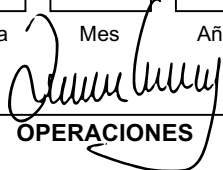
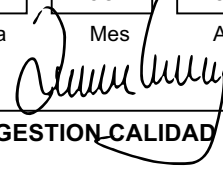
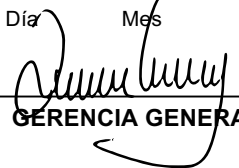

 DAKC EXPRESS LOGISTICS S.A.S	PROCEDIMIENTO: OPERACIONES	CÓDIGO	VERSIÓN	Página 1 de 3
		PRO-OP-001	1	

DAKC EXPRESS LOGISTICS SAS PROCEDIMIENTO: OPERACIONES

FECHA ELABORACIÓN	23	05	2017	
	Día	Mes	Año	 OPERACIONES
FECHA REVISIÓN	23	05	2017	
	Día	Mes	Año	 GESTION CALIDAD
FECHA APROBACIÓN	23	05	2017	
	Día	Mes	Año	 GERENCIA GENERAL

CUADRO DE REVISIONES


No. Revisión	Versión	Modificaciones	Aprobado por	Fecha DD MM AA		
1						
2						
3						
4						
5						

 DAK EXPRESS LOGISTICS S.A.S	PROCEDIMIENTO: OPERACIONES	CÓDIGO	VERSIÓN	Página 2 de 3
		PRO-OP-001	1	

OBJETIVO: Estipular el proceso en que el aerea de operaciones debe seguir para el correcto desarrollo de las operaciones en cada una de las líneas de negocios.

ALCANCE: Va orientado a la comprensión de cada uno de los pasos para finalizar con éxito una operación y lograr la prestación de un servicio enfocado a las necesidades de cada cliente.

ITEM	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
			INICIO		
1		INSTRUCCIÓN OPERACION	Los representantes de ventas envían la solicitud de coordinación de una nueva operación a través del sistema CMR	REPRESENTANTE DE VENTAS/ GERENCIA COMERCIAL	CRM- ZOHO
2		VERIFICAR INSTRUCCION	Se debe verificar que para el correcto desarrollo de la operación esta cuenta con la información de: origen, destino, línea de negocio, Termino de negociación, detalles de la mercancía y/o servicio, nombre del cliente. Cotización que soporta la operación.	ASISTENTE GENERAL/RESPONSABLE	CRM-ZOHO
3		¿LA INSTRUCCIÓN ESTA CORRECTA?	Si o No		
4		SI (INSTRUCCION)	El asistente general y/o responsable de la operación deberán enviar la información pertinente al proveedor para dar inicio de la coordinación de la operación.	ASISTENTE GENERAL/RESPONSABLE	EMAIL
5		NO	Solicitar al representante de ventas y/o gerencia comercial la actualización de la Coordinación de embarque.	ASISTENTE GENERAL/RESPONSABLE	CRM- ZOHO
6		SEGUIMIENTO OPERACION	Se debe recibir información de parte del proveedor en un máximo de 24 horas posterior al envío de la instrucción. De lo contrario se enviará un requerimiento de	ASISTENTE GENERAL/RESPONSABLE	EMAIL

 DAK EXPRESS LOGISTICS S.A.S	PROCEDIMIENTO: OPERACIONES	CÓDIGO	VERSIÓN	Página 3 de 3
		PRO-OP-001	1	

			recordatorio al proveedor.		
7		RETROALIMENTACION AL CLIENTE	En un máximo de 24 horas, se debe enviar el primer reporte al cliente del estado de su proceso.	ASISTENTE GENERAL/RESPONSABLE	EMAIL
8		REVISION DOCUMENTACION	Si la operación lo amerita, se debe solicitar copia de los siguientes documentos (AWB, HBL, OTM, DTA, guías simplificadas)	ASISTENTE GENERAL/RESPONSABLE	EMAIL
9		¿SI LOS DOCUMENTOS ESTA CORRECTOS?	Se procede a enviar junto con el estado de la carga al cliente para que dé su aprobación final.	ASISTENTE GENERAL/RESPONSABLE	EMAIL
10		¿SI LOS DOCUMENTOS ESTAN INCORRECTOS	Se debe enviar al proveedor la solicitud indicando los datos a corregir en cada documento. El tiempo de respuesta de esta corrección debe ser dada en las próximas 12 horas como máximo.	ASISTENTE GENERAL/RESPONSABLE	E-MAIL
11		CONFIRMACION DE ARRIBO O SALIDA.	Se debe confirmar al cliente el arribo o salida de la carga por lo menos 12 horas antes.	ASISTENTE GENERAL/RESPONSABLE	EMAIL

Definiciones:

Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio

Cotización: Presentación formal a un cliente de tarifas y condiciones para un servicio en particular