



**PROTOCOLO DE CANALES DE
COMUNICACIÓN
VIAJES ZEPPELIN SA
ENTRE
SOCIEDAD PUERTO INDUSTRIAL AGUA
DULCE**

Contenido

Introducción	2
Canales De Comunicación y Nivel De Escalamiento En Horario Habitual	3
Nivel de escalamiento 1: Consultor de Viajes Corporativo Principal.....	3
Nivel de escalamiento 2: Coordinador Operaciones	3
Nivel de escalamiento 3: Ejecutiva Comercial.....	3
Nivel de escalamiento 4: Gerente Comercial	3
Canales De Comunicación y Nivel De Escalamiento En Horario 24 Horas De Operación De Emergencias	4
Nivel de escalamiento 1 Servicio 24 Horas.....	4
Nivel de escalamiento 2: Consultor de Viajes Corporativo Principal.....	4
Nivel de escalamiento 3: Coordinador Operaciones	4
Nivel de escalamiento 4: Ejecutiva Comercial.....	4
Nivel de escalamiento 5: Gerente Comercial	4
Canales De Comunicación Soporte Plataforma de Viajes	5
Canales De Comunicación y Nivel De Escalamiento Sociedad Puerto Industrial Agua Dulce S.A.	5
Nivel de escalamiento 1:	5
Nivel de escalamiento 2:	5

Introducción

El presente documento contiene el nivel de operación y escalamiento que estructuran los procedimientos relacionados con la atención para la **SOCIEDAD PUERTO INDUSTRIAL AGUADULCE S.A**, con el cual se pretende dar a conocer a los colaboradores en cumplimiento de los estándares de servicio que **VIAJES ZEPPELIN S.A** dispondrá para la atención de las solicitudes de viajes corporativos.

El servicio prestacional para cubrir el proceso operacional y administrativo se describen en los siguientes niveles.

Canales De Comunicación y Nivel De Escalamiento En Horario Habitual

Nivel de escalamiento 1: Consultor de Viajes Corporativo Principal

Nombre: Karen Avellaneda

Email: asesorcorporativo2@viajeszeppelin.travel

Teléfono Fijo: 57 1 212 38 11 Ext 127

Teléfono Celular: 57 3160246064

Horario Laboral: Lunes a Viernes 8:00 am – 6:00 pm

Sábado 9:00 am – 11:30 am

Nivel de escalamiento 2: Coordinador Operaciones

Nombre: Giovanny Rodriguez

Email: coordinadoroperaciones@viajeszeppelin.travel

Teléfono Fijo: 57 1 212 38 11 Ext 285

Teléfono Celular: 57 310 288 3935

Horario Laboral: Lunes a Viernes 8:00 am – 6:00 pm

Sábado 9:00 am – 11:30 am

Nivel de escalamiento 3: Ejecutiva Comercial

Nombre: Diana Katherine Rodriguez Ardila

Email: ejecutivocomercial@viajeszeppelin.travel

Teléfono Fijo: 57 1 212 38 11 Ext 147

Teléfono Celular: 57 314 2267502

Horario Laboral: Lunes a Viernes 8:00 am – 6:00 pm

Sábado 9:00 am – 11:30 am

Nivel de escalamiento 4: Gerente Comercial

Nombre: Nelson Diaz

Email: gerentecomercial@viajeszeppelin.travel

Teléfono Fijo: 57 1 212 38 11 Ext 104

Teléfono Celular: 57 310 805 91 84

Horario Laboral: Lunes a Viernes 8:00 am – 6:00 pm

Canales De Comunicación y Nivel De Escalamiento En Horario 24 Horas De Operación De Emergencias

Nivel de escalamiento 1 Servicio 24 Horas

Horario Laboral: lunes a Viernes 6:00 pm – 8:00 am

Sábados, Domingos y Festivos 24 Horas

Email: operacionesagencia@over.com.co

Teléfono Fijo: 57 1 651 4411

Teléfono Celular: 57 316 294 28 31

Línea Nacional: 01 8000 - 112050

Nivel de escalamiento 2: Consultor de Viajes Corporativo Principal

Nombre: Karen Avellaneda

Email: asesorcorporativo2@viajeszeppelin.travel

Teléfono Fijo: 57 1 212 38 11 Ext 127

Teléfono Celular: 57 3160246064

Horario Laboral: Lunes a Viernes 8:00 am – 6:00 pm

Sábado 9:00 am – 11:30 am

Nivel de escalamiento 3: Coordinador Operaciones

Nombre: Giovanny Rodriguez

Email: coordinadoroperaciones@viajeszeppelin.travel

Teléfono Fijo: 57 1 212 38 11 Ext 285

Teléfono Celular: 57 310 288 3935

Horario Laboral: Lunes a Viernes 8:00 am – 6:00 pm

Sábado 9:00 am – 12:30 pm

Nivel de escalamiento 4: Ejecutiva Comercial

Nombre: Diana Katherine Rodriguez Ardila

Email: ejecutivocomercial@viajeszeppelin.travel

Teléfono Fijo: 57 1 212 38 11 Ext 147

Teléfono Celular: 57 314 2267502

Horario Laboral: Lunes a Viernes 8:00 am – 6:00 pm

Sábado 9:00 am – 11:30 am

Nivel de escalamiento 5: Gerente Comercial

Nombre: Nelson Diaz

Email: gerentecomercial@viajeszeppelin.travel

Teléfono Fijo: 57 1 212 38 11 Ext 104

Teléfono Celular: 57 310 805 91 84

Horario Laboral: Lunes a Viernes 8:00 am – 6:00 pm



Canales De Comunicación Soporte Plataforma de Viajes

Email: sosporte@viajeszeppelin.travel
Teléfono Fijo: 57 1 212 38 11 Ext 113 - 114
Teléfono Celular: 57 321 371 36 39
Horario Laboral: Lunes a Viernes 8:00 am – 6:00 pm

Canales De Comunicación y Nivel De Escalamiento Sociedad Puerto Industrial Agua Dulce S.A

Para solicitar el manejo de servicio fuera del horario habitual se debe solicitar autorización de manera de correo electrónico de acuerdo con los siguientes niveles acordados:

Nivel de escalamiento 1:

Nombre: Nathaly Velandia
Email: ast.adm.bog@puertoaguadulce.com
Teléfono Celular: 57 316 4548287
Horario Laboral: Lunes a Jueves 8:00 am – 5:00 pm

Nivel de escalamiento 2:

Nombre: Juan Manuel Posada
Email: jposada@puertoaguadulce.com
Teléfono Celular: 57 318 4155641
Horario Laboral: Lunes a Viernes 8:00 am – 5:00 pm