

Apéndice D. Manual de Funciones y Cargos - Santander Adventure Co.



Manual de Funciones y Cargos

Introducción

El presente manual de funciones y cargos define la estructura organizativa de Santander Adventure Co., estableciendo las responsabilidades, competencias, líneas de dependencia, y requisitos de formación y experiencia para cada uno de los puestos que integran la compañía. Su propósito es garantizar una operación eficiente, coordinada y alineada con la visión estratégica de la empresa. El documento está alineado con el modelo funcional de la organización y respalda tanto la selección como la evaluación del talento humano.

Manual de Funciones y Cargos

1. Nivel Directivo

1.1 Director General

Dependencia: Junta Directiva (o Socios Fundadores)

Responsabilidades:

- Definir y supervisar la estrategia general de la empresa.
- Asegurar la viabilidad financiera, legal y operativa.
- Representar institucionalmente a Santander Adventure Co.
- Aprobar presupuestos, alianzas estratégicas y grandes inversiones.

Competencias:

- Liderazgo estratégico
- Capacidad de negociación
- Toma de decisiones complejas

Requisitos:

- Profesional en Administración, Turismo o afines
- MBA o estudios de posgrado en Dirección de Empresas (deseable)
- Mínimo 8 años en cargos directivos

1.2 Director de Marketing y Ventas

Dependencia: Director General

Responsabilidades:

- Diseñar e implementar la estrategia de marketing multicanal.
- Supervisar al equipo de Travel Architects, Ventas Corporativas y Community Manager.
- Desarrollar alianzas comerciales y asistir a ferias internacionales.

Competencias:

- Pensamiento analítico
- Habilidades de comunicación
- Capacidad de innovación comercial

Requisitos:

- Profesional en Marketing, Comunicación o afines
- Experiencia en ventas B2B/B2C, turismo y posicionamiento de marca (5 años mínimo)

1.3 Director de Operaciones

Dependencia: Director General

Responsabilidades:

- Coordinar la prestación de servicios turísticos en campo.
- Supervisar a los Coordinadores Regionales.
- Asegurar la calidad del servicio, el cumplimiento de itinerarios y los protocolos de seguridad.

Competencias:

- Coordinación logística
- Resolución de imprevistos
- Capacidad de planificación operativa

Requisitos:

- Profesional en Turismo, Ingeniería Industrial o afines
- Experiencia en logística turística o eventos (3+ años)

1.4 Director Financiero

Dependencia: Director General

Responsabilidades:

- Garantizar la salud financiera de la compañía
- Coordinar la elaboración de estados financieros, proyecciones y presupuesto anual
- Supervisar el área contable, tesorería y cumplimiento fiscal

Competencias:

- Razonamiento numérico
- Planeación financiera
- Manejo de herramientas contables

Requisitos:

- Contador Público o Economista
- Experiencia previa en dirección financiera de empresas medianas o grandes

2. Nivel de Coordinación y Supervisión

2.1 Travel Architect Senior

Dependencia: Director de Marketing y Ventas

Responsabilidades:

- Diseño personalizado de paquetes turísticos premium
- Asesoría directa a clientes de alto perfil
- Supervisión del equipo de auxiliares de Travel Architect

Requisitos:

- Profesional en Turismo o Hotelería
- Alto dominio de inglés
- 3+ años en diseño de viajes personalizados

2.2 Coordinadores Regionales (San Gil, Vélez, Bucaramanga)

Dependencia: Director de Operaciones

Responsabilidades:

- Supervisar operación diaria en su región
- Coordinar a los guías y asegurar recursos logísticos
- Reportar incidencias y retroalimentar mejoras

Requisitos:

- Tecnólogo o profesional en Turismo
- Residencia en la región asignada
- Experiencia en coordinación de grupos

2.3 IT Manager

Dependencia: Director General

Responsabilidades:

- Administrar la infraestructura tecnológica (plataforma web, CRM, app móvil)
- Dirigir al equipo de desarrolladores
- Proponer mejoras digitales

Requisitos:

- Ingeniero de Sistemas o afines
- Experiencia en administración de plataformas web y móviles

3. Nivel Operativo y de Ejecución

3.1 Auxiliares de Travel Architect (5)

Dependencia: Travel Architect Senior

Responsabilidades:

- Apoyar el diseño y cotización de paquetes
- Gestionar reservas, itinerarios y confirmaciones
- Asistir a clientes por correo o teléfono

3.2 Ejecutivos de Ventas Corporativas (3)

Dependencia: Director de Marketing y Ventas

Responsabilidades:

- Contactar empresas, colegios o grupos
- Asistir a ferias y eventos comerciales
- Cerrar ventas B2B y armar propuestas grupales

3.3 Community Manager

Dependencia: Director de Marketing y Ventas

Responsabilidades:

- Administrar redes sociales
- Crear contenido y responder mensajes
- Medir KPIs y coordinar con equipo creativo

3.4 Guías Turísticos (45)

Dependencia: Coordinadores Regionales

Responsabilidades:

- Acompañar grupos durante la totalidad o parte del viaje
- Brindar información cultural, geográfica y de seguridad
- Reportar incidentes y garantizar buena experiencia

Requisitos:

- Certificado como Guía de Turismo (SENA u otro)
- Alto dominio de inglés (nivel B2 deseable)

3.5 Analistas Contables (2) y Tesorero

Dependencia: Director Financiero

Responsabilidades:

- Registrar operaciones contables
- Elaborar reportes de ingresos, egresos, balance
- Control de pagos, facturación y flujos

3.6 Desarrolladores Web/Móvil (2)

Dependencia: IT Manager

Responsabilidades:

- Mantener el sitio web y la app de reservas
- Implementar mejoras y pruebas
- Garantizar la seguridad y escalabilidad de la plataforma

Actualización y Vigencia

Este manual podrá actualizarse cada 12 meses o cuando la empresa lo considere pertinente ante cambios en su estructura o mercado. El cumplimiento de funciones será base de evaluación de desempeño y promoción interna.

11. Analistas Contables (x2)

Ubicación: EE. UU.

Objetivo del cargo: Ejecutar procesos contables y tributarios de forma precisa y oportuna.

Funciones:

- Registrar transacciones contables.
- Liquidar nómina y contratos.
- Apoyar informes para auditorías.

12. Tesorero

Ubicación: EE. UU.

Objetivo del cargo: Administrar el efectivo, los pagos y la conciliación bancaria.

Funciones:

- Pagar a proveedores.
- Controlar cuentas bancarias.
- Gestionar pagos programados.

13. IT Manager

Ubicación: EE. UU.

Objetivo del cargo: Supervisar el correcto funcionamiento del CRM, la plataforma web y la app móvil.

Funciones:

- Coordinar el desarrollo y actualización digital.
- Atender caídas del sistema.
- Garantizar seguridad informática.

14. Desarrolladores Web/Móvil (x2)

Ubicación: Remoto

Objetivo del cargo: Ejecutar los desarrollos y mejoras tecnológicas requeridas en la infraestructura digital.

Funciones:

- Programar funcionalidades nuevas.
- Corregir errores técnicos.
- Adaptar la plataforma a nuevas necesidades del negocio.