RINOPROCESO

**Coordinacion de viajes**

INDICE

# Proceso INS-ADO-09: Coordinación de viajes de Dirección Operativa

**Área responsable:** Asistente de Dirección de Operaciones  
**Corresponsables:** Director de Operaciones, Área de Compras, Área de Finanzas, Proveedores de servicios (aerolíneas, hoteles, transporte).  
**Vigencia:** 2025  
**Versión:** 1.1

## Objetivo

Estandarizar la planeación, gestión y seguimiento de los viajes de trabajo de la Dirección de Operaciones, asegurando la compra oportuna de vuelos, reservación de hospedaje, organización de agenda y envío de documentación (itinerarios, pases de abordar, confirmaciones), con el fin de garantizar eficiencia, seguridad y control presupuestal.

## Introducción

Los viajes de la Dirección de Operaciones son necesarios para atender compromisos con la promotoría, reuniones estratégicas, visitas a proyectos y coordinación con áreas externas. Una planeación inadecuada puede generar sobrecostos, retrasos o incumplimiento de compromisos.  
Este procedimiento asegura:

* Organización anticipada de fechas y destinos.
* Reservaciones confirmadas de vuelos, hospedajes y transportes.
* Agenda detallada de actividades durante el viaje.
* Entrega oportuna al Director de toda la documentación y pases requeridos.
* Control administrativo y presupuestal mediante registro y reportes.
* Manejo de casos extraordinarios de manera ágil y con control documental.

## Procedimiento

### Paso 1. Solicitud y asignación de fechas

1. El Director de Operaciones comunica al Asistente la necesidad de viaje con al menos **15 días de anticipación** (excepto casos urgentes).
2. La solicitud debe incluir: destino, motivo, fechas tentativas, áreas/personas a visitar y duración estimada.
3. El Asistente registra la solicitud en la bitácora de viajes.
4. Se clasifica el viaje como:
   * **Estratégico:** Reuniones con promotoría, autoridades o clientes clave.
   * **Operativo:** Supervisión de proyectos, juntas interáreas.
   * **Capacitación o evento:** Congresos, cursos o representaciones.

### Paso 2. Casos extraordinarios o urgentes

1. Cuando el viaje se requiera con menos de 72 horas de anticipación, el Asistente deberá:
   * Validar urgencia directamente con el Director.
   * Contactar de inmediato a aerolíneas y hoteles para disponibilidad.
   * Priorizar la rapidez, hacer un análisis rápido del costo, garantizando al menos viabilidad logística.
   * Informar a Finanzas y Compras del carácter extraordinario del gasto.
2. Estos viajes se registrarán en la bitácora como “**Urgente**” y se marcarán con observaciones especiales.

### Paso 3. Cotización y compra de vuelos

1. El Asistente solicita **mínimo tres cotizaciones** en diferentes aerolíneas o plataformas autorizadas (ej. agencias de viajes corporativas).
2. Se priorizan vuelos con:
   * Horarios que permitan cumplir la agenda sin afectación.
   * Escalas mínimas o vuelos directos.
   * Tarifas preferenciales, uso de convenios o membresías corporativas.
   * Políticas de cambio/cancelaciones flexibles.
3. Validar la opción más conveniente con el Director de Operaciones antes de proceder a la compra.
4. Gestionar la compra por medio del Área de Compras o tarjeta corporativa autorizada.
5. Recibir confirmación y boletos electrónicos, verificando: nombre del pasajero, horarios, número de vuelo y políticas de equipaje.
6. Registrar el vuelo en la **bitácora de viajes**, con:
   * Folio.
   * Fecha de compra.
   * Aerolínea.
   * Ruta.
   * Costo.
   * Responsable de compra.

### Paso 4. Reservación de hospedaje y logística complementaria

1. **Selección de hoteles:**
   * Ubicación cercana a los lugares de agenda (máx. 15–20 min. de traslado).
   * Preferencia por hoteles con convenio corporativo o tarifas empresariales.
   * Categoría mínima de 3–4 estrellas para asegurar seguridad y servicios básicos.
   * Validar calificaciones en portales confiables.
2. **Servicios indispensables a validar en hotel:**
   * Internet de alta velocidad.
   * Desayuno incluido o acceso rápido a alimentos.
   * Espacios de trabajo o salas de juntas (si se requieren).
   * Estacionamiento seguro.
   * Políticas de cancelación flexibles.
   * Early check-in o late check-out según itinerario.
3. **Reservación de hospedaje:**
   * Solicitar al hotel confirmación oficial vía correo electrónico con número de reserva.
   * Validar que nombre del huésped, fechas y tipo de habitación coincidan.
   * Confirmar método de pago autorizado (tarjeta corporativa, depósito, pago directo).
   * Registrar en la bitácora de viajes.
4. **Renta de automóvil o transporte local (si aplica):**
   * Evaluar necesidad de automóvil en función de la agenda y distancias.
   * Cotizar con agencias autorizadas o convenios corporativos.
   * Confirmar que incluya seguro, kilometraje suficiente y condiciones claras de devolución.
   * En caso de no rentar auto, gestionar transporte alternativo:
     + Traslados privados (taxi autorizado, servicio de aplicación).
     + Transporte proporcionado por la promotoría o clientes.
   * Registrar la contratación en la bitácora (proveedor, costo, fechas de uso, condiciones).
   * Entregar comprobantes de renta o traslados en el paquete de viaje.
5. **Registro en la bitácora de viajes:**
   * **Bitácora de viajes deberá contener:**
     + Folio consecutivo.
     + Fecha de solicitud.
     + Fecha del viaje.
     + Destino.
     + Motivo.
     + Responsable de autorización.
     + Medio de transporte (vuelo, terrestre).
     + Hotel reservado.
     + Agenda confirmada (sí/no).
     + Estado del viaje: en planeación, confirmado, en curso, concluido.
     + Observaciones especiales (urgente, cambios, incidencias).
6. **Entrega de confirmaciones al Director:**
   * Enviar comprobantes de hotel, transporte y/o renta de automóvil al correo del Director.
   * Imprimir copia física para integrarla en el “Paquete de Viaje”.
7. **Seguimiento previo al viaje:**
   * Reconfirmar la reservación 48 horas antes del viaje.
   * En caso de cambios, notificar inmediatamente al hotel y actualizar la bitácora.
   * Si el viaje se extiende o acorta, gestionar modificación de la reservación con confirmación escrita.

### Paso 5. Agenda del viaje

1. Junto con el Director, estructurar agenda diaria detallada:
   * Horario de vuelos y traslados.(una vez confirmados)
   * Reuniones confirmadas con lugar, hora y responsable.
   * Contactos clave con teléfonos y correos.
   * Tiempos de traslado previstos.
   * Espacios reservados para imprevistos o reuniones de último momento.
2. Preparar un documento consolidado en formato institucional (PDF y físico).
3. Enviar la agenda a los involucrados (internos y externos) con al menos **5 días de anticipación**; en casos urgentes, máximo 24 horas antes.
4. Cargar la agenda en la carpeta digital del viaje y en la bitácora.

### Paso 6. Documentación y pases de abordar

1. Descargar pases de abordar en cuanto la aerolínea lo permita (24 h antes).
2. Armar un “**Paquete de Viaje**” que incluya:
   * Vuelos confirmados con horarios y códigos de reserva.
   * Confirmación de hotel y transporte.
   * Agenda oficial consolidada.
   * Contactos clave.
   * Documentación adicional (invitaciones, tickets de eventos, mapas).
3. Enviar el paquete por correo electrónico al Director de Operaciones y entregar copia impresa en carpeta institucional al menos 12 horas antes del viaje.
4. Guardar copia en la carpeta digital “Viajes Dirección – [Año]”.

### Paso 7. Ejecución y soporte durante el viaje

1. El Asistente permanecerá disponible por teléfono, correo y WhatsApp para atender imprevistos.
2. Reconfirmar vuelos y traslados en caso de cambios por clima, cancelaciones o ajustes de agenda.
3. Mantener comunicación con áreas receptoras o clientes para reagendar reuniones de ser necesario.
4. Documentar incidencias en la bitácora (ej. retrasos, cancelaciones, gastos extraordinarios).
5. Si el viaje incluye visitas a promotorías o proyectos, confirmar asistencia y reportar avances al Director.

### Paso 8. Cierre y reporte

 Al regreso, el Asistente elabora un **reporte de viaje** que debe incluir:

* Fechas y destino.
* Itinerario ejecutado.
* Gastos realizados (con comprobantes).
* Incidencias registradas.
* Observaciones y recomendaciones para futuros viajes.

 Archivar el reporte y comprobantes en la carpeta digital “Viajes Dirección – [Año]”.

 Enviar copia del reporte al Director de Operaciones y al área de Finanzas.

### Tabla Operativa – INS-ADO-09

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Plazo / Frecuencia** | **Cómo se realiza (pasos clave)** | **Evidencia / Registro** |
| Registro de solicitud de viaje | Asistente | Al recibir instrucción | Capturar en bitácora: folio, fecha solicitud, destino, motivo, fechas tentativas, personas/áreas a visitar, duración | Bitácora de viajes actualizada |
| Clasificación del viaje | Asistente / Director | Inmediato | Marcar tipo (Estratégico / Operativo / Capacitación) y prioridad (programado/urgente) | Bitácora con tipo y prioridad |
| Gestión de casos urgentes (<72h) | Asistente / Director | En el momento | Validar urgencia; buscar disponibilidad inmediata de vuelos y hotel; avisar a Compras/Finanzas; priorizar viabilidad logística | Bitácora: “Urgente” + observaciones |
| Cotización de vuelos | Asistente | 24–48 h (o inmediato si urgente) | Solicitar ≥3 cotizaciones; evaluar horarios, escalas, tarifa, políticas de cambio | Comparativo de cotizaciones |
| Validación y compra de vuelos | Director (validación) / Asistente (compra) | Mismo día de validación | Autorizar opción; comprar (Compras o TC corporativa); verificar nombres/horarios/equipaje | E-ticket / confirmación; Bitácora (folio, ruta, costo, aerolínea) |
| Selección y reservación de hotel | Asistente | 24–48 h tras vuelos confirmados | Elegir por ubicación (≤20 min), categoría 3–4\*, tarifa corporativa, servicios (internet, desayuno, cancelación flexible); pedir confirmación escrita | Confirmación con número de reserva; Bitácora (hotel, fechas, servicios) |
| Logística de movilidad local | Asistente | 24–48 h tras hotel | Evaluar necesidad de **renta de auto** (seguro, km, devolución) o **traslados** (privados/app/promotoría); contratar y confirmar | Contrato/confirmación; Bitácora (proveedor, costo, fechas) |
| Cierre de bloque logístico (vuelos+hotel+movilidad) | Asistente | Al concluir reservas | Revisar coherencia de tiempos (check-in/out vs. vuelos y agenda); ajustar si aplica | Bitácora sin inconsistencias |
| Elaboración de agenda del viaje | Asistente / Director | ≥5 días antes (24 h si urgente) | Detallar: vuelos/traslados, reuniones (lugar/hora/responsable), contactos, buffers, tiempos de traslado | Agenda PDF y física; Carga en carpeta digital y bitácora |
| Envío de agenda a involucrados | Asistente | ≥5 días antes (24 h si urgente) | Remitir por correo a internos/externos; confirmar recepción | Correo enviado/confirmado |
| Preparación de “Paquete de Viaje” | Asistente | 24–12 h antes | Compilar e-tickets, **pases de abordar** (cuando abran), hotel, movilidad, agenda, contactos, mapas/tickets | Paquete digital + carpeta física |
| Check-in y pases de abordar | Asistente | 24 h antes (apertura de check-in) | Hacer check-in; descargar y enviar pases; imprimir para carpeta | Pases de abordar; envío por correo |
| Reconfirmación previa (hotel y movilidad) | Asistente | 48–24 h antes | Reconfirmar hotel, traslados o renta; ajustar cambios en bitácora | Correos/WhatsApp de reconfirmación |
| Soporte en ruta | Asistente | Durante el viaje | Monitorear vuelos; gestionar cambios climáticos/cancelaciones; coordinar reagendamientos | Bitácora de incidencias |
| Comunicación con sedes/contrapartes | Asistente | Durante el viaje | Avisar avances/cambios; asegurar asistencia en visitas a promotorías/proyectos | Correos/mensajes; notas en bitácora |
| Registro de incidencias y gastos extraordinarios | Asistente | Durante el viaje | Anotar retrasos, cancelaciones, gastos no previstos; conservar comprobantes | Bitácora + comprobantes |
| Cierre administrativo | Asistente | A más tardar 3 días hábiles después del retorno | Integrar **Reporte de Viaje** (fechas, destino, itinerario ejecutado, incidencias, recomendaciones, **detalle de gastos con comprobantes**) | Reporte PDF; carpeta “Viajes Dirección – [Año]” |
| Entrega de reporte y comprobantes | Asistente | Mismo día del cierre | Enviar a Director y Finanzas; archivar en carpeta digital | Correo de envío + carpeta organizada |
| Actualización de estatus del viaje | Asistente | Al cerrar | Cambiar a “Concluido” en bitácora y adjuntar liga a carpeta del viaje | Bitácora con estatus final |