

**INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES AVIANCA HOLDING 2020-1**

Consolidación seguimiento y control COMEX Avianca

**Michelle Tatiana Cárdenas Rotavista**

**Facultad de Negocios Internacionales.**

**Universidad Santo Tomás.**

**2020-1**

**INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES AVIANCA HOLDING 2020-1**

Consolidación seguimiento y control COMEX Avianca

**Michelle Tatiana Cárdenas Rotavista**

**Practicante Comercio Exterior Bases Internacionales Avianca**

**Tutor:**

**Angélica Lucía Duque Echeverry**

**Facultad de Negocios Internacionales.**

**X Semestre**

**Universidad Santo Tomás.**

**2020-1**

## RESUMEN

Las prácticas profesionales son un espacio donde se busca que un estudiante complemente sus estudios de pregrado con la adquisición de conocimiento práctico así como la experiencia de ser miembro activo de una compañía. Por otro lado, Avianca Holding es una organización dedicada al transporte aéreo con una gran trayectoria en el mercado, que brinda la posibilidad a varios jóvenes de que realicen su práctica profesional dentro de las áreas que componen la empresa.

En estas prácticas profesionales se espera una participación activa de ambas partes, por lo que el practicante asume diversos retos y una participación sustancial dentro de las actividades que se desarrollen en su área. Por esta razón, dentro de la práctica profesional se puede observar con detalle cada proceso; y de esta forma el estudiante está en la capacidad de brindar nuevas propuestas que permitan mejorar o implementar nuevas soluciones a los retos que se presentan.

Con base en lo anterior, en el presente informe se detallan los elementos que componen una práctica profesional en Avianca. Se describe el área de Logística y Comercio Exterior, así como las operaciones que allí se realizan, las dificultades y amenazas que contienen y un plan de mejora para reducir las falencias dentro de la misma; comprendiendo a la vez los retos y aprendizajes adquiridos dentro de la práctica profesional y dando una visión de lo que representa ser un Profesional en Negocios Internacionales.

## AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradezco a Dios por permitirme culminar mi práctica profesional y la totalidad del pensum académico de la mejor forma; ha sido una trayectoria única en donde he forjado mi carácter personal y profesional; asimismo, agradezco a mis padres, quienes han sido mi motor principal, fueron ellos quienes hicieron todos los esfuerzos para que adquirir educación superior de calidad haya sido una realidad, y son ellos los que siempre han estado a mi lado, enseñándome a tener sueños y a luchar por ellos. Por otro lado, agradezco a mis docentes; ya que de cada uno de ellos he aprendido, han contribuido directamente en mi proceso educativo y además han sido una compañía y apoyo constante durante mi proceso de formación. También agradezco a mis compañeros de trabajo, en especial a mi coordinadora Marcela Ramírez que me permitió medir y poner en práctica cada una de mis capacidades, y encaminó mis acciones para que siempre se rijan por la pulcritud y la excelencia. Agradezco a la Universidad Santo Tomás, y en especial a la Facultad de Negocios Internacionales; que fueron mi segundo hogar durante 5 años y donde aprendí y conocí muchos elementos que sin duda contribuyen a que sea un profesional integro. Por último, agradezco a mis amigos, a todos aquellos que estuvieron desde el inicio y aún permanecen a mi lado, por siempre creer en mí y apoyarme cuando lo he necesitado.

## INTRODUCCIÓN

Avianca Holding S.A es una multinacional Colombiana con 100 años de trayectoria que cuenta con diferentes empresas adscritas enfocadas en el transporte nacional e internacional de pasajeros y de carga, así como del servicio y atención al cliente. A nivel Holding la empresa cuenta con varias vicepresidencias que a su vez tienen áreas, en ese sentido, se puede identificar el Área de Logística y Comercio Exterior (COMEX AV), donde se garantiza que todo lo que adquiere el área de compras, se transporte y llegue en el tiempo establecido al país que se requiera.

Así pues, en COMEX se realizan procesos de adquisición de servicios con agentes de carga y agentes de aduana en cada una de las bases (países donde Avianca tiene operaciones). También se realiza el transporte internacional de elementos de mantenimiento que vengan de otros países diferentes a las bases. En donde se lleva un riguroso seguimiento de la mercancía requerida, si entra a un país como nueva, devuelta, en préstamo o reparada y se le garantiza un debido proceso de aduana.

En esta práctica profesional se dieron los espacios propicios para que la estudiante de Negocios Internacionales aplicará los conocimientos académicos adquiridos, obteniendo una visión práctica del funcionamiento de una aerolínea, y los procesos de importaciones y exportaciones aéreas. Todo esto capacita a la estudiante para que creara un plan de mejora en el cual, después de una inicial visualización y conceptualización del área se permita la creación de determinados elementos que garanticen una mayor eficiencia en el área de Comercio Exterior; eficiencia entendida como la reducción de procesos, tiempos y costos.

## CONTENIDO

<b>RESUMEN.....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>1. LA EMPRESA .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Aspectos Generales:.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.2 Ubicación Geográfica:.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.3 Estructura Organizativa.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.....</b>	<b>8</b>
1.1.4.1 Análisis DOFA.....	9
<b>2. PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Planteamiento central:.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Importancia, limitaciones y alcance: .....</b>	<b>10</b>
<b>2.3 Objetivo general: .....</b>	<b>11</b>
2.3.1 Objetivos específicos:.....	11
<b>3. CONTENIDO PLAN DE MEJORA .....</b>	<b>11</b>
<b>3.1 Propuesta de Mejora:.....</b>	<b>11</b>
<b>3.2 Conclusiones: .....</b>	<b>12</b>
<b>3.3 Bibliografía: .....</b>	<b>13</b>
<b>3.4 Anexo:.....</b>	<b>13</b>
<b>4. SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL .....</b>	<b>13</b>
<b>4.1 Actividades realizadas: .....</b>	<b>13</b>
<b>4.2 Cumplimiento de Objetivos: .....</b>	<b>14</b>
4.2.1 CICLO 1 .....	14
4.2.2 CICLO 2 .....	14
4.2.3 CICLO 3 .....	15
4.2.4 CICLO 4 .....	15

# 1. LA EMPRESA

## 1.1 Aspectos Generales:

### MISIÓN:

Avianca quiere conectar al mundo con Latinoamérica, buscando dar siempre más; para que seamos la aerolínea de preferencia, con niveles de calidad de servicio únicos. Volamos y servimos con pasión para ganar la lealtad de nuestro cliente; así mismo construimos una marca que es ejemplo no solo en su actividad comercial sino también en el compromiso social, aportando al desarrollo de Colombia y la región.

### VISIÓN:

Con la mejor gente y tecnología buscamos brindar una experiencia excepcional, ya que todos nuestros esfuerzos están centrados en ser la aerolínea latinoamericana preferida en el mundo. También nos proyectamos en ser el mejor lugar para trabajar y la mejor opción para los clientes, creando valor para nuestros accionistas y siendo una aerolínea líder en la región.

### VALORES:

#### Vivimos LA SEGURIDAD

- Protegemos a los clientes y valoramos la confianza que depositan en nosotros.
- Nos cuidamos y cumplimos los procesos para un trabajo seguro.

#### Servimos con PASIÓN E INTEGRIDAD

- Nos gusta servir con integridad, amabilidad, empatía, practicidad y pro actividad.
- Elegimos estar aquí porque es la vocación que mueve nuestra vida.

#### Somos uno y DISFRUTAMOS LO QUE HACEMOS

- Avanzamos juntos y en armonía para lograr resultados.
- Nos hace felices construir juntos, complementarnos y reconocernos.

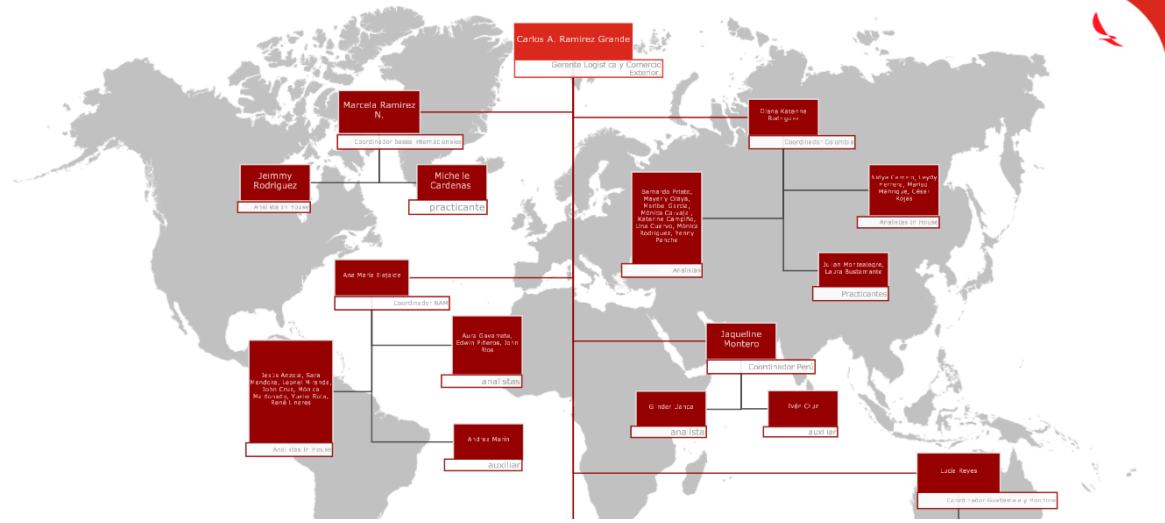
#### Innovamos con IMPACTO SOSTENIBLE:

- Con nuestras ideas y acciones conscientes generamos valor para los grupos de interés.
- Experimentamos e implementamos iniciativas para hacer las cosas mejor.

### 1.1.2 Ubicación Geográfica:

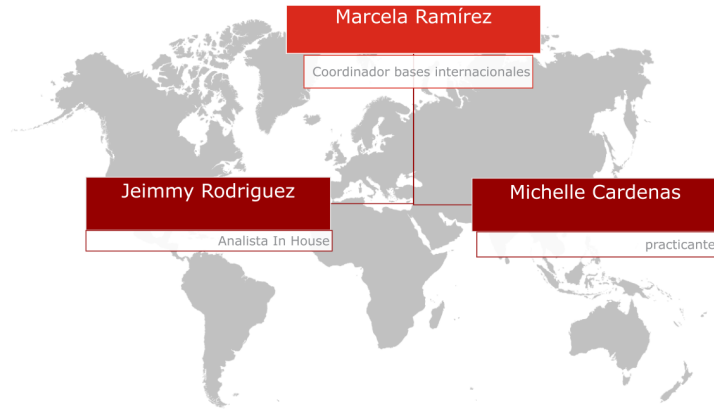
Centro de Excelencia Operacional  
Diagonal 25G # 95A - 85, Bogotá – Colombia

### 1.1.3 Estructura Organizativa



### 1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.

**Vicepresidencia:** Finanzas  
**Departamento:** Logística y comercio exterior (COMEX)  
**Coordinación:** Bases Internacionales



### **1.1.4.1 Análisis DOFA.**

#### **1.1.4.2.1 FORTALEZAS**

- Dentro de la compañía el ambiente es de armonía y completa colaboración, lo que genera un entorno óptimo para que los empleados tengan un buen desempeño.
- La empresa cuenta con diferentes Softwares de alta tecnología que le permiten la correcta ejecución de los procesos de una manera simplificada (Amos y Oracle para Comercio exterior)
- Se trabaja bajo objetivos e indicadores de desempeño, lo que facilita la sinergia en el desarrollo de actividades y un excelente rendimiento.
- Todas las operaciones a nivel Holding tienen un componente global que permite el aprendizaje y/o adquisición de destrezas de carácter internacional, como las operaciones en diferentes países, la posibilidad de hablar otros idiomas y el manejo de otras monedas.

#### **1.1.4.2.3 DEBILIDADES**

- Carga laboral elevada en diferentes áreas que dificulta el excelente desempeño de los empleados.
- Se trabaja contra el tiempo y bajo presión, lo que muchas veces genera errores humanos difíciles de prever.
- Implementación de varios proyectos a la vez que requieren transformaciones en las áreas, que disponen tiempo de inducción y adaptabilidad que muchas veces es escaso.
- Hay varios procesos muy burocráticos en la empresa que alargan los tiempos y más tiempo siempre significa más pérdida de dinero.

#### **1.1.4.2.2 OPORTUNIDADES**

- La presencia de Avianca en el mercado le ha permitido ser pionera en servicios, convenios, atracción de clientes e implementación de nuevos procesos y herramientas.
- Avianca cuenta con socios estratégicos, así como proveedores en Colombia y el resto del mundo que le permite una ventaja en costos y tiempos.
- Es una empresa que tiene una gran posibilidad de expansión, principalmente en Latinoamérica, y esto se ve reflejado en la posibilidad de apertura de nuevas rutas.
- Aprovechamiento de tratados comerciales tanto nacionales como internacionales que representan una ventaja a la compañía en cuanto a simplificación de procesos y reducción de costos.
- Adquisición de nuevas prácticas y desarrollo de nuevas tecnologías que provienen de las alianzas estratégicas en el grupo Star Alliance y el aprovechamiento de procesos implementados por otras aerolíneas del grupo.

#### **1.1.4.2.4 AMENZAS**

- Los procesos en COMEX dependen de los procesos aduanales y de logística de cada país donde tiene operación, lo que normalmente genera inconvenientes (En extensión de tiempo) muy difíciles de prever.
- Avianca tiene mucha competencia directa, por lo que siempre se deben estar controlando los movimientos de sus pares para adelantarse a sus acciones.
- Las situaciones imprevistas de carácter mundial como lo es el Covid-19 ponen en riesgo a la empresa directamente porque se afectan sus ventas y además teniendo en cuenta que las operaciones son manejadas en moneda externa (USD) que presenta drásticas fluctuaciones siempre presenta un mayor riesgo que obliga a la empresa a hacer drásticas reformas internas.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES**

### **2.1 Planteamiento central:**

El área de logística y comercio exterior se encarga de movilizar y garantizar el manejo aduanero de todos los elementos de mantenimiento, papelería y catering que necesitan las aeronaves y los aeropuertos en las diferentes ciudades y países donde Avianca tiene operaciones; por esta razón el área se divide en coordinaciones que se encargan de estas operaciones en lugares específicos; las coordinaciones son: Colombia, Perú, Ecuador, Norte América, Guatemala, Salvador, Costa Rica y una última área de Bases Internacionales que maneja todos los otros países donde Avianca opera (España, Reino Unido, México, Curazao, Aruba, Belice, Brasil, Bolivia, Argentina, Paraguay, Uruguay y Alemania, además de países donde se requieren elementos esporádicamente como Francia, Emiratos Árabes, China o Singapur).

Sin embargo, así cada coordinación realice los mismos procesos, los manejos son muy diferentes; esto debido a las diversas regulaciones que manejan los países, pero esta falta de sinergia representa un reto para el control de gastos y operaciones que se debe tener de toda el área. La emergencia del Covid-19 permitió que esta falencia saliera aún más a flote, ya que varias coordinaciones se unieron y acoplar este manejo combinado fue todo un reto.

### **2.2 Importancia, limitaciones y alcance:**

Importancia: Una solución a una mejor articulación de las operaciones es muy importante dentro del área de logística y comercio exterior, ya que es un área que constantemente debe justificar el dinero que le es suministrado y el dinero que se gasta en la compra de los servicios aduaneros o de transporte en cada base; por esto, se requiere una mayor coordinación que facilite datos y operaciones donde se puedan regular los tiempos, elementos y costos tratados, para de esta manera presentar indicadores sólidos y oportunos que mejoren la operación, los tiempos de la misma y se reduzcan riesgos y errores.

Limitaciones: Esta vinculación más estrecha de las coordinaciones requiere de la participación de todas las personas dentro del área por lo que esta solución deberá ser evaluada por el gerente del área y los coordinadores de la misma para así validar o descartar su aplicación.

Alcance: La estudiante cuenta con acceso de comunicación directo con las otras coordinaciones, sin embargo, se debería recurrir al jefe directo, Marcela Ramírez, la coordinadora de Bases Internacionales para que sea ella la que manifieste directamente a sus pares y superiores las soluciones planteadas en este plan de mejora.

### **2.3 Objetivo general:**

Determinar una solución idónea que permita implementar un mismo formato de seguimiento y control en las distintas bases de Comercio Exterior de Avianca; y de esta forma crear mayor uniformidad y sinergia entre las coordinaciones, reduciendo tiempos y facilitando la entrega de indicadores más asertivos.

#### **2.3.1 Objetivos específicos:**

- 1) Reconocer los procesos que hacen parte en las importaciones y exportaciones de Avianca, el tipo de mercancía transportada así como los países con mayores niveles de operación.
- 2) Identificar el modelo de operación de cada base, comprendiendo las herramientas de control usadas.
- 3) Establecer estrategias necesarias para la unificación de las operaciones de seguimiento y control en las bases en modelos de operación completamente iguales, prácticos e interconectados.

## **3. CONTENIDO PLAN DE MEJORA**

### **3.1 Propuesta de Mejora:**

A partir de una descripción del manejo de cada base suministrada por los coordinadores se pudo identificar que los procesos en efecto son muy similares pero las fuentes de control eran bastante diferentes; esta era la principal causa de distorsión de la información y la falta de su precisión cuando se solicitaban datos puntuales para calcular indicadores o generar proyecciones e informes (Requeridos por el Gerente del área Carlos Ramírez); dicha información también representaba mayor tiempo de entrega mientras nuevamente se compilaba en un cuadro distinto y se generaban complicaciones de adaptabilidad cuando por razones de fuerza mayor otra coordinación daba manejo de importación o exportación a otra base internacional. Por esta razón, la estudiante generó unas propuestas de mejora para eliminar estos problemas que representaban pérdidas de tiempo y dinero dentro del área:

1. Generar un formato único de control en Forms Microsoft 365, debidamente formulado, con todos los datos que deben ser requeridos en un proceso de importación o exportación como: tipo de mercancía, fecha de salida, fecha de llegada, origen, destino, despacho, COA, la guía aérea, causal, si es AOG o no, Avión en el que se transportó la mercancía, referencia aduanera, si ya se generó facturación o no y observaciones adicionales correspondientes al manejo de cada país.
2. Establecer a la vez un formato único de control en Forms Microsoft 365 de facturación por base, o por proveedor, debidamente formulado, donde se detalle claramente el valor

total del Contrato Marco, la fecha de la factura, fecha de generación de la PO, cada valor facturado por el proveedor, la moneda, el valor con y sin IVA, el tipo de mercancía transportada, la guía aérea, y si la PO ya se aprobó y confirmó o no.

3. Crear un manual en Power BI Microsoft 365 de manejo de cada base con las anotaciones pertinentes del manejo de la misma, donde se detalle el proceso con cada proveedor y las responsabilidades de Avianca; así como los tiempos establecidos, la mercancía transportada, la determinación de los días feriados, la moneda que se maneja, los valores normalmente facturados, el sistema a través del cual se factura, el valor del CM y su fecha de vencimiento; los contactos de almacén o aduana de cada base y los manejos especiales.
4. Crear un manual detallado en Power BI Microsoft 365 del uso de Oracle 11 y Oracle 12, con la determinación de cuentas contables, países, y que COA que se manejan en cada sistema. Detalle de todo lo que abarcan los procesos de facturación, generación de RQ y todos los subprocesos que se deriven de estos procesos macro.
5. Condensar todos estos archivos en una carpeta en Office 365, discriminada por base y ésta a la vez con sub carpetas que contengan los archivos antes mencionados y una carpeta adicional donde se subirá todo el material que sirve como archivo (facturas o mails). A esta carpeta de Comercio Exterior tendrán acceso todos los coordinadores de las bases, quienes a su vez darán acceso a las personas de su coordinación encargadas de diligenciar y alimentar diariamente los cuadros de control y seguimiento.

Para un control más efectivo y que resulte más útil para Avianca, se recomienda dar apertura a estos archivos con las mismas características cada 6 meses, para que la información siempre esté compilada y actualizada pero no saturada.

### **3.2 Conclusiones:**

1. La práctica profesional fue muy enriquecedora y le permitió a la estudiante ser un miembro activo de la compañía y aportar sus capacidades, ideas y opiniones en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos de Avianca.
2. La estudiante pudo observar en la práctica temas directamente relacionados con el conocimiento académico previamente adquirido, debido a que interactuó estrechamente con procesos de importación y exportación aéreos; un tema esencial en los Negocios Internacionales.
3. Las personas que componen el área de Comercio Exterior y especialmente la Coordinación de Bases Internacionales y la Coordinación de Colombia, fueron una fuente constante de apoyo y aprendizaje para la estudiante; ya que se le permitió asumir diferentes retos, en donde se brindaba un conocimiento amplio de las funciones y operaciones de cada coordinación así como las actividades de cada analista.

4. En el plan de mejora “Consolidación seguimiento y control COMEX Avianca” se ven reflejados todos los conocimientos adquiridos por la estudiante, así como su visión del área y un aporte concretamente estructurado que busca una mayor eficiencia.
5. En la práctica profesional la estudiante se vio enfrentada a diversas situaciones que le aportaron un profundo aprendizaje tanto profesional como personal, que enriquecieron su potencial y le permitieron el desarrollo de nuevas habilidades.

### 3.3 Bibliografía:

AVIANCA (2020). RECURSOS AVIANCA.

Obtenido de [https://avianca.sharepoint.com/\\_layouts/15/sharepoint.aspx](https://avianca.sharepoint.com/_layouts/15/sharepoint.aspx)

AVIANCA (2020). SOBRE NOSOTROS.

Obtenido de <https://www.avianca.com/co/es/sobre-nosotros/>

### 3.4 Anexo:

PAÍS	BASE	PROVEEDOR	COA	FACTURAS MENSUALES		TOTAL FACTURAS X BASE MENSUAL	IMPO MENSUALES	EXPO MENSUALES
				O11	O12			
ARGENTINA	EZE	AEROPUERTOS ARGENTINA 2000	TC/AV	2	1	8	3	2
	EZE	PARMENIO DE LEONARDIS SA	TC/AV	1	4			
ARUBA	AUA	FAST COLLECTION & DELIVERY SERVICES NV	2K/AV	2	2	4		1
BOLIVIA	LPB-VVI	LATINOAMERICA LTDA.AG.DESP.DE ADUANA	AV	0	3	3	LPB 5	LPB 3 VVI 4
	LPB-VVI	SERVICIOS DE AEROPUERTOS BOLIVIANOS S.A.	2K					
BRASIL	GRU, GIG, POA	ILS CARGO TRANSPORTES INTERNACIONAIS LTDA	TC/AV	9	12	25	GIG 1	GRU 3
	POA	FRAPORT BRASIL SA AEROPORTO DE PORTO ALEGRE	TC	3				
	GRU, GIG, POA	CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL	TC/QT	1	0			
BELIZE	BZE	BELIZE GLOBAL TRAVEL SERVICES				0	3	1
CHILE	SCL	HECTOR FABIAN BRAVO ARANCIBIA	TC/AV	0	2	3	2	4
	SCL	ASESORIAS Y REPRESENTACIONES SCL LTDA	AV		1			
CURAZAO	CUR	SWISSPORT CARGO SERVICES AEROCARGO BV	2K		1	1		
ESPAÑA	MAD	INTERCOEX SA	AV		5	5	4	4
	BCN	KERRY LOGISTICS (SPAIN) SA	AV		3	3	2	5
MÉXICO	MEX-CUN	PILJER SA DE CV	TC/AV/LR	8	9	17	11	4
NICARAGUA	MGA	DHL GLOBAL FORWARDING NICARAGUA, SA	TC	4		4	3	5
PANAMÁ	PTY	SECOMASA				0	6	2
REP. DOMINICANA	SDQ	DAMA CARGO				0	1	
	PUJ	CABRE CARGO				0	0	0

Ejemplo de cuadro de seguimiento y control consolidado desglosado por país, base, proveedor, aerolínea, y tipo de movimiento.

## 4. SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

### 4.1 Actividades realizadas:

Las actividades desarrolladas durante la práctica profesional fueron las siguientes:

1. Revisión de facturas de los agentes de aduana y de carga (Por MANTO, papelería y SAB) y su debido diligenciamiento en los cuadros de seguimiento y control con datos y valores correctamente discriminados.
2. Generación de PO releases por cada proceso de importación o exportación en Oracle 11/ Oracle 12, dependiendo del país, y la aerolínea manejada.

3. Generación de IP para cada adelanto en las bases de Brasil y Bolivia, así como el archivo de los adelantos en México; notificando al Gerente Carlos Ramírez, y luego notificando al proveedor y a finanzas de cada país la aprobación de pago; para proceder con el manejo aduanero y despacho de la mercancía.
4. Revisión, proyección y control de los Contratos Marco en moneda local y dólares americanos con base en el valor de la RQ de cada país y el valor de las facturaciones.
5. Registro Batch ILS USA, donde se identifican las ciudades de origen y destino, así como el tipo de mercancía (Mantenimiento, papelería o Servicio a Bordo) y el valor en USD que es confirmado a la Coordinadora Marcela Ramírez para que luego la Coordinación de Norte América realice la debida facturación.
6. Generación de RQ en Oracle 11/Oracle 12, por los montos previamente determinados de acuerdo al proveedor y el país, dándole manejo en moneda local y USD, así como notas en Español e inglés; para posterior control hasta su aprobación.
7. Seguimiento a la radicación y al pago tanto en finanzas como a los proveedores de las facturas con un plazo de atraso no mayor a dos meses para evitar cartera vencida y posible estancamiento de la operación en la base.
8. Generar cuadro de control de las importaciones y exportaciones del equipo de Colombia, separadas por Parte Número, proveedor y determinación aduanera para mejor seguimiento.
9. Presentaciones, diagramas en PPT, Real time board (Miro) y otras aplicaciones, como soporte a la Coordinadora Marcela Ramírez en la muestra de resultados o procedimiento en Bases Internacionales.
10. Actualización de archivos como directorio de finanzas, proveedores, almacén, etc.; de acuerdo a cada país y proveedor.

#### 4.2 Cumplimiento de Objetivos:

CICLO	FECHA	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
<b><u>4.2.1 CICLO</u></b> <b><u>1</u></b>	20/01/2020 al 20/02/2020	Generación de Órdenes de Compra, contacto con proveedores, capacitación de manejo de Oracle, seguimiento de pagos, consolidación de seguimiento y control.	Comprensión macro de todo el funcionamiento del área y la coordinación, establecer comunicación con proveedores en inglés, organización de elementos existentes para correcta identificación de trámites pendientes.	Entendimiento de procesos de importación y exportación de cada país, así como los tiempos y manejos de aduana de cada base.
<b><u>4.2.2 CICLO</u></b> <b><u>2</u></b>	21/02/2020 al 31/03/2020	Generación de adelantos, establecer RQ en Oracle, controlar	Apropiación de las redes de comunicación, generando soportes a las actividades	Adaptación a las diferentes zonas horarias de los proveedores,

Proyección

		los gastos de cada base en moneda local y en Dólares Americanos.	realizadas, garantizando una efectiva comunicación entre Avianca y los proveedores.	identificación del lenguaje técnico utilizado en el área.
<b><u>4.2.3 CICLO</u></b> <b><u>3</u></b>	01/04/20 al 31/05/20	Recibir bases completas para realizar todo el proceso de impo o expo según corresponda así como elementos de Servicio a Bordo.	Desarrollo oportuno de procesos de movimiento de mercancía así como su generación de orden de compra y posterior confirmación.	Comprensión de contactos de cada base en elementos de Catering y/o servicio a bordo.
<b><u>4.2.4 CICLO</u></b> <b><u>4</u></b>	01/06/20 al 15/07/20	Realizar todos los procesos de importación y exportación de las bases suministradas, así como la creación de la ficha técnica de cada una de ellas detallando procesos, contactos y anotaciones.	Contextualización completa de procesos de importación y exportación de diferente tipo de mercancía, incluido el manejo de mercancías peligrosas en el transporte internacional aéreo.	Uso del lenguaje técnico manejado en el transporte aéreo, en el manejo aduanero y en las actividades comerciales, así como el lenguaje propio de la organización.