AVIATUR

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AVIATUR S.A.

CERTIFICA

Que la señora ALBA MILENA AYALA BRICENO, identificada con cédula de ciudadanía No. 46.451.254 de Duitama, trabajó en esta empresa mediante contrato a término indefinido desde el 16 de abril de 2007 hasta el 12 de junio de 2014, el cual fue finalizado por renuncia voluntaria por parte del trabajador. El último cargo que desempeñó fue DIRECTOR COMERCIAL PROGRAMAS DE TURISMO ECOLÓGICO.

DESCRIPCION DEL CARGO:

Crea, diseña y fortalece las actividades ecoturísticas de los Parques Naturales, en conjunto con el Gerente de Programas de Turismo Ecológico, elabora el plan de negocios para cumplir las metas de comercialización con los departamentos de apoyo, realiza la promoción y divulgación de actividades ecoturísticas de los Parques.

FUNCIONES DEL CARGO:

- Mantener en perfecto orden y aseo su puesto de trabajo, archivados los documentos que requiere para realizar su labor y responder por ellos.
- Mantener siempre un correcto comportamiento hacia los clientes, proveedores, jefes inmediatos, compañeros de trabajo y funcionarios de entidades públicas y privadas, cumpliendo normas de buena educación.
- Usar diariamente el uniforme establecido por la empresa (el formal de actividades comerciales o sociales y el informal los días sábados y festivos).
- Realizar el trabajo asignado por el jefe inmediato según sus instrucciones.
- Elaborar los controles necesarios con los empleados bajo su supervisión, determinándoles en forma clara las actividades a ejecutar y sus responsabilidades, fijando el rendimiento mínimo que debe lograrse, manteniéndose informado sobre el resultado obtenido.
- Adoptar las medidas de control interno, sugeridas por Auditoria Interna poniendo en práctica sus recomendaciones.
- Aprobar con su firma los pedidos de papelería y elementos de trabajo del departamento o sección.
- Elaborar los controles necesarios de los empleados bajo su supervisión determinándoles en forma muy clara las actividades y labores que cada uno debe ejecutar.
- Colaborar en la solución de problemas, situaciones anormales vinculadas al área, departamento oficina.
- Facilitar el trabajo de Auditoria Interna en el desarrollo de sus funciones.
- Aprobar con su firma la correspondencia a terceros que por su importancia considere debe asumir.
- Realizar mensualmente a través del Sistema Bolívar el auditaje del celular asignado por la empresa.

- Enviar con los mensajeros los tiquetes, sobres, correspondencia, documentos, etc., a los clientes, empresas, domicilios o aeropuertos, según la información incluida en la hoja de reserva y/o factura.
- Mantener las normas e indicaciones de seguridad y de reserva en cuanto a la confidencialidad de la información de la empresa, de los trabajadores y de los clientes.
- Invalidar el código de acceso personal (password) a los sistemas, de tal manera que en su ausencia no pueda ser operado en su nombre por un tercero.
- Elaborar para presentar a la Presidencia del Grupo Aviatur con copia a la Presidencia de la Agencia de Viajes (cuando corresponda) los descargos o explicaciones a las observaciones recibidas del informe de la visita de Auditoria dentro de los siguientes ocho (8) días hábiles a la presentación del informe.
- Enviar a la Vicepresidencia de Calidad y Servicio al Cliente los reclamos de los clientes inmediatamente sean recibidos.
- Operar los equipos, velar por su conservación e informar al Director de Servicios Generales, Administrativo o quien haga sus veces, sobre las necesidades de mantenimiento preventivo o correctivo, según sea el caso.
- No consumir bebidas ni alimentos, ni fumar durante el desempeño de sus labores.
- Coordinar y supervisar las reuniones de ventas y los informes de los diferentes departamentos.
- Planear y coordinar junto con el Gerente de Programas de Turismo Ecológico, las reuniones periódicas de ventas.
- Supervisar las reuniones de ventas en ausencia del Gerente de Programas de Turismo Ecológico.
- Asistir a las reuniones programadas por las Vicepresidencias de Viajes Corporativos y/lo Turismo, de Negocios Electrónicos, de Calidad y Servicio al Cliente y de Mercadeo, a las que sea citado verbalmente o por escrito.
- 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.
- Velar porque se cumplan los plazos fijados para la entrega de la información requerida por organismos públicos y de la información requerida por organismos públicos y privados.
- No usar mientras permanezca en las instalaciones de la Compañía radios, televisores o equipos similares.
- Llevar el registro escrito de las llamadas telefónicas efectuadas en el Departamento u oficina a larga distancia y a teléfonos celulares.
- Asistir a las reuniones convocadas por su Jefe inmediato.
- Informar a su jefe inmediato y/o al Vicepresidente Administrativo cualquier anomalía que cause perjuicio a la Empresa y/o afecte el desempeño de sus funciones por el incumplimiento de los procedimientos establecidos. Por lo tanto, el Trabajador se obliga a abstenerse de manejar cualquier situación relativa a la ejecución de su contrato de trabajo con los clientes. El incumplimiento de esta obligación es falta grave y causal para la terminación del contrato de trabajo.
- Leer y responder la totalidad de los mensajes recibidos.

- Utilizar únicamente las tomas eléctricas de la UPS para enchufar los equipos de cómputo y abstenerse de conectar a la red cualquier otro tipo de aparato eléctrico (ventiladores, red cualquier otro tipo de aparato eléctrico (ventiladores, radios, TV, aspiradoras, etc.)
- Presentar el informe de los errores cometidos, usando el formulario establecido elaborado manualmente o a través del sistema.
- No suministrar a los medios de comunicación información relacionada con la Empresa.
- Remitir a la Presidencia del Grupo Aviatur, las solicitudes recibidas de los medios de comunicación relacionadas con el suministro de información de la Empresa.
- Acusar recibo de los valores, documentos, correspondencia, firma y el código de empleado, fecha y hora de recibo.
- Realizar los trabajos, asesorías, estudios, cursos o similares, encargados por la Presidencia del Grupo Aviatur directamente o a través de su Jefe Inmediato, correspondiente a oficinas propias o de las Empresas del Grupo.
- Elaborar conforme a lo establecido, el acta de entrega depuesto antes de ausentarse (vacaciones, incapacidad, licencia, reemplazo) a través del sistema.
- Cumplir con el horario establecido por la Empresa o aquel que específicamente se le asigne, para el desempeño total de sus funciones.
- Tomar fotocopia de los documentos recibidos vía fax si no se recibe el original o copia del documento para su correspondiente archivo.
- Reconfirmar al momento de enviar un fax, el recibido con el destinatario correspondiente, dejando registro en la colilla de envió exitoso y el nombre de la persona que dio la confirmación.
- Informar cualquier trámite, solicitud o requerimiento que involucre medios de comunicación, periodistas, trabajos de filmación o toma de fotografías en las Concesiones al Director del Departamento de Comunicación y Prensa para quede las instrucciones para el trámite de los permisos.
- Informar oportunamente en caso de retardo o ausencia, a su Jefe Inmediato y/o al Gerente de Gestión Humana, con el fin de tomar las medidas que estime necesarias para garantizar continuidad de la prestación de los servicios de la Empresa
- Verificar que el material preimpreso que se entregue a los visitantes en las concesiones cumplan con los parámetros de imagen corporativa de la Unidad de Parques y que hayan sido previamente aprobados por ellos.
- Grabar las tarjetas de crédito de clientes no presenciales, de acuerdo con el procedimiento establecido.
- Responder por los documentos entregados para su manejo, los valores recibidos y los elementos de trabajo.
- Responder por los valores (efectivo, cheques, tiquetes, pasaportes, etc) y otros documentos valor que eventualmente pueda recibir e ingresarlos a Caja en forma inmediata o entregarlos al responsable del área correspondiente dejando constancia escrita de la entrega.
- Revisar diariamente el informe de ventas efectuadas por la oficina, la sucursal o la empresa según le corresponda.
- Colocar en el mercado nacional e internacional, los servicios prestados por la compañía las mejores condiciones de ventas.

- Supervisar la correcta aplicación de las políticas de venta de la compañía.
- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos establecidos para incrementar las ventas.
- Asistir a eventos relacionados con su labor o en su defecto designar a su representante.
- Analizar los resultados estadísticos de ventas de su área.
- Promover la venta de servicios turísticos internacionales y nacionales entre los clientes actuales y potenciales.
- Promocionar directamente en las agencias de todo el país los programas de Aviatur.
- Efectuar contactos con operadores y aerolíneas para negociar paquetes y programas turísticos.
- Verificar que se asignen equitativamente la disponibilidad de alojamiento, garantizando el acceso a los parques de visitantes nacionales y extranjeros.
- Coordinar la labor de venta de los productos de la empresa con los promotores y/o asesores ventas.
- Asistir a su Jefe Inmediato cuando las necesidades lo exijan.
- Asistir al Gerente Programas de Turismo Ecológico en la elaboración y cumplimiento de las instrucciones que dicte.
- Coordinar y preparar el material necesario para las reuniones establecidas en el área de ventas y presentar conclusiones de las mismas.
- Promover la venta de todos los servicios y productos ofrecidos por la Empresa.
- Presentar a la Secretaria General del Grupo Aviatur el plan de trabajo para el año inmediatamente siguiente.
- Efectuar con las aerolíneas y operadores de turismo negociaciones particulares para pasajeros individuales o en grupo, manejo de excesos de equipaje cambios de tarifa (up grades), y otras condiciones especiales.
- Analizar las cifras de ventas obtenidas por todas las oficinas de la Empresa.
- Elaborar los planes y programas con el Asistente de Programación y Comunicaciones.
- Elaborar los planes de mercadeo. Asistente de Programación y Comunicaciones.
- Hacer seguimiento a las labores realizadas por el Promotor de Ventas, los Asistentes de Reservas y Impulsar las ventas cuando los parques concesionados estén desocupados.
- Crear y diseñar las actividades ecoturísticas de los Parques Naturales, con el fin de promoverlos comercializarlos nacional e internacionalmente.
- Coordinar con el Gerente de Programas de Turismo Ecológico la elaboración del plan de negocios (estrategias) para cumplir con los objetivos de comercialización de los Parques Naturales.
- Coordinar con el Gerente de Programas de Turismo Ecológico, el plan de comercialización a nivel nacional para conseguir mercados interesados en las ofertas ecoturísticas de los Parques Naturales.
- Crear, diseñar y fortalecer las actividades eco turísticas de los Parques Naturales.
- Elaborar el plan de negocios en conjunto con el Gerente fin de cumplir las metas de comercialización establecidas.

- Diseño y estructuración de experiencias turísticas con enfoque territorial de turismo de naturaleza.
- Coordinar con el Gerente de Programas de Turismo Ecológico el plan de comercialización a nivel internacional, conseguir nichos de mercados interesados en las ofertas ecoturísticas de los Parques Naturales.
- Verificar que las tarifas grabadas en el sistema por el Asistente de Programación Comunicaciones estén correctas.

Se expide en Bogotá D.C. a los 15 días del mes de mayo de 2025.

Atentamente,

CLAUDIA DALILA RODRIGUEZ OSPINA

Firmado digitalmente por CLAUDIA DALILA RODRIGUEZ OSPINA
Fecha: 2025.05.15 15:38:42 -05'00'

CLAUDIA DALILA RODRIGUEZ OSPINA
Director Contratación Y Compensaciones
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AVIATUR S.A.S.
Nit. 860000018-2
recursoshumanos@aviatur.com
Tel: 3817111 ext. 65752