	PLAN DE CONTINGENCIA DE MERCADEO Y VENTAS	Código: ZUA-M&V-PLN-018
		Versión: 01
		Fecha: 05/03/2025
		Página: 1 de 11



HOTELES & RESORTS

PLAN DE CONTINGENCIA DE MERCADEO Y VENTAS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Melany Varela Coordinador experiencia de clientes y mejora continua Carlos Balcázar Director de Mercadeo y Ventas	Carlos Balcázar Director de Mercadeo y Ventas	Daniel Cabrales Gerente General



 HOTELES & RESORTS	PLAN DE CONTINGENCIA DE MERCADERO Y VENTAS	Código: ZUA-M&V-PLN-018
		Versión: 01
		Fecha: 05/03/2025
		Página: 2 de 11

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha de aprobación	Descripción	Cargo que solicitó el cambio
01	03/05/2025	Creación de documento	Director de tecnología

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL	4
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. ALCANCE	4
4. RESPONSABLES Y ROLES	4
5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA	4
6. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	4
7. SEGUIMIENTO Y MONITOREO	5
8. REGISTROS	5
9. SIMULACROS / PRUEBAS	5

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Melany Varela Coordinador experiencia de clientes y mejora continua Carlos Balcázar Director de Mercaderó y Ventas	Carlos Balcázar Director de Mercaderó y Ventas	Daniel Cabrales Gerente General

	PLAN DE CONTINGENCIA DE MERCADERO Y VENTAS	Código: ZUA-M&V-PLN-018
		Versión: 01
		Fecha: 05/03/2025
		Página: 3 de 11

1. OBJETIVO GENERAL

Garantizar la continuidad de las operaciones de los elementos considerados necesarios o críticos que componen las tareas del departamento de Mercadeo y Ventas.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir acciones y procedimientos a ejecutar en caso de fallas en el sistemas Zeus, Módulo de reservas, plataformas online y extranet (booking, despegar, expedia, siteminder, paraty), página web, powerBi, Microsoft Dynamic 360, Clientify, MyHotel, entre otras.
- Definir los lineamientos a seguir en caso de una eventual falla de la infraestructura o de los sistemas de información.
- Implementar actividades preventivas y controles necesarios que permitan mantener en correcto funcionamiento de las operaciones del departamento de Mercadeo y Ventas.

3. ALCANCE

El alcance de este Plan de Contingencia va dirigido solo a los sistemas de información y lo que lo compone, en este documento se encuentran las pautas, procesos y recomendaciones que se deben seguir para que CB HOTELES Y RESORTS SA – HOTEL ZUANA BEACH RESORT esté en capacidad de reanudar sus sistemas de información que soportan las operaciones cuando se requiera en el departamento de Mercadeo y Ventas.

4. RESPONSABLES Y ROLES


Director de Mercadeo y Ventas - Sustituye Coordinador de Mercadeo y Coordinador de Experiencia al cliente y Mejora Continua

- Garantizar el cumplimiento del presente procedimiento a través del seguimiento de las diferentes actividades de contingencias identificadas de las áreas de ventas, reservas, mercadeo y experiencia.

Coordinador de Mercadeo - Sustituye Diseñador Gráfico

- Garantizar que se lleven a cabo las contingencias planificadas para cada proceso del área de mercadeo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Melany Varela Coordinador experiencia de clientes y mejora continua Carlos Balcázar Director de Mercadeo y Ventas	Carlos Balcázar Director de Mercadeo y Ventas	Daniel Cabrales Gerente General

 HOTELES & RESORTS	PLAN DE CONTINGENCIA DE MERCADERO Y VENTAS	Código: ZUA-M&V-PLN-018
		Versión: 01
		Fecha: 05/03/2025
		Página: 4 de 11

Coordinador de Experiencia de clientes y Mejora Continua - Sustituye Orientador de servicios

- Garantizar que se lleven a cabo las contingencias planificadas para cada proceso del área de experiencia de clientes.


Dirección de Tecnología

- Realizar seguimiento a las actividades descritas y ejecutar simulacros que garanticen que las mismas sean acordes con las necesidades de la operación.

5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
CHECK IN	Es el proceso mediante el cual los huéspedes se registran y se les asigna una habitación.
CHECK OUT	El check-out hace referencia al momento de la salida del huésped del hotel; durante el cual debe dejar la habitación y abandonar el establecimiento
RESERVA	Es un acuerdo en el que el hotel se compromete a prestar alojamiento y servicios para una fecha determinada y por un período establecido. El huésped se compromete a pagar por el servicio lo que corresponda.
GSUITE	La edición G Suite Basic es un paquete de aplicaciones de productividad colaborativas que incluye correo electrónico profesional, calendarios compartidos, almacenamiento y edición de documentos online, videollamadas y mucho más.
OTA'S	Las Agencias de Viajes Online (OTAs por su definición en inglés -Online Travel Agency-), son sitios web que actúan como un buscador y vendedor de servicios dentro del sector turismo. Funcionan como intermediarios entre el cliente final y los proveedores de servicios como hoteles
ÓRDENES DE SERVICIO	Documento que sirve para registrar toda la información relacionada con las solicitudes de servicio de una empresa o persona para la prestación de un servicio de eventos o banquetes.
PQRS	El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Melany Varela Coordinador experiencia de clientes y mejora continua Carlos Balcázar Director de Mercaderó y Ventas	Carlos Balcázar Director de Mercaderó y Ventas	Daniel Cabrales Gerente General

	PLAN DE CONTINGENCIA DE MERCADERO Y VENTAS	Código: ZUA-M&V-PLN-018
		Versión: 01
		Fecha: 05/03/2025
		Página: 5 de 11

6. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

A continuación, se detallan las diferentes estrategias de contingencias para diferentes actividades del departamento de Mercadeo y Ventas.

VENTAS

1. Cotizaciones de eventos

Software del caso: Cotizador

La información sobre los eventos sociales, corporativos y convenciones que han hecho un prebloqueo de espacios o habitaciones a través del Calendario Zuana Beach Resort Grupos y Eventos o habitaciones en Zuana reposara en la Gsuite.

¿Cada cuánto se realizaría la copia de seguridad?

Diario

¿Qué llevaría?

Estilo calendario

Confirmaciones de fecha, área, número de personas, habitaciones, salón y contacto del evento

Estado tentativo/confirmado/cancelado

¿Dónde reposará la copia?

En la carpeta de Drive del correo de ventas@zuana.com.co / ventas2@zuana.com.co / crodriguez@zuana.com.co

2. Órdenes de Servicio

Es la información resumida y clara, sobre el evento a realizarse. Normalmente se envía 2 días antes del evento.

¿Cuál es la alternativa?

Documento de word que se crearía desde cero, con el nombre "O.S. Nombre del evento día mes año"


¿Qué llevaría?

Fecha

Hora

Lugar dentro del Hotel

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Melany Varela Coordinador experiencia de clientes y mejora continua Carlos Balcázar Director de Mercadeo y Ventas	Carlos Balcázar Director de Mercadeo y Ventas	Daniel Cabrales Gerente General

 HOTELES & RESORTS	PLAN DE CONTINGENCIA DE MERCADERO Y VENTAS	Código: ZUA-M&V-PLN-018
		Versión: 01
		Fecha: 05/03/2025
		Página: 6 de 11

Cantidad de pax
Minuto a minuto
Requerimientos de servicio

¿Dónde reposará la copia?

En la carpeta de Drive del correo de ventas@zuana.com.co / ventas2@zuana.com.co / crodriguez@zuana.com.co / supervisor.reservas@zuana.com.co

3. Contratos de eventos

Los contratos se usan para legalizar los servicios contratados por las dos partes.

Software del caso: Plantilla de Google Docs / docuSign

¿Cuál es la alternativa?

Habrá un documento de word como plantilla donde se realizará el contrato y las firmas se generarán por medio de correo escaneadas.

EXPERIENCIA DE CLIENTES

1. Plataforma de envío de encuestas de satisfacción - My hotel

Para mitigar el efecto que pueda causar el no funcionamiento de los servicios de la plataforma My Hotel, se brindara la alternativa de que nuestros huéspedes nos envíen sus comentarios a través del enlace establecido de PQRS y se llevará el consolidado de dichos reportes a través de nuestro formato ZUA-EXC-FOR-086 - CONSOLIDADO PQRS - HOTEL ZUANA BEACH RESORT el cual se encuentra vigente y actualizado diariamente.


2. Plataforma de comunicación de whatsapp - Clientify

Clientify es una plataforma que permite la comunicación con nuestros huéspedes en casa a través de WhatsApp Business por medio de una consola de respuesta, la cual se encuentra en la web. Para mitigar el efecto que pueda causar el no funcionamiento de los servicios de la plataforma Clientify, compartimos un canal de comunicación alternativo (número alternativo) para la comunicación con nuestros huéspedes y ampliaremos la cobertura a través de nuestro conmutador en llamadas telefónicas.

3. Atenciones cumpleaños

Diariamente se realiza una atención especial para nuestros huéspedes que están alojados y celebran su cumpleaños, la base información para este proceso se obtiene a través de Zeus por medio del reporte de usuario de Mercadeo, dado el caso haya alguna interrupción del sistema Zeus, se continuará brindando las atenciones cuando sean solicitadas por los huéspedes y se

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Melany Varela Coordinador experiencia de clientes y mejora continua Carlos Balcázar Director de Mercadeo y Ventas	Carlos Balcázar Director de Mercadeo y Ventas	Daniel Cabrales Gerente General

	PLAN DE CONTINGENCIA DE MERCADERO Y VENTAS	Código: ZUA-M&V-PLN-018
		Versión: 01
		Fecha: 05/03/2025
		Página: 7 de 11

consolida la información como usualmente se realiza en nuestro registro de ATENCIONES EXPERIENCIA 2025 que se encuentra en la Gsuite.

4. Comunicaciones en caso de caída de fluido eléctrico

En caso de una interrupción prolongada del suministro eléctrico, utilizaremos radios para la comunicación interna. Para mantener informados a nuestros huéspedes, emplearemos herramientas como WhatsApp para mensajes directos, y distribuimos comunicados físicos mediante pequeños flyers en áreas clave del hotel.

MERCADERO

1. Sitio Web

Como centro de la estrategia digital, zuana.com cuenta hasta el momento con un tiempo de caída de 4 horas aproximadamente por temas de servidores. Para efectos de ingreso de Reservas, haremos el reemplazo de URLs en redes sociales y canales digitales directamente al Motor de Reservas - Link del motor de reservas: https://zuana-dot-secure-booking-co3.appspot.com/booking1?adultsRoom1=1&entry_tomorrow=true&namespace=zuana

La Agencia Tambourine, quienes proveen la plataforma, cuentan con un backup de la información del sitio web, dado el caso de contingencia la asistencia la brindan en el horario administrativo a través de los correos electrónicos team.estefan@tambourine.com y natalia.chica@tambourine.com. En caso de interrupción se habilitaran las reservas a través de nuestros canales de whatsapp y líneas telefónicas hasta el restablecimiento.


2. Televisores

Dentro de los canales de comunicación que se encuentran en las instalaciones del hotel, se encuentran los televisores de las diferentes areas comunes, en total son 3 televisores, donde se comparte información de interés y comercial, su ubicación es:

1. Lobby Sur Torre 1
2. Lobby Norte Torre 1
3. Lobby Torre 2

Los televisores son el principal medio de comunicación dentro del hotel para los hospedados. En el caso que ocurra un apagón y necesitemos enviar algo masivamente, haremos uso de circulares informativas impresas de ½ carta papel bond. Asimismo, se usará el site del hotel <https://sites.google.com/view/hotel-zuana/home> donde tambien reposa toda la infromación de interés para nuestros huéspedes, el acceso a edición de este site se tiene a través del correo

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Melany Varela Coordinador experiencia de clientes y mejora continua Carlos Balcázar Director de Mercaderó y Ventas	Carlos Balcázar Director de Mercaderó y Ventas	Daniel Cabrales Gerente General

	PLAN DE CONTINGENCIA DE MERCADERO Y VENTAS	Código: ZUA-M&V-PLN-018
		Versión: 01
		Fecha: 05/03/2025
		Página: 8 de 11

socialmediazuana@gmail.com, el acceso de este correo lo tiene la coordinación de mercaderos y la coordinación de experiencia de clientes.

3. Redes sociales

Ante la caída de plataformas de redes sociales pertenecientes a Meta Business, tenemos un periodo de espera de 4 horas máximo aproximadamente. Para envíos de información digital, contamos con la plataforma Doppler para informar a nuestra base de datos inscritas en Check In y en el formulario de Newsletter de Zuana.com

4. Menüpp

Menüpp es el menú digital de todos los restaurantes del hotel. Las cartas dentro del hotel, son principalmente impresas, por lo cual Menüpp entra a ser una parte complementaria de la información. En caso de caerse la plataforma, se optaría por el uso al 100% de las cartas impresas existentes en cada restaurante y bar.

<https://menup.co/zuana/venues?type=normal>

La plataforma es manejada por el proveedor MENÜPP S.A.S, el contacto en caso de soporte es gerencia@menup.co y teléfono 306530633.

5. Diseño Gráfico

Toda la información y línea gráfica del hotel se canaliza desde el departamento de mercaderos, para ello se maneja un cronograma de labores con nivel de priorización que maneja la coordinación de mercaderos y la diseñadora gráfica. Los diseños se realizan a través de la plataforma Adobe Illustrator o Canva, dado el caso haya alguna novedad con estas plataformas se realizarán los ajustes necesarios en el cronograma.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO


1. Zeus Excel

La información de reportes e informes financieros se encuentran asociados en su mayoría con la integración Zeus - Excel, en caso de que esta herramienta falle, es necesario realizar descargas directas desde el ERP Zeus y utilizarlas en Excel para transformar la información en reportes.

2. Power BI

En Power Bi se presenta información clave del hotel de forma visual en forma de indicadores, ingresos, ventas, en caso de que la plataforma de Microsoft no funcione tenemos respaldos en dos lugares, en una carpeta compartida en red llamada **Informes Financieros** en archivos de

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Melany Varela Coordinador experiencia de clientes y mejora continua Carlos Balcázar Director de Mercaderos y Ventas	Carlos Balcázar Director de Mercaderos y Ventas	Daniel Cabrales Gerente General

 HOTELES & RESORTS	PLAN DE CONTINGENCIA DE MERCADERO Y VENTAS	Código: ZUA-M&V-PLN-018
		Versión: 01
		Fecha: 05/03/2025
		Página: 9 de 11

excel y en google drive donde se envían diariamente la información por correo y es alojada en google sheet

3. Información DANE

De forma mensual el hotel debe enviar información de 2 encuestas al DANE (EMA y EMCES) en la plataforma virtual que corresponda, en casos de que no se encuentren habilitada existen plantillas disponibles en excel para el envío de la información por correo electrónico que se encuentran en computador localmente en la ruta:

-C:\Users\pedro.montero\Documents\Financiera\Estadísticas\DANE\ENCUESTA MENSUAL DE ALOJAMIENTO (EMA)

-C:\Users\pedro.montero\Documents\Financiera\Estadísticas\DANE\EMCES

o en su defecto en correo enviado de parte del DANE.

Link de ingreso a plataformas DANE

<https://ema.dane.gov.co/ema/>

<https://emces.dane.gov.co/>

Teléfono de contacto con DANE,

Ana lucia Escobar 301 505 6061 - bmmirandar@dane.gov.co (Encuesta EMA)

Brenda Miranda 301 361 6520 - alescobarg@dane.gov.co (Encuesta EMCES)

ÁREA DE MEJORA CONTINUA

Visualización de oportunidades y seguimiento (Tableros de Gerenciamiento Diario y WIN Cards)

Contingencia: En caso de interrupciones en las herramientas digitales como BUSINESSMAP: Se activará el uso de tableros físicos de seguimiento disponibles por área.

Las tarjetas WIN se levantarán manualmente mediante el formato físico previamente impreso y estandarizado.

El registro y consolidación se realizará posteriormente en la herramienta digital una vez restablecido el servicio.


La documentación de herramientas Lean (A3, 5S, estándares de trabajo, formatos de análisis, etc.) se encuentra:

En la carpeta "Lean Zuana" dentro de Google Drive

Formato alternativo:

Plantillas en Word y Excel disponibles offline para uso inmediato.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Melany Varela Coordinador experiencia de clientes y mejora continua Carlos Balcázar Director de Mercadeo y Ventas	Carlos Balcázar Director de Mercadeo y Ventas	Daniel Cabrales Gerente General

	PLAN DE CONTINGENCIA DE MERCADERO Y VENTAS	Código: ZUA-M&V-PLN-018
		Versión: 01
		Fecha: 05/03/2025
		Página: 10 de 11

ÁREA DE E-COMMERCE

En caso de caída de zuana.com: Se redireccionará el tráfico desde redes sociales y canales digitales directamente al motor de reserva.

Se priorizará atención por WhatsApp y central telefónica.

Ante la caída de plataformas de revenue management o problemas con conectividad Se activarán los siguientes documentos en Google Sheets:

“Monitoreo Revenue”: seguimiento de precios, ocupación y alertas de comportamiento del mercado.

“Plantilla Info de Habitaciones”: resumen de tipos de habitación, tarifas y canales disponibles.

Estos documentos cuentan con acceso compartido al equipo comercial y revenue.

En caso de interrupción de la plataforma PriceSeeker:

Se consultarán comparativos tarifarios mediante captura manual de precios desde canales OTA (Booking, Expedia, etc.).


Se utilizará plantilla Excel local para registrar y analizar comparativos diarios.

Se priorizará mantener comunicación directa con la agencia de soporte o proveedor de PriceSeeker para restablecimiento.


6. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

INDICADOR	FÓRMULA	META
Pruebas de desconexión de Clientify	# de solicitudes atendidas/Total de solicitudes recibidas	100% cobertura por canales telefónicos
Tiempo de carga de sitio web	Promedio de tiempo de carga del sitio web en segundos	3 segundos
Alcance en redes sociales	# de usuarios alcanzados por publicaciones / Total de seguidores	1.000

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Melany Varela Coordinador experiencia de clientes y mejora continua Carlos Balcázar Director de Mercadeo y Ventas	Carlos Balcázar Director de Mercadeo y Ventas	Daniel Cabrales Gerente General

	PLAN DE CONTINGENCIA DE MERCADERO Y VENTAS	Código: ZUA-M&V-PLN-018
		Versión: 01
		Fecha: 05/03/2025
		Página: 11 de 11

7. REGISTROS

FORMATOS A UTILIZAR	
TÍTULO	ÁREA QUE RETIENE
ATENCIONES EXPERIENCIA 2025	Experiencia de clientes
ZUA-EXC-FOR-086 - CONSOLIDADO PQRS - HOTEL ZUANA BEACH RESORT	Experiencia de clientes
SOLICITUD DE HUÉSPEDES  SOLICITUD DE HUESPEDES	Recepción

8. SIMULACROS / PRUEBAS

Se establece que el plan de contingencia se estará prueba semestrales y actualización y revisión de plan anualmente con el fin de poder verificar y garantizar que estemos organizados al igual se realizará la actualización del plan de acuerdo a las pruebas realizadas y los cambios de infraestructura que se tengan.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Melany Varela Coordinador experiencia de clientes y mejora continua Carlos Balcázar Director de Mercaderó y Ventas	Carlos Balcázar Director de Mercaderó y Ventas	Daniel Cabrales Gerente General