formatos preestablecidos para poder gestionar los correos de manera pertinente a las áreas o proveedores encargados.

7.8 Aportes del estudiante para el programa y UNIMINUTO

Con los conocimientos adquiridos en el desarrollo de la etapa práctica se puede brindar al programa y a UNIMINUTO algunas estrategias que pueden aplicar en sus planes de estudio para que puedan profundizar en aspectos que son muy importantes en la Administración de Empresas

Turísticas y Hoteleras, en este caso orientados hacia las Agencias de Viajes. En apoyo con los profesores del programa se podrían generar capacitaciones sobre el manejo de GDS para emisión de tiquetes, manejo de grupos para viajes corporativos, uso de aplicativos como ZEUS etc.

Por consiguiente, todo esto apoyado en la experiencia adquirida como estudiantes del programa, asesora de grupos y supervisora administrativa, destacando que son aspectos fundamentales que se pueden aportar al programa y que fortalecerían el perfil académico de los estudiantes del programa de Turismo en UNIMINUTO.

8. Conclusiones

De acuerdo con la investigación realizada se puede determinar que la estandarización de procesos en el área de grupos de Expreso Viajes y Turismo S.A.S genera una gestión más efectiva en las solicitudes recibidas por parte de los clientes porque se minimizan los errores operativos, se tiene mayor claridad en el desarrollo de las funciones y un control más efectivo de los eventos. Asimismo, con los objetivos planteados para la realización del trabajo se desarrolla el instructivo para el manejo por parte de los asesores de grupos, consolidando los procesos para la ejecución de solicitudes recibidas y ser aplicado por asesores y personal nuevo, como guía para la realización de sus actividades, a su vez como soporte para otras áreas de la empresa que intervienen en el proceso y requieran documentarse.

Ahora bien, comparando la Teoría de la Satisfacción de cliente, Teoría de la Industria de las Reuniones y Teoría de la Gestión de la calidad total junto con los resultados obtenidos con la investigación se destaca la gestión que debe llevarse a cabo en el manejo de eventos, estableciendo procesos claros y cumpliendo con altos estándares de calidad, generando mayor competitividad en el mercado y sostenibilidad en el desarrollo de sus servicios.

Del mismo modo, los resultados obtenidos en la sistematización de la práctica permitieron optimizar los procesos del área de grupos de la agencia Expreso Viajes y Turismo S.A.S, mejorando la calidad del servicio, reducción en los errores operativos por parte de los asesores de grupos, evitar reprocesos al interior del equipo y generar relación con otras áreas de la compañía, así como la disminución en la cancelación de eventos por motivos que dependen de la gestión del área de grupos y su atención al cliente.

Asimismo, el impacto que se generó con la sistematización de la practica dio evidencia de cómo se incrementó la cantidad de eventos contratados, el manejo adecuado en los tiempos de respuesta y un incremento financiero del 48% en la comparación realizada en los dos primeros meses del año 2024 frente a este mismo periodo de tiempo en el año 2025, el detalle de los resultados se evidencio en los Logros de implementación de estrategia.

Por otra parte, por medio de la investigación se evidenció la necesidad de profundizar en el manejo de programas GDS como SABRE, AMADEUS y KIU para la emisión de grupos, brindando a los asesores los procedimientos óptimos para su ejecución de acuerdo con cada requerimiento del cliente. Finalmente, el instructivo permitió establecer los procedimientos que deben ser aplicados desde la socialización con el equipo para el manejo de las solicitudes recibidas, mitigando diferencias en la ejecución de las actividades que realizan los asesores de grupos para diversos procedimientos, con el fin de ser uniformes con la información que se entrega al cliente interno y externo de la empresa.

Por último, la sistematización de la practica permitió el fortalecimiento del perfil profesional debido al análisis de datos, documentos y matrices de control que brindaban las herramientas y bases para la creación de una propuesta de mejora, que contribuye a la solución de una problemática identificada desde la visual de estudiantes del pregrado en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, así como la implementación de los conocimientos adquiridos durante el programa para gestionar actividades que permitan su logro y ejecución al interior de la compañía.

8.1 Recomendaciones

La realización de la práctica profesional en la empresa Expreso Viajes y Turismo S.A.S ha sido una gran experiencia tanto a nivel académico como profesional, durante este tiempo hemos podido poner en práctica los conocimientos adquiridos en nuestra formación académica del pregrado en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras para desarrollar nuevas habilidades en cuanto al sector turístico, así como fortalecer las destrezas que hemos obtenido.

En el desarrollo de esta etapa practica desarrollamos funciones que van acorde con el enfoque del programa en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de UNIMINUTO, desarrollando funciones como Asesora de Grupos y Supervisora Administrativa, logrando poner en práctica conocimientos adquiridos como la emisión de tiquetes, cotizaciones, gestión de eventos y procesos de facturación. Del mismo modo, generamos la consolidación de un Instructivo de manejo para el área de Grupos aportando al mejoramiento de este equipo de trabajo y optimizando las funciones y responsabilidades bajo su cargo.

A partir de la experiencia adquirida, algunas recomendaciones que se podrían tener en cuenta están enfocadas en tener mejor comunicación de los procesos internos que se realizan en el área de grupos, tener mayor claridad sobre las funciones y responsabilidades asignadas a los asesores y fomentar la capacitación oportuna en cuanto a los cambios que se realizan en los procesos internos.

De igual forma, se recomienda al líder del área de grupos realizar un seguimiento constante a los procesos que realizan los asesores y las funciones que ejecutan diariamente con el fin de tener un mejor control de las actividades, comunicación asertiva y manejo óptimo de los eventos. Asimismo, por parte de los asesores de grupos se recomienda utilizar oportunamente las

herramientas y los instructivos que brinda la compañía para el desarrollo de sus funciones, con el fin de mitigar errores y reprocesos. A su vez, se recomienda la continuidad y actualización del instructivo realizado con los nuevos cambios que surjan en los procesos internos que repercuten en el área de grupos con el fin de garantizar la estandarización en el desarrollo de sus funciones.

En este sentido, para implementar la propuesta desarrollada considera desarrollar trimestralmente espacios de capacitación acordes para exponer de forma constante a los asesores del área de grupos el instructivo consolidado, cambios que vayan surgiendo o novedades a tener en cuenta, se procura realizar sesiones presenciales donde cada uno pueda expresar sus opiniones al respecto, así como generar una retroalimentación sobre las expectativas del documento y entregar a los integrantes del equipo la ruta para acceder al mismo desde sus equipos, siendo accesible en todo momento y que pueda ser consultado ante inquietudes o dudas que pueden surgir en cualquier momento de su proceso para la ejecución de un evento.

Para finalizar, expresamos nuestro agradecimiento tanto a Expreso Viajes y Turismo S.A.S por permitirnos desarrollar la práctica profesional y aportar de manera positiva a los procesos internos del área de Grupos, y del mismo modo, a UNIMINUTO por el acompañamiento a nuestro proceso académico ya que estuvieron atentos a las inquietudes que podían surgir en el desarrollo de esta etapa y contribuir a la finalización satisfactoria de este proceso.

Referencias

- Amarelle Montano, G. (2020). *Análisis acerca de los eventos corporativos*.
<https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/128168/6/gamarelleTFM0121memoria.pdf>
- Cabo, M. (2004). *Asistencia y guía de grupos*.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=UfNsKr30f50C&oi=fnd&pg=PR3&dq=grupos+turisticos&ots=yEQh0KFmSf&sig=qqAUpZAt5wNkw-UbsLBam0OHIK0#v=onepage&q=grupos%20turisticos&f=false>
- Campos, G., & Fuentes, C. (2013). *Los eventos en el ámbito de la empresa hacia una definición y clasificación*. https://www.seeci.net/revista/index.php/seeci/article/view/23/pdf_4
- Chaves, M. A. (2018). *Rompiendo barreras en la investigación*.
https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/15178/La_utilizacion_de_una_metodologia_mixta.pdf?sequence=2
- Crosby, P. (1979). *La Calidad no Cuesta*. <https://4grandesverdades.wordpress.com/wp-content/uploads/2009/12/la-calidad-no-cuesta.pdf>
- Davidson, R. (2019). *Business Events*. <https://www.routledge.com/Business-Events/Davidson/p/book/9781138735767>
- Davidson, R., & Hyde, A. (2014). *Winning Meetings and Events for your Venue*.
<https://www.goodfellowpublishers.com/academic-publishing.php?promoCode=&partnerID=?promoCode=&partnerID=&content=story&fixedmetadataID=&storyID=324>
- Diez, L., & Melo, R. (2020). *Agencias de viajes y turismo minoristas*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7585471>
- Edwards, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*.
<https://books.google.es/books?id=d9WL4BMVHi8C&lpg=PP11&ots=ZHrd7F7krP&dq=Calidad%2C%20productividad%20y%20competitividad&lr&hl=es&pg=PP9#v=onepage&q&f=false>
- Expreso Viajes y Turismo. (2025). *Intranet EVT*. <https://expresoviajes.sharepoint.com/sites/mice>
- Expreso Viajes y Turismo S.A.S. (2025). *Intranet EVT - Historia*.
<https://expresoviajes.sharepoint.com>
- Fernandez, R., & Ruiz, A. (2021). *La transformación de las relaciones comerciales en las agencias de viajes*. <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/28188/6364-Texto%20del%20art%3%adculo-24246-2-10-20201221.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, M. D. (2007). *Manual de Técnicas y Dinámicas*.
<https://www.uv.mx/dgdaie/files/2013/02/zManual-de-Tecnicas-y-Dinamicas.pdf>

- Hernández et al. (2014). *Metodología de la investigación*. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Mamani, R. C. (2023). *Reinterpretando el turismo MICE: Una perspectiva hermenéutica*. <https://revistatalento.org/index.php/talento/article/view/1496/3034>
- Marín de la Bárcena, F. (2017). *Los Eventos Corporativos*. <https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/54416246-36df-419a-92a9-c0c14628a38d/content>
- Melo et al. (2020). *Agencias de Viajes y Turismo Minoristas: El caso España*. <https://eutm.es/grantour/index.php/grantour/article/view/149/67>
- Oliver, R. (1980). *La Teoría de la Confirmación de Expectativas*. <https://www.freshworks.com/es/freshcaller-cloud-pbx/call-center-software/satisfaccion-del-cliente-definicion/>
- Sánchez, J. (2008). *Marketing en el turismo de negocio: Análisis de evolución de la demanda en el turismo de reuniones*. <https://www.redalyc.org/pdf/5235/523552803005.pdf>
- Serrano, J. A. (2024). *Optimización de procesos y satisfacción del cliente*. <https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f4dcac89-2679-42ad-9b29-c5523bfb54f6/content>
- Vasconez. (2023). *La promoción del turismo mice en el desarrollo en actividades empresariales turísticas*. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3486/7753>
- Zelaya, F. O. (2008). *Técnicas para la conducción de grupos turísticos y giras de campo*. <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/11/263-tc3a9cnicas-para-la-conduccion3b3n-de-grupos-turc3adsticos-y-giras-de-campo.pdf>

Anexos

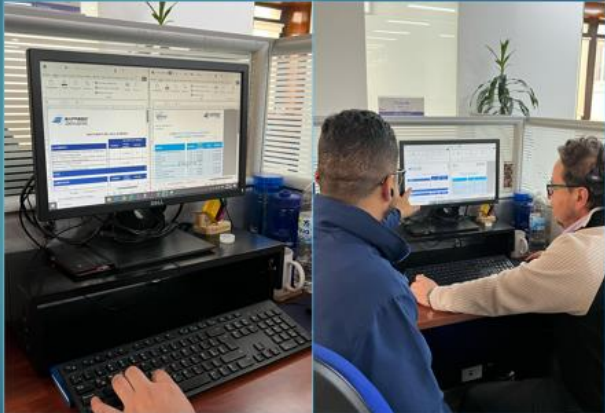
Anexo 1 Instrumentos

Ilustración 14 Observación de funciones

RESTRICTIVO

OBSERVACIÓN

Se realizó la observación de las funciones diarias que son desarrolladas por el área de grupos para la ejecución de los eventos desde el momento que se asignan y hasta la facturación. De esta manera, se pudo identificar que los asesores no tenían los procedimientos de cotización y facturación estandarizados lo que generaba que se remitieran a los clientes las cotizaciones en formatos desactualizados y que hubieran reprocesos en el área de operaciones ya que algunos asesores adjuntaban 2 formatos de facturación, otros únicamente ponían la información en el detalle del correo, generando confusiones y reducción de la efectividad.



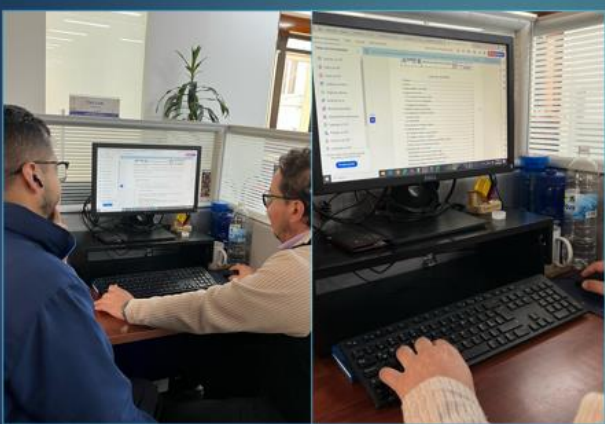
Elaboración propia (2025)

Ilustración 15 Estudio de caso

RESTRICTIVO

ESTUDIO DE CASO

Se analizó el contexto de trabajo y las herramientas con las que cuentan los asesores y se determinó la propuesta de mejora que podría optimizar la realización de sus actividades, contribuyendo a la uniformidad en los procesos desarrollados por el equipo. Por esta razón, se compartió el "Instructivo de manejo del área de grupos" para que los asesores puedan consultar cada procedimiento en caso de tener alguna confusión y tener acceso a todos los formatos estandarizados para el manejo de eventos según el Sistema de Gestión de Calidad implementado en EVT.



Elaboración propia (2025)

Ilustración 16 Análisis de documentos

RESTRINGIDO

Análisis de Documentos

Se verificaron los manuales e instructivos que posee la agencia y el alcance que los asesores tienen para su uso, validando si se encontraban desactualizados o si aún eran aplicables a las funciones realizadas en la actualidad. De esta manera, se evidenció que los instructivos que se encontraban en la INTRANET del área de Grupos no estaban actualizados y los procedimientos se encontraban incompletos, por lo que los asesores no podían utilizarlos de manera efectiva.

Se destacó el impacto positivo que podía tener el instructivo desarrollado durante la práctica ya que detalla los procedimientos actuales que se desarrollan en el área y presenta las actualizaciones de los nuevos procesos implementados por parte del Supervisor de Grupos.



Icono	Nombre	Modificado	Modificado por
📁	FORMATOS	✗ 25/04/2024	Nicolas Gil Romero
📁	INSTRUCTIVOS	✗ 25/04/2024	Nicolas Gil Romero
📁	MANUALES	✗ 25/04/2024	Nicolas Gil Romero
📁	OBSOLETOS	✗ 25/04/2024	Nicolas Gil Romero
📁	POLÍTICAS	✗ 02/08/2024	Paula Fernanda López Cab
📁	PROCEDIMIENTOS	✗ 25/04/2024	Nicolas Gil Romero

Elaboración propia (2025)

Ilustración 17 Grupo focal

RESTRINGIDO



GRUPO FOCAL

El día 20 de Diciembre del 2024 se realizó un grupo focal con el equipo de trabajo correspondiente al área de Grupos de EVT, esto con el fin de exponer el instructivo realizado, las novedades presentadas y la respectiva propuesta de mejora con el fin de obtener una retroalimentación sobre la implementación realizada. Del mismo modo, se realizó la aplicación de la encuesta de satisfacción para evaluar la percepción que se tuvo sobre el instructivo, responder a inquietudes y realizar los ajustes pertinentes.

Elaboración propia (2025)

Anexo 2 Instructivo

INSTRUCTIVO DE MANEJO AREA DE GRUPOS

EXPRESO DE VIAJES Y TURISMO SAS

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Responsabilidad y autoridad	3
4. Asignación de Eventos	4
4.1 Creación de consecutivo en Zeus	5
4.2 Envío de Correo de Asignación	8
4.3 Asignación de licitaciones	10
5. Solicitud cotización a proveedores	13
6. Consolidación de Cotización a clientes	15
6.1 Archivo Excel	15
6.2 Archivo PDF	20
7. Presentación de Cotización a clientes	22
8. Confirmación de eventos	23
8.1 Anticipos de clientes con pago efectivo	25
8.2 Anticipos de clientes con pago TC	26
8.3 Proceso para firma de contratos por parte de proveedores	26
8.4 Proceso para la creación de proveedores	28
9. Gestión de pagos a proveedores	31
9.1 Documentos necesarios para tramitar pago	31
9.2 Documentos necesarios para generar remisión	31
9.3 Proceso para montar liquidación aprobada en ZEUS	31
9.4 Proceso para diligenciar Cuadro de facturación	37
9.5 Proceso para solicitar remisión, factura y/o trámites de pago	38
10. Proceso para el manejo de bonos	46
11. Facturación y Cierre de Evento	53
11.1 Reembolsos por parte de proveedores	55
12. Gestión Documental	57

INSTRUCTIVO – MANEJO DEL AREA DE GRUPOS

1. Objetivo

Consolidar los procedimientos para el manejo de solicitudes recibidas en el área de grupos, desde la asignación hasta el cierre, con el fin de que tenga una gran utilidad tanto para el personal nuevo siendo de soporte en la realización de las actividades y para los equipos de otras áreas que necesiten documentarse sobre los procesos de Grupos.

2. Alcance

Departamento de Grupos EVT – Asesores de Grupos.

Área de Capacitación.

Área de Recursos Humanos.

Área de Calidad.

Personal de nuevo ingreso.

Otras áreas interesadas de EVT.

3. Responsabilidad y autoridad

Autoridad: Supervisor de Grupos

Responsabilidad: Asesores de Grupos

4. Asignación de Eventos

El buzón correspondiente al área de grupos EVT donde se reciben las solicitudes es: todogrupos@expresoviajes.com, este se encuentra vinculado a todos los correos de los asesores de Grupos y del supervisor de Grupos.

Inicialmente se identifican las nuevas solicitudes que se han recibido por parte de los clientes:



Imagen 1: Ejemplo de solicitud cliente Cafam

El pasante de grupos procede a asignar evento a asesor encargado de la cuenta o según indicación del Supervisor de grupos, por medio del aplicativo ZEUS genera un consecutivo y posteriormente envía un correo al cliente informando: Número de consecutivo asignado a la solicitud, asesor a cargo, contacto del asesor y tiempo de respuesta general.

NOTA: En algunos casos no se asigna expediente, sin embargo, si se genera el correo donde el Pasante de Grupos informa al cliente que asesor manejará la solicitud.

4.1 Creación de consecutivo en Zeus

- Se inicia sesión en el aplicativo con usuario asignado.



Imagen 2: Inicio de sesión Zeus

- Se da clic en “transacciones”, luego en “cotización de grupos” y “solicitud de cotización de grupos”.

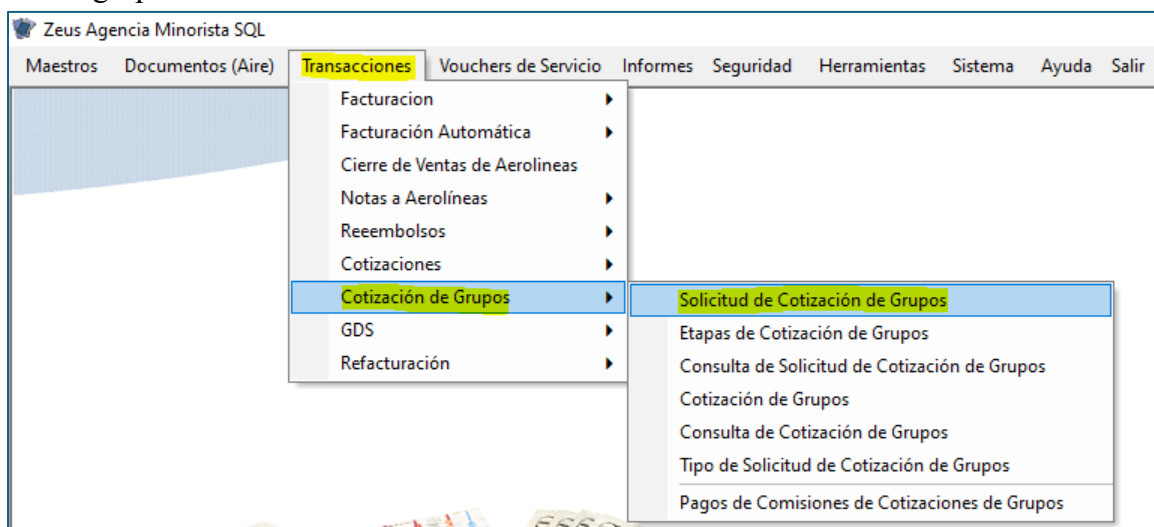


Imagen 3: Pasos para poder desplegar pestaña de asignación

- Una vez se despliega la pestaña de “solicitud de cotización de grupos” se procede a diligenciar los siguientes campos:

Cliente: Se pone DK correspondiente a la cuenta

Tipo de solicitud: GRP

Ciudad: Lugar donde se desarrolla el evento

Hotel: Código de proveedor

Fecha In y Fecha Out: Día en que inicia y finaliza evento

Datos cotización: Descripción general del servicio solicitado

Cant de pax: Número de participantes del evento

Vendedor: Código asignado a Supervisor de grupos

Tiqueteador: Código asignado a Asesor Integral MICE

Sucursal: I0W3

Implante: MZ4C

Agencia Minorista SQL - Solicitud de Cotización de Grupos

Solicitud de Cotización de Grupos

Generales

Consecutivo [] Cotización []

Estado **Sin Cotizar** Seguimiento []

Alerta []

Información del Cliente

Cliente **EVENTCAFAM** CAFAM

Tercero 860013570 CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR Ciudad **BOGOTA** Teléfono 6468000 EXT 3064

Dirección AK 68 90 88 Email ofioperaciones2@cafam.com.co;RecepcionFeCafam@e-digital.cc

Forma Pago Formas de Pago del Cliente: CRD-CREDITO / Categorías de Clientes []

Datos de la Solicitud

Tipo de Solicitud **GRP** **GRUPOS**

Cod. de Reserva [] Ciudad **Bogota** Hotel **135** GDS [] Hotel Tiene Tiquete []

No Habitaciones 0 Fecha In **2024/09/26 12:00:00 a. m.** Fecha Out **2024/09/26 12:00:00 a. m.** Cargos del Tipo de Plan []

Datos Cotización **TALLER ALIMENTACION SALUDABLE CREDIBANCO**

Nacionalidad Nacional Internacional

Fecha **26/09/2024** Plazo (Días) 0 Vencimiento 26/10/2024

Tipo de Venta []

Vendedor **GN** Javier Danilo Melgarejo Lancheros

Sucursal **I0W3** EXPRESO VIAJES Y TURISMO

Seguimiento a Cliente

Pasajero

Documento Pax [] Tipo de pax **Adulto**

Prefijo [] Cant. de pax **1** Edad []

Nombre []

Crear Item de servicios para este pasajero

Tiqueteador **AG** ESTEFANIA GUZMAN PUENTES

Implante **MZ4C** GRUPOS

Imagen 4: Ejemplo de diligenciamiento campos de cotización grupos

- Se da clic en “Categorías de clientes” y se coloca en caso de que aplique el centro de costos correspondiente a la cuenta.

Agencia Minorista SQL - Solicitud de Cotización de Grupos

Solicitud de Cotización de Grupos

Generales

Consecutivo Cotización

Estado Seguimiento

Alerta

Información del Cliente

Cliente CAFAM

Tercero CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR Ciudad Teléfono

Dirección Email RecepcionFeCa

Forma Pago Categorías de Clientes

Datos d Agencia Minorista SQL - Categorías del Cliente

Categorías del Cliente

Tipo de Solicitud Cod. de Reserva No Habitaciones

Categorías %

Imagen 5: Ejemplo de diligenciamiento CCOS

- También se da clic sobre el icono del libro llamado “variables adicionales” y allí se pone el número de pedido en caso de contar con la información y sino solo se pone PDT.

Agencia Minorista SQL - Solicitud de Cotización de Grupos

Solicitud de Cotización de Grupos

Generales

Consecutivo Estado

Información del Cliente

Cliente

Tercero

Dirección

Datos Adicionales

Variables Adicionales

Listado de variables adicionales

Variable	Valor
NUMERO PEDIDO	PDT

Imagen 6: Ejemplo de diligenciamiento variable - número de pedido

- Después tener todos los campos debidamente diligenciados se procede a guardar la asignación.

Agencia Minorista SQL - Solicitud de Cotización de Grupos

Solicitud de Cotización de Grupos

Generales

Consecutivo Cotización

Estado Seguimiento

Alerta

Información del Cliente

Cliente EVENTCAFAM CAFAM

Tercero 860013570 CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR Ciudad BOGOTA Teléfono 6468000 EXT 3064

Dirección AK 68 90 88 Email ofioperaciones2@cafam.com.co,RecepcionFeCafam@e-digital.cc

Forma Pago Formas de Pago del Cliente: CRD-CREDITO / Categorías de Clientes

Imagen 7: Guardado solicitud de cotización de grupos

- En cuanto damos Clic en “guardar” se generará el respectivo número de consecutivo para la solicitud el cual aparece en la parte superior de la pestaña.

Agencia Minorista SQL - Solicitud de Cotización de Grupos

Solicitud de Cotización de Grupos

Arrastre el cursor al área que desee

Generales

Consecutivo 00485660 Cotización

Estado Sin Cotizar Seguimiento

Alerta

Información del Cliente

Cliente EVENTCAFAM CAFAM

Tercero 860013570 CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR Ciudad BOGOTA Teléfono 6468000 EXT 3064

Dirección AK 68 90 88 Email ofioperaciones2@cafam.com.co,RecepcionFeCafam@e-digital.cc

Forma Pago Formas de Pago del Cliente: CRD-CREDITO / Categorías de Clientes

Imagen 8: Consecutivo Generado

4.2 Envío de Correo de Asignación

- Una vez se ha generado el consecutivo en Zeus la pasante de Grupos procede a enviar correo al cliente informando el # consecutivo, persona a cargo, contacto y tiempo de entrega estimado.

NOTA: En toda solicitud que se realice sobre el evento es indispensable que siempre se coloque el número del expediente en el asunto de los correos.



Imagen 9: Ejemplo de correo asignación

- Una vez el asesor recibe el número de expediente debe realizar la carpeta correspondiente al evento en el SharePoint compartido de Grupos.

Link de Acceso a SharePoint Grupos:

<https://expresoviajes.sharepoint.com/sites/MiceFarmas-Grupos/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx>

Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
1. Solicitados	📁	9/08/2024 11:13 a. m.	Carpeta de archivos	
2. Cotizacion Enviada	📁	6/08/2024 7:29 a. m.	Carpeta de archivos	
3. Confirmados	📁	19/09/2024 5:03 p. m.	Carpeta de archivos	
5. Facturacion	📁	19/09/2024 5:03 p. m.	Carpeta de archivos	
6. Cerrados	🔄	19/09/2024 5:03 p. m.	Carpeta de archivos	
7. Cancelados	📁	5/08/2024 5:00 p. m.	Carpeta de archivos	

Imagen 10: Sugerencia de organización de carpetas

NOTA: Los asesores de Cafam manejan su propia carpeta compartida.

4.3 Asignación de licitaciones

La pasante de grupos identifica las nuevas solicitudes que se reciben por parte de los ejecutivos comerciales y/o área corporativa, posteriormente procede a enviar correo de asignación con Script preestablecido, en el asunto del correo se coloca un consecutivo especial para la licitación (LIC05/25), de esa manera, cada vez que se recibe una nueva solicitud de licitación se debe colocar el consecutivo correspondiente y realizar su posterior registro en el cuadro de control de eventos.

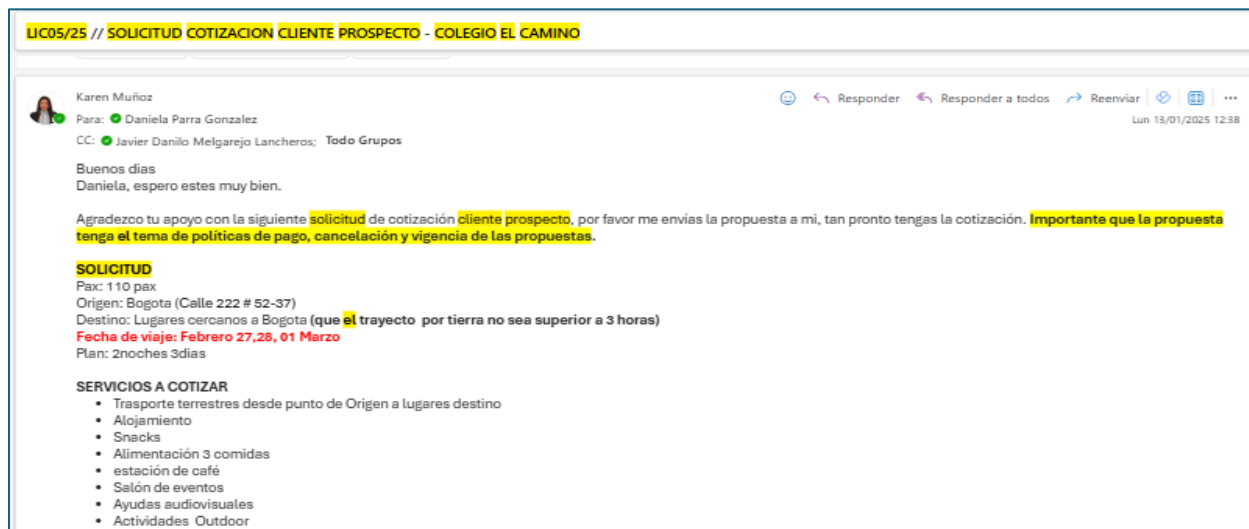


Imagen 11: Solicitud de licitación

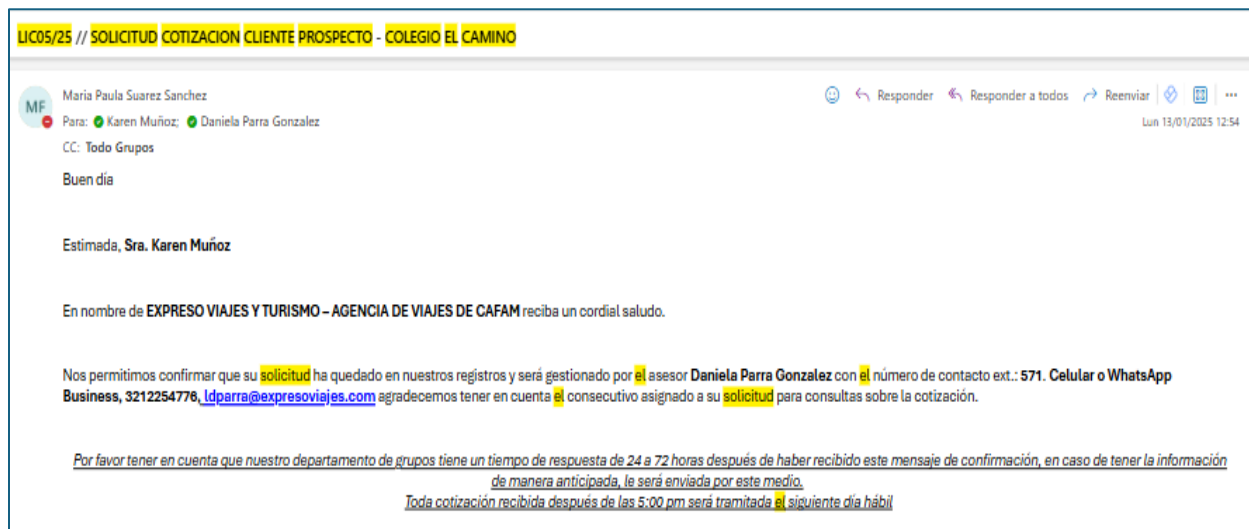


Imagen 12: Asignación de licitación

Diligenciamiento de Cuadro de control eventos

- El pasante de grupos, lleva un registro de todos los consecutivos asignados donde se lleva el control de los estados de los eventos y el manejo que le han dado los asesores, se diligencian los siguientes campos:

No. de consecutivo: Número de registro Zeus

Estado: Cancelado / Cerrado / Cotización / Ejecución / En facturación / Licitación / Realizado / Solicitado / Verificar

Fecha de asignación: Día en que se asigna evento a asesor MICE

Día de asignación: Día de la semana asignado

Asesor: Encargado de la solicitud de cliente

Contacto cuenta: Contacto de la empresa que requiere el servicio

Empresa: Cliente que solicita el servicio

Solicitud: Asunto del correo solicitante

Inicio del evento: Fecha inicial de realización evento

Cierre del evento: Fecha final de realización evento

Nacional / Internacional: Se asigna dependiendo destino solicitado para evento

Ciudad: Lugar específico donde se desarrolla el evento

Días de evento: Cantidad de días en los que se desarrolla el evento

Cantidad Pax: Número de personas que participan en el evento

Cotización enviada: SI / NO

Cancelado: SI / NO

Motivo cancelación: Razón por la que no se pudo llevar a cabo el evento (Por presupuesto del cliente, compra con proveedor, valores cotizados, compra con otra agencia, sin respuesta del cliente y no hay disponibilidad)

Aprobación: Se informa si el evento fue aprobado o no

Fecha de envío de cotización: Fecha en la que Asesor de Grupos envía cotización al cliente

Valor cotizado (Pesos): Tarifa presentada a cliente

Fecha evento enviado a facturar: Fecha en la que Asesor de Grupos envía a facturar evento al área de operaciones

Fecha de factura: Fecha en la que el área de operaciones genera la facturación

Factura: Número de factura generado por evento

Remisión: Número de remisión en caso de que aún no se haya podido facturar evento

Valor factura: Tarifa final por la ejecución del evento

Observación: Se informa si es solo tiquetes, eventos completos o alguna situación que se haya presentado con el evento

Cumplimiento cotización y Cumplimiento liquidación: Se pone automáticamente (Cumple / No cumple)

Grupo: Farma / Locales

Link de acceso:

<https://expresoviajes->

[my.sharepoint.com/:x/r/personal/ifcobos_expresoviajes_com/_layouts/15/Doc.aspx?sour](https://expresoviajes-my.sharepoint.com/:x/r/personal/ifcobos_expresoviajes_com/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BBDC4F932-CA2B-4E4B-8975-)

[cedoc=%7BBDC4F932-CA2B-4E4B-8975-416DED8ABA0E%7D&file=Cuadro%20Control%20Grupos.xlsx&fromShare=true&action=default&mobileredirect=true](https://expresoviajes-my.sharepoint.com/:x/r/personal/ifcobos_expresoviajes_com/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BBDC4F932-CA2B-4E4B-8975-416DED8ABA0E%7D&file=Cuadro%20Control%20Grupos.xlsx&fromShare=true&action=default&mobileredirect=true)

A	B	C	E	F	G
No. de Consecutivo	Estado	Fecha de Asignación	Complejidad	Día asignación	Asesor
484884	COTIZACION	16/09/2024		lunes	Estefania Guzman
484889	COTIZACION	16/09/2024		lunes	Luisa Rodriguez
484892	REALIZADO	16/09/2024		lunes	Luisa Rodriguez
484897	EN FACTURACION	16/09/2024		lunes	Luisa Reyes
484922	REALIZADO	16/09/2024		lunes	Luisa Rodriguez

Contacto cuenta	Empresa	Solicitud	INICIO DE EVENTO	CIERRE DE EVENTO
Elizabeth Figueroa	COLOMBIANA DE ESCENARIOS SA	BRIEF EV 6599/24 COLOMBIANA DE ESCENARIOS SA	26/11/2024	26/11/2024
Nicolas Colman	UNODC	Solicitud de tiquete - Benza, Rojas, Escalante - Expreso Viajes // JKAJCY - FQWXMD - ASKOUW	01/10/2024	04/10/2024
Juan Camilo Cepeda	UNODC	Solicitud tkt_Bogota_Leticia_30 sep al 3 de oct	30/09/2024	03/10/2024
Paola Alvarez	COLPENSIONES	Reunión de diálogo social -19 de septiembre HOTEL CERCAO EVT EV 6634/24	24/09/2024	24/09/2024
Juan Camilo Cepeda	UNODC	Solicitud tkt_Bogota_Santa Marta_20 de septiembre de 2024	20/09/2024	20/09/2024

INICIO DE EVENTO	CIERRE DE EVENTO	Nacional / Internacional	CIUDAD	Días de evento	Cantidad Pax	Cotización enviada	CANCELADO	Motivo cancelado	Aprobación	Fecha de envío de cotización	Tiempo Rpta día	TIEMPO DE ENVÍOS DE COTIZACIÓN	Valor cotizado (Pesos)
15/02/2025	19/02/2025	Internacional	Panama	3	2	SI	SI	Respuesta del Cliente	NO APROBADO	09/07/2024	0	0,00	\$ 10.214.065
07/03/2025	09/03/2025	Nacional	Cartagena	2	80	SI	SI	Respuesta del Cliente	NO APROBADO	23/07/2024	0	0,00	\$ 61.802.136
04/01/2025	12/01/2025	Nacional	Santa Marta	1	5	SI	NO		APROBADO	16/08/2024	0	0,00	\$ 6.531.835
03/02/2025	07/02/2025	Nacional	Barranquilla	2	85	SI	SI	Compra con otra agencia	NO APROBADO	04/10/2024	9	9,00	\$ 381.772.435
28/01/2025	31/01/2025	Nacional	Bogota	45	62	SI	NO			13/11/2024	15	15,00	\$ 139.928.272
12/04/2025	19/04/2025	Internacional	Varias	1	18	SI	NO			07/11/2024	8	8,00	\$ 61.404.346
23/12/2025	24/12/2025	Nacional	Paipa	1	2	SI	NO		APROBADO	08/11/2024	2	2,00	\$ 1.856.925

FECHA EVENTO ENVIADO A FACTURAR	FECHA DE FACTURA	FACTURA	REMISION	VALOR FACTURA	OBSERVACIÓN	Cumplimiento Cotización	Cumplimiento Liquidación	Grupo
12/08/2024	12/08/2024	88-2200613934	RM 22-34401	\$ 1.538.858		Cumple	Cumple	Locales
09/08/2024	09/08/2024	88-2200613926	RM 22-34402	\$ 733.809	Solo Tiquetes	Cumple	Cumple	Locales
12/08/2024	13/08/2024	88-2200613937	RM 22-34414	\$ 3.869.916	Solo Tiquetes	Cumple	Cumple	Locales
12/08/2024	13/08/2024	88-2200613938	RM 22-34415	\$ 3.083.873	Solo Tiquetes	Cumple	Cumple	Locales
13/08/2024	13/08/2024	FA 88-2200613941	RM 22-34426	\$ 4.295.293	Solo Tiquetes	Cumple	Cumple	Locales

Imagen 13: Cuadro Control Grupos

NOTA: El acceso al cuadro de control de eventos solo está permitido para: Pasante Grupos, Analista Comercial y Supervisor de Grupos.

5. Solicitud cotización a proveedores

Una vez el asesor de Grupos recibe la solicitud que le fue asignada procede a validar los servicios que le están solicitando y solicita la cotización a los proveedores aliados dependiendo el servicio.

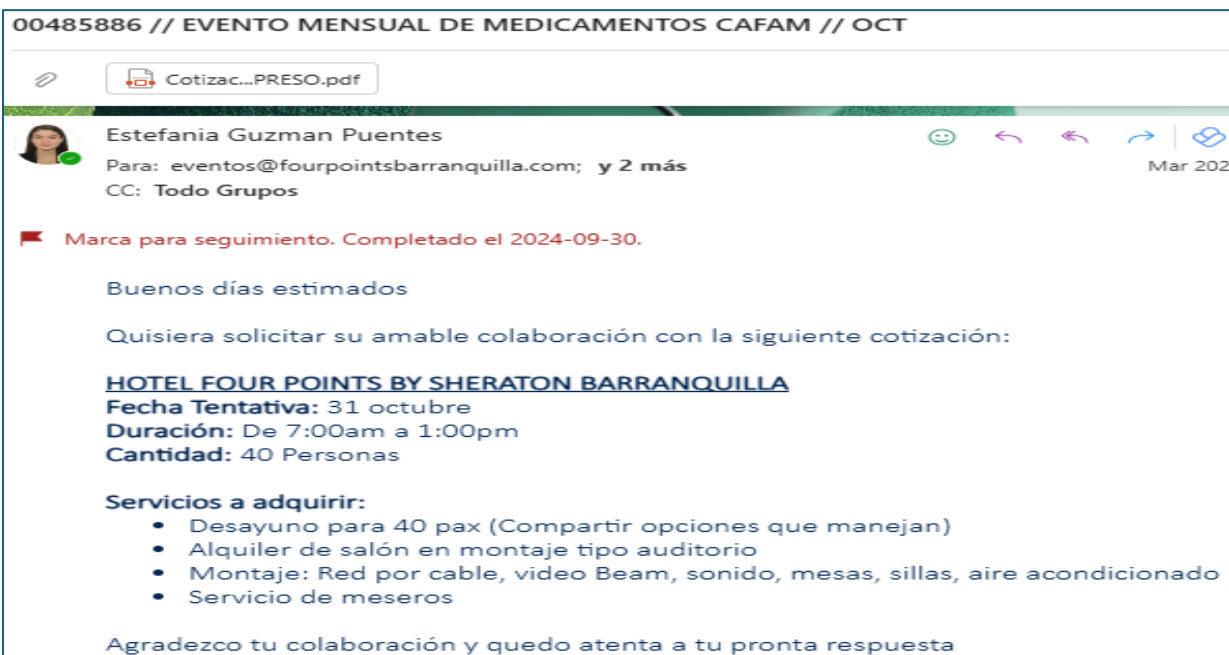


Imagen 14: Ejemplo 1 de solicitud a proveedor

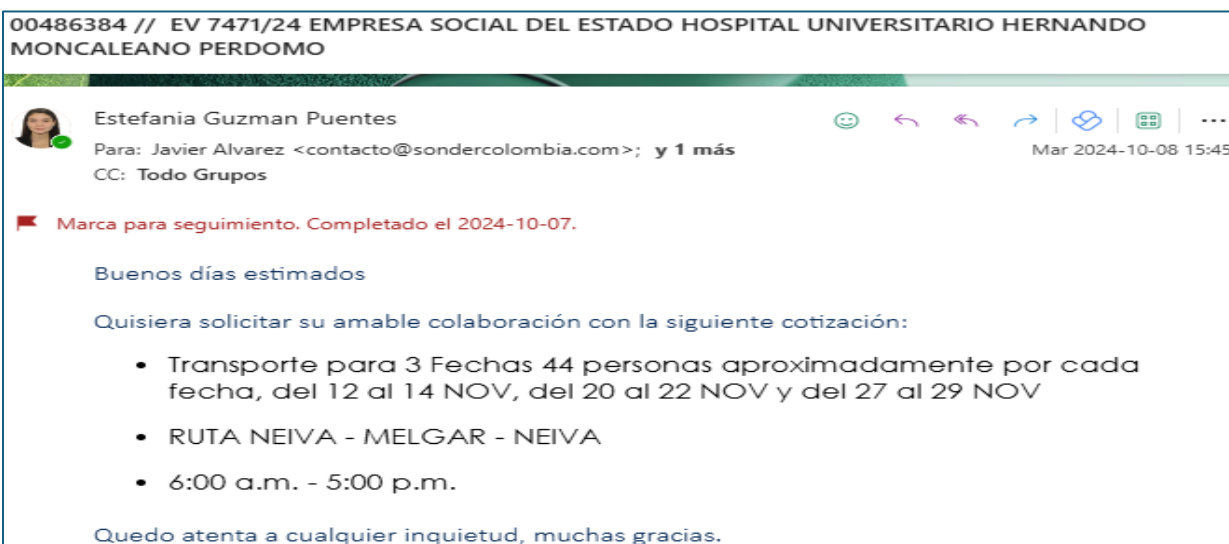


Imagen 15: Ejemplo 2 de solicitud a proveedor

6. Consolidación de Cotización a clientes

El asesor de Grupos revisará las cotizaciones recibidas por parte de los proveedores y consolidará una propuesta eficiente y adecuada para los requerimientos del cliente.

Para la realización de la cotización se deben consolidar 2 archivos:

1. Archivo Excel donde se pondrán los ítems y tarifas de la cotización.
2. Archivo PDF que es el documento que se presenta al cliente al momento de dar respuesta a la solicitud vía correo.

6.1 Archivo Excel

El formato estandarizado por el área de Calidad se encuentra en la INTRANET en la sección del área de Grupos y en la carpeta llamada “Formatos”.

Link de Intranet – Grupos:

<https://expresoviajes.sharepoint.com/sites/MICE/PROCEDIMIENTOS%20Y%20FORMATOS/Forms/AllItems.aspx?as=json&id=%2Fsites%2FMICE%2FPROCEDIMIENTOS%20Y%20FORMATOS%2FPROCEDIMIENTOS%20Y%20FORMATOS%2FFORMATOS&viewid=d023b062%2Dcc27%2D45fa%2Db7b4%2Db2cf23e8ac4c>

The screenshot shows a SharePoint library interface. At the top, there is a search bar with the text 'Buscar en esta biblioteca'. Below it is a navigation menu with items: Portal Principal Intranet, Enlace, Políticas, Formatos, Campus, Gestión Humana, Acceso a documentos, and Registro de invitados. A blue header bar contains the text 'GRUPOS' and navigation links: Inicio, Quiénes somos, Documentos, ISO 9001, and SG-SST. Below the header, there are action buttons: Compartir, Copiar vínculo, Agregar acceso directo a OneDrive, Exportar a Excel, Automatizar, and Integrar. The main content area shows a breadcrumb trail: PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS > PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS > **FORMATOS**. Below the breadcrumb, there is a table with columns: Nombre, Modificado, and Modificado por. The table contains one row with the file 'FOR COTIZACIÓN V_02.xlsx', modified 'Hace 6 días', and modified by 'Paula Fernanda López Cab'.

Nombre	Modificado	Modificado por
FOR COTIZACIÓN V_02.xlsx	Hace 6 días	Paula Fernanda López Cab

Imagen 16: Ubicación de Formato Cotización Grupos

La manera en la que se debe diligenciar el Formato de Cotización para Grupos es:

Primera Hoja: Portada con script predeterminado y asunto de la solicitud.

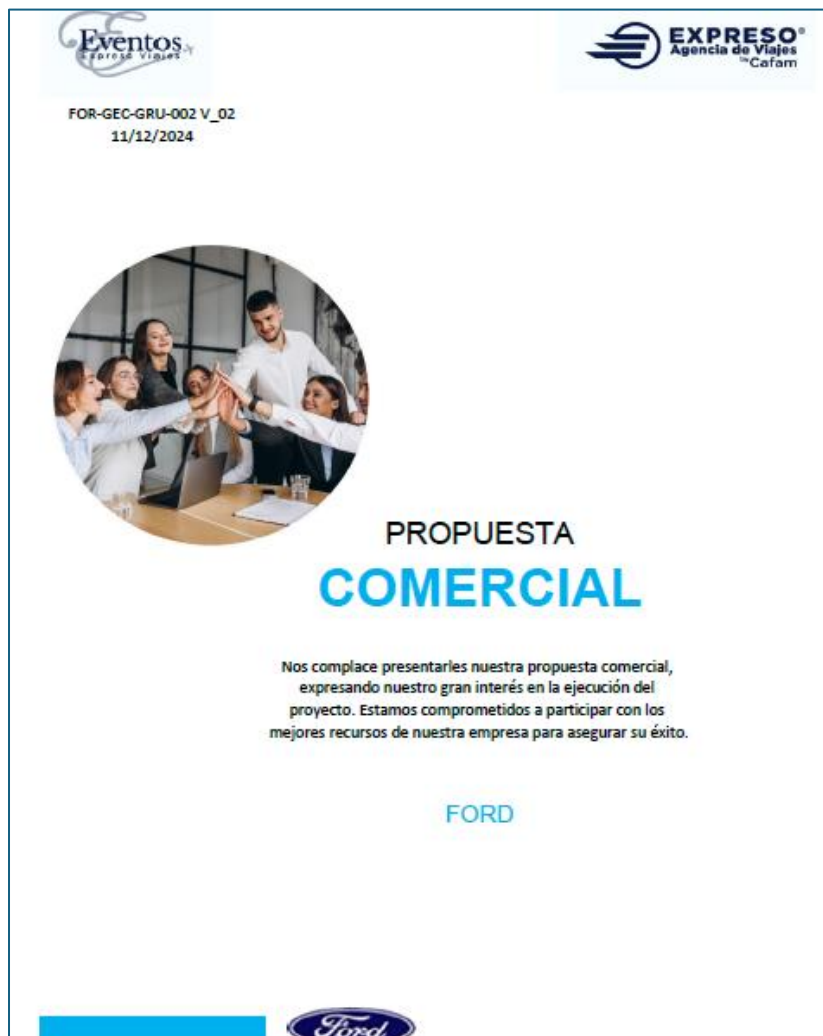


Imagen 17: Presentación de propuesta

Segunda Hoja: Carta de presentación donde se detalla: Ciudad, fecha de cotización, nombre del cliente, script predeterminado y firma de asesor encargado.



Imagen 18: Carta de presentación

Tercera Hoja: Se relacionan los ítems de servicio solicitados por el cliente y la descripción detallada de lo que se requiere, este documento se encuentra formulado para evidenciar la tarifa final a cobrar al cliente:

- Descripción de servicio
- Cantidad pax
- Precio unitario
- Cantidad de días o noches
- Subtotal
- Fee EVT dependiendo la negociación de cada cuenta
- IVA de Fee 19%
- Total, estimado grupo

Eventos Expreso Viajes		EXPRESO [®] Agencia de Viajes Cafam			
FOR-GEC-GRU-002 V_02 11/12/2024					
HOTEL VILLETA RESORT - VILLETA					
Alojamiento - 16 a 17 Noviembre		Cantidad	Precio Unitario	Noche	SubTotal
Habitacion Sencilla : Incluye Desayuno tipo buffet		6	\$ 369,900	1	\$ 2,219,400
Habitacion Doble Twin (2 camas) : Incluye Desayuno tipo buffet		42	\$ 408,700	1	\$ 17,165,400
Seguro Hotelero		90	\$ 3,800	1	\$ 342,000
TOTAL EVENTO					\$ 19,726,800
Alimentación - 16 a 17 Noviembre		Cantidad	Precio Unitario	Días	SubTotal
Coffee Break AM		90	\$ 23,000	2	\$ 4,140,000
Almuerzo: Entrada, plato fuerte, postre a elección del chef y bebida.		90	\$ 61,000	2	\$ 10,980,000
Coffee Break PM		90	\$ 23,000	2	\$ 4,140,000
Cena: Entrada, plato fuerte, postre a elección del chef y bebida.		90	\$ 61,000	1	\$ 5,490,000
TOTAL ALIMENTACIÓN					\$ 24,750,000
Subtotal					\$ 44,476,800
Fee servicios EVT 8%					\$ 3,558,144
IVA 19% Fee de Servicios					\$ 676,047
TOTAL ESTIMADO GRUPO					\$ 48,710,991

Imagen 19: Ejemplo de cotización en archivo Excel

Cuarta Hoja: En caso de que la solicitud del cliente incluya tiquetes se diligencia el Excel informando:

- Aerolínea
- Origen – Destino
- Número de vuelo
- Fecha y hora de salida
- Fecha y hora de llegada
- Clase y duración de vuelo
- Tarifa x pax
- Impuestos

- Cargo administrativo
- Precio total por pasajero
- Información Importante

Eventos		EXPRESO							
Agencia de Viajes		Agencia de Viajes							
FOR-GEC-GRU-002 V_02		Cafam							
11/12/2024									
BOGOTA - MADRID - BOGOTA									
13 AL 18 DE MARZO / 2025									
OPCION 2: AVIANCA ** TARIFA CLASSIC* E INCLUYE EQUIPAJE DE CABINA Y DE BODEGA**									
Aerolínea	Origen	Destino	Vuelo	Salida		Llegada		Clase	Duración
				Fecha	Hora	Fecha	Hora		
AVIANCA	CALI	MADRID	14	13/mar	22:10	14/mar	13:50	S	9.40
AVIANCA	MADRID	CALI	15	18/mar	15:25	18/mar	20:10	S	9.40
TARIFA ADULTO	\$4,464,200	INFORMACION IMPORTANTE:							
IMPUESTOS	\$844,700	*Incluye todos los impuestos de tiquete, cargo administrativo							
CARGO ADMINISTRATIVO	\$472,000	*Tiquete no reembolsable no endosable							
PRECIO TOTAL POR PASAJERO	\$5,780,900	*No permite cambios							
				*Tarifas sujetas a cambio sin previo aviso antes de la compra solo se garantizan con la emisión del tiquete.					
				*Por favor indicar Número de identificación y/o copia de pasaporte para realizar reserva					

Imagen 20: Ejemplo de cotización tiquetes

Quinta Hoja: Se presenta el nombre del proveedor junto con imágenes del destino o servicio solicitado.



Imagen 21: Ejemplo de imágenes y nombre proveedor

Sexta Hoja: En esta última sección se presentan los datos de la agencia como página web, redes sociales etc.

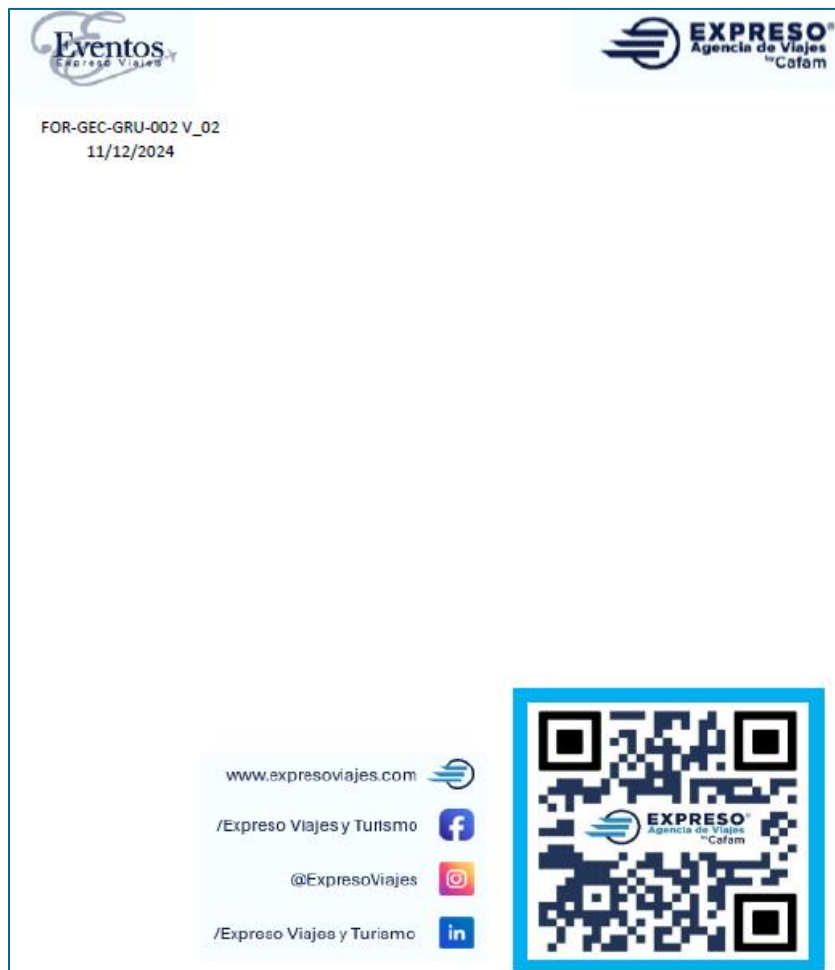


Imagen 22: Hoja final – Datos agencia

6.2 Archivo PDF

Cuando ya tenemos finalizado el Excel con la cotización procedemos a guardar el archivo en “PDF”.

Posteriormente, procedemos a dar clic en “Guardar una copia”, seleccionamos el OneDrive que corresponda y luego la carpeta correspondiente al equipo de Grupos.

The screenshot shows a SharePoint document library interface. At the top left, there is a pink square with the letters 'MF' and the title 'Mice Farma - Grupos'. Below this, a navigation bar includes a '+ Nuevo' button, a 'Cargar' button, and an 'Editar en vista de cuadrícula' button. The main area is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains links for 'Compartido con nosotros', 'Papelera de reciclaje', 'Editar', and 'Volver a la versión clásica de SharePoint'. The main content area displays a list of documents under the heading 'Documentos'. The list has columns for 'Nombre' and 'Modificado'. The items in the list are folders with names and modification dates.



Nombre	Modificado
Alejandra Castro	24 de enero
Daniel Gutierrez-P	12 de abril
Daniela Noguera	24 de enero
Daniela Parra	24 de enero
Daniilo Melgarejo	17 de enero
Diego Lopez	24 de enero
Documentos	18 de junio









Imagen 23: Proceso para Guardar en Carpeta

7. Presentación de Cotización a clientes


Cuando ya tenemos lista la propuesta que vamos a presentar al cliente, procedemos a responder el correo de la solicitud. Se redacta el Script preestablecido, se indican observaciones importantes, políticas de cancelación y se detalla el nombre del evento con número consecutivo, así mismo, se adjunta la propuesta consolidada en PDF.


00485620 // GGBCA SOLICITUD DÍA DE BIENESTAR GGBCA-BR11 ^

  Pasadia E...OCT.pdf

 Estefania Guzman Puentes       

Para: Olga Lucia Barrantes Munera <Obarrantes@cafam.com.co> Mié 2024-09-25 17:04
 CC: Lizeth Tatiana Rodriguez Castiblanco <litrodriguez@cafam.com.co>; **y 2 más**

 **Marcado**

 Pasadia Ejercito MTR 11 OCT.pdf v
625 KB

Buenas Tardes estimada Olga,

En nombre de **EXPRESO VIAJES Y TURISMO – AGENCIA DE VIAJES DE CAFAM** reciba un cordial saludo.

De acuerdo a su amable solicitud adjunto envío presupuesto de **"PASADIAS EJERCITO 11 OCT" (00485620)**

- Enviamos cotización de servicios para su revisión y aprobación correspondientes al evento.
- Agradezco al momento de confirmación nos envíen la información necesaria para facturación como centro de costos, orden de compra, o variables necesarias para la correcta gestión administrativa para este grupo.

CONDICIONES GENERALES

- La(s) presente(s) cotización(es) no garantiza reserva ni bloqueo de espacios y servicios por parte de los proveedores.
- Penalidades de los Proveedores, aplica para toda cancelación que se realice (72 Horas) antes en la gestión de eventos.
- Tarifas cotizadas basadas en un total de (17) personas

Nota: Se está enviando cotización con el proveedor autorizado.

Estefania Guzman Puentes
Asesor Integral MICE




Imagen 24: Ejemplo de Cotización presentada al cliente

8. Confirmación de eventos

Cuando el Asesor de Grupos envía la cotización al cliente, procede a realizar el seguimiento y una vez el cliente confirma se verifican todos los servicios requeridos y se procede a confirmar con proveedores.

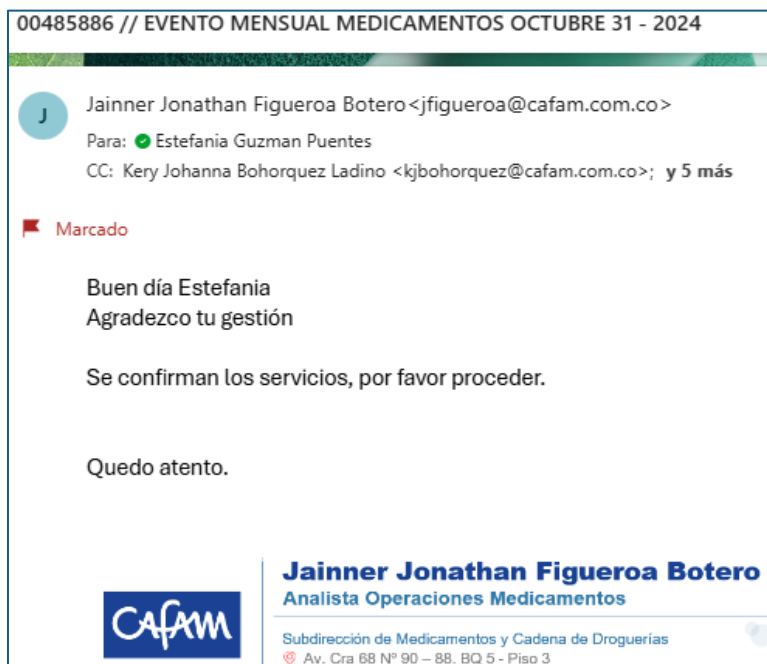


Imagen 25: Ejemplo de confirmación por parte de cliente

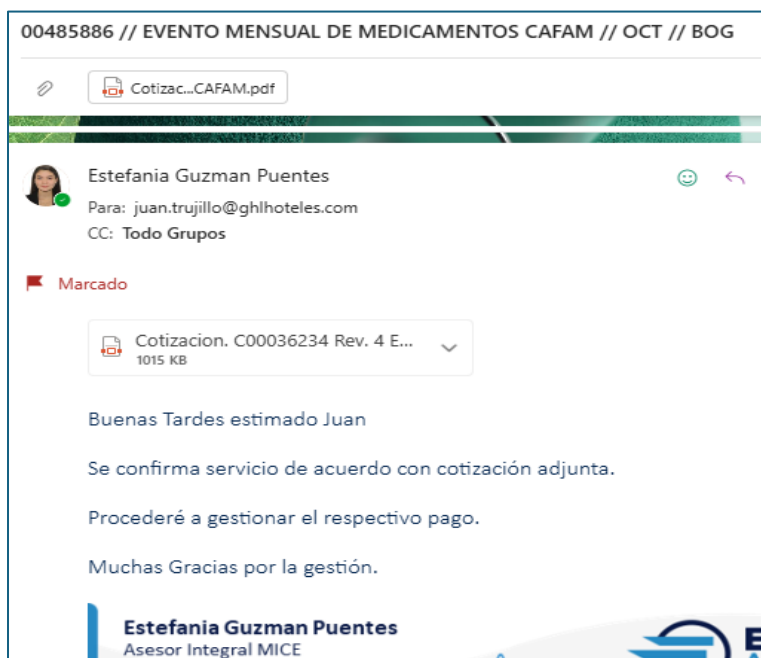


Imagen 26: Confirmación a proveedor

Cuando se han confirmado los servicios con los proveedores, se procede a enviar al cliente la reserva de los servicios informando que ya todo queda coordinado.

 Estefania Guzman Puentes
Para: Administración Colombia <adm-colombia@cemoso.es>; Todo Grupos

 **Marcado**

 RODRIGUEZ NEIRA/MARIA ALE...
Elemento de Outlook

Buenos días estimada Diana

Comparto la respectiva reserva de alojamiento:



Confirmación de Reserva No. 47433228

Viernes 10 de Enero de 2025

Para :
EXPRESO VIAJES Y TURISMO SAS
CL 19 N 70 24
BOGOTA DC-11001 DC
Colombia

Imagen 27: Envío de reservas y confirmación al cliente

8.1 Anticipos de clientes con pago efectivo

Una vez el cliente ha realizado el pago anticipado de los servicios confirmados, se envía el soporte de pago al correo confirmacionconsignaciones@expresoviajes.com, para que validen y confirmen el ingreso del dinero a EVT.

En el mismo correo se debe copiar al área de cartera, para que realicen el recibo de caja correspondiente. Este recibo de caja se utiliza para cuando se envíe a remisionar o facturar los servicios del cliente que realiza el anticipo.

Enviar

Para [confirmacion consignaciones](#) Silvia de Dios Alfonso Tabares

CC [Todo Grupos](#)

CCO

Asunto 00487142 // CONFIRMACION DE CONSIGNACION / SOPHOS_SHERATON_DALLAS

Buena tarde estimados,

Me ayudan por favor validando si esta consignación ya ingreso.

[@Silvia de Dios Alfonso Tabares](#) por favor realizar el RC cuando nos confirmen el ingreso.

Gracias

Tipo de Pago:	FORMATO 2003 PAGO A PROVEEDORES	Exitosos	1	<input type="checkbox"/>
Nombre del Pago:	PAGO20NOV	Pendientes	0	<input type="checkbox"/>
Cuenta a Debitar:	22600000886 - Corriente	Rechazados	0	<input type="checkbox"/>
NIT de la Cuenta:	900261790	Otros	0	<input type="checkbox"/>
Nombre de la Cuenta:	ALCALA COMUNICACIONE	Todos	1	<input type="checkbox"/>
Valor Total:	1,521,991.00			
Número Total de Registros:	1			
Fecha de Creación del Lote:	20/11/2024			
Tipo de Aplicación:	Inmediato			
Fecha de Aplicación:	20/11/2024			
Fecha de Envío:	20/11/2024			
Número de Secuencia:	A1			

Búsqueda de Registros

Nombre Beneficiario

Identificación Beneficiario

Imagen 28: Ejemplo confirmación de ingreso por pago cliente efectivo

00489685/ FACTURAR / COSTOS VIAJES ARGENTINA

Katherine Yessenia Regalado Gonzalez

Para Juan David Ferrucho Mendigaño; John Edisson Vega Millan

CC [Todo Grupos](#); Sandra Vargas; Jonathan Arnulfo Duran Mendivelso; David Ricardo Silva Rivera

miércoles 11/12/2024 8:54 a. m.

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

PAGO TERRAVING.zip 2 MB RE: SOLICITUD RECIBO DE CAJA //COSTOS VIAJES ARGENTINA Elemento de Outlook

00489685 LIQUIDACION.pdf 19 KB RE: 00489685 /REMISION PARA PAGO TC / COSTOS VIAJES ARGENTINA Elemento de Outlook

Buenos Días , estimados

Por favor su ayuda, **FACTURANDO** este servicio para El Don BTL en el mes de (DICIEMBRE), adjunto soportes/ El cliente ya realizo el pago de este evento, **adjunto Recibo de Caja** para su respectivo tramite.

- Factura: FACTB033-27001 /TW 34576 //TW 34577
- Liquidación Zeus
- Formato de cierre
- FEE Expreso Viajes 12%
- Certificación bancaria y RUT
- DK 900718802G

NOTA: Tener en cuenta que se realizo pago con TC de EVT [@Juan David Ferrucho Mendigaño](#)/[David Daza](#), [@John Edisson Vega Millan](#)

Pendiente pago proveedor Terraviva

FACTURA	PROVEEDOR	CIUDAD	FACT PROVEEDOR	APROVECHAMIENTO	FAC CLIENTE	NOMBRE	LLEGADA	SALIDA	PASIVOS	OBSERVACIONES
			\$ 28.930.387				6-dic	9-dic		SE PAGO CON TC EVT TRM HOY 06 DIC \$4457 USD 6.492

Imagen 29: Ejemplo de solicitud remisión o factura con recibo de caja

8.2 Anticipos de clientes con pago TC

Una vez el cliente ha realizado el pago anticipado de los servicios confirmados, se envía soporte de pago a tesorería para que confirmen el ingreso del pago y se les indica para que realicen el recibo de caja.

Este recibo de caja se utiliza para cuando se envíe a remisionar o facturar los servicios del cliente que realiza el anticipo.

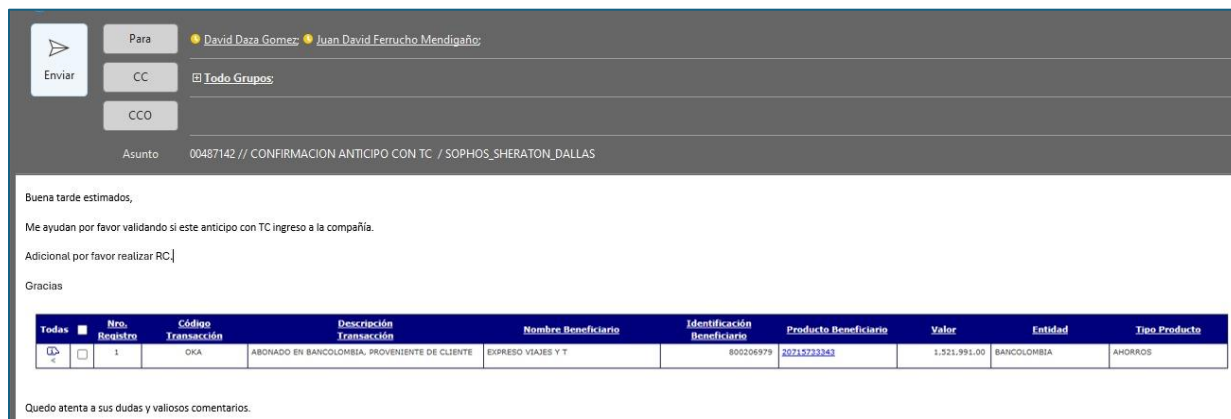


Imagen 30: Ejemplo confirmación de ingreso por pago cliente TC

8.3 Proceso para firma de contratos por parte de proveedores

Cuando los proveedores solicitan la firma de contratos para la realización de eventos se debe realizar el flujo de aprobación por medio de la aplicación “Aprobaciones” que se encuentra en teams, adjuntando el contrato y/o documentos pertinentes.

Para Firma de Gerencia Comercial

- Debe llevar el aprobado por parte del Supervisor de Grupos
- Debe llevar el aprobado por parte de Jurídica

Para Firma de Gerencia General

- Debe llevar el aprobado por parte del Supervisor de Grupos
- Debe llevar el aprobado por parte de Jurídica
- Debe llevar el aprobado por parte de la Gerencia Comercial

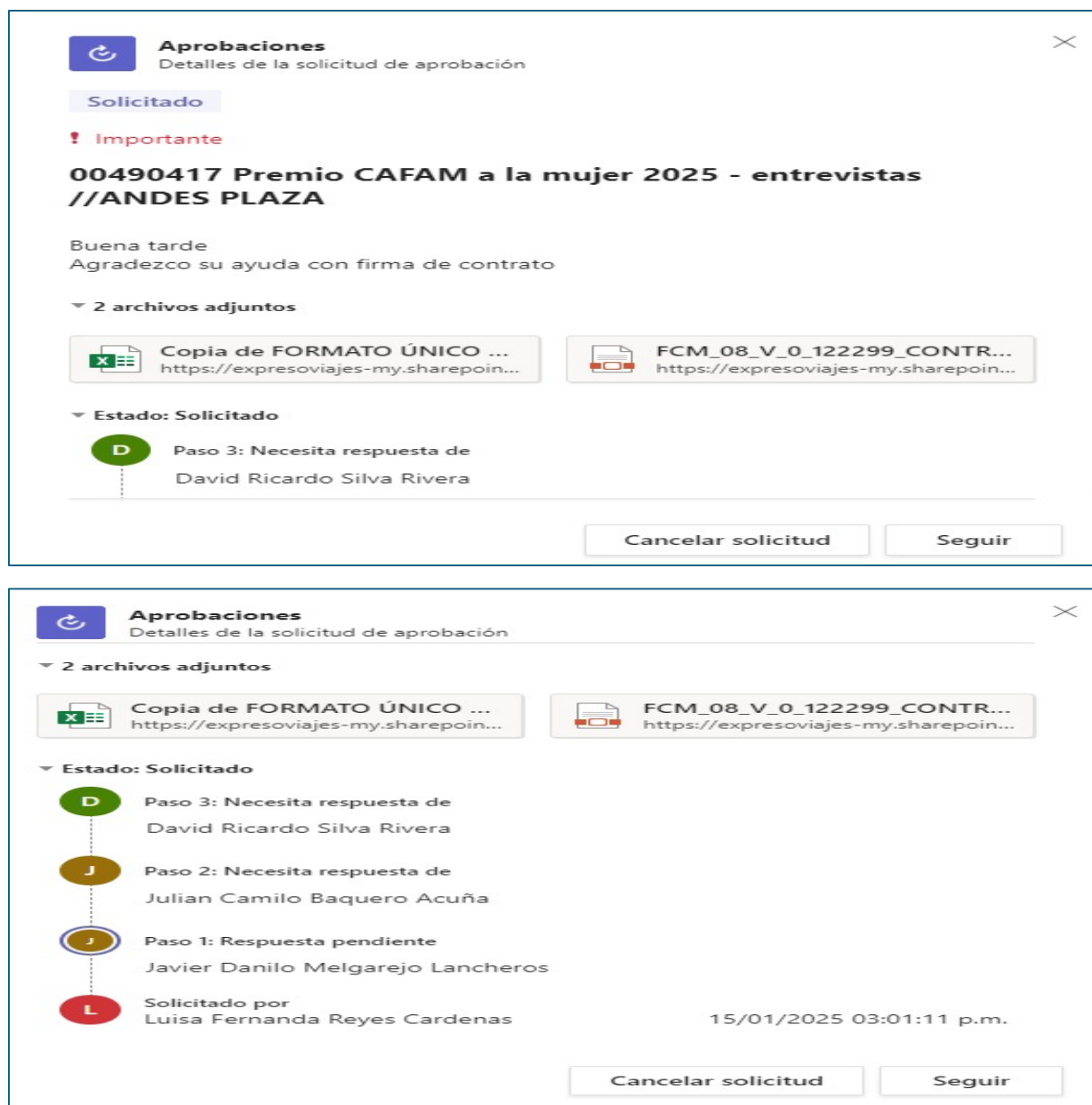


Imagen 31: Flujo de aprobación para firma de contratos

Cuando ya se tenga el flujo de aprobación, se debe enviar correo a la Asistente de Gerencia, adjuntando el contrato a firmar y la aprobación descargada del aplicativo. De esa manera los respectivos gerentes procederán con la firma, de lo contrario no se puede gestionar el contrato.

NOTA: El flujo de autorizaciones lo parametriza la Asistente de Gerencia.

8.4 Proceso para la creación de proveedores

El procedimiento por seguir para la creación de proveedores se debe realizar de la siguiente manera:

Solicitud de documentación al proveedor: El asesor de grupos solicita la documentación necesaria de acuerdo con el tipo de proveedor, el cual será clasificado de acuerdo con segmentos monetarios, que para el caso de grupos se manejará temporalmente de la siguiente manera:

- **Proveedores (*diferentes a hoteles*)** (Inferiores a \$800.000 COP, Entre \$801.000COP hasta \$4.000.000COP y superiores a \$4.001.000) y de jurisdicción (Pendiente por definir).
- **Proveedores (*Hoteles*)** (Inferiores a \$100.000 COP, Entre \$101.000COP hasta \$300.000COP y superiores a \$301.000COP) y de jurisdicción (Pendiente por definir).

Estos segmentos servirán para saber que documentación se le debe solicitar al proveedor. Cada vez que un proveedor cambie a un segmento mayor, se debe solicitar los documentos correspondientes al nuevo segmento.

Consolidación de documentación: El asesor revisa que la documentación esté completa y correcta. Si falta algo, se solicita nuevamente al proveedor. Si está correcta, se continúa al siguiente paso.

Revisión y aprobación por parte del área de Cumplimiento: El asesor de Grupos solicita la revisión del área de Cumplimiento mediante correo a compliance@expresoviajes.com, con copia al área de Producto, adjuntando la documentación y detallando el monto y el servicio ofrecido. La recepción de solicitudes de aprobación para casos de manejo inmediato (reservas que necesitan prioridad por necesidad del cliente) se recibirán hasta las 4:30pm de lunes a viernes.

Validación y análisis por parte de Cumplimiento: El área de Cumplimiento valida la documentación y realiza el análisis correspondiente, informando el resultado por correo. Si se aprueba, se avanza al siguiente paso.

Creación de caso por el área de Producto: El área de Producto genera un caso mediante enlace al área de Facturación.

Registro del proveedor en el sistema: El área de Facturación registra al proveedor en el sistema,

asegurándose de incluir el correo para el envío de la factura electrónica y los datos de comisión, si aplican.

A continuación, se presenta la documentación que se debe exigir a los proveedores para poder iniciar su vinculación:

Documentos necesarios para la vinculación de Proveedores Nacionales EVT - Persona Jurídica				
No.	Documento	Fecha	Actualización	Observaciones
1	Formato Vinculación de contraparte PJ (Pendiente por definir)	Fecha de creación	Si hay cambios	No se recibirán formatos incompletos. Debe tener firma y huella
2	Documento de Cámara y Comercio	No superior a 30 días	Anual	No se hará excepciones con la fecha de generación del documento

3	RUT	Año de vinculación a EVT	Anual	No se hará excepciones con la fecha de generación del documento
4	RUB (registro único de beneficiarios finales)	Generación del año de vinculación a EVT	Si hay cambios	No se hará excepciones con la fecha de generación del documento. En caso de no contar con el documento se recibirá carta con la composición accionaria con información sobre accionistas que tengan 5% o más de participación.
5	Declaración de Renta	Último año	Anual	No se hará excepciones con la fecha de generación del documento
6	Fotocopia Cédula Representante legal	N/A	Si hay cambios	Debe ser legible. Representante legal principal
7	Estados Financieros	Corte año inmediatamente año	Anual	No se hará excepciones con la fecha de corte. Se recibirá carta informativa por parte del cliente en caso de que no comparta este documento
8	Certificación Bancaria	Generación del año de vinculación a EVT	N/A	No se hará excepciones con la fecha de generación del documento
9	RNT (aplica para hoteles)	Vigente a la fecha de vinculación	Anual	No se hará excepciones con la fecha de generación del documento

Segmentos monetarios para la solicitud de documentos a hoteles:

DOCUMENTOS REQUISITOS VINCULACIÓN PROVEEDOR NACIONAL		Segmento Monetario		
		<\$100.000	\$101.000 >\$300.000	>\$301.000
1	Formato Vinculación de contraparte PJ (<i>Pendiente por definir</i>)	No Aplica	Obligatorio	Obligatorio
2	Documento de Cámara y Comercio	No Aplica	Obligatorio	Obligatorio
3	RUT	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
4	RUB (registro unico de beneficiarios finales)	No Aplica	Obligatorio	Obligatorio
5	Declaración de Renta	No Aplica	No Aplica	Obligatorio
6	Fotocopia Cédula Representante legal	No Aplica	No Aplica	Obligatorio
7	Estados Financieros	No Aplica	Obligatorio	Obligatorio
8	Certificación Bancaria	No Aplica	Obligatorio	Obligatorio
9	RNT	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Segmentos monetarios para la solicitud de documentos a proveedores diferentes a hoteles:

DOCUMENTOS REQUISITOS VINCULACIÓN PROVEEDOR NACIONAL		Segmento Monetario		
		<\$800.000	\$801.000 >\$4,000,000	>\$4,001,000
1	Formato Vinculación de contraparte PJ (<i>Pendiente por definir</i>)	No Aplica	Obligatorio	Obligatorio
2	Documento de Cámara y Comercio	No Aplica	Obligatorio	Obligatorio
3	RUT	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
4	RUB (registro unico de beneficiarios finales)	No Aplica	Obligatorio	Obligatorio
5	Declaración de Renta	No Aplica	No Aplica	Obligatorio
6	Fotocopia Cédula Representante legal	No Aplica	No Aplica	Obligatorio
7	Estados Financieros	No Aplica	Obligatorio	Obligatorio
8	Certificación Bancaria	No Aplica	Obligatorio	Obligatorio

NOTAS:

- Mientras se implementa la herramienta de “Formato de Vinculación” se debe continuar el proceso sin este formato o con los formatos internos que se tengan.
- Para el caso de proveedores que se nieguen a compartir estados financieros y fotocopia de representante legal, se debe solicitar carta firmada por representante legal donde informen la no entrega de dichos documentos.
- La segmentación monetaria a la que sea asignado un proveedor es dada por el monto total del servicio que se va a tomar, no por valor por noche en el caso de hoteles, por ejemplo.
- Documento RUT con fecha de generación anterior a junio 2024 no serán válidos para revisión y aprobación hasta marzo 2025.

9. Gestión de pagos a proveedores

Al realizar la confirmación de servicios con los proveedores se procede a hacer la gestión para pago y se les solicita: RUT, Certificación bancaria y Cuenta de cobro o factura por el valor a pagar. Del mismo modo, se consulta si se les aplica o no retenciones y en caso de que sean exentos se solicita el soporte respectivo.

Una vez se cuentan con estos documentos se proceden a consolidar las carpetas que serán enviadas al área de operaciones para que generen la remisión y tramiten pago.

9.1 Documentos necesarios para tramitar pago

- RUT, Certificación bancaria y Cuenta de cobro o factura por el valor a pagar a proveedor

9.2 Documentos necesarios para generar remisión

- Cuenta de cobro o factura de proveedor, liquidación final montada en ZEUS y Formato de facturación.

9.3 Proceso para montar liquidación aprobada en ZEUS

Cuando estamos en la pestaña de “Solicitud de Cotización de Grupos” procedemos a dar clic en el icono de reloj de arena lo que nos direcciona a una nueva pestaña llamada “Cotización de Grupos”, que es donde podemos diligenciar los datos de la liquidación aprobada.

Transacciones		Vouchers de Servicio	Informes	Seguridad	Herramientas	Sistema	Ayuda	Salir
Agencia Minorista SQL - Solicitud de Cotización de Grupos								
Solicitud de Cotización de Grupos								
Generales								
Consecutivo	00482086	Cotización						
Estado	Sin Cotizar	Seguimiento						
		Alerta						
Información del Cliente								
Cliente	EVENTCAFAM	CAJAFAM						
Tercero	860013570	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR	Ciudad	BOGOTA	Teléfono	6468000 EXT 3064		
Dirección	AK 68 90 88		Email	ofioperaciones2@cafam.com.co,RecepcionFeCafam@e-digital.cc				
Forma Pago	Formas de Pago del Cliente: CRD-CREDITO /		Categorías de Clientes					

Imagen 32: Proceso para ingresar a “Cotización de grupos”

Una vez estamos en la pestaña de “Cotización de grupos” procedemos a dar clic en “ítems” y luego Clic derecho en “Agregar servicio de terceros”.

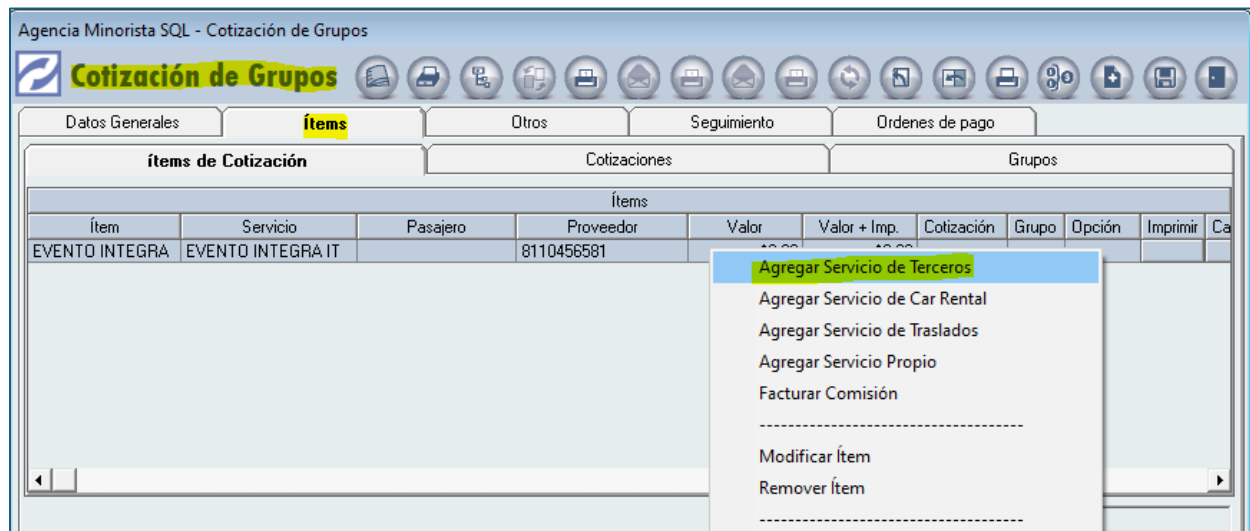


Imagen 33: Proceso para ingresar Servicio de Terceros

En el Ítem de “Cotización de servicios de terceros” procedemos a diligenciar los siguientes datos:

- **Concepto:** SOG – Servicio de Operadores Grupos
- **Tipo de servicio:** Depende del servicio que el cliente haya confirmado. (201 Hoteles Nacional / 207 Traslados / 209 Restaurante / 210 Varios otros productos / 212 pasadías etc.)
- **Proveedor:** NIT del prestador de servicios (En caso de que el proveedor sea un hotel, se debe ingresar la tecla F4 para allí seleccionar el hotel exacto que presto el servicio)
- **Servicio / Descripción:** Se detalla brevemente los servicios confirmados por el cliente junto con fechas, cantidad de pax y destino.
- **Check in:** Fecha de inicio evento
- **Check out:** Fecha de finalización evento
- **Destino:** Lugar donde se desarrollará el servicio
- **Confirmado por:** Nombre del cliente que confirma
- **Acomodación / Tipo Plan / Tipo de habitación:** EVE
- **Factura proveedor:** Documento generado por proveedor donde hace el cobro del servicio
- **Nombre:** Nombre del evento o servicio

Imagen 34: Diligenciamiento datos de liquidación aprobada

NOTA: Si el servicio solicitado por el cliente se va a pagar por medio de una TC CORPORATIVA en la liquidación de Zeus se debe ingresar el Concepto “SPT” y el tipo de servicio se clasificará de la siguiente manera:

SERVICIO	TIPOS DE SERVICIOS SOP	TIPOS DE SERVICIOS SPT
HOTELES NACIONAL	201	241
HOTELES INTERNACIONALES	202	242
OPERADORES NACIONALES	203	243
OPERADORES INTERNACIONALES	204	244
AUTOS	205	245
RECEPTIVOS	206	246
TRASLADOS	207	247
TARJETA DE ASISTENCIA	208	248
RESTAURANTE	209	251
AEREO INTERNACIONAL	101	249
AEREO NACIONAL	102	250

Imagen 35: Clasificación de Concepto y Tipos de servicio

Posteriormente procedemos a diligenciar la tarifa aprobada junto con el desglose de impuestos, dando clic en el icono de “Tipos Facturación de Hoteles” y luego en “aplicar”.

Tener en cuenta que los cargos que tengan impuestos se deben colocar según apliquen: IVA, IPOCONSUMO Y EXCENTOS.

The screenshot shows the 'Cotización de Servicios de Terceros' window with the 'Tipos Facturación de Hoteles' dialog box open. The dialog displays a table of hotel service types and a detailed breakdown of the tariff and taxes.

Tipo	Cantidad	Contado	Crédito	Valor	Cargo Aplicar	
Adulto					TARIFA	
Tipos de Servicios de Hotel						
Tipo	Cantidad	Contado	Crédito	Valor Unitario	Valor Total	Cargo Aplicar
Noches	1	\$40,000,000.00	\$0.00	\$40,000,000.00	\$40,000,000.00	TARIFA

Concepto	%	Editable	Calcular	Contado	Crédito	Valor
TARIFA	0	S	N/A	\$40,000,000.00	\$0.00	\$40,000,000.00
IVA 5%	5	S	Calcular	\$0.00	\$0.00	\$0.00
IVA	19	S	Calcular	\$7,600,000.00	\$0.00	\$7,600,000.00

Imagen 36: Desglose de tarifa e impuestos

Del mismo modo, aplicamos la Variables que correspondan dependiendo el cliente, pero en este punto si aún no se cuenta con información se marca como PENDIENTE, ese estado se mantiene mientras se genera la remisión y se tramita pago. Posteriormente en el paso de facturación si se debe tener toda la información requerida para poder radicar las facturas.

The screenshot shows the 'Cotización de Servicios de Terceros' window with the 'Datos Adicionales' dialog box open. The dialog displays a table of additional variables for the service.

Variable	Valor
NUMERO PEDIDO	PDTE

Imagen 37: Aplicación de Variables en Expediente

Procedemos con la aplicación del FEE de EVT aplicable según el servicio confirmado. Para eso volvemos a dar Clic derecho, seleccionamos “Agregar servicio propio” y procedemos a diligenciar la siguiente información:

- **Concepto:** FEG / FEE EVENTOS Y GRUPOS
- **Servicio:** Descripción del Fee aplicable para el cliente
- **Pax:** Nombre del evento
- **Check in:** Fecha de inicio evento
- **Check out:** Fecha de finalización evento
- **Tarifa:** Valor aprobado por cliente para FEE
- **IVA 19%:** Impuesto aplicable a FEE



Código	Concepto	%	Editable	Calcular	Contado	Crédito	Valor
TAR	TARIFA	0	S	N/A	\$598,650.00	\$0.00	\$598,650.00
IVA	IVA 19%	19	S	Calcular	\$113,744.00	\$0.00	\$113,744.00

Imagen 38: Diligenciamiento de Fee por eventos

Le damos Clic en “Aplicar” y diligenciamos el “Resumen de Opciones” donde se especifican los datos del evento:

- **Nombre:** Asunto del evento
- **Ciudad:** Destino donde se desarrollará evento
- **Incluye:** Resumen de servicios que se cotizaron y fueron aprobados por el cliente
- **Evento:** Orden de compra o nombre del evento
- **Valor:** Se genera automático al haber generado la liquidación

Agencia Minorista SQL - Cotización de Grupos

Cotización de Grupos

Datos Generales **Ítems** Otros Seguimiento Ordenes de pago

Ítems de Cotización Cotizaciones Grupos

Ítems										
Ítem	Servicio	Pasajero	Proveedor	Valor	Valor + Imp.	Cotización	Grupo	Opción	Imprimir	Ca
PASADIAS	PASADIAS HOSPITAL	.	8110456581	\$8,560,000.00	\$8,560,000.00			Opc 1		

Total Cotización 8,560,000.00

Formas de Pago			Resumen de Opciones						
Tipo	Valor	Descripción	Opc.	Nº	Nombre	Ciudad	Incluye	Evento	Valor
			Opc 1	1	HOTEL	BOGOTA	EVENTO EN	EV 3598-24	\$8,560,000.00

Imagen 39: Diligenciamiento de Resumen de Opciones

Para finalizar la liquidación damos Clic en el icono de “Guardar” y luego en “imprimir cotización”, de esa manera podremos descargar en PDF la liquidación que enviaremos al área de operaciones.

Agencia Minorista SQL - Cotización de Grupos

Cotización de Grupos

Datos Generales Ítems Otros Seguimiento Ordenes de pago

Generales Cotización **Imprimir Cotización**

Consecutivo **Etapa Actual** **Etapa Siguiente**

FACTURACION							
COTIZACIÓN							
<p>NIT 800206979-2</p> <p>COTIZACIÓN No. 00487490</p> <p>SOLICITUD No. 00487490</p> <p>CLIENTE: CAFAM</p> <p>NIT: 860013570 - 3</p> <p>CONTACTO:</p> <p>TELÉFONO: 6468000 EXT. 3064</p> <p>EMAIL:</p> <p>ASESOR: AG</p> <p>EJECUTIVO DE CUENTA: Javier Danilo Melgarejo Landheros</p> <p>NOMBRE SEDE U HOTEL: EMBASSY SUITES ROSALES</p> <p>NOMBRE DEL EVENTO: EV 8106-24</p> <p>FECHA: 30/10/2024 a 30/10/2024</p> <p>CIUDAD: BOGOTA</p> <p>TIPO DE PAGO: COP PESOS</p> <p>MONEDA: COP PESOS</p> <p>ESTADO:</p> <p>FECHA LIMITE CONFIRMACIÓN: 30/11/2024</p> <p>Nº Pasajeros: 20</p>							
DESCRIPCIÓN	FECHA	CANT.	V. UNITARIO	SUB TOTAL	IMPUESTO	TASA	TOTAL
DIALOGO COLPENSIÓN EN HOTEL EMBASSY SUITES BOG CON ALQUILER DE SALÓN, AYUDAS AUDIOVISUALES Y SERVICIO DE MESEROS PARA 20 PAX DÍA 30 OCT	30/10/2024	1	\$720,000	\$720,000	\$136,800	19	\$856,800
ESTACION DE CAFE Y COFFEE BREAKS POR DIALOGO COLPENSIÓN EN HOTEL EMBASSY SUITES BOG PARA 20 PAX DÍA 30 OCT	30/10/2024	1	\$693,000	\$693,000	\$0	0	\$693,000
FEE DE SERVICIO EVT 8%	30/10/2024	1	\$123,984	\$123,984	\$23,557	19	\$147,541

Imagen 40: Proceso para imprimir cotización

9.4 Proceso para diligenciar Cuadro de facturación

En el Cuadro de facturación el Asesor de Grupos deberá diligenciar los siguientes Ítems:

- **Factura:** Número de factura o cuenta de cobro por parte de proveedor (Las Cuentas de cobro siempre deben estar identificadas con números).
- **Proveedor:** Nombre del prestador de servicios turísticos.
- **Valor Fact:** Valor a pagar a proveedor.
- **Aprovechamiento:** Se especifica si hay alguna ganancia adicional.
- **Total factura:** Valor a cobrar a cliente.
- **Pago:** Se especifica si se ha realizado pago o si está pendiente.
- **Pasivos:** Se diligencia solo si antes se han generado pasivos.
- **Observaciones:** Se solicita crear pasivo y realizar pago
- **Fee Admi / IVA Fee 19% / Total Fact:** Se diligencian automáticamente.

FACTURACION							
FACTURA	PROVEEDOR	VALOR FACT	Aprovechamiento	TOTAL FACTURA	PAGO	PASIVOS	OBSERVACIONES
FP-2-3	GELP MX S.A.S	\$ 28,030,909		\$ 28,030,909	PENDIENTE		POR FAVOR CREAR PASIVO
		\$ 28,030,909	\$ -	\$ 28,030,909	TOTAL		
		FEE ADMI 8%			\$ 2,242,473		
		IVA FEE 19%			\$ 426,070		
		TOTAL FACT			\$ 30,699,452		

Imagen 41: Diligenciamiento de Cuadro de Facturación

Una vez se tienen listos los documentos necesarios, se procede a enviar al área de operaciones los archivos consolidados.

Para tramite de pago a proveedor: Rut, certificación bancaria, factura o cuenta de cobro a pagar.









PARA PAGO 00488087 CAFAM FDO SIEMENS > DOCS PARA PAGO PROVEEDOR		
Nombre	Estado	Fecha de modi
 CERTIFICACION BANCARIA DAVIVIENDA ...		26/02/2024 02:3
 CERTIFICADO EXISTENCIA Y REPRESENTA...		26/02/2024 02:3
 fv09015719850082477		06/11/2024 03:3
 rut 3Elementos feb 2023		26/02/2024 02:3

Imagen 42: Ejemplo de Carpeta para pago a proveedor

Para generar remisión: Factura o cuenta de cobro, liquidación final de ZEUS y cuadro de facturación.







N EVENTOS 2024 > EVENTO 00488783 CAFAM CONTRALORIA	
Nombre	Estado
 FORMATO FACTURACION Y CIERRE	
 FP-2-3 EXPRESO VIAJES Y TURISMO GELP...	
 LIQUIDACION FINAL 00488783	

Imagen 43: Ejemplo de Carpeta para generación de Remisión

9.5 Proceso para solicitar remisión, factura y/o tramites de pago

Para que el área de operaciones genere remisión o factura se procede a montar caso de [ENLACE](#) para el área de Facturación de Grupos.

Iniciamos sesión en el portal de asistencia con usuario y contraseña:

EXPRESO[®]
Agencia de Viajes
Cafam

Expreso viajes y turismo

Inicio Soluciones

Iniciar sesión en el portal de asistencia

Introduce los datos que utilizaste para registrarte con nosotros:

eguzman@expresoviajes.com

.....

Recordarme en este ordenador

[¿Olvidó su contraseña?](#)

INICIAR SESIÓN

Imagen 44: Inicio de sesión en Enlace

Procedemos a dar clic en “Nuevo ticket de ayuda” para iniciar el proceso de solicitud para remisionar o facturar:

EXPRESO[®]
Agencia de Viajes
Cafam

Expreso viajes y turismo

Inicio Soluciones Tickets

¿Cómo podemos ayudarte?

Introduzca aquí su término de búsqueda...

+ Nuevo ticket de ayuda **Revisar el estado del ticket** (601) 441 4070

Imagen 45: Creación de Nuevo Ticket en Enlace

Se deben diligenciar los siguientes ítems:

- **Correo solicitante:** Correo de Grupos o correo del asesor encargado
- **Asunto:** Colocar el expediente y nombre del evento que corresponda
- **Área de servicio:** Operaciones
- **Agente de servicio:** Facturación Grupos
- **Récord Sabre / Reserva:** Colocar el número de reserva o récord del servicio
- **Numero de tickete / Expediente:** Consecutivo de Zeus o número de tickete aéreo
- **DK Cliente:** Según corresponda
- **Tipo:** Solicitud
- **Departamento Solicitud:** Operaciones
- **Categoría:** Facturar
- **Prioridad:** Según corresponda – Bajo / Medio / Alto / Urgente
- **Grupo / Departamento:** Grupos
- **Descripción:** Se informan los documentos que se van a adjuntar, número de evento, orden de compra o número de pedido, también se informa el Fee aplicable al cliente, y se especifica el pago que se debe realizar a proveedor.

Enviar una consulta	
Correo Solicitante *	eguzman@expresoviajes.com
Asunto *	00490862 // GENERAR REMISION // EVENTO MENSUAL DE MEDICAMENTOS ENE
Area de servicio *	Operaciones
Agente de servicio *	Facturación grupos
Record Sabre / Reserva *	NA
Numero de tickete / Expediente *	00490862
DK Cliente *	EVENTCAFAM
Tipo *	Solicitud

Departamento Solicitud *	Operaciones
Categoría *	Facturar
Sub - Categoría *	Manual
Prioridad	Alto
(Item solo para el área de operaciones) Grupo / Departamento *	GRUPOS
Descripcion *	<p>Buenas tardes, estimados</p> <p>Por favor su ayuda, REMISIONANDO este servicio para CAFAM en el mes de (Enero), adjunto soportes:</p> <p>Factura: Orden de evento P00006229</p>

Imagen 46: Diligenciamiento de caso en Enlace

Buenas tardes, estimados

Por favor su ayuda, **REMISIONANDO** este servicio para CAFAM en el mes de (NOVIEMBRE), adjunto soportes:

- Factura: FETE 300005
- Liquidación Zeus
- Formato de cierre
- FEE Expreso Viajes
- Certificación bancaria y RUT

NOTA: Por favor realizar pasivo y pago al proveedor lo más pronto posible

FACTURACION HOTELES HUMBOLTD 2024										
FACTURA	PROVEEDOR	CIUDAD	VALOR NETO	IVA	TOTAL FAC	NOMBRE	LLEGADA	SALIDA	PASIVOS	OBSERVACIONES
FETE 300005	TEMPUS	VARIAS	\$ 6.705.000	\$ 486.970	\$ 7.523.330	CATERIN VARIAS CUIDADES	13/11/2024	22/11/2024		
TOTAL ALOJAMIENTO			\$ 6.705.000	\$ 486.970	\$ 7.523.330					
					FEE ADMI 8%	\$ 601.866				
					IVA FEE 19%	\$ 114.355				
					TOTAL FACT + FEE	\$ 8.239.551				

Imagen 47: Ejemplo de Script para descripción en caso de Enlace

Una vez se sube el caso de Enlace podemos revisar el estado del ticket o esperar correo por parte del área de operaciones.

NOTA: Cuando ya tenemos lista la liquidación de los servicios procedemos a actualizar el estado de los eventos a “Facturación Grupos” y se procede a Guardar.

Imagen 48: Cambio de estado a Facturación Grupos

Para los pagos a proveedores que sean superiores a 10 millones se debe enviar correo a Gerente comercial, tesorero y supervisor de tesorería para que aprueben el pago y se programen para apartar la salida del dinero.

Imagen 49: Ejemplo de Correo para pagos superiores a 10 millones

Cuando el pago a proveedor se debe realizar por medio de una TC Corporativa se debe redactar un correo copiando al Supervisor de Tesorería para que realice la asignación de tarjeta y se adjunta el caso de enlace donde este la remisión o factura generada:

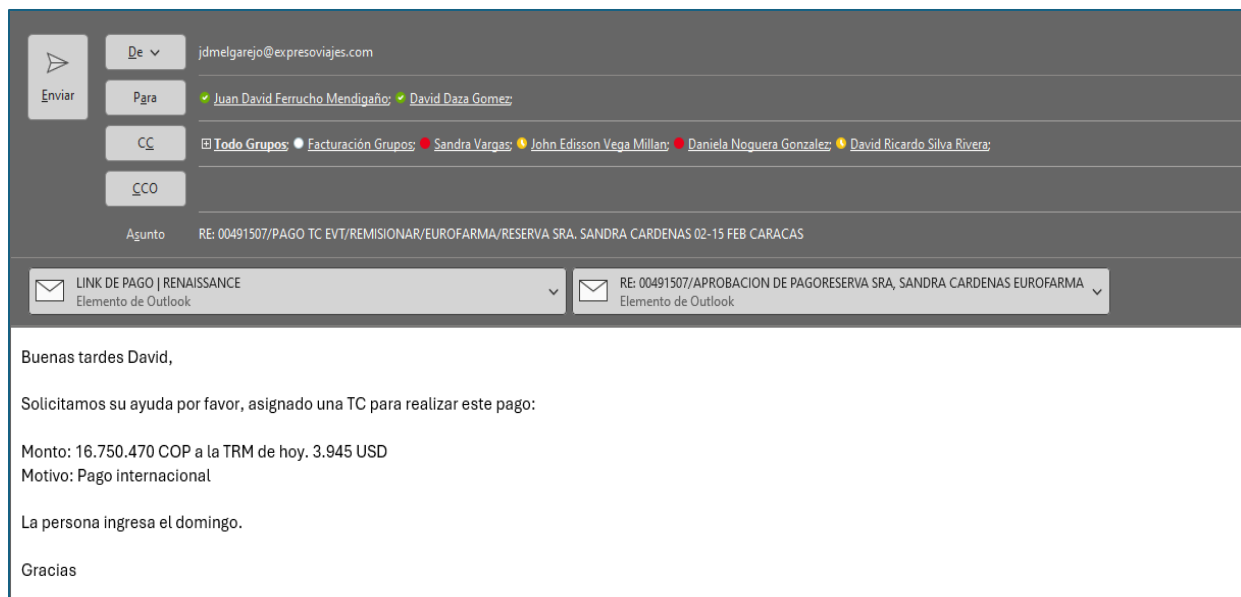


Imagen 50: Ejemplo de Correo para pago con TC

El área de operaciones responde el correo con la remisión generada y tramita a contabilidad para que generen el pasivo de pago a proveedor.

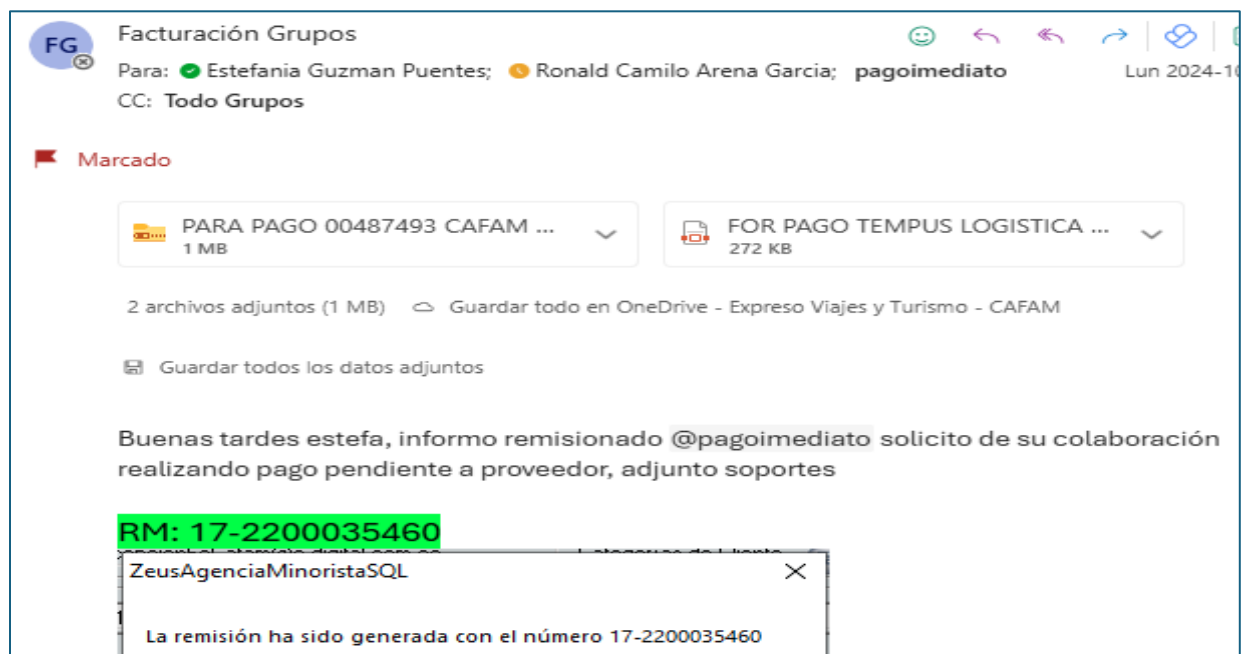


Imagen 51: Ejemplo de respuesta con Remisión generada



Imagen 52: Ejemplo de respuesta con Pasivo para pago

Una vez se tiene el número de pasivo, los Asesores de Grupos diligencian un cuadro con la información del pago a realizar y lo comparten con la Pasante de Grupos quien es la encargada de plasmar la información en el cuadro de programación de pagos.

Se diligencian los siguientes ítems:

Nro. pasivo	Proveedor	Evento y/o cliente	Fecha de inicio	Fecha final	Valor	Expediente
158281	SONDER VILLAS VALVERDES SAS	CAFAM	07/12/2024	14/12/2024	\$ 9.069.000	00490121

Imagen 53: Tramite de pasivo para pago

Cuando el pago es programado, los asistentes de tesorería envían correo con el soporte del pago realizado a proveedor. El asesor de grupos comparte el soporte de pago para garantizar la realización del evento confirmado.

Todas	Nro. Registro	Código Transacción	Descripción Transacción	Nombre Beneficiario	Identificación Beneficiario	Producto Beneficiario	Valor
<input type="checkbox"/>	8	OKA	ABONADO EN BANCOLOMBIA, PROVENIENTE DE CLIENTE	HOTEL SONESTA BOGO	900087924	18083216766	17,201,617.00

Imagen 54: Ejemplo de soporte de pago

Estefania Guzman Puentes

Para: Jennifer Rincon <dircomercial.tempus@gmail.com>; y 1 más
 CC: Todo Grupos

Mar 2024-10-22 11:46

Marcado

FETE 200349 EXPRESO VIAJES B...
 126 KB

Buenos días estimados

Continuando con correo anterior, comparto soporte de pago por entrega de desayunos en Cali y Bucaramanga para el 31 OCT:

Tipo de Aplicación: JFPOS800 Fecha de Aplicación: 21/10/2024 Fecha de Envío: 21/10/2024 Número de Secuencia: 0 NIT Pagador: 00000900206979 Canal: SUCURSAL VIRTUAL EMPRESAS	Nombre Beneficiario: <input type="text"/> Identificación Beneficiario: <input type="text"/> Producto Beneficiario: <input type="text"/> Valor: <input type="text"/> <input type="button" value="Buscar"/>
--	---

Ítem	№. Registro	Código Transacción	Descripción Transacción	Nombre Beneficiario	Identificación Beneficiario	Producto Beneficiario	Valor	Entidad	Plan Producto
	15	00A	ABONADO EN BANCOLOMBIA PROVENIENTE DE CLIENTE	TEMPUS LOGISTICA S	80104887	8377137868	1.141.746.00	BANCOLOMBIA	COMRIENTE

Imagen 55: Envío de soporte a proveedor

10. Proceso para el manejo de bonos

Los asesores de Grupos identificarán las nuevas solicitudes que se reciban de bonos, el pasante de grupos generará un consecutivo acorde con el [proceso detallado anteriormente](#) para la asignación.

Para iniciar el proceso de bonos se debe revisar que en el correo donde realizan la solicitud se evidencie: Carta de aprobación por parte de cliente, datos de beneficiarios y valores a redimir.

RE: EV9084/24 MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE - BONOS VARIOS

Solicit...2024 Otrosi 1 ... (2).pdf Carta apr... (5).pdf Prefectura...V1.pdf Agenda_EV9...V1.pdf ISR D...9084-24.pdf Imagen (2).png

Solicitudes plan de bienestar 2... Elemento de Outlook Otrosi 1 CD-1151-2024 (2).pdf 280 KB Carta aprobacion Bonos Regalo... 88 KB Prefectura_EV9084-24_MIN AM... 214 KB

Agenda_EV9084-24_MIN AMBI... 262 KB ISR DEFINITIVO EXPRESO 9084-... 282 KB

7 archivos adjuntos (1 MB) Guardar todo en OneDrive - Expreso Viajes y Turismo - CAFAM Guardar todos los datos adjuntos

Buen día, Tay

Solicito de tu amable colaboración con la entrega y confirmación del siguiente bono

SOLICITUD INCENTIVOS 22 DE NOVIEMBRE 2024					
BENEFICIARIO	CEDULA	NOMBRE DEL INCENTIVO	BONO - BENEFICIO	VALOR	
CAMARGO FAJARDO LUIS FRANCISCO	91.423.177	ESTÍMULO POR ANTIGÜEDAD	BONO EMPRESA DE VIAJES Y TURISMO	\$ 1.500.000,00	Librería Nacional \$ 600.000,00

@Compra Bonos, adjunto ISR para el debido diligenciamiento

Quedo atenta a los comentarios, muchas gracias

Imagen 56: Solicitud de bonos

Una vez se tiene el consecutivo generado se procede a [diligenciar la liquidación en Zeus](#) acorde con el valor solicitado por el cliente (En el caso de los bonos la tarifa va neta y no se debe desglosar ningún impuesto ni el Fee).

Agencia Minorista SQL - Cotización de Grupos

Cotización de Grupos

Datos Generales **Ítems** Otros Histórico Facturación Seguimiento Ordenes de pago

Ítems de Cotización Cotizaciones Grupos

Ítems										
Ítem	Servicio	Pasajero	Proveedor	Valor	Valor + Imp.	Cotización	Grupo	Opción	Imprimir	Ca
1 BONO EVT PARA	1 BONO EVT PARA	BONO EVT PARA	860013570B	\$1,500,000.00	\$1,500,000.00	00490148		Opc 1		

Total Cotización 1,500,000.00

Formas de Pago			Resumen de Opciones						
Tipo	Valor	Descripción	Opc.	Nº	Nombre	Ciudad	Incluye	Evento	Valor
			Opc 1	1	BONO EVT	VARIAS	1 BONO EVT	EV 9084-24	\$1,500,000.00

Imagen 57: Liquidación de Bonos en Zeus

Para generar la liquidación en Zeus se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Se Factura con el DK del cliente y el proveedor es 860013570B Expreso Viajes y Turismo
- El concepto es 034 DEPOSITOS POR VENTA DE BONOS EVT
- Tipo de servicio 312 DEPOSITO VENTA DE BONOS
- En observaciones hay que indicar que son bonos de turismo de Expreso
- Ingresar las Variables aplicables según el cliente

Cotización de Servicios de Terceros

Generales

Concepto: 034 DEPOSITOS POR VENTA DE BONOS EVT

Tipo de Servicio: 312 DEPOSITO VENTA DE BONOS

Proveedor: 860013570B EXPRESO VIAJES Y TI

B. Comisionable: 0 % de Comisión

Servicio: BONO CAFAM C/U \$2.000.000

Descripción: BONO CAFAM C/U \$2.000.000

T. de Asistencia: []

Región: [] GDS: []

Facturación Parcial: [] Nacionalidad: Nacional Internacional

Tiquete: [] Tiquetes en Fac. []

Servicios en Fac. []

Otros

Tipo de Proveedores:

Código	Nombre	Cod. Proveedor	Proveedor
HTL	Hotel		
RTA	Renta de Autos		
AER	Aerolínea		

Hotel

Check In: 2024/09/30 12:00:00 a. m. Noches: [] Días: []

Check Out: 2024/09/30 12:00:00 a. m. Destino: N/A

Cod. Reserva: [] No Habitaciones: []

Confirmado por: [] Cod. Confirmación: []

Acomodación: []

Tipo Plan: []

Tipo de Habitación: []

Variables Adicionales

Datos Adicionales

Servicio:

Variable	Valor
CENTRO DE COSTO	
NUMERO PEDIDO	
SOLICITANTE	

Pasajero

Documento Pax: [] Tipo de pax: []

Prefijo: [] Edad: []

Nombre: BONOS REGALOS

Voucher pax: [] Cant. de pax: []

Código	Concepto	%
TAR	TARIFA	0

Imagen 58: Conceptos para Bonos en Zeus

Cuando se realiza la liquidación en Zeus, se envía correo al área de operaciones para que generen la respectiva remisión.

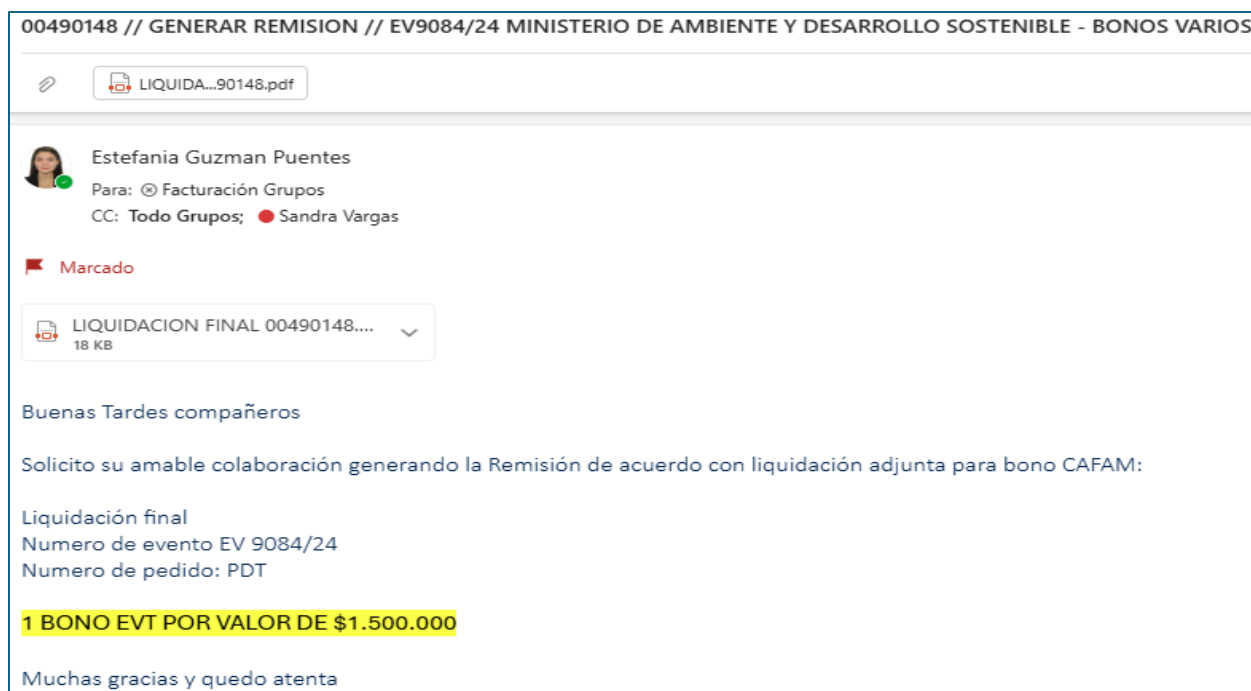


Imagen 59: Envío de correo para remisión bonos

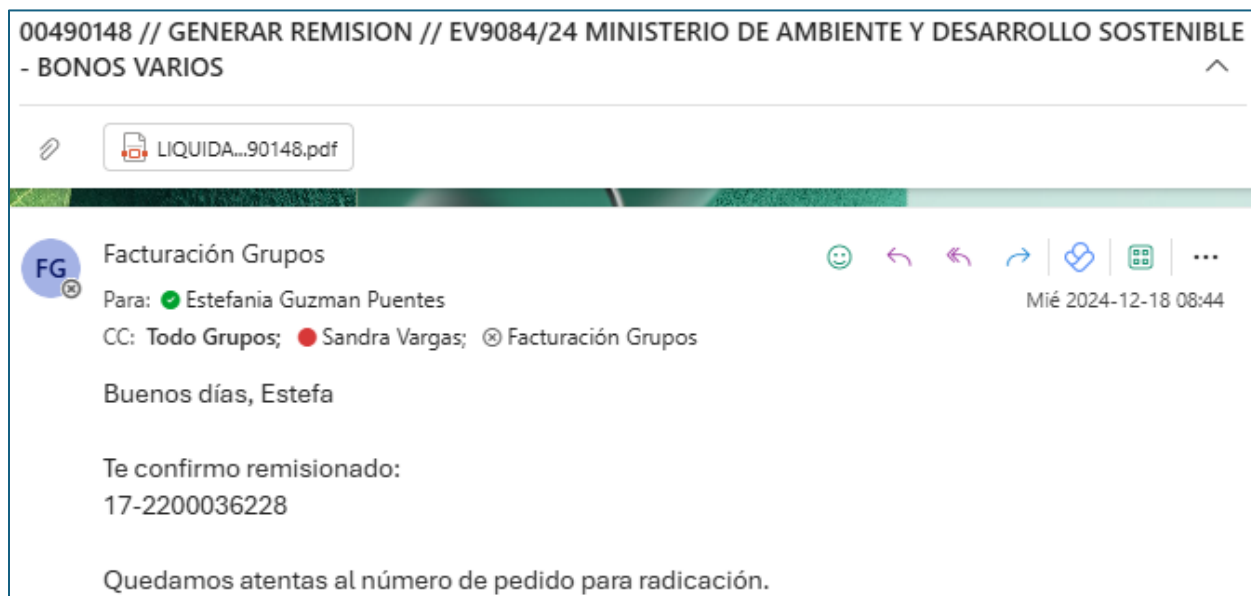


Imagen 60: Remisión generada de Bono

Posteriormente, por medio de la aplicación “Aprobaciones” que se encuentra en Teams se debe generar una solicitud de aprobación, para ello se debe poner:

- Asunto de la solicitud
- Nivel de importancia
- Copiar a Gerente comercial
- Detallar solicitud realizada por el cliente
- Adjuntar Carta o aprobación por parte de cliente y remisión generada

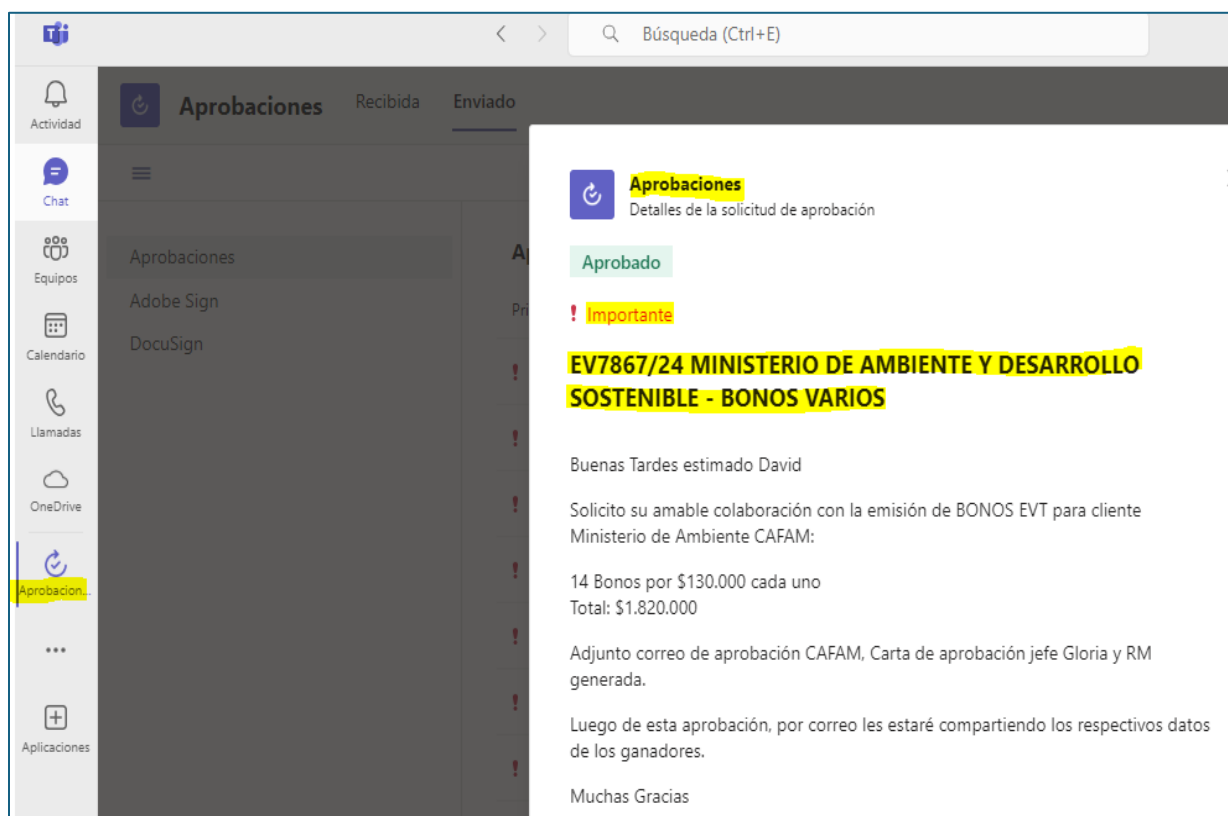


Imagen 61: Solicitud de aprobación bono

Cuando el Gerente Comercial aprueba la solicitud, se procede a guardar el PDF generado por la aplicación.

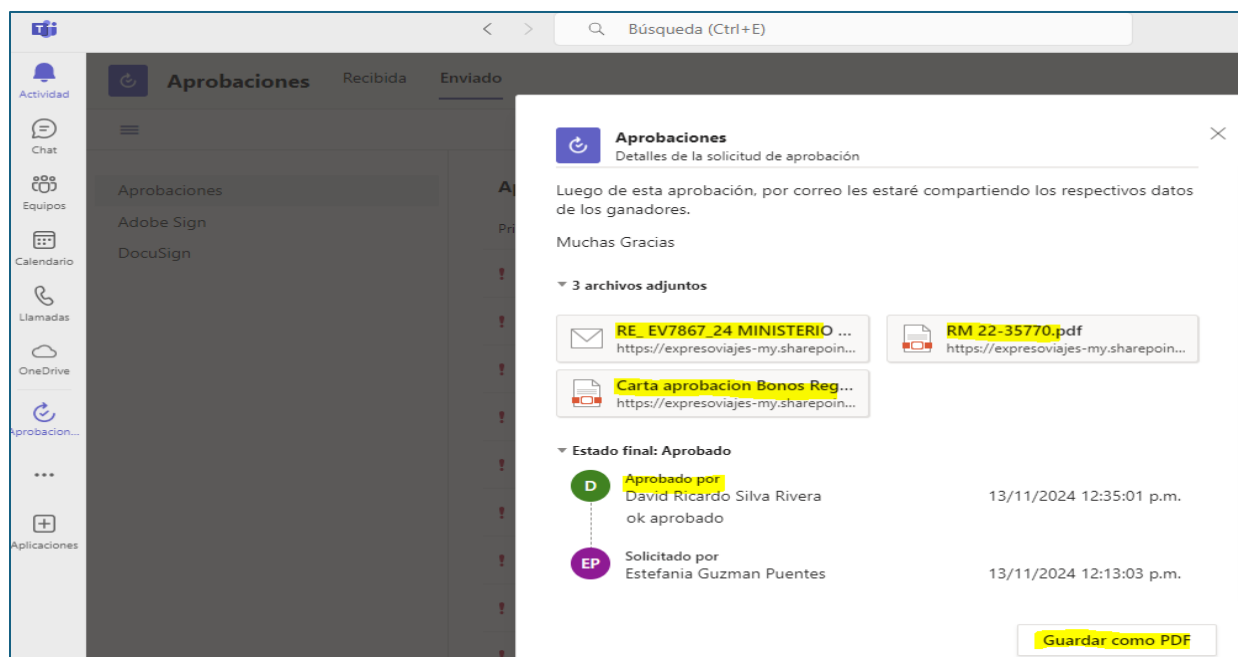


Imagen 62: Bono aprobado por Gerencia Comercial

Por medio de un correo, se solicita a la Asistente de Gerencia que realice la emisión de los bonos, para eso se debe adjuntar: Carta o aprobación del cliente, remisión generada y PDF con la aprobación de la Gerencia Comercial. Del mismo modo, se detalla la información de los beneficiarios, cantidades, valores y si se requieren de manera virtual o física.

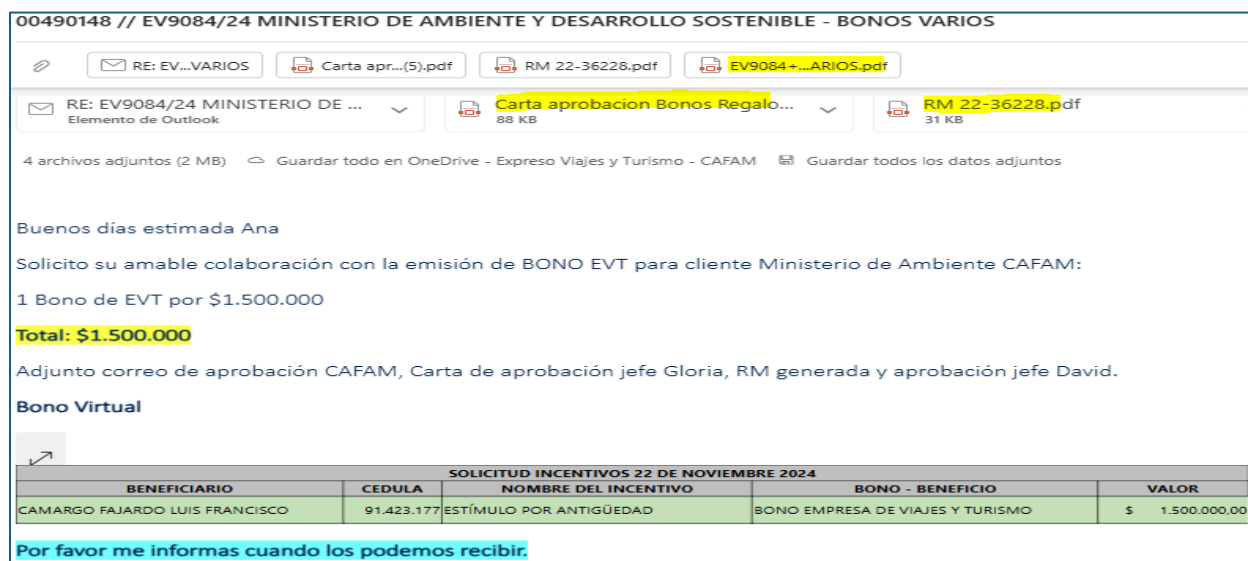


Imagen 63: Solicitud de bonos a Asistente de Gerencia

La Asistente de Gerencia gestiona la entrega de los bonos y relaciona: Carta de entrega de los bonos (para firma del cliente), Bonos con contraseña y documento de términos y condiciones.

RE: 00490148 // EV9084/24 MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE - BONOS VARIOS

Carta E...08424.pdf Bono Re...egido.pdf DOC TÉRMIN...04.pdf

Ana Maria Naguaña Delgado
Para: Estefania Guzman Puentes

Marcado

Respondió el Jue 2024-12-19 15:21.

Carta Entrega Bono Virtual- MI... 308 KB Bono Regalo BVR-1192 CAMAR... 681 KB DOC TÉRMINOS Y CONDICION... 157 KB

3 archivos adjuntos (1 MB) Guardar todo en OneDrive - Expreso Viajes y Turismo - CAFAM Guardar todos los datos adjuntos

Iniciar respuesta con: Adjunto documento firmado. Ok. Confirмо recibido. Adjunto documentos solicitados.

Estefania, buen día

A continuación, adjunto (1) bono carta de entrega, condiciones y restricciones de uso.
Solicito de su acostumbrada colaboración compartiendo por este medio firma y acuse de recibido del cliente.

Contraseña Bono:

Imagen 64: Emisión de Bonos

Los asesores de Grupos proceden a enviar los bonos al cliente y se debe solicitar la firma de la carta de entrega.

RV: EV9084/24 MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE - BONOS VARIOS

Carta E...08424.pdf Bono Re...egido.pdf DOC TÉRMIN...04.pdf

Estefania Guzman Puentes
Para: Compra Bonos <comprabonos@cafam.com.co>
CC: Todo Grupos

Marcado

Carta Entrega Bono Virtual- MI... 308 KB Bono Regalo BVR-1192 CAMAR... 681 KB DOC TÉRMINOS Y CONDICION... 157 KB

3 archivos adjuntos (1 MB) Guardar todo en OneDrive - Expreso Viajes y Turismo - CAFAM Guardar todos los datos adjuntos

Buenas Tardes estimada Andrea

A continuación, adjunto (1) bono, carta de entrega, condiciones y restricciones de uso.
Solicito de su acostumbrada colaboración compartiendo por este medio firma y acuse de recibido del cliente.

Contraseña Bono:

Imagen 65: Entrega de Bonos a cliente

Una vez se recibe la carta de entrega firmada por parte del cliente, se reenvía a la Asistente de Gerencia para que el proceso quede finalizado.

Dependiendo del cliente se debe validar si se puede generar la facturación de los bonos o si debe permanecer en remisión.

11. Facturación y Cierre de Evento

Cuando el evento ha sido ejecutado, el asesor de Grupos procede a validar si se generaron adicionales, en caso de que sí se hayan presentado servicios adicionales se procede a realizar una remisión adicional y tramitar pago a proveedor tal como se especifica en el [paso anterior](#).

Si el evento finaliza sin ninguna novedad se procede a dar cierre al evento. Se valida con el cliente que tan satisfactorio fue el servicio brindado y se genera retroalimentación con el proveedor si se ve necesario.

Del mismo modo, se solicita al área de operaciones facturar la remisión inicialmente generada.

NOTA: Se debe tener en cuenta que en algunos casos no es necesario generar remisión, sino que de una vez se solicita la facturación al área de operaciones (Esto aplica en casos donde no sea necesario realizar pago anticipado a proveedor o donde el cliente no cuente con variables específicas y permita realizar la facturación en cuanto termine el evento).

Para poder solicitar la facturación se deben informar las variables que son aplicables para cada cliente.

A continuación, se evidencian las variables requeridas para los clientes más frecuentes del área de Grupos:

CLIENTE	DK	IMPLANT	VARIABLES
MEGALABS	800133807G	Q8EI	CEN (N/A) 100% CC (Cedula pasajero) CCOS (Centro de costos) DESTINO DETALLE VIAJE ORDEN DE VIAJE SOLICITADO POR
ELANCO	901186367G	MZ4C	ORDEN DE VIAJE SOLICITADO POR
LABCARE	830056202G	MZ4C	CEN (CC2 – MERCADEO) 100% ORDEN DE VIAJE SOLICITADO POR
VIRBAC	860514325G	MZ4C	ORDEN DE VIAJE SOLICITADO POR
EUROFARMA	90044104HG 900441048G	MZ4C	

			ORDEN DE VIAJE SOLICITADO POR
CAFAM	EVENTCAFAM	MZ4C	CEN (DPTOEVENTOS) 100% ORDEN DE VIAJE SOLICITADO POR NUMERO DE PEDIDO
PARTNERS	901251613G	MZ4C	ORDEN DE VIAJE - AUTORIZACION SOLICITADO POR
FAMISANAR	830003564G	MZ4C	ORDEN DE VIAJE SOLICITADO POR
UNODC	8300930EXG	MZ4C	ORDEN DE VIAJE SOLICITADO POR
HUMBOLDT	820000142G HU03624EXG HU0332024G	MZ4C	ORDEN DE VIAJE SOLICITADO POR # ACUERDO O CONVENIO
SC JOHSON	86002997GP	MZ4C	ORDEN DE VIAJE SOLICITADO POR
UNIVERSIDAD NACIONAL	UN89999GRU FADEOSU38G NICEOS17GR DEREODC43G	MZ4C	CCOS (Centro de costos) ORDEN DE VIAJE SOLICITADO POR

Cuando se tienen listas las variables que son aplicables al cliente que solicita el servicio, se procede a responder la secuencia en Enlace del caso donde nos habían generado la remisión inicialmente, para que de esta manera el área de operaciones genere la facturación.



Imagen 66: Solicitud de facturación

NOTA: Es importante mantener la estructura del asunto del enlace de la siguiente manera:

Consecutivo / Cliente / Servicio a facturar / Fecha

00385153/NEPS/FACTURACION BOG DELEGADOS REGIONALES/ NOVIEMBRE 2022

Imagen 67: Ejemplo de Asunto para facturación

Los asistentes de facturación proceden a enviar el número de factura correspondiente.

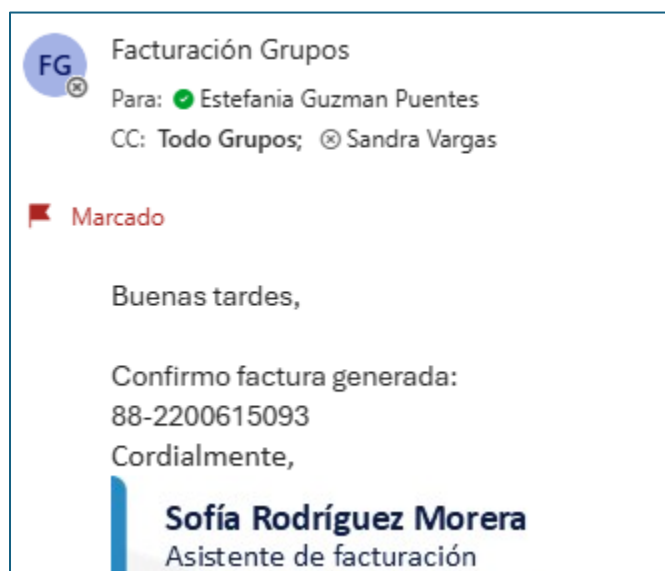


Imagen 68: Ejemplo de facturación generada

11.1 Reembolsos por parte de proveedores

Una vez el proveedor envía soporte del reembolso, se envía el soporte de pago al correo confirmacionconsignaciones@expresoviajes.com, para que validen y confirmen el ingreso del dinero a EVT. En el mismo correo se debe copiar a contabilidad para que realicen el respectivo ajuste contable y al área de tesorería para que realicen el recibo de caja. Es importante indicar número de pasivo, número de documento contable (Remisión o factura) e informar el concepto por el cual se generó dicho reembolso.

Con el recibo de caja dependiendo del caso se debe realizar:

1. Si el servicio está Remisionado o facturado se debe generar una refacturación al documento inicial para ajustar el valor correcto que se debe cobrar al cliente.
2. Si el cliente no permite la refacturación se debe dejar el valor reembolsado como saldo a favor del cliente.
3. Si llega a ser posible y dependiendo del caso, el valor correspondiente al reembolso se puede dejar como saldo a favor para EVT y se informa como aprovechamiento.

Hasta este punto, se evidencian las funciones asignadas y bajo responsabilidad del equipo de Grupos para la gestión de eventos.

12. Gestión Documental

GESTION DOCUMENTAL		
FORMATOS / CARPETAS	DESCRIPCION	ACTORES
<u>Cuadro de Control de Eventos</u>	Cuadro de seguimiento a eventos manejado por la pasante Grupos, se consolida información desde la asignación de eventos hasta su cierre	Pasante Grupos Analista Comercial Supervisor de Grupos
<u>Formato de Cotización</u>	Es el archivo donde se deben diligenciar los ítems de la cotización que se presentará a los clientes	Asesores de Grupos
<u>Cuadro de facturación</u>	Archivo donde se diligenciará información final del evento para que el área de operaciones pueda proceder a remisionar o facturar	Asesores de Grupos
<u>Carpeta para Eventos - Locales y Farma</u>	Espacio donde cada asesor debe subir las carpetas correspondientes a cada evento que manejen en el año	Asesores de Grupos Supervisor de Grupos
<u>Carpeta para Eventos - CAFAM</u>	Espacio donde cada asesor asignado a la cuenta CAFAM debe subir las carpetas correspondientes a cada evento que manejen en el año	Asesores de Grupos Supervisor de Grupos

ELABORADO POR: Estefania Guzman Puentes Asesor de Grupos Daniela Borda Galindo Supervisora administrativa	APROBADO POR: David Ricardo Silva Rivera Gerente Comercial	APROBADO POR: Javier Danilo Melgarejo Lancheros Supervisor de Grupos
--	---	--

Anexo 3 Procedimiento de referencia



**PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE OFERTAS
GRUPOS Y EVENTOS**

Código: P-ESP-002

Versión:01

Vigencia: 06 de diciembre de 2024

ID	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	TIEMPO PLAZO*	REGISTRO
1.	Recepción de la solicitud.	Pasante área de grupos	<p>Cada vez que allegue una solicitud de cotización al correo todogrupos@expresoviajes.com el pasante del área revisará la solicitud evidenciando si cuenta con los criterios mínimos para ser asignados a un asesor de grupos.</p> <p>Luego de la consolidación diaria de solicitudes en compañía del líder del área se asignará el asesor de grupos a cada solicitud.</p>	1	Listado de asesores con solicitud de clientes asignados
2.	Asignación del código en Zeus	Pasante área de grupos	<p>Para realizar la asignación del código de la cotización en el aplicativo Zeus se deben seguir los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar al aplicativo con el usuario previamente asignado. 2. Clic en transacciones, cotización de grupos, solicitud de cotizaciones de grupos. 3. Diligenciar las características del cliente y los requisitos de la prestación del servicio. 4. Clic en categorías de clientes, y se diligencia el centro de costos correspondiente a la cuenta. 5. Clic en guardar para generar el código de la cotización. 	1	Código del servicio en la plataforma de Zeus

3.	Asignar el asesor de grupos	Pasante área de grupos	A través de correo electrónico corporativo el/la pasante del área enviará un correo al asesor de grupos definido con las características de la solicitud del cliente, contacto del cliente, tiempo de respuesta asignado y número de referencia de la cotización.	1	Correo de soporte
4.	Asignación de licitaciones	Pasante área de grupos	Se identifican las solicitudes allegadas por parte de asesores de grupos y/o el área corporativa, posteriormente se envía correo con Script preestablecido colocando el consecutivo especializado para licitaciones (LILCO5/25)	1	Correo de soporte

***PLAZO:** Número máximo de días que dispone el responsable para ejecutar la actividad. En la descripción se debe hacer referencia al momento a partir del cual se cuentan los días. También podrá indicar la anticipación. Si son días calendario o corridos se debe clarificar, de lo contrario siempre se entenderán hábiles o laborales.