



Informe de responsabilidad social

2010

Grupo **AVIATUR**

AVIA

Informe de responsabilidad social año 2010

Contenido

- 1-Carta del Presidente.
- 2-Perfil Aviatur S.A.
- 3-AVIATUR S.A. y los Derechos Humanos
- 4-AVIATUR S.A. y nuestros colaboradores
- 5-AVIATUR S.A. y el Medio Ambiente.
- 6-AVIATUR S.A. y la Anticorrupción.
- 7-Acerca del informe.

1 Declaración del presidente



Bienvenidos, éste es nuestro informe de progreso 2011

En un mundo cada vez más globalizado, en el cual la información se transmite cada vez más rápido, en donde el mercado cada día es más exigente y las acciones son sistémicas y con múltiples involucrados, se hace necesario iniciativas transversales que nos permitan generar acciones de alto impacto, que trascienda lo particular para convertirse a lo general. Es acá donde el Pacto Global toma relevancia para nuestro que hacer diario y se convierte desde el 2005 en nuestro eje de ruta.

Para la organización que yo represento es un orgullo crecer y ver crecer las empresas lineadas a los principios de los cuales somos firmantes. Pertenecer a este pacto es un desafío diario que nos exige mejorar continuamente nuestro que hacer a favor de nuestros grupos de opinión, así como del mercado.

Cada año que pasa y cada elaboración del informe es una invitación a superarnos como empresa, como empleados y como personas.

A continuación presentamos nuestro informe de progreso 2010, en el cual podrán conocer las acciones que como empresa hemos desarrollado para cumplir cada uno de los principios del pacto global.

Cordialmente


Jean Claude Bessudo
Presidente

2 Perfil de la Organización

La Organización Aviatur se conforma por 28 empresas, para efectos del informe en mención el alcance solo es para Agencia de Viajes y Turismo Aviatur S.A.

La Agencia de Viajes y Turismo Aviatur Ltda., fue fundada el 6 de Febrero de 1957, por el señor Víctor Bessudo, su esposa y tres socios más. Iniciamos operaciones con cinco funcionarios y un capital de \$ 60.000, en la oficina situada en la Avenida Jiménez N° 4 – 86 en la ciudad de Santa Fe de Bogotá.

A partir de 1967, los socios de la Agencia de Viajes y Turismo AVIATUR S.A. son: Danielle Lión de Bessudo y Jean Claude Bessudo, Sonia Gutt de Haime, Carlos Haime y Leo Eduard Bessudo.

En la medida en que las necesidades de los viajeros crecían, fuimos ofreciendo servicios que satisfacen sus necesidades. Así, creamos los departamentos especializados en ventas y nuevas oficinas dentro y fuera de del país. Actualmente contamos con 294 oficinas distribuidas en: oficina principal, sucursales en oficinas en cuentas comerciales y en aeropuertos, en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Cartagena, Barranquilla, Pereira, Santa Marta, San Andrés, Bucaramanga, Buenaventura, Popayán, Ibagué, Pasto, Ipiales, Manizales, Valledupar, Cúcuta, Ciénaga, Villavicencio, Riohacha, Armenia, Leticia, Neiva, Barrancabermeja, Yopal, Tunja, Duitama, Mocoa, Arauca y Quibdó.

Nuestra Cultura

Objetivo

La organización AVIATUR tiene como objetivo primordial la búsqueda permanente de la excelencia en cuanto al servicio que prestamos tanto al cliente interno, como al externo

Misión

Conformamos un equipo humano de óptima calidad que trabaja pensando en los clientes, proveedores y colaboradores. Ofrecemos los mejores productos buscando la excelencia, para llegar a un nivel de servicio que nos permita alcanzar un desarrollo integral como personas y como empresa.

Pertenece a una organización que respeta el individualismo, que estimula permanentemente la innovación, los ascensos y por ende la capacitación de quienes lo conforman.

Aceptamos nuestros errores, los tomamos como fuente de información para mejorar nuestro desempeño. No ahorramos esfuerzos en la búsqueda de mecanismos que minimicen las posibilidades del mismo error. Buscamos soluciones ágiles y apropiadas.

Participamos del desarrollo económico de la empresa haciendo común la responsabilidad de mejorar los resultados obtenidos.

Consideramos el respeto al ser humano, su desempeño y la calidad del nivel de vida como la razón de ser, siendo misión y tarea de cada uno de nosotros sentirse solidariamente responsable, para que en la medida de sus posibilidades logre ayudar a implementar esos conceptos entre quienes lo rodean.

Conocemos la satisfacción que ofrece el éxito y estamos comprometidos en lograrlo.

Visión

Ser una compañía reconocida por:

Su interés en tratar de lograr lo mejor posible en la atención de las necesidades de sus clientes, en la selección de los productos y servicios que ofrece.

Encontrar oportuna y adecuadamente la solución a los errores cometidos, tomar los correctivos necesarios y aprender de ellos.

Realizar en forma continua la gestión humana y de bienestar necesarias para hacer de nuestra empresa un lugar agradable en donde trabajar.

Construir relaciones basadas en la ética, la transparencia y la confianza.

Nuestro compromiso humano y empresarial de responsabilidad social.

Ser innovadores, pioneros y tratar de lograr adaptarnos a un mundo de cambio permanente.

Valores corporativos

Confidencialidad

Responsabilidad

Respeto

Compañerismo

Estándares éticos muy altos

Aviatur en cifras

Ingresos operacionales	Valor
Total ingresos	118,540,918,544

Gastos de funcionamiento	Valor
Total	22,962,353,512

Pagos en salarios y seguridad social	Valor
Total	48,991,173,592

Seguridad social	Valor
Total	5,861,773,815

Pago de impuestos al estado	Valor
Total	13,480,101,000

Inversión tecnológica	Valor
Total	2,836,518,116

Nuestras Filiales

Campus

Aviatur Campus es pionero en Colombia en el concepto de ferias educativas, desde la creación de Expo-Estudiante en 1994, donde los visitantes obtienen en un solo lugar y durante varios días, información relativa a programas de Educación Superior y aprendizaje de idiomas a escala local e internacional, además de pueden comparar precios, condiciones de admisión, requisitos para la obtención de visas, y demás aspectos que deben ser tenidos en cuenta al momento de elegir el programa educativo y el país de destino en que se desea estudiar. Las ferias Expo-Estudiante han recibido desde su creación a más de 500.000 visitantes en más de 20 ciudades de Colombia y América Latina. También, prestamos asesoría a aquellos padres de familia y/o estudiantes interesados en cursos de idiomas o campamentos de verano e invierno en el exterior.



Avia Caribbean es experta en:

- > Turismo receptivo para cruceros en el área del Caribe.
- > Congresos, ferias, eventos y programas de incentivos internacionales.
- > Operador turístico en Panamá.



Cielos Abiertos

Empresa especializada en:

- > Programas en el Caribe.
- > Salidas especiales con vuelos fletados y bloqueos de sillas aéreas.
- > Hotelería y servicios en línea con: AlliedTpro, Tourico, Hotel Beds, Transhotel, GTA, kuoni, LCI, Grand Destination.
- > Cruceros con las principales navieras: Royal Caribbean, Princces, Holand, Carnival, Celebrity, Costa, Norwegian, Azamara, MSC.
- > Circuitos por Europa con Europamundo, Special Tours y Pullmantur.
- > Programas a Sur - Centro y Norte América.
- > Programas especiales de luna miel, golf y buceo.
- >
- > Cielos Abiertos es representante oficial de:
- > Europamundo.
- > Delta Vacations.
- > Copa Vacations.
- > Hoteles de la Cadena Sol Melía.

Cielos Abiertos

Octopus Travel

Es una excelente alternativa para aquellos profesionales de la industria del turismo que no desean incurrir en las inversiones y trámites para mantener una licencia IATA propia, pero que desean contar con el respaldo, solidez y seriedad del grupo Aviatour.

La empresa ofrece los servicios de vinculación de profesionales del turismo independientes, minoristas y promotores de ventas de viajes en general, a un modelo de consolidación que pone a su disposición herramientas para el ejercicio efectivo de su actividad. Con capacitación permanente e instalación de sistemas de reservas en sus casas u oficinas y producto turístico Nacional e Internacional confiable.

Representaciones Avia

Empresa de Representación de: Aerolíneas, hoteles, compañías de alquiler de vehículos, operadores y tarjeta de asistencia médica al viajero.

Unión de Representaciones

Empresa de Representaciones turísticas como: Aerolíneas, operadores en Europa y Medio Oriente, Sur América y China, parques y atracciones en estados Unidos, compañías de alquiler de vehículos; representantes directos de cadenas hoteleras como: Hilton y Starwood, cuenta con reservas de hoteles en línea con confirmación inmediata a más de 200.000 propiedades a nivel mundial. Mayorista selecto de Walt Disney World Resorts de: Florida, California y Diney Cruise Line.

Carga y Logística

El Grupo Logístico Carga es un operador que cuenta con el respaldo del Grupo Aviatour y las empresas necesarias para cubrir la cadena de abastecimiento.

- › Agencia de Carga Aviatour S.A.
- › Agencia de Aduanas Aviatour Ltda.
- › Depósito Aduanero Aviatour S.A.
- › Latin America Distribution Colombia S.A.
- › Union Cargo (Miami).
- › Aviaexpress Ltda.
- › Usuario de Servicios Avia Ltda.



REPRESENTACIONES AVIA



UNION DE REPRESENTACIONES



AVIATUR
GRUPO LOGÍSTICO CARGA

Agencia de Carga

- › Servicios de agenciamiento de carga desde y hacia Colombia, apoyados en nuestra red de agentes internacionales.
- › Coordinación de embarques aéreos, marítimos, terrestres y multimodal.
- › Mudanzas internacionales.
- › Empaque y manejo de obras de arte.
- › Equipaje no acompañado.
- › Estamos certificados por SGS de Colombia bajo la norma ISO 9001:2000 a nivel nacional.
- › La Agencia de Carga Aviatour es una empresa que mantiene y administra un sistema de gestión en control y seguridad certificado por la Organización Mundial BASC por el cumplimiento de estándares internacionales de seguridad.
- › Servicios Avia Ltda.

Agencia de Aduanas Nivel-1

Ejercemos la actividad de agenciamiento aduanero, realizando los trámites pertinentes para nacionalización o exportación de mercancías, cumpliendo con todas las reglamentaciones exigidas por las autoridades.

- › Agenciamiento aduanero de importación y exportación.
- › Asesoría en trámites de comercio exterior.
- › Trámites de tránsito aduanero y de operaciones de transporte multimodal.
- › Servicio de clasificación arancelaria.
- › Administración del Plan Vallejo.
- › Servicio de Implante.
- › Hemos sido homologados por la DIAN como Agencia de Aduanas Nivel 1, lo cual nos permite realizar el agenciamiento aduanero a nivel nacional.

Estamos certificados por SGS de Colombia bajo la norma ISO 9001:2000 a nivel nacional.



Depósito Aduanero

Durante el tiempo en que se realizan los trámites aduaneros de nacionalización, sus cargas de importación son almacenados en nuestro depósito de aduanas y depósito en Zona Franca en Bogotá, donde contamos con:

- › Cuarto frío para mercancías que requieran temperatura de 2 a 8 grados.
- › Estantería para almacenamiento de medicamentos.
- › Reconocimiento de mercancías.
- › Equipos para manipulación de mercancías.

En Zona Franca mediante la calificación de Usuario de Servicios se brinda apoyo a las operaciones de distribución física internacional, se maneja la coordinación de operaciones, recibo y verificación de carga, el traslado desde Zona Franca hacia territorio aduanero nacional para su procesamiento parcial y su reingreso como producto terminado a Zona Franca para el reembarque hacia el resto del mundo.

Mediante la calificación de Usuario Comercial se realiza el almacenamiento, conservación, manipulación, distribución, empaque y reempaque, clasificación, y limpieza de bienes para ser llevados al mercado nacional o extranjero.

Estamos certificados por SGS de Colombia bajo la norma ISO 9001:2000 (Oficina Bogotá).

Unión Cargo

Empresa propia en la ciudad de Miami (USA).

- › Coordinación de carga aérea y marítima desde y hacia cualquier ciudad en Estados Unidos y hacia Colombia.
- › Transporte terrestre en Estados Unidos y Canadá.
- › Mudanzas Internacionales: empaques especializados en residencia tanto en origen como destino, desempaque en destino, coordinación de transporte internacional y trámites aduanales en origen y destino.
- › Almacenamiento de mercancías en bodega propia.
- › Nacionalización de mercancías.



LAD

Latin American DISTRIBUTION

Empresa dedicada a la operación logística internacional y nacional de bienes, materias primas, equipos, maquinaria y alimentos y otros productos perecederos.

- › Consolidación y transporte internacional de carga general y refrigerada en origen y destino
- › Coordinación de agenciamiento de carga y aduana desde origen y destino.
- › Almacenamiento simple, y coordinación de cadena de frío.
- › Distribución nacional hasta el cliente final.
- › Asesoría y trámite de permisos previos ante las autoridades
- › Gubernamentales (Registros Sanitarios, Invima, ICA y otros).
- › Realizamos lo que se conoce a nivel mundial como operación logística 4PL, apoyados en todas las empresas de la Organización Aviatur.
- › Planeación de compras nacionales y en el exterior.
- › Pedidos en línea a través de la web.



Avia Express

Empresa de mensajería especializada y envíos urgentes, creada con el fin de satisfacer las necesidades de transporte, manejo y distribución de documentos y paquetes a nivel nacional e internacional. Integramos en nuestro portafolio, soluciones efectivas para el manejo de sus envíos:

- › Correo urbano y nacional certificado.
- › Entregas en tiempos preferenciales.
- › Envíos masivos.
- › Radicación de documentos.
- › Alistamiento de envíos.



Servicios AVIATUR S.A.

Aprovechamiento de beneficios en la Zona Franca de Bogotá, mediante calificación como usuario industrial y de servicios.

Procesamiento parcial de mercancía, maquilas, logística integral, transformación y ensamble, prestamos servicio en la Zonas Francas de Rionegro (Antioquia) y Bogotá.

AVIA Corredores de Seguros S.A.

Durante más de 30 años nos hemos enfocado en la satisfacción de las necesidades de aseguramiento de nuestros clientes.

La excelencia en el servicio ha sido siempre nuestro principal objetivo, traduciéndose en beneficios económicos y sociales para nuestros accionistas, nuestros clientes, nuestros proveedores, nuestros mas cercanos colaboradores, sus familias, y la sociedad en general.

Asesoría integral al cliente en cuanto:

- › Inspección y evaluación de riesgos.
- › Análisis y comparativo de condiciones de asegurabilidad con diferentes compañías de seguros.
- › Asesoría integral para ayudar al cliente a conocer sus riesgos y cómo puede determinar sus valores asegurados.
- › Manejo de siniestros ante las aseguradoras.
- › Programa de mantenimiento.
- › Estudios de renovación.
- › Planes de conversación.

Axa Assistance

Nuestros planes en Tarjetas de Asistencia

Gracias a nuestra experiencia y conocimiento del mercado, ofrecemos una amplia gama de planes capaces de acomodarse perfectamente a cada tipo de viaje.



AviaExport

Nace para hablar un solo lenguaje de negocios, como facilitadores de negociaciones efectivas acompañadas de la experiencia y conocimiento del Grupo Aviatour, que garantiza el acceso exitoso de productos y servicios a nuevos mercados.

Nuestros servicios:

- Consultoría.
- Viajes de Negocios.
- Misiones Comerciales.
- Ferias Internacionales.
- Eventos.
- Logística.

Avia Marketing

Empresa de mercadeo especializada en:

- Diseño e implementación de programas de fidelización basados en las necesidades específicas de cada empresa.
- Outsourcing de redención de puntos a través de call centers a nivel nacional e internacional.
- Diseño y desarrollo de planes de incentivos internos empresariales.
- Campañas de mercadeo masivo.
- Ofrece el programa Turismillas para la redención en cualquier producto turístico.
- Creador y administrador del centro comercial virtual Antojese.com

Mayatur S.A.

En el año 2005 Aviatour S.A., compra a Mayatur S.A., con el fin de participar en el mercado de las licitaciones públicas y la atención de las entidades oficiales.

También somos el soporte de las empresas del grupo y agencias vinculadas para la realización de licitaciones tanto oficiales como privadas.

Nos presentamos a mayor número de convocatorias para licitaciones privadas y del estado.

Participamos presencialmente en audiencias informativas, aclaratorias y para la adjudicación de licitaciones.



AVIATUR Y SU COMPROMISO CON LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

El pasado mes de diciembre se realizó una autoevaluación para medir el grado de cumplimiento de los principios del pacto global al interior de la empresa. La herramienta utilizada fue suministrada por la empresa la Red Local del Pacto Global en Colombia..

Herramienta de Autoevaluación.

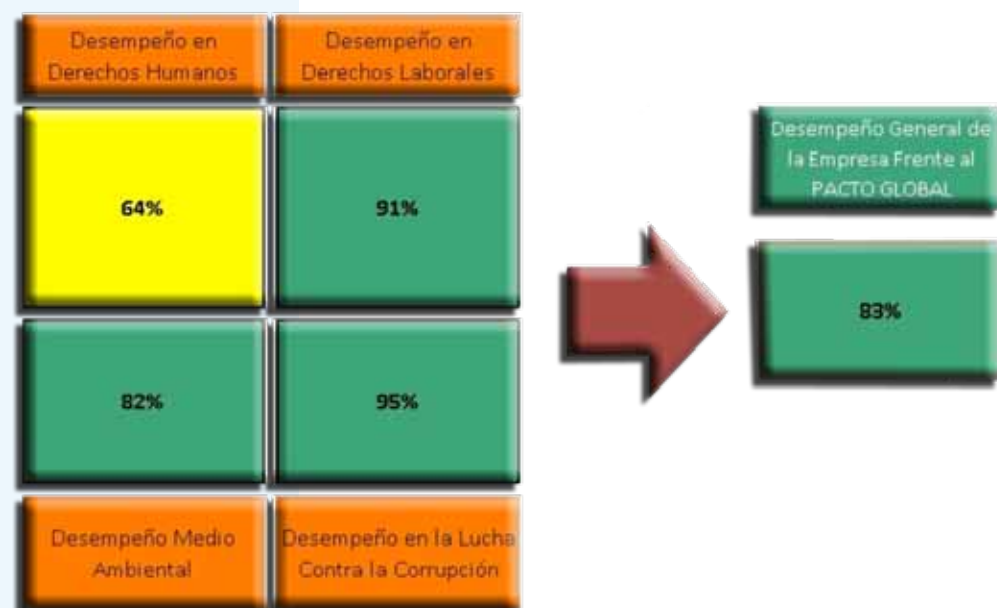
Luego de hacer el respectivo análisis de la información, encontramos un porcentaje de 64% de cumplimiento en el desempeño de los Derechos Humanos, para lo cual establecimos al interior de la empresa pautas que nos ayuden a optimizar el desempeño, la cuales son:

Establecer las normas establecidas sobre Derechos Humanos.

Denunciar ante las Directivas de la empresa, cualquier acto interno o externo que implique la violación de los Derechos Humanos.

Actuar éticamente y con transparencia en todas las negociaciones comerciales que se realicen con clientes y con proveedores.

Mantener un dialogo ético y educado con los compañeros de oficina.



3 Aviatour y los Derechos Humanos

Principio 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentalmente reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos. AVIATUR S.A. se acoge a la Resolución adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas del 10 de Diciembre de 1948 y cumple la Constitución Política Colombiana y demás normas, fomentando el respeto y la protección de los Derechos Humanos fundamentales por todos nuestros grupos de interés.

AVIATUR S.A. reconoce y respeta los derechos humanos. Considera como derechos fundamentales la libertad sin cualquier discriminación de raza, credo, color, nacionalidad, origen étnico, edad, religión, género, reasignación de género, orientación sexual, estado marital, incapacidad u otro estado; libertad de reunión pacífica, de asociación, libertad de pensamiento, conciencia y religión, de opinión y de expresión.

Por tal motivo a través de las diferentes áreas de la empresa y nuestros canales de comunicación buscamos el desarrollo social de nuestros colaboradores, promoción de programas que contribuyan a la calidad de vida y a la prevención de posibles alteraciones a sus derechos como ser humano.

Acciones:

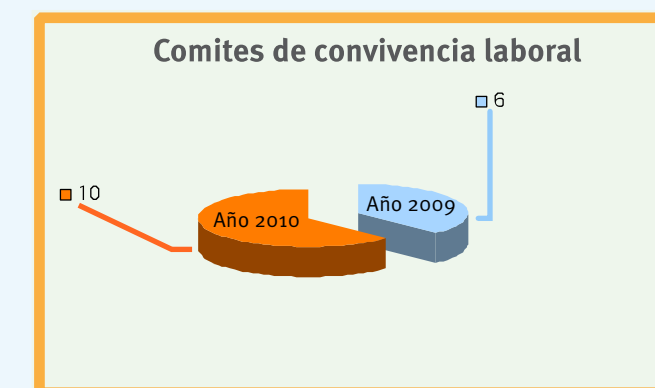
Comité de Convivencia Laboral

A partir del año 2007, se conformo el comité de convivencia laboral el cual esta compuesto por cuatro representantes de la empresa y cuatro representantes de los colaboradores, liderado por la Gerencia de Gestión Humana y la Dirección de Bienestar Laboral.

Nace como una respuesta a las diferentes situaciones que se presentan en las oficinas entre los colaboradores, buscando alternativas para mantener los ambientes de trabajo en armonía y con una sana relación entre las personas generando una conciencia colectiva de solidaridad y de convivencia.

El objetivo del comité y de aplicación de esta ley es definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana.

AVIATUR respeta a cada individuo y promueve un intercambio abierto de opiniones, críticas e ideas, ofrece igualdad de oportunidades a todas las personas y no promueve formas ilegales de discriminación ni el acoso de ningún tipo.



Código de Ética y Conducta Empresarial

El código de ética y conducta de la Agencia de Viajes y Turismo AVIATUR S.A. ha sido adoptado por la Junta Directiva y aprobado por la Presidencia y por su grupo directivo. En el se describen los valores, principios y prácticas que orientan la ética y la conducta empresarial de la Agencia, los cuales deberán cumplir todos los que intervienen en las actividades propias de la empresa.

Este código define las conductas que deben ser ejercidas por parte de los directivos y empleados de la empresa. Está diseñado para impedir la ocurrencia de actos indebidos y fomentar:

- › El respeto al ser humano, su desempeño y la calidad de vida como la razón del ser en todos los niveles.
- › Un comportamiento ético y honesto en el ejercicio de las labores y en la relación con los clientes, la competencia y los proveedores.
- › El cumplimiento de las leyes nacionales e internacionales vigentes así como las normas y reglamentaciones.
- › La equidad en el trato con los clientes.
- › Transparencia en la ejecución de las labores y en los resultados obtenidos en las actividades de la empresa.
- › La responsabilidad personal por las labores asignadas y ejecutadas planteando soluciones por los errores cometidos.
- › El cumplimiento de los principios fundamentales del Pacto Global de las Naciones Unidas.
- › La adhesión al código de ética.
- › La información interna inmediata de las infracciones al Código de Ética y Conducta Empresarial.

Programa de Bienestar Social.

Nuestra Política

- › Los programas de Bienestar Social están orientados a mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y a promover la utilización de los servicios de salud, vivienda, educación, cultura y recreación, así como el plan de beneficios sociales vigentes en las empresas que conforman el Grupo.
- › El Grupo Aviatour reconoce a la familia como componente fundamental para el Bienestar de sus colaboradores y por ello la integra a sus programas de Bienestar Social y Salud Ocupacional.

En el año 2010 brindamos los siguientes programas en las áreas de: recreación, cultura, vivienda y salud a nuestros colaboradores con el fin de brindar un mejor entorno de trabajo.

A través de los canales de comunicación de la empresa, difundimos semanalmente mensajes de afecto y de buen trato con un contenido que permite mantener relaciones familiares y saludables estables, en el año 2010 se transmitieron 116.

Igualmente se realizaron 2089 atenciones al interior de la Organización, estas atenciones están orientadas a las Calamidades Domésticas, Situaciones familiares, Situación Económica, Educación, Salud, Adquisición de vivienda, situaciones laborales, traslados y oportunidades de asenso, proyecto y calidad de vida, salarios.

Actividades realizadas en educación, cultura, recreación y vivienda

Actividades	2010	2009
Prestamos de vivienda	4	7
Inversión en actividades de recreación, cultura, vivienda y educación	72.198.166	106,042,706
Colaboradores beneficiados en actividades de recreación, cultura, vivienda y educación	3581	4160
Diagnosticos de clima laboral	5	-

Contratación

Nuestro sistema de contratación cumple con los requisitos de seguridad social y laboral exigidas por el Estado Colombiano y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) buscando como fin ofrecer condiciones laborales seguras y ambientales que permitan el sano desarrollo de los colaboradores, apoyamos los espacios de atención y reconocimiento en nuestra empresa para las buenas relaciones laborales.

Proceso de Selección de Personal

Nuestra Política de Desarrollo y Plan de Carrera

AVIATUR S.A. esta comprometido con el desarrollo de sus colaboradores, por lo tanto la Gerencia de Gestión Humana contempla la administración de planes de carrera y de sucesión y su articulación con todos los procesos del área. La Gerencia de Gestión Humana garantiza las condiciones de igualdad de oportunidades y los procedimientos para que cada colaborador gestione su plan de carrera.

En la empresa la movilidad laboral esta ceñida bajo la política de Plan de Carrera y de aprovechamiento del recurso humano interno para el cubrimiento de los puestos de trabajo mediante el comité de Ascensos y Traslados que tiene en cuenta los resultados de las convocatorias publicadas a nivel interno.

Acogemos con igualdad de oportunidades todas las solicitudes de empleo garantizando un proceso de Selección y Contratación con perfiles y competencias definidas para acoger a los mejores talentos humanos que cumplan con los requisitos exigidos por nuestra actividad comercial y social.

En el año 2010 hubo 720 personas retiradas de la empresa, aumentando en un 53.52% en relación al inmediatamente anterior. Los cuestionarios de retiro evidencian que la causa mas predominante es la insatisfacción salarial la cual va unida a mejores ofertas económicas en el mercado.

En general el personal retirado se siente satisfecho con la capacitación recibida y la estabilidad y nombre de la empresa. En los formularios las sugerencias más notorias van orientadas a tener equidad en los salarios.

Capacitación

Nuestra Política

Las empresas del Grupo AVIATUR S.A., destinarán dentro de sus posibilidades, los recursos necesarios para garantizar la asistencia de los colaboradores a los programas de capacitación y desarrollo.

Plan de capacitación	2010	2009
Cursos	649	878
Horas	5995	7237
Alumnos	5873	6731

Programas Fundación Aviator

La Fundación Aviator actualmente trabaja en tres líneas de acción, con las cuales busca dar cumplimiento a los principios propuestos por el Pacto Global y a los objetivos del desarrollo del Milenio, en relación a la protección de los Derechos Humanos se llevaron a cabo los siguientes proyectos:

Concurso una Carta para Ana Frank

Este concurso consistía en la iniciativa de cada estudiante en escribir una carta con una propuesta comunitaria basada en los derechos humanos y en la participación social, teniendo en cuenta la guía propuesta para la lectura del Diario de Ana Frank que se repartió a nivel nacional a colegios públicos y privados.

La ceremonia de premiación del ganador del concurso se realizó en el centro de información de Naciones Unidas, en

el que se conmemoró el día de las víctimas del holocausto.

A este evento asistieron personalidades a saber, Presidente Belisario Betancur, Presidente Cesar Gaviria, Vicepresidente Francisco Santos, Ministra de Educación Cecilia María Vélez, Candidato Presidencial Rafael Pardo, Sobrevivientes y familiares del holocausto, miembros de la comunidad judía, periodistas, Vicepresidentes de Aviator y por supuesto los 24 jóvenes finalistas de 22 departamentos del país con sus profesores.

Los ganadores del concurso fueron Jacqueline González, la señora Gregoria Olaya madre de la menor y la Docente Anix Contreras viajaron con todos los pagos a Europa el pasado 28 de abril, visitando España, Francia y Holanda, país en el que conocieron la casa de Ana Frank.

El concurso una Carta para Ana Frank fue auspiciado por la Fundación Aviator, la Fundación Zajor, la Oficina de Relaciones Humanas de la Comunidad Judía de Bogotá y el Ministerio de Educación Nacional.



Proyecto: Casas Pintadas Fase II

En conjunto con la Gobernación del Atlántico en el año 2010 se llevo a cabo la segunda versión del proyecto de Casas Pintadas, cuyo propósito es además de transformar la estética de la zona, es generar un sentido de pertenencia y de apropiación a través de la inclusión y la participación comunitaria.

Igualmente prepara un grupo de alumnos en el oficio, de manera que les sirva de herramienta de trabajo, y así puedan transmitir sus conocimientos a más personas en la población.

Lugar	Número de casas pintadas	Personas capacitadas	Mts 2 pintados	Adicionales
Municipio del piojo	21	14	514	Restauración pozo de agua natural
Corregimiento de Hibacharo	28	24	676	-
Municipio de Sabanalarga	25	22	946,12	13 arreglos de aceras y bordillos
Municipio de Campo de la Cruz	22	22	845	9 arreglos de aceras y bordillos
Localidad de la playa	70	70	1373	Algunos retoques a las paredes
Total	166	152	4,354,12	



Proyecto: Conozcámonos

Se logró el objetivo de promover espacios de convivencia ciudadana entre jóvenes de diferentes zonas de la ciudad, creando espacios de respeto y tolerancia a la diferencia, las edades entre los 12 y 15 años.

El equipo ganador de este proyecto fue el equipo conformado por el Colegio Helvetia y la institución educativa CES Waldorf, los cuales como premio se hicieron merecedores de un viaje a Barú, donde a parte de divertirse y conocer, jugaron un partido de fútbol contra el equipo de niños de la Isla.

Las otras dos instituciones que participaron fueron: El colegio Nueva Granada y las Escuelas deportivas de Bosa. En total, la población beneficiada fue de 80 niños, los colegios que participaron corresponden a las localidades de Ciudad Bolívar, Suba, Chapinero y Bosa en Bogotá, y en Barú en el departamento de Bolívar.



Proyecto: Pareos Baruleros

La Fundación Aviatour apoya el proyecto “Pareo Barulero” el cual ofrece comercialmente prendas de vestir como: Pareos, Vestidos, Camisas, Batas y faltas inspirados en los atractivos del Caribe Colombiano por ejemplo conchas, aves y peces y elaboradas a mano bajo tela de 100% algodón.

Este proyecto es fuente de ingreso para 60 mujeres cabeza de familia del corregimiento de Barú, ubicado en el Departamento de Bolívar, lo que he generado un mejoramiento en la calidad de vida de ellas y de sus familias.



4 Aviatur y sus colaboradores

Principio 3

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

AVIATUR S.A. se acoge a las normas internacionales y nacionales contempladas en el derecho universal de la libre asociación.

Al interior de la empresa esta conformado el Fondo de Empleados, entidad en la que cualquier colaborador puede ser miembro.

Al 31 de Diciembre de 2009 Fonaviatur contaba con 1.240 asociados de 2.855 Empleados directos de la Organización Aviatur dando como resultado el 43% quedando pendientes 1.615 empleados por asociar. Para el año 2010 el resultado de asociados a 31 de diciembre fue de 1.064 asociados, teniendo en cuenta que para el año pasado la base de empleados de la Organización era de 3.250.

Concurso la Mejor Sugerencia

Es un espacio generado para la participación de todos los colaboradores, escuchamos sus opiniones y propuestas para el mejoramiento continuo de los procesos internos y externos de la empresa.

La Administración del Concurso de encuentra a cargo de la Secretaria General, las sugerencias que se premian son aquellas que tienen un componente innovador que se pueda implementar, que reporte un beneficio y/o mejora que no se haya premiado anteriormente.

De 828 sugerencias recibidas desde el año 2008 a la fecha se han premiado 123.

Año	Recibidas
2008	350
2009	335
2010	143



Tipo de auxilio	2010
Auxilios por nacimiento	32
Auxilio por fallecimiento	11
Auxilios por calamidad-salud	7
Auxilios por calamidad-incapacidad	1

Principio 4

Las empresas deben apoyar la eliminación del trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

AVIATUR S.A., reconocer que cualquier labor o servicios desempeñado debe cumplir con las normas establecidas por las leyes internacionales y nacionales para la vinculación de colaboradores y respetar los acuerdos establecidos con cada uno de los interesados.

Los contratos de trabajo se ajustan a las condiciones exigidas por la ley, nuestros colaboradores cuentan con una remuneración justa y ambientes de trabajo seguros para la realización de sus actividades.

Programa de Salud Ocupacional

AVIATUR S.A. cumple con la reglamentación nacional vigente en materia de prevención y control de todos aquellos factores del ambiente laboral que puedan generar efectos nocivos para la salud y bienestar de sus colaboradores, en la que se compromete a:

Desarrollar campañas y actividades de prevención, promoción y control para el cuidado de la salud de los colaboradores, los sitios de trabajo y el medio ambiente.

El comité paritario de salud ocupacional (COPASO) es un organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos del Programa de Salud Ocupacional dentro de la empresa, el cual se rige por la legislación actual colombiana.

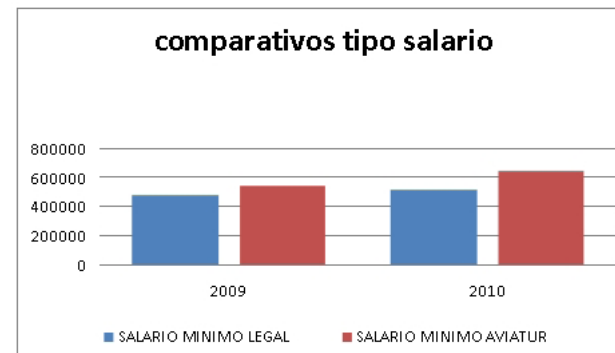
En la ciudad de Bogotá el Comité esta conformado por 8 representantes por los directivos de la empresa y 8 representantes por los colaboradores, divididos en tres programas: Higiene y Seguridad Social, Medicina Preventiva y Plan de emergencias.

La empresa no ha recibido quejas, reclamos o denuncias en alusión a este principio.

Programas
Plan de emergencia
Plan básico legal
Administración de riesgos
Medicina preventiva y del trabajo
Higiene y seguridad industrial

El salario básico de la empresa, está por encima del Salario Mínimo Legal Vigente

Tipo de salario	2009	2010
Salario minimo legal	497,000	515,000
Salario minimo Aviatur	607,717	619,871



Actividades desarrolladas por Salud Ocupacional

Tipo y/o programa	2010	2009
Accidentes de trabajo	35	40
Exámenes de ingreso	863	600
Exámenes de reingreso	65	60
Exámenes periódicos	360	310
Verificación de puestos de trabajo	410	520
Planes de emergencia	13	64
Panoramas de riesgo	8	22
Estudios de riesgo psicosocial	4	6
Exámenes de retiro	35	96

Principio 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

AVIATUR S.A., en su proceso de selección y contratación de personal adopta y cumple con las exigencias y requisitos establecidos por la empresa y la ley. Igualmente no recibe candidatos menores de los 18 años de edad, con excepción en 5 casos que vinculamos bajo la modalidad de contrato de aprendizaje SENA menores de 18 años en el año 2010.

Entendemos el trabajo infantil como un factor que imposibilite el sano desarrollo del ser humano en la Sociedad. Por tal razón a través de diferentes acuerdos con ONG y entidades sumamos esfuerzos para contrarrestar esta problemática, así mismo apoyamos y acogemos las campañas impulsadas por el Gobierno Nacional en contra de la explotación y abuso de niños y niñas del país.

Campaña Derecho a la Felicidad

Campaña impulsada por el Gobierno Nacional a través del Instituto de Bienestar Familiar ICBF, la cual pretende informar, educar, orientar, promover y fortalecer los principios y valores en la sociedad colombiana para el cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes con el fin de que puedan disfrutar de una vida digna y llena de felicidad.

A partir del año 2009, AVIATUR S.A., se ha adherido a esta iniciativa y ha incluido al interior de la cultura organizacional diferentes actividades relacionadas con la felicidad de los hijos e hijas de nuestros colaboradores.

Aprovechamos nuestros canales de comunicación internos para transmitir mensualmente los boletines de la campaña de Derecho a la Felicidad buscando promover y acercar a nuestros colaboradores con sus hijos.

En el mes de Septiembre apoyamos el sueño de 20 jóvenes de uno de los Centros del Programa de Protección del ICBF en Bogotá, cuyo ideal era conocer el mar de la Ciudad De Cartagena.

Vacaciones Recreativas:

Se llevo a cabo el programa de Vacaciones Recreativas beneficiando a 14 hijos de nuestros colaboradores, enfocado en potenciar los siguientes temas:

Aprecio por lo nuestro

Identidad Cultural

Conocimiento de nuestra herencia y nuestro país.

El aprendizaje de los logros obtenidos por la lucha; democracia, Derechos Humanos, participación.

Adhesión Código

En el año 2010 nos adherimos al código de conducta sugerido por la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo ANATO, el cual busca promover las políticas de prevención y evite la explotación sexual de los niños, niñas y adolescentes, en viajes y turismo. El cual ha sido divulgado al interior de la empresa a nivel nacional.

Para el año 2011, nuestros compromisos son:

- › Capacitar el mayor número de colaboradores acerca de la prevención de la explotación sexual en el sector turismo.
- › Realizar actividades que apoyen esta iniciativa al interior de la empresa en el transcurso del año.

En los sitios Web de la empresa publicamos un link en el cual manifestamos estar en contra de la pornografía infantil de acuerdo a la ley 679 del 3 de agosto de 2001 expedida por el Congreso de la República, a través del cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad.

Programas Fundación Aviatur

Proyecto “Atención a víctimas de abuso sexual infantil” Hogar San José Bachillerato (Medellín).

Este Hogar da acogida a 150 niñas con diferente problemática, en la cual se estipula que un 70% de ellas han sufrido alguna clase de abuso. Cuenta con infraestructura necesaria, pero con falencia en personal profesional para darle apoyo psicológico a las niñas.

Están siendo atendidas individualmente 25 niñas y sus familias. (580 intervenciones individuales y 210 familiares). A su vez se están realizando talleres grupales de prevención. (80 talleres).

En la actualidad la Psicóloga de la Fundación Aviatur en el hogar, acude a la Fiscalía seccional de Medellín para darle trámite al caso de cinco niñas quienes presuntamente fueron abusadas por familiares. Se busca por medio de esta acción que se apliquen medidas cautelares a favor de las infantes y brindarles todo el acompañamiento profesional en este proceso.

Miembros WWSF - Día de la prevención del abuso contra los niños

Actualmente la Fundación Aviatur hace parte de la Coalición para la prevención del abuso de los niños. Los abusos y la explotación de la infancia (especialmente a nivel sexual) constituyen un problema universal y alarmante, por lo que medidas eficientes y sostenidas de prevención y de protección son necesarias, ya sea a nivel familiar, local, nacional o internacional.

Tras una larga tradición de silencio, los abusos sexuales de los que son, muchas veces, víctimas los niños, hacen cada vez más objeto de revelaciones y ocupan un sitio eminente en la escena pública y política.

“Maltrato infantil son los actos y las carencias que afectan gravemente el desarrollo físico, psicológico, afectivo y moral del niño o niña, ejecutados por los padres o cuidadores o personas adultas alrededor de él o ella”

(Consejo Europeo, 1981)

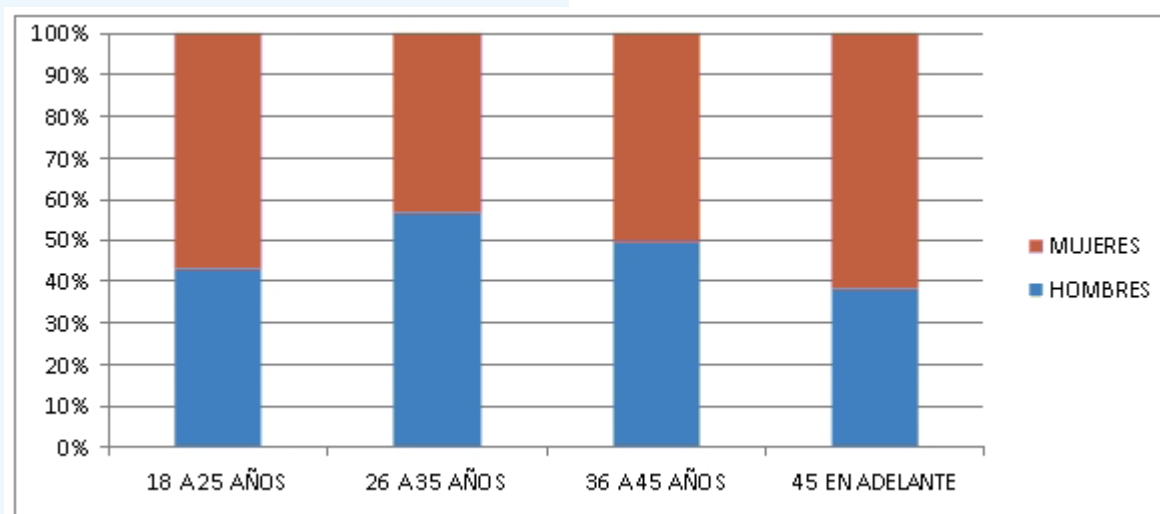


Principio 6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación. AVIATUR S.A., se adhiere a las normas nacionales de contratación e internacionales dispuestas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en contra la no discriminación laboral por: sexo, raza, religión, edad, orientación sexual, VIH Sida y discapacidad, garantizando el ingreso y la permanencia en la empresa, cumpliendo con los requisitos indispensables para trabajar y permanecer en la compañía.

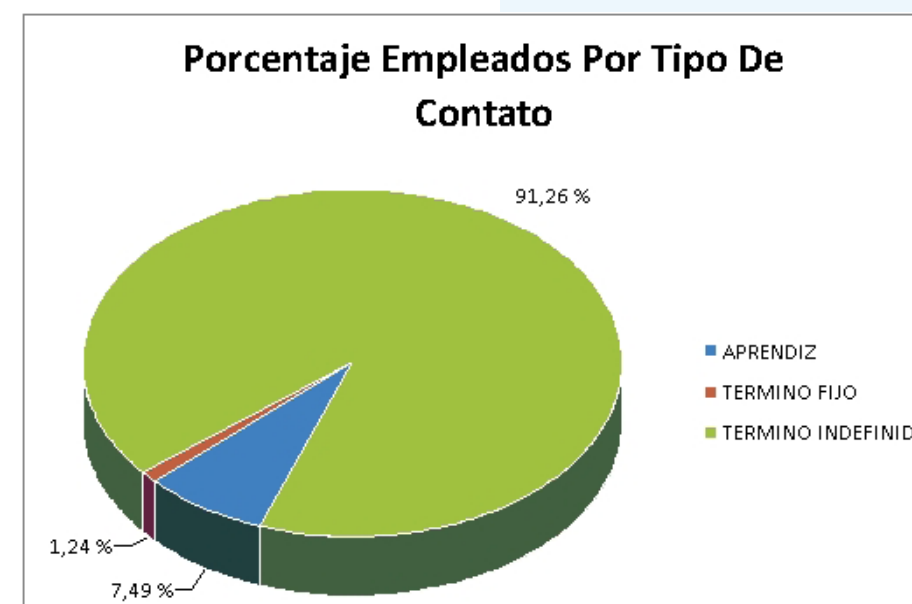
Cantidad de empleados por rango de edad y genero

	Hombres	Porcentaje	Mujeres	Porcentaje	Total
18 a 25 años	204	43,22%	268	56,78%	472
26 a 35 años	492	56,75%	375	43,25%	867
36 a 45 años	281	49,91%	282	50,09%	563
45 en adelante	136	38,53	217	61,47%	353
Total	1113	49,36%	1142	50,64%	2255



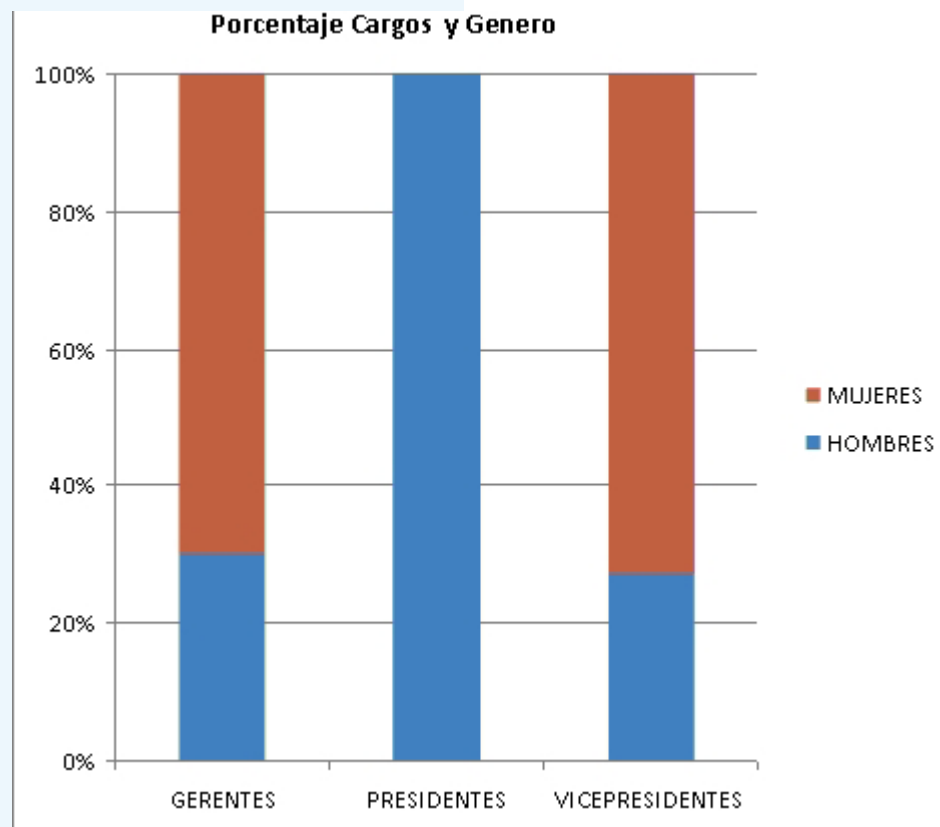
Cantidad de empleados por tipo de contrato

	Hombres	Mujeres	Total
Aprendiz	23	141	169
Termino fijo	9	19	28
Termino indefinido	1073	982	2058
Total	1113	1142	2255



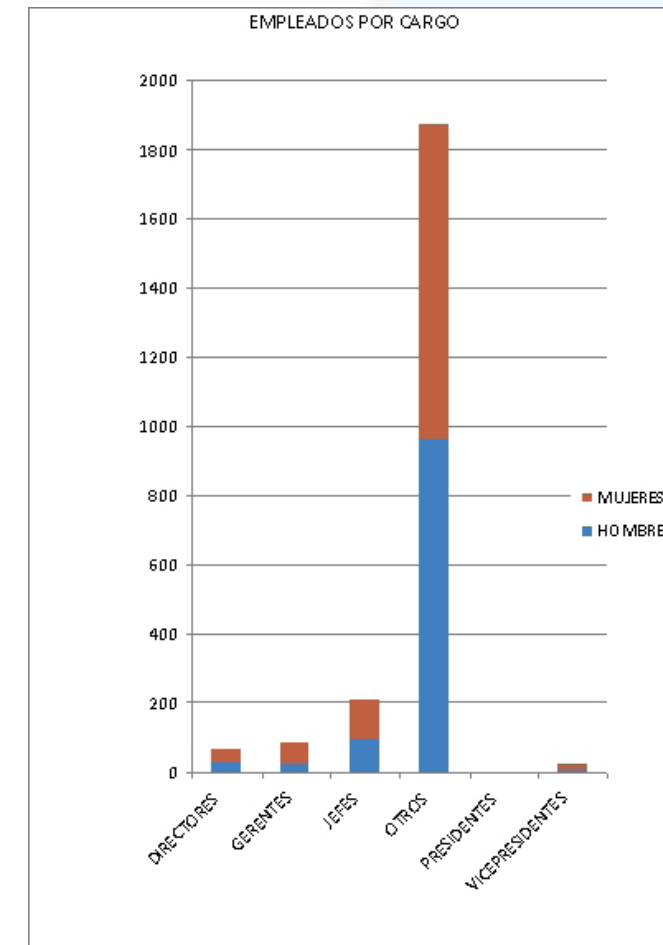
Cantidad de empleados por genero

Año	Año 2009	Año 2010	% var
Hombres	1051	1113	5,90%
Mujeres	1100	1142	3,82%
Total empleados	2151	2255	4,83%



Cantidad de empleados por cargo y genero

	Hombres	Mujeres	Total
Directores	28	35	63
Gerentes	26	60	86
Jefes	93	117	210
Otros	958	914	1872
Presidentes	2	0	2
Vicepresidentes	6	16	22
Total	1113	1142	2255



5 Aviatour y el medio ambiente

Principio 7

Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9

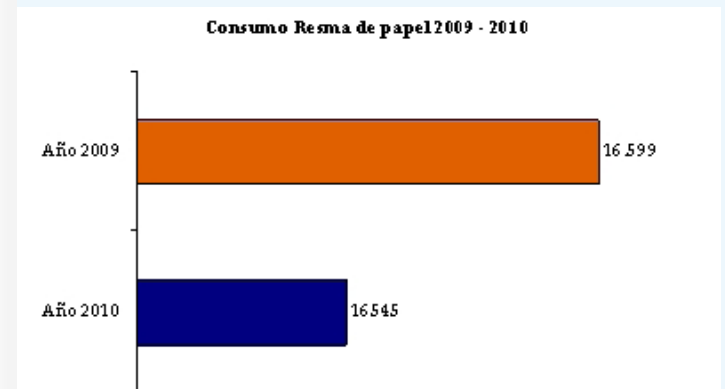
Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

AVIATUR S.A., se acoge a la normatividad internacional y nacional de protección al Medio Ambiente y cuidado de los recursos naturales, así mismo esta comprometido con la mitigación al cambio climático.

AVIATUR S.A., en su actividad interna y externa ha diseñado diferentes iniciativas pensando en la protección y conservación del medio ambiente en:

Optimización de materias primas.

A través de nuestra Dirección de Adquisiciones se han realizado controles y campañas de sensibilización a nivel nacional transmitiendo el mensaje de ahorro de las materias primas que se utilizan en la operación diaria, tales como papelería, elementos de aseo y cafetería, así como la correcta utilización del papel y de los recursos naturales.



En el año 2010 se redujo el consumo de resmas a 54

Consumo de resma de papel en pesos

Año	Costo
2009	126,152,400
2010	125,742,000

Consumo de papel por colaborador

Año	Número de empleados	Resma por colaborador
2009	2128	7.8
2010	2250	7.3

Programa de ahorro de agua y de energía.

En el mes de Diciembre se publicó a nivel nacional el procedimiento “Uso eficiente de agua y energía”, el cual tiene como propósito contribuir con el cuidado de los recursos naturales primero en la empresa y segundo en el hogar y la comunidad a la que pertenece cada colaborador.

En este procedimiento se estipulan las siguientes disposiciones:

Apagar todos los equipos electrónicos en la oficina al finalizar la jornada laboral, con el fin de evitar el consumo indirecto de energía.

Realizar actividades educativas y de concientización dirigidas a los colaboradores para el cuidado, buen uso y ahorro del agua y la energía.

Realización de mantenimientos preventivos para identificar fugas o filtraciones.

Aprovechamiento de aguas residuales.

La empresa en su intención de disminuir el consumo de energía adelantó en el año 2010 las siguientes actividades:

Cambio de Iluminación

Con el fin de disminuir los gastos de energía adquirimos y controlamos el cambio de nueva iluminación led que reemplazará los bombillos dicróicos o balas en las diferentes oficinas a nivel país.

En total se instalaron 786 bombillas en las oficinas de todo el país.

Cambio de imagen corporativa

Así mismo, decidimos cambiar por el color blanco la imagen corporativa en las paredes y techos de las instalaciones de todas las oficinas de la empresa a nivel nacional. Con el fin de aprovechar la luz natural y disminuir el consumo de energía.

Tecnología amigable con el medio ambiente.

En la intención de disminuir el consumo de materias primas en la operación diaria, se firmó un contrato de outsourcing con la empresa Lexmark Global Services Colombia para el manejo de las impresiones en AVIATUR S.A. Los objetivos que se espera lograr son:

- > Incrementar el uso del papel reciclado.
- > Dejar de imprimir correos o documentos que se puedan analizar digitalmente.
- > Reducir el consumo de papel y de energía.
- > Lograr concientizar a las personas en la importancia de la conservación de nuestros recursos naturales.

Igualmente, a través del proveedor se hace un manejo adecuado en la disposición de los desechos de los cartuchos de las impresoras, lo cual contribuye con el medio ambiente.

Programas de la Fundación Aviatu

La Fundación Aviatu actualmente trabaja en tres líneas de acción, con las cuales busca dar cumplimiento a los principios propuestos por el Pacto Global y a los objetivos del desarrollo del Milenio, en relación a la protección y conservación del Medio Ambiente se llevaron a cabo los siguientes proyectos:

Proyecto de Residuos Sólidos

La Fundación Aviatu ha diseñado proyectos de manejo de residuos sólidos en Municipios donde tiene influencia comercial, en ellos se busca incrementar los estándares de calidad en el manejo de los residuos sólidos, por medio de la clasificación primaria de los residuos y el traslado de éstos a un lugar adecuado para la disposición final.

Objetivos que se buscan:

Capacitación de los empleados del proyecto en la clasificación de los diferentes residuos.

Clasificar los residuos desde la fuente (Cocina, Kioscos, entre otros).

Aumentar la vida útil del “botadero de basuras” donde son llevados los residuos no susceptibles de transformar y/o reciclar. Aprox. 200 toneladas menos al mes si se clasifica adecuadamente.

Crear cultura del reciclaje a partir de los empleados y visitantes.

Concienciar a la comunidad en general de la importancia de este tema para el mejoramiento de la calidad de vida y de responsabilidad con el medio ambiente.

Programa de reciclaje.

Se empezó a implementar el proyecto de reciclaje dentro de la Organización, en miras de dar uso racional a los materiales como el papel, por medio de la adecuada clasificación de las basuras, fomentando una cultura de protección del medio ambiente y a la vez para recoger fondos que serán destinados a los proyectos desarrollados por la Fundación Aviatur.

El presente convenio se lleva a cabo con la empresa Colombiana Kimberly Colpapel, en el que hacemos parte del programa de protección de Bosques Nativos.

En el año 2010 se reciclaron 2000 Kg. de papel, lo que significó la siembra de 50 árboles como apoyo al programa de reforestación.

Para el año 2011, el reto es iniciar el proceso de reciclaje en todas las oficinas de AVIATUR S.A. y filiales del Grupo, a nivel nacional.

Así mismo implementar el proceso de reciclaje de vidrio en el Hotel AVÍA 93.

PROGRAMA DE RECICLAJE

Por cada tonelada de papel, se necesita talar 14 árboles. De cada árbol salen 25 resmas de papel.

Cada tonelada de papel se gasta 50.000 litros de agua y casi 3 barriles de petróleo.

Recuperar
Reducir
Reutilizar

Te invitamos a que apliques el Ciclo del Reciclaje: **Reducir** el consumo y gasto de materiales, **Recuperemos** lo que inicialmente no nos sirve y **Reutilicemos** todo aquello que pueda servirnos una vez más.

El mundo se está quedando sin recursos naturales.
¿Qué estamos haciendo nosotros para evitarlo?

FUNDACIÓN AVIATUR

Con tu ayuda estamos reforestando para mitigar los efectos del Cambio Climático.

Más información: fundacion@aviatur.com.co

Campaña de Reforestación.

La Campaña “La reforestación ya tomo vuelo” liderada por AVIATUR S.A., Copa Airlines Colombia y Acción Verde, bajo el apoyo del Ministerio del Medio Ambiente y el Programa de Naciones Unidas, continúa realizando siembras forestales en Reservas Naturales que hacen parte del Patrimonio de la Humanidad, a través de los aportes de los clientes de la empresa y de la campaña de reciclaje.

Al 31 de diciembre del año 2010, se han sembrado 6.474 árboles de especies nativas, de los cuales:

4.236 han sido sembrados en la Reserva Natural Bojónawí ubicada en el Parque Natural El Tuparro en el Departamento del Vichada.

2.238 Especies sembradas en el Lago Tarapoto situado en el interior del resguardo indígena Ticuna – Cocama – Yagua (Ticoya) de Puerto Nariño en el Departamento del Amazonas, esta última en la primera semana del mes de diciembre, en la que se incluyeron 100 árboles producto de la campaña de reciclaje que se ha adelantado en las principales sedes de Aviatur, Aviatur Carga y Cielos Abiertos en Bogotá.

La siembra de árboles frutales en el Lago Tarapoto es importante por las siguientes razones:

- › Permite la recuperación de bosques inundables.
- › Genera la seguridad alimentaria para 9 comunidad indígenas de la zona Ticunas, Cocamas y Yaguas.
- › Aseguran la producción de alimentos para peces.
- › Garantizan la presencia de delfines rosados de río en los lagos en apoyo a la actividad turística del Amazonas.
- › A través los viveros construidos para la germinación de semillas y producción de plántulas de los árboles a sembrar, se generan procesos de conservar y usar adecuadamente los recursos naturales.

Acción Verde en asociación con la Fundación Omacha (especialista en investigaciones del delfín rosado), han logrado con estos aportes de COPA Airlines y de la Fundación Aviatur, darle inicio a una compleja actividad de seguridad alimentaria, humana y animal, mediante la siembra de árboles nativos (algunos en peligro de extinción), en territorios del Resguardo, con lo cual se generan importantes impactos locales y planetarios.



6 Aviatour y la anticorrupción

Principio 10

Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas incluidas la extorsión y el soborno. AVIATUR S.A., se adhiere a las leyes nacionales e internacionales establecidas para combatir la corrupción en todas sus formas, no acepta recibir ni entregar prebendas a los clientes, socios y proveedores que pudieran favorecer prácticas contradictorias a este principio. La empresa lleva a cabo las siguientes actividades:

Vicepresidencia de auditoría.

La Vicepresidencia de Auditoría en desarrollo de auditoría interna verifica que se cumpla con las políticas, procedimientos y normas legales establecidas y que rigen a la empresa, así mismo, realiza una verificación a los controles establecidos para garantizar la efectividad de su aplicación. De igual forma evalúa de manera objetiva y constructiva las actividades relativas al proceso de gestión de la organización, permitiendo así detectar y prevenir conductas inadecuadas por parte de sus colaboradores en relación con terceros (proveedores, contratistas, clientes, empresas y el Estado); para así contrarrestar todas las posibles formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno, en aras de garantizar la transparencia en el desarrollo de todas sus actividades.

Procedimiento de incentivos.

De acuerdo con la resolución No. 20 de la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo ANATO "Las agencias no aceptarán que los proveedores en general otorguen incentivos o bonificaciones directas de cualquier naturaleza a los funcionarios de sus agencias". Por lo anterior, todos los funcionarios se abstendrán de recibir incentivos, obsequios, regalos, premios o dadas de los proveedores, aerolíneas o clientes.

Código de ética para proveedores.

AVIATUR S.A., define a través de su código de conducta los requisitos básicos que se les exigen a los proveedores de productos y servicios de la Organización, en relación para con sus interesados y con el medio ambiente. Buscamos comprometer a los proveedores cumplir con las leyes y normas aplicables en relación a:

- Ética de negocios.
- Medio Ambiente
- Respeto por los Derechos Fundamentales de los trabajadores.
- > No discriminación
- > Prohibición del trabajo infantil
- > Salud y Seguridad de los colaboradores.

Información sobre posibles conductas indebidas Auditoría y finiquito de contratos.

7 Acerca de este informe

El Informe de Responsabilidad Social que a continuación se presenta corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre del año 2010.

La Organización Aviatur se conforma por 28 empresas, para efectos del informe en mención el alcance solo es para Agencia de Viajes y Turismo Aviatur S.A.