

**INVESTIGACION DOCUMENTAL DE MODELO DE LOGISTICA APLICADO A LA
EMPRESA AVIANCA - DEPRISA**

**YOHANA ANGELICA CHARRY RODRIGUEZ
RAUL EDUARDO BARRERA RODRIGUEZ
LEIDY CAROLINA GOMEZ ACEVEDO
ANYELA PATRICIA CASTRO BAUTISTA
DIANA KATHERINE CALDERON MATIZ**

**ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES
Bogotá D.C., Agosto de 2015**

Tabla de contenido

Lista de tablas	5
1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. RESUMEN.....	8
ABSTRAC.....	8
3. OBJETIVOS	9
OBJETIVO GENERAL	9
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	9
4. MARCO CONCEPTUAL	10
5. MARCO HISTÓRICO	16
6. APORTE INVESTIGATIVO	29
7. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	31
8. DIAGNOSTICO LOGÍSTICO.....	37
9. CARACTERISTICAS DE LA EMPRESA.....	39
9.1. DIAGRAMA LOGÍSTICO DEPRISA.....	43
9.2. DIAGRAMA SUPPLY CHAIN MANAGMENT DEPRISA	45
9.3. ESTRUCTURA DE GESTIÓN LOGISTICA DE DEPRISA. (INSTRUMENTO 1)	45
III. ANÁLISIS ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	46
9.4. CARACTERÍSTICAS Y EL FUNCIONAMIENTO DE LAS COMPRAS EN LA EMPRESA.....	50
9.5. SISTEMA DE APROVISIONAMIENTO	51
9.6. MANEJO DE PROVEEDORES Y DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES COSTO, ADQUISICIÓN, CALIDAD DEL PRODUCTO, SISTEMA DE NEGOCIACIÓN Y PAGOS, ELABORACIÓN DE PEDIDOS	54
9.7. SISTEMA DE ALMACENAMIENTO.....	58
9.8. MANEJO DE STOCK DE INVENTARIOS DE FORMA TÉCNICA.....	58
9.9. DESCRIPCIÓN SISTEMA MRP.....	59
9.10. DESCRIPCION DEL SISTEMA MPS.....	60
9.11. Sistema de Picking	65
9.12. Sistema de despachos.....	66
9.13. SISTEMA DE DISTRIBUCION.....	68
9.14. SERVICIOS LOGISTICOS QUE TERCERIZAN.....	71
9.15. CANALES DE DISTRIBUCIÓN	77
9.16. INDICADORES DE CADENA LOGISTICA.....	77
9.17. INDICADORES CADENA DE ABASTECIMIENTO	78
F3. FAMILIA DE PRODUCTOS COMERCIALIZADOS	79
F4 Datos de mercado y canales de distribución.....	83
F4.1.Mercado (datos Estimados)	83
F5 Sistemas de aprovisionamiento.....	84
F5.1. sistemas de aprovisionamiento	84
F6. Proceso de entrada en almacenes	84
F7. Tratamiento de pedidos de clientes	86

F8. ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION FISICA.....	88
F9. ANALISIS DE LA CADENA LOGISTICA.....	88
Ilustración 9.informe bogota total productos comercializados (documentos)	89

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Diagrama Logístico de Deprisa	43
Ilustración 2. Diagrama Supply Chain Management Deprisa	45
Ilustración 3. Organigrama del área de Logística resaltada en Verde.	48
Ilustración 4. Mapa de procesos.....	49
Ilustración 5. Flota Aérea.....	53
Ilustración 6. Gráfica LOAD FACTOR	60
Ilustración 7. Informe Bogotá total productos comercializados (documentos)	89
Ilustración 8. Informe Bogotá total productos comercializados (mercaderías)	89
Ilustración 9. Informe de envíos movilizados según facturación.....	89

Lista de tablas

Tabla 1. Evolución de la Logística.....	16
Tabla 2. Normatividad General	18
Tabla 3. Estructura empresarial.....	20
Tabla 4. Condiciones de equipo	23
Tabla 5. Documentos en transporte de carga	26
Tabla 6. Relaciones Económicas	27
Tabla 7. Desarrollo de Deprisa en los últimos años.	30
Tabla 8. Resultados de la productividad.	32
Tabla 9. descripción grafica del crecimiento de ventas	32
Tabla 10, Rentabilidad de deprisa.....	32
Tabla 11. Participación del mercado de carga nacional	33
Tabla 12. Puntos de deprisa en el territorio nacional.	41
Tabla 13. Descripción del Proceso Logístico.....	43
Tabla 14. Empleados que trabajan con la compañía.	46
Tabla 15. Nivel Salarial de Deprisa en el área Logística	50
Tabla 16. Tipos de vehículos	52
Tabla 17. Descripción sistema de despachos.....	66
Tabla 18. Descripción sistema de distribución	68
Tabla 19.El Mapa resalta las ciudades del país que actualmente administra cada agente comercial.	72
Tabla 20. Familia de productos comercializados.....	79
Tabla 21.Cómo se reciben los productos en almacén.....	84
Tabla 22.Control de recepción de productos en almacén.....	84
Tabla 23.Control de calidad en recepción.....	85
Tabla 24.Criterios de palatización en almacén.....	85
Tabla 25.Criterio de ubicación de productos en almacén	85

1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio documental tiene como fin reconocer cuales han sido las investigaciones y estudios llevados a cabo acerca de la logística en el tema de transporte, partiendo del saber acumulado. Esta investigación tiene como fin establecer cuáles han sido los alcances y limitaciones de conocimiento con el objetivo de poder plantear diferentes alternativas o soluciones que permitan la creación de un modelo de logística y la creación de estrategias o mecanismos para mejorar la calidad de los servicios prestados.

Este estudio tendrá en cuenta las investigaciones que se han realizado, lo cual incluirá investigaciones de pregrado, artículos científicos, aportes del Ministerio de Transporte, entre otros.

En un primer rastreo se encontró que el tema **LOGISTICA** en empresas de transporte ha sido objeto de investigación, lo cual da la oportunidad de analizar los diferentes documentos encontrados y así hacer una exploración acerca de lo trabajado en el tema, como se han ido orientando estas investigaciones y que surge de ellas para nuevas investigaciones. Entonces desde este punto surge la necesidad para el grupo investigador de identificar cual fue el conocimiento producido y publicado acerca de los problemas de la logística.

Es así que el tema es pertinente según las problemáticas suscitadas, debido a que estas tienen una afectación al sector productivo y portuario; dentro de los cuales se presenta las demoras en el tránsito por la vía al mar y no bastante el incremento de la carga de importación, que según datos de la ANDI, está por encima del 20% y ha generado represamiento.

Dado lo anterior, se realizara un análisis de las causas que genera la problemática en la logística en el transporte de carga por carretera, comenzando así por el

entorno en general, para conocer el trasfondo de la difícil situación según los estudios hallados y reconocer que posibles soluciones se pueden generar. Para finalmente identificar cuáles han sido las problemáticas del transporte carretero de carga de alimentos, determinando los alcances y limitaciones de conocimiento, lo cual será transversal al reconocimiento de las temáticas e intencionalidades que se han dado en las investigaciones encontradas.

2. RESUMEN

En el presente ESTADO DEL ARTE acerca de la de **INVESTIGACION DOCUMENTAL DE MODELO DE LOGISTICA APLICADO A LA EMPRESA AVIANCA - DEPRISA**, se retomaron 50 investigaciones entre el periodo de 1997 y 2015, teniendo en cuenta la formulación de las políticas pública acerca del transporte a nivel nacional como internacional, con esto lo que se buscó Identificar el conocimiento producido y publicado alrededor del problema de logística del transporte carretero de en Colombia; con el ánimo de comprender lo que se ha estudiado y a través de esto identificar cuáles son los alcances y limitaciones del tema. A través de lo mencionado anteriormente se presentan los resultados y las recomendaciones que pueden orientar el desarrollo de futuras investigaciones de profesionales en comercio exterior.

Palabras claves: Logística, Transporte, Mercado, Planeación, Estrategias.

ABSTRAC

In this State of the art about the research DOCUMENTARY logistic model applied to the company AVIANCA - fast, 50 investigations in the period between 1997 and 2015 were resumed , taking into account the formulation of public policies on transport level nationally and internationally, this is what we sought to identify the knowledge produced and published around the problem of road transport logistics in Colombia ; with the aim of understanding what has already been studied through this identify the scope and limitations of the subject they are . Through the above findings and recommendations that can guide the development of future research professionals in foreign trade are presented.

Keywords: logistics, transportation, marketing, planning, strategies.

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL.

Identificar el conocimiento producido y publicado alrededor del problema de logística del transporte carretero de en Colombia.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Identificar cuáles han sido las temáticas e intencionalidades que han orientado el desarrollo de las investigaciones.
- Describir los referentes conceptuales que han fundamentado las investigaciones.
- Determinar los alcances y limitaciones del conocimiento producido en las investigaciones con el fin de plantear un modelo de logística para la Empresa Deprisa.

4. MARCO CONCEPTUAL

Logística: La Logística como termino hace referencia a la distribución y transporte de productos, al igual que se encuentra directamente relacionada con la administración del flujo de bienes y servicios desde el momento de la adquisición de las materias primas e insumos desde su origen, hasta la entrega al consumidor. Por lo tanto se comprende que hablar de logística refiere a comprender todas aquellas actividades que tienen en cuenta el movimiento de materias primas y/o materiales y todos los procesos que ofrecen un soporte adecuado para la transformación de inventarios, instalaciones, maquinarias, entre otros. Es así que todas las actividades logísticas debe estar coordinadas entre sí para lograr una mayor eficiencia en el sistema productivo, por lo que esta debe comprenderse como un proceso global e integrado que busca tener una mayor velocidad de respuesta al mercado con la reducción de costo. (Monterroso, 2000, p. 3). De acuerdo al concepto anterior concluimos que la logistica es la serie de pasos que se desarrollan para llevar a cabo una actividad las cuales estan alineadas entre si.

Cadena de abastecimiento: Cerquides (2003), señala que la cadena de abastecimiento se comprende como una red de recursos y de formas u opciones de distribución que tiene como función la obtención de materiales, transformación y acabados de los productos para una entrega de calidad al cliente. Estas cadenas de abastecimiento se encuentran presentes en las empresas de servicio como en las de fabricación de bienes, lo que implica que de acuerdo al servicio ofertado existan cambios en la complejidad de la cadena.

MRP: Sigla en Inglés MATERIAL REQUIREMENTS PLANNING. Que significa sistema de Planificación de Requerimientos de Materiales, lo cual hace referencia a la creación de una base de soporte de gestión de la organización o empresa en su conjunto. Con este sistema se busca el saber que aprovisionar y fabricar en que cantidad y cual es el cumplimiento que se debe tener con el producto. Por lo tanto se entiende el MRP como un sistema de planificación de producción y de

gestión que se encuentra basado en un soporte informático. (Flores, 2007).

ERP: Sigla en Inglés ENTERPRISE RESOURCE PLANNING. Es el sistema de Planificación de Recursos de la Empresa, lo cual tiene por objetivo integrar toda la información de los diferentes departamentos de las empresas en una única base. (Molina, 2007)

Planeación de la producción: Westlake (1994), define la planeación de la producción como una función administrativa que busca anticipadamente conocer cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y que recursos se deben emplear para que sea de la mejor forma posible la producción de bienes y servicios. Esta organización es transversal a los siguientes pasos: organización – dirección – control, convirtiéndose así la planeación en un proceso administrativo.

Programación de la producción: La programación de producción se comprende como la gestión y distribución de recursos, eventos y procesos para crear bienes y servicios. Una empresa ajusta su programa de producción de acuerdo a la disponibilidad de recursos, órdenes de clientes y eficiencias. El objetivo de esta es equilibrar las necesidades de los clientes con los recursos disponibles mientras se opera de la forma más rentable. (Acevedo, 2015)

Control de la producción: se entiende como la toma de decisiones y acciones necesarias para corregir el desarrollo de un proceso, de modo que genere productividad en las empresas. (CROUS ALYAIL, 2015)

Stock: El término Stock hace referencia a las existencias, depósito de mercancías y materias primas, de cualquier empresa. (Parra, 2009)

Compras: Las compras son una de las actividades más antiguas que ha practicado la humanidad, lo cual se entiende como la acción de adquirir una cosa o hacer un cambio por cierta cantidad de dinero. Es decir la Adquisición,

aprovisionamiento o materiales que son adquiridas como control de inventarios y almacenes. (Cervantes, 2012)

Aprovisionamiento: Se comprende como la función logística a través de la cual se provee a una empresa los insumos necesarios para su correcto funcionamiento. Su significado es sinónimo de provisión o suministro. Dentro de las principales actividades de este ejercicio se encuentra: cálculo de necesidades, compra o adquisición, obtención, almacenamiento, despacho o distribución, control de stock, y utilización de desperdicios. (CROUS ALYAIL, 2015)

Transporte de aprovisionamiento: El transporte de aprovisionamiento se comprende como la función de la logística mediante la cual una empresa realiza el desplazamiento de todos los insumos necesarios para el correcto funcionamiento de las empresas. (CROUS ALYAIL, 2015)

Almacenes: se define como el lugar donde se ubica o se dispone la custodia de artículos, son almacenados desde cuando se producen o recibe hasta la entrega. Dentro de las principales características se encuentra: control de la exactitud de las existencias; mantenimiento de seguridad, conservación de los materiales y reposición oportuna. (CROUS ALYAIL, 2015)

JIT: El sistema de Producción Just In Time en su traducción se entiende como justo a tiempo se desarrolla en sus inicios con la empresa japonesa Toyota, el cual busca el aumento de los beneficios por medio de la reducción de costos se resalta por tres grandes objetivos: 1. Control cuantitativo. 2. Calidad asegurada. Y 3. Respeto a la dimensión humana. (GARCIA, 2015)

Sistema de producción: La producción es el proceso por medio del cual la empresa transforma un conjunto de factores de producción en un producto cuyo valor debe ser mayor que la suma de los valores de los factores utilizados. (Monterroso E. , 2000)

Orden de Pedido: Esta actividad tiene como fin realizar la adquisición de materiales en cantidades grandes y/o necesarias para mantener la calidad adecuada al uso dirigido, en el momento oportuno y el precio total. (CROUS ALYAIL, 2015)

Pedidos: se comprende como la petición de compra que realiza un cliente a un proveedor para que el mismo suministre bienes o servicios. Habitualmente estos pedidos contienen una solicitud de compra la cual es el documento por el cual se legaliza la transacción. (cualificacion, 2003)

Distribución: Se comprende como la necesidad de atender los requerimientos de los usuarios haciendo entrega de la mercancía solicitada bajo estándares de calidad. (CROUS ALYAIL, 2015)

Canales de distribución: se entiende como una estructura de negocios y de organizaciones que son interdependientes que nacen desde el punto de origen del producto hasta el transporte que hace llegar al consumidor. (Gomez)

Cantidad económica de pedido (EQQ): La EOQ es la cantidad de la orden pendiente para el re-abastecimiento que minimiza los costes de inventario totales. La orden pendiente se desencadena cuando el nivel de inventario llega al punto de re-orden. La EOQ se calcula para minimizar una combinación de costes, como el coste de compra (que puede incluir descuentos por volumen), el coste de almacenaje de inventario, el coste de ordenamiento, etc. La optimización de la cantidad de orden es complementaria a la optimización de las existencias de seguridad, que se centra en encontrar el umbral óptimo para desencadenar la re-orden. (Vermorel, 2012)

CIM: Este concepto se define como la integración y sistematización de los procesos de manufactura, lo que conlleva a que se trate de un Sistema complejo,

que se diseña con el fin de minimizar los gastos y extender la ganancia en todos los aspectos de la compañías. Entonces se comprende como el Sistema informático que permite integrar las actividades de la empresa. (Salazar, 2015).

Análisis ABC: Es un método de categorización de inventario que consiste en la división de los artículos en tres categorías, A, B y C: Los artículos pertenecientes a la categoría A son los más valiosos, mientras que los que pertenecen a la categoría C son los menos valiosos. Este método tiene como objetivo llamar la atención de los gerentes hacia los pocos artículos de importancia crucial (artículos A) en lugar de hacia los muchos artículos triviales (artículos C). (Collignon, 2012)

Icoterms: Hace referencia al estándar internacional de once términos comerciales, que desarrollo la Comisión de Derecho y Practica Mercantil de la Cámara de Comercio Internacional. El fin de esto es facilitar el comercio internacional, y son usados habitualmente en los contratos internacionales. (GUIAS, 2015)

MPS Master Production Schedule o plan maestro: El plan maestro de producción impulsa la planificación de necesidades de materiales, este abarca pedidos de los clientes, y a su vez la demanda prevista del producto final. Por lo tanto este refleja el número de producto parte final, la cantidad y el período de tiempo. (Cervantes, 2012)

OPT Optimized production technology: Se reconoce como la producción de programación y los sistemas de control de los inventarios que se acompaña de un plan de planificación que propende realiza totalmente la utilización de la capacidad en todos los tiempos. El objetivo de este es lograr un mayor rendimiento. (Flores, 2007)

Packing, Embalaje y palatización: Se comprende como todos aquellos recipientes o elementos que se encuentran en contacto directo o indirecto con el producto, con el fin de brindarle una protección y conservación, además facilitar su

manejo, transporte, almacenamiento y distribución. (Logistec, 2015)

Paleta: se reconoce como una plataforma horizontal de una estructura que se define de acuerdo a las necesidades de un Mercado. (Bueno, 2003)

Rack: Se comprende como una estructura metálica que se encuentra diseñada para almacenar la mercancía. El rack es un sistema de almacenaje muy extendido. (Flores, 2007)

Lean Logistics: es Un sistema que se adapta a la realidad logística para mejorar la calidad de servicio, producir mejores resultados y mejorar la calidad de vida de los profesionales de la logística mediante conceptos, técnicas y herramientas sencillas que persiguen la eliminación sistemática de toda fuente de despilfarro. (Juanes, 2015)

5. MARCO HISTÓRICO

La logística se comprende como una herramienta de las ciencias que administran cualquier tipo de recurso, considerándose así parte fundamental para toda creación de modelo que pretenda crear eficiencia y eficacia en una empresa. (Tacur, 2015)

No obstante Garcés (2010), Señala que el origen de la logística proviene del que hacer militar, teniendo en cuenta que actualmente se habla de este tema desde las primeras teorías militares logísticas desde la primera guerra mundial y teniendo su máxima expresión en la segunda guerra mundial. (p.22)

Seguidamente a esto es importante señalar que en el ámbito empresarial el concepto surge alrededor de 1944 con los aportes del ingeniero francés Jules Dupuit quien resaltó la importancia de comerciar un costo por otro. (p.23)
(Tacur, 2015)

En este orden de ideas se hace necesario señalar la línea del tiempo que señala (Tacuri1, 2015) la cual se expone a continuación (p. 1-5):

Tabla 1. Evolución de la Logística

Año	Evolución
1950	Se descubre el potencial de la logística integral. Por lo tanto se empieza a comprender la logística como un enfoque con estructura sistémica que permitió comprender como llegar al costo menor sin necesidad de eliminar procesos.
1955	De acuerdo a la demanda del usuario y/o cliente por obtener un mejor servicio se buscó mejorar el desempeño de la logística a nivel de calidad y tiempo de entrega, para que las empresas lograr un mejor desempeño y competitividad, concepto que se denominó “equilibrio costo – servicio”
1965	Para esta época las empresas iniciaron a enfocarse y a especializarse

	en el tema de la logística. Por lo tanto esta época fue caracterizada por el outsourcing de las organizaciones que no eran especializadas en la logística.
1970	En este año fue necesario implementar el concepto de just in time en los pedidos, debido a que el outsourcing no lleno las expectativas, por lo cual se implementó el entregar la cantidad exacta, en el tiempo exacto y en el momento exacto.
1985	Para esta época el enfoque evoluciono de ser un esfuerzo único de la empresa para mejorar la logística a mejorar las relaciones con los clientes, creando así la planeación estratégica y la importancia de la colaboración y cooperación para enfrenar la globalización de los mercados
2008	La planeación estratégica permitió que las empresas iniciaran a abarcar a clientes estratégicos y nuevos proveedores, creando una cadena de proveedores, productos y distribuidores, desarrollando así un compromiso de todos los que forman la cadena para generar una producción económica con cierto valor agregado.

Fuente: Extraído de los aportes de Tacur (2015)

En la tabla se expone la línea del tiempo del desarrollo de la logística desde los años 50 hasta el año 2008; donde se evidencia que este no ha sido un proceso estático, sino que ha ido evolucionando, buscando nuevas formas y estrategias para mejorar la explotación de los mercados, por lo tanto se puede decir que es un término que según las demandas del mercado y de los servicios ha ido estructurándose con los años.

En este contexto es de vital importancia reconocer los aportes de Quijada V. (S.F) Quien plantea:

“... es necesario revisar cómo ha sido su evolución a través del tiempo aun cuando algunos autores como ser G. Stevens, incluso subdividen la

primera etapa tradicional en dos, planteando que inicialmente este concepto era en la práctica inexistente. El moderno concepto de logística surge, de modo paralelo al desarrollo de las técnicas de gestión de materiales, como una respuesta de las organizaciones para satisfacer las cada vez más exigentes demandas de sus clientes. En Europa las primeras aproximaciones hacia la configuración del concepto de «logística» aparecen en los años sesenta, pero sólo en la década siguiente comienza a generalizarse de manera significativa...” (p.3)

Por lo tanto se comprende que la logística es un término que nace desde el quehacer militar y que con el paso del tiempo se van articulando a este proceso las empresas a fin de mejorar sus canales de producción y distribución de los mercados.

La legislación que históricamente ha regido en el tema referente a la logística y el transporte carretero de carga:

Tabla 2. Normatividad General

NORMATIVIDAD GENERAL	
Legislación	Objetivo
Código de comercio – Artículo 981	El transporte es un contrato por medio del cual una de las partes se obliga para con la otra, a cambio de un precio a conducir de un lugar a otro, por determinado medio y en el plazo fijado, personas o cosas y entregar éstas al destinatario. El contrato de transporte se perfecciona por el solo acuerdo de las partes y se prueba conforme a las reglas legales. En el evento en que el contrato o alguna de sus cláusulas sean ineficaces y

	se hayan ejecutado prestaciones, se podrá solicitar la intervención del juez a fin de que impida que una parte se enriquezca a expensas de la otra.
Decreto 410 de 1977	Por el cual se expide el Código de Comercio
Ley 105 de 1993	Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.
Ley 336 de 1996	<p>"Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte".</p> <p>Artículo 1º-La presente ley tiene por objeto unificar los principios y los criterios que servirán de fundamento para la regulación y reglamentación del transporte público aéreo, marítimo, fluvial, férreo, masivo y terrestre y su operación en el territorio nacional, de conformidad con la Ley 105 de 1993, y con las normas que la modifiquen o sustituyan.</p> <p>Artículo 2º- La seguridad especialmente la relacionada con la protección de los usuarios, constituye prioridad esencial en la actividad del sector y del sistema de transporte.</p> <p>Artículo 3º- <u>Reglamentado por el Decreto Nacional 3083 de 2007.</u> Para los efectos pertinentes, en la regulación del transporte público las autoridades competentes exigi-</p>

	rán y verificarán las condiciones de seguridad, comodidad y accesibilidad requeridas para garantizarles a los habitantes la eficiente prestación del servicio básico y de los demás niveles que se establezcan al interior de cada modo, dándole la prioridad a la utilización de medios de transporte masivo. En todo caso, el Estado regulará y vigilará la industria del transporte en los términos previstos en los artículos 333 y 334 de la Constitución Política.
Ley 769 de 2011	Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones.
Ley 1450 de 2011	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014.

Fuente: Extraído textualmente de lo planteado en: Código de Comercio, Decretos y leyes citados, con el fin de contextualizar lo que se determina en el marco legal.

El cuadro anterior hace una descripción acerca de la importancia del transporte carretero bajo la legislación nación, lo cual conlleva a conocer la expedición del código de comercio, la regulación para la planeación del sector transporte, y a su vez los principio y criterios que fundamentan el transporte en todas sus expresiones; además esta normatividad expone lo planteado por el Código Nacional de Tránsito terrestre y su vínculo con el Plan Nacional de Desarrollo.

Tabla 3. Estructura empresarial

ESTRUCTURA EMPRESARIAL

LEGISLACION	OBJETIVO
Decreto 2044 de 1988	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014.
Resolución 400 de 2000	"Por la cual se adopta el nuevo plan general de contabilidad pública y se dictan otras disposiciones".
Decreto 173 de 2001	Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Carga.
Decreto 3366 de 2003	"Por el cual se establece el régimen de sanciones por infracciones a las normas de Transporte Público Terrestre Automotor y se determinan unos procedimientos".
Decreto 2868 de 2006	Por el cual se regula el ingreso de vehículos al servicio público de transporte terrestre automotor de carga.
Decreto 1842 de 2007	Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 173 del 5 de Febrero de 2001"
Decreto 1499 de 2009	Por el cual se modifica y se derogan algunas disposiciones de los Decretos 173 del 5 de febrero de 2001 y 1842 del 25 de mayo de 2007.
Resolución 1552 de 2009	Por la cual se adoptan las Condiciones Técnicas, Tecnológicas y de Operación del Registro Único Nacional de Tránsito –Runt– y se dictan otras disposiciones.
	Por la cual se dictan unas disposicio-

Resolución 3545 de 2009	nes en relación con el Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT.
Resolución 0759 de 2010	Por la cual se definen los parámetros de la información financiera que deben presentar los entes vigilados por la Superintendencia de Puertos y Transporte – Supe transporte correspondiente al periodo 2009 y demás periodos posteriores.
Decreto 087 de 2011	Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Transporte y se determinan las funciones de sus dependencias.
Resolución 2887 de 2011	Por la cual se definen los parámetros de la información contable y financiera, que deben presentar los entes vigilados por la Superintendencia de Puertos y Transporte – Supe transporte
Resolución 3428 de 2011	Por la cual se modifica la Resolución <u>2887</u> del 13 de julio de 2011 a través de la cual “se definen los parámetros de la información contable y financiera, que deben presentar los entes vigilados por la Superintendencia de Puertos y Transporte (Supe transporte)”.

Fuente: Extraído textualmente de lo planteado en los decretos y resoluciones, con el fin de contextualizar lo que se determina en el marco legal respecto a la estructura empresarial.

El marco legislativo desarrollado en la tabla anterior realiza una descripción de la normatividad que regula el transporte de carga en lo referido a la estructura empresarial, por lo cual los temas tratados en este son: Régimen de infracciones, Ingreso de los vehículos de servicio público al sistema de carga de transporte terrestres, registro del RUT y regulación contable de los puertos y sistemas de transporte.

Tabla 4. Condiciones de equipo

CONDICIONES DE EQUIPOS	
LEGISLACIÓN	OBJETO
Resolución 4100 de 2004	por la cual se adoptan los límites de pesos y dimensiones en los vehículos de transporte terrestre automotor de carga por carretera, para su operación normal en la red vial a nivel nacional
Resolución 4959 de 2006	“por la cual se fijan los requisitos y procedimientos para conceder los permisos para el transporte de cargas indivisibles extra pesadas y extra dimensionadas, y las especificaciones de los vehículos destinados a esta clase de transporte”
Resolución 5081 de 2006	“Por la cual se fija el procedimiento administrativo para la inscripción en el Registro de los Operadores de Transporte de Carga Extra dimensionada y se adopta el formulario para su trámite”
	5 “por la cual se autoriza a los directores territoriales para expedir

Resolución 5280 de 2006	permiso especial y transitorio a los propietarios de remolques, semirremolques, multimodulares y similares para transitar por las vías del país sin placa”.
DECRETO 2085 DE 2008	Por el cual se reglamenta el ingreso de vehículos al servicio particular y público de transporte terrestre automotor de carga.
Resolución 3253 de 2008	“Por la cual se establecen las condiciones y procedimientos para el Registro Inicial de Vehículos al Servicio Público y Particular de Transporte Terrestre Automotor de Carga por reposición y lo correspondiente a la desintegración física total de los vehículos de esta modalidad”
Resolución 4160 de 2008	“Por la cual se definen las condiciones y el procedimiento de postulación para el reconocimiento económico por desintegración física total de vehículos de servicio público destinados al transporte terrestre automotor de carga”
Resolución 5259 de 2008	“Por la cual se definen las condiciones y requisitos que se deben cumplir para el proceso de desintegración física total y la expedición del certificado correspondiente al parque automotor de servicio público terrestre

	automotor de carga para los vehículos objeto de postulación según resolución 4160 de 2008”
Resolución 618 de 2009	“por la cual se adoptan medidas para el registro inicial de vehículos al servicio público y particular de transporte terrestre automotor de carga por reposición”
Resolución 497 de 2009	“Por la cual se definen las condiciones y el procedimiento de postulación para el reconocimiento económico por desintegración física total de vehículos de servicio público destinados al transporte terrestre automotor de carga, con fines de reposición para pequeños propietarios”
Resolución 1056 de 2009	“Por la cual se definen las condiciones y el procedimiento de postulación para el reconocimiento económico por desintegración física total de vehículos de servicio público destinados al transporte terrestre automotor de carga, con fines de reposición para personas jurídicas”
Resolución 5967 de 2009	“por la cual se dictan unas disposiciones para el registro de Vehículos Especiales Automotores y no automotores de transporte de Carga”
	“por la cual se dictan unas

Resolución 2394 de 2009	disposiciones en materia de seguridad”
Resolución 1054 de 2011	“por la cual se establecen unas medidas de tránsito vehicular tendientes a garantizar la movilidad en las vías del país en temporadas especialmente y se dictan otras disposiciones”

Fuente: Extraído textualmente de lo planteado en las resoluciones, con el fin de contextualizar lo que se determina en el marco legal respecto a las condiciones de equipos.

El cuadro anterior permite conocer cuál es la normatividad que regula las condiciones de los equipos de carga, por lo cual a través de estas resoluciones se realiza una descripción acerca de: Límites de peso y dimensiones de los vehículos de carga, requisitos para obtener los permisos de carga, regulación para la circulación de remolques, semirremolques, multimodulares, entre otros, chatarrización de los vehículos y disposiciones en materia de seguridad para el transporte de carga.

Tabla 5. Documentos en transporte de carga

DOCUMENTOS EN TRANSPORTE DE CARGA	
LEGISLACIÓN	OBJETO
Ley 1231 de 2008	“Por la cual se unifica la factura como título valor como mecanismo de financiación para el micro, pequeño y mediano empresario, y se dictan otras disposiciones”
Resolución 3924 de 2008	“Por la cual se adopta el aplicativo Manifiesto de Carga Electrónico para

	la generación y expedición del Manifiesto Único de Carga, se establece el formato único del Manifiesto Único de Carga y se dictan otras disposiciones”
Resolución 696 de 2009	“Por la cual se define el proceso de implementación en producción del aplicativo Manifiesto Electrónico de Carga”

Fuente: Extraído textualmente de lo planteado en la ley y resoluciones, con el fin de contextualizar lo que se determina en el marco legal respecto a los Documentos de carga.

La ley y resoluciones citadas en la tabla anterior describen la normatividad que regula la unificación de las facturas y la implementación del aplicativo manifiesto de carga electrónica.

Tabla 6. Relaciones Económicas

RELACIONES ECONOMICAS	
LEGISLACION	OBJETO
Decreto 1910 de 1996	“Por el cual se reglamenta parcialmente el contrato de transporte de carga y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1150 de 1997	“por el cual se fijan criterios sobre las relaciones económicas entre las empresas de transporte y los propietarios de vehículos de carga”
Decreto 2113 de 1997	Por la cual se reglamenta la Ley No.1530 de 2012 en materia

	presupuestal y se dictan otras disposiciones
Decreto 3175 de 2008	“Por la cual se establecen las relaciones económicas entre las empresas de transporte y los propietarios, poseedores o tenedores de los vehículos de servicio público de transporte terrestre automotor de carga”.
Decreto 2092 de 2011	"Por el cual se fija la política tarifaria y los criterios que regulan las relaciones económicas entre los actores del servicio público de transporte terrestre automotor de carga y se establecen otras disposiciones.

Fuente: Extraído textualmente de lo planteado en los decretos con el fin de contextualizar lo que se determina en el marco legal respecto a las relaciones económicas.

Esta tabla representa lo estipulado en los decretos que regulan las relaciones económicas en Colombia, por lo cual se desarrolla: el contrato de transporte de carga, los criterios sobre las relaciones económicas, las políticas tarifarias y finalmente los criterios que hacen parte de la regulación de las relaciones económicas.

6. APOORTE INVESTIGATIVO

Al analizar las investigaciones referentes al costo se determina (Màrquez dìas & Cantillo maza, 2011) que el modelo de costo por medio de las funciones de costo interno y externo que utilizan la funciòn de transporte que tienen en cuenta las variables de transporte carretero,ferrovoiaro, fluvial determinando una red estrategica de transporte para colombia ,de igual forma.

Entonces en todo este contexto se encuentra que el transporte de carga tiene un valor significativo para la vida econòmica y social de un paìs, reconociendo la incidencia que este tiene en la productividad; debido a que a través del transporte de carga terrestre se puede generar la movilizaciòn de productos a lo largo y ancho del territorio. Por lo tanto se entiende que este tipo de transporte se constituye en un pilar fundamental y en una herramienta bàsica para poder contar con la distribuciòn de productos necesarios para aportar a la calidad de vida de las personas. Lo cual conlleva a plantearse que es indispensable asumir un compromiso que aporte los elementos necesarios para poder continuar aportando al desarrollo econòmico del paìs. (Rodrìguez, C., 2013. p. 17- 20)

Segùn lo planteado por González M. (S.F), se encuentra que en Colombia existen diferentes tipos de desventajas en materia de competitividad y de calidad en las carreteras que generan problemas a la hora de hablar del transporte carretero de carga de alimentos; lo cual ademàs es acompañado de carencia en infraestructuras logìsticas. Al respecto señala: “Hay carencia de infraestructura logìstica (centrales de carga, puertos secos, centrales de transferencia, patios de contenedores, parqueaderos de vehìculos de carga, entre otros), al igual que escasa cultura y disposiciòn logìstica con sentido de cadena (generadores de carga, operadores logìsticos, patios de contenedores, sociedades portuarias, concesiones viales, aseguradores y transportadores, entre otros)”.

En todo este panorama y siguiendo los aportes de González M. (S.F), es importante mencionar que el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 como

también otra normatividad ha permitido trascender en avances importantes ante el panorama del transporte carretero de Colombia, pero aún falta generar otras formas y alternativas que generen impacto y logren que exista una estabilidad en el tema, a portes que son soportados por lo planteado por Rico A. (2008).

No obstante dentro de lo ubicado en las investigaciones también se encuentra el tema de logística como un factor trascendental en todo el tema relacionado con el transporte de carga, por lo tanto Antun J, (1997), plantea la importancia de mantener una planeación estratégica, con el fin de operar en el desarrollo y que este tenga un impacto en los tratados de libre comercio, noción que es seguida por Méndez G. (2001), Catillo R. (2004), entre otros autores.

Tabla 7. Desarrollo de Deprisa en los últimos años.

DEPRISA	2011	2012	2013	2014
PRODUCTOS	Entre los nuevos Servicios Deprisa se destacan Recargas de celulares, Giros y próximamente Pagos a través de Internet. También se lanzó FlyBox by Deprisa, un servicio de casilleros virtuales en Estados Unidos y España	Ninguno	Ninguno	Deprisa Mercancias: Necesidades de envío de paquetes hasta 200 Kg via terrestre.
MERCADO INTERNACIONAL	Se consolidó la red de mensajería internacional a través de la Alianza con UPS (United Parcel Service)	N/A	N/A	Consolidación y fortalecimiento Avianca Express
INFRAESTRUCTURA	N/A	Con una inversión cercana a los COP \$8.000 millones se da inicio a la modernización de su HUB de operaciones en Bogotá. Este espacio cuenta con 3.900 metros cuadrados de bodega, 19 muelles de admisión y un sistema semi-automatizado para el procesamiento de envíos. Como parte de este proyecto, y en línea con sus objetivos estratégicos, se implementó el primer sistema de bandas transportadoras instaladas en el centro de operaciones en Bogotá.	Modernización del HUB de operaciones en Bogotá, equipado con tecnología de punta y un sistema automatizado de clasificación. Se adquirieron mas de 500 dispositivos móviles, bandas transportadoras, estibadores electricos, tractores eléctricos, basculas dinamicas y equipos de rayos X. En adición se puso en marcha el centro de control de seguridad donde se puede monitorear, con el apoyo de sistemas GPS, la ubicación de los vehículos, y observar remotamente las operaciones de diversas bases.	Ampliación de algunas bases de Colombia, en donde las estaciones crecieron alrededor de 1,750 m2. representado el 58% en Sincelejo, Neiva, Bucaramanga, Siberia, Villavicencio y Medellín. Una mejora de 237m2 en áreas de bodega de los aeropuertos.
SERVICIO Y COMUNICACIÓN	N/A	Con el nuevo software "Alertran", Deprisa ha registrado avances en la optimización de los recursos y la simplificación de los procesos, mejorando la administración operacional y la comunicación con sus clientes.	Desarrollo del sistema "Conecta2" que permite la sistematización del servicio a través de la elaboración del documento de transporte via web.	*Atención preferencial para cliente de alto valor. * Chat on line * Renovación de la página web * Desarrollo de un CRM (Customer Relationship Management) denominado "ORIENTA2" con el fin de brindar a sus cliente soluciones eficientes. *

Fuente: Elaborado por el grupo investigador

En este mismo sentido Méndez G. (2001), plantea y expone que la organización de la logística en una empresa permite mantener impactos según lo generado por la globalización y la apertura económica, por lo que es necesario desarrollar un modelo que permita siempre mejorar los niveles de productividad y así estar

constantemente en un aumento de la competitividad. Finalmente este como otros autores revisados llegan a la conclusión de que existe la necesidad de realizar estudios internos en las empresas y mantener una visión integrada que permita la creación de una cadena logística integrada.

7. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El transporte de carga tiene un valor significativo para la vida económica y social de un país, debido a que este es un tema transversal en lo respectivo al área de productividad, a través del transporte de carga terrestre se puede generar la movilización de productos a lo largo y ancho del territorio.

Por lo tanto se entiende que este tipo de transporte se constituye en un pilar fundamental además de ser una herramienta básica para poder contar con la distribución de productos necesarios para aportar a la calidad de vida de las personas. Lo cual conlleva a plantearse que es indispensable asumir un compromiso que aporte los elementos necesarios para poder continuar aportando al desarrollo económico del país, a través de un modelo de logística que permita optimizar el transporte de carga. (Rodríguez, C., 2013. P. 17- 20)

De acuerdo a lo planteado en líneas anteriores se puede evidenciar una brecha extensa en materia de transporte de carga la cual conlleva a revisar detenidamente en qué áreas de la compañía existen debilidades para convertirlas en oportunidades de mejora y el inicio de la implementación de nuevos productos en materia de transporte para ofrecer un servicio integral y asequible a los diferentes tipos de usuarios de nuestro servicio.

Por lo tanto en todo este contexto es importante mencionar la marca comercial Avianca, la cual representa a las aerolíneas latinoamericanas integradas en Avianca Holdings S.A, especializadas en el transporte de pasajeros y carga.

Tabla 8. Resultados de la productividad.

RESULTADOS DEPRISA	2011	2012	2013
Crecimiento en ventas	13%	9.6%	4.0%
Rentabilidad	40%	15%	29.8%
Participación del mercado de carga nacional	32.6%	37.9%	40.2%

Fuente: Elaborado por el grupo investigador

Tabla 9. Descripción grafica del crecimiento de ventas

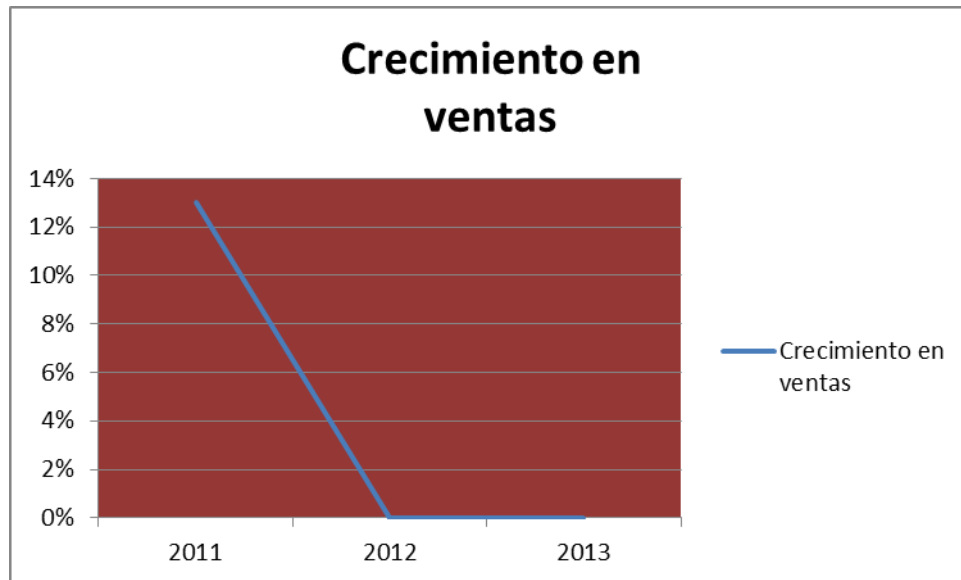


Tabla 10, Rentabilidad de deprisa

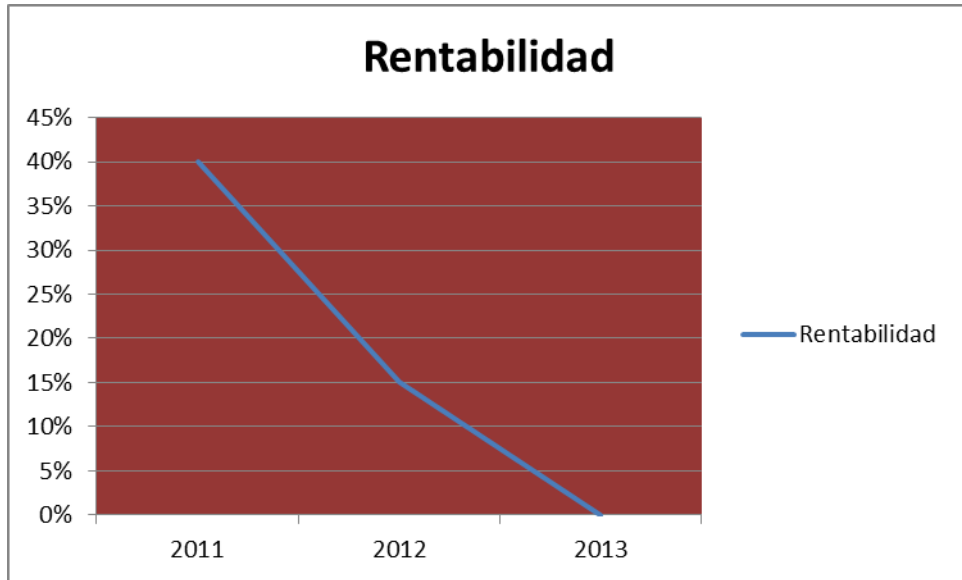
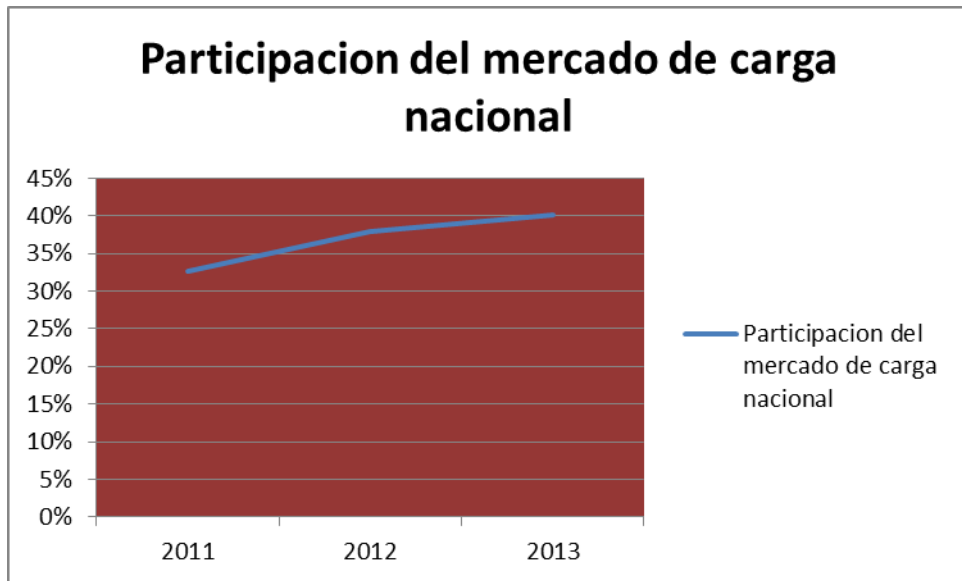


Tabla 11. Participación del mercado de carga nacional



Dentro de la descripción de esto es importante resaltar la operación de esta:

1. Opera 5649 vuelos semanales
2. Actualmente cuenta con una flota de Aviones de 127 Airbus, 12, Embraer, 16 ATR, 9 Cessna 208 y 7 Boeing.
3. Tiene un cubrimiento de 101 destinos y llega a 27 Países

La anterior información permite dimensionar a groso modo la operación de esta aerolínea cuya misión es *“volamos y servimos con pasión para ganar tu lealtad”* y cuya visión para el 2015 es *“ser la aerolínea líder de América Latina y el mundo, el mejor lugar para trabajar, la mejor opción para los clientes y valor excepcional para los accionistas”* (Avianca, 2015)

Su Norte Estratégico, está delimitado por la integración administrativa y operativa de las aerolíneas que constituyen y dieron lugar a la creación de Avianca Holdings S.A en donde se trazaron unos objetivos en cuanto a rentabilidad a través de la diversificación de sus unidades de negocio, obtener una posición estratégica fortaleciendo su red de rutas, consolidar su servicio al cliente logrando una diferenciación y ser el mejor lugar para trabajar.

Sin embargo comprendiendo la importancia que ha tenido la compañía Avianca es relevante resaltar los Holdings S.A., que a continuación se describe:

- El 7 de octubre de 2009, Synergy Aerospace Corp. - dueña de Avianca y Kingsland Holding Limited, propietaria de TACA, hicieron pública la intención de unir las aerolíneas para afianzar su posición estratégica en la región y potenciar su capacidad de crecimiento en la industria.
- En febrero de 2010, los inversionistas oficializaron la unión estratégica de sus negocios. Por parte del Grupo TACA se incluye a las aerolíneas TACA International y su participación en Lacsa, Taca Perú, Aviateca, Sansa, La Costeña, e Isleña. Por parte de Avianca, a Avianca, Tampa Cargo y AeroGal.
- En 2010, tras oficializar la integración de las aerolíneas del grupo, se dio marcha a un riguroso proceso de reorganización administrativa, así como de integración de sus redes de rutas, homologación de procesos y captura de sinergias.
- En marzo de 2011 se lanza el programa de Viajero Frecuente unificado, LifeMiles. A la fecha, este programa cuenta con más de 4.6 millones de socios. El 28 de marzo de ese mismo año, AviancaTaca emitió

acciones por 500.000 millones de pesos colombianos. La demanda de acciones, con dividendo preferencial y sin derecho a voto, superó los 2.8 billones de pesos, equivalentes a 5 veces el monto base ofrecido.

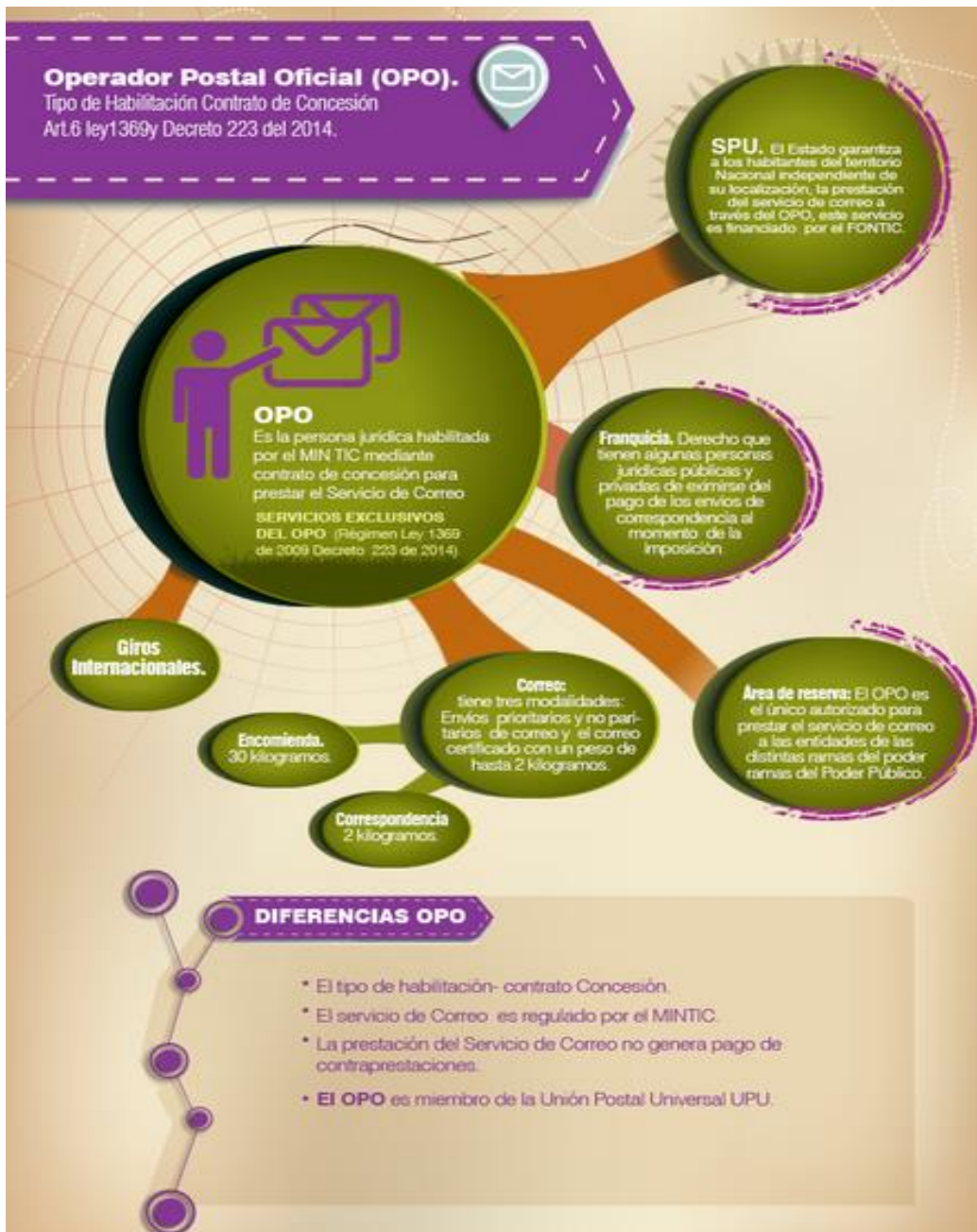
- A lo largo de 2011 se inauguraron 12 nuevas rutas y se incrementaron 155 frecuencias de vuelo, llegando a más de 100 destinos en las Américas y Europa, a través de más de 4.000 vuelos por semana.
- En 2011 se dio marcha al plan de fortalecimiento del negocio de carga, lo cual incluye la ampliación de la capacidad de bodegas en tierra y aire. En este marco se anunció la adquisición de cuatro aviones cargueros A330-200 Freighther, con capacidad de hasta 70 toneladas.
- En 2012 se firmó con Airbus una orden de compra de 51 aeronaves A320 Neo.
- El 21 de junio de 2012, Avianca y TACA ingresaron oficialmente a Star Alliance, la red global de aerolíneas más importante del mundo en términos de vuelos diarios, cubrimiento y servicios, multiplicando así las opciones y ventajas para los Pasajeros.
- El 10 de octubre de 2012 se anunció la adopción del nombre Avianca como marca comercial única para las aerolíneas subsidiarias de AviancaTaca Holding S.A.: Avianca, TACA, TACA International, TACA Regional, Tampa Cargo y AeroGal.
- En marzo de 2013 en la asamblea se decidió cambiar el nombre del holding de AviancaTaca Holding S.A. a Avianca Holdings S.A.
- El 28 de mayo de 2013 se realizó el lanzamiento y presentación de la nueva imagen de Avianca y Avianca Cargo para las aerolíneas del grupo.
- En noviembre de 2013, la holding entró con paso firme en el mercado de capitales internacionales a la Bolsa de Nueva York”

Ante este panorama y considerando el tema pertinente de estudio, como grupo investigador se consideró importante sistematizar y analizar este tema partiendo de la siguiente pregunta de investigación: *¿Cuál es el aporte que la investigación*

le puede brindar a la empresa AVIANCA en cuanto al modelo de logística de la misma?

8. DIAGNOSTICO LOGÍSTICO

Avianca Deprisa está habilitada por el Ministerio de tecnologías de la información y comunicaciones como una empresa postal. A diferencia del servicio Postal Nacional (La red Postal 4-72) que cuenta con una cobertura del 100% de territorio nacional, DEPRISA se ha concentrado en la zona económica del país lo cual representa mayor rentabilidad.



Fuente: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-5540.html>

Evidentemente en los últimos tres años el mercado cuenta con una Deprisa, más moderna y eficiente al realizar inversiones importantes para ubicarla en una compañía de talla internacional, sin embargo esta investigación ha podido identificar los puntos de dolor dentro de los cuales podemos citar que el modelo tercerizado no es un estrategia acorde a la demanda de la industria al incrementar los costos y perder el control de los procesos, adicionalmente hay una falencia en la optimización de las rutas que presentar el servicio de recolección y distribución.

9. CARACTERISTICAS DE LA EMPRESA

- Nombre de la empresa: Deprisa
- Razón social: Avianca S.A.

Sedes en Bogotá: Deprisa cuenta con el área administrativa, ubicada en Bogotá en la Av. Calle. 26 Nª 59 – 15¹



El HUB de operaciones se encuentra ubicado en el terminal de carga en la Av. El Dorado Nª 116 – 87.



¹ Las imágenes fueron tomadas de la página de Deprisa – Avianca.

Datos de Interés	
Área Bodega (m2)	3.900 m2
Área Oficinas (m2)	300 m2
Área Mezzanine	700 m2
Área de Cuarto Frío	64 m2
Muelles de Cargue y descargue	14 operación 5 punto de venta

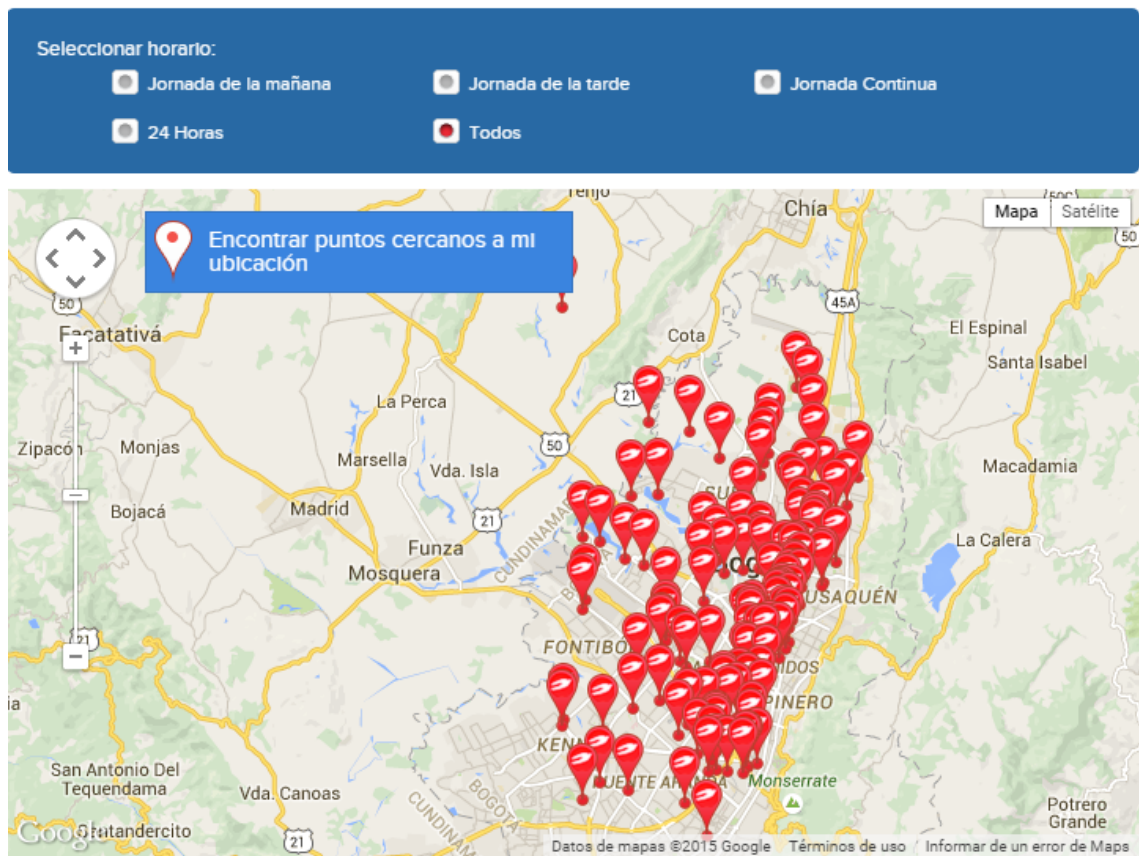
Sedes en Colombia: Deprisa cuenta con una red de Agentes Comerciales a nivel nacional quienes se encargan del soporte comercial y operativo.

- Boyacá
- Arauca
- Florencia
- Neiva
- Cartagena
- Barranquilla
- Riohacha
- Tumaco
- Valledupar
- Cali
- Bucaramanga
- Barrancabermeja
- Popayán
- Pasto
- Palmira
- Cúcuta
- Medellín
- Pereira
- Montería
- Santa Marta

- San Andrés
- Ibagué

Adicionalmente Deprisa tiene 600 puntos de venta en el territorio nacional los cuales se ubican en su página web.

Tabla 12. Puntos de deprisa en el territorio nacional.



Fuente: *Página web www.deprisa.com*

Sedes en el Mundo: Desde al año 2012 es delegada a la dirección general de Deprisa, la red de la marca Avianca Express, compañía Americana que nace para atender la demanda del mercado de envío de documentos y paquetes de los inmigrantes Colombianos en Estados Unidos. Actualmente tiene presencia en los siguientes países:

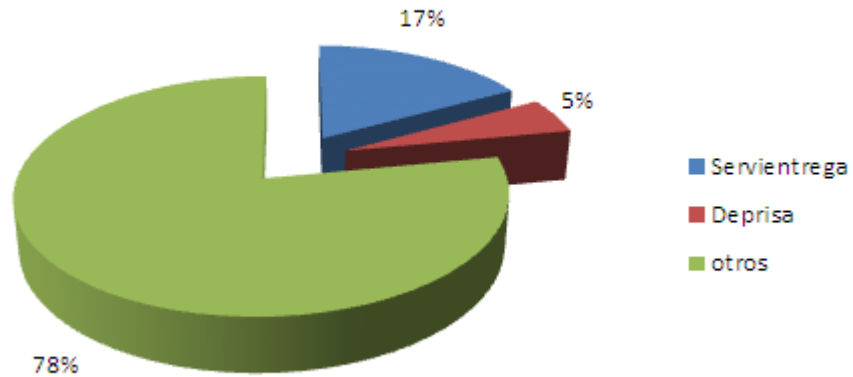
- Estados Unidos
- Canadá
- España
- Panamá
- Ecuador
- Costa Rica
- Aruba
- Inglaterra

Número de empleados: Actualmente Deprisa cuenta con más de 2.500 colaboradores, contratados a través de los agentes comerciales. La dirección general de Deprisa cuenta con 133 empleados directos quienes integran las áreas administrativa, operativa, comercial y de soporte. Su función es dar la directriz a sus agentes comerciales para ejecutar los procesos que demanda esta compañía.

Sector al que pertenece: Avianca S.A pertenece al sector aeronáutico en Colombia. Su unidad de negocios Deprisa tiene participación en dos sectores: sector del transporte, regulado por el ministerio de transporte y al sector de Mensajería Expresa, regulado por el Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Participación en el mercado: La participación del mercado de Deprisa es del 5% de acuerdo a una publicación del 2013 de la revista Dinero, el área de mercadeo de Deprisa informo que para el 2014 esta participación tuvo una reducción al 4.7% dato que será publicado a finales del año 2015.

PARTICIPACION MERCADO



9.1. DIAGRAMA LOGÍSTICO DEPRISA

Ilustración 1. Diagrama Logístico de Deprisa



Fuente: Elaborado por el grupo de investigación.

Tabla 13. Descripción del Proceso Logístico

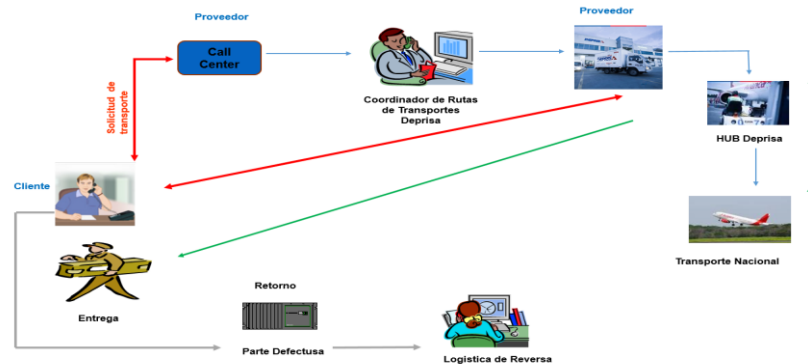
ACTIVIDAD	DETALLE
Consolidar en bases de datos,	Contactar a los clientes vía telefónica

información de los potenciales Clientes suministrados por el área de Marketing.	indicando la intención de Deprisa de ofrecer sus productos a través de una oferta comercial. Función que desarrolla la fuerza de ventas con el fin de vincular las empresas a través de un convenio corporativo.
Informar al área de Proveeduría y transportes el inicio de la operación	Capacitar al cliente, verificar que reciba previamente los suministros necesarios para dar inicio a la operación, coordinar el horario y frecuencia de la recolección.
Recolección	El área de transportes realizara la recolección en puntos de venta y en los respectivos clientes corporativos de acuerdo a la zonificación especificada a su ruta.
Admisión	Las rutas llegan al HUB de operaciones para hacer la entrega de los envíos y paquetes, se realiza el ingreso al sistema.
Clasificación	Los envíos a través de las bandas trasportadoras realizan el enrutamiento de los paquetes a los diferentes destinos nacionales.
Embarque	Una vez realizada la clasificación, los envíos se agrupan en sacas las cuales tiene un precinto de identificación con la ciudad de su destino, se asigna el vuelo y se procede a realizar el embarque en las aeronaves.
Distribución	Una vez llega la carga al destino se procesan los envíos para realizar la distribución
Entrega	Los mensajeros de Deprisa a través de sus herramientas tecnológicas ingresan al sistema la prueba de entrega.

Fuente: Elaborado por el grupo de investigación.

9.2. DIAGRAMA SUPPLY CHAIN MANAGEMENT DEPRISA

Ilustración 2. Diagrama Supply Chain Management Deprisa



En la gráfica anterior se evidencia el flujo de comunicación entre el cliente, proveedores, la empresa y el transporte.

9.3. ESTRUCTURA DE GESTIÓN LOGÍSTICA DE DEPRISA. (INSTRUMENTO 1)

I. DATOS GENERALES:

1. Nombre de la Empresa: Avianca S.A – Deprisa
2. Nombre de Gerente: Mario García Rodríguez
3. Nombre del representante de Recursos Humanos: Diana Gaitán.
4. Correos electrónicos: mgarcia@avianca.com - dgaitan@avianca.com
5. Números de Teléfono: 5877700

II. CANTIDAD DE EMPLEADOS DE LA COMPAÑÍA: Actualmente Deprisa cuenta con más de 2.500 colaboradores, contratados a través de los agentes comerciales. La dirección general de Deprisa cuenta con 133 empleados directos quienes integran las áreas administrativa, operativa, comercial y de soporte. Su función es dar la directriz a sus agentes comerciales para ejecutar los procesos que demanda esta compañía.

III. ANÁLISIS ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1. Empleados que trabajan directamente en el área de Logística: es un equipo de 20 personas, a continuación se detalla el cargo y las funciones que cumple cada uno de ellos.

Tabla 14. Empleados que trabajan con la compañía.

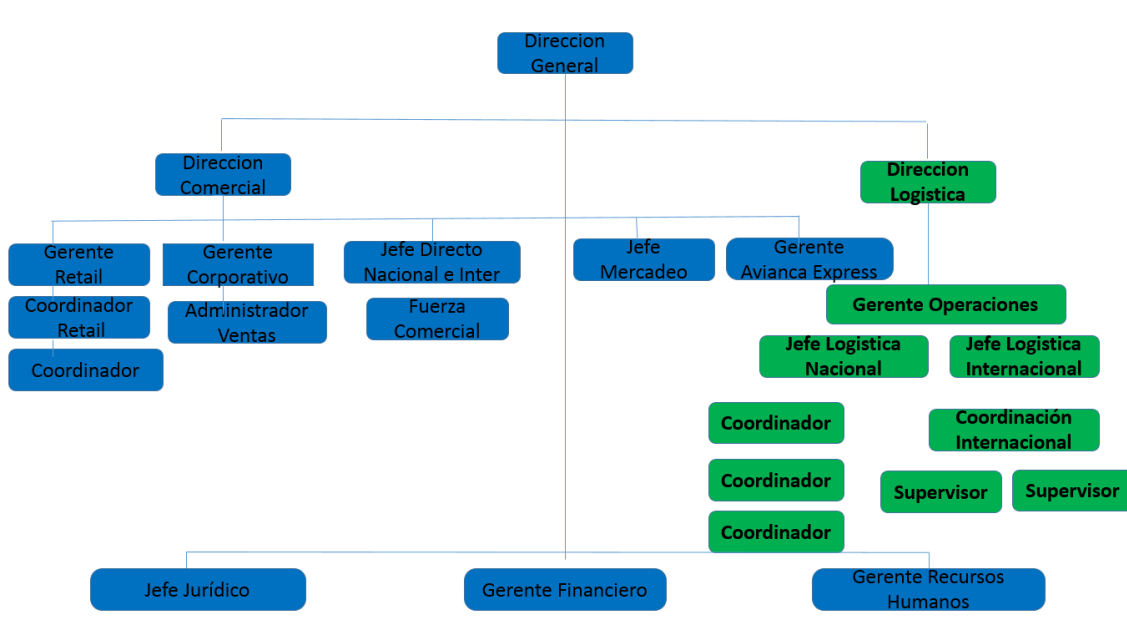
CARGO	FUNCIÓN
Jefe	Administración de los procesos presupuestales de proveeduría, cumplimiento operacional
Coordinator	Coordinar Procesos de Proveeduría y Centro de control operacional
Auxiliar de Operaciones	Control y Despacho proveeduría y rezagos
Auxiliar de Operaciones	Revisión de procesos de cumplimiento y embarque
Analista	Asegurar el óptimo desempeño de los procesos logísticos con el fin de alcanzar altos niveles de calidad y productividad en la cadena logístico
Analista	Revisión y validación de facturas para pagos a proveedores
Analista	Administración y control de presupuesto, Mantenimiento de Infraestructura y equipos
Analista	Planeación y Ejecución de proyectos operativos
Analista	Analizar las fuentes y datos de la operación de carga y correo nacional en pro de generar mecanismos de control y procesos de mejora
Director	Gestión y dirección de la operación nacional e Internacional de la unidad de Negocio

Gerente	Gestionar y Coordinar la ejecución de los procesos operativos de los servicios de Courier, Paquetería y Carga Nacional de acuerdo con los estándares del sector, asegurando el cumplimiento de los indicadores de servicio y productividad que soporten la promesa de valor de la Unidad de Negocio
Coordinador	Control de Procesos operativos Base Mde y Eje Cafetero
Coordinador	Control de Procesos operativos Regional Occidente
Coordinador	Control de Procesos operativos Regional Centro
Coordinador	Control de Procesos operativos Regional Costa
Analista	Manejo de operación en aeropuertos
Auxiliar de Operaciones	Apoyo en procesos administrativos a las diferentes áreas de Logística
Analista	Indicadores de gestión logístico y los puntos críticos que afectan el servicio e impiden cumplir las metas estipuladas por el área
Coordinador	Coordinar procesos operativos de Logística Internacional
Analista	Control y Despacho proveeduría y rezagos

Fuente: Área de Gestión de Calidad Deprisa

2. Organigrama de la compañía.

Ilustración 3. Organigrama del área de Logística resaltada en Verde.

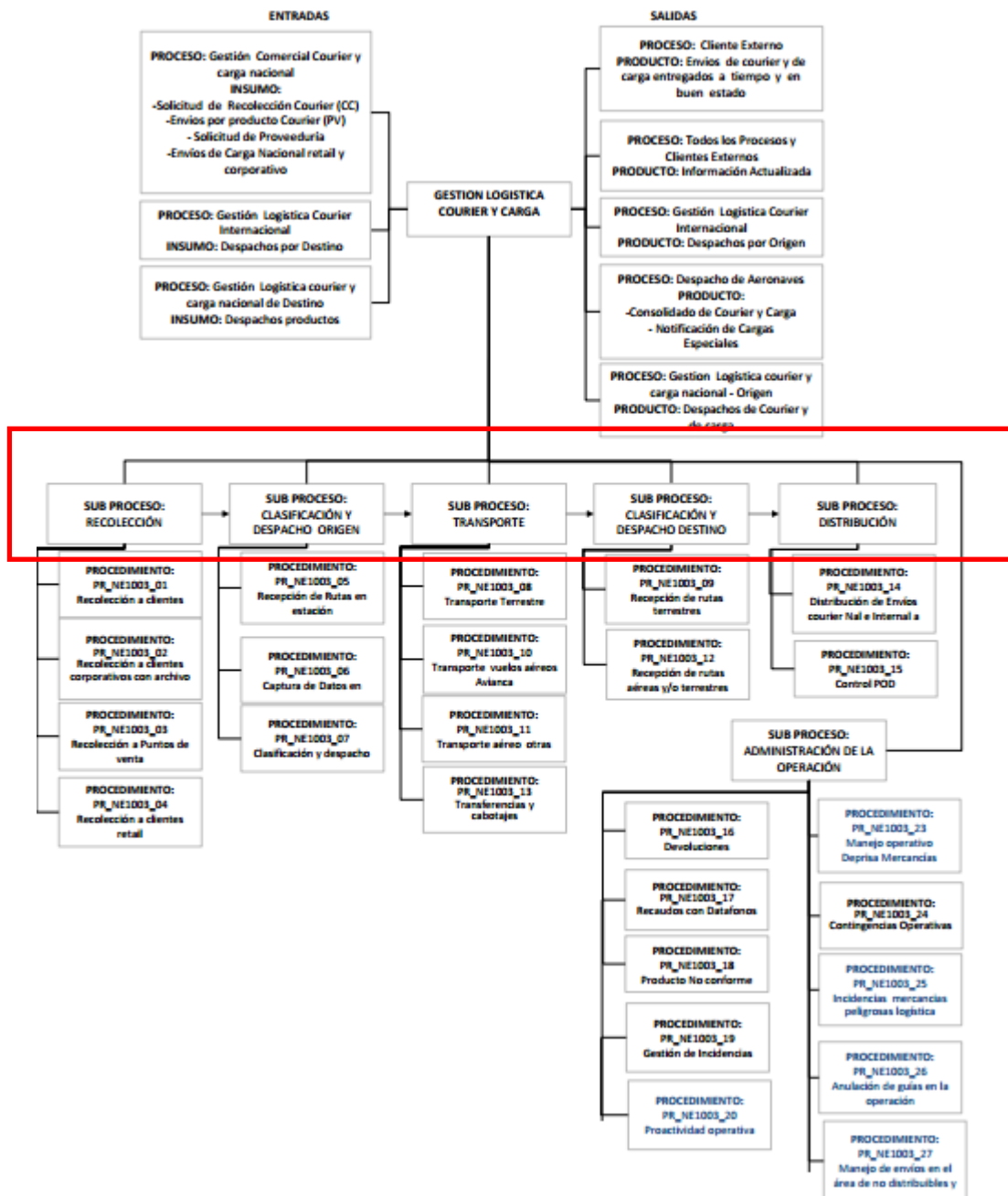


Fuente: Elaboración del Autor

3. Mapa de procesos

En el mapa de proceso, se identifica el proceso de logística el cual se enmarca en rojo en la imagen presentada a continuación.

Ilustración 4. Mapa de procesos



Fuente: Área de Gestión de Calidad Deprisa

4. Nivel de formación de los empleados del área Logística:

- Cantidad de Técnicos en Logística: 3

- Cantidad de Tecnólogos en Logística: 3
- Cantidad de Especialistas en Logística: 5
- Cantidad de Magister en Logística: 0
- Cantidad de Doctores en Logística: 0

5. Niveles salariales de los empleados de logística.

Tabla 15. Nivel Salarial de Deprisa en el área Logística

Cargo	Banda Salarial
Director	\$10.000.000 a \$12.000.000
Gerente	\$9.500.000 a \$7.000.000
Jefe	\$5.000.000 a \$6.500.000
Coordinador	\$3.000.000 a \$4.000.000
Analista	\$1.500.000 a \$2.500.000
Auxiliar de Operaciones	\$800.000 a \$1.200.000

9.4. CARACTERÍSTICAS Y EL FUNCIONAMIENTO DE LAS COMPRAS EN LA EMPRESA

El área de compras de Deprisa lo gestiona Avianca, el cual tiene un grupo de negociadores los cuales realizan el proceso de acuerdo a los parámetros establecidos en el siguiente cuadro

COMPRAS TECNICAS	COMPRAS NO TECNICAS
Son aquellas compras que requieren aprobación de la junta directiva, porque el monto es elevado.	Este tipo de solicitudes deben ser aprobadas por el Director del área y se toman mínimo tres ofertas para realizar la asignación al proveedor.
DE MENOR CUANTIA	GRAN VOLUMEN
Estas compras se realizan de acuerdo a la justificación y estudio de mercado que realiza el interventor de la solicitud.	Estas compras se desarrollan a través de un proceso de licitación, donde se selecciona la propuesta que cumpla los requerimientos técnicos y económicos.

9.4.1. PLANEACIÓN, CONTROL Y COMPRA DE LA COMPAÑÍA.

La planeación de las compras se realiza a través de su sistema de abastecimiento SAP, el cual les permite realizar proyecciones y tener un control riguroso de los costos. Una de las formas de controlar las compras es a través del “Canje” herramienta que tienen los negociadores donde les permite a sus proveedores la redención de productos o servicios de Avianca, estrategia gana – gana.

9.5. SISTEMA DE APROVISIONAMIENTO





Se realiza a través de SAP el cual integra las áreas de finanzas, presupuestos, mantenimiento, manejo de materiales y compras.




9.5.1. Sistemas de Transporte:

Deprisa cuenta con una flota terrestre de 500 camiones tercerizado en el territorio nacional. En Bogotá tiene 125 vehículos de 2 toneladas, 3 toneladas, 5 toneladas y 10 toneladas.

Tipos de Vehículos:

Tabla 16. Tipos de vehículos

Tipo de vehículo	Peso de la carga	Alto	Largo	Ancho	Cubicaje
Vehículo Turbo 	Hasta 4.5 Toneladas	Entre 2.20 y 2.30 metros	Entre 4 y 5 metros	Entre 2.20 y 2.30 metros	Entre 2.20 y 230 metros cúbicos
Vehículo Sencillo  Peso bruto vehicular: 16 toneladas Camiones de 2 ejes	Hasta 8.5 Toneladas	Entre 2.40 y 2.60 metros	Entre 6 y 7 metros	Entre 2.40 y 2.50 metros	Entre 35 y 45 metros cúbicos
Doble Troque  Peso bruto vehicular: 28 toneladas Camión rígido de 3 ejes	Hasta 17 Toneladas	Entre 2.40 y 2.60 metros	Entre 7 y 8 metros	Entre 2.40 y 2.50 metros	Entre 38 y 50 metros cúbicos
Cuatro Manos Peso bruto vehicular: 36 toneladas  Camión rígido de 4 ejes	Hasta 22 Toneladas	Entre 2.40 y 2.60 metros	Entre 7 y 7.60 metros	Entre 2.40 y 2.50 metros	Entre 38 y 50 metros cúbicos
Mini mula	Hasta 20	Entre 2.20 y	Entre 12 y	Entre	70 metros

Peso bruto vehicular:  32 toneladas Tracto camión	Toneladas	2.50 metros	12.50 metros	2.40 y 2.50 metros	cúbicos
Tracto camión 2 Troques Peso bruto vehicular:  48 toneladas Tracto camión	Hasta 32 Toneladas	Entre 2.20 y 2.50 metros	Entre 12 y 12.50 metros	Entre 2.40 y 2.50 metros	70 metros cúbicos
Tracto camión 3 Troques Peso bruto vehicular:  52 toneladas Tracto camión	Hasta 35 Toneladas	Entre 2.20 y 2.50 metros	Entre 12 y 12.50 metros	Entre 2.40 y 2.0 metros	70 metros cúbicos

Fuente: Transmeta aliado de distribución Deprisa.

Ilustración 5.Flota Aérea

Flota Actual de Avianca							Rutas	Notas
Aeronave	En Servicio	Órdenes	Opciones	Pasajeros				
				Clase Ejecutiva	Clase Económica	Total		
Airbus A350-900	—	10	10	TBA			Vuelos Internacionales de Ultra-Largo alcance.	Primera entrega 2017.
Boeing 787-859	5	10	5	28	222	250		Entró en servicio el 16 de enero de 2015 con la ruta BOG - JFK.
Airbus A330-200	10	—	—	30 / 32	222 / 206	252 / 238	Vuelos internacionales de Largo alcance	1 proveniente de TACA Perú
Airbus A321-200	9	3	—	12	182	194	Vuelos Nacionales e Internacionales de Corto y Mediano alcance.	1.º A321 con matrícula N725AV, Provenientes de TACA Perú
Airbus A320neo	—	133	—	TBA				En servicio en 2019.
Airbus A320-200	57	9	—	12	138	150		2 provenientes de AeroGal 1 A320 matrícula "N789AV"
Airbus A319-100	33	3	—	12	108	120		6 provenientes de AeroGal.
Airbus A318-100	10	—	—	12	88	100		Provenientes de Mexicana de Aviación
Embraer 190	12	—	—	8	88	96		Provenientes de TACA
ATR 72 ⁸⁹	15	—	—	—	88	88		
ATR 42	1	—	—	—	50	50		Provenientes de TACA
Cessna 208	11	—	—	—	12	12	Provenientes de TACA	
Flota de Avianca Cargo								
Boeing 787-300F	1	—	—	Capacidad de 55 toneladas cada uno			Vuelos nacionales e internacionales de Largo alcance	Operados por Tampa Cargo
Airbus A330-200F	5	—	—	Capacidad de 88 toneladas cada uno			Vuelos internacionales de Largo alcance	Operados por Tampa Cargo. Pedido correspondiente a Synergy Aerospace. Cambio de asignación del MSN1537 y MSN1550 de Avianca Cargo Brasil a Tampa Cargo.
Total	169	168	15				Última actualización: 5 de Julio de 2015 ⁹⁰	

Fuente: Pagina de Deprisa – Avianca

9.5.2. Proceso de Recepción de la mercancía:

El proceso se inicia cuando el vehículo arriba al hangar para entregar la carga, se realiza una validación de peso y cubicaje de cada envío, posteriormente se hace la elaboración del corte de guía, se procede con el marcado y etiquetado de la mercancía y se entrega al área de clasificación.

9.6. MANEJO DE PROVEEDORES Y DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES COSTO, ADQUISICIÓN, CALIDAD DEL PRODUCTO, SISTEMA DE NEGOCIACIÓN Y PAGOS, ELABORACIÓN DE PEDIDOS.

Como se mencionó anteriormente esta gestión se realiza a través del sistema SAP y los protocolos son de acuerdo a la clasificación de la compra. A continuación detallamos un ejemplo de los costos contemplados para transporte terrestre.

COSTOS VARIABLES	
NHR	\$ 55.000.000

NKR	\$ 61.000.000
NPR	\$ 77.000.000
\$ Conductor	\$ 800.000
\$ Auxiliar	\$ 515.000
\$ Diesel	\$ 5.900

VEHICULO 24 HORAS

NPR

NKR

NHR

Ciudad	Kilometraje	Kilometraje	Kilometraje
Total kilometraje ida	50	50	50

Total kilometraje ida y vuelta	100	100	100
Días hábiles mes	24,33	24,33	24,33
Meses	12	12	12
Días hábiles año	291,96	291,96	291,96
Kilómetros recorrido año	29.196	29.196	29.196

PEAJES

0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Total ponderado 2006/2007	\$ 0	\$ 0	\$ 0

Mantenimiento preventivo cada 7000 kilómetros	7000	7000	7000
Numero de mantenimiento preventivos	4	4	4
Costo de mantenimiento preventivo unitario	\$ 350.000	\$ 280.000	\$ 230.000
Total costo mantenimiento preventivo año	\$ 1.459.800	\$ 1.167.840	\$ 959.297
Total mantenimiento	\$ 121.650	\$ 97.320	\$ 79.941

preventivo mes			
Mantenimiento correctivo			
Provisión reparación motor	\$ 2.000.000	\$ 1.800.000	\$ 1.000.000
Repuesto presupuesto año	\$ 1.800.000	\$ 1.200.000	\$ 1.000.000
Total costo	\$ 3.800.000	\$ 3.000.000	\$ 2.000.000
Total mantenimiento correctivo mes	\$ 316.667	\$ 250.000	\$ 166.667

Combustible

Galón Diésel	\$ 5.600	\$ 5.600	\$ 5.600
Km/Galón	30	35	40
Distancia un recorrido	100	100	100
Consumo combustible	3	3	3
Valor combustible	\$ 18.667	\$ 16.000	\$ 14.000
Días laborables	24,33	24,33	24,33
Total combustible	\$ 454.160	\$ 389.280	\$ 340.620

	\$		
Valor del vehículos	77.000.000	\$ 61.000.000	\$ 55.000.000
Tasa	1,6%	1,6%	1,6%
Plazo	36	36	36
Cuota	\$ 2.830.306	\$ 2.242.190	\$ 2.021.647

Soat	\$ 400.000	\$ 400.000	\$ 300.000
Seguro contra todo riesgo	\$ 4.000.000	\$ 3.000.000	\$ 2.300.000
Registro nacional de carga	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000
Revisión tecno mecánica	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000
Satrack	\$ 41.667	\$ 41.667	\$ 41.667
Satrack	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
Valor Año	\$ 6.291.667	\$ 5.291.667	\$ 4.491.667
Valor Mes	\$ 524.306	\$ 440.972	\$ 374.306

Total valor del vehículo	\$ 3.354.611	\$ 2.683.162,53	\$ 2.395.952,55
---------------------------------	---------------------	------------------------	------------------------

Salario básico Conductor	\$ 800.000	\$ 800.000	\$ 800.000
Salario básico Auxiliar	\$ 515.000	\$ 515.000	\$ 515.000
Subtotal	\$ 1.315.000	\$ 1.315.000	\$ 1.315.000
Prestaciones	1,52	1,52	1,52
Total	\$ 1.998.800	\$ 1.998.800	\$ 1.998.800

Recargo nocturno	0	0	0
Total con recargo nocturno	\$ 0	\$ 0	\$ 0

Total mano de obra	\$ 1.998.800	\$ 1.998.800	\$ 1.998.800
---------------------------	---------------------	---------------------	---------------------

TOTAL DE LA TARIFA

Valor del vehículo	\$ 3.354.611	\$ 2.683.163	\$ 2.395.953
Combustible	\$ 454.160	\$ 389.280	\$ 340.620
Mano de obra	\$ 1.998.800	\$ 1.998.800	\$ 1.998.800
Mantenimiento preventivo	\$ 121.650	\$ 97.320	\$ 79.941
Mantenimiento correctivo	\$ 316.667	\$ 250.000	\$ 166.667
Celular/Avantel	\$ 87.000	\$ 87.000	\$ 87.000
Llantas	\$ 292.500	\$ 247.500	\$ 165.000
Peajes	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Total Costo	\$ 6.625.388	\$ 5.753.063	\$ 5.233.981
AIU (10%)	\$ 662.539	\$ 575.306	\$ 523.398
Total tarifa	\$ 7.287.927	\$ 6.328.369	\$ 5.757.379

Valor viaje	\$ 299.545	\$ 260.106	\$ 236.637
Valor Hora	\$ 37.443	\$ 32.513	\$ 29.580

9.7. SISTEMA DE ALMACENAMIENTO

Actualmente Deprisa no tiene servicio de Almacenamiento. Sin embargo tiene un área de rezagos la cual es restringida y monitoreada por seguridad, donde se almacenan los envíos que pasados 30 días no ha sido posible gestionar su entrega.

Estos están identificados por una etiqueta que permite consultar su estado, ubicación y características.



9.8. MANEJO DE STOCK DE INVENTARIOS DE FORMA TÉCNICA

Deprisa no maneja inventarios, salvo los suministros que provee a sus clientes para los despachos de las mercancías que son bolsas de seguridad y rollos térmicos. Adicionalmente maneja cajas de diferentes tamaños las cuales son comercializadas en sus puntos de venta. Esta programación se realiza a través del sistema SAP, donde se monitorea el abasto que posee cada cliente corporativo de acuerdo a los despachos que realiza y el de los puntos de venta, toman un 10%

que se considera desperdicio.

Ilustración 6. Empaques de Deprisa



Fuente: tomado de la página principal de DEPRISA

9.9. DESCRIPCIÓN SISTEMA MRP

Deprisa es una empresa que se dedica a la prestación de servicio de transporte de carga y no evidencia de manera directa un sistema MRP aunque se podría hacer un paralelo ya que actualmente contamos con una proyección de vuelos y una proyección de embarque de carga que lo denominamos LOAD FACTOR.

Planeación de vuelos específicamente de la ruta Leticia – Bogotá del mes de Agosto indicando los datos del vuelo, PAY LOAD indicando pasajeros a bordo, peso de pasajeros, cantidad de carga en kilogramos, cantidad de correo, cantidad de equipaje, peso de equipaje, A GRANEL ubicación del equipaje y la carga en las respectivas bodegas, capacidad ofrecida por operaciones, cantidad de kilos embarcados, kilos desaprovechado o no utilizados y las observaciones del cargue en La aeronave.

DATOS DEL VUELO							PAYLOAD					LOAD			A GRANEL		CAPACIDAD OPERACIONES			OBSERVACIONES		
FECHA	VUELO	ORIGEN	DESTINO	MATRICULA	EMPIPO	TIME LOAD SHEET	PAX ON BOARD	PESO PAX [Kg]	CARGA [Kg]	CORREO [Kg]	PIEZAS DE EQUIPAJE	PESO DEL EQUIPAJE [Kg]	ALLOWED TRAFFIC LOAD	TRAFFIC LOAD	Subtotal capacidad Kilos	BODEGAS EQUIPAJES	BODEGAS CARGA	CAPACIDAD OPERACIONES	Kilos embarcados [Kg]		Kilos no utilizados [Kg]	LOAD FACTOR
01/08/2015	9487	LET	BOG	N599AV	A320	14:33	97	7.714	4.782	0	71	1.203	18.043	13.699	4.344	4	1-3	4782	4782	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS
02/08/2015	9487	LET	BOG	N345AV	A320	14:45	115	9.501	5.027	0	72	1.224	18.199	15.749	2.450	4	1-3	5027	5027	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS
03/08/2015	9487	LET	BOG	HK4659	A320	14:31	132	10.707	5.154	0	98	1.661	17.915	17.522	393	4-5	1-3	5154	5154	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS
03/08/2015	9880	LET	BOG	N644AV	A320	01:48	130	10.658	2.709	0	95	1.609	17.875	14.976	2.899	4	1-3	2709	2709	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS
04/08/2015	9487	LET	BOG	N542AV	A320	14:29	122	9.745	5.044	0	69	1.174	17.611	15.963	1.648	1	1-3	5044	5044	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS
05/08/2015	9487	LET	BOG	N345AV	A320	14:41	124	9.838	5.054	0	74	1.262	17.740	16.154	1.586	4	1-3	5054	5054	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS
06/08/2015	9487	LET	BOG	N519AV	A319	14:43	120	9.432	4.074	0	68	1.150	16.233	14.656	1.577	1	4-5	4074	4074	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS
07/08/2015	9487	LET	BOG	N980AV	A320	14:40	142	11.508	4.777	0	89	1.511	17.797	17.796	1	4	1-3	4777	4777	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS
08/08/2015	9487	LET	BOG	N195AV	A320	12:54	118	9.520	5.426	0	80	1.367	18.304	16.323	1.983	4-5	1-3	5426	5426	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS CARGA PESO Y VOLUMEN
08/08/2015	9880	LET	BOG	N821AV	A320	01:49	147	12.113	4.350	0	94	1.601	18.135	18.064	71	3-4	1-3	4350	4350	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS
09/08/2015	9487	LET	BOG	N763AV	A320	14:31	118	9.662	5.072	0	75	1.277	18.211	18.011	2.200	4	1-3-5	5072	5072	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS CARGA PESO Y VOLUMEN
10/08/2015	9487	LET	BOG	HK4659	A320	14:25	152	12.396	3.951	0	97	1.648	18.019	17.995	24	4-5	1-3	3951	3951	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS
11/08/2015	9487	LET	BOG	N741AV	A319	14:50	115	9.457	3.768	0	79	1.349	16.204	14.574	1.632	4-5	1-4	3768	3768	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS CARGA PESO Y VOLUMEN
12/08/2015	9487	LET	BOG	N634MX	A319	14:37	117	9.345	3.750	0	86	1.467	16.850	14.562	1.988	4	1-5	3750	3750	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS CARGA PESO Y VOLUMEN
13/08/2015	9487	LET	BOG	N454AV	A320	14:47	131	10.595	4.781	0	71	1.210	17.390	16.556	804	4-5	1-3	4781	4781	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS CARGA PESO Y VOLUMEN
13/08/2015	9880	LET	BOG	N599AV	A320	01:48	150	12.333	3.478	0	94	1.590	17.501	17.401	100	4	1-3	3478	3478	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS
14/08/2015	9487	LET	BOG	N603AV	A320	14:48	124	10.609	4.558	0	90	1.530	17.743	16.697	1.046	4-5	1-3	4558	4558	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS CARGA PESO Y VOLUMEN
15/08/2015	9487	LET	BOG	N416AV	A320	14:53	130	10.745	4.572	0	98	1.663	18.075	16.990	1.095	4-5	1-3	4572	4572	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS CARGA PESO Y VOLUMEN
16/08/2015	9487	LET	BOG	N728AV	A320	15:12	156	12.509	3.760	0	102	1.734	18.017	18.005	12	4-5	1-3	3760	3760	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS
17/08/2015	9487	LET	BOG	N477AV	A320	14:38	154	12.342	4.392	0	91	1.552	18.288	18.286	2	3	1-4-5	4392	4392	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS
18/08/2015	9487	LET	BOG	N266CT	A319	14:53	122	9.525	4.050	0	61	1.037	16.282	14.612	1.670	5	1-4-5	4050	4050	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS CARGA PESO Y VOLUMEN
18/08/2015	9880	LET	BOG	N416AV	A320	02:07	147	11.996	3.186	0	101	1.718	18.029	16.900	1.129	3-4	1	3186	3186	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS CARGA PESO Y VOLUMEN
19/08/2015	9487	LET	BOG	N426AV	A320	14:37	120	9.638	4.898	0	77	1.312	17.578	15.848	1.730	4	1-3	4898	4898	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS CARGA PESO Y VOLUMEN
20/08/2015	9487	LET	BOG	N281AV	A320	14:34	133	10.365	4.660	0	80	1.367	18.347	16.392	1.755	4-5	1-3	4660	4660	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS CARGA Y CORREO VOLUMEN.
21/08/2015	9487	LET	BOG	N567AV	A320	14:42	123	10.121	4.572	0	61	1.033	16.760	15.726	1.034	4-5	1-3	4572	4572	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS, CARGA Y CORREO VOLUMEN.
22/08/2015	9487	LET	BOG	N477AV	A320	14:42	134	11.122	4.601	0	92	1.564	18.171	17.289	882	3-5	1-4	4601	4601	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS
23/08/2015	9487	LET	BOG	N345AV	A320	18:49	126	11.024	4.269	0	88	1.490	17.655	16.793	872	4-5	1-4	4269	4269	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS
24/08/2015	9487	LET	BOG	N536AV	A320	14:42	146	11.459	4.558	0	95	1.615	17.782	17.632	150	3	1-3	4558	4558	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS
25/08/2015	9487	LET	BOG	N284AV	A320	14:27	102	8.393	4.540	0	60	1.022	17.595	13.955	3.640	4	1-3	4540	4540	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS, CARGA Y CORREO VOLUMEN.
26/08/2015	9487	LET	BOG	N281AV	A320	14:57	107	8.353	4.778	0	67	1.144	18.177	14.275	3.902	4	1-3	4778	4778	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS, CARGA Y CORREO VOLUMEN.
27/08/2015	9487	LET	BOG	N491AV	A320	14:44	132	10.619	5.034	0	75	1.283	17.739	16.936	803	4-5	1-3	5034	5034	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS, CARGA Y CORREO VOLUMEN.
28/08/2015	9487	LET	BOG	N562AV	A320	14:38	128	11.278	4.075	0	77	1.313	18.093	16.666	1.427	3-4	1-4	4075	4075	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS, CARGA Y CORREO VOLUMEN.
28/08/2015	9880	LET	BOG	N740AV	A320	14:14	145	11.727	3.121	0	97	1.647	17.077	16.495	582	3-4	1-3	3121	3121	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS, CARGA Y CORREO VOLUMEN.
29/08/2015	9487	LET	BOG	N426AV	A320	14:48	122	9.877	4.843	0	95	1.621	17.966	16.341	1.625	4	1-3	4843	4843	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS, CARGA Y CORREO VOLUMEN.
30/08/2015	9487	LET	BOG	N284AV	A320	15:06	146	11.420	4.534	0	99	1.675	17.795	17.639	156	4-5	1-3	4534	4534	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS, CARGA Y CORREO VOLUMEN.
31/08/2015	9487	LET	BOG	N281AV	A320	14:34	123	8.647	4.630	0	90	1.572	17.929	15.854	2.075	3-5	1-4	4630	4630	0	100%	FULL CAPACIDAD BODEGAS, CARGA Y CORREO VOLUMEN.

Ilustración 7. Grafica LOAD FACTOR

9.10. DESCRIPCION DEL SISTEMA MPS

DEPRISA como empresa prestadora de Servicios a partir de las previsiones de ventas a medio plazo genera una planeación desde el punto de vista de la capacidad para establecer la cantidad de servicios finales que se tienen que prestar y el periodo de tiempo. A continuación relacionaremos unas graficas en donde se podrá observar la forma en que se realiza la planeación del equipo a utilizar, la cantidad de pasajeros que lleva el equipo incluyendo la tripulación, la descripción de la ruta que en este caso es San Andrés, la cantidad de carga que el vuelo nos permite embarcar y la matricula del avión.


Vuelo	Destino	Itinerario	Q Embarcada (Kg)	Q Rollover (Socar)	Novedad	Causas	Vuelo Reacomodación	Observaciones	Equipo	Matricula
9780	ADZ	19:15	3378		#N/A	#N/A		Viaja todo.	A320-214	N538AV

Flight Information Deadload Load Distribution Fuel Passenger Documents Messenger

AV9780 **02SEP**
BOG-ADZ **A1910 D**
329 N454AV **ACARS**

40:00 Compose Capacity 40:55 Load Cargo/Other 41:00 Load Forecast Zeros Fuel Weight (T27 W) 41:20 Addload 41:30 Load Graphical Loading Instructions/Report 41:35 Load All Fuel NOTIC 41:35 Load Provisional Loadsheet 42:00 Load Fuel Order Customers/FODI 42:04 Load Fuel Loadsheet w/ AC/Alt (Print) 42:04 Load Fuel Loadsheet 42:04 Load Loading Instruction/Report (LIR)

My Flights



Registration: **N454AV**
Aircraft Subtype: A320-214
Routing: BOG-ADZ
BOG Departure Time: 02SEP 5:19:15 A:19:10 L
Departure: Terminal 2 - 2
Arrival:
Fitted Interior: 12C/138Y
Aircraft Location:

Contacts
JORGE ALBERTO MARILANDA GRISALES
Tel: +57 14148302
Workstation/Radio Id: CCD BOG AVA
Fax Number: +57 14139972

Basic Weights: 42 720 56.06 BU
± Pass: A 575 -0.44 BU
± Crew: 2/4 540 -2.21 BU
± SW: 75 -0.25 BU
± Ballast/Trapped Fuel: 0 0.00 BU

DOW: 43 910 53.96 BU
± Traffic Load: 13 345

ZFW: 67 266 MZFW: 62 500
+ Usable Fuel: 11 000
- Taxi Fuel: 400

TOW: 67 866 RTOW: 76 000
- Trip Fuel: 4 630

LDW: 63 226 RL00: 66 400


Actual Underload 2 175
- To Come Weight: 0
Predicted Underload 2 175

Joining Passengers:

	C	Y	Total
Booked	6	112	118
Accepted	5	101	106
ETB	12	104	116

Forecast Zero Fuel Weight
Forecast ZFW: 57 255
Flight Planning Issue 1: 57 812
Provisional Loadsheet Issue 1: 57 770

Centre Of Gravity



Units of Weight: Kg PW

GO LSP AP ON BC LIR 3 PRV 1 00:16

Ramp Handling Load Distribution Documents Messenger

Find Flight
 Flight Number: AV 9780 Flight Date: 02SEP15 Port: BOG

Flight Details
 AV9780 02SEP BOG-ADZ A1910 L
 A320-214 N454AV

Load Controller Details
 JORGE ALBERTO MARULANDA GRISALES
 Tel: +57 14148222 Workstation/Rate ID: CCD BOG AVA
 Fax: +57 14139672 Private Address

Weight Distribution:
 CPT 5 Remain 1467 kg CPT 4 Remain 1533 kg CPT 3 Remain 1462 kg CPT 2 Remain 624 kg

Load Distribution:
 NIL
 ADZ C 302
 ADZ 8F 4 PCS 75
 ADZ 8B 31 PCS 1179 36 PCS 1821
 ADZ C 1890
 ADZ C 1285
 ADZ C 2228

Supplementary Information
 LIR OR LDP CM
 Current LIR Edition No: 3
 Aircraft Deck: Lower Deck

Text remaining: 250

Messages
 TIME MESSAGE

BOGAV99F2, AV, NRIYE2450/KS (AV_PRD/N) CI Up Units of Weight: Kg PW GO LSP AP ON BC LIR 3 PRY 1 00:19


Vuelo	Destino	Itinerario	Q Embarcada (Kg)	Q Rollover (Socar)	Novedad	Causas	Vuelo Reacomodación	Observaciones	Equipo	Matricula
9850	ADZ	23:09	3067		#N/A	#N/A		Viaja todo.	A320-214	N789AV

Flight Information | Deadload | Load Distribution | Fuel | Passenger | Documents | Messenger

AV9850 02SEP
BOG-ADZ A2259 D
 328 N789AV ACARS

33:00 Complete Loadsheet
 01:00 Send Cargo Offer
 01:00 Send Forecast Data Fuel Weight (FZW)
 01:20 Addload
 01:31 Send Fuel Order Document(FOG)
 01:11 Send Dispatch Loading Instruction Report
 01:11 Send 48 Fuel MTOWC
 01:11 Send Provisional Loadsheet
 01:00 Send Loading Instruction Report (LIR)
 02:07 Send Final Loadsheet w/ ACARS (New)
 02:07 Send Fuel Loadsheet

My Flights



Registration: **N789AV**
 Aircraft Subtype: A320-214
 Routing: BOG-ADZ
 BOG Departure Time: 02SEP 02309 A2259 L
 Terminal: 1 - 1
 Arrival:
 Fitted Interior: 12C/138Y
 Aircraft Location:

Contacts
 JULIAN CARDENAS ALFONSO
 Tel: +57 14148202
 Workstation/Radio ID: CCD BOG AVA/130.2
 Fax Number: +57 15877700

Basic Weight: 42 970 54.64 BJ
 + Pantry: A 575 -0.44 BJ
 + Crew: 2/4 540 -2.21 BJ
 + SGA: 75 -0.25 BJ
 + Ballast/Trapped Fuel: 0 0.00 BJ

DOW: 44 160 51.74 BJ
 + Traffic Load: 3 123

ZFW: 47 283 MZFW: 62 500
 + Usable Fuel: 14 000
 - Taxi Fuel: 400

TOW: 60 883 MTOW: 77 000
 - Trip Fuel: 4 252

LOD: 56 631 BLDW: 65 600


Actual Underload: 8 969
 - To Come Weight: 0
 Predicted Underload: 8 969

Joining Passengers:

	C	Y	Total
Booked	0	0	0
Accepted	0	0	0
ETB	0	0	0

Forecast Zero Fuel Weight
 Forecast ZFW: 47 283
 Flight Planning Issue 1: 47 311
 Provisional Loadsheet Issue 1: 47 311

Centre Of Gravity



BOGAV00F2, Av, NREYE2450/GS (AV_PRD) | CI Up | Units of Weight: Kg | PW | GD | LSF | AF | ON | BC | LIR 3 | PRV 1 | 00:16

Ramp Handling Load Distribution | Documents | Messenger

Find Flight
 Flight Number: AV 9850 | Flight Date: 02SEP15 | Part: BOG | **Find**

Flight Details
 AV9850 02SEP BOG-ADZ A2259 L
 A320-214 N789AV | **Subscribe Messages** | **Add Agent**

Load Controller Details
 JULIAN CARDENAS ALFONSO
 Tel: +57 14148202 Workstation/Radio ID: CCD BOG AVA/130.2
 Fax: +57 15877700 Printer Address: AVTCSA51

FWB

CPT 5 Seaman 1407 kg	CPT 4 + 3 Seaman 2206 kg	CPT 3 Seaman 1505 kg	CPT 3 Seaman 1850 kg
NIL	ADZ B7 3 PCS 99 ADZ C 1 ADZ C 49 ADZ C 52 ADZ C 94 3 PCS 100	NIL	ADZ C 101

Supplementary Information
 LIR | OR | LDM | CPH

Text remaining: 230 | **Expand** | **Cancel** | **Update**

Current LIR Edition No: 3
 Aircraft Deck: Lower Deck | **Open**

Messages


BOGAV00F2, Av, NREYE2450/GS (AV_PRD) | CI Up | Units of Weight: Kg | PW | GD | LSF | AF | ON | BC | LIR 3 | PRV 1 | 00:19

Vuelo	Destino	Itinerario	Q Embarcada (Kg)	Q Rollover (Socar)	Novedad	Causas	Vuelo Reacomodación	Observaciones	Equipo	Matricula
9870	ADZ	23:26	1496		#N/A	#N/A		Viaja todo.	A320-214	HK4549

Flight Information Deadload Load Distribution Fuel Passenger Documents Messenger

AV9870 02SEP
BOG-ADZ A2317 D
329 HK4549 ACARS

My Flights



Registration: **HK4549**
Aircraft Subtype: A320-214
Routing: BOG-ADZ
BOG Departure Time: 0256P 52326 A2317L
Departure: Terminal 1 - 1
Arrival:
Fitted Interior: 12C/138Y
Aircraft Location:

Contacts
JULIAN CARDENAS ALFONSO
Tel: +57 14148302
Workstation/Radio ID: CCD BOG AVA/130.2
Fax Number: +57 15877700

Basic Weight:	43 112	54.61 tJ
+ Payload:	A 575	-0.44 tJ
+ Crew:	2/4	540
+ SGA:	75	-0.25 tJ
+ Refuel/Trapped Fuel:	0	0.00 tJ
DCW:	44 302	51.71 tJ
+ Traffic Load:	14 992	
ZFW:	59 294	MZFW: 62 900
+ Usable Fuel:	10 000	
- Taxi Fuel:	400	
TOW:	68 894	MTOW: 77 000
- Trip Fuel:	4 732	
LDW:	64 162	RLDW: 65 600

Actual Underload: 1 438
- To Cargo Weight: 0
Predicted Underload: 1 438

Joining Passengers:

	C	Y	Total
Booked	12	138	150
Accepted	12	138	150
ETB	12	135	147

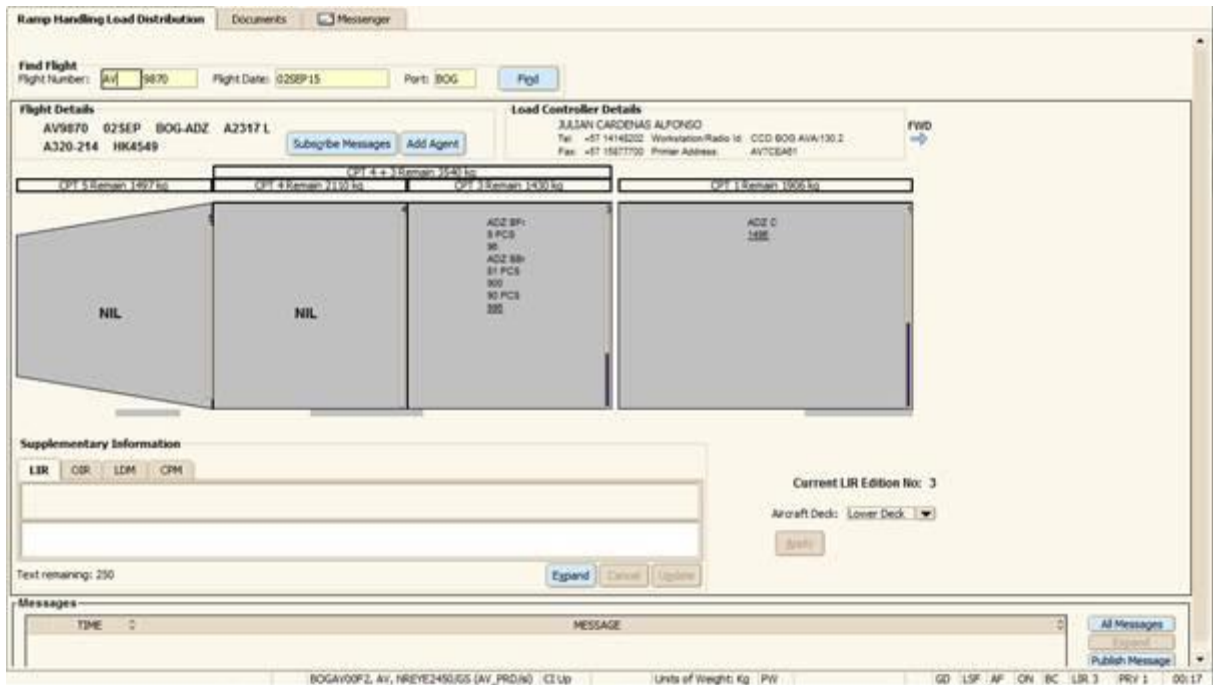
Forecast Zero Fuel Weight
Forecast ZFW: 59 294
Flight Planning Issue 1: 61 025
Provisional Loadsheet Issue 1: 59 294

Centre Of Gravity



Messages

BOGAV00F2_Av_19EYE2450/05 (AV_PRD/0) CL Up Units of Weight: Kg P/B



9.11. Sistema de Picking

Por medio de la aplicación Web conecta2 (plataforma de elaboración de envíos deprisa)

- Deprisa asigna al cliente un usuario y clave para el ingreso a la plataforma
- El cliente ingresa a la aplicación elaboración de envíos
- El cliente hace pesaje y cubicaje de sus envíos
- El cliente hace la elaboración de guías y etiqueta sus envíos
- El Courier hace el ingreso de los envíos recolectados por medio de hand held

9.12. Sistema de despachos.

Tabla 17. Descripción sistema de despachos

ACTIVIDAD	DETALLE
Todas las actividades del proceso	Si durante cualquier actividad del procedimiento se detectan envíos en mal estado, embalaje deficiente, con datos de destino incompletos, estos envíos se debe segregar, incidentar en el sistema, para su gestión con la oficina o ciudad de origen, con el cliente o ejecutivo de cuenta. En todo momento custodie los envíos asignados a su sector, no los deje “abandonados” mientras realiza la distribución de otro envío.
Recibir los envíos procedentes de la Estación pre asignados a una orden de trabajo	La estación entrega físicamente los envíos que estarán pre asignados a una orden de trabajo y para la transferencia de responsabilidad se deberán imprimir sólo la hoja del parte de ruta de la orden de trabajo para que se realice la verificación correspondiente. Verificar las cantidades y estado físico de los envíos asignados a su sector o ruta de acuerdo a la relación de envíos; si los despachos se reciben en sacas se debe validar el estado de la misma y del precinto de seguridad. Si detecta envíos con signos de saqueo, averiados, sello de seguridad roto, manipulado y/o con embalajes defectuosos o inapropiados, solicite al supervisor de turno la verificación de peso y reacondicionamiento del mismo, registrando las discrepancias detectadas en el sistema de información antes de salir a distribución.
Crear las ordenes de Trabajo en el sistema de información	Si el Courier tiene Hand Held no se imprime la orden de trabajo en caso contrario se le entrega impresa a cada uno junto con su POD

<p>Entregar a cada Courier los envíos correspondientes a su sector</p>	<p>Para el caso de Courier en moto, antes de asignar los envíos a la orden de trabajo, el Courier debe revisar los sobres recibidos y ordenarlos de acuerdo con la ruta que va a ejecutar el mismo, esto con el fin de que la orden de trabajo se genere en el orden propuesto por el Courier y así mismo las POD saldrían impresas en orden y evitaría perder tiempo buscando durante el recorrido.</p>
<p>Revisar y organizar ruta por dirección de entrega</p>	<p>Esto solo aplicaría para los Courier en vehículo ya que la orden de trabajo recibida en las hand held están en el orden en que fueron leídas en la estación y no coincide con el orden en que se va a ejecutar la ruta. Por esta razón, el Courier debe verificar su parte de ruta y organizar su recorrido de acuerdo a su experiencia. Los Courier en moto podrán verificar el orden antes de que sea generada la OT.</p>
<p>Recibir los envíos despachados a su sector, verificar la cantidad y el estado físico de los mismos.</p>	<p>Para los envíos que se agrupan para una sub-estación, se debe dar lectura a estos en el momento del arribo. Para el caso de envíos de seguridad se debe verificar que el sticker de seguridad esté en perfecto estado, de lo contrario se deberá registrar la novedad.</p>
<p>Solicitar el pago de los cargos del envío, impuestos y/o fletes.</p>	<p>El valor a cobrar debe ser el indicado en la orden de trabajo. El pago puede realizarse por medio de efectivo, cheque o tarjeta débito/crédito. El pago puede realizarse por medio de efectivo, cheque o tarjeta débito/crédito. Para el caso de pago con tarjeta, se debe hacer firmar el Boucher al cliente y conservar como soporte de la transacción y para el manejo del POS</p>

<p>Solicitar a quien recibe el envío firmar la prueba de entrega</p>	<p>Las guías deben contar con fecha y hora de entrega, nombre, firma, documento de identidad y/o sello de recibido. No descuide las pruebas de entrega y valide que la persona que le recibe sea la misma que firma la guía o tenga conocimiento de la cantidad y estado de envíos que usted entrega.</p>
<p>Solicitar a quien recibe el envío firmar la prueba de entrega</p>	<p>Si el Courier tiene Hand Held la firma se hace sobre el dispositivo, el Courier se debe asegurar que la información queda efectivamente grabada en el dispositivo. Se debe registrar el nombre y el número de identificación de quien recibe. Para dispositivo móvil celular, la firma de la POD se realiza físicamente sobre la orden de trabajo.</p>

Fuente: elaborado por el grupo investigador

9.13. SISTEMA DE DISTRIBUCION

Tabla 18. Descripción sistema de distribución

ACTIVIDAD	DETALLE
<p>Todas las actividades del proceso</p>	<p>Si durante cualquier actividad del procedimiento se detectan envíos en mal estado, embalaje deficiente, con datos de destino incompletos, estos envíos se debe segregar, incidentar en el sistema, para su gestión con la oficina o ciudad de origen, con el cliente o ejecutivo de cuenta. En todo momento custodie los envíos asignados a su sector, no los deje "abandonados" mientras realiza la distribución de otro envío.</p>

<p>Recibir los envíos procedentes de la Estación pre asignados a una orden de trabajo</p>	<p>La estación entrega físicamente los envíos que estarán pre asignados a una orden de trabajo y para la transferencia de responsabilidad se deberán imprimir sólo la hoja del parte de ruta de la orden de trabajo para que se realice la verificación correspondiente. Verificar las cantidades y estado físico de los envíos asignados a su sector o ruta de acuerdo a la relación de envíos; si los despachos se reciben en sacas se debe validar el estado de la misma y del precinto de seguridad. Si detecta envíos con signos de saqueo, averiados, sello de seguridad roto, manipulado y/o con embalajes defectuosos o inapropiados, solicite al supervisor de turno la verificación de peso y reacondicionamiento del mismo, registrando las discrepancias detectadas en el sistema de información antes de salir a distribución.</p>
<p>Crear las ordenes de Trabajo en el sistema de información</p>	<p>Si el Courier tiene Hand Held no se imprime la orden de trabajo en caso contrario se le entrega impresa a cada uno junto con su POD</p>
<p>Entregar a cada Courier los envíos correspondientes a su sector</p>	<p>Para el caso de Courier en moto, antes de asignar los envíos a la orden de trabajo, el Courier debe revisar los sobres recibidos y ordenarlos de acuerdo con la ruta que va a ejecutar el mismo, esto con el fin de que la orden de trabajo se genere en el orden propuesto por el Courier y así mismo las POD saldrían impresas en orden y evitaría perder tiempo buscando durante el recorrido.</p>

<p>Revisar y organizar ruta por dirección de entrega</p>	<p>Esto solo aplicaría para los Courier en vehículo ya que la orden de trabajo recibida en las hand held están en el orden en que fueron leídas en la estación y no coincide con el orden en que se va a ejecutar la ruta. Por esta razón, el Courier debe verificar su parte de ruta y organizar su recorrido de acuerdo a su experiencia.</p> <p>Los Courier en moto podrán verificar el orden antes de que sea generada la OT.</p>
<p>Recibir los envíos despachados a su sector, verificar la cantidad y el estado físico de los mismos.</p>	<p>Para los envíos que se agrupan para una sub-estación, se debe dar lectura a estos en el momento del arribo. Para el caso de envíos de seguridad se debe verificar que el sticker de seguridad esté en perfecto estado, de lo contrario se deberá registrar la novedad.</p>
<p>Solicitar el pago de los cargos del envío, impuestos y/o fletes.</p>	<p>El valor a cobrar debe ser el indicado en la orden de trabajo. El pago puede realizarse por medio de efectivo, cheque o tarjeta débito/crédito. El pago puede realizarse por medio de efectivo, cheque o tarjeta débito/crédito. Para el caso de pago con tarjeta, se debe hacer firmar el Boucher al cliente y conservar como soporte de la transacción y para el manejo del POS</p>
<p>Solicitar a quien recibe el envío firmar la prueba de entrega</p>	<p>Las guías deben contar con fecha y hora de entrega, nombre, firma, documento de identidad y/o sello de recibido.</p> <p>No descuide las pruebas de entrega y valide que la persona que le recibe sea la misma que firma la guía o tenga conocimiento de la cantidad y estado de envíos que usted entrega.</p>

<p>Solicitar a quien recibe el envío firmar la prueba de entrega</p>	<p>Si el Courier tiene Hand Held la firma se hace sobre el dispositivo, el Courier se debe asegurar que la información queda efectivamente grabada en el dispositivo. Se debe registrar el nombre y el número de identificación de quien recibe. Para dispositivo móvil celular, la firma de la POD se realiza físicamente sobre la orden de trabajo.</p>
--	--

Fuente: Elaborado por el grupo investigador





9.14. SERVICIOS LOGISTICOS QUE TERCERIZAN

Deprisa, desde el 2010 cuenta con su aliado estratégico como agente de transporte (Transmeta) quien tiene la función de realizar los procesos de distribución y recolección de carga en la ciudad de Bogotá y en el resto del país. En el primer año de operaciones en Bogotá movilizó 363.077 envíos y 2'640.573 kilos en distribución, realizó cerca de 220.000 recolecciones a clientes fijos, corporativos y por llamadas.

Todos sus vehículos cuentan con: Sistema de Posicionamiento Global (GPS) y de comunicación, mediante los cuales es posible realizar la verificación periódica de kilometrajes, ubicación, velocidades y estado del vehículo desde su centro de control y monitoreo ubicado en la ciudad de Bogotá. Dispone de mapas digitalizados de las 7 principales ciudades de Colombia, y de un software de planeación de transporte que le permite el diseño y la optimización de rutas mediante la modelación de cada una de ellas.

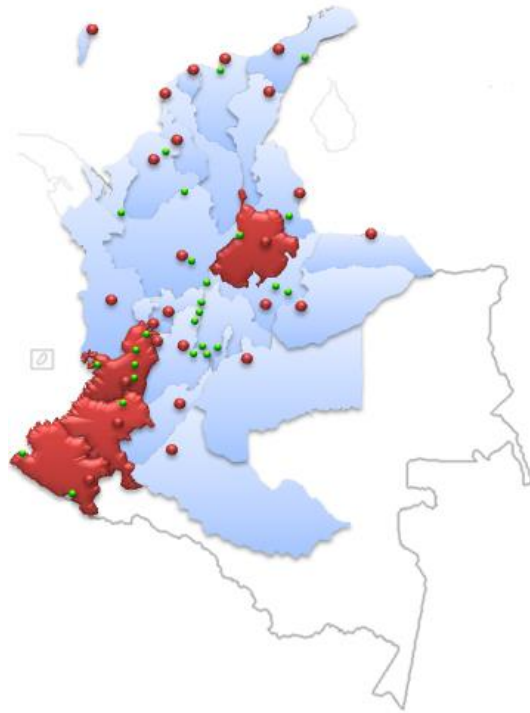
Adicionalmente para la gestión comercial y operativa DEPRISA firma contratos con agentes que se encargan de cumplir la misión y visión de esta organización, estos agentes son:

Tabla 19.El Mapa resalta las ciudades del país que actualmente administra cada agente comercial.

<p>COOPA</p>  <p>Coopava "Creados para Servir"</p>	
<p>SPE</p>  <p>SPE Servicios Postales Especializados</p>	

TRI - FIT

Tri-Fit



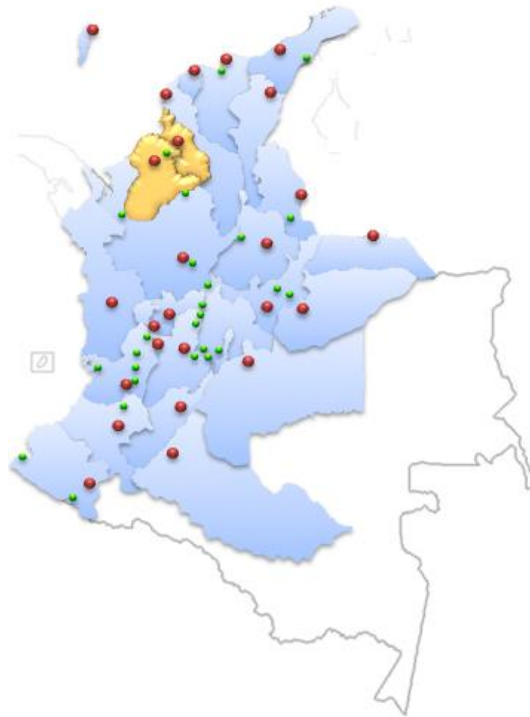
RAFAEL ESPINOSA G Y CIA SAS



CRISTIAN CABRALES Y CIA SAS



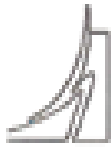
Cristian Cabrales y Cia. S.A.S



ACAVEL



T.V.O COMUNICACIONES SAS



T.V.O COMUNICACIONES S.A.S



SIATO



IVAN GONZALEZ Y CIA LTDA



IVAN GONZALEZ & CIA. LTDA



MONVI SAS

Monvi S.A.S



Fuente: Elaborado por el grupo investigador.

9.15. CANALES DE DISTRIBUCIÓN

- a. Canal distribución expendios y puntos de venta
- b. Canal distribución masivos
- c. Canal distribución clientes retail (personas naturales) pago contra entrega
- d. Canal distribución clientes corporativos (personas jurídicas)

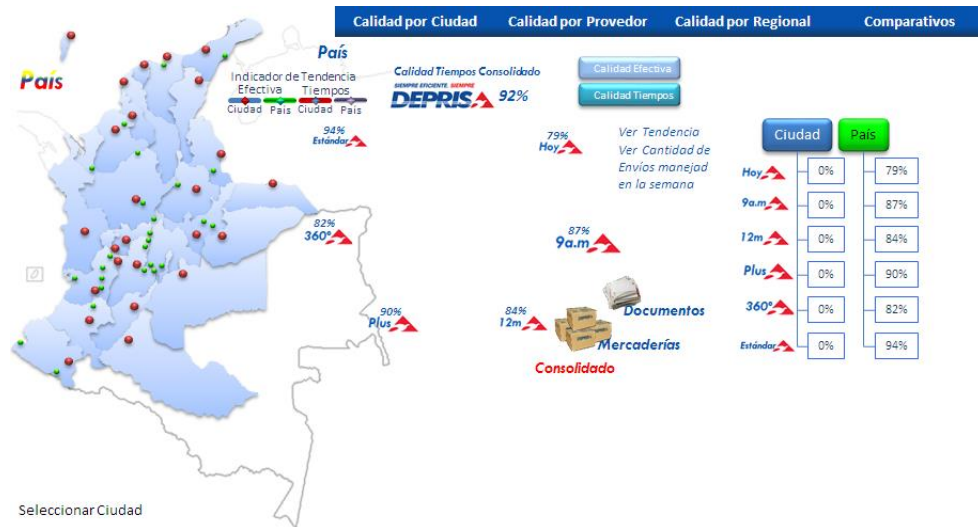
Sistemas de información.

- a. **ALERTRAN:** se destaca por ser una aplicación creada para las empresas de transporte de carga, cuyo fin principal busca la descentralización de la gestión por centro de trabajo, donde se controla y se efectúa el seguimiento de las expediciones de salida y llegada.
- b. **GTS:** Es una aplicación que busca la integración de los clientes
- c. **DIANA:** Equipamiento informático aplicado.

9.16. INDICADORES DE CADENA LOGISTICA

Los indicadores logísticos se miden por la “calidad”. Lo anterior a que Deprisa tiene la operación tercerizado, es decir que cada agente comercial tiene una responsabilidad dentro del proceso. Estos informes se presentan por tipo de producto mercaderías y documentos, por tipo de servicio, cada uno de los que está en el portafolio de Deprisa, por ciudad y por agente.

Ilustración 8. Indicadores logísticos



***ver anexo el detalle del informe.

9.17. INDICADORES CADENA DE ABASTECIMIENTO

Estos indicadores son medidos directamente por Avianca y está considerado como material confidencial ya que relaciona información de los clientes, proveedores, Avianca y los Agentes.

GUIA DE ANEXOS A DILIGENCIAR

F3. FAMILIA DE PRODUCTOS COMERCIALIZADOS

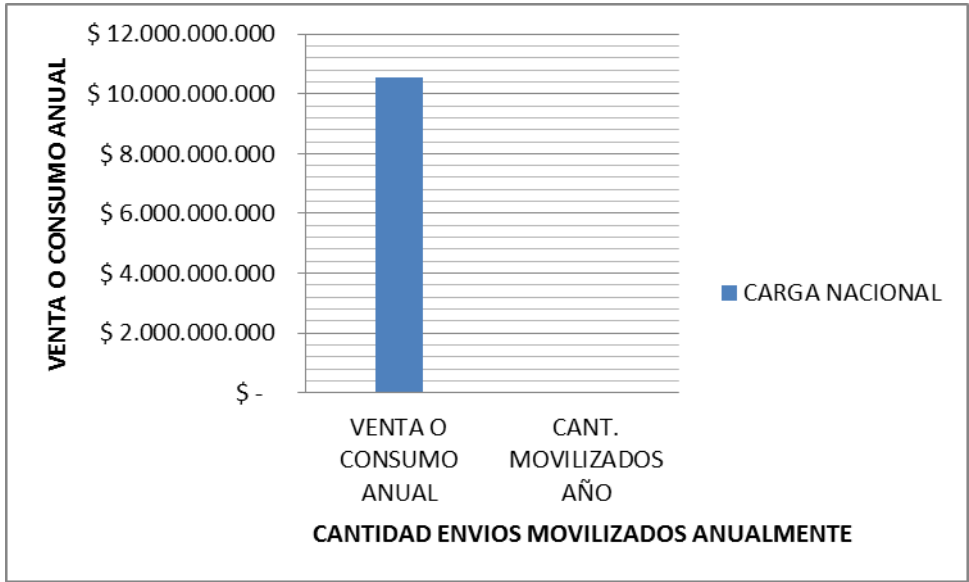
Tabla 20. Familia de productos comercializados

CODE REFE	VENTA O CONSUMO ANUAL	CANT. MOVILIZADOS AÑO	STOKC SEGURIDAD	STOCK ACTUAL
DEPRISA 9 AM	\$ 275.700.000	407238	N/A	N/A
DEPRISA 12M	\$ 254.200.800	407238	N/A	N/A
DEPRISA APTO – APTO	\$ 2.757.614.400	407238	N/A	N/A
DEPRISA ESTANDAR	\$ 467.922.000	692114	N/A	N/A
DEPRISA HOY	\$ 26.940.000	407238	N/A	N/A
DEPRISA PLUS	\$ 3.562.800	248884	N/A	N/A

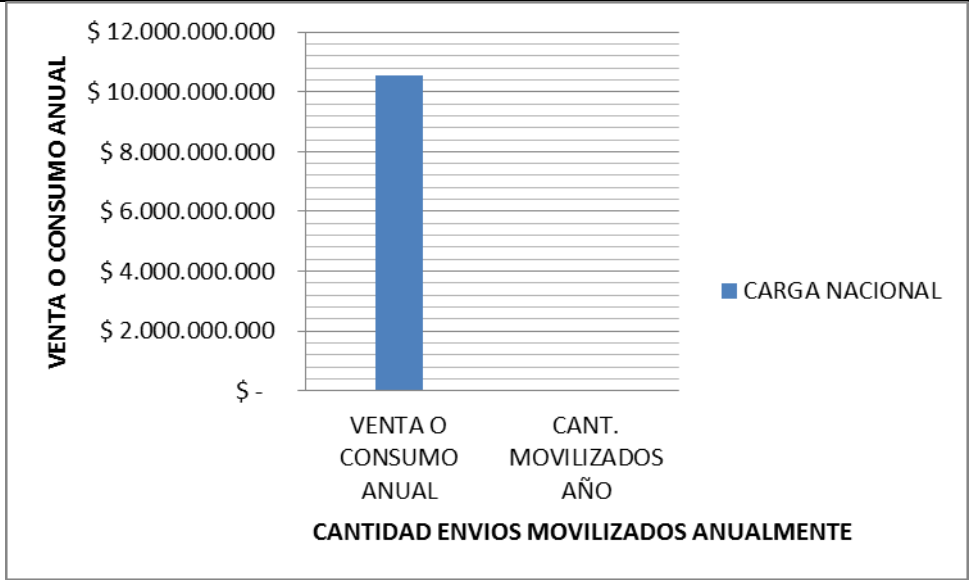
CODE REFE	VENTA CONSUMO ANUAL	CANTIDAD KILOS MOVILIZADOS	STOKC SEGURIDAD	STOCK ACTUAL
CARGA NACIONAL	\$ 10.547.110.884	16479196	N/A	N/A

GRAFICACION

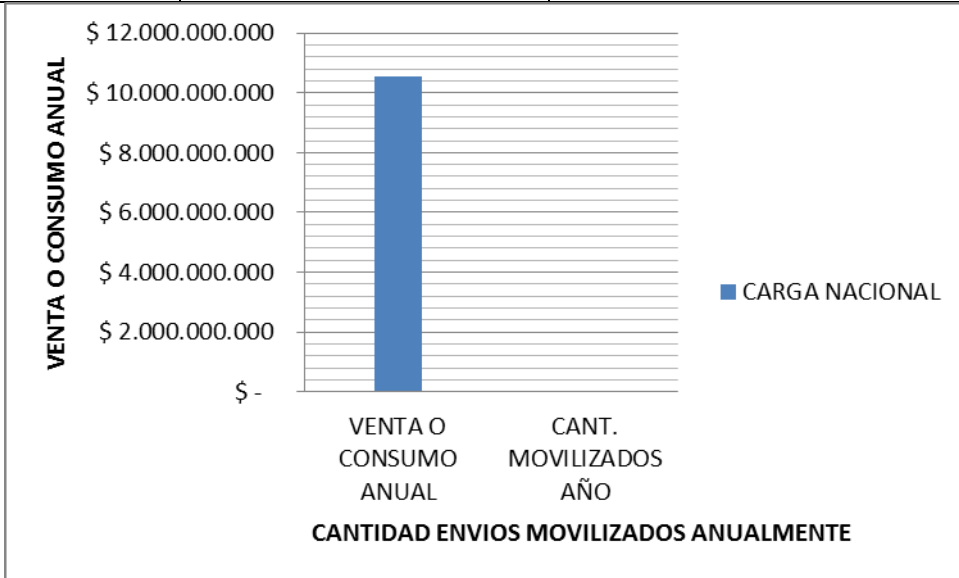
CODE REFE	VENTA O CONSUMO ANUAL	CANT. MOVILIZADOS AÑO
DEPRISA 9 AM	\$ 75.700.000	407238



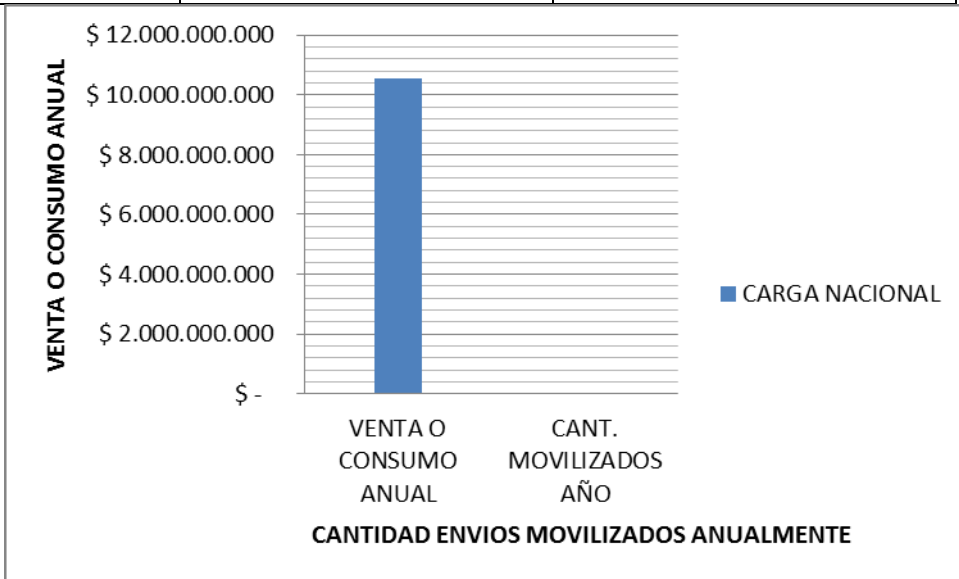
CODE REFE	VENTA O CONSUMO ANUAL	CANT. MOVILIZADOS AÑO
DEPRISA 12M	\$ 254.200.800	407238



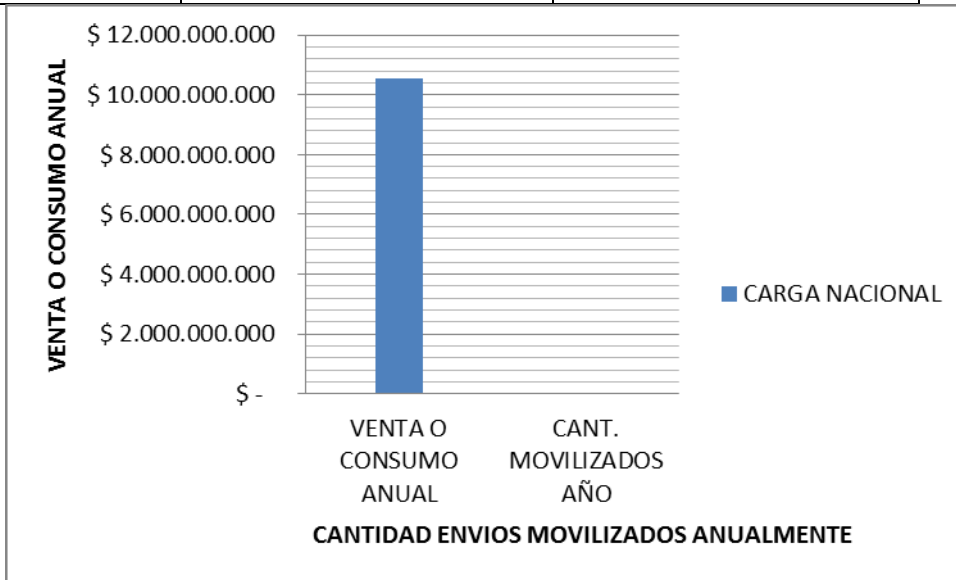
CODE REFE	VENTA O CONSUMO ANUAL	CANT. MOVILIZADOS AÑO
DEPRISA APTO - APTO	\$ 2.757.614.400	407238



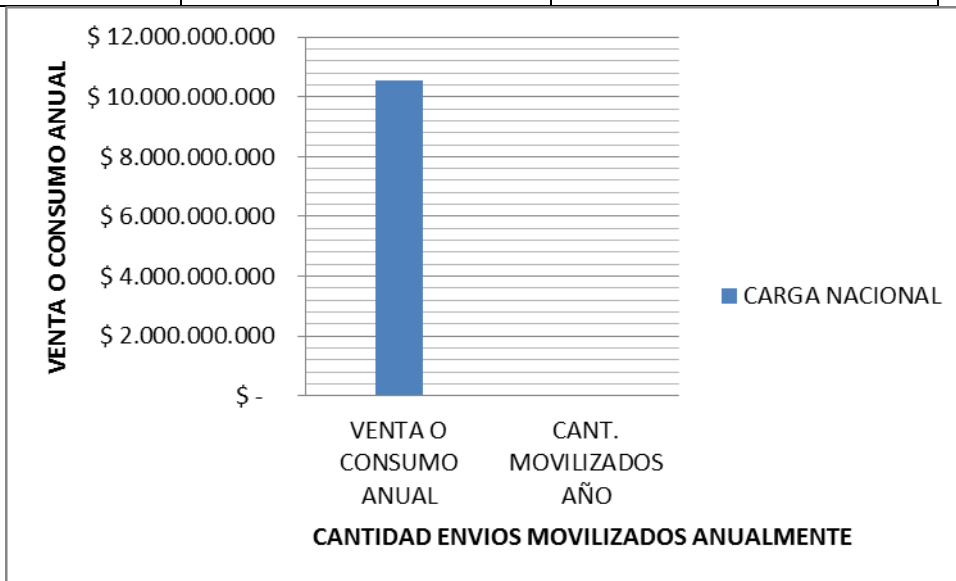
CODE REFE	VENTA O CONSUMO ANUAL	CANT. MOVILIZADOS AÑO
DEPRISA ESTANDAR	\$ 467.922.000	692114



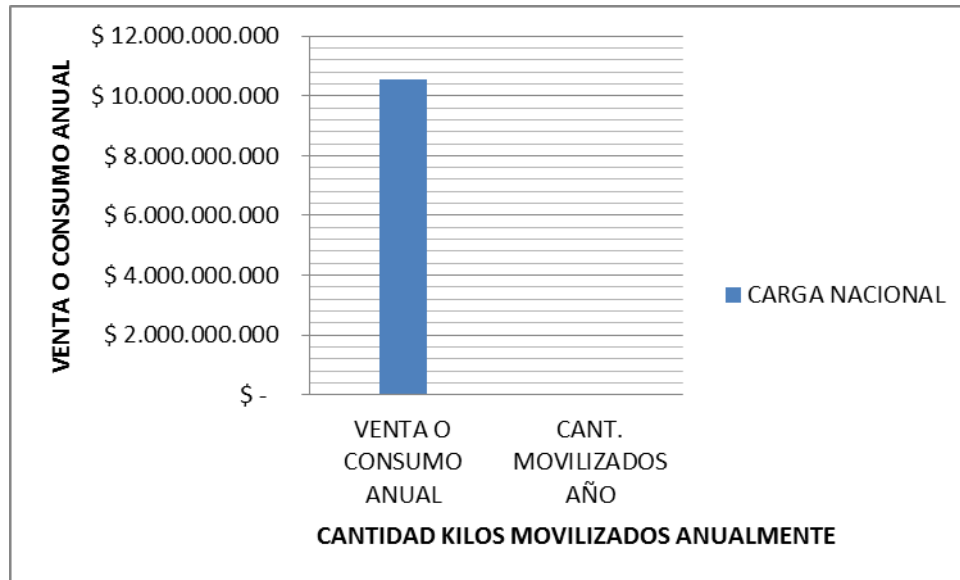
CODE REFE	VENTA O CONSUMO ANUAL	CANT. MOVILIZADOS AÑO
DEPRISA HOY	\$ 26.940.000	407238



CODE REFE	VENTA O CONSUMO ANUAL	CANT. MOVILIZADOS AÑO
DEPRISA PLUS	\$ 3.562.800	248884



CODE REFE	VENTA O CONSUMO ANUAL	CANT. MOVILIZADOS AÑO
CARGA NACIONAL	\$ 10.547.110.884	16479196



F4 Datos de mercado y canales de distribución

F4.1.Mercado (datos Estimados)

Si existe una segmentación geográfica del mercado indicar por cada familia de productos los siguientes datos.

Deprisa como unidad de negocios de Avianca no tiene una segmentación geográfica del mercado específico, tiene como objetivo todo el territorio nacional a donde operan las rutas que ofrece Avianca a excepción de las zonas de conflicto o de difícil acceso, sus productos no están enfocados a un nicho de mercado en especial ya que son creados con el objetivo de dar una solución logística con tiempos de entrega, tarifas cómodas y asequibles a cualquier tipo de usuario ya sea persona natural o persona jurídica.

A nivel urbano e intermunicipal hacemos recolección y entrega de nuestros productos, a nivel nacional cubrimos un porcentaje significativo, en donde brindamos un servicio eficiente y de calidad.

F5 Sistemas de aprovisionamiento

F5.1. sistemas de aprovisionamiento

NOTA: No aplica Deprisa no tiene proceso de Aprovisionamiento.

F6. Proceso de entrada en almacenes

Tabla 21. Como se reciben los productos en almacén

ACTIVIDAD	DETALLE
Verificar que el embalaje sea adecuado a la naturaleza del contenido	El embalaje debe encontrarse en buen estado, no debe tener marcas de uso previo de envíos a través de Deprisa u otras compañías. Para los envíos internacionales, los embalajes no deben estar forrados, amarrados con piola o cabuyas. Si el embalaje no es el adecuado a la naturaleza del contenido en envío no debe recibirse
Solicitar al cliente su autorización para revisar el contenido del envío	La revisión de todos los envíos se realiza por razones de seguridad dispuestas por la compañía, no deben hacerse excepciones. Si el cliente no aprueba la revisión del envío o en el contenido se encuentran artículos prohibidos, este no puede ser admitido.

Tabla 22. Control de recepción de productos en almacén

ACTIVIDAD	DETALLE
admisión y corte de guía para identificación del paquete	Elaborar la Guía a través del sistema Alertran registrando la forma de pago (Efectivo, contra entrega, Tarjeta), imprimir los documentos del

	envío (guía etiqueta).
--	------------------------

Tabla 23. Control de calidad en recepción

ACTIVIDAD	DETALLE
Verificar que el embalaje sea adecuado a la naturaleza del contenido	El embalaje debe encontrarse en buen estado, no debe tener marcas de uso previo de envíos a través de Deprisa u otras compañías. Para los envíos internacionales, los embalajes no deben estar forrados, amarrados con piola o cabuyas. Si el embalaje no es el adecuado a la naturaleza del contenido en envío no debe recibirse

Tabla 24. Criterios de palatización en almacén

Ubicación y apilamiento de mercaderías	En cada punto de venta, estación de centro de acopio, o centro de clasificación de despacho se habilita un espacio acorde al flujo de carga que ingresa con el fin de hacer un correcto apilamiento de la carga según su naturaleza, durante el tiempo que la carga permanece en bodega para hacer su respectivo proceso de despacho y embarque
--	---

Tabla 25. Criterio de ubicación de productos en almacén

Poner los envíos en el lugar asignado, separándolos por documentos y mercaderías	En cada Punto de Venta, de acuerdo a las condiciones de espacio debe asignarse un lugar para los envíos, el lugar de almacenamiento de los envíos debe estar protegido del acceso no autorizado y acorde con las Políticas
--	--

¿Cuándo se utilizan los registros de stock disponibles?: Deprisa no maneja stock ya que no utiliza un sistema de inventario por que no hace bodegaje o manufactura de bienes.

F7. Tratamiento de pedidos de clientes

1. Evaluación de pedidos de clientes

- Cantidad de pedidos anuales: en el año 2014 solo por Bogotá se movilizaron 1.698.953 envíos
- % pedidos directos: El 100 % de los envíos son movilizados y operados por Deprisa
- % de pedidos vía representantes : 0%

2. ¿Dónde se reciben los pedidos?

- En un departamento comercial o central de ventas: todos los envíos o paquetes se admiten en un punto de venta, también se admiten en la central de acopio o estación de procesos de clasificación y despacho por medio de las recolecciones efectuadas por los Courier y rutas recolectoras.

3. ¿Cómo se efectúa la aceptación crediticia del pedido? (Control de créditos)

- En el proceso de gestión comercial el asesor es el encargado de verificar si el cliente tiene acuerdo comercial con Deprisa o es un cliente Retail, todos los clientes con acuerdo comercial están incluidos en nuestro sistema de información, en el mismo están incluidas las tarifas ofrecidas y pactadas con Deprisa y la respectiva forma de pago ya que puede ser un cliente con descuento en tarifas pero pago de contado o descuento en tarifas y con crédito a 30 días
- También están los clientes Retail que son cualquier tipo de cliente persona natural o jurídica que requiere de nuestros servicios y paga de contado la tarifa plena que ofrece Deprisa para este tipo de clientes

4. ¿Cuándo se consulta la disponibilidad de productos?
 - En el momento de la admisión de la carga o envió el asesor indaga acerca de la necesidad que tiene el cliente para dar una solución con alguno de los productos que tiene el portafolio de servicios de Depri-sa
 - Todos los productos tienen características diferentes y requieren de un manejo y proceso especial por ello es muy importante aceptar el envió y tener en cuenta la naturaleza del mismo.
5. Los pedidos pendientes por falta de existencia
 - No aplica esta opción ya que no somos productores, somos presta-dores de servicios.
6. ¿Dónde se actualizan los stocks?
 - No actualizamos stocks ya que no manejamos un sistema de inven-tarios, tampoco almacenamos.
7. ¿Cuándo y cómo se comunica al cliente los pedidos pendientes de servir?
 - A la llegada de la mercancía desde cualquier origen para entrega en Bogotá o en cualquiera de nuestras bases a nivel nacional se efectúa una labor de tele mercadeo para dar a conocer al cliente que su en-vío está listo para retirar.
 - Nuestro sistema de tracking www.deprisa.com también se actualiza con la notificación de envió disponible en punto de venta para retirar.
 - O el cliente puede comunicarse a nuestra línea de servicio al cliente que también podrá ubicar en nuestra página web www.deprisa.com
8. Los pedidos pendientes de servir por falta de existencia s
 - No aplica esta opción ya que no somos productores, somos presta-dores de servicios.
9. ¿Cada cuánto tiempo se envían los pedidos al cliente?
 - De lunes a sábado salen a distribución los envíos que proceden de otras ciudades a Bogotá y de igual manera funciona en el resto de ciudades en las cuales operamos.

- En el aeropuerto en nuestro HUB de operaciones hacemos entrega de carga y correo 24 horas lo cual permite al cliente acceder a sus envíos o carga en el momento que lo requiera.

10. ¿Cuándo y cómo se efectúa el control de la expedición?

- Todos los envíos están identificados con una etiqueta que genera nuestro sistema de información en el momento de la admisión de la carga o envío lo cual permite darle una trazabilidad al mismo en todas sus etapas operativas desde la admisión hasta la entrega del mismo
- Una vez el envío es puesto en distribución o entregado al cliente el Courier o asesor que efectúa la entrega ingresara la novedad de envío entregado al destinatario por medio de su herramienta Hand Held escaneando el código de barras que lleva la etiqueta y registrando la firma electrónica de aceptación del mismo.

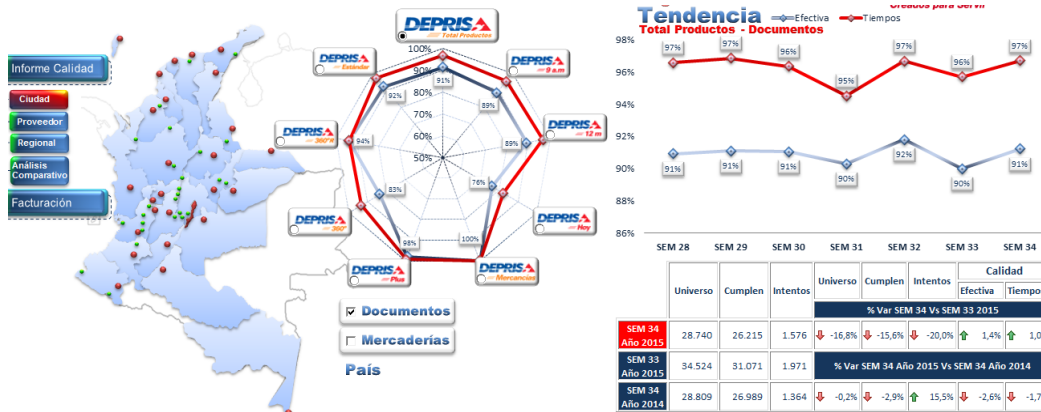
F8. ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION FISICA

Deprisa no presta el servicio de almacenamiento y la distribución de sus envíos esta detallada en el punto 9.13.

F9. ANALISIS DE LA CADENA LOGISTICA

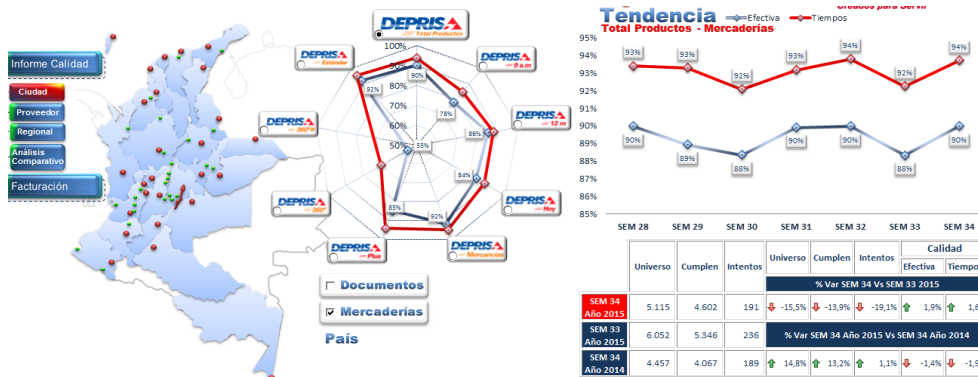
- A continuación se relacionara un análisis de la cadena logística mostrando unas graficas del informe de calidad operativa y cumplimiento de entrega de nuestros productos
- No tenemos relación de envíos internacionales (importación o exportación) solo envíos urbanos y nacionales
- Todas las entregas son nacionales
- Todas las entregas son directas sin intermediación.

Ilustración 9. informe bogota total productos comercializados (documentos)



Fuente: grafica elaborada para control y seguimiento de la operación - deprisa

Ilustración 10. informe bogota total productos comercializados (mercaderias)



Fuente: grafica elaborada para control y seguimiento de la operación - Deprisa

Ilustración 11. informe de envíos movilizados según facturación



	2011	2012	2013	2014	2015	% Var. 2015 vs 2014	% Var. 2014 vs 2013	% Var. 2013 vs 2012	% Var. 2012 vs 2011
Ene	169.001	178.389	167.704	167.704	110.870	-33,9%	0,0%	-6,0%	5,6%
Feb	251.938	227.824	217.832	204.082	159.646	-21,8%	-6,3%	-4,4%	-9,6%
Mar	239.333	202.571	205.971	204.082	136.830	-33,0%	-0,9%	1,7%	-15,4%
Abr	224.159	190.405	185.226	179.224	155.191	-13,4%	-3,2%	-2,7%	-15,1%
May	207.281	199.626	204.082		146.753	0,0%	0,0%	2,2%	-3,7%
Jun	206.109	207.006	204.082		169.295	0,0%	0,0%	-1,4%	0,4%
Jul	174.442	211.968	204.082	149.184	150.372	0,8%	-26,9%	-3,7%	21,5%
Ago	195.814	205.149	204.082	153.392	148.678	-3,1%	-24,8%	-0,5%	4,8%
Sep	227.080	210.259	204.082	134.178	-	0,0%	-34,3%	-2,9%	-7,4%
Oct	208.962	193.051	204.082	128.180	-	0,0%	-37,2%	5,7%	-7,6%
Nov	222.453	188.777	204.082	212.075	-	0,0%	3,9%	8,1%	-15,1%
Dic	227.897	210.486	210.486	166.851	-	0,0%	-20,7%	0,0%	-7,6%
Total Año	2.554.469	2.425.511	2.415.796	1.698.952	1.177.635	-30,7%	-29,7%	-0,4%	-5,0%
Acum Mes	884.431	799.189	776.733	755.092	562.537	-25,5%	-2,8%	-2,8%	-9,6%
Análisis por Q									
1Q	660.272	608.784	591.507	575.869	407.346	-7,8%	-2,6%	-2,8%	-7,8%
2Q	637.549	597.037	593.391	179.224	471.239	-6,4%	-69,8%	-0,6%	-6,4%
3Q	597.336	627.376	612.247	436.754	299.050	5,0%	-28,7%	-2,4%	5,0%
4Q	659.312	592.314	618.651	507.106	-	-10,2%	-18,0%	4,4%	-10,2%

Regional

- Boyota
- Boyaca
- Caqueta
- Hulla
- Tolima

Base Facturación

- Boyota
- Siberia

Proceso

- Cargo Handling
- Estación Bog
- Distribución Bog

Producto

- Total Envíos
- Deprisa Nacional
- Deprisa Urbano
- Deprisa Internacional
- Deprisa Premium
- Deprisa Intermedio
- Total Recolecciones

Fuente: grafica elaborada para control y seguimiento de la operación - deprisa

BIBLIOGRAFIA

Acevedo, L. (22 de Agosto de 2015). *Definición de programación de producción.*

Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/definicion-programacion-produccion-sobre_454625/

Avianca. (22 de Agosto de 2015). *Avianca* . Obtenido de

<http://www.avianca.com/es-co/nuestra-compania/informacion-institucional/rse.aspx>

Bueno, J. R. (2003). *E-business*. (U. d. Virtual, Editor, & L. i. abastecimiento, Productor) Recuperado el 09 de Agosto de 2015, de

<https://cfsbusiness.files.wordpress.com/2012/03/la-importancia-de-la-cadena-de-abastecimiento.pdf>

Cervantes, A. (09 de Agosto de 2012). *DEFINICIÓN Y POLITICAS DE COMPRAS.*

Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/80649581/1-1-DEFINICION-Y-POLITICAS-DE-COMPRAS#scribd>

Collignon, J. (2012). *ANÁLISIS ABC (INVENTARIO)*. Obtenido de

[http://www.lokad.com/es/definicion-analisis-abc-\(inventario\)](http://www.lokad.com/es/definicion-analisis-abc-(inventario))

CROUS ALYAIL, G. S. (9 de Agosto de 2015). *EL ABASTECIMIENTO O APROVISIONAMIENTO.* Obtenido de

http://datateca.unad.edu.co/contenidos/256594/ARCHIVOS_256594/MATERIAL_LECCION_EVALUATIVA_2.pdf

cualificacion, F. i. (2003). *Tecnicas administrativas de compra y venta.* Obtenido de

http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos/material_didactico/especialidades/materialdidactico_admon_y_gestion/empleado_oficina/PDF/MOD2/COMPRA_VENTA/UD3.PDF

Flores, C. E. (2007). El MRP En la gestión de inventarios. (V. General, Ed.) *Vision General*, 17. Recuperado el 09 de Agosto de 2015, de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25132/1/articulo1.pdf>

GARCIA, Y. L. (09 de Agosto de 2015). *EL JUSTO A TIEMPO = CALIDAD*. Obtenido de <http://logisticayudimar.blogspot.com/>

Gomez, A. M. (s.f.). Canales de distribucion. *Universidad ICESI*, 26.

GUIAS, A. (09 de Agosto de 2015). *Icoterms*. Obtenido de https://azure.afi.es/ContentWeb/EmpresasUnicaja/incoterms/contenido_sidN_1052425_sid2N_1052384_cidLL_1264369_ctyLL_139_scidN_1264369_utN_3.aspx

Juanes, B. (2015). *LEAN LOGISTICS*. Obtenido de <http://www.everis.com/spain/WCLibraryRepository/References/Art%C3%ADculos%20business%20consulting/LEAN%20LOGISTICS.pdf>

LARA, J. (2014). Sistemas lean manufacturing. *Tecciencia*, 25.

Logistec. (09 de Agosto de 2015). *PALETIZACIÓN Y EMBALAJE: FACTOR CLAVE EN EL PROCESO LOGÍSTICO*. Obtenido de <http://www.revistalogistec.com/index.php/equipamiento-y-tecnologia/383-packaging-y-picking/1318-paletizacion-y-embalaje-factor-clave-en-el-proceso-logistico>

Màrquez días , L. g., & Cantillo maza, v. m. (2011). Evaluaciòn de los parametros los modelos de costo. *Ingenieria y desarrollo*, 287.

- Molina, G. J. (2007). SISTEMAS DE INFORMACION INTEGRADOS (ERP).
SISTEMAS DE INFORMACION INTEGRADOS (ERP) (pág. 81). España:
Asociacion Española de contabilidad y admnistracion de empresas.
- Monterroso, E. (2000). *El proceso logístico y la gestion de cadena de abastecimiento*. Recuperado el 09 de Agosto de 2015, de
<http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/logistica.pdf>
- Parra, V. F. (2009). APROVISIONAMIENTO Y GESTIÓN DE STOCKS. *Economía de la Empresa I*, 15.
- Salazar, M. (09 de Agosto de 2015). *Manufactura Integrada por Computadora*.
Obtenido de <http://msalazar-ingeniero.blogspot.com/>
- Tacur, V. H. (03 de Agosto de 2015). *Evolución de la logística a través del tiempo* .
Obtenido de
http://www.derecho.usmp.edu.pe/ltaest_Articulos_Estudiantiles/04-2012_Evolucion_de_la_logistica_a_traves_del_tiempo.pdf
- Tacuri1, V. H. (03 de Agosto de 2015). *Evolución de la logística a través del tiempo* . Obtenido de
http://www.derecho.usmp.edu.pe/ltaest_Articulos_Estudiantiles/04-2012_Evolucion_de_la_logistica_a_traves_del_tiempo.pdf
- Vermorel, J. (2012). *CANTIDAD ECONÓMICA DE LA ORDEN (EOQ): DEFINICIÓN Y FÓRMULA*. Obtenido de <http://www.lokad.com/es/cantidad-economica-orden-definicion-y-formula>
- Westlake, S. (1994). Planeacion de la produccion. *Maestria en Pymes*, 48.

ANEXOS

Adopción de la marca Avianca como marca comercial única para las Aerolíneas integradas en la Holding².

Tras rigurosas investigaciones de mercado y análisis adelantados con la asesoría de la reconocida firma mundial de mercadeo *Lippincott*, en octubre de 2012 se anunció la elección de la marca comercial Avianca como marca única para las aerolíneas integradas en AviancaTaca Holding S.A.

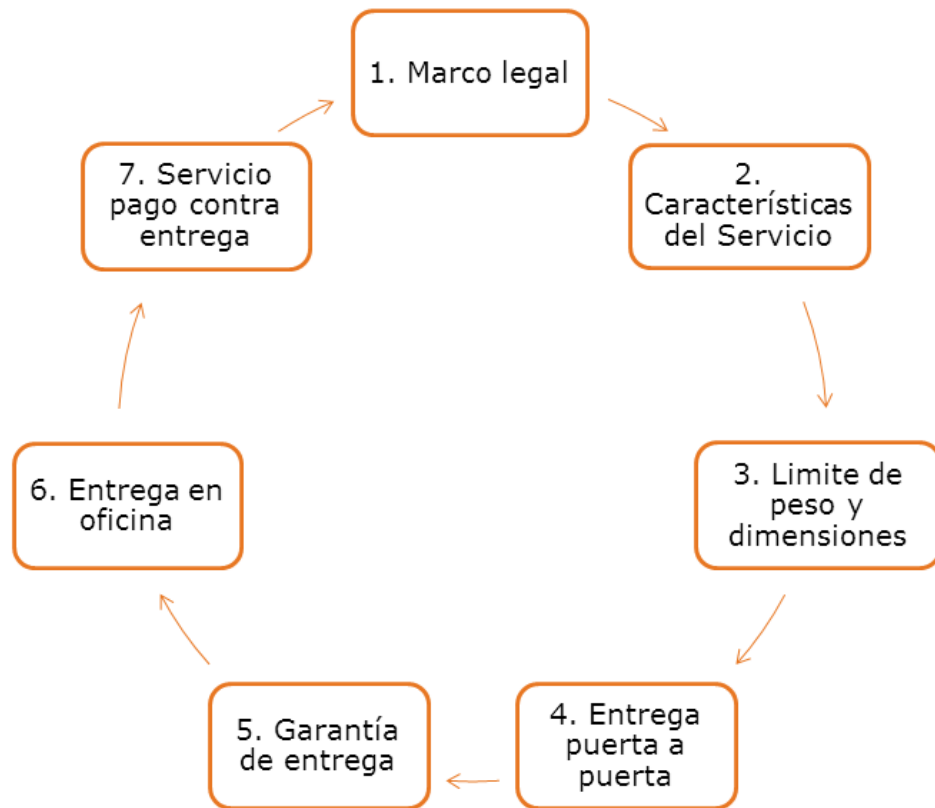
La marca comercial Avianca será extensiva a: Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) y Tampa Cargo S.A., incorporadas en Colombia; Aerolíneas Galápagos Sociedad Anónima (AeroGal) incorporada en Ecuador, y las aerolíneas del llamado Grupo TACA: TACA Internacional Airlines S.A. incorporada en El Salvador, Líneas Aéreas Costarricenses S.A. (Lacsa), incorporada en Costa Rica, Transamerican Airlines S.A. (TACA Perú) incorporada en Perú y Aviateca S.A. compañía incorporada en Guatemala

CORE BUSINESS DEPRISA:

Deprisa es una unidad de negocio de Avianca dedicada a la solución de transporte y logística en el mercado Colombiano y a nivel internacional. Que nace en 1992 con el objetivo de movilizar paquetes y carga en los *bellies* de los aviones de pasajeros optimizando sus recursos e incrementando su rentabilidad, así como también contribuir a la diversificación del negocio concepto que se ha materializado desde el 2010.

² Tomado textualmente de lo planteado

Descripción del Servicio de Mensajería Expresa

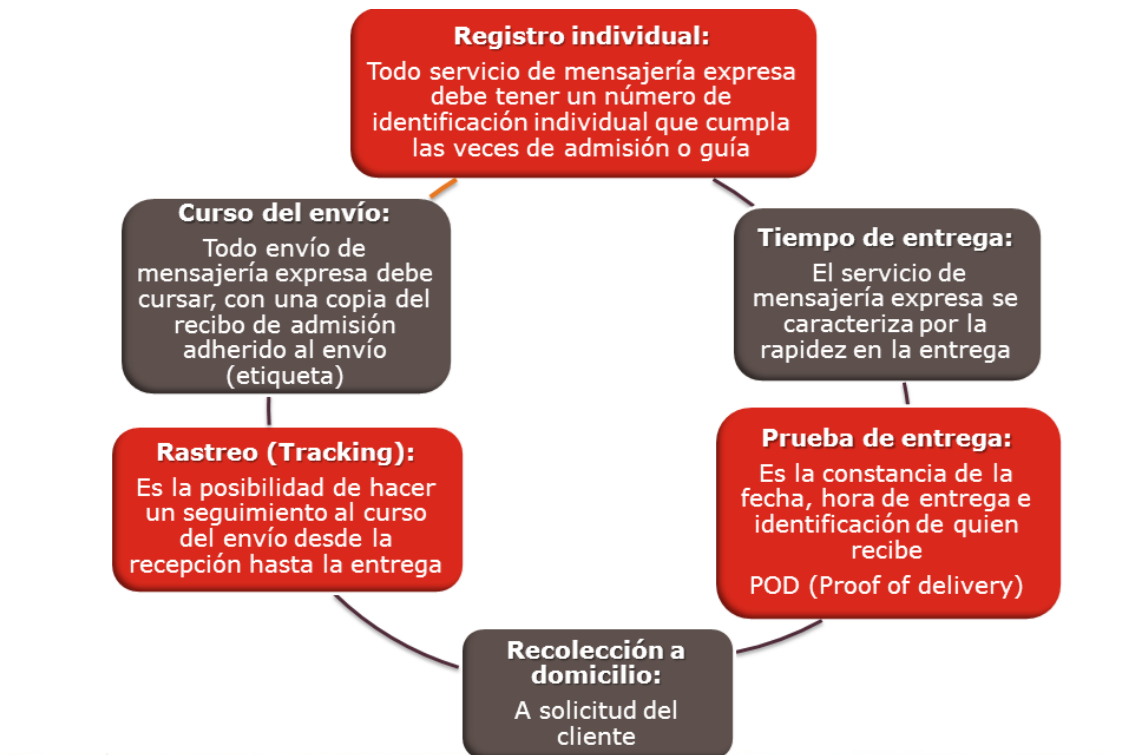


Fuente: diagrama elaborado por el área de capacitación de Deprisa

Para entender el diagrama anterior es importante tener claridad del concepto de Mensajería Expresa que emite el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, según la Ley 1369 de 2009.


“Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos. Este peso será reglamentado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).


El servicio de mensajería expresa debe contar al menos con las siguientes características:




Citado: de la ley 1369 de 2009 numeral 2.3

PRODUCTOS DEPRISA:

Deprisa 9 a.m. 

Avianca 

Sus envíos a primera hora. Envíos que son entregados justo al comenzar el día. DEPRISA 9 a.m. el servicio Premium que soluciona rápidamente todos sus problemas.



- La Admisión se hace antes de las 5:00 p.m.
- El tiempo de entrega, antes de las 09:00 a.m., el día siguiente a la admisión.
- Guía única de cara al cliente
- Guía Factura única de cara al cliente
- Guía Etiqueta adherida a los envíos
- Con garantía de entrega.
- Con servicio de pago contra entrega, disponible para la venta y entrega en oficinas autorizadas
- Límite de peso, hasta 50 kilos cliente retail.
- Con entrega a domicilio en direcciones residenciales o comerciales y puntos de venta autorizados.
- Embalajes Sobres Deprisa (gratuitos), cajas Deprisa (para la venta) o embalajes del cliente

Porque mañana es tarde. Para esos envíos que sin falta deben llegar HOY. DEPRISA HOY, el servicio Premium que hace que nada se retrase.



- La Admisión se hace antes de las 10:00 a.m. y la entrega, antes de las 20:00 horas el mismo día de la admisión, a domicilio en direcciones residenciales o comerciales y puntos de venta autorizados.

- Guía única de cara al cliente
- Guía Factura única de cara al cliente
- Guía Etiqueta adherida a los envíos

- Con garantía de entrega.
- Con servicio de pago contra entrega, disponible para la venta y entrega en oficinas autorizadas **
- Límite de peso, hasta 50 kilos cliente retail.

- Embalajes Sobres Deprisa (gratuitos), cajas Deprisa (para la venta) o embalajes del cliente

Sus envíos antes del medio día. Envíos que son entregados antes de acabar la mañana. DEPRISA 12m, el servicio Premium que siempre lo hace quedar bien.



- La Admisión se hace antes de las 5:00 p.m.
- El tiempo de entrega, antes de las 12:00 M, el día siguiente a la admisión.
- Con entrega a domicilio en direcciones residenciales o comerciales y puntos de venta autorizados

- Guía única de cara al cliente
- Guía Factura única de cara al cliente
- Guía Etiqueta adherida a los envíos

- Con garantía de entrega.
- Con servicio de pago contra entrega, disponible para la venta y entrega en oficinas autorizadas

- Límite de peso, hasta 50 kilos, clientes retail.
- Embalajes Sobres Deprisa (gratuitos), cajas Deprisa (para la venta) o embalajes del cliente

Entregas en tiempo récord. Envíos de aeropuerto a aeropuerto, entregados en el menor tiempo posible. **DEPRISA Aeropuerto**, el servicio Premium que ofrece la solución más rápida del mercado.

- Tiempo de entrega en horas, entre 6 y 36 horas de acuerdo a la ciudad de origen y la ciudad de destino.
- Entrega únicamente en los aeropuertos. PSO, CLO, MDE, EJA, VUP, TCO, RCH Y FLA también realiza entregas en las oficinas principales de la ciudad.

Se autoriza el manejo de envíos hasta 80 kilos de peso real únicamente desde y hacia las bases en que operan vuelos comerciales en la flota A320 de Avianca: BOG, CLO, MDE, BAQ, CTG, SMR BGA, CUC y ADZ
- No tiene garantía de entrega

- Con servicio de pago contra entrega, disponible para la venta y entrega en oficinas autorizadas.
- Embalajes Sobres Deprisa (gratuitos), cajas Deprisa (para la venta) o embalajes del cliente

- Guía única de cara al cliente
- Guía Factura única de cara al cliente única de cara al cliente.
- Guía Etiqueta adherida a los envíos

Para envíos que son entregados al día siguiente en horario laboral. Deprisa Plus, el nuevo producto Premium diseñado para el envío de documentos y mercaderías con tiempo de entrega de máximo en 24 horas.

- Tiempo de entrega, un (1) día hábil después de la admisión. Entrega hasta las 18.00 horas del día siguiente a la fecha de imposición.
Habilitado para orígenes y destinos según malla de cobertura.

Entrega a domicilio en direcciones residenciales o comerciales y en los puntos de venta Autorizados.
- Cierre del producto a las 18:00. Verificar hora de corte de cada CRR

- Con servicio de pago contra entrega, disponible para la venta y entrega en oficinas autorizadas.
- Embalajes Sobres Deprisa (gratuitos), cajas Deprisa (para la venta) o embalajes del cliente

- Guía única de cara al cliente
Guía Factura única de cara al cliente única de cara al cliente
- Guía Etiqueta adherida a los envíos

A cualquier rincón del país. Para esos envíos que están esperando en algún lugar de Colombia. Deprisa le ofrece un servicio que permite entregar sus envíos oportunamente en cualquier lugar del país.

- Tiempo de entrega: Varía de acuerdo a la ciudad de destino. De 1 a 4 días hábiles.
- Con entrega a domicilio en direcciones residenciales o comerciales y puntos de venta autorizados

- Sobres Deprisa (gratuitos), cajas Deprisa (para la venta) ó embalajes propios del cliente.
- Horario de corte: normal de cada oficina.

- Con servicio de pago contra entrega, disponible para la venta y entrega en oficinas autorizadas.
- No tiene garantía de entrega

- Guía única de cara al cliente
- Guía Factura única de cara al cliente
- Guía Etiqueta adherida a los envíos

Gran cobertura a bajo costo. Deprisa Intermedio fue creado para facilitar la distribución masiva de documentos, haciéndola a bajo costo y con múltiples destino dentro de la ciudad de origen o de Colombia.

- La Admisión se hace en horario normal de oficina
- El tiempo de entrega, A nivel nacional cinco días hábiles, a nivel urbano tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la admisión

- Con entrega a domicilio en direcciones residenciales o comerciales
- Límite de peso, hasta **500** gramos.
- Dimensiones máximas: Sobre máximo tamaño carta

- Con servicio de pago contra entrega
- No tiene garantía de entrega.
- No tiene recolección a domicilio
- Embalajes propios del cliente. No se ofrecen los sobres de Deprisa.

- Guía única de cara al cliente
- Guía Factura única de cara al cliente
- Guía Etiqueta adherida a los envíos
- Horario de corte: normal de cada oficina.



Es el servicio de Deprisa en el cual nuestros clientes corporativos con CONECTA2 podrán enviar documentos o mercaderías a un destinatario y recibir posteriormente uno o varios documentos firmados y/o sellados por éste, adicional a la prueba de entrega del envío. El cliente remitente asume el valor del envío de ida y del envío de regreso.

Tiempo de entrega - Envío de IDA: Igual al tiempo de entrega del producto Deprisa Estándar de acuerdo con la malla de cobertura. Envío de REGRESO: El tiempo de entrega de los documentos en retorno bajo el producto 36R será el mismo del Deprisa Estándar de acuerdo con la malla de cobertura.

- No tiene recolección a domicilio, ni garantía de entrega, ni servicio de pago contra entrega
- Sobres Deprisa (Gratuitos), o embalajes propios del cliente. Para este producto, se utilizará un packing list especial para el envío de retorno por tratarse de un servicio integral de ida y regreso.

- Límite de peso: Para el envío de IDA el peso máximo es el indicado para cada destino en la cobertura comercial de Deprisa Estándar, para el envío de REGRESO el peso máximo del producto 36R solo para documentos (máximo 1 kilo).
- Guía sticker

- Será ofrecido Puerta a Puerta, no Persona a Persona, por tanto la entrega podrá realizarse en porterías, recepciones o áreas de correspondencia del destinatario. El producto está limitado sólo a la radicación, no implica la entrega bajo verificación de inventario. No aplica para entrega en almacenes de cadena, juzgados o entrega de licitaciones.



DEPRISA INTERNACIONAL SAVER



Es el servicio Courier de Deprisa para el envío de documentos y mercaderías a nivel internacional con tiempos de entrega específicos y tarifas preferenciales. Entrega garantizada en los tiempos indicados en la matriz de tiempos de entrega.

- Aplica para el canal corporativo y retail.
- Tiempo de entrega, varía de acuerdo al país de destino.
- Cobertura a más de 215 países y territorios alrededor del mundo. Países atendidos por el operador internacional.
- Únicamente a domicilio en direcciones residenciales o comerciales, no se realizan entregas en apartados aéreos o P.O. Box

Límite de peso: Hasta 50 kg, peso lineal o volumétrico según límite de coberturas nacionales, con la posibilidad de enviar hasta 70 kg siguiendo el procedimiento de autorización por Logística Nacional. Para canal corporativo, se cobrará un valor adicional por cada paquete que sobrepase los 32kg.

Exportación

- Dimensiones máximas: La suma de los 3 lados de un envío no puede ser mayor a 300 cm., sin que el lado más largo exceda de 150 cm y el segundo más largo no exceda los 76 cm.
- Valor máximo de aduana: 5.000 dólares americanos por guía. Valores superiores requieren del proceso de exportación con intervención de Agente Aduanero

- Guía: Para el cliente y el punto de venta se usa guía emitida por el sistema de información.
- Embalaje: Sobres plásticos Deprisa (gratuitos), cajas deprisa (para la venta), Sobres de Cartón - envelope (gratuito), cajas y bolsas plásticas provistos por UPS (gratuitos) y embalajes propios del cliente. El envío debe ser entregado por el remitente correctamente embalado.



DEPRISA INTERNACIONAL SAVER



Es el servicio Courier de Deprisa para recibir y pagar en Colombia documentos y mercaderías desde los países atendidos por nuestro operador internacional. Entrega garantizada antes del final del día laboral desde Estados Unidos, Canadá, América Latina, Europa, Asia y África.

- Aplica para el canal corporativo
- Cobertura más de 186 países y territorios alrededor del mundo. Países atendidos por el operador internacional
- Tiempo de entrega, varía de acuerdo al país de destino. Entrega a domicilio en las ciudades de la red Deprisa. No se realizan entregas en apartados aéreos. - El flete y los impuestos de todos los envíos deben ser pagados en destino (Colombia)

Límite de peso: Hasta 50 kg, peso lineal o volumétrico según límite de coberturas nacionales, con la posibilidad de enviar hasta 70 kg siguiendo el procedimiento de autorización por Logística Nacional. Para canal corporativo, se cobrará un valor adicional por cada paquete que sobrepase los 32kg. Sujeto a cambios de modalidad por legislación aduanera vigente para envíos mayores a 50 kg.

Importación

- Dimensiones máximas: La suma de los 3 lados de un envío no puede ser mayor a 300 cm., sin que el lado más largo exceda de 150 cm y el segundo más largo no exceda los 76 cm.
- Valor máximo de aduana: 2.000 dólares americanos por guía para ingresar al territorio colombiano como mensajería expresa; para valores superiores, generará cambio de modalidad y requerirá intervención de Agente Aduanero.

- Guías obtenidas del sistema del operador internacional, diligenciada por el cliente en destino (Colombia) o guías del operador internacional desde origen.
- Embalajes propios del cliente o del operador Internacional.
- El horario de recolección es pactado entre el operador internacional y el remitente; solicitando telefónicamente el servicio por el último.