EL SUSCRITO SUBDIRECTOR DEL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DE LA REGIONAL CAUCA DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

HACE CONSTAR

Que el (la) señor(a) **CLAUDIA CILENA ROJAS FERNANDEZ,** identificado (a) con cédula de ciudadanía No 34.568.892, celebró con **EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**, el (los) siguiente(s) contrato(s) de prestación de servicios personales regulados por la Ley 80 de 1993 (Estatuto General de Contratación de la Administración Pública), modificada por la Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015 y sus demás decretos o normas reglamentarias, como se describe a continuación:

Número y Fecha Del Contrato:	**CO1.PCCNTR.3291394 del 25 de enero de 2022**
Objeto:	Prestar servicios personales de carácter temporal como instructor contratista, impartiendo formación profesional integral a distancia o virtual; en el programa de titulada virtual, del centro de comercio y servicio, pertenecientes al área o red de conocimiento: Guianza turística, según las necesidades del servicio, en el o los municipios del departamento del cauca donde se le asigne por la entidad contratante
Plazo:	Desde el 01-02-2022 Hasta 10-12-2022
Inicio de Ejecución:	01-02-2022

Obligaciones específicas: 1. Adelantar las gestiones necesarias para la ejecución del contrato en condiciones de eficiencia y calidad, de acuerdo con las especificaciones exigidas por el SENA y desglosadas en detalle en la minuta del contrato. 2. Cumplir el objeto y alcance del contrato, de acuerdo a la programación asignada por el Coordinador@ Académic@ en el marco de las políticas de calidad, pertinencia y eficacia. 3. Ejercer el control propio de todas las actividades encomendadas con independencia y autonomía y de forma oportuna y dentro de los términos establecidos con el fin de obtener la correcta realización del objeto del contrato. 4. Rendir informes académicos que contenga: juicios evaluativos, novedades de los aprendices (llamado de atención verbal, inasistencia reiterada, resultado del plan de mejoramiento, actividades complementarias bien sean académicas y/o actitudinales); casos específicos para el acompañamiento de aprendices por bienestar o por coordinación académica y reportar de buenas prácticas o casos éxitos por los aprendices. 5. Registrar los resultados de la emisión de juicios (criterios de evaluación) relacionados con los logros de resultados de aprendizaje o novedad del aprendiz, en los tiempos establecidos por el procedimiento de ejecución de la Formación Profesional, en el aplicativo dispuesto por la entidad. 6. Garantizar el autocontrol de la ejecución de horas de formación en el rango establecido por la entidad. En caso de no cumplir con el rango de ejecución mensual establecido por la entidad. El pago se hará proporcional y por el valor acorde al informe generado por la supervisión del contrato en el

Certificado No. SC-CER339681
Certificado No. CO-SC-CER339681

mes correspondiente. 7. Participar de conformidad con las normas institucionales en los comités de seguimiento y evaluación de aprendices donde se requiera y en las actividades complementarias citadas desde la Coordinación Académica y/o Subdirección del Centro de Comercio y Servicios. 8. Garantizar dentro de los primeros diez (10) días calendario de cada mes, el pago de la seguridad social en salud, pensión y en riesgos a que haya lugar. 9.Entregar de forma mensual y oportuna los soportes contractuales requeridos para el trámite de pago de sus honorarios mensuales; información que reposará en forma digital en el espacio habilitado por la coordinación académica del Centro de Comercio y Servicios. 10. Respecto a la planilla para pagos de honorarios, se deberá tener en cuenta la circular vigente o u otra otras disposiciones aplicables para la Entidad. 11. Vigilar, cuidar y salvaguardar cualquier elemento que se le sea entregado por parte del SENA como apoyo para el cumplimiento del objeto contractual y a la culminación del contrato, deberá reintegrarlo en las mismas condiciones en la que le fueron entregados, PARAGRAFO. En caso de pérdida de alguno de los elementos, el contratista deberá adelantar los trámites pertinentes establecidos en el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN CASO DE PERDIDA Y/O DETERIORO DE BIENES Y/O DETERIORO DE BIENES Y RECURSOS Y RECURSOS DE LA ENTIDAD. 12. Brindar el apoyo técnico en el área de su especialidad para la elaboración de las especificaciones técnicas, codificación estandarizada UNSPSC, estudios previos, análisis del sector requeridos. 13. Realizar acompañamiento técnico en el área de su especialidad para la emisión de avales requerido por la unidad de emprendimiento. 14. Hacer parte de los comités de evaluación de los trámites pre-contractuales en los que haya sido designado por la subdirección de centro y/o Coordinación Académica en razón de su área y/o especialidad. 15. Participar en la formulación y ejecución de los proyectos cuando sea requerido según el área de su especialidad y de conformidad con la programación académica establecida. 16. Promover en los aprendices la autoformación con actividades académicas complementarias y que fortalezcan las competencias relacionadas con el programa de formación; garantizando el cumplimiento de horas establecidas (tiempo) de acuerdo con el diseño del programa de formación y soportado por las plataformas institucionales con que cuenta el Centro de Comercio y Servicios. 17. Informar a la subdirección de centro y/o Coordinación Académica las oportunidades de relacionamiento con el sector productivo o social que en el cumplimiento de su objeto contractual pudieran ser identificadas. 18. Participar en las actividades de implementación, mantenimiento y mejora del SIGA, en calidad de responsables de actividades enmarcadas en los procesos ejecutados por el centro de Comercio y Servicios o en los que este interactúa. 19. Durante el periodo de ejecución del contrato, dará aplicación al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplican a la prestación del servicio de instructor, así como a los procesos que el SENA adelanta para certificar habilidades pedagógicas de los instructores. 20. El instructor contratista de formación virtual, aulas móviles y a distancia deberá cumplir con lo establecido en el Manual que orienta el desempeño del instructor en ambientes virtuales de aprendizaje. 21. EL contratista se obliga a NO suscribir en la presente vigencia anual, contrato de prestación de servicio alguno con otro Centro de Formación o dependencia del SENA en cualquier parte del país. 22. Apoyar en la divulgación y promoción de los servicios educativos y tecnológicos de la entidad. 23. Estudiar y resolver reclamaciones o peticiones realizadas por los estudiantes relacionadas con la ejecución de la FPI, con criterios de calidad, pertinencia y celeridad teniendo en cuenta los tiempos establecidos de acuerdo con las tablas de retención documental de la entidad. 24. El contratista deberá asumir los costos que le impliquen cumplir con la adecuada vestimenta para la ejecución del contrato y deberá hacer uso de ella dentro de las instalaciones y ambientes de formación; el SENA no se responsabiliza de la entrega de ningún elemento de esta clase, y con la firma

Certificado No. SC-CER339681
Certificado No. CO-SC-CER339681

de este contrato se entiende aceptada dicha obligación. 25. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de protocolos de bioseguridad y salud en el trabajo en el desarrollo de las actividades asignadas por la Subdirección de Centro y/o Coordinación Académica. 26. Exigir a los aprendices y garantizar el uso adecuado de los elementos de protección y seguridad industrial que se requiera en la formación, al igual que el porte del uniforme correspondiente de acuerdo al reglamento del aprendiz. 27. Exigir el cumplimiento del acta de compromiso de los aprendices. 28. Prepara, elaborar y presentar los informes que requiera la subdirección del Centro de Comercio y Servicios del SENA Regional Cauca y/o las demás dependencias del SENA del nivel Regional o Nacional, al igual que los órganos de Control y Autoridades que lo requieran. 29. Abstenerse de hacer uso indebido del carné y demás distintivos de la entidad, y en caso de que le hayan sido suministrados, debe devolverlos al supervisor, en la fecha de terminación del contrato; constituyéndose esta en una obligación exigible para el trámite del pago o pagos pendientes al momento de la finalización del plazo establecido en el contrato. 30. Brindar el apoyo técnico en el área de su especialidad a la subdirección de centro y/o al supervisor de los contratos de bienes y/o servicios del centro de formación cuando así sea requerido. 31. Exigir y garantizar el cuidado y pulcritud de los ambientes de formación y diferentes espacios de la institución. 32. Las demás que se requieran para el cumplimiento del objeto contractual específico y que el centro de formación demande

Término de ejecución: Diez (10) Meses y (9) nueve días

Valor: El valor del contrato para todos los efectos legales y fiscales se fijó en la suma de Treinta y seis millones ciento sesenta y seis mil seiscientos sesenta y siete pesos ($36.166.667) mcte.

Se expide a solicitud del interesado(a), de acuerdo con la información registrada en el sistema ON BASE del SENA, a los 07 días del mes de octubre de 2022.

JOHN JAIRO MOTTA CALDERON
Subdirector Centro de Comercio y Servicios
Regional Cauca
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Proyecto: Natalia S
Apoyo Administrativo- Grupo Administrativo y Financiero Mixto

Revisó: Milton Fabián Díaz.
Coordinador- Grupo de Apoyo Administrativo y Financiero Mixto

EL SUSCRITO SUBDIRECTOR DEL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DE LA REGIONAL CAUCA DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

HACE CONSTAR

Que el (la) señor(a) **CLAUDIA CILENA ROJAS FERNANDEZ,** identificado (a) con cédula de ciudadanía No 34.568.892, celebró con **EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**, el (los) siguiente(s) contrato(s) de prestación de servicios personales regulados por la Ley 80 de 1993 (Estatuto General de Contratación de la Administración Pública), modificada por la Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015 y sus demás decretos o normas reglamentarias, como se describe a continuación:

Número y Fecha Del Contrato:	**CO1.PCCNTR.2358547 del 19 de marzo de 2021**
Objeto:	Prestar los servicios personales de carácter temporal, para orientar formación titulada presencial o virtual, en el programa SER, conforme a las necesidades del centro de comercio y servicios - SENA Regional Cauca. Para el área de: Recorridos de agroecuturismo y/o promotor en programas turísticos rurales locales
Plazo:	Desde el 24-03-2021 Hasta 17-12-2021
Inicio de Ejecución:	24-03-2021
Obligaciones específicas:	1. Adelantar las gestiones necesarias para la ejecución del contrato en condiciones de eficiencia y calidad, de acuerdo a las especificaciones exigidas por el SENA y desglosadas en detalle en la minuta del contrato.2. Cumplir el objeto y alcance del contrato, de acuerdo con la programación asignada por Coordinación Académica en el marco de las políticas de calidad, pertinencia y eficacia. 3. Entregar informes académicos que contenga: juicios evaluativos, novedades de los aprendices (llamados de atención verbales, inasistencia reiterada, resultado del plan de mejoramiento, actividades complementarias bien sean académicas y/o actitudinales); casos específicos para el acompañamiento de aprendices por bienestar o por coordinación académica y reporte de buenas prácticas o casos éxitos por los aprendices. 4. Registrar los resultados de la emisión de juicios de evaluación relacionados con los logros de los resultados de aprendizaje o novedades del aprendiz, en los tiempos establecidos por el procedimiento de Ejecución de la Formación Profesional, en el aplicativo dispuesto por la Entidad. 5. Garantizar el autocontrol de la ejecución de horas de formación en el rango establecido por la entidad. En caso de no cumplir con el rango de ejecución mensual establecido por la entidad, el pago se hará proporcional y por el valor acorde al informe generado por la supervisión del contrato en el mes correspondiente.6. Participar de conformidad con las normas institucionales en los comités de seguimiento y evaluación de aprendices donde se requiera. 6. Garantizar dentro de los

Certificado No. SC-CER339681
Certificado No. CO-SC-CER339681

primeros diez (10) días calendario de cada mes, el pago de la seguridad social en salud, pensión y riesgos a que haya a lugar. 7. Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, así mismo realizar todas las legalizaciones originadas en la obligación contractual. En caso de pérdida o hurto, deberá adelantar los trámites que por obligación estén establecidos en el vigente MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN CASO DE PERDIDA Y/O DETERIORO DE BIENES Y/O DETERIORO DE BIENES Y RECURSOS Y RECURSOS DE LA ENTIDAD. 8. Brindar el apoyo técnico de su especialidad a la Subdirección de centro o al supervisor de los contratos de bienes y/o servicios del Centro de Formación cuando así sea requerido. 9. Brindar el apoyo técnico en el área de su especialidad para la elaboración de los estudios de sector, mercados y fichas técnicas requeridas. 10. Realizar acompañamiento técnico en el área de su especialidad para la emisión de avales requeridos por la unidad de emprendimiento. 11. Conformar por designación de la Subdirección de centro, los comités de evaluación o verificación de requisitos en los procesos contractuales relacionados con el área de su especialidad. 12. Participar de las reuniones convocadas por la subdirección y/o coordinaciones. 13. No podrá auto -certificarse en cualquier competencia de su propia instrucción a cargo. 14. Participar activamente en la formulación y ejecución de los proyectos cuando sea requerido según el área de su especialidad y de conformidad con la programación académica establecida. 15. Planear, ejecutar, realizar seguimiento y evaluar las acciones de formación para el emprendimiento rural de acuerdo al procedimiento y actividades establecidas para el programa SER en el Sistema Integrado de gestión de Calidad del SENA de acuerdo a las orientaciones del profesional de apoyo misional de centro SER. 16. Realizar alistamiento de la formación, apoyando los procesos de planeación, ejecución y sistematización de convocatoria de población objeto para la conformación de los grupos de formación, ya sean directas o en articulación con entidades públicas o privadas del orden local, regional o nacional, con énfasis en la participación y vinculación de la población objeto del programa SER. 17. Ejecutar las acciones de formación haciendo uso de la estrategia pedagógica de ""formación por proyectos"", de acuerdo a los procedimientos y lineamientos establecidos por dirección de formación profesional integral. 18. Formular y orientar los proyectos formativos con carácter empresarial, usando tecnologías adecuadas y adaptadas a las condiciones locales, en aras de su sostenibilidad, la generación de ingresos y empleo, en articulación con los instructores técnicos; debidamente costeados y con actividades definidas en el marco del uso de estrategias didácticas bajo la filosofía de aprender haciendo; priorizando el uso de los materiales de formación. 19. Reportar y sistematizar las actividades, acciones y resultados realizadas en el marco del objeto contractual, en los diferentes sistemas, plataformas y formatos establecidos por el SENA para el seguimiento de la información, tales como SOFIA plus, GEOSENA y otros dispuestos temporalmente para el seguimiento de actividades específicas, entregando informe al supervisor del contrato y al profesional de apoyo misional del programa SER de su centro de formación o quien cumpla sus funciones. 20. En articulación con el instructor técnico y crear al menos una unidad productiva rural sostenible resultado de la ejecución del respectivo programa de formación en las líneas de emprendimiento: "autoconsumo y negocios

ISO 9001 icontec
Certificado No. SC-CER339681
CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM
Certificado No. CO-SC-CER339681

rurales" de la fase I del programa SER. 21. En articulación con el instructor técnico y crear al menos una unidad productiva rural sostenible resultado de la ejecución del respectivo programa de formación en las líneas de emprendimiento: "autoconsumo y negocios rurales" de la fase I del programa SER. 22. Apoyar la realización del diagnóstico final, georreferenciación y caracterización de las unidades productivas creadas, en el marco de las acciones de formación de la Fase I del programa SER. 23. Apoyar la realización de diagnóstico final a las unidades productivas que participan en las acciones de formación para el fortalecimiento correspondiente a la fase II del programa SER, cada vez que una unidad participe en una formación. 24. Apoyar al programa SER en la ejecución de actividades estratégicas tales como: acompañamiento a unidades productivas participantes en eventos de comercialización, gestión empresarial y financiera cuando se requiera. 25. Formular y gestionar en articulación con el instructor técnico y el emprendedor el modelo de negocios CANVAS que se encuentra inmerso en la estructura integrada de seguimiento como entregable del proceso formativo en la creación de la unidad productiva. 26. Participar en las jornadas de actualización y transferencia tecnológica convocadas por el Apoyo misional de centro SER y/o por la coordinación del programa SER, para su implementación en las acciones del mismo. 27. Apoyar la identificación y sistematización los casos exitosos de unidades productivas y empresas rurales. 28. Identificar fuentes de financiación disponibles, formular los planes de negocios y/o instrumentos para aplicar a las diversas fuentes, y acompañar en la postulación a las convocatorias a por lo menos 5 unidades productivas. 29. Demostrar con participación coherente el conocimiento de las normas institucionales en los comités de evaluación y seguimiento a la formación. 30. Promover en los aprendices la autoformación con actividades académicas desescolarizadas y garantizar el acompañamiento de los aprendices en las actividades desescolarizada haciendo presencia en la sala de instructores del centro de comercio. 31. Informar a la subdirección de centro las oportunidades de relacionamiento con el sector productivo o social que en el cumplimiento de su objeto contractual pudieran ser identificadas. 32. Participar en las actividades de implementación, mantenimiento y mejora del SIGA, en calidad de responsables de actividades enmarcadas en los procesos ejecutados por el centro de formación o en los que este interactúe. 33. Durante el periodo de ejecución del contrato, dará aplicación al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplican a la prestación del servicio de instructor, así como a los procesos que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas, de los instructores. 34. El contratista se obliga a NO suscribir en la presente vigencia anual, contrato de prestación de servicio alguno con otro Centro de Formación o dependencia del SENA en cualquier parte del País. 35. El contratista, para el pago de sus honorarios, se obliga a que una vez cumplan con sus obligaciones contractuales mensuales, registrar cuenta de cobro en el SECOP II cargando dos archivos que se llamarán GF (Gestión Financiera) y GC (Gestión Contractual) los cuales contendrán los documentos necesarios y dados a conocer por el supervisor del contrato, con el objetivo de dar inicio al trámite, en las fechas establecidas por el grupo administrativo y financiero de la entidad. 36. Apoyar en el fomento de los servicios educativos de la entidad.

37. Las demás que se requieran para el cumplimiento del objeto contractual específico y que el centro de formación demande

Término de ejecución: Ocho (08) meses y (19) diecinueve días

Valor: El valor del contrato para todos los efectos legales y fiscales se fijó en la suma de Treinta y cuatro millones seiscientos cuarenta y un mil pesos ($34.641.000) mcte.

Se expide a solicitud del interesado(a), de acuerdo con la información registrada en el sistema ON BASE del SENA, a los 07 días del mes de octubre de 2022.

JOHN JAIRO MOTTA CALDERON
Subdirector Centro de Comercio y Servicios
Regional Cauca
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Proyecto: Natalia S
Apoyo Administrativo- Grupo Administrativo y Financiero Mixto

Revisó: Milton Fabián Díaz.
Coordinador- Grupo de Apoyo Administrativo y Financiero Mixto

EL SUSCRITO SUBDIRECTOR (E) DELCENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DE LA REGIONAL CAUCA DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

HACE CONSTAR

Que el (la) señor(a) **CLAUDIA CILENA ROJAS FERNANDEZ,** identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 34.568.892, celebró con **EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**, el (los) siguiente(s) contrato(s) de prestación de servicios personales regulados por la Ley 80 de 1993 (Estatuto General de Contratación de la Administración Pública), modificada por la Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015 y sus demás decretos o normas reglamentarias, como se describe a continuación:

Número y Fecha Del Cesión:	**CO1.PCCNTR.1431563 del 06 de marzo de 2020**
Objeto:	PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL PARA ORIENTAR FORMACION TITULADA Y/O COMPLEMENTARIA PRESENCIAL Y/O VIRTUAL, CONFORME A LAS NECESIDADES DEL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS - SENA REGIONAL CAUCA. PROGRAMA: SER - AREA: Turismo.
Plazo:	Desde el 09-03-2020 Hasta 18-12-2020
Inicio de Ejecución:	09-03-2020
Término de ejecución:	Nueve (09) Meses y (09) nueve días
Valor:	El valor del contrato para todos los efectos legales y fiscales se fijó en la suma de Treinta y cinco millones cuatrocientos cuarenta y tres doscientos pesos (35.443.200)

Se expide a solicitud del interesado(a), de acuerdo con la información registrada en el sistema ON BASE del SENA, a los 02 días del mes de diciembre de 2020.

Firmado digitalmente por Fernando Alfonso Escobar Quira
Fecha: 2020.12.03 09:43:53 -05'00'

FERNANDO ALFONSO ESCOBAR QUIRA
Subdirector (e) Centro de Comercio y Servicios
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Proyecto: Paola T.
Apoyo Administrativo- Grupo Administrativo y Financiero Mixto

Revisó: Isabel P.
Coordinadora- Grupo de Apoyo Administrativo y Financiero Mixto

Certificado No. SC-CER339681

Certificado No. CO-SC-CER339681

EL SUSCRITO SUBDIRECTOR (E) DELCENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DE LA REGIONAL CAUCA DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

HACE CONSTAR

Que el (la) señor(a) **CLAUDIA CILENA ROJAS FERNANDEZ,** identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 34.568.892, celebró con **EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**, el (los) siguiente(s) contrato(s) de prestación de servicios personales regulados por la Ley 80 de 1993 (Estatuto General de Contratación de la Administración Pública), modificada por la Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015 y sus demás decretos o normas reglamentarias, como se describe a continuación:

Número y Fecha Del Contrato:	**709 del 02 de abril de 2019**
Objeto:	Prestar servicios profesionales de carácter temporal como instructor técnico y apoyo a la gestión del emprendimiento y/o la empleabilidad rural, en el marco de los lineamientos del programa SENA Emprende Rural SER. Conforme a las políticas institucionales establecidas y de acuerdo con la programación asignada por el centro, en los diferentes municipios del Cauca en el área de: EMPRENDEDOR EN DESARROLLO DE ACTIVIDADES TURISTICAS EN ESPACIOS NATURALES.
Plazo:	Desde el 02-04-2019 Hasta 15-12-2019
Inicio de Ejecución:	02-04-2019
Término de ejecución:	Ocho (08) Meses y (13) trece días
Valor:	El valor del contrato para todos los efectos legales y fiscales se fijó en la suma de Treinta y un millones veinticinco mil pesos ($31.025.000)

Se expide a solicitud del interesado(a), de acuerdo con la información registrada en el sistema ON BASE del SENA, a los 23 días del mes de septiembre de 2019

FERNANDO ALFONSO ESCOBAR QUIRA
Subdirector (e) Centro de Comercio y Servicios
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Proyecto: Paola T.
Apoyo Administrativo- Grupo Administrativo y Financiero Mixto

Revisó: Milton D.
Coordinador- Grupo de Apoyo Administrativo y Financiero Mixto

Scanned by CamScanner

Certificación No. 156

EL COORDINADOR DEL GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO MIXTO DE LA REGIONAL CAUCA

CERTIFICA

Que la señora CLAUDIA CILENA ROJAS FERNÁNDEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 34.568.892, prestó sus servicios a esta Entidad con nombramiento provisional, desde el 24 de Enero de 2018 hasta el 17 de Marzo de 2019, desempeñando a la fecha de retiro el cargo de Instructor Grado 10 del Centro Comercio y Servicios del SENA Regional Cauca, con una asignación básica mensual de $ 3.461.934.

Se expide en Popayán, el 01 día del mes de Abril de 2019, para acreditar experiencia laboral.

MILTON FABIAN DIAZ MOSQUERA

Revisó: Rigoberto Noguera
Proyectó: Diana Huila
Teléfono: 8242343- 8220122 IP 22021

Scanned by CamScanner

Certificación No. 052

EL SUSCRITO SUBDIRECTOR DELCENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

HACE CONSTAR

Que el (la) señor(a) **CLAUDIA CILENA ROJAS FERNANDEZ,** identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 34.568.892, celebró con **EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**, el (los) siguiente(s) contrato(s) de prestación de servicios personales regulados por la Ley 80 de 1993 (Estatuto General de Contratación de la Administración Pública), modificada por la Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015 y sus demás decretos o normas reglamentarias, como se describe a continuación:

Número y Fecha De Cesión:	**671 del 19 de febrero de 2015**
Objeto:	Prestar los servicios de carácter temporal para orientar acciones de Formación Profesional Integral en el PROGRAMA DE JOVENES RURALES EMPRENDEDORES conforme a las políticas institucionales establecidas y de acuerdo con la programación asignada por el centro, en los diferentes municipios del Departamento del Cauca. En el área de: GUIANZA TURISTICA Y SERVICIOS DE ALOJAMIENTO
Plazo:	Desde el 20-02-2015 Hasta el 30-05-2015
Inicio de Ejecución:	El 20-02-2015
Término de ejecución:	tres (3) meses y ocho (8) días

Obligaciones Específicas
Del contrato:

1. Adelantar las gestiones necesarias para la ejecución del contrato en condiciones de eficiencia y calidad, de acuerdo a las especificaciones exigidas por el SENA y desglosadas en detalle en la minuta del contrato. 2. Garantizar el pago oportuno de la seguridad social durante los primeros diez (10) días de cada mes para que éste se vea reflejado en el SIGEP. 3. Cumplir el objeto y alcance del contrato, en los horarios y lugares necesarios para orientar la formación, que el SENA indique. 4. Revisar permanentemente las horas de formación asegurando una ejecución mensual entre 155 y 180. 5. Entregar informes académicos, planillas de pago, novedades de aprendices, evaluaciones de resultados de aprendizaje en las fechas establecidas por el centro. 6. Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, así mismo realizar todas las legalizaciones originadas en la obligación contractual 7. Demostrar el oportuno registro en medio físico y en el aplicativo dispuesto por la Entidad, de las evaluaciones y novedades de los aprendices bajo su responsabilidad. 8. Evaluar la formación de los aprendices durante el proceso educativo de acuerdo con el Manual de Evaluación

Certificado No. SC-CER339681
Certificado No. CO-SC-CER339681
Certificado No. GP-CER339698

vigente. 9. Demostrar con participación coherente el conocimiento de las normas institucionales en los comités de evaluación y seguimiento a la formación. 10. Promover en los aprendices la autoformación con actividades académicas desescolarizadas y garantizar el acompañamiento de los aprendices en las actividades desescolarizada haciendo presencia en la sala de instructores del centro de comercio. 11. Aplicar durante el periodo de duración del contrato, al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplican a la función de Instructor, así como a los procesos, que el SENA adelante para certificar habilidades, de los instructores. 12. Capacitarse en el idioma Ingles y aplicar a la certificación como mínimo nivel A2. 13. Desarrollar mecanismos que faciliten la reflexión, la innovación, el espíritu investigativo, la creatividad, y la autoevaluación en los aprendices para su mejoramiento continuo

Valor: el valor del contrato para todos los efectos legales y fiscales fue de diez millones de pesos ($10.000.000)

Número y Fecha Del Contrato: **1046 del 05 de junio de 2015**

Objeto: Prestar los servicios de carácter temporal para orientar acciones de formación profesional titulada y complementaria conforme a las políticas institucionales establecidas y de acuerdo con la programación asignada por el centro, en los diferentes municipios del departamento del cauca. En el área de Turismo

Plazo: Desde el 05-06-2015 hasta el 15-12-2015

Inicio de Ejecución: El 05-06-2015

Término de ejecución: seis (6) meses y diez (10) días

Obligaciones Específicas Del contrato:

1. Adelantar las gestiones necesarias para la ejecución del contrato en condiciones de eficiencia y calidad, de acuerdo a las especificaciones exigidas por el SENA y desglosadas en detalle en la minuta del contrato. 2. Garantizar el pago oportuno de la seguridad social durante los primeros diez (10) días de cada mes para que éste se vea reflejado en el SIGEP. 3. Cumplir el objeto y alcance del contrato, en los horarios y lugares necesarios para orientar la formación, que el SENA indique. 4. Revisar permanentemente las horas de formación asegurando una ejecución mensual entre 155 y 180. 5. Entregar informes académicos, planillas de pago, novedades de aprendices, evaluaciones de resultados de aprendizaje en las fechas establecidas por el centro. 6. Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, así mismo realizar todas las legalizaciones originadas en la obligación contractual 7. Demostrar el oportuno registro en medio físico y

Certificado No. SC-CER339681
Certificado No. CO-SC-CER339681
Certificado No. GP-CER339688

en el aplicativo dispuesto por la Entidad, de las evaluaciones y novedades de los aprendices bajo su responsabilidad. 8. Evaluar la formación de los aprendices durante el proceso educativo de acuerdo con el Manual de Evaluación vigente. 9. Demostrar con participación coherente el conocimiento de las normas institucionales en los comités de evaluación y seguimiento a la formación. 10. Promover en los aprendices la autoformación con actividades académicas desescolarizadas y garantizar el acompañamiento de los aprendices en las actividades desescolarizada haciendo presencia en la sala de instructores del centro de comercio. 11. Aplicar durante el periodo de duración del contrato, al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplican a la función de Instructor, así como a los procesos, que el SENA adelante para certificar habilidades, de los instructores. 12. Capacitarse en el idioma Ingles y aplicar a la certificación como mínimo nivel A2.

Valor: el valor del contrato para todos los efectos legales y fiscales fue de veintiún millones ciento noventa mil pesos ($21.190.000)

Número y Fecha Del Contrato: **268 del 23 de enero de 2016**

Objeto: Prestar los servicios de carácter temporal para orientar acciones de formación profesional titulada y complementaria conforme a las políticas institucionales establecidas y de acuerdo con la programación asignada por el centro, en los diferentes municipios del Departamento del Cauca. AREA: HOTELERIA Y TURISMO

Plazo: Desde el 26-01-2016 hasta el 10-12-2016

Inicio de Ejecución: El 26-01-2016

Término de ejecución: diez (10) meses y catorce (14) días

Obligaciones Específicas Del contrato:

1. Adelantar las gestiones necesarias para la ejecución del contrato en condiciones de eficiencia y calidad, de acuerdo a las especificaciones exigidas por el SENA y desglosadas en detalle en la minuta del contrato. 2. Garantizar el pago oportuno de la seguridad social durante los primeros diez (10) días de cada mes para que éste se vea reflejado en la base de datos del FOSYGA. 3. Cumplir el objeto y alcance del contrato, en los horarios y lugares necesarios para orientar la formación, que el SENA indique. 4. Revisar permanentemente las horas de formación asegurando una ejecución mensual entre 155 y 180. 5. Entregar informes académicos, planillas de pago, novedades de aprendices, evaluaciones de resultados de aprendizaje en las fechas establecidas por el centro. 6. Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, así mismo realizar todas las legalizaciones originadas en la obligación contractual 7. Demostrar el oportuno registro en medio físico y en el aplicativo dispuesto por la Entidad, de las evaluaciones y novedades de los aprendices bajo su responsabilidad. 8. Evaluar la formación de los aprendices durante el proceso educativo de

Certificado No. SC-CER339681
Certificado No. CO-SC-CER339681
Certificado No. GP-CER339680

acuerdo con el Manual de Evaluación vigente. 9. Demostrar con participación coherente el conocimiento de las normas institucionales en los comités de evaluación y seguimiento a la formación. 10. Promover en los aprendices la autoformación con actividades académicas desescolarizadas y garantizar el acompañamiento de los aprendices en las actividades desescolarizada haciendo presencia en la sala de instructores del centro de comercio. 11. Participar en las actividades de implementación mantenimiento y mejora del SIGA en calidad de responsables de actividades enmarcadas en los procesos ejecutados por el centro de formación o en los que este interactúe. 12. Durante el periodo de ejecución del contrato dará aplicación al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplican a la prestación del servicio de instructor así como a los procesos que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas de los instructores. 13. El instructor contratista de formación virtual y a distancia deberá cumplir con lo establecido en el manual que orienta el desempeño del instructor en ambientes virtuales de aprendizaje. 14. El contratista se obliga a no suscribir en la presente vigente anual contrato de prestación de servicio alguno con otro centro de formación o dependencia del SENA en cualquier parte del país. 15 respecto de la planilla para pagos de honorarios se deberá tener en cuenta la circular SENA No 3-2015000054 de 2015 y en su defecto la circular que aplique para el año 2016. 16. Apoyar en el fomento de los servicios educativos de la entidad. 17 las demás que se requieran para el cumplimiento del objeto contractual especifico y que el centro de formación demande.

Valor: el valor del contrato para todos los efectos legales y fiscales fue de treinta y cinco millones trescientos cincuenta y tres mil quinientos pesos ($35.353.500)

Número y Fecha Del Contrato: **176 del 24 de enero de 2017**

Objeto: Prestar los servicios de carácter temporal para orientar acciones de formación profesional integral en el programa titulada y complementaria conforme a las políticas institucionales establecidas y de acuerdo con la programación asignada por el centro, en los diferentes municipios del Departamento del Cauca. AREA: HOTELERIA Y TURISMO

"De acuerdo a la información suministrada por la Coordinación Académica la red de conocimiento es: Hotelería y Turismo"

Plazo: Desde el 26-01-2017 hasta el 19-12-2017

Inicio de Ejecución: El 26-01-2017

Término de ejecución: diez (10) meses y veintitrés (23) días

Obligaciones Específicas Del contrato:

1. Adelantar las gestiones necesarias para la ejecución del contrato en condiciones de eficiencia y calidad, de acuerdo a las especificaciones

Certificado No. SC-CER339681
Certificado No. CO-SC-CER339681
Certificado No. GP-CER339888

exigidas por el SENA y desglosadas en detalle en la minuta del contrato.2. Cumplir el objeto y alcance del contrato, de acuerdo con la programación asignada por Coordinación Académica en el marco de las políticas de calidad, pertinencia y eficacia. 3. Entregar informes académicos que contenga: juicios evaluativos, novedades de los aprendices (llamados de atención verbales, inasistencia reiterada, resultado del plan de mejoramiento, actividades complementarias bien sean académicas y/o actitudinales); casos específicos para el acompañamiento de aprendices por bienestar o por coordinación académica y reporte de buenas prácticas o casos éxitos por los aprendices. 4. Registrar los resultados de la emisión de juicios de evaluación relacionados con los logros de los resultados de aprendizaje o novedades del aprendiz, en los tiempos establecidos por el procedimiento de Ejecución de la Formación Profesional, en el aplicativo dispuesto por la Entidad.5. Garantizar el autocontrol de la ejecución de horas de formación en el rango establecido por la entidad. En caso de no cumplir con el rango de ejecución mensual establecido por la entidad, el pago se hará proporcional y por el valor acorde al informe generado por la supervisión del contrato en el mes correspondiente.6. Participar de conformidad con las normas institucionales en los comités de seguimiento y evaluación de aprendices donde se requiera.7. Garantizar dentro de los primeros diez (10) días calendario de cada mes, el pago de la seguridad social en salud, pensión y riesgos a que haya a lugar. 8. Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, así mismo realizar todas las legalizaciones originadas en la obligación contractual. En caso de pérdida o hurto, deberá adelantar los trámites que por obligación estén establecidos en el vigente MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN CASO DE PERDIDA Y/O DETERIORO DE BIENES Y/O DETERIORO DE BIENES Y RECURSOS Y RECURSOS DE LA ENTIDAD.9. Brindar el apoyo técnico de su especialidad a la Subdirección de centro o al supervisor de los contratos de bienes y/o servicios del Centro de Formación cuando así sea requerido.10. Brindar el apoyo técnico en el área de su especialidad para la elaboración de los estudios de sector, mercados y fichas técnicas requeridas.11. Realizar acompañamiento técnico en el área de su especialidad para la emisión de avales requeridos por la unidad de emprendimiento.12. Conformar por designación de la Subdirección de centro, los comités de evaluación o verificación de requisitos en los procesos contractuales relacionados con el área de su especialidad.13. Participar de las reuniones convocadas por la subdirección y/o coordinaciones.14. No podrá auto -certificarse en cualquier competencia de su propia instrucción a cargo.15. Participar activamente en la formulación y ejecución de los proyectos cuando sea requerido según el área de su especialidad y de conformidad con la programación académica establecida.16. Demostrar con participación coherente el conocimiento de las normas institucionales en los

Certificado No. SC-CER339681
Certificado No. CO-SC-CER339681
Certificado No. GP-CER339688

comités de evaluación y seguimiento a la formación.17. Promover en los aprendices la autoformación con actividades académicas desescolarizadas y garantizar el acompañamiento de los aprendices en las actividades desescolarizada haciendo presencia en la sala de instructores del centro de comercio.18. Informar a la subdirección de centro las oportunidades de relacionamiento con el sector productivo o social que en el cumplimiento de su objeto contractual pudieran ser identificadas. 19. Participar en las actividades de implementación, mantenimiento y mejora del SIGA, en calidad de responsables de actividades enmarcadas en los procesos ejecutados por el centro de formación o en los que este interactúe. 20. Durante el periodo de ejecución del contrato, dará aplicación al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplican a la prestación del servicio de instructor, así como a los procesos que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas, de los instructores. 21. El Instructor contratista de formación virtual y a distancia deberá cumplir con lo establecido en el Manual que orienta el desempeño del instructor en ambientes virtuales de aprendizaje. 22. El contratista se obliga a NO suscribir en la presente vigencia anual, contrato de prestación de servicio alguno con otro Centro de Formación o dependencia del SENA en cualquier parte del País. 23. Respecto de la planilla para pagos de honorarios, se deberá tener en cuenta la Circular vigente o aplicable. 24. Apoyar en el fomento de los servicios educativos de la entidad. 25. Las demás que se requieran para el cumplimiento del objeto contractual específico y que el centro de formación demande.

Valor: el valor del contrato para todos los efectos legales y fiscales es de treinta y siete millones cuatrocientos cincuenta y cuatro mil cuatrocientos pesos (37.454.400)

Se expide a solicitud del interesado(a), a los veintiséis (26) días del mes de septiembre de 2017.

EDWARD ENRIQUE VARGAS VIVAS
Subdirector Centro de Comercio y Servicios
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Proyectó: Liz Betancourth
Revisó: Milton F. Diaz

Certificado No. SC-CER339681

Certificado No. CO-SC-CER339681

Certificado No. GP-CER339688

VIAJEROS POR EL MUNDO
PEREZ CALDERON Y COMPAÑÍA SAS
NIT 815001761-8

HACE CONSTAR QUE

La señora CLAUDIA CILENA ROJAS FERNANDEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 34.568.892 de Popayán laboró en esta empresa con contrato a término indefinido en el cargo de Asesora nacional e internacional. Con fecha de ingreso el 24 de Junio de 2014 y de retiro el 28 de Febrero de 2015. Durante este tiempo demostró compromiso y responsabilidad en sus labores.

Las funciones que desempeñó durante su permanencia en la empresa fueron las siguientes:

- Elaboración y manejo de reservas de servicios de alojamiento
- Elaboración de reservas hoteleras
- Estructuración de paquetes hoteleros
- Coordinación de traslados de pasajeros aeropuerto - hotel - aeropuerto
- Elaboración y manejo de reservas de servicios complementarios hoteleros
- Facturación reservas hoteleras
- Atención de pasajeros
- Elaboración y manejo de reservas de tiquetes
- Emisión de tiquetes
- Revisado de tiquetes
- Estructuración de paquetes turísticos
- Elaboración y manejo de reservas de carros
- Elaboración y manejo de reservas de seguros integrales de viajes
- Elaboración y manejo de reservas de cruceros
- Elaboración y reservas de trenes

- Manejo de sistema de distribución global GDS AMADEUS
- Manejo de sistema de distribución global GDS SABRE
- Asesoría y manejo de documentación aeroportuaria
- Facturación tiquetes y paquetes turísticos
- Manejo de reportes
- Asesoría planes turísticos

Para constancia se firma en Popayán a los 18 días del mes de Septiembre de 2017.

Atentamente,

Viajeros por el Mundo
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO
POPAYAN

Maria Victoria Calderón Perdomo
Subgerente
Viajeros por el Mundo
PEREZ CALDERON Y CIA SAS
Calle 7 No. 9-95
Teléfono: 8384315
Celular: 315 4947844

Certificación No. 988

EL SUSCRITO SUBDIRECTOR DEL CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA REGIONAL

HACE CONSTAR:

Que el (la) señor(a) **CLAUDIA CILENA ROJAS FERNANDEZ**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 34.568.892 de Popayán, celebro con **EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**, el (los) siguiente(s) contrato(s) de prestación de servicios personales regulados por la Ley 80 de 1993 (Estatuto General de Contratación de la Administración Pública), modificada por la Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015 y sus demás decretos o normas reglamentarias, como se describe a continuación:

Número y fecha del: Contrato	0673 del 22 de enero de 2014.
Objeto:	Prestar los servicios personales de carácter temporal para impartir formación profesional integral en el Centro De la Industria, la Empresa y los Servicios del SENA Regional Huila, en la especialidad de Técnico en Operaciones de Eventos.
Plazo:	El plazo inicial pactado fue de cuatro (4) meses contados a Partir de la fecha de inicio del contrato, sin exceder del 20 de mayo de 2014.
Fecha de Inicio de: Ejecución	22 de enero del 2014
Fecha de Terminación: De Contrato	20 de mayo del 2014
Término de Ejecución:	4 meses del 2014
No. de Horas mensuales:	
Valor:	El valor del contrato para todos los efectos legales y fiscales, Fue máximo de once millones seiscientos mil pesos mcte ($11.600.000).
Estado del Contrato:	Ejecutado.

ISO 9001 icontec
Certificado No. SC-CER339681
IQNet
Certificado No. CO-SC-CER339681
NTCGP 1000 icontec
Certificado No. GP-CER339688

Obligaciones Específicas del Contrato:

1. Desarrollar personalmente la totalidad de las acciones de formación contratadas, de acuerdo con la programación acordada con el SENA y en el ambiente de formación asignado.
2. Participar activamente en los equipos de desarrollo curricular interdisciplinarios si es necesario por programa o conjunto de programas por redes tecnológicas, para garantizar integralidad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de actividades de aprendizaje, el diseño de talleres e ítems que alimentarán los bancos de pruebas para la selección de los aprendices, entre otras.
3. Participar en la programación y ejecución del proceso de inducción si es necesario de aprendices de formación titulada y el reconocimiento de aprendizajes previos siempre y cuando cumpla con el objeto contractual de ejecutar acciones de formación diferentes a la inducción.
4. Reportar oportunamente en el Sistema Optimizado para la Formación Integral del Aprendizaje SOFIA PLUS, todas las actividades que de acuerdo con los procesos y procedimiento del Sistema Integrado de Gestión, son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo, tales como: ? Registro de los juicios evaluativos. ? Manejo en línea y diario de las plataformas de interface con SOFIA PLUS. ? Creación de rutas y asociación de aprendices. ? Registro de juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos
5. Comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.
6. Recibir, cuidar y conservar en buen estado los ambientes, equipos y elementos que EL SENA ponga a su disposición para el cumplimiento del contrato, para lo cual se le hará el respectivo control de inventario que será firmado por el contratista.
7. Participar, cuando el Coordinador Académico lo designe, como gestor de proyectos para apoyar la programación y seguimiento de la formación por proyecto o conjunto de proyectos por redes tecnológicas que garanticen la integralidad en la ejecución del proceso de aprendizaje.
8. Realizar, en aplicación de la Ley 147 4 de 2011, cuando sea requerido por la Entidad el apoyo a la supervisión de los contratos que celebre el SENA, y velar por la aplicación del Manual del Supervisor del SENA vigente, para lo cual deberá apoyar y gestionar la realización de todas las acciones administrativas, financieras, contables, legales y técnicas para lograr el correcto control, seguimiento y vigilancia de los contratos estatales.
9. Realizar técnicamente cuando sea requerido por la Entidad la identificación, estructuración y definición de las especificaciones técnicas de los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de la misión institucional y apoyar la etapa de planeación de los procesos contractuales de la Entidad, como también emitir conceptos técnicos necesarios para este trámite.

ISO 9001 icontec
Certificado No. SC-CER339681
IQNet
Certificado No. CO-SC-CER339681
NTCGP 1000 icontec
Certificado No. GP-CER339688

10. Realizar cuando sea requerido por la Entidad la verificación y evaluación técnica o económica de las propuestas que se reciban entro de los procesos de contratación de la Entidad.
11. Apoyar y participar en la implementación y cumplimiento de los lineamientos y disposiciones del Sistema Integrado de Gestión, realizando permanente asimilación del sistema y orientación a los aprendices sobre el mismo.
12. Fomentar y garantizar la implementación de las 5s en los procesos y ambientes de formación que tenga a cargo.
13. Asistir y participar activamente en las reuniones de trabajo y transferencias a las que sea citado en relación de la actividad contractual.
14. Tramitar y hacer mantenimiento permanente al correo institucional.
15. Cumplir y hacer cumplir estrictamente los horarios de las acciones de formación que impartan.
16. Cumplir con el pago oportuno al Sistema de Seguridad Social, en las condiciones, plazos y porcentajes exigidos por la normatividad vigente y efectuar mensualmente la presentación de los soportes de pago al supervisor del contrato, permitiendo su verificación.
17. Realizar las demás actividades necesarias para el cumplimiento del objeto contractual y las que, por ser inherentes, le sean asignadas por EL SENA.

Se expide a solicitud del interesado(a), de acuerdo con la información registrada en el sistema ONBASE del SENA, a los 03 días de octubre de 2017.

FERMIN BELTRAN BARRAGAN
SUBDIRECTOR DEL CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA
Y LOS SERVICIOS DEL SENA REGIONAL HUILA
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Reviso: Liliana Martinez Profesional (e) Grado 01

Yubelly A. Cerquera M.
Proyecto: Yubelly Alexandra Cerquera Murcia contratista oficina Gestión del Talento Humano

ISO 9001 icontec
Certificado No. SC-CER339681
IQNet
Certificado No. CO-SC-CER339681
NTCGP 1000 icontec
Certificado No. GP-CER339688

Viajes Avialoi L'alianXa Travel Network COLOMBIA

Más de 50 años haciendo realidad tus sueños!!

CÍRCULO DE MAYORISTAS DE AVIANCA | Avianca A STAR ALLIANCE MEMBER

LA AGENCIA DE VIAJES AVIALOI L´ALIANXA LTDA

NIT 891.500.901-1

HACE CONSTAR

QUE LA SEÑORA CLAUDIA ROJAS FERNANDEZ, CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD 34.568.892 DE POPAYAN. TRABAJO EN ESTA AGENCIA EN EL CARGO DE ASESORA COMMERCIAL NACIONAL E INTERNACIONAL DESDE EL 21 DE NOVIEMBRE DE 2011 AL 18 ENERO DE 2014, DESEMPEÑANDO LAS SIGUIENTES FUNCIONES:

- ELABORACIÓN Y MANEJO DE RESERVAS DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO
- ELABORACIÓN DE RESERVAS HOTELERAS
- COORDINACIÓN DE TRASLADOS DE PASAJEROS AEROPUERTO - HOTEL - AEROPUERTO
- ELABORACIÓN Y MANEJO DE RESERVAS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS HOTELEROS
- FACTURACIÓN RESERVAS HOTELERAS
- ATENCIÓN DE PASAJEROS
- ELABORACIÓN Y MANEJO DE RESERVAS DE TIQUETES
- EMISIÓN DE TIQUETES
- REVISADO DE TIQUETES
- ESTRUCTURACIÓN DE PAQUETES TURÍSTICOS
- ELABORACIÓN Y MANEJO DE RESERVAS DE CARROS
- ELABORACIÓN Y MANEJO DE RESERVAS DE SEGUROS INTEGRALES DE VIAJES
- ELABORACIÓN Y MANEJO DE RESERVAS DE CRUCEROS
- ELABORACIÓN Y RESERVAS DE TRENES
- MANEJO DE SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL GDS AMADEUS
- FACTURACIÓN TIQUETES Y PAQUETES TURÍSTICOS
- MANEJO DE REPORTES
- ASESORÍA PLANES TURÍSTICOS

TIEMPO DURANTE EL CUAL SE DESEMPEÑO CON EFICIENCIA Y RESPONSABILIDAD.

PARA CONSTANCIA SE FIRMA EN POPAYAN, A LOS VENTIUN (21) DIAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2017.

Viajes Avialoi L'alianXa Travel Network NIT: 891 500 901 - 1 COLOMBIA

LILIANA BUCHELI LOPEZ.
Contabilidad

AVIATUR

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AVIATUR S.A.

CERTIFICA

Que la señora CLAUDIA CILENA ROJAS FERNANDEZ, con Cédula de Ciudadanía No. 34.568.892 de Popayán, trabajó en ésta Empresa mediante contrato a término indefinido desde el 19 de octubre de 2004 hasta el 15 de noviembre de 2011. El último cargo que desempeño fue de GERENTE REGIONAL.

Se expide la presente Certificación, en Bogotá el día 15 de diciembre de 2011.

Tania B.

TANIA BERMUDEZ WITT
Jefe de Contratación y Compensaciones
AVIATUR S.A.
Nit 860.000.018-2

AVIATUR S.A.
Avenida 19 No. 4 - 62
Bogotá - Colombia
aviatur@aviatur.com.co

www.aviatur.com

Central de Reservas
Call Center 382 1616
No. Único Nacional
9003312222

Conmutadores
(57 1) 2865555
(57 1) 2347333
(57 1) 3817111

Fax
(57 1) 2830141

Registro Nacional
de Turismo
No. 438 del 21.10.98

AVIATUR

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AVIATUR S. A.

CERTIFICA

Que la señora CLAUDIA CILENA ROJAS FERNANDEZ, con cédula de ciudadanía N°. 34568892 de , estuvo vinculada a esta Empresa mediante contrato a término indefinido desde el 19 de octubre de 2004 hasta el 15 de noviembre de 2011, el cual fue finalizado terminación unilateral por parte del empleador sin justa causa. El último cargo desempeñado fue de GERENTE REGIONAL.

En el momento de su retiro devengaba un salario fijo mensual de $ 1.202.655,00

CARGO: Gerente Regional
DESDE: 11 de junio de 2010
HASTA: 15 de noviembre de 2011

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Dirige las actividades generales de la zona a su cargo, es responsable de formular, cumplir los objetivos de la Empresa a través de las jefaturas y directivas de la Empresa. Tiene a su cargo el manejo, control y supervisión de las actividades originadas en la oficina.

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

- Velar porque en todas las oficinas de la empresa en el país o en la regional, según corresponda, se cumplan las políticas, procedimientos, y normas establecidas y se usen adecuadamente los sistemas (de operación, supervisión, etc.)
- Velar porque se cumpla la política de crédito y cobranza vigente en la organización y poner en consideración de la Vicepresidencia de Gerencia o Dirección Financiera las situaciones que requieran de un manejo excepcional.
- Aplicar las normas sobre medidas de seguridad para el acceso a las oficinas, prohibiciones y permisos en horarios fuera del habitual y días festivos.
- Participar en los comités para los cuales sea designado y suministrar a dichos comités los informes que le sean requeridos.
- Supervisar que se informe oportunamente el cambio de dirección y teléfono de los clientes y/o los correspondientes a nuevas oficinas.
- Analizar las inconsistencias generadas a través del tablero de control, determinar las acciones para corregirlas y verificar que efectivamente se corrijan.
- Recibir y analizar las sugerencias y correcciones propuestas por los trabajadores en relación con las funciones asignadas y procedimientos establecidos y comunicarlas a Organización y Métodos para su estudio y posible aplicación.
- Velar porque el personal a su cargo cumpla con las políticas, las normas contractuales y reglamentarias de la Empresa e informar a su jefe inmediato o a quien corresponda cuando se presente algún incumplimiento de las mismas. Igualmente verificar que se apliquen las medidas disciplinarias cuando se requiera.
- Controlar el cumplimiento de todos los servicios contratados con terceros.
- Autorizar trabajos de mantenimiento de las oficinas.
- Aprobar con su firma la correspondencia a terceros que por su importancia considere debe asumir.
- Reportar a Avia Corredores de Seguros, a la Vicepresidencia Administrativa y al Departamento de Seguridad inmediatamente ocurra o se tenga noticia de los siniestros presentados en la(s) oficinas(s) de la sucursal.
- Efectuar visitas a clientes para incrementar las relaciones comerciales en un mejor nivel y para evaluar la calidad de los servicios que presta la Empresa.
- Informar al área de Seguridad cuando haya trabajadores de su dependencia que permanezcan o acudan a las instalaciones de la Empresa en horario no laboral.
- Representar adecuadamente a la Organización ante entidades públicas y privadas.
- Estudiar precios competitivos, condiciones y descuentos para que las estrategias de ventas estén de acuerdo con las políticas de precio del mercado y de la empresa.
- Evaluar los resultados de la operación de la oficina o área a su cargo y formular soluciones para el mejoramiento y ampliación de los servicios.
- Verificar que la oficina a su cargo, cuenta con los documentos exigidos por la Dirección General de Turismo y la Policía de Turismo, en caso contrario, solicitarlos a la Vicepresidencia Jurídica y verificar que se mantengan debidamente actualizados.
- Aprobar a través del sistema las horas extras autorizadas.
- Coordinar con el Director de Servicios Médicos y Seguridad y Salud en el Trabajo en la elaboración de los cronogramas para fumigar, lavar vidrios, tapestes, etc., en las diferentes oficinas de la empresa. Intervenir ante clientes morosos en coordinación con el departamento de Cartera, con el fin de obtener el pago de sus obligaciones antes de proceder al cobro judicial.
- Generar en su área un buen clima laboral de manera que se eviten los conflictos y se motive el trabajo en equipo, el respeto y la consecución de los objetivos de dependencia.

AVIATUR S.A.
Avenida 19 No. 4 - 62
Bogotá - Colombia
aviatur@aviatur.com.co

www.aviatur.com

Central de Reservas
Call Center 382 1616
No. Único Nacional
9003312222

Conmutadores
(57 1) 2865555
(57 1) 2347333
(57 1) 3817111

Fax
(57 1) 2830141

Registro Nacional
de Turismo
No. 438 del 21.10.98

- Asegurar alta eficiencia y rendimiento mediante el análisis y mejoramiento de los procedimientos administrativos y de los puestos de trabajo.
- Consultar previamente con el cliente y solicitar su autorización para el traslado/ascenso o asignación de nuevos trabajadores a la oficina dentro de sus instalaciones.
- Solicitar a la Dirección Nacional de Formación la implementación de programas de actualización y capacitación para el personal vinculado a la organización, según las necesidades que se presenten.
- Aprobar los viajes de negocios de las personas bajo su supervisión, los anticipos y las relaciones de gastos y verificar que se legalicen en el tiempo establecido.
- Colaborar en la solución de problemas, situaciones anormales vinculadas al área, departamento u oficina.
- Nombrar los empleados necesarios para la buena marcha de las oficinas a su cargo, fijarles funciones y la remuneración aprobada por el Presidente de la Agencia de Viajes.
- Suministrar informes a la Presidencia de la Agencia de Viajes sobre el estado financiero, crecimiento, volumen de ventas, posicionamientos en el mercado y estrategias de la competencia.
- Intervenir en la elaboración y revisión de los proyectos de acuerdos y/o contratos con clientes y proveedores y verificar su cumplimiento.
- Coordinar, dirigir y controlar la ejecución y aplicación de las leyes y normas laborales, las políticas de la empresa y el reglamento interno de trabajo.
- Estar informado de los diferentes factores que puedan afectar a la Empresa y a sus trabajadores, con el propósito de informar oportunamente a la Presidencia de la Agencia de Viajes sobre cualquier repercusión que puedan tener en la Empresa.
- Efectuar la visita a las oficinas locales (sucursales y oficinas en cuenta comercial y en los aeropuertos) para conocer sus necesidades y verificar que cumplen con los requisitos establecidos en la imagen corporativa de la empresa.
- Coordinar con la Vicepresidencia Jurídica el trámite para la obtención de licencias, permisos, elaboración, revisión y aprobación de contratos y en general el manejo jurídico de la sociedad.
- Desarrollar programas de motivación, estudio de sugerencias y mantenimiento de relaciones cordiales entre el personal y la compañía.
- Informar al Director de Comunicaciones Electrónicas en Bogotá, la apertura, el cierre y el cambio de nombre de las oficinas en la ciudad.
- Liderar, en coordinación con Seguridad y Salud en el Trabajo y las demás áreas que correspondan, la investigación de los incidentes y accidentes de trabajo que sufran los trabajadores a su cargo tan pronto y como el incidente o accidente ocurra y verificar que se hacen los registros e informes requeridos, todo de acuerdo con los procedimientos y la normativa.
- Evaluar a los trabajadores a su cargo durante el periodo de prueba cuando es un ingreso y antes de finalizar los 2 (meses) por traslado o acenso y enviar sin falta los resultados de la evaluación, a más tardar 3 (días) hábiles antes de la fecha de vencimiento a Gestión Humana, utilizando los formatos que se encuentran publicados en la Avianet.
- Revisar que los trabajadores a su cargo diligencian y envían las evaluaciones a Gestión Humana, durante el período de prueba cuando es un ingreso y antes de finalizar los 2 (meses) por traslado o acenso a más tardar 3 (días) hábiles antes de la fecha de vencimiento.
- Informar a su jefe inmediato y al Director de Créditos y Efectivo, el valor que requiere el cliente para sobrecupo en las tarjetas de afinidad y en las Cuentas en Agencia de Viaje del Banco Sudameris.
- Manejar la tarjeta de crédito de la empresa para avances en efectivo o cargos por pagos ocasionales a las aerolíneas conforme a los procedimientos establecidos.
- Solicitar y verificar a mas tardar el día siguiente de efectuado un retiro o cargo a la tarjeta de crédito de la empresa, la facturación correspondiente al cliente o la legalización del cargo.
- Aprobar cheques personales hasta los montos permitidos según lo establecen los procedimientos de la Empresa y coordinar con la Oficina Principal la autorización de créditos temporales.
- Analizar los estados financieros de la sucursal inmediatamente sean recibidos y hacer llegar dentro de los tres días hábiles siguientes al Vicepresidente de Contraloría las observaciones a cada una de las cuentas (cuentas por cobrar, cheques devueltos, cobros jurídicos, activos fijos, etc.)y al resultado final obtenido por la sucursal(cuentas de ingresos y egresos).
- Promover la venta de todos los servicios y productos ofrecidos por la Empresa, mediante el envío de información, folletos y demás programas especificos.
- Visitar empresas nuevas interesadas en adquirir los servicios de Aviatur, haciendo la inducción respectiva y enviando una carta de oferta de servicios.
- Coordinar la reserva de cupos para casos difíciles en las aerolíneas, con las personas encargadas de acuerdo con el procedimiento establecido.
- Recobrar clientes que por diferentes motivos prescindieron de los servicios de la Empresa, mediante una acertada gestión de relaciones públicas.
- Enviar o verificar que se envía a las aerolíneas dentro del término establecido, la información y documentos como requisito para la liquidación y pago de los convenios comerciales con la empresa y con los clientes.
- Mantener buenas relaciones con los hoteles, obtener cupos y reservas en las mejores condiciones de tarifas.
- Verificar que el servicio suministrado al cliente concuerda con las especificaciones propias del servicio, con los procedimientos establecidos para su prestación y con las necesidades del cliente.
- Vincular a los Vendedores Externos, realizando entrevista previa y a las Agencias de Viajes, efectuando una visita ocular programada, validando y cumpliendo con los documentos necesarios de acuerdo con el procedimiento establecido.
- Colaborar con las Empresas del Grupo en la consecución de nuevas cuentas y en el mantenimiento de la clientela actual, mediante visitas periódicas a las empresas.
- Establecer conjuntamente con su equipo comercial las estrategias de venta de productos y servicios.
- Supervisar la correcta aplicación de las politicas de venta de la compañía.

AVIATUR S.A.
Avenida 19 No. 4 - 62
Bogotá - Colombia
aviatur@aviatur.com.co

www.aviatur.com

Central de Reservas
Call Center 382 1616
No. Único Nacional
9003312222

Conmutadores
(57 1) 2865555
(57 1) 2347333
(57 1) 3817111

Fax
(57 1) 2830141

Registro Nacional
de Turismo
No. 438 del 21.10.98

- Pedir la ratificación y aprobación del Vicepresidente Jurídico y a continuación la del Presidente de la Agencia de Viajes y Turismo para efectuar negociaciones a nombre de la empresa con las aerolíneas, los operadores y los clientes.
- Mantenerse informado sobre los diferentes programas y servicios turísticos de los operadores propios de Aviatur como de terceros.
- Coordinar con los Departamentos Especializados de Ventas y/o con las Empresas del Grupo las visitas a los clientes para ofrecer los servicios prestados.
- Hacer llegar a la Vicepresidencia de Gestión Empresarial copia de los documentos (cartas, correos, ordenes de servicios, facturas) relacionados con los reclamos de los clientes, acreedores, proveedores, etc.
- Coordinar con el Director de Mercadeo el desarrollo de políticas e implementación de planes de mercadeo y mejoramiento de nuevos productos.
- Otras funciones que le sean asignadas.

CARGO: Jefe Sucursal Popayán
DESDE: 06 de mayo de 2009
HASTA: 10 de junio de 2010

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Dirige y responde por las actividades generales de la oficina a su cargo. Atiende las solicitudes de servicios y de viajes con destinos nacionales e internacionales. Tiene a su cargo el manejo, control y supervisión de las actividades originadas en la atención de los clientes. Coordina con los departamentos especializados el ofrecimiento, operación y venta de los servicios prestados por la Empresa.

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

- Atender permanentemente o por encargo de su Jefe Inmediato la venta y operación del correo expreso DHL.
- Tramitar la autorización correspondiente para la facturación y entrega de tiquetes o la prestación de servicios con cargo a cartera.
- Solicitar a la entidad financiera correspondiente la aprobación para cargar tiquetes y /o servicios a las tarjetas de crédito.
- Enviar con los mensajeros los tiquetes, sobres, correspondencia, documentos, etc. a los clientes, a las empresas, domicilios o aeropuertos, según instrucciones incluidas en la factura y/o la orden de despacho, previa asignación de la zona.
- Verificar que los Auxiliares I de Mensajería hagan firmar de las personas autorizadas los comprobantes de venta de las tarjetas de crédito diligenciadas en la oficina y previa identificación y grabar el nuevo número cuando el mensajero haya tenido que cambiarlo.
- Instruir a los Auxiliares I de Mensajería para que lean y cumplan las instrucciones incluidas en la respectiva orden de despacho y en la factura y para que soliciten desde el sitio indicado para la entrega, las instrucciones a seguir cuando no pueda cumplirlas.
- Verificar que los dineros transportados, cumplen con las indicaciones establecidas por la compañía de seguros, para la Póliza de Transporte de Valores.
- Solicitar autorización al Presidente, Gerente de la Organización, Gerente Regional, o Vicepresidente de Auditoria, para revisar un tiquete expedido por una agencia de viajes diferente.
- Revisar diariamente el reporte de emisión de tiquetes en el Sistema Amadeus y actualizar permanentemente el archivo físico para cuando sea solicitado por Auditoria.
- Grabar en el sistema (cuando corresponda), total y correctamente los datos de los clientes, operadores, proveedores, acreedores, etc.
- Entregar a la persona que haya solicitado la respectiva constancia (orden de despacho) debidamente firmada y con los documentos devueltos cuando corresponda, dejando constancia escrita.
- Elaborar al finalizar el día los reportes de ventas, ingresos (pagos), documentos anulados y pasajes recibidos para reembolso correspondientes a las transacciones efectuadas durante el día o turno, hacerlos firmar, enviarlos o entregarlos junto con sus documentos y valores.
- Verificar que se diligencie y envíe al departamento de documentación el contrato de prestación de servicios y el poder correspondiente para efectuar los tramites de visas para extranjeros a nombre de funcionarios de las diferentes empresas (clientes).
- Efectuar y/o supervisar diariamente durante los horarios diurnos y nocturnos establecidos por las entidades financieras, la consignación de los dineros recibidos.
- Poner en conocimiento de la Vicepresidencia de Auditoria los vales provisionales, con más de tres días de elaborados, pendientes por legalizar.
- Pagar los vales de caja menor, que cumplan con los requisitos establecidos.
- Elaborar y/o autorizar vales de caja menor y vales provisionales.
- Asesorar a los clientes en la selección de productos como artículos, bienes, servicios, viajes y excursiones de acuerdo con las condiciones especiales ofrecidas por la empresa, por las aerolíneas y operadores.
- Informar al cliente antes de expedir el tiquete, porción terrestre, u otro servicio, las restricciones y condiciones establecidas por las aerolíneas y operadores, en la aplicación de las tarifas o en la venta como depósitos, no rembolsable, no endosable, no revisable, penalidades, etc.
- Mantener permanentemente informado al Jefe Inmediato sobre el resultado de los trabajos realizados en su área.

AVIATUR S.A.
Avenida 19 No. 4 - 62
Bogotá - Colombia
aviatur@aviatur.com.co

www.aviatur.com

Central de Reservas
Call Center 382 1616
No. Único Nacional
9003312222

Conmutadores
(57 1) 2865555
(57 1) 2347333
(57 1) 3817111

Fax
(57 1) 2830141

Registro Nacional
de Turismo
No. 438 del 21.10.98

- Aplicar las normas sobre medidas de seguridad para el acceso a las oficinas, prohibiciones y permisos en horarios fuera del habitual y días festivos.
- Programar los turnos de trabajo y vacaciones de los funcionarios de las sucursales o de cuentas comerciales en coordinación con el Director y/o Vicepresidente Administrativo.
- Recibir y analizar las sugerencias y correcciones propuestas por los trabajadores en relación con las funciones asignadas y procedimientos establecidos y comunicarlas a Organización y Métodos para su estudio y posible aplicación.
- Velar porque el personal a su cargo cumpla con las políticas, las normas contractuales y reglamentarias de la Empresa e informar a su jefe inmediato o a quien corresponda cuando se presente algún incumplimiento de las mismas. Igualmente verificar que se apliquen las medidas disciplinarias cuando se requiera.
- Controlar el cumplimiento de todos los servicios contratados con terceros.
- Verificar que en las instalaciones de la Empresa se cuente con un botiquín con surtido suficiente para la atención de los trabajadores que sufran lesiones o se enfermen mientras estén realizando su trabajo.
- Manipular los documentos de los clientes en lugares que no tengan acceso al público, guardarlos a la mayor brevedad posible en la caja fuerte para su envío a la Oficina Principal en cada ciudad, a los Consulados, Embajadas u otras entidades y devolverlos una vez tramitados.
- Informar a los pasajeros cuando exista duda de si se debe o no tramitar una visa y recomendarle tramitarla.
- Aprobar con su firma la correspondencia a terceros que por su importancia considere debe asumir.
- Informar al Gerente de la Empresa, al Gerente Regional y al Director Departamento de Seguridad en el evento que un documento de un cliente llegare a extraviarse o a ser robado.
- Asesorar a los clientes en casos especiales en el trámite de tarjetas de crédito y demás documentación requerida y enviar las solicitudes al Departamento de Créditos, a las aerolíneas o entidades financieras y coordinar los tramites para su estudio y aprobación.
- Verificar que diariamente se efectúe el envío de los reportes de ventas y valores.
- Verificar con el Departamento de Reembolsos que se realice el abono de tiquetes no utilizados a facturas pendientes de pago.
- Informar al Director Nacional de Cartera o a su equivalente, los pagos o abonos efectuados por los clientes a través de consignaciones o transferencias a una cuenta corriente o de ahorro a nombre de la empresa.
- Ordenar la impresión o elaborar ordenes de servicios (vouchers) para los servicios solicitados y confirmados para pasajeros individuales y en grupo de acuerdo con las tarifas previamente aprobadas.
- Asignar y supervisar las labores a cada uno de los trabajadores del departamento o bajo su supervisión y verificar que se den los resultados requeridos de manera oportuna.
- Recibir las solicitudes de los clientes que requieran el servicio de atención en el aeropuerto y elaborar la orden de servicio de aeropuerto a través del Sistema.
- Efectuar visitas a clientes para incrementar las relaciones comerciales en un mejor nivel y para evaluar la calidad de los servicios que presta la Empresa.
- Mantener actualizados a los clientes sobre los servicios prestados por la Empresa.
- Verificar que las personas bajo su supervisión disponen de las herramientas y accesos que se requieran para el desempeño cabal de sus funciones y obligaciones.
- Velar porque se cumplan los plazos fijados para la entrega de la información requerida por organismos públicos y privados.
- Aprobar los pedidos de papelería y elementos de trabajo del departamento o sección.
- Entrenar a cada trabajador en el conocimiento claro de sus funciones y de los procedimientos inherentes a su cargo por ingresos, ascensos y traslados.
- Coordinar el entrenamiento y capacitación del personal de su dependencia.
- Dirigir y coordinar las labores de la oficina o del área a su cargo.
- Informar oportunamente al Departamento de Contratación y Compensaciones las ausencias de los funcionarios del área a su cargo
- Informar al área de Seguridad cuando haya trabajadores de su dependencia que permanezcan o acudan a las instalaciones de la Empresa en horario no laboral.
- Efectuar reuniones formales periódicas con los trabajadores de su área para analizar la calidad del trabajo desempeñado por cada uno y la del servicio ofrecido al cliente.
- Velar porque la(s) oficina(s) mantenga(n) vigente(s) los permisos de operación exigidos por entidades oficiales y privadas, llevando el registro correspondiente.
- Elaborar a través del Sistema Oracle, el recibo de los documentos para tramite que se reciben del cliente o su representante o de un empleado y cuando los documentos tramitados se devuelven, hacer firmar en constancia de entrega / recibo los recibos correspondientes.
- Presentar a su jefe inmediato el plan de trabajo para el año inmediatamente siguiente.
- Evaluar los resultados de la operación de la oficina o área a su cargo y formular soluciones para el mejoramiento y ampliación de los servicios.

AVIATUR S.A.
Avenida 19 No. 4 - 62
Bogotá - Colombia
aviatur@aviatur.com.co

www.aviatur.com

Central de Reservas
Call Center 382 1616
No. Único Nacional
9003312222

Conmutadores
(57 1) 2865555
(57 1) 2347333
(57 1) 3817111

Fax
(57 1) 2830141

Registro Nacional
de Turismo
No. 438 del 21.10.98

- Confirmar que los funcionarios del área a su cargo tengan conocimiento de las instrucciones enviadas por la Dirección Nacional de Ventas y Acuerdos Comerciales.
- Efectuar la evaluación de los trabajadores bajo su supervisión en las condiciones y fechas establecidas.}
- Revisar diariamente el informe de ventas efectuadas por la oficina, la sucursal o la empresa según le corresponda.
- Enviar un informe al Vicepresidente de Operaciones y al Director del departamento al regreso de las ferias o ruedas de negocios sobre el alcance y desarrollo de los mismos y los clientes potenciales que se contactaron.
- Verificar que la oficina a su cargo, cuenta con los documentos exigidos por la Dirección General de Turismo y la Policía de Turismo, en caso contrario, solicitarlos a la Vicepresidencia Jurídica y verificar que se mantengan debidamente actualizados.
- Mantener en un lugar visible en las instalaciones de la oficina a su cargo el Registro Nacional de Turismo.
- Verificar o retransmitir al Departamento de Documentación, cuando no sea posible consultar a través del Sistema los datos de las reservas para tiquetes y servicios al exterior e informar a los clientes los requisitos de inmigración que deben cumplir para cada viaje.
- Solucionar los imprevistos que se presentan en la prestación de los servicios a los clientes.
- Mantener estrechas relaciones con las personas encargadas del pago de facturas, para agilizar el pago oportuno de las cuentas pendientes.
- Recibir y atender las solicitudes de información o de manejo internas o externas relacionadas con su área.
- Intervenir ante clientes morosos en coordinación con el departamento de Cartera, con el fin de obtener el pago de sus obligaciones antes de proceder al cobro judicial.
- Velar por el cumplimiento de la política de implementación de las pausas activas a través de la herramienta publicada en www.estiramientos.es y el programa ERGOINFO.
- Dejar con llave durante su ausencia, los escritorios, departamentos u oficinas donde labora.
- Supervisar que los trabajadores a su cargo informen oportunamente, los cambios en la dirección y teléfono de su residencia.
- Gestionar tanto la asignación como la cancelación de usuarios y permisos de acceso a los sistemas tanto internos como externos que requiera el personal a su cargo para el desarrollo de sus funciones.
- Asignar las funciones que debe desempeñar cada uno de los trabajadores del departamento, apoyar y supervisar su ejecución.
- Asegurar alta eficiencia y rendimiento mediante el análisis y mejoramiento de los procedimientos administrativos y de los puestos de trabajo.
- Informar de inmediato al Vicepresidente Administrativo, los inconvenientes presentados en su oficina, relacionados con el área (mantenimiento, personal, comunicaciones, etc.)
- Consultar previamente con el cliente y solicitar su autorización para el traslado/ascenso o asignación de nuevos trabajadores a la oficina dentro de sus instalaciones.
- Liderar, en coordinación con Seguridad y Salud en el Trabajo y las demás áreas que correspondan, la investigación de los incidentes y accidentes de trabajo que sufran los trabajadores a su cargo tan pronto y como el incidente o accidente ocurra y verificar que se hacen los registros e informes requeridos, todo de acuerdo con los procedimientos y la normativa.
- Evaluar a los trabajadores a su cargo durante el período de prueba cuando es un ingreso y antes de finalizar los 2 (meses) por traslado o acenso y enviar sin falta los resultados de la evaluación, a más tardar 3 (días) hábiles antes de la fecha de vencimiento a Gestión Humana, utilizando los formatosque se encuentran publicados en la Avianet.
- Revisar que los trabajadores a su cargo diligencian y envían las evaluaciones a Gestión Humana, durante el período de prueba cuando es un ingreso y antes de finalizar los 2 (meses) por traslado o acenso a más tardar 3 (días) hábiles antes de la fecha de vencimiento.
- Dejar en caja durante el fin de semana la menor cantidad posible de dinero en efectivo, consignándolo en el banco más cercano a la oficina, durante los horarios nocturno del viernes y extendido del sábado.
- No dejar registro (en libretas, cuadernos, agendas, hojas de reserva, etc.) de los datos de las tarjetas de crédito de los clientes para consultar en el momento de efectuarse la venta.
- Aprobar y/o tramitar el pago de los reembolsos por servicios no utilizados.
- Solicitar la aprobación del cliente, tramitar el pago y envío de depósitos de garantía exigidos por los operadores y aerolíneas (hoteles, restaurantes, transportadores, etc.) relacionados con los servicios contratados.
- Informar a su jefe inmediato y al Director de Créditos y Efectivo, el valor que requiere el cliente para sobrecupo en las tarjetas de afinidad y en las Cuentas en Agencia de Viaje del Banco Sudameris.
- Recibir directamente de los clientes, a través de las distintas oficinas de la empresa o por correo, los tiquetes devueltos para reembolso, acusando recibo escrito.
- Velar porque en la oficina se mantenga información actualizada sobre itinerarios de vuelos y tarifas.
- Grabar las tarjetas de crédito de clientes no presenciales, de acuerdo con el procedimiento establecido.
- Autorizar el pago de las facturas enviadas por los proveedores y operadores, de acuerdo con las tarifas convenidas.
- Aprobar cheques personales hasta los montos permitidos según lo establecen los procedimientos de la Empresa y coordinar con la Oficina Principal la autorización de créditos temporales.

AVIATUR S.A.
Avenida 19 No. 4 - 62
Bogotá - Colombia
aviatur@aviatur.com.co

www.aviatur.com

Central de Reservas
Call Center 382 1616
No. Único Nacional
9003312222

Conmutadores
(57 1) 2865555
(57 1) 2347333
(57 1) 3817111

Fax
(57 1) 2830141

Registro Nacional
de Turismo
No. 438 del 21.10.98

- Coordinar con el Departamento de Cobranzas, la presentación y cobro de las cuentas por cobrar (extractos) según los procedimientos establecidos.
- Promover la venta de todos los servicios y productos ofrecidos por la Empresa, mediante el envío de información, folletos y demás programas específicos.
- Mantenerse permanentemente actualizado de la situación y seguimiento de los eventos, grupos y pasajeros individuales.
- Verificar que todos los pasajeros reciben adjunta al formulario de reserva hotelera y/o a la orden de servicios (vouchers), copia o fotocopia de la confirmación de la reserva expedida por los sistemas de reservas o expedida por el hotel, la empresa de alquiler de vehículos o el operador de los servicios.
- Verificar al recibir los documentos para trámites de visado que el pasajero cumple con los requisitos de in/emigración de todos los países incluidos en el itinerario del viaje que vaya a realizar.
- Mantenerse informado sobre los diferentes programas, cambios de tarifa, promociones especiales, servicios, disponibilidad de sitios y lugares apropiados, que sean de interés del cliente.
- Supervisar que se realice oportunamente la reconfirmación de las reservas de vuelo, hotel, restaurantes, espectáculos o cualquier otro servicio tomado por los pasajeros.
- Solicitar la asignación de silla ante la respectiva aerolínea.
- Suministrar a los clientes, información personal, telefónica, vía email o cualquier otro medio (según corresponda) sobre las tarifas y disponibilidad de cupos ofrecidos en los portales y sistemas de distribución.
- Mantener una cantidad suficiente y actualizada en tiempo real de las promociones existentes, itinerarios, tarifas, folletos, programas propios y de los operadores para asesorar y suministrar información a los clientes en general dando prelación a la programación de la Organización Aviatur.
- Coordinar la reserva de cupos para casos difíciles en las aerolíneas, con las personas encargadas de acuerdo con el procedimiento establecido.
- Liquidar tarifas de acuerdo con las necesidades de los pasajeros y las condiciones especificas del viaje, aplicando las tarifas adecuadas en cada uno de los casos.
- Solicitar a las oficinas en los aeropuertos, incluir en las listas de espera elaboradas por las aerolíneas, los nombres de los pasajeros sin reserva confirmada que así lo soliciten.
- Cumplir con las instrucciones dadas por los clientes para la emisión, cobro y entrega de los tiquetes.
- Recopilar toda la información del pasajero que permita contactarlo posteriormente.
- Colaborar en la obtención y actualización de los datos necesarios para el trámite de los documentos de los clientes, usando el formulario establecido para la toma de datos de los clientes nuevos y la información suministrada por el Departamento de Documentación de los clientes actuales.
- Exigir a las entidades oficiales el oficio que indica la imputación presupuestal para la venta de los tiquetes y/o prestación del servicio.
- Asesorar a los clientes en la selección de sus viajes y excursiones de acuerdo con las condiciones especiales ofrecidas por la empresa, por las aerolíneas y por los operadores.
- Informar al cliente antes de expedir el tiquete u otro documento, las restricciones y condiciones establecidas por las aerolíneas y otros operadores, en la aplicación de tarifas y/o en la venta (no reembolsable, no endosable, no revisable, penalidades, etc.).
- Informar oportunamente a los hoteles y a los operadores las cancelaciones de los servicios reservados.
- Elaborar itinerarios y programas para pasajeros individuales y grupos con salidas especiales y que no figuren en los planes de viaje permanentes operados por la empresa.
- Verificar que el servicio suministrado al cliente concuerda con las especificaciones propias del servicio, con los procedimientos establecidos para su prestación y con las necesidades del cliente.
- Coordinar con los diferentes departamentos de la Empresa, la prestación de los servicios al cliente.
- Atender durante los turnos determinados la venta de cualquier servicio ofrecido por la Empresa.
- Ofrecer cuando corresponda el servicio de navegación a los clientes que asi lo requieren.
- Revisar permanentemente la información enviada a través de colas (queues) del sistema de distribución (Amadeus, Sabre, etc.), por las aerolíneas, los hoteles, las empresas de alquiler de autos, etc., y proceder de conformidad.
- Informar por escrito a las áreas involucradas, las condiciones de las negociaciones efectuadas con las aerolíneas, operadores y clientes.
- Diligenciar y entregar oportunamente a los pasajeros el formato Explicación de la tarifa aplicada.
- Solicitar a los Departamentos de Operaciones (Nacional, Internacional y Receptivo) la elaboración de cotizaciones y presupuestos conforme a las solicitudes recibidas de los clientes y hacer seguimiento para que estas solicitudes se contesten en forma oportuna.
- Informar oportunamente por escrito, personal o telefónicamente a los departamentos correspondientes, para que se realice la actualización en el Sistema de las modificaciones en los datos de los clientes (dirección, teléfono, personas autorizadas para solicitar servicios, nuevos funcionarios, etc.).
- Consultar con el Director de la Central de Reservas o el Gerente de Pasajes, cualquier duda relativa a la expedición de los tiquetes o una mejor alternativa para ofrecer al pasajero.

AVIATUR S.A.
Avenida 19 No. 4 - 62
Bogotá - Colombia
aviatur@aviatur.com.co

www.aviatur.com

Central de Reservas
Call Center 382 1616
No. Único Nacional
9003312222

Conmutadores
(57 1) 2865555
(57 1) 2347333
(57 1) 3817111

Fax
(57 1) 2830141

Registro Nacional
de Turismo
No. 438 del 21.10.98

- Resolver consultas y problemas de los clientes relacionados con la emisión de pasajes aéreos.
- Recibir las solicitudes de pasajes, reservas hoteleras, alquiler de vehículos, registrando en el Sistema y/o en el formato respectivo la información relacionada con las necesidades de viaje de los pasajeros.
- Contactar a los clientes a su regreso de viaje para verificar la calidad de los servicios prestados, tomar nota de sus comentarios, quejas, sugerencias y retransmitirlas a la Vicepresidencia de Gestión Empresarial y Sostenibilidad.
- Informar a su Jefe inmediato los inconvenientes o fallas presentados en la atención de pasajeros.
- Elaborar y presentar oportunamente las cotizaciones solicitadas dentro de las mejores condiciones, ofreciendo las tarifas más económicas e incluyendo toda la información requerida por el cliente en el menor tiempo posible, analizar los motivos de rechazo y ordenar la reliquidación de los servicios o la presentación de propuestas alternas.
- Vender excursiones individuales y en grupo a los destinos internacionales que le sean solicitados.
- Usar las terminales de los sistemas de reservas para dar información a los clientes, hacer reservas, retransmitir la información contenida en la reserva al Departamento de Documentación y enviar mensajes a las oficinas.
- Coordinar la reserva de cupos para casos difíciles en las aerolíneas, con las personas encargadas de acuerdo con el procedimiento establecido.
- Revisar tiquetes expedidos originalmente por alguna oficina de Aviatur y con la debida autorización, los expedidos por otra agencia.
- Expedir u ordenar la expedición de tiquetes en rutas nacionales e internacionales siguiendo las indicaciones, procedimientos y políticas de viaje exigidas por los clientes.
- Enviar cuando así le sea solicitado, a la aerolínea correspondiente dentro del término establecido, el informe de las ventas a los clientes con convenio.
- Asesorar a los clientes en casos especiales en el trámite de tarjetas de crédito y demás documentación requerida y enviar las solicitudes al Departamento de Créditos y Efectivo, a las aerolíneas o entidades financieras y coordinar los tramites para su estudio y aprobación.
- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos para incrementar las ventas y la rentabilidad.
- Coordinar con los Departamentos Especializados de Ventas y/o con las Empresas del Grupo las visitas a los clientes para ofrecer los servicios prestados.
- Elaborar y entregar al cliente o su representante a través del Sistema, el acuse de recibido de los tiquetes para reembolsar y de los documentos para tramite.
- Conocer las políticas y disposiciones generales que tenga el cliente y cumplirlas a cabalidad.
- Hacer llegar a la Vicepresidencia de Gestión Empresarial copia de los documentos (cartas, correos, ordenes de servicios, facturas) relacionados con los reclamos de los clientes, acreedores, proveedores, etc.
- Coordinar con la Vicepresidencia de Tecnología la implementación y mejora de los programas manejados por el departamento
- Otras funciones que le sean asignadas

CARGO: Tiqueteador Nacional de Sucursal
DESDE: 19 de octubre de 2004
HASTA: 05 de mayo de 2009

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Atiende todas las solicitudes relacionadas con viajes y turismo de los clientes internos, externos, corporativos e institucionales, ofreciendo productos y servicios de calidad, que superen las expectativas.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Colaborar en la solución de problemas, vinculados al área, departamento u oficina, problemas de los clientes relacionados con su documentación e informar de inmediato al Director del Departamento de Documentación en la oficina principal, al Gerente en Bogotá o al Gerente Regional, los problemas o inconvenientes presentados en la ejecución de los trámites asignados o los reportados por los clientes originados en el servicio prestado.
- Recibir directamente de los clientes, a través de las diferentes oficinas de la empresa o por correo, los tiquetes devueltos para rembolsar, acusar recibo, elaborar el reporte correspondiente y remitirlos para su trámite al Departamento de Reembolsos.
- Tramitar la autorización correspondiente para la facturación y entrega de tiquetes o la prestación de servicios con cargo a cartera.
- Clasificar y analizar los documentos de viaje y complementarios solicitados por el pasajero verificando que hayan sido total y correctamente diligenciados y coordinar su posterior entrega al pasajero o a un tercero autorizado.
- No entregar tiquetes a los clientes bajo ninguna circunstancia sin la correspondiente factura.
- Solicitar a la entidad financiera correspondiente la aprobación para cargar tiquetes y /o servicios a las tarjetas de crédito.
- Enviar con los mensajeros los tiquetes, sobres, correspondencia, documentos, etc. a los clientes, a las empresas, domicilios o aeropuertos, según instrucciones incluidas en la factura y/o la orden de despacho, previa asignación de la zona.

AVIATUR S.A.
Avenida 19 No. 4 - 62
Bogotá - Colombia
aviatur@aviatur.com.co

www.aviatur.com

Central de Reservas
Call Center 382 1616
No. Único Nacional
9003312222

Conmutadores
(57 1) 2865555
(57 1) 2347333
(57 1) 3817111

Fax
(57 1) 2830141

Registro Nacional
de Turismo
No. 438 del 21.10.98

- Asesorar telefónicamente a los mensajeros cuando se presenten dudas o imprevistos en la entrega de tiquetes y documentos.
- Enviar las solicitudes de crédito al Departamento de Créditos y Efectivo, a las aerolíneas o entidades financieras y coordinar los trámites para su estudio y aprobación.
- Resaltar en las facturas las notas incluidas en el espacio para observaciones.
- Recibir de los clientes y mensajeros los valores correspondientes a la cancelación de facturas, contar y verificar el dinero recibido en efectivo o en cheque y elaborar el recibo de caja y/o tesorería, previa verificación de los datos suministrados por el cliente, el cobrador o mensajero, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Solicitar autorización al Presidente, Gerente de la Organización, Gerente Regional, o Vicepresidente de Auditoria, para revisar un tiquete expedido por una agencia de viajes diferente.
- Revisar diariamente el reporte de emisión de tiquetes en el Sistema Amadeus y actualizar permanentemente el archivo físico para cuando sea solicitado por Auditoria.
- Solicitar la autorización correspondiente para cambiar cheques en efectivo, aceptar cambios en la fecha de consignación originalmente pactada con los clientes y para recibir el pago de las facturas en moneda diferente a la indicada en el documento, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Verificar que se diligencie y envíe al departamento de documentación el contrato de prestación de servicios y el poder correspondiente para efectuar los tramites de visas para extranjeros a nombre de funcionarios de las diferentes empresas (clientes).
- Informar al cliente antes de expedir el tiquete, porción terrestre, u otro servicio, las restricciones y condiciones establecidas por las aerolíneas y operadores, en la aplicación de las tarifas o en la venta como depósitos, no rembolsable, no endosable, no revisable, penalidades, etc.
- Mantener permanentemente informado al Jefe Inmediato sobre el resultado de los trabajos realizados en su área.
- Aplicar las normas sobre medidas de seguridad para el acceso a las oficinas, prohibiciones y permisos en horarios fuera del habitual y días festivos.
- Promover los servicios de la Empresa a clientes potenciales.
- Supervisar que se informe oportunamente el cambio de dirección y teléfono de los clientes y/o los correspondientes a nuevas oficinas.
- Identificar inmediatamente se reciban las cuentas de cobro por llamadas telefónicas efectuadas a larga distancia y a teléfonos celulares y entregarlas/enviarlas a Pagaduría debidamente aprobadas.
- Controlar el cumplimiento de todos los servicios contratados con terceros.
- Manipular los documentos de los clientes en lugares que no tengan acceso al público, guardarlos a la mayor brevedad posible en la caja fuerte para su envío a la Oficina Principal en cada ciudad, a los Consulados, Embajadas u otras entidades y devolverlos una vez tramitados.
- Elaborar a través del Sistema el reporte diario de los documentos recibidos para trámites de documentación que se reciben del cliente, su representante, un empleado o una oficina de Aviatur y cuando los documentos tramitados se devuelvan hacer firmar en constancia de entrega/recibo y enviarlo a más tardar el siguiente día hábil a la oficina principal en cada ciudad donde se efectúen los trámites.
- Informar a los pasajeros cuando exista duda de si se debe o no tramitar una visa y recomendarle tramitarla.
- Mantener actualizada la base de datos de documentación cuando se reciban documentos, una vez efectuado el tramite y antes de entregar los documentos, reconfirmando directamente con el viajero los datos que reporten duda o requieran aclaración.
- Informar al Gerente de la Empresa, al Gerente Regional y al Director Departamento de Seguridad en el evento que un documento de un cliente llegare a extraviarse o a ser robado.
- Consultar con el Jefe del Departamento de Documentación cualquier duda presentada en el trámite de documentos.
- Verificar que se envía y reclama de los clientes el formulario para la toma de o actualizacion de datos de documentacion y que se actualiza la base de datos.
- Usar el medio de transporte aéreo autorizado por la empresa a través de su jefe inmediato para el envío de los documentos de los clientes recibidos para tramites de documentación.
- Verificar que diariamente se efectúe el envío de los reportes de ventas y valores.
- Verificar con el Departamento de Reembolsos que se realice el abono de tiquetes no utilizados a facturas pendientes de pago.
- Informar al Director Nacional de Cartera o a su equivalente, los pagos o abonos efectuados por los clientes a través de consignaciones o transferencias a una cuenta corriente o de ahorro a nombre de la empresa.
- Informar oportunamente por escrito, personal o telefónicamente a los departamentos correspondientes, para que se realice la actualización en el Sistema de las modificaciones en los datos de los clientes: dirección, teléfono, remplazo de personal, número de tarjetas de crédito de los clientes, personas autorizadas para solicitar servicios, nuevos funcionarios, etc. y/o la información correspondiente a nuevas oficinas.
- Apoyar a la empresa en las tareas administrativas y labores de mercadeo para su buen desarrollo.
- Ordenar la impresión o elaborar ordenes de servicios (vouchers) para los servicios solicitados y confirmados para pasajeros individuales y en grupo de acuerdo con las tarifas previamente aprobadas.

AVIATUR S.A.
Avenida 19 No. 4 - 62
Bogotá - Colombia
aviatur@aviatur.com.co

www.aviatur.com

Central de Reservas
Call Center 382 1616
No. Único Nacional
9003312222

Conmutadores
(57 1) 2865555
(57 1) 2347333
(57 1) 3817111

Fax
(57 1) 2830141

Registro Nacional
de Turismo
No. 438 del 21.10.98

- Informar de inmediato y por escrito a los jefes de los departamentos donde la calidad de los servicios sea cuestionada o censurada por los clientes señalando los inconvenientes o problemasindicados por cada uno de ellos y la solución propuesta.
- Recibir las solicitudes de los clientes que requieran el servicio de atención en el aeropuerto y elaborar la orden de servicio de aeropuerto a través del Sistema.
- Efectuar visitas a clientes para incrementar las relaciones comerciales en un mejor nivel y para evaluar la calidad de los servicios que presta la Empresa.
- Reemplazar cuando corresponda (vacaciones, licencias, etc.) a otros asesores, auxiliares II de servicios turísticos y demás trabajadores de acuerdo con las instrucciones recibidas, informar oportunamente, al Vicepresidente Administrativo los inconvenientes de fuerza mayor, que le impidanrealizar el reemplazo correspondiente.
- Autorizar hasta por los límites establecidos, los cheques a los clientes que pagan los tiquetes en la oficina.
- Conservar y mantener actualizados los permisos de operación exigidos por entidades oficiales y privadas, carnés, licencias o tarjetas de identificación expedidas por las empresas como requisito para ingresar a sus oficinas.
- Mantenerse actualizado de los sistemas y tarjetas de crédito que se ofrecen en el mercado financiero para poder asesorar debidamente a los clientes y a los diferentes funcionarios de la Empresa.
- Verificar o retransmitir al Departamento de Documentación, cuando no sea posible consultar a través del Sistema los datos de las reservas para tiquetes y servicios al exterior e informar a los clientes los requisitos de inmigración que deben cumplir para cada viaje.
- Intervenir ante clientes morosos en coordinación con el departamento de Cartera, con el fin de obtener el pago de sus obligaciones antes de proceder al cobro judicial.
- No dejar registro (en libretas, cuadernos, agendas, hojas de reserva, etc.) de los datos de las tarjetas de crédito de los clientes para consultar en el momento de efectuarse la venta.
- Elaborar facturas y cierres de grupo de cada cliente, tan pronto termine el evento y/o servicio prestado.
- Solicitar la explicación a los hoteles de los mayores valores cobrados.
- Elaborar los informes y liquidar los valores por cobrar a los clientes, con la información suministrada, ordenar la elaboración de la factura, enviarla o verificar que se envía al cliente y llevar el archivo correspondiente.
- Verificar que los comprobantes de ventas estén correctamente diligenciados.
- Revisar las facturas recibidas de los proveedores y operadores de acuerdo con las tarifas convenidas y los servicios contratados, enviarlas al Departamento de Tesorería, debidamente aprobadas y registradas para el pago correspondiente.
- Solicitar la aprobación del cliente, tramitar el pago y envío de depósitos de garantía exigidos por los operadores y aerolíneas (hoteles, restaurantes, transportadores, etc.) relacionados con los servicios contratados.
- Ordenar la elaboración de las facturas a los clientes, por los valores no facturados oportunamente.
- Informar a su jefe inmediato y al Director de Créditos y Efectivo, el valor que requiere el cliente para sobrecupo en las tarjetas de afinidad y en las Cuentas en Agencia de Viaje del Banco Sudameris.
- Efectuar el trámite de revisión y aprobación de las facturas por servicios hoteleros tomados por los clientes y ordenar la emisión de la factura a su nombre.
- Legalizar en un máximo de 48 horas las notas de cargo por documentos de tarjetas de crédito devueltos por las aerolíneas y en tres días por otros conceptos.
- Solicitar la autorización previa y hacer seguimiento a la legalización de la cartera que solicita para la aceptación de los cheques posfechados e informar al Director de Créditos y Efectivo en Bogotá, al Director Nacional de Cartera o quien haga sus veces en las oficinas regionales, los datos de los clientes (nombre, identificación, dirección y teléfono).
- Cancelar las facturas por ventas de contado, incluyendo el número del recibo de caja, el valor y la fecha o hacer firmar el documento crédito, previa identificación del tarjetahabiente, entregar al cliente el original de la factura, recibo de caja y/o copia del documento crédito junto con el tiquete y/o servicio facturado, según corresponda a las instrucciones recibidas.
- Grabar y ordenar la impresión de las solicitudes de reembolso que cumplan con los requisitos establecidos para tramitarlos.
- Verificar que el cliente haya cancelado el tiquete solicitado en reembolso o que el documento de crédito contra el que se emitió este debidamente legalizado.
- Recibir directamente de los clientes, a través de las distintas oficinas de la empresa o por correo, los tiquetes devueltos para reembolso, acusando recibo escrito y remitirlos para su trámite al departamento de reembolsos.
- Coordinar con el Departamento de Cobranzas, la presentación y cobro de las cuentas por cobrar (extractos) según los procedimientos establecidos.
- Mantenerse permanentemente actualizado de la situación y seguimiento de los eventos, grupos y pasajeros individuales.
- Asesorar y suministrar información personal y telefónica a los clientes en sus planes de viaje, itinerarios y tarifas, excursiones, tramites de documentación servicios hoteleros y de alquiler de vehículos, requisitos de viaje; de acuerdo con las condiciones ofrecidas por la empresa, aerolíneas y operadores.

AVIATUR S.A.
Avenida 19 No. 4 - 62
Bogotá - Colombia
aviatur@aviatur.com.co

www.aviatur.com

Central de Reservas
Call Center 382 1616
No. Único Nacional
9003312222

Conmutadores
(57 1) 2865555
(57 1) 2347333
(57 1) 3817111

Fax
(57 1) 2830141

Registro Nacional
de Turismo
No. 438 del 21.10.98

- Verificar que todos los pasajeros reciben adjunta al formulario de reserva hotelera y/o a la orden de servicios (vouchers), copia o fotocopia de la confirmación de la reserva expedida por los sistemas de reservas o expedida por el hotel, la empresa de alquiler de vehículos o el operador de los servicios.
- Cotizar servicios y dar respuesta a las solicitudes realizadas por los clientes y otras oficinas de la empresa, en lo posible el mismo día en que se reciben, seleccionando según importancia y fecha de llegada de los pasajeros, ya sea por carta, fax, llamada telefónica o correo electrónico.
- Llamar nuevamente a los clientes que incumplieron las promesas de pago, para convenir una nueva fecha y hora de pago.
- Mantenerse informado sobre los diferentes programas, cambios de tarifa, promociones especiales, servicios, disponibilidad de sitios y lugares apropiados, que sean de interés del cliente.
- Informar a los asesores, vendedores externos, agencias de viajes y/o pasajeros las condiciones establecidas por los operadores para el pago de los depósitos y la cancelación de las reservas.
- Efectuar y coordinar la operación de los pasajeros, en grupo o individuales y proveerles todos los servicios tales como traslados desde y hacia el aeropuerto, excursiones locales y por las diferentes ciudades, reservas de hoteles, restaurantes, guías, etc
- Coordinar a través del Departamento de Turismo Receptivo las cotizaciones, reservas y prestación de servicios especiales como vuelos charter, de acuerdo con la solicitud del cliente.
- Solicitar la asignación de silla ante la respectiva aerolínea.
- Suministrar a los clientes, información personal, telefónica, vía email o cualquier otro medio (según corresponda) sobre las tarifas y disponibilidad de cupos ofrecidos en los portales y sistemas de distribución.
- Mantener una cantidad suficiente y actualizada en tiempo real de las promociones existentes, itinerarios, tarifas, folletos, programas propios y de los operadores para asesorar y suministrar información a los clientes en general dando prelación a la programación de la Organización Aviatur.
- Liquidar tarifas de acuerdo con las necesidades de los pasajeros y las condiciones específicas del viaje, aplicando las tarifas adecuadas en cada uno de los casos.
- Solicitar a las oficinas en los aeropuertos, incluir en las listas de espera elaboradas por las aerolíneas, los nombres de los pasajeros sin reserva confirmada que así lo soliciten.
- Cumplir con las instrucciones dadas por los clientes para la emisión, cobro y entrega de los tiquetes.
- Recopilar toda la información del pasajero que permita contactarlo posteriormente.
- Colaborar en la obtención y actualización de los datos necesarios para el trámite de los documentos de los clientes, usando el formulario establecido para la toma de datos de los clientes nuevos y la información suministrada por el Departamento de Documentación de los clientes actuales.
- Enviar o verificar que se envía a las aerolíneas dentro del término establecido, la información y documentos como requisito para la liquidación y pago de los convenios comerciales con la empresa y con los clientes.
- Exigir a las entidades oficiales el oficio que indica la imputación presupuestal para la venta de los tiquetes y/o prestación del servicio.
- Informar oportunamente a los hoteles y a los operadores las cancelaciones de los servicios reservados.
- Efectuar trámites para la consecución de guías a nivel local, transporte adecuado para la atención de los pasajeros en Colombia y coordinación de servicios con los operadores de diferentes ciudades, de acuerdo con las solicitudes de operación recibidas.
- Efectuar reservas de cupos aéreos, hoteles, alquiler de vehículos, porciones terrestres o marítimas con los operadores a nivel nacional e internacional (según corresponda), reconformarlas oportunamente y ordenar la expedición de los documentos.
- Coordinar con los diferentes departamentos de la Empresa, la prestación de los servicios al cliente.
- Atender durante los turnos determinados la venta de cualquier servicio ofrecido por la Empresa.
- Revisar permanentemente la información enviada a través de colas (queues) del sistema de distribución (Amadeus, Sabre, etc.), por las aerolíneas, los hoteles, las empresas de alquiler de autos, etc., y proceder de conformidad.
- Informar por escrito a las áreas involucradas, las condiciones de las negociaciones efectuadas con las aerolíneas, operadores y clientes.
- Solicitar al Departamento de Publicidad la elaboración de material impreso requerido para cada evento, previa autorización del cliente.
- Solicitar a los Departamentos de Operaciones (Nacional, Internacional y Receptivo) la elaboración de cotizaciones y presupuestos conforme a las solicitudes recibidas de los clientes y hacer seguimiento para que estas solicitudes se contesten en forma oportuna.
- Consultar con el Director de la Central de Reservas o el Gerente de Pasajes, cualquier duda relativa a la expedición de los tiquetes o una mejor alternativa para ofrecer al pasajero.
- Resolver consultas y problemas de los clientes relacionados con la emisión de pasajes aéreos.
- Recibir las solicitudes de pasajes, reservas hoteleras, alquiler de vehículos, registrando en el Sistema y/o en el formato respectivo la información relacionada con las necesidades de viaje de los pasajeros.
- Contactar a los clientes a su regreso de viaje para verificar la calidad de los servicios prestados, tomar nota de sus comentarios, quejas, sugerencias y retransmitirlas a la Vicepresidencia de Gestión Empresarial y Sostenibilidad.
- Verificar que se entregue a los pasajeros constancia escrita de la confirmación de las reservas y de la explicación de la tarifa cuando proceda.

- Verificar que el servicio suministrado al cliente concuerda con las especificaciones propias del servicio, con los procedimientos establecidos para su prestación y con las necesidades del cliente
- Informar a su Jefe inmediato los inconvenientes o fallas presentados en la atención de pasajeros.
- Documentar las reservas aéreas con la información suministrada por los clientes.
- Elaborar y presentar oportunamente las cotizaciones solicitadas dentro de las mejores condiciones, ofreciendo las tarifas más económicas e incluyendo toda la información requerida por el cliente en el menor tiempo posible, analizar los motivos de rechazo y ordenar la reliquidación de los servicios o la presentación de propuestas alternas.
- Verificar que el Sistema lo haga o incluir en los tiquetes el tour code del convenio establecido con las diferentes aerolíneas.
- Informar de inmediato a la Gerencia General y/o Regional, los datos necesarios de los clientes nuevos que solicitan los servicios de Octopus, con el fin de validarlos, contactarlos, visitarlos y ofrecerle el portafolio de servicios.
- Verificar que el tiquete haya sido emitido correctamente (reserva, fare calculation, fare basis, tour code, área de liquidación, etc.) y asegurarse que el número de la factura y del tiquete sea igual al asignado por el Sistema.
- Vender excursiones individuales y en grupo a los destinos internacionales que le sean solicitados.
- Usar las terminales de los sistemas de reservas para dar información a los clientes, hacer reservas, retransmitir la información contenida en la reserva al Departamento de Documentación y enviar mensajes a las oficinas.
- Coordinar la reserva de cupos para casos difíciles en las aerolíneas, con las personas encargadas de acuerdo con el procedimiento establecido.
- Revisar tiquetes expedidos originalmente por alguna oficina de Aviatur y con la debida autorización, los expedidos por otra agencia.
- Expedir u ordenar la expedición de tiquetes en rutas nacionales e internacionales siguiendo las indicaciones, procedimientos y políticas de viaje exigidas por los clientes.
- Verificar que se entregan los tiquetes con las sillas asignadas y los respectivos pasabordos cuando fuere posible tramitarlos o que se deje constancia en el printer de la reserva, que el pasajero no deseo el servicio.
- Verificar al recibir y entregar el turno, diligenciando el formulario de constancia, que los documentos y valores relacionados, conservados en la caja fuerte y las instrucciones para el manejo de asuntos pendientes se entreguen y reciban de conformidad.
- Informar al Director Gestión Aerolíneas y Servicios los pagos efectuados por las aerolíneas mediante cheque o nota de abono por la aplicación de tarifas o descuentos especiales.
- Enviar cuando así le sea solicitado, a la aerolínea correspondiente dentro del término establecido, el informe de las ventas a los clientes con convenio.
- Registrar en el sistema las solicitudes de los clientes y gestionarlas oportunamente.
- Verificar con las aerolíneas las condiciones y el manejo de los servicios especiales para coordinar el trámite correspondiente, según solicitud del cliente.
- Conocer las políticas y disposiciones generales que tenga el cliente y cumplirlas a cabalidad.
- Otras funciones que le sean asignadas.

Se expide en Bogotá D.C a los 26 días del mes de septiembre de 2017

Atentamente,

Agencia de Viajes y Turismo
AVIATUR S.A.

TANIA BERMUDEZ WITT
Dirección de Contratación y Compensaciones
AVIATUR S.A.
Nit.860000018-2

AVIATUR S.A.
Avenida 19 No. 4 - 62
Bogotá - Colombia
aviatur@aviatur.com.co

www.aviatur.com

Central de Reservas
Call Center 382 1616
No. Único Nacional
9003312222

Conmutadores
(57 1) 2865555
(57 1) 2347333
(57 1) 3817111

Fax
(57 1) 2830141

Registro Nacional
de Turismo
No. 438 del 21.10.98

OVER Puracé

Expertos en viajes

JARAMILLO DE ZAMBRANO LTDA
OVER PURACE
NIT. 817.000.674-8

CERTIFICA

Que la Señora **CLAUDIA CILENA ROJAS FERNANDEZ** identificada con la cédula de ciudadanía No. 34.568.892 laboro en esta empresa desde el 1 de julio de 2001 hasta el 8 de octubre de 2004 en el cargo de Asesor de Ventas.

La presente certicación se expide en Popayán a los trece (13) días del mes de Octubre de dos mil cuatro (2004) para certificado laboral.

Cordialmente,

MILDRED JARAMILLO DE ZAMBRANO
GERENTE - OVER PURACE

Powered by CamScanner

Popayán, Octubre 09 de 2017

Por medio de la presente me permito CERTIFICAR QUE:

La Señora CLAUDIA ROJAS FERNANDEZ identificada con la Cédula de Ciudadanía No. 34.568.892 de Popayán trabajó en VIAJES PURACE, Agencia de Viajes de la Sociedad JARAMILLO DE ZAMBRANO LTDA , con NIT 817 000 674-8, del 01 de Julio de 2001 al 8 de Octubre de 2004, tiempo durante el cual desempeñó el cargo de ASESORA DE VENTAS y sus diversas funciones fueron detalladamente como a continuación relaciono:

- Elaboración y manejo de reservas de servicios de alojamiento y de tiquetes internacionales y nacionales.
- Estructuración de Paquetes Hoteleros
- Coordinación de traslados de pasajeros aeropuerto-hotel-aeropuerto
- Elaboración y manejo de reservas de servicios complementarios hoteleros
- Facturación de reservas hoteleras
- Emisión de tiquetes
- Revisado de tiquetes
- Estructuración de paquetes turísticos
- Elaboración y manejo de reservas de carros
- Elaboración y manejo de reservas de Seguros integrales de viajes
- Elaboración y manejo de reservas de cruceros
- Elaboración y reservas de trenes
- Manejo de sistema de distribución global GDS AMADEUS
- Manejo de sistema de distribución global de SABRE
- Asesoría y manejo de documentación aeroportuaria
- Facturación de tiquetes y paquetes turísticos
- Manejo de reportes
- Asesoría de Planes Turísticos.

Durante su permanencia laboral en VIAJES PURACE, la Señora Claudia Rojas se distinguió por su profesionalismo, sentido de responsabilidad y cumplimiento.

En constancia se firma a los nueve días de dos mil diecisiete.

MILDRED JARAMILLO DE ZAMBRANO
Representante Legal de VIAJES PURACE
ZAMBRANO JARAMILLO LTDA. NIT 817 000 674 -8