

**ELABORACION DE UN MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO
ASISTENTE LOGISTICO PARA LA EMPRESA IVAN GONZALEZ & CIA.
LTDA. – AGENTE AUTORIZADO AVIANCA**

**NESTOR ANDRES PLATA MARTINEZ
COD 1090407490**

**FUNDACION DE ESTUDIOS SUPERIORES COMFANORTE FESC
TECNOLOGIA EN GESTION FINANCIERA
SAN JOSE DE CUCUTA
2012**

**ELABORACION DE UN MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO
ASISTENTE LOGISTICO PARA LA EMPRESA IVAN GONZALEZ & CIA.
LTDA. – AGENTE AUTORIZADO AVIANCA**

**NESTOR ANDRES PLATA MARTINEZ
COD 1090407490**

**ANTEPROYECTO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA
OPTAR EL TITULO DE: TECNOLOGO EN GESTION FINANCIERA**

**PRESENTADO A:
SANDRA ANDREA SANABRIA
ASESORA DE PRÁCTICA**

**FUNDACION DE ESTUDIOS SUPERIORES COMFANORTE FESC
TECNOLOGIA EN GESTION FINANCIERA
SAN JOSE DE CUCUTA
2012**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	1
1. PROBLEMA	2
1.1 TITULO	2
1.2 DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO DE LA EMPRESA	2
1.3 NECESIDADES DE LA EMPRESA	2
1.4 TRABAJO A DESARROLLAR Y SU RELACIÓN CON LAS ÁREAS DE CADA PROGRAMA ACADEMICO	3
1.5 ALCANCE	3
2. OBJETIVOS	4
2.1 GENERAL	4
2.2 ESPECIFICOS	4
3. JUSTIFICACION	5
4. METODOLOGIA A EMPLEAR EN EL DESARROLLO DEL TRABAJO	6
5. SITUACION INICIAL	7
6. MARCO TEÓRICO	8
6.1 DESCRIPCION DEL SERVICIO	8
6.1.1 Marco legal	8

6.2 GESTIÓN LOGISTICA NACIONAL E INTERNACIONAL	9
6.2.1 Cargo jefe de operaciones	9
6.2.2 Cargo de asistente o analista logístico	12
6.2.3 Cargo supervisor	14
6.2.4 Cargo auxiliar de operaciones	16
6.2.5 Cargo Courier	18
7. ADMINISTRACION DEL PROYECTO	20
7.1 RECURSO SHUMANOS	20
7.2 RECURSOS FISICOS	20
7.3 RECURSOS FINANCIEROS	20
8. RELACION LO ACADEMICO CON SU AREA DE TRABAJO	22
9. CONCLUSIONES	23
10. GLOSARIO	24
11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	26
12. ANEXOS	27
13. BIBLIOGRAFIA	33

LISTADO DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1. ¿QUE DEBEMOS REPORTAR?	28
ANEXO 2. PRODUCTO DEPRISA 12M	28
ANEXO 3. PRODUCTO DEPRISA HOY	29
ANEXO 4. PRODUCTO DEPRISA 9 AM	29
ANEXO 5. PRODUCTO DEPRISA AEROPUERTO-AEROPUERTO	30
ANEXO6. GUÍA AÉREA DE CARGA NACIONAL (FACTURA DE VENTA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA NACIONAL)	30
ANEXO 7. MATRIZ DEL CONTROL PRODUCTO NO CONFORME	31
ANEXO 8. CERTIFICADO DE SEGURIDAD	32

INTRODUCCION

IVÁN GONZÁLEZ & CIA LTDA es una unidad de negocios de Avianca, comprometida con la solución óptima de necesidades logísticas (particulares o comerciales) de envío y recepción de documentos, paquetes o mercaderías.

Esta completa y eficiente infraestructura nos permite prestarle el mejor de los servicios a más de 8.000 clientes corporativos satisfechos que, nos confían diariamente sus envíos para distribuirlos sin falta ni retrasos por todo el mundo a proveedores, distribuidores y destinatarios particulares; bajo una sólida promesa de excelencia y satisfacción al cliente en nuestro servicio, logrando superar siempre todas sus expectativas.

La actividad empresarial como factor determinante en los procesos económicos y sociales de nuestro país requiere de una estructuración bien cimentada en las compañías respecto al manejo y a la administración de su talento humano, para encaminarse al mejoramiento continuo de sus actividades y de esta forma estar a la vanguardia con las innovaciones del momento y llegar a ser competitivas en el mercado con productos de alta calidad.

La descripción, análisis de cargos y manual de funciones son una herramienta fundamental ya que es el punto de partida para elaborar la mayor parte de los instrumentos con que se administra efectivamente el talento humano en la empresa y es importante a la hora de obtener un personal idóneo, estableciendo con el las especificaciones y los requerimientos del cargo con el cual se hará la mejor selección e inducción del personal calificado y especializado para la empresa, permitiendo mejorar índices de eficiencia y productividad además de esto asignar las labores respectivas a cada cargo evitando dualidad de funciones y creando así un mejor clima organizacional.

El procedimiento para llevar a cabo el presente trabajo se da a cabo por la recopilación y análisis de la información que se realizó por medio de entrevistas personales, observación directa a cada uno de los funcionarios que laboran en los diversos cargos y evaluación directa del cargo que desempeñé. Esta información fue organizada y analizada como se muestra posteriormente con el propósito de plasmarla y dar cuerpo al proyecto elaborado.

1. PROBLEMA

1.1 TÍTULO

ELABORACION DE UN MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO ASISTENTE LOGÍSTICO PARA LA EMPRESA IVÁN GONZÁLEZ & CIA LTDA – AGENTE AUTORIZADO AVIANCA

1.2 DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO DE LA EMPRESA

La investigación se realizara en la ciudad de Cúcuta capital de Norte de Santander, en la empresa IVÁN GONZÁLEZ & CIA LTDA – AGENTE AUTORIZADO AVIANCA en la zona de carga deprisa, aeropuerto Camilo Daza de Cúcuta. Se trata de crear un manual de funciones para el área de logística, específicamente el cargo de asistente logístico. Se trata de dar soporte y apoyo a la operación.

En esta empresa no existe el cargo de asistente logístico. En general todas las grandes empresa de transporte el gerente tiene un asistente, por tanto el trabajo se llevara a cabo teniendo en cuenta todas y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa.

1.3 NECESIDADES DE LA EMPRESA

Aunque la mayoría de los Directores Generales y propietarios de negocios dicen reconocer la importancia que juega el rol de atraer y retener colaboradores altamente calificados en el éxito de sus compañías, la verdad es que muchos empresarios no hacen lo que pregonan.

Falta en la delimitación y establecimiento de roles y protocolos en el cargo de asistente logístico de la empresa DEPRISA, para su mejor desempeño y así brindarle un mejor servicio a los clientes.

1.4 TRABAJO A DESARROLLAR Y SU RELACIÓN CON LAS ÁREAS DE CADA PROGRAMA ACADÉMICO

Durante la realización del trabajo se pretende reafirmar la condición del representante de gestión financiera del autor, ya que a través de la realización de éste se aplicara herramientas aprendidas durante su proceso de formación académica.

Los conceptos que se tendrán en cuenta tiene que ver con los expuestos anteriormente, específicamente a la administración de los negocios, del recurso humano, de la atención al cliente y de la gestión financiera y otros, que serán nombrados durante la realización del trabajo.

1.5 ALCANCE

Lo indicado en este Manual debe ser aplicado en forma permanente por los Colaboradores, Proveedores Logísticos y Agentes Comerciales y/o terceros responsables del desarrollo de las actividades comerciales y operativas de Mensajería Expresa a nivel Nacional y de envíos urgentes por avión a nivel Internacional. Cuando una norma y/o regulaciones nacionales y/o internacionales propias del sector presentan exigencias no contempladas en estas Políticas, dichas exigencias primarán.

El alcance de la propuesta se realizara en un manual de funciones para el cargo de asistente logístico de la empresa IVÁN GONZÁLEZ & CIA LTDA – AGENTE AUTORIZADO AVIANCA.

2. OBJETIVOS

2.1 GENERAL

Elaborar el perfil y funciones del cargo de asistente logístico en la empresa IVÁN GONZÁLEZ & CIA LTDA – AGENTE AUTORIZADO AVIANCA con los procedimientos e instructivos que sean necesarios para la ejecución y análisis de las actividades críticas que se desarrollan en el área de operación logística y Recursos Humanos.

2.2 ESPECIFICOS

- Establecer las normas procedimientos e instrumentos del cargo.
- Validar de acuerdo a las actividades realizadas por el personal si el puesto justifica su existencia dentro de la estructura organizacional, si esta correctamente definido en cuanto a cargas de trabajo (número de plazas), especialización y responsabilidad.
- Puntualizar las condiciones de trabajo y alcance de responsabilidad del cargo.
- Describir la formación y conocimientos que debe tener la persona que ocupa el cargo.
- Identificar la ubicación del cargo en la estructura organizacional de la empresa.

3. JUSTIFICACION.

La urgencia de competir satisfactoriamente en los diferentes mercados globales de bienes y servicios, acrecienta cada vez más la necesidad de conocer y aplicar los diferentes conceptos relativos a la logística industrial y su incidencia en el incremento de la competitividad.

Lo anterior debe verse como una parte integral de la empresa que requiere el conocimiento y compromiso de las personas de una organización, para orientar efectivamente sus actividades hacia la productividad, calidad y competitividad de la empresa.

La empresa IVÁN GONZÁLEZ & CIA LTDA – AGENTE AUTORIZADO AVIANCA, como una empresa dedicada a la prestación de servicios en el área de transporte de pasajeros y mercancías debe formular estrategias organizacionales tendientes a controlar los procesos, mejorar la calidad de los servicios y los resultados con el fin de garantizarla excelencia de su misión.

Es así como el manual de perfiles y funciones se constituye en una herramienta fundamental para el desarrollo de la cultura organizacional enmarcada en los valores institucionales.

Igualmente es el soporte para la formulación de objetivos en el área de gestión de talento humano, en aspectos tales como: Diseño de un sistema de evaluación de desempeño, que permita medir la productividad y el compromiso del desarrollo individual del cargo, diseño de planes de capacitación y mejoramiento para el funcionario de acuerdo con los requerimientos institucionales.

Adicionalmente, dentro de las exigencias para el registro calificado que exige como soporte documental el manual de funciones de los diferentes cargos de la empresa.

4. METODOLOGIA A EMPLEAR EN EL DESARROLLO DE TRABAJO

Para la elaboración de esta práctica se realizara una investigación descriptiva de campo a través de la cual se conocerá la situación real en que se encuentra el área de operaciones de logística de la empresa, permitiendo establecer con éxito las actividades a desarrollar del cargo de asistente logístico.

El cargo de asistente logístico de la empresa IVÁN GONZÁLEZ & CIA LTDA – AGENTE AUTORIZADO AVIANCA tiene como objetivo principal el apoyo en el manejo de las tareas relacionadas con el área logística de la empresa tales como:

- Entregar informe semanal sobre los envíos de registro al cobro: de prisa tiene la opción de que los envíos que se envían sean pagados en ciudad de destino, entonces verificar que se entrega esos envíos porque hay que enviar un informe sobre dichos envíos a Bogotá con su respectivo pago.
- Controlar que el proceso se realice de acuerdo a los manuales operativos para el área logística: para poder ejercer este control tuve que leer primero los manuales de procedimiento de logística.
- Verificar el material que ingresa para ser entregado a la empresa COLVANES y luego enviar un informe a Bogotá de dichos envíos: es una de las mejores empresas que tiene Avianca por tal motivo le damos un seguimiento a sus envíos.
- Llevar base de datos sobre los envíos que ingresan en mal estado, sin guía o sin ninguna información los cuales según el procedimiento se llama producto no conforme y gestionar la solicitud a las bases de origen.
- Efectuar el proceso de archivo: el archivo se lleva de las planillas de embarque; lo que queda por escrito de lo que envía en el avión, y las relaciones de envíos que es lo que envía cada expendio o punto de venta.
- Realizar llamadas a los clientes para confirmar direcciones de entrega y comprobar que se elaboren y se respondan los informes de gestión por vuelo.

5. SITUACION INICIAL

Al momento de iniciar con la práctica empresarial, la empresa DEPRISA no cuenta específicamente con un área especializada o una persona encargada de dicho puesto para el cargo de asistente logístico de la empresa.

Al no existir una persona específica encargada de dirigir las funciones respectivas del cargo, estas labores están encomendadas al supervisor de la empresa, que al tener a cargo igualmente el control de la operación logística, no puede ofrecer mayor atención y tiempo sobre los procesos que se requiere para el buen funcionamiento de la empresa.

Tampoco existe un personal especializado, que pueda ejercer este cargo ya que todos los días son diferentes los procedimientos a seguir, así como del medio que utilicen para cumplir dicha función, puede ser elaborado por cualquiera de la mayoría de los diferentes funcionarios de la empresa, quienes tienen delimitadas funciones específicas en el organigrama y debe tener contacto con el jefe de operaciones y el cliente dependiendo de lo que requieran.

6. MARCO TEORICO

La logística se refiere a la responsabilidad de diseñar, y administrar sistemas de control de movimiento y posicionamiento geográfico de materias primas, producto en proceso y producto terminado al mínimo costo total.

6.1 DESCRIPCION DEL SERVICIO

6.1.1 MARCO LEGAL

En cumplimiento de la normatividad del servicio de Mensajería Expresa, descrita en la Ley 1369 de 2009 y la resolución 3038 de 2011, en las que se definen y establecen los parámetros para la prestación de este servicio, todos los productos de Deprisa, Unidad Estratégica de Negocios de Avianca, cuentan con características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos.

Adicionalmente, el Servicio de Mensajería Expresa cuenta con las siguientes características:

- a.** Registro individual. Todo servicio de mensajería expresa debe tener un número de identificación individual que cumpla las veces de admisión o guía.
- b.** Recolección a domicilio. A solicitud del cliente.
- c.** Curso del envío: Todo envío de mensajería expresa debe cursar, con una copia del recibo de admisión adherido al envío.
- d.** Tiempo de entrega. El servicio de mensajería expresa se caracteriza por la rapidez en la entrega.
- e.** Prueba de entrega: Es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.
- f.** Rastreo. Es la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega.

De igual forma el servicio ofrecido por Deprisa contempla el transporte de envíos con un peso superior al establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la Mensajería Expresa, amparado en la licencia concedida por el Ministerio de Transporte para la

prestación del “Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Carga”.

6.2 GESTIÓN LOGÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL

El presente documento, relaciona los perfiles y responsabilidades de los procesos primarios de la Unidad de Negocios Deprisa, visualizándose los procesos (con base en el “Mapa de Macroprocesos de Avianca”), Nombre del cargo, responsabilidades y perfil, de la siguiente manera:

6.2.1 CARGO: JEFE OPERACIONES

PERFIL DEL CARGO :

EDUCACION (Formal y No formal)	Profesional en Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Industrial, o carreras afines.
EXPERIENCIA	Interna: 1 a 2 años como Coordinador, Analista o Supervisor en áreas operativas. Externa: 2 a 3 años como Coordinador o Jefe en áreas afines operativas de Transporte.
FORMACION	➤ Inducción o re inducción a la Compañía. ➤ Courier Nacional e Internacional. ➤ Curso básico de Mercancías peligrosas. Si el cargo es en Aeropuertos debe tener el curso avanzado.

RESPONSABILIDADES

- Asistir, participar y presentar los informes estadísticos exigidos en el Comité Nacional de Operaciones de la Unidad de Negocios Deprisa y hacer seguimiento a la ejecución de los Comités Operativos por área.
- Generar planes de acción para la corrección de los problemas reportados por las demás bases y de mejoramiento de la operación.
- Gestionar ante la Unidad de Negocios Deprisa la autorización para el montaje de contingencias especiales cuando la operación lo requiera, verificando los costos con Deprisa.
- Velar para que los índices de gestión definidos por Avianca para la Unidad de Negocios Deprisa se cumplan por parte del proveedor.
- Coordinar y dirigir el Comité Primario de Operaciones del Proveedor, generando actas y planes de mejora con reporte a casa matriz.
- Responder reclamos operativos reportados por las otras bases nacionales. Coordinar la respuesta y documentación de los reclamos presentados por los clientes y solicitados por Servicio Al Cliente de la Unidad de Negocios Deprisa
- Interactuar con el área Comercial de la Unidad de Negocios Deprisa, para fijar límites comerciales de compromiso con los clientes y acompañarla durante las visitas realizadas a los clientes con el fin de responder sus inquietudes y reclamos
- Gestionar ante la Unidad de Negocios Deprisa o ante el Gerente del Proveedor, los recursos adicionales que requiera la operación, según corresponda en cualquier época del año.
- Administrar el talento humano asignado al área en lo referente a procesos disciplinarios, renovaciones de contrato, desempeño y otros
- Velar por la productividad de los procesos, creando herramientas de motivación para los colaboradores
- Reportar periódicamente las variaciones de la productividad de los procesos operativos.
- Cumplir con las fechas establecidas para el envío de información que alimenta el Cumplimiento operativo
- Velar por el correcto embalaje de la mercancía para la protección de los aviones y la propiedad del cliente.
- Mantener confidencialidad sobre información de naturaleza reservada o de no - divulgación, evitando revelar secretos técnicos, comerciales u operativos
- Velar por el conocimiento y buen manejo del sistema de información de Deprisa de todos los colaboradores, según su asignación.
- Informar y solicitar por correo electrónico y de acuerdo con las fechas de corte establecidas, los cambios en procedimientos, regulaciones y otros temas relacionados con las actividades de correo.

- Facilitar las labores de auditoría, que programadas o no, sean ordenadas por la compañía
- Cumplir con las normas, políticas legales, planes y programas, de salud ocupacional, higiene y seguridad industrial dispuestas por la compañía y organismos pertinentes, así como a los que le sean comunicados por los diferentes medios que tiene la organización.
- Conocer y participar en la ejecución de los Planes de atención de emergencias.
- Reportar oportunamente situaciones (actos ilícitos, actos y condiciones inseguras) que puedan generar eventos o contingencias de seguridad integral o ambiental que pongan en riesgo la operación.

6.2.2 CARGO: ASISTENTE O ANALISTA LOGISTICO

PERFIL DEL CARGO :

EDUCACION (Formal y No formal)	Tecnólogo en Administración de Empresas, Economía, o carreras afines
EXPERIENCIA	Experiencia en control de activos , herramientas de inventarios y conocimiento en sistemas
FORMACION:	➤ Inducción o re inducción a la Compañía. ➤ Courier Nacional e Internacional, según aplique. ➤ Curso básico de Mercancías peligrosas.

HABILIDADES	
Competencia	Nivel requerido
Coherencia	3
Orientación al logro	3
Orientación al Servicio	4
Toma de decisiones	3
Iniciativa	4
Trabajo en equipo	4
Comunicación	4
Capacidad de Planificación y Organización	4
Desarrollo de Otros	3
Gestión de la Información	4
Liderazgo	3
Pensamiento Analítico	4
Tolerancia a la Presión	4

RESPONSABILIDADES

- Entregar informe semanal sobre los envíos de registro al cobro.
- Verificar el material que ingresa para ser entregado a la empresa COLVANES y luego enviar un informe a Bogotá de dichos envíos.

- Llevar base de datos sobre los envíos que ingresan en mal estado, sin guía o sin ninguna información los cuales según el procedimiento se llama producto no conforme y gestionar la solicitud a las bases de origen.
- Efectuar el proceso de archivo.
- Realizar llamadas a los clientes para confirmar direcciones de entrega.
- Comprobar que se elaboren y se respondan los informes de gestión por vuelo.
- Controlar la ejecución adecuada de todos los procedimientos establecidos en el Manual de Procesos Courier para la clasificación y despacho de todos los envíos, garantizando la entrega en los tiempos establecidos para cada producto, los estándares de calidad y seguridad, y políticas corporativas, fijados por Avianca para la Unidad de Negocios Deprisa.
- Velar por el óptimo diligenciamiento de los formatos establecidos para el registro de novedades
- Garantizar que las mercancías y los envíos sean manejados en perfectas condiciones de embalaje y contenido, de lo contrario, notificar inmediatamente levantando la novedad y en la medida de lo posible corregir el embalaje sin afectar el contenido y la propiedad del cliente.
- Reportar cualquier novedad o desviación en las básculas y velar por su mantenimiento y calibración
- Reportar de manera inmediata al Jefe la ocurrencia de cualquier hecho irregular o amenaza que se conozca en el sitio de trabajo, para prevenir todo riesgo que pueda causar un accidente de trabajo o enfermedad profesional
- Mantener confidencialidad sobre información de naturaleza reservada o de no - divulgación, evitando revelar secretos técnicos, comerciales u operativos
- Permanecer en el sitio de trabajo atendiendo las labores correspondientes a su cargo y velar porque el personal del área porte la dotación establecida y utilice un vocabulario apropiado con las personas que tenga contacto durante el desarrollo de sus labores.
- Conocer y participar en la ejecución de los Planes de atención de emergencias
- Reportar oportunamente situaciones (actos ilícitos, actos y condiciones inseguras) que puedan generar eventos o contingencias de seguridad integral o ambientales que pongan en riesgo la operación

6.2.3 CARGO: SUPERVISOR

PERFIL DEL CARGO :

EDUCACION (Formal y No formal)	Estudiante de 5to semestre de Comercio Exterior, Logística, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas y afines
EXPERIENCIA	Interna: 1 año como Auxiliar en áreas operativas Externa: 2 años como Supervisor en áreas operativas
FORMACION:	Inducción o re inducción a la Compañía. Courier Nacional e Internacional, según aplique. Curso básico de Mercancías peligrosas

RESPONSABILIDADES

- Realizar apertura y relación de los envíos para su entrega
- Coordinar el contacto con los clientes con envíos para entrega en oficina
- Verificar la firma y fecha de descargue de envíos entregados
- Controlar la devolución de envíos no entregados
- Supervisar el cierre en oficina con el fin de controlar que no se queden envíos sin manejar
- Controlar la firma y hora de recibo de los cierres por parte de los colaboradores de transportes
- Verificar la correcta elaboración de las planillas y guías de los clientes corporativos y el envío dentro del tiempo correspondiente por parte de la Estación
- Garantizar que las mercancías y los envíos sean manejados en perfectas condiciones de embalaje y contenido.
- Supervisar la elaboración de las guías de los clientes corporativos
- Supervisar la ejecución adecuada de todos los procedimientos establecidos en el Manual de Procesos Courier para la clasificación y despacho de todos los envíos garantizando la entrega en los tiempos establecidos para cada producto, los estándares de calidad y seguridad, y políticas corporativas, fijadas por Avianca para la Unidad de Negocios Deprisa

- Supervisar el recibo y apertura de los despachos de los productos courier procedentes de los puntos de venta y de los clientes corporativos
- Supervisar la clasificación y despacho de los envíos por producto y destino
- Generar planes de acción para la corrección de los problemas reportados por las demás bases nacionales y de mejoramiento de la operación
- Reportar al Jefe inmediato las necesidades para el montaje de contingencias especiales cuando la operación lo requiera
- Supervisar que los índices de gestión definidos por Avianca para la Unidad de Negocios Deprisa se cumplan.
- Actualizar en el Sistema de información de Deprisa, las novedades de envíos y su status
- Responder reclamos operativos reportados por las otras bases nacionales Coordinar la respuesta y documentación de los reclamos presentados por los clientes y solicitados por Servicio al Cliente de la Unidad de negocios Deprisa.
- Dar cumplimiento a los requisitos legales y de otra índole que le sean comunicados por los diferentes medios que tiene la organización.
- Cumplir con los Planes y Programas de Seguridad Integral, Salud Ocupacional y Medio Ambiente establecidos por la organización
- Conocer y participar en la ejecución de los Planes de atención de emergencias
- Reportar oportunamente situaciones (actos ilícitos, actos y condiciones inseguras) que puedan generar eventos o contingencias de seguridad integral o ambientales que pongan en riesgo la operación

6.2.4 CARGO: AUXILIAR DE OPERACIONES

PERFIL DEL CARGO :

EDUCACION (Formal y No formal)	Bachiller
EXPERIENCIA	Interna: 1 año en áreas operativas Externa: No aplica
FORMACION:	➤ Inducción o re inducción a la Compañía. ➤ Courier Nacional e Internacional, según aplique. ➤ Curso básico de Mercancías peligrosas.

RESPONSABILIDADES

- Efectuar la recepción de envíos y sacas de acuerdo a lo establecido en el manual de courier
- Realizar la apertura de sacas
- Liquidar envíos de clientes corporativos
- Clasificar de envíos por destino
- Clasificar envíos por sectores de la ciudad
- Realizar preparación de despacho de envíos
- Manejar los servicios de la compañía (company mail y comat)
- Manejar convenios con terceros
- Manejar novedades a clientes corporativos
- Coordinar despacho de últimos vuelos comerciales y redes
- Manejar devoluciones de envíos y producto no conforme
- Apoyar al call center
- Realizar funciones de archivo
- Controlar la prestación del servicio de mantenimiento de equipos de la oficina
- Dar cumplimiento a los requisitos legales y de otra índole que le sean comunicados por los diferentes medios que tiene la organización.

- Cumplir con los Planes y Programas de Seguridad Integral, Salud Ocupacional y Medio Ambiente establecidos por la organización
- Conocer y participar en la ejecución de los Planes de atención de emergencias
- Reportar oportunamente situaciones (actos ilícitos, actos y condiciones inseguras) que puedan generar eventos o contingencias de seguridad integral o ambientales que pongan en riesgo la operación
- Recibir, chequear y clasificar el correo de acuerdo a su origen/destino, producto y naturaleza, sean sacas o piezas al descubierto, registrar las novedades relacionadas con faltantes, saqueos, averías, documentos incompletos e informar oportunamente al Supervisor y a la ciudad de origen
- Realizar la preparación del correo para ser despachados en los diferentes vuelos, de conformidad con los itinerarios, prioridades establecidas y la capacidad ofrecida en cada uno de los aviones y la ciudad de destino
- Dar buen trato y seguridad a todos los envíos y solicitar una manipulación adecuada por parte de los colaboradores del Ground Handling
- Enviar dentro de los tiempos establecidos los prealertas y feedback a las ciudades de destino y origen, cumpliendo con la calidad de la información
- Verificar y confirmar que los datos registrados en la guía correspondan al lugar de entrega de los envíos
- Solicitar de manera amable a la persona que recibe el envío, el registro en la guía del nombre completo y legible, firma, fecha y hora de entrega
- Registrar en la Hoja de Ruta, cualquier novedad presentada durante el recorrido y reportarla oportunamente al Supervisor
- Entregar al Supervisor los documentos utilizados durante el recorrido
- Colaborar con la seguridad del vehículo
- Dar un trato adecuado a los envíos en todo momento
- Verificar que los destinos de los envíos en recolección estén autorizados en la matriz de cobertura.
- Verificar que los envíos internacionales viajen acompañados de la factura comercial
- Verificar aleatoriamente que no existan envíos con fechas atrasadas
- Agotar los tres intentos de entrega de los envíos, cuyo motivo es “cerrado”

6.2.5 CARGO: COURIER

PERFIL DEL CARGO :

EDUCACION (Formal y No formal)	Bachiller
EXPERIENCIA	Interna: 1 año en áreas operativas Externa: 2 años como Conductor de Motocicleta
FORMACION:	➤ Inducción o re inducción a la Compañía. ➤ Courier Nacional e Internacional, según aplique. ➤ Curso avanzado de Mercancías peligrosas.

RESPONSABILIDADES

- Recibir los envíos correspondientes al sector asignado y enrutarlos correctamente, verificando que el número de envíos, corresponda con el indicado en al relación de envíos y firmar la relación con el número de envíos recibidos
- Cumplir con la entrega de los envíos en los tiempos establecidos por la Unidad de Negocios Deprisa para cada producto, manipulándolos adecuadamente, realizando el recaudo de los envíos internacionales por cobro
- Mantener la motocicleta asignada en buenas condiciones de presentación y funcionamiento, asegurándose que ésta tenga el combustible necesario y los documentos al día
- Agotar recursos para que las entregas de los envíos sean efectivas y reportar al Supervisor los envíos que presenten novedad para su entrega
- Solicitar de manera amable a la persona que recibe el envío el registro en la guía del nombre completo y legible, la firma, fecha y hora de entrega

- Entregar al Supervisor, las copias de las guías correspondientes a los envíos entregados
- Confirmar telefónicamente los envíos cuya información no sea clara, o la guía sea ilegible y agotar los tres intentos de entrega de los envíos, cuyo motivo es “cerrado”
- Reportar la novedad en la relación de envíos, en caso de envíos mal encaminados y entregarlos al Courier del sector que corresponda haciendo firmar la relación de envíos y colocando al respaldo de la guía el nombre completo y legible del Courier y sector asignado
- Motivar el estatus del envío en el mecanismo definido por deprisa (Entregas en línea)
- Cumplir estrictamente con los horarios de trabajo asignados y tener actitud de servicio, buena disposición y brindar un excelente trato a los clientes
- Dar cumplimiento a los requisitos legales y de otra índole que le sean comunicados por los diferentes medios que tiene la organización.
- Cumplir con los Planes y Programas de Seguridad Integral, Salud Ocupacional y Medio Ambiente establecidos por la organización
- Conocer y participar en la ejecución de los Planes de atención de emergencias
- Reportar oportunamente situaciones (actos ilícitos, actos y condiciones inseguras) que puedan generar eventos o contingencias de seguridad integral o ambiental que pongan en riesgo la operación.

7. ADMINISTRACION DEL PROYECTO

7.1 RECURSOS HUMANOS

- **Jefe de operaciones y seguridad (Héctor Orlando Barbosa):** persona al mando del área logística.
- **Supervisor (Alexis Hernández):** supervisor del área logística y el personal.
- **Auxiliar de Operaciones de logística (Ana Hernández, Andrés Valero, Willintong Acevedo, Thonson Serrano, Jorge Mora, Hugo Moreno):** elaboran el proceso de logística ya sea en el área de aeropuerto, mercancías, corporativos y despacho de Courier o mensajero.
- **Courier (Freddy Jaimes, Carlos García, Gustavo Gómez, Germán Mora, Joan Palma, Orlando Ramírez, Felipe Mendoza.):** son los encargados de entregar la mensajería o el correo de deprisa en Cúcuta.

7.2 RECURSOS FISICOS

- **Computador:** para realización de informes, rastreos, manejo de plataformas y demás tareas que se necesiten.
- **Teléfono fijo y celular:** para facilitar la comunicación con los diferentes puntos de ventas y expendios..
- **Papelería:** para Avianca – Deprisa se conoce como proveeduría todo aquello relacionado con facturas, guías, sticker, bolsas, etc.
- **E-mail:** correo institucional que se maneja mediante Outlook, con directorio nacional de Avianca – Deprisa.

7.3 RECURSOS FINANCIEROS

El costo aproximado que se presupuesta, para un periodo de tres meses de trabajo y para cubrir la elaboración del informe son:

PRESUPUESTO

INGRESOS		EGRESOS	
Recursos propios	\$575.000	Fotocopias	\$5.000
Auxilio de la empresa	\$150.000	Elaboración del informe	\$30.000
		Almuerzo	\$300.000
		Transporte	\$390.000
TOTAL INGRESOS	\$725.000	TOTAL EGRESOS	\$725.000

Una parte de estos costos son proporcionados directamente por el departamento de gestión humana de IVÁN GONZÁLEZ & CIA LTDA por un valor de \$150.000 y la otra son recursos propios.

8. RELACION DE LO ACADEMICO CON SU AREA DE TRABAJO

El objetivo buscado con la realización de la práctica es obtener un mejor procedimiento en la logística de la compañía. Es el recurso humano de la empresa los que se convierte en su imagen. Dado que el tecnólogo en gestión financiera debe estar en la capacidad de planificar, coordinar, ejecutar y controlar los procesos que se requieren para hacer la entrega efectiva de los envíos ya sea como saliendo o como entrando, de esto depende el posicionamiento de la organización; dicha capacidad sugiere que al aplicar los conceptos adquiridos durante su ciclo académico, sea pieza importante en la administración para la implantación de protocolos y procedimientos de la operación logística. Este esfuerzo se verá reflejado en el comportamiento de las ventas y los clientes prestados por la compañía, por cuanto aplicaría conceptos de mercados pre adquiridos.

La empresa adquiriría un status y una imagen organizacional más completa, dado que la clara delimitación de las funciones de la empresa y la especialización de las diferentes áreas, como en este caso el de un asistente logístico, sugiere conocimientos administrativos de un estudiante en gestión financiera que la FECS posee.

9. CONCLUSIONES

Luego de finalizado este proyecto, surgen una serie de conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados, los cuales se presentan a continuación.

- Con la ejecución del proyecto se logro realizar la descripción, análisis y manual de funciones del cargo de asistente logístico de la empresa IVÁN GONZÁLEZ & CIA LTDA – AGENTE AUTORIZADO AVIANCA.
- La realización del proyecto permitió tener una visión más general de las actividades de los funcionarios por parte de la gerencia de recursos humanos.
- La documentación que se obtuvo con la realización del proyecto permite al departamento de desarrollo y talento humano realizar procesos de selección de dicho cargo ya que contiene información ideal para el puesto.
- La descripción del cargo permite tener un criterio más profundo para la realización del proceso de inducción, capacitación, salud ocupacional, planes de carrera y sucesión.
- Con la realización del proyecto se obtuvo una herramienta fundamental que permite realizar el proceso de análisis del cargo de manera ágil y dinámica.
- A pesar del gran tamaño de esta empresa aun no posee su planta de personal completa, es evidente que el no tener un asistente logístico y con el visto bueno de quien corresponde, ocasiona confusión en las responsabilidades traducidas en problemas de abuso de autoridad. Al no existir este cargo hay un gran desperdicio de recursos y una gran deficiencia en cuanto a efectividad, pues los distintos métodos utilizados por cada trabajador pueden no ser los más efectivos.

10. GLOSARIO

➤ BRIEFING

Es una reunión informativa que se realiza al iniciar, al terminar cada turno de trabajo. También puede darse en momentos claves del desarrollo de la operación.

➤ CLIENTE CORPORATIVO

Son aquellos Clientes, generalmente razones sociales, con quienes se han establecido relaciones de mutuo beneficio a través un acuerdo de servicios o contratos, en los que se contemplan las condiciones especiales del servicio a ofrecer tales como tarifas, recolección, crédito, entre otros.

➤ COBERTURA

Es la matriz o listado de ciudades o países en los que se encuentran disponibles cada uno de los productos ofrecidos por Deprisa

➤ PRIORIDAD DE EMBARQUE

Es el orden a tener en cuenta al realizar el cargue de los vehículos o aviones para el transporte de los despachos de cada uno de los productos de Deprisa.

➤ REZAGO

Es el envío que por alguna razón no ha sido posible entregar en su destino u origen, quedando bajo custodia de Deprisa a partir de la declaración de este como tal. Los envíos internacionales que generan impuestos al ingresar al país y que no pueden ser entregados al destinatario deben ser entregados a la Aduana bajo el concepto de Abandono Legal.

➤ MERCANCIAS PELIGROSAS

Son artículos o sustancias que al ser transportadas por avión pueden significar un peligro para la salud, seguridad, propiedad de las personas o el medio ambiente y son mencionados en la lista de las Regulaciones Mercancías Peligrosas de IATA, y son clasificadas conforme a las Regulaciones Mercancías Peligrosas de IATA.

➤ GUÍA AL COBRO

Es la modalidad de pago en el transporte de carga en donde el remitente puede enviar mercancías para realizar el pago en la ciudad de destino.

➤ **IATA**

Asociación de Transporte Aéreo Internacional. La IATA es un instrumento que permite solucionar problemas que son difíciles o imposibles de manejar para una sola aerolínea.

➤ **RASTREO**

Es la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega.

➤ **CLIENTE MASIVO**

Son los clientes que acuden los Puntos de Venta de Deprisa, con o sin regularidad para obtener nuestros servicios.

➤ **ITINERARIOS**

La designación de una ruta, por lo general se refiere a las rutas aéreas.

➤ **C.C.D. (CENTRO CONTROL DESPACHO)**

Es el área de AVIANCA encargada de determinar el peso y balance de los distintos aviones y demás tareas que permitan obtener vuelos seguros.

➤ **UPU**

Unión Postal Universal, es la entidad internacional que controla y regula las normas para el manejo y transporte de correo internacional entre las Administraciones Postales.

➤ **CABOTAJE**

Se aplica al tráfico originado en un punto de un país y destinado a otro punto dentro del mismo país, correspondiente a una carga cuyo origen es internacional.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	MESES															
	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE		NOVIEMBRE	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	4	2	3
CAPACITACION DEL PUESTO	X															
MANEJO DE P.N.C.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
INFORME ENVIOS AL COBRO		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
CONTROL DE PROCEDIMIENTO LOGISTICO			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
ENTREGA DEL PRIMER INFORME DE PRACTICA											X					
VERIFICAR ENVIOS DE COLVANES			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
LLEVAR BASE DE DATOS DEL P.N.C.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
PROCESO ARCHIVO				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
REALIZAR TELEMERCADERO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
RASTREO DE GUIAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
CONTROL DE TRANSMETA					X	X	X	X	X	X	X	X	X			
ENTREGA DEL SEGUNDO INFORME DE PRACTICA														X		
ENTREGA INFORME FINAL															X	
SUSTENTACION DEL INFORME FINAL																X

12. ANEXOS

Anexo 1

12.1 ¿QUE DEBEMOS REPORTAR?

- Transporte inadecuado de Mercancías Peligrosas (Incluyendo las mercancías ocultas o no declaradas).
- Transporte inadecuado de Mercancías Especiales
- Daños a la propiedad
- Amenazas de sabotaje o bomba
- Inconvenientes con envíos o sacas
- Situaciones riesgosas en las instalaciones de los aeropuertos
- Procedimientos mal ejecutados
- Daños a la aeronave en tierra
- Incidentes y/o accidentes con mercancías peligrosas
- Incidentes y/o accidentes con mercancías especiales

12.2 PRODUCTOS

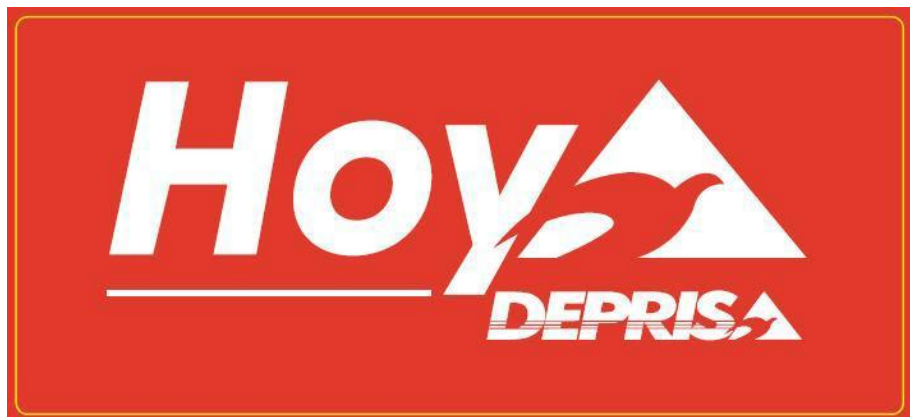
Anexo 2

12.2.1 PRODUCTO DEPRISA 12M



Anexo 3

12.2.2 PRODUCTO DEPRISA HOY



Anexo 4

12.2.3 PRODUCTO DEPRISA 9 AM



Anexo 5

12.2.4 PRODUCTO DEPRISA AEROPUERTO-AEROPUERTO



Anexo 6

12.3 GUÍA AÉREA DE CARGA NACIONAL (FACTURA DE VENTA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA NACIONAL)



Avianca
CARGO

FACTURA DE VENTA
DE SERVICIOS DE TRANSPORTE AEREO DE CARGA NACIONAL
NUMERACION AUTORIZADA RESOLUCION DIAN No. 20000102143
DEL 2009/04/15 DESDE EL XPR 8591001 AL XPR 8741000 AUTORIZA
IVA RÉGIMEN COMÚN, AUTORETENEDORES POR SERVICIO DE TRANSPORTE ART. 2. DR. 39087
GRANDES CONTRIBUYENTES, SOMOS AGENTES RETENEDORES DEL IVA, ACTIVIDAD ECONOMICA ICA 6211



XPR N° 1 2 1 1 0 0 0 1 3

OFICINA QUE RECIBE		FECHA DÍA MES AÑO	HORA	ORIGEN	DESTINO	INTERLINEA Y/O TRANSFERENCIA AV / MM / OTROS	N° PIEZAS	PESO KG	PESO VOLUMEN	TARIFA	
REMITENTE (ADQUIRENTE DEL SERVICIO)				DIRECCIÓN			C.C. o NIT		TELÉFONO		
DESTINATARIO				DIRECCIÓN			C.C. o NIT		TELÉFONO		
FORMA DE PAGO CONTADO ☐ CTA CTE ☐ CANJE ☐ AL COBRO ☐ T. DÉBITO ☐ T. CRÉDITO ☐	SVC. DOMICILIO SI ☐ NO ☐	FLETE	CARGO POR VALUACIÓN		CARGO POR MANEJO	CARGO GUÍA AL COBRO	CARGO SVC. DOMICILIO				
ACUERDO N°		CARGO POR COMBUSTIBLE	OTROS CARGOS		TOTAL A PAGAR EN ORIGEN	TOTAL A PAGAR EN DESTINO					
OBSERVACIONES		MERCANCIA (DICE CONTENER)				CÓDIGO MERCANCIA	VALOR DECLARADO				
		CAJERO				NOMBRE LEGIBLE Y FIRMA DE QUIEN ENTREGA PARA TRANSPORTE CON C.C.					
PARA SER DILIGENCIADO EN DESTINO											
NOMBRE LEGIBLE Y FIRMA DEL EMPLEADO DEL TRANSPORTADOR O AGENTE QUE ENTREGA				NOMBRE LEGIBLE Y FIRMA DEL DESTINATARIO O DE QUIEN RECIBE A SU NOMBRE CON C.C. O NIT				FECHA DÍA MES AÑO	HORA	HUELLA DE QUIEN RECIBE	

IMPORTANTE: SERVICIO DE TRANSPORTE SUJETO A CUPO VER CONDICIONES AL RESPALDO
- TRAFICO -

200078

Anexo 7

12.4 MATRIZ DEL CONTROL PRODUCTO NO CONFORME

QUE CONTROLAR (Variable/Producto)		ESTADO FISICO DEL ENVIO: - Embalaje - Contenido	TIEMPOS DE ENTREGA: - No cumplimiento de la promesa de venta
CRITERIO DE ACEPTACION		Debe estar en perfectas condiciones, Internas y Externas.	Tiempos de entrega por producto, de acuerdo a lo establecido en el Manual del Proceso
COMO SE IDENTIFICA		Expoliado Embalaje deteriorado, roto o abollado. Húmedo, Destilando	Cuando operativamente en cualquier proceso no es posible cumplir con la promesa de tiempo ofrecida al cliente según el producto
ACCION A TOMAR	1 <u>CORRECTIVA</u>	Repesar Re embalar correctamente	Contingencia, para efectuar la entrega en el menor tiempo posible. Atender la queja y/o solicitud del cliente
2 <u>PREVENTIVA</u>		Asesorar correctamente al cliente Manipular adecuadamente	Dar cumplimiento a los horarios de cierre establecidos. Establecer planes de contingencia
DONDE SE REGISTRA LA ACCION		*Sistema de Información * Relación de envíos y/o planillas de embarque	* Sistema de Información * Comunicación escrita física y/o electrónica
DATOS A REGISTRAR		- Fecha - Novedad (Asociada) - Acción realizada. - Persona que realizó la acción - Quien aprueba la acción emprendida	- Fecha - Novedad (Asociada) - Acción realizada - Persona que realizó la Acción - Quien aprueba la Acción emprendida
CARGO DEL RESPONSABLE		Quien lo identifique	Jefe, Supervisor y/o quien haga sus veces
CARGO DE QUIEN AUTORIZA		Jefe, Supervisor y/o quien haga sus veces	Gerente Logística Nacional Jefe y/o Coordinador de Operaciones y/o quien haga sus veces

Anexo 8

12.5 CERTIFICADO DE SEGURIDAD



CERTIFICADO DE SEGURIDAD NO. _____

Fecha: _____

Certifico como empresa transportadora/Agente General de Carga, en la ciudad de _____

que la mercancía correspondiente a la guía número _____, con destino _____,

con _____ piezas y _____ kilos, fue revisada cumpliendo con lo estipulado, del 30%

de las piezas (empresas) y 100% (persona natural), con un mínimo de 5 piezas por guía.

Las piezas revisadas fueron los números: _____

Atentamente,

Nombre: _____ Firma: _____

Cargo: _____

13. BIBLIOGRAFIA

- Pagina Web: www.javeriana.edu.co/biblos/tesis.pdf
- Pagina Web: www.deprisa.com
- Manual de Funciones IVÁN GONZÁLEZ & CIA LTDA – AGENTE AUTORIZADO AVIANCA