

**Plan de Mejora para la Gestión del
Mantenimiento y Reparación de Vehículos Multimarca**

Adriana Alexandra Guzmán Prada

Idalia Yerlin Rodríguez Villamil

Jorge Alexander Barón Panqueba

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Especialización en Gerencia de Empresas
Bogotá D.C
2019

**Plan de Mejora para la Gestión del Mantenimiento y Reparación de Vehículos
Multimarca**

Adriana Alexandra Guzmán Prada

Idalia Yerlin Rodríguez Villamil

Jorge Alexander Barón Panqueba

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia de Empresas

Directora

Liliana Peña Sánchez

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Especialización en Gerencia de Empresas
Bogotá D.C
2019

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado primeramente a Dios y muy especialmente a nuestros padres:

Hernán Guzmán Roa, Luz Elena Prada Rodríguez, Justo Pastor Barón, María Gladys Panqueba, José Otalivar Rodríguez Villamil, María Lilia Villamil Martínez.

Agradecimientos

Queremos dar nuestros agradecimientos a Importadora Vehi Car Ltda. que nos abrió sus puertas y nos brindó la confianza para realizar este proyecto, a la Universidad por darnos la oportunidad, apoyo y orientación para el desarrollo de este trabajo a través del programa de Especialización en Gerencia de Empresas.

Resumen

El objetivo de este trabajo es realizar un diagnóstico a la empresa Importadora Vehi car Ltda. con el fin de detectar una oportunidad de mejora, que al ser tratada de una manera adecuada le dará a la compañía una ventaja competitiva y fortalecimiento en la prestación de su servicio.

Como resultado del diagnóstico se presentaron varias oportunidades de mejora, pero este trabajo se centra en el área de Control, Recepción y seguimiento de los repuestos, debido a que el tiempo que tarda en llegar el repuesto para ser entregado al operario, está presentando demoras que ocasionan el incumplimiento de las fechas pactadas con los clientes, para la entrega su vehículo ya reparado.

La propuesta de mejora presentada es la Política para el área de control, recepción y seguimiento de los repuestos, la herramienta de Excel para el Control y seguimiento de los repuestos, el manual de la herramienta y paso a paso de la misma con sus respectivas capacitaciones.

A este plan de mejora se le plantearon objetivos e indicadores que permitirán medir el impacto causado, y poder realizar comparaciones con resultados anteriores y es adaptable a todo tipo de ajustes siempre buscando la mejora continua.

Palabras Claves: Diagnóstico, Mejora, herramienta, resultados.

Abstract

The objective of this work is to make a diagnosis to the company Importadora Vehi car Ltda. In order to detect an opportunity for improvement, which when treated in an appropriate way will give the company a competitive advantage and strengthening in the provision of its service.

As a result of the diagnosis, several opportunities for improvement were presented, but this work focuses on the area of Control, Reception and follow-up of spare parts, because the time it takes for the replacement to be delivered to the operator is presenting delays that cause the breach of the agreed dates with customers, for delivery your vehicle already repaired.

The improvement proposal presented is the Policy for the area of control, reception and follow-up of spare parts, the Excel tool for the Control and follow of spare parts, the tool manual and step-by-step tool with their respective training.

This improvement plan was set with objectives and indicators that will allow measuring the impact caused, and being able to make comparisons with previous results and adaptable to all types of adjustments, always seeking for an improvement.

Keywords: Diagnosis, improvement, tool, results.

Tabla de contenidos

1. Caracterización de Importadora Vehi Car Ltda.	12
2. Diagnóstico preliminar	14
2.1 Análisis interno.....	14
2.2. Área administrativa.....	15
2.3. Área financiera	16
2.4. Área comercial.....	17
2.5. Área de recursos humanos	18
3. Análisis del microentorno.	20
3.1. Proveedores	20
3.2. Clientes	21
3.3. Competidores.....	22
3.3.1. Competidores directos.....	22
3.3.2. Competidores indirectos.....	23
3.4. Caracterización del sector al que pertenece la empresa.	23
4. Análisis del macroentorno	25
4.1. Entidades reguladoras.....	25
4.2. Variable economía.....	25
4.3. Variable política	25
4.4. Variable social.....	26
4.5. Variable tecnológica.....	27
4.6. Variable ambiental.....	27
5. Herramientas de diagnóstico	28
5.1. Matriz EFE	28
5.2. Matriz EFI.....	29
5.3. Matriz DOFA cuatro cuadrantes.....	30
5.3.1 Estrategias FO-FA	30
5.3.2. Estrategias DO-DA	31
6. Problema de investigación	32
6.1. Planteamiento del problema	32
6.2. Formulación del problema.....	32
7. Objetivos	33

7.1. Objetivo general	33
7.2. Objetivos específicos	33
8. Justificación	34
9. Marco referencial	36
9.1. Marco teórico.....	36
9.2. Marco conceptual	37
9.3. Marco legal.....	38
10. Plataforma estratégica	41
10.1. Misión	41
10.2. Visión.....	41
10.3. Objetivos.....	41
10.4. Valores	41
10.5. Políticas.....	42
10.5.1. Diseño de política para gestión y operaciones.	42
11. Estructura organizacional	43
12. Plan de mejora para la gestión	44
12.1. Objetivo general.....	44
12.2. Debilidad.....	44
12.3. Acciones a desarrollar.....	44
12.4. Alcance	45
12.5. Objetivo de la acción a desarrollar.....	45
12.6. Recursos humanos materiales y financieros	46
12.7. Indicadores	47
12.7.1. Indicador de servicios prestados.	47
12.7.2. Indicador de control y seguimiento de los repuestos.	48
13. Conclusiones	49
14. Referencias	50

Lista de tablas

Tabla 1. Entidades relacionadas con la actividad de la empresa. 1	40
---	----

Lista de figuras

Figura 1. Diagnostico área administrativa. Autoría propia.	15
Figura 2. Diagnostico área contable y financiera. Autoría propia.	16
Figura 3. Diagnostico área comercial. Autoría propia.	17
Figura 4. Diagnostico área comercial. Autoría propia.	18
Figura 5. Diagnóstico de la compañía. Autoría propia.	19
Figura 6. Listado de proveedores. Importadora Vehi Car Ltda.	20
Figura 7. Listado de clientes. Importadora Vehi Car Ltda.	21
Figura 8. Listado de competidores directos. Importadora Vehi Car Ltda.	22
Figura 9. Listado de competidores indirectos. Importadora Vehi Car Ltda.	23
Figura 10. Colombia el papel del sector automotor.	24
Figura 11. Matriz EFE.	28
Figura 12. Matriz EFI.	29
Figura 13. Estrategias FO-FA.	30
Figura 14. Estrategias DO-DA.	31
Figura 15. Marco legal.	39
Figura 16. Estructura organizacional. Importadora Vehi Car Ltda.	43
Figura 17. Indicador de servicios prestados. Autoría propia.	47
Figura 18. Indicador de control y seguimiento de los repuestos. Autoría propia.	48

Introducción

Para lograr el objetivo se realiza un diagnóstico a la empresa Importadora Vehi Car Ltda. Con el fin de identificar qué aspectos internos y externos se pueden mejorar o potencializar para hacer de la compañía una empresa más competitiva, la metodología empleada para la recolección de información es a través de entrevistas y encuestas realizadas al subgerente, director de taller y al supervisor de taller, durante este proceso se logran identificar las actividades de cada área y su importancia dentro de la prestación del servicio de mantenimiento y reparación de vehículos Multimarca.

El plan de mejora está enfocado al área de logística, encargados de la recepción, seguimiento y control de los repuestos, necesarios para la reparación y mantenimiento de los vehículos Multimarca. En el diagnóstico se evidencia demoras y reprocesos debido a la falta de seguimiento del repuesto, se realiza la creación de la política de control recepción y seguimiento de los repuestos, para el área de operaciones y logística.

Se diseña una herramienta en Excel que recopila la información de cada vehículo desde la llegada del mismo hasta la entrega de este ya reparado al cliente, la finalidad de esta herramienta es la de consolidar la información para realizar un seguimiento más detallado, control de los procesos y evaluación de los procesos por medio de indicadores, que permite conocer el tiempo del proceso de reparación del vehículo y tiempo de entrega del repuesto al operario, para minimizar los riesgos y buscar la mejora continua en los tiempos de entrega de vehículos ya reparados al cliente.

1. Caracterización de Importadora Vehi Car Ltda.

Importadora Vehi Car Ltda. Es una empresa que se creó el miércoles 9 de mayo de 2007, sus socios Henry Álvarez, Lázaro Contreras y Carlos Buitrago, con número de Nit 900149643-1, su actividad económica principal es 4520 Mantenimiento y reparación de vehículos automotores y su actividad secundaria es Comercio de partes, piezas (autopartes) y accesorios (lujos) para vehículos automotores, cuenta con tres sedes ubicadas en Bogotá D.C. Carrocerías Vehi Truck ubicada en la Avenida Calle 17 # 80ª -11, Vehi Truck Service en la Cra. 34 #13-98 y un almacén de comercializador de repuestos para vehículos Multimarca ubicado en la calle 65 # 27-39. (ver Anexo 1 y 2).

La idea surge de comercializar repuestos, inicia con dos socios (2) Henry Álvarez y Lázaro Contreras, pero con el pasar del tiempo les ofrecen un taller donde podrían realizar la reparación y mantenimiento de vehículos Multimarca tipo pesado, se dieron cuenta que el negocio de este taller era más rentable, pero debían asociarse con más personas que conocieran y tuvieran experiencia con las aseguradoras de vehículos.

Deciden asociarse con 4 socios más. Entre ellos con el señor Carlos Buitrago que en la actualidad sigue siendo socio de la compañía, actualmente solo quedan 3 socios el señor Henry Álvarez, Lázaro Contreras, y Carlos Buitrago.

Importadora Vehi car Ltda. Tiene acuerdos comerciales, con compañías aseguradoras como son: QBE Seguros, Seguros del estado, seguros suramericana, Seguros Bolívar, Axxa Colpatria, Equidad seguros, a los cuales se les presta el servicio de reparación y mantenimiento de sus vehículos asegurados.

También Maneja acuerdos comerciales con los proveedores en donde los socios son autónomos de elegir a sus aliados estratégicos, teniendo en cuenta precio, calidad y la puntualidad en la entrega de la materia prima.

Importadora Vehi car Ltda. Cuenta con una nómina de 50 colaboradores, más 33 contratistas en procesos de formalización de contratos dedicados a la pintura, latonería, electricidad, tapicería, vidriería y carrocería automotriz. Que están liderados por la supervisión de ingenieros, técnicos especialistas, el personal contempla toda la gama necesaria para el desarrollo de la operación.

El equipo de trabajo posee el conocimiento y experiencia que les ha dado el haber formado parte de prestigiosas compañías aseguradoras, así como de reconocidos talleres del medio, la

transparencia calidad eficiencia y calidez. Que les ha permitido lograr un crecimiento empresarial y prestigio en el sector automotriz.

Importadora Vehi car Ltda. En su sucursal principal de la avenida calle 17 # 80^a -11 tiene un suficiente espacio que permite tener un flujo dinámico y acertado de las líneas de servicio, con 80 puestos de trabajo para vehículos de tipo pesado de toda clase de carrocerías distribuidos a lo largo de la bodega con la mejor ubicación y fácil acceso para clientes y proveedores. Al igual que cuenta con 4 grúas para la movilización y traslado de los vehículos.

Este proyecto busca que por medio de un diagnóstico y utilizado la herramienta DOFA, nos ayude a proveer la información necesaria para trabajar en los hallazgos positivos y negativos del entorno interno y externo de la compañía, con el fin de detectar una oportunidad de mejora a la cual le planteamos un plan de mejora buscando generar un impacto positivo dentro de la empresa, para el desarrollo del proyecto contamos con la colaboración de la empresa.

2. Diagnóstico preliminar

Este proyecto busca que por medio de un diagnóstico y utilizado la herramienta DOFA, nos ayude a proveer la información necesaria para trabajar en los hallazgos positivos y negativos del entorno interno y externo de la compañía, (ver anexo 3 y 4) con el fin de detectar una oportunidad de mejora a la cual le planteamos un plan de mejora buscando generar un impacto positivo dentro de la empresa, para el desarrollo del proyecto contamos con la colaboración de la empresa.

2.1 Análisis interno

Al iniciar el proyecto se contaba con la opción de dos empresas y se decide optar por Importadora Vehi Car Ltda. por varias razones, la primera es que Jorge Alexander Barón Panqueba labora en la compañía y la segunda es por el interés demostrado y el apoyo que ofrecieron para el desarrollo de este proyecto.

La dinámica utilizada para el desarrollo de este proyecto fue la recolección de información en dos vías, una hacia los socios en este caso la entrevista realizada al señor Lázaro Contreras y la otra mediante encuestas al Gerente, subgerente, Director y supervisor de Taller, con preguntas sobre la compañía en cuatro (4) enfoques; Estrategia y entorno, contable y financiera, mercadeo y comercialización y la de organización y procesos, se tabularon de acuerdo a cada enfoque y calificadas entre Si - No y el resultado da un porcentaje % a la calificación de aspectos positivos para ese enfoque, adicional se realiza la matriz MEFI para determinar las fortalezas y debilidades y MEFE para establecer las oportunidades y amenazas, este material sirve como suministro para la elaboración de la matriz DOFA a través de este se determina cuáles son las oportunidades de mejora y las estrategias para Importadora Vehi Car Ltda. (Contreras, 2019)

Como guía de apoyo para el desarrollo del proyecto se utiliza como referente el estudio del caso del plan de mejora de Toyota (Jaime, 2015). Y el Diseño e implementación de un plan de mejoramiento para los procesos de Yamaha Motos (Hernández, 2015).

2.2. Área administrativa

	ESTRATEGIA Y ENTORNO	Gerente		Sub-Gerente		Director taller		Supervisor taller		OBSERVACIONES	DOCUMENTACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	¿tiene definido un perfil de sus clientes?	1		1		1		1		A través de una investigación de clientes del sector, Que requieran el servicio de reparación de vehículo su cubrimiento multimarca, conocimientos de las Pólizas para vehículos multimarca, campañas publicitarias, precios competentes con el mercado.	Publicaciones en la web, revistas, periódicos.
2	¿El número de clientes de la empresa está creciendo?		1		1		1		1	Se mantiene, la idea es cumplir y fidelizar los que ya se tienen	Recibo de conformidad
3	¿Quiénes son sus dos principales competidores?	1			1		1		1	Competencia directa Centro Diésel y Continautos, los socios tiene comunicación Directa con ellos, adicionalmente se hace una encuesta informal a los peritos de las aseguradoras de cómo ven a las empresas del sector y seguimiento en redes sociales, web, voz a voz entre los proveedores que manejamos en común. Cuando el cliente se comunica con la aseguradora y desiste de la póliza o cambia de taller.	Página de las aseguradoras
4	¿Sabe que cualidades de su servicio, más valoran sus clientes?	1			1		1		1	La calidad del servicio prestado en la entrega del arreglo por la colisión del vehículo y cumplimiento en la entrega del vehículo dentro del tiempo establecido con el cliente	Carta de permanencia del vehículo, recibo de conformidad y control de salida de vehículo.
5	¿Compara el precio de sus servicios frente a su competencia?	1			1		1		1	los precios y que servicios ofertan a través de conversaciones con los peritos de las aseguradoras, clientes que viene de la competencia y se les averigua como les fue que servicio tomaron etc. , estudio de mercado a través de correos solicitando cotizaciones.	cotizaciones, correos y seguimiento en la web
6	¿Realiza un proceso de selección de sus proveedores?	1			1		1		1	Se hace una lista de proveedores que oferta el mercado, los criterios de selección son experiencia, calidad, tiempo de respuesta y musculo financiero o Garantías. Y se realiza una ficha técnica del proveedor y lista de productos que ofrece.	Documentación legal, certificaciones de terceros, referencias comerciales y entrevistas con el proveedor.
TOTALES		5	1	3	3	3	3	4	2		
		PORCENTAJE RESPUESTA ENTORNO ECONÓMICO 63%									

Figura 1. Diagnostico Área administrativa. Autoría propia (2019).

Análisis

La compañía Vehi car Ltda. quiere mantenerse así como esta con los clientes que tiene actualmente, para enfocarse en brindar calidad en su servicio y mejorar los tiempos pactados de entrega del vehículo al cliente. La compañía evalúa y hace seguimiento del cumplimiento y satisfacción de sus clientes, se preocupa y trata de mantenerse informada de como esta y qué está haciendo su competencia.

2.3. Área financiera

DIAGNOSTICO EMPRESA VEHICAR

	Gerente		Sub - Gerente		Director taller		Supervisor taller		OBSERVACIONES	DOCUMENTACIÓN		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
CONTABLE Y FINANCIERO												
1	¿Su empresa maneja un programa Contable?		1		1		1		1		Programa sigo	Licencia
2	¿Sabe cual de sus servicios es más rentable?		1		1		1		na	na	El servicio de reparación de colisiones de vehiculos multimarca	Estado de perdidas y ganancias año 2017
3	¿Son todos sus productos individualmente rentables?		1		1		1		na	na	La rentabilidad del año 2017 fue del 13.79%	Estado de perdidas y ganancias año 2017
4	¿ Conoce el costo fijo de funcionamiento mensual de la empresa?		1		1		na	na	na	na	Los costos de funcionamiento estan divididos en tres sedes, en la sede de reparación de vehiculos Multimarca es la mas alta	Estado de situación financiera y estado de perdidas y ganancias
5	¿Tiene Financiamiento con entidades Financieras?			1		1	na	na	na	na	El financiamiento es propio.	
6	¿Utiliza su flujo de caja para la toma decisiones?		1		1		na	na	na	na	Se realizan comites con el fin de evaluar los resultados y como esta el flujo de caja, este se revisa de manera semanal y mensual para programar, presupuestar y tomar decisiones.	Flujo de Caja (semanal y mensual)
TOTALES			5	1	5	1	3	3	6	0		
PORCENTAJE RESPUESTA ENTORNO ECONÓMICO			79%									

Figura 2. Diagnostico Área contable y financiera. Autoría propia (2019).

Análisis

La empresa no tiene deudas con entidades financieras, el conocimiento del costo de su producto podría ser más exacto si estandarizaran sus procesos, La rentabilidad de la compañía tiene oportunidades de crecer más. Si se establecieran presupuestos por área, se optimizarían los recursos disminuyendo los gastos y aumentando la utilidad haciendo la empresa más rentable. (ver anexo 4 y 5)

2.4. Área comercial

	MERCADERO Y COMERCIALIZACION	Gerente		Sub-Gerente		Director taller		Supervisor taller		OBSERVACIONES	DOCUMENTACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	¿Cuántas líneas de servicio tiene su empresa?	1		1		1		1		Reparación y mantenimiento de vehículos multimarca, Venta de respuestos para vehículos Multimarca.	Estado de situación financiera y estado de
2	¿Conoce su nivel de reconocimiento en el mercado?	1		1		1		1		Se tiene buena comunicación con la competencia , adicionalmente se consulta a los peritos de las aseguradoras de cómo ven a la empresa frente a las otras del sector y seguimiento en redes sociales, web, voz a voz entre los proveedores que manejamos en común.	web, revistas
3	¿Esta desarrollando o ha pensado en un nuevo servicio ?	1		1				1			
4	¿Quién vende en su empresa?	1		1		1		1		La relaciones comerciales son manejadas directamente por la Gerencia y la subgerencia.	
5	¿ tiene pensando hacer alianzas con otras empresas?	1		1		na	na	na	na		
6	¿Sabe si sus clientes lo evaluan?	1		1		1		1		Con los resultados, calidad y cumplimiento de las fechas de entrega. Con los reportes de los peritos y evitando reprocesos	Peritaje de las aseguradoras y Documentación de reprocesos
TOTALES		6	0	2	2	3	1	3	1		
		PORCENTAJE RESPUESTA ENTORNO ECONÓMICO 58%									

Figura 3. Diagnostico Área comercial. Autoría propia (2019).

Análisis

La empresa mantiene buenas relaciones con su competencia ya que en el pasado fueron socios o trabajaron juntos, La parte comercial es manejada de manera directa por los socios y sus clientes son las grandes aseguradoras de reconocimiento, que cuentan con músculo financiero brindando garantía y seguridad. También se tienen clientes personas naturales.

2.5. Área de recursos humanos

DIAGNOSTICO EMPRESA VEHICAR

	Gerente		Sub-Gerente		Director taller		Supervisor taller		OBSERVACIONES	DOCUMENTACIÓN	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Tiene definida la misión de su empresa?		1		1		1		1	En los folletos, la web , pagina de facebook y en las carteleras de la compañía esta publicados	Folletos, web y carteleras
2	¿Tiene publicados sus valores corporativos a la vista de sus colaboradores y terceros?			1		1		1	1	En los folletos, la web , pagina de facebook y en las carteleras de la compañía esta publicados	Folletos, web y carteleras
3	¿Ha definido e implantado un organigrama funcional en la empresa con sus funciones y responsabilidades?			1		1		1	1	No se ha definido un Organigrama en la empresa.	
4	¿Su empresa tiene plan de emergencia?		1		1		1		1	Se encuentra el proceso de diseño e implementacion del plan de Seguridad y salud en el trabajo	Cartelera y diseño del Sistema de seguridad y salud.
5	¿Su empresa maneja un cronograma para la entrega de vehiculos ya reparados ?		1		1		1		1	Desde el ingreso del vehiculo hasta la entrega del mismo se realiza seguimiento y control de este.	Carta de permanecia del vehiculo, recibo de conformidad y control de salida de vehiculo.
6	¿ La empresa evalua el desempeño de sus colaboradores?			1		1		1	1	Es un proposito que tiene la compañía, pero hay que realizar primero los manuales de funciones de cada uno de los colaboradores y standarizar los diferentes procesos	
TOTALES			3	3	3	3	3	3	3		

PORCENTAJE RESPUESTA ENTORNO ECONÓMICO **50%**

Figura 4. Diagnostico Área comercial. Autoría propia (2019).

Análisis

No se ha definido un Organigrama en la empresa que ayude a planificar y canalizar la comunicación entre los operarios y directores de taller para llevar los resultados a la gerencia o al área de recursos humanos cuando los operarios solicitan permisos, vacaciones o licencias, la información no es canalizada según su conducto ya que lo desconocen así que no hay una línea clara a quien o a donde se deben dirigir los clientes, proveedores y empleados.

No hay definidos manuales de funciones para cada cargo y los procedimientos no están estandarizados, si llega un empleado nuevo no tiene una guía para consultar.

No se evalúa el desempeño de los colaboradores lo cual permitiría ayudar a mejorar los procesos y otorgar incentivos que ayudan a aumentar la productividad por ende a la compañía.

DIAGNÓSTICO IMPORTADORA VEHI CAR LTDA

RESUMEN	
ESTRATEGIA Y ENTORNO	63%
MERCADEO Y COMERCIALIZACION	58%
CONTABLE Y FINANCIERO	79%
ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	50%



Figura 5. Diagnóstico de la compañía. Autoría propia (2019).

Análisis

El resultado de la evaluación de la compañía y el diagnóstico realizado a la empresa Importadora Vehi car Ltda., se logra evidenciar que en el área de Organización y procesos se evidencian varias oportunidades de mejora en cuanto a que, no tienen organigrama definido, tampoco se tienen un manual de procedimientos y de funciones para los cargos, su porcentaje es del 50% el más bajo con respecto a las otras áreas.

3. Análisis del micro-entorno

3.1. Proveedores

Proveedor	Nombre del aliado	Ciudad	Ubicación	Tiempo de relación comercial
Proveedor A	Dobladora y cortadora ferrefuerzo Ltda.	Bogotá	Av. Ciudad de Cali 10-69	3 años
Proveedor B	PPG Industrias de Colombia Ltda.	Itagüí	Cl. 51 # 40-13,	5 años
Proveedor C	La Magia del Color	Bogotá	Cl. 7 # 29-13	5 años
Proveedor D	Vidrimotor S.A.S	Bogotá	Carrera 81 # 11D-27	4 años
Proveedor F	Aire Acondicionado BR	Bogotá	Av. calle 17 # 57-53	3 años
Proveedor G	Importadora Chevromotor	Bogotá	Cl 65 # 26-49	4 años
Proveedor H	ABC Poliuretanos & Montajes Ltda.	Bogotá	Cr 106 17 B-45	5 años
Proveedor I	Llantas y Servicios los héroes S.A.	Bogotá	Cra. 20b #76-79	8 años
Proveedor J	Coexito S.A.S	Cali	Cra 5 # 61 A - 95	8 años
Proveedor K	Distribuidora Tecniejes Oh S.A.S	Bogotá	Calle 102A # 70 -57	10 años
Proveedor L	Mundial de Tornillos	Bogotá	Cra 22 No 19-63	5 años
Proveedor M	Prothermo Asociados Ltda.	Bogotá	Calle 17 # 81B-53	10 años
Proveedor N	Fortapetes	Bogotá	Calle 13A # 80A-42	3 años

Figura 6. Listado de Proveedores. Importadora Vehi Car Ltda. (SIIGO Eliana Mendivelso P. , 2019)

Análisis

Importadora Vehi Car Ltda. cuenta con una gran variedad de proveedores que están divididos en dos:

Los que suministran materia prima para facilitar sus procesos como en el caso de la pintura e insumos complementarios y materiales utilizados para ensamble como puntillas, tornillos etc. e incluso materiales para mantenimiento como son los lubricantes.

Y los que suministran servicios para complementar el proceso como son los de reparación y mantenimiento aire acondicionado, cambio de vidrios de vehículos o fabricación de todo tipo de tapicería que son muy comunes en el proceso o que no requieren tener un técnico dentro de la compañía, porque no son procesos que se hagan muy continuamente entonces se hace innecesario tener estos procesos fijos dentro de la operación.

3.2. Clientes

Cliente	Nombre del Cliente	Ciudad	Ubicación	Tiempo de relación comercial
Cliente A	Renting Colombia S.A.	Bogotá	Cra. 63 # 17 – 91	5 años
Cliente B	Seguros Generales Suramericana S.A.	Medellín	Cra 64B # 49A - 30	8 años
Cliente C	Seguros del Estado S.A.	Bogotá	Cra 11 # 90 - 20	12 años
Cliente D	Seguros Bolívar S.A.	Bogotá	Av. El Dorado 68B-31	6 años
Cliente E	QBE seguros S.A.	Bogotá	Cra 7 # 76-35	11 años
Cliente F	La Previsora Compañía de Seguros	Bogotá	Cl. 57 # 9-07	5 años
Cliente G	Axxa Colpatria Seguros S.A.	Bogotá	Carrera 7A # 24-89	5 años
Cliente H	Universidad Nacional de Colombia	Bogotá	Cra 45 #26-85	1 años
Cliente I	Distribuidora Nissan S.A.	Bogotá	Cl. 13 # 50 - 69	2 años
Cliente J	La Equidad Seguros Generales Organismo	Bogotá	Cra. 9A # 99 - 07	10 años
Cliente K	Incubadora Santander Usuario Industrial ZF	Santander	Cra 15 # 3AN - 50	3 años

Figura 7. Listado de Clientes. Importadora Vehi Car Ltda. (SIIGO Eliana Mendivelso P., 2019)

Análisis

Importadora Vehi Car Ltda., cuenta con un círculo de clientes muy pequeño, pero a la vez muy importante porque sus principales clientes son las compañías aseguradoras de vehículos más importantes del país, y cuando sus asegurados sufren algún tipo de siniestro con sus vehículos,

son trasladados o dirigidos a las sedes o talleres de Importadora Vehi Car Ltda. para que sean reparados y entregados a sus propietarios con una conformidad del cien por ciento.

Importadora Vehi Car Ltda., también cuenta con clientes que tienen dentro de su operación una flota de vehículos numerosa como es el caso de la Universidad Nacional de Colombia, Incubadora Santander y Renting Colombia a los que se les presta el servicio de reparación y mantenimientos de sus vehículos.

3.3.Competidores

3.3.1. Competidores directos.

Nombre del Competidor Directo	Ubicación	Tiempo en el Mercado
Centro diésel S.A.	Cl. 13 # 68b-11, Bogotá	47 años
Serví Truck e Internacional Parts SAS	Cl 80 119 11, Bogotá	8 años
Peri autos SAS	Cra. 68h, #78-75, Bogotá	15 años
S.L. Automotriz S.A	Cra. 96i # 15c-37, Bogotá	30 años
Servicio Premier S.A	Cr 124 # 17 - 30 Bogotá	8 años
Internacional de Vehículos – colisiones	Cl. 23a # 27 - 34, Bogotá	45 años

Figura 8. Listado de Competidores directos. Importadora Vehi Car Ltda. (SIIGO Eliana Mendivelso P. , 2019)

Análisis

Importadora Vehi Car Ltda., está una empresa reconocida en el mercado por las compañías de aseguradoras de vehículos que son sus principales clientes, pero también es conocida en el mercado por sus competidores más directos como los que están mencionados en el anterior cuadro que también están dedicadas a prestar el servicio de reparación y mantenimiento de vehículos tipo pesado, Multimarca, o de marca exclusiva y están ubicados muy cerca de las sedes de Importadora Vehi Car Ltda. pero lo más relevante de ellos es que sus principales clientes también son las aseguradoras de vehículos del país.

3.3.2. Competidores indirectos.

Nombre del Competidor Indirecto	Ubicación	Tiempo en el Mercado
Kenworth De La Montaña S.A.S	Cl 13 # 69-64, Bogotá	36 años
Navitrans	Av. Las Américas # 39-67, Bogotá	61 años
Peri autos SAS	Cra. 68h, #78-75, Bogotá	15 años

Figura 9. Listado de Competidores indirectos. Importadora Vehi Car Ltda. (SIIGO Eliana Mendivelso P. , 2019)

Análisis

Importadora Vehi Car Ltda., es una compañía que está dedicada a prestar el servicio de reparación y mantenimiento de vehículos Multimarca tipo pesado y entre sus competidores cuenta con competidores indirectos que son aquellos que prestan el mismo servicio tiene los mismos clientes, pero se dedican a la reparación de vehículos de una marca específica como son las marca KENWORTH DE LA MONTAÑA y NAVITRANS o no cuentan con la infraestructura necesaria para atender vehículos grandes. estas razones permiten identificarlos como los competidores indirectos para Importadora Vehi Car Ltda.

3.4. Caracterización del sector al que pertenece la empresa

Importadora Vehi Car Ltda., pertenece al sector terciario o de Servicios, en el Subsector de Servicio de las empresas y servicios al consumidor, como lo es la prestación del servicio de reparación y mantenimiento de vehículos Multimarca tipo pesado.

Sergio Rodríguez Sarmiento (03 enero 2019) “El mercado Automotor creció 7.7 % en 2018, el sector automotriz apalancar el crecimiento de la Industria manufacturera en un 4.7% y a cierre del 2018 cerro en 256.662 unidades, los camiones de carga, camionetas Pick Ups y camperos registraron los mayores crecimientos gracias a la reactivación del sector de hidrocarburos por el aumento del precio del petróleo. El mercado de Camiones se favoreció por el nuevo sistema de matrículas un proceso más transparente, seguro y menos costoso para los transportadores;

mientras que las camionetas Pick fueron las más beneficiadas por los contingentes de cuotas libre de arancel de argentina en el nuevo acuerdo comercial”. (Sarmiento, 2019)

Colombia productiva (01 junio 2019) Sectores y ejes para Importadora Vehi Car se encuentra entre las Manufacturas y de esta se despliega, la Industria de movimiento. El sector de Industrias del Movimiento comprende de 3 cadenas de la industria nacional entre estas está el sector Automotriz, que tiene la característica de que jalonan otros sectores de la industria, como es la producción de autopartes y ensamble de vehículos tales como los Multimarca tipo pesado. (Colombia productiva, 2019)

Colombia Productiva (año 2019) “Elaboró el Plan de negocios del sector Automotriz su Visión Ser líder exportador en el mercado de autopartes y vehículos, con un posicionamiento regional en segmentos específicos con alto valor agregado”. (Colombia productiva, 2019).

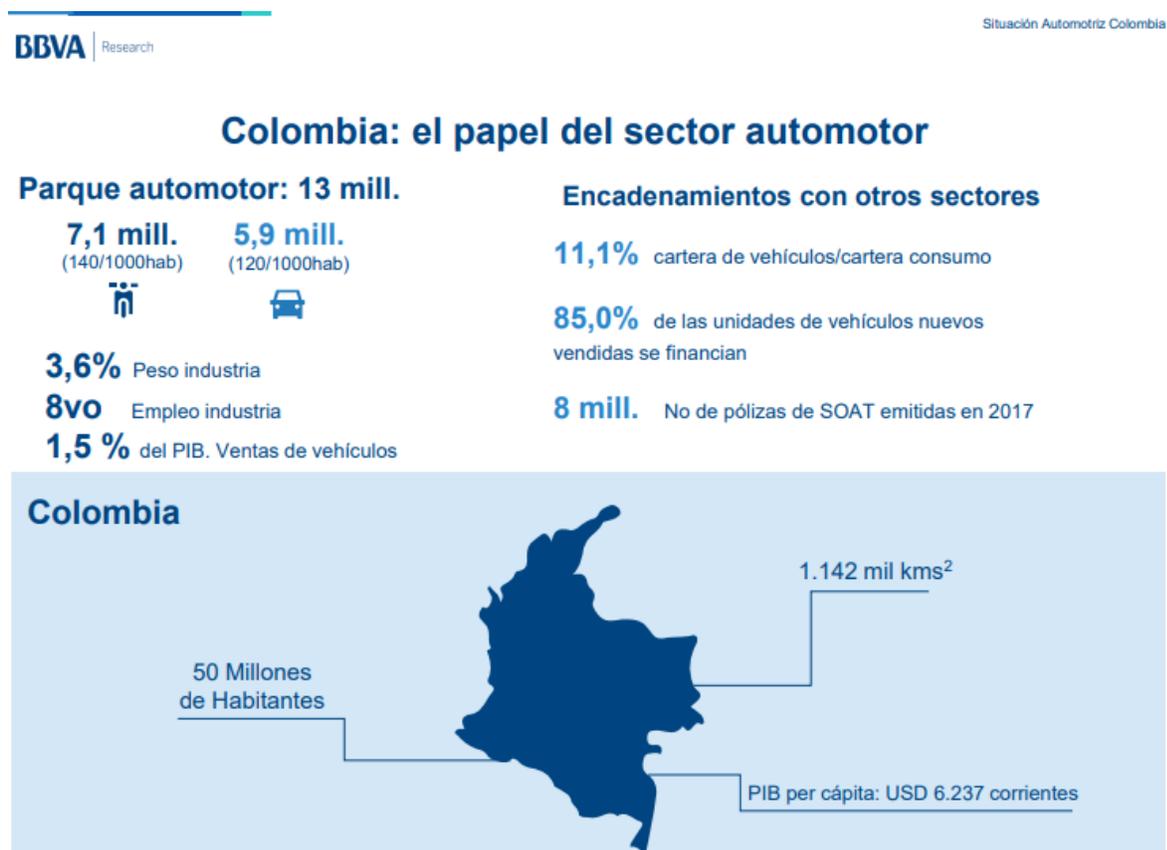


Figura 10. Colombia el Papel del sector automotor. (Colombia productiva, 2019)

4. Análisis del macro-entorno

4.1. Entidades reguladoras

- Superintendencia de Industria y Comercio
- La Secretaria Distrital de Ambiente
- Superintendencia Financiera de Colombia
- El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC 5771
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
- Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá

4.2. Variable economía

El Tiempo Economía y Negocios 02 de agosto (2019). “los camiones pesados son los que presentan el mayor crecimiento durante el mes, con 52,5 por ciento; seguido por los taxis, 25,6 por ciento; vehículos de pasajeros (24,1 %) y camiones livianos (19,3 por ciento)”. (El tiempo, 2019)

El incremento en la venta de vehículos es una oportunidad de mejora debido a que entre más vehículos están circulando esto aumentan las posibilidades de mantenimiento y reparación de vehículos Multimarca tipo pesado.

Cristian Medina (07 julio 2019).”Según el más reciente, informe del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, Dane, y su nuevo esquema de canasta familiar, el costo de vida de los colombianos durante junio de este años se ubicó por el orden de 0,27%, cifra mayor a la registrada en el mismo mes del año pasado cuando estuvo por el orden del 0,15%, en cuanto a la variación anual del índice de inflación este se ubicó por el orden del 3,43% es decir que estuvo por encima del costo de vida de los colombiano” (Medina, 2019).

Debido al incremento del costo de vida en Colombia los ciudadanos ya no tienen el mismo poder adquisitivo por lo cual baja la demanda de Vehículos Multimarca.

4.3. Variable política

Debe ser investigada en fuentes confiables y llevar citas de pie de página y debe analizarse cómo esa variable llegaría a afectar la empresa.

Ministerio de transporte 15 de agosto (2018). “El ministerio de transporte reglamentó a través de la resolución 3246 del 03 de agosto del 2018 la instalación y uso obligatorio de cintas retroreflectivas en vehículos automotores. tipo: bus (abierto, chiva a escalera y cerrado), buseto abierta, chivo escalera y cerrado), microbús, camión, camioneta (panel, van, estacas y furgón), tracto camión (Camión tractor), volqueta”. (Benitez, 2018)

Esta variable llegaría afectar a Importadora Vehi Car Ltda. en dos aspectos; positivo y negativo el positivo es porque la compañía presta el servicio de la instalación de las cintas retroreflectivas, pero no es mucho el impacto el ingreso es bajo por la instalación. en cambio, el aspecto negativo si impacta más a la compañía porque el objetivo de esta resolución es buscar disminuir los siniestros viales que haya más visibilidad en horas de la noche por lo cual disminuye la cantidad de vehículos que llegan a Importadora Vehi Car Ltda. para el mantenimiento y reparación. de vehículos. automotores.

4.4.Variable social

El país - economía. (año 2017) “El sexto generador de empleo industrial, sector Automotriz con 24.800 empleos, lo que representa el 3,5% del empleo de ésta. Además, los trabajadores de las ensambladoras de vehículos perciben el segundo salario promedio más alto de la industria, equivalente a 2,4 millones de pesos mensuales en 2015”. (El pais, 2017)

Redacción del TIEMPO (27 de noviembre de 1995) “El sector importador de carros cancela al fisco nacional más de 600 mil millones de pesos anuales por concepto de impuestos de circulación y tránsito, timbre, peajes y de gasolina. son incalculables los aportes de dicho sector en materia de impuesto predial, industria comercio, renta y complementarios por la gran cantidad de nuevas empresas y actividades generadas en los últimos cinco años. más de 320 mil millones de pesos por concepto de IVA y derechos de aduana, cifra que equivale nada menos que al 20 por ciento de los recaudos provenientes del comercio exterior del país”. (tiempo, 1995) Los impuestos recaudados son administrados por la Dian y forman parte del presupuesto de la nación, son distribuidos para inversión en el país para la educación, la cultura, el medio ambiente, la salud y desarrollo Social.

4.5.Variable tecnológica

Redacción Motor (20 enero 2019) “Colombia se enchufó a los carros ecológicos en 2018 Durante 2018 se vendieron casi 1000 unidades entre carros híbridos y eléctricos en el país lo que significó un crecimiento de más del 370% versus 2017”. (Motor, 2019)

Redacción Economía (01 marzo 2018) “Colombia avanza en su tecnología para ensamblar vehículos gracias a una significativa inversión en los procesos de ensamble de vehículos en el país, la industria nacional se fortalece para mejorar su competencia en el sector”. (El Espectador, 2018)

Esta variable llegaría afectar a Importadora Vehi Car Ltda. porque tendría que invertir en nueva tecnología, infraestructura y en capacitar a su personal. para el mantenimiento y reparación de vehículos.

4.6.Variable ambiental

María Paula Suárez Navas (26 julio 2017) “Las autoridades están emitiendo una alerta debido a que las lluvias aumentan el número de accidentes”. (Navas, Publimetro, 2017)

RCN Radio (09 mayo 2018) “Organismos de emergencia alertaron que por la lluvias Se han registrado más de 40 accidentes de tránsito en las principales vías de la capital de la República”. (RCN, 2018)

Esta variable llegaría afectar a Importadora Vehi Car Ltda. porque con el fenómeno del niño también aumenta significativamente los accidentes de tránsito y llegan más vehículos para el mantenimiento y reparación.

5. Herramientas de diagnóstico

5.1. Matriz EFE

MATRIZ EFE DE LA EMPRESA IMPORTADORA VEHI CAR LTDA			
FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Implementación de nuevas tecnologías	0,1	4	0,4
Nuevos aliados estratégicos	0,1	3	0,3
Capacitación al personal en nuevas tecnologías.	0,1	2	0,2
Las nuevas normas o decretos en materia de siniestros de vehículos Multimarca	0,1	4	0,4
Incremento de ventas en el mercado de vehículos Multimarca.	0,1	3	0,3
AMENAZAS			
Nuevas empresas en el mercado	0,1	2	0,2
Acuerdo entre el propietario del vehículo y la compañía aseguradora	0,1	2	0,2
Fenómeno del niño (el clima)	0,1	2	0,2
Poca demanda cuando el costo de vida aumenta en Colombia.	0,1	1	0,1
Incumplimiento de los proveedores en la entrega de los repuestos.	0,1	1	0,1
			0
TOTAL	1,0	24	2,4

Figura 11. Matriz Efe. Autoría propia (2019).

Análisis

De acuerdo a la tabla de la matriz MEFE de la empresa Importadora Vehi Car Ltda. podemos observar que las ponderaciones de las oportunidades son más altas que las ponderaciones de las amenazas lo cual establece que es favorable para la organización. encontramos las oportunidades de implementación de nuevas tecnologías, nuevos aliados estratégicos, capacitación al personal en nuevas tecnologías, las nuevas normas o decretos en materia de siniestros de vehículos Multimarca, incremento de ventas en el mercado de vehículos Multimarca. es una empresa que tiene buenas oportunidades para su crecimiento económico. en cuanto a las amenazas el incumplimiento de los proveedores en la entrega de los repuestos están generando retrasos y tiempos muertos en el área de producción. conllevando a tener incumplimientos en la entrega de los vehículos al cliente.

5.2. Matriz EFI

MATRIZ EFI DE LA EMPRESA IMPORTADORA VEHI CAR LTDA			
FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
FORTALEZAS			
Reconocimiento en el mercado	0,1	3	0,3
Personal con experiencia de más de 20 años en Vehículos Multimarca	0,1	4	0,4
Infraestructura dos plantas de proceso para 160 Vehículos Multimarca, 2 parqueaderos para 30 Veh	0,1	4	0,4
Acuerdos comerciales con las compañías aseguradoras de vehículos Multimarca.	0,1	3	0,3
Excelente Ubicación Geográfica en la ciudad de Bogotá.	0,1	3	0,3
DEBILIDADES			
Importadora Vehi Car Ltda no tiene organigrama	0,1	2	0,2
No hay manual de procedimientos para el área operativa	0,1	2	0,2
No hay política definida para el área de control, recepción y seguimiento de los repuestos.	0,1	1	0,1
No existe un Departamento que realice control o auditoría a los diferentes procesos operativos	0,1	1	0,1
Incumplimiento en las fechas pactadas con el cliente para la entrega de su vehículo Multimarca.	0,1	1	0,1
TOTAL	1	24	2,4

Figura 12. Matriz Efi. Autoría propia (2019).

Análisis

La empresa Importadora Vehi Car tiene un buen reconocimiento en el mercado, ya que cuenta con mano de obra de experiencia de más de 20 años en el sector de reparación y mantenimiento de Vehículos Multimarca, sus instalaciones son amplias y los acuerdos comerciales con las aseguradoras garantizan un flujo de trabajo permanente, No tener un organigrama confunde y no permite identificar los líderes en cada procesos administrativos, comerciales y operativos, con sus respectivos conductos regulares.

Se debe definir una Política para el área de Control recepción y seguimiento de los repuestos, la falta de manuales de procedimientos abre brechas a desorden en los procesos y tiempos muertos, que genera falta de información y esto conlleva a retrasos en los procesos administrativos y de producción como son los de latonería, pintura, vidriería, tapicería y los de electricidad y esto es debido a que no se tiene definido las responsabilidades, funciones como son los sistemas de implementación en direccionamiento a la efectiva prestación del servicio de reparación y mantenimiento de vehículos. las sumas de todos estos factores están generando el incumplimiento con la fecha pactada con el cliente para la entrega de su vehículo ya reparado, generando costos adicionales para el cliente y la empresa.

5.3. Matriz DOFA cuatro cuadrantes

5.3.1 Estrategias FO-FA.

MATRIZ DOFA EMPRESA IMPORTADORA VEHI CAR LTDA		
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Implementación de nuevas tecnologías	Nuevas empresas en el mercado
	Nuevos aliados estratégicos	Acuerdo entre el propietario del vehículo y la compañía aseguradora
	Capacitación al personal en nuevas tecnologías.	Fenómeno del niño (el clima)
	Las nuevas normas o decretos en materia de siniestros de vehículos Multimarca	Poca demanda cuando el costo de vida aumenta en Colombia.
	Incremento de ventas en el mercado de vehículos Multimarca.	Incumplimiento de los proveedores en la entrega de los repuestos.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
Reconocimiento en el mercado	(F1-O1) La implementación de nuevas tecnologías en mantenimiento y reparación de los vehículos multimarca hacen que Importadora Vehicar Ltda. sea más competitiva lo que aumentara su reconocimiento en el mercado.	(F1-A1) El reconocimiento de la compañía por calidad y servicio, fideliza a los clientes y fortalece a la compañía frente a la competencia.
Personal con experiencia de más de 20 años en Vehículos Multimarca	(F2-O2) Mantener personal altamente calificado, con experiencia de más de 20 años en el sector Automotriz, garantiza y genera confianza de los procesos a los nuevos aliados estratégicos.	(F2-A2) Mantener personal con experiencia de más de 20 años en reparación y mantenimiento de Vehículos, garantiza que se den menos acuerdos entre el propietario del vehículo y la compañía aseguradora.
Infraestructura dos plantas de proceso para 160 Vehículos Multimarca, 2 parqueaderos para 30 Vehículos.	(F3-O3) La incorporación de nuevas tecnologías y la disposición de una infraestructura amplia mejora los tiempos de respuesta en los procesos y reduce los tiempos de entrega del vehículo ya reparado a los clientes.	(F3-A3) Se podrá contar con una infraestructura de dos plantas de proceso para 160 vehículos y así poder responder a la alta demanda durante el evento climático del fenómeno del niño.
Acuerdos comerciales con las compañías aseguradoras de vehículos Multimarca.	(F4-O4) Una actualización constante en normas y/o decretos en materia de siniestros de vehículos, hará que la empresa este a la vanguardia aumentando y fortaleciendo los acuerdos comerciales con las compañías aseguradoras de vehículos Multimarca.	(F4-A4) Aumentar los acuerdos comerciales con las aseguradoras soportan y apalancan a la compañía en los momentos de crisis cuando el costo de vida aumenta.
Excelente Ubicación Geográfica en la ciudad de Bogotá.	(F5-O5) El aumento en las ventas de Vehículos Multimarca, incrementa las oportunidades de reparaciones y mantenimientos, sumado a que el taller está ubicado en Bogotá en un punto estratégico de fácil acceso.	(F5-A5) La ubicación del taller cerca de almacenes de venta de repuestos, es una oportunidad de cubrir la falta de un repuesto cuando el proveedor no entrega a tiempo.

Figura 13. Estrategias FO-FA. Autoría propia (2019).

5.3.2. Estrategias DO-DA.

MATRIZ DOFA EMPRESA IMPORTADORA VEHI CAR LTDA		
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Implementación de nuevas tecnologías	Nuevas empresas en el mercado
	Nuevos aliados estratégicos	Acuerdo entre el propietario del vehículo y la compañía aseguradora
	Capacitación al personal en nuevas tecnologías.	Fenómeno del niño (el clima)
	Las nuevas normas o decretos en materia de siniestros de vehículos Multimarca	Poca demanda cuando el costo de vida aumenta en Colombia.
	Incremento de ventas en el mercado de vehículos Multimarca.	Incumplimiento de los proveedores en la entrega de los repuestos.
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
Importadora Vehi Car Ltda no tiene organigrama	(D1-O1) El diseño e implementación del Organigrama en la compañía ayuda a promover el desarrollo de nuevas tecnologías en los procesos.	(D1-A1) Implementar el organigrama hace que la compañía sea más competitiva frente a las nuevas empresas que surgen en el mercado.
No hay manual de procedimientos para el área operativa	(D2-O2) El desarrollo de los manuales de cada proceso de mantenimiento y reparación de los vehículos, garantiza la calidad de los procesos y fortalece las alianzas con los nuevos aliados estratégicos.	(D2-A2) La estandarización de los procedimientos da más confiabilidad en los procesos y seguridad al propietario del vehículo y la compañía aseguradora.
No hay política definida para el área de control, recepción y seguimiento de los repuestos.	(D3-O3) La creación de la política para el área de control, recepción y seguimiento de los repuestos, Fortalece las capacitaciones del personal en nuevas tecnologías.	(D3-A3) Crear una política para el área de control, recepción y seguimiento de los repuestos minimiza los tiempos de entrega del vehículo ya reparado al cliente y garantiza un mejor tiempo de respuesta al aumento de clientes debido al fenómeno del niño.
No existe un Departamento que realice control o auditoría a los diferentes procesos operativos	(D4-O4) La Implementación de control interno para los procesos de la compañía, garantiza el cumplimiento de las normas y decretos en materia de siniestros.	(D4-A4) Se implementará un área de control y auditoría de los procesos para hacer más competitiva y eficiente a la compañía.
Incumplimiento en las fechas pactadas con el cliente para la entrega de su vehículo Multimarca.	(D5-O5) Al Optimizar los tiempos de entrega de los vehículos ya reparados al cliente, se mejora el tiempo de respuesta para los nuevos clientes.	(D5-A5) Aumentando las opciones de proveedores de repuestos, se reducirán los retrasos en los procesos.

Figura 14. Estrategias DO-DA. Autoría propia (2019).

6. Problema de investigación

6.1. Planteamiento del problema

Debido a que en la compañía no posee una política donde se establezcan los lineamientos para el área encargada de Control, recepción y seguimiento de los repuestos, esta área no está priorizando las actividades que se consideran urgentes, como son las consultas constantes a las páginas de las aseguradoras que envían la información de que repuestos están autorizados y posterior a esto se debe confirmar con el proveedor la fecha de despacho del repuesto, además de realizar un seguimiento y control para que este no se retrase de la fecha estipulada de entrega del repuesto.

El no realizar estas labores a tiempo y de una manera adecuada está causando retrasos en los procesos de latonería, pintura, electricidad, tapicería, vidriería y carrocería porque no se le está entregando el repuesto al operario encargado a tiempo para que realice la reparación y mantenimiento del vehículo, causando el incumplimiento de la fecha pactada para la entrega del vehículo ya reparado al cliente.

6.2. Formulación del problema

¿Cómo llegar a cumplir con la fecha pactada con el cliente para la entrega de su vehículo al ya reparado?

7. Objetivos

7.1. Objetivo general

Diseñar un plan de mejora que fortalezca el servicio de reparación y mantenimiento de vehículos Multimarca tipo pesado en alianzas con aseguradoras de la empresa Importadora Vehi Car Ltda. ubicada en la ciudad de Bogotá para que mejore su desempeño.

7.2. Objetivos específicos

-Identificar el proceso desde la llega del vehículo a las instalaciones de Importadora Vehi Car, hasta la entrega del vehículo ya reparado al cliente.

-Clasificar los tipos de servicio en tres categorías de acuerdo a las colisiones: Fuerte, medio, leve.

- Plantear una propuesta de implementación de la política para el área de control, recepción y seguimiento de los repuestos.

- Desarrollar el manual de procesos y procedimientos para el área de control, recepción y seguimiento de los repuestos.

-Diseñar una herramienta en Excel que ayuda a Controlar y medir el proceso del área de control, recepción y seguimiento de los repuestos.

-Socializar el manual de procesos y procedimientos para el área de control, recepción y seguimiento de los repuestos.

- Capacitar al personal en el manejo de la Herramienta de Excel que ayuda a Controlar y medir el proceso del área de control, recepción y seguimiento de los repuestos.

-Evaluar la efectividad del proceso el área de control, recepción y seguimiento de los repuestos en tiempo estimado de prueba de dos semanas.

-Identificar y ajustar puntos a mejorar del manual de procedimientos.

8. Justificación

Juan Manuel Reyes Fajardo (19 de julio de 2018) “Colombia completó en el 2018, el Nro. 61 de fabricación de vehículos en el país. General Motors y Renault han convertido el país en una base muy importante para la fabricación de sus vehículos. En el sur de Bogotá y en Envigado, la industria automotriz en Colombia es responsable de la subsistencia de miles de familias y un increíble desarrollo tecnológico”. (Fajardo, 2018)

Redacción del TIEMPO (29 de agosto 2008) “Cesvi Colombia, una entidad independiente de investigación de propiedad de las principales compañías aseguradoras, BBVA Seguros, Bolívar, Colseguros, La Equidad, Liberty, Mapfre, La Previsora, Royal Sun Alliance, suramericana y Solidaria. Con los aportes de esas empresas se construyó un enorme centro (Autopista Bogotá-Medellín Kilómetro 8) donde tienen todos los elementos para adelantar estudios y análisis de choque, de prevención vial, asimilar estadísticas, formular recomendaciones de seguridad y evaluar el comportamiento de los diferentes carros en los siniestros a fin de poder tasar sus pólizas y conocer el comportamiento de cada modelo y marca en diferentes aspectos como la vulnerabilidad, alcances de un golpe en materia de partes afectadas, facilidad y tiempo de reparación, valor de las partes y evaluar el costo de arreglos de accidentes típicos en los carros más populares del país, Cesvi concluye que, luego de una colisión un vehículo en promedio, el 70% del valor de la reparación son los repuestos y el 30% corresponde a la mano de obra. Además, sacan un 'índice de dañabilidad' en el cual la calificación de 5 puntos es bastante aceptable para el riesgo de cubrimiento de las pólizas. Según las estadísticas, los accidentes que se dan en la vida real corresponden en un 75% a la parte delantera y un 25% a la posterior. Cruzando el valor de los arreglos con el costo del automóvil puede ser mucho más barato un golpe en un carro de alta gama que en uno de baja”. (El Tiempo, 2008)

Dando alcance a lo expuesto anteriormente, se puede decir que el mercado Automotriz presenta un crecimiento constante y esto conlleva a enfrentar múltiples desafíos para lograr mayor efectividad, eficiencia en cuanto al cubrimiento de la demanda de reparación y mantenimiento de vehículos colisionados, teniendo en cuenta que las aseguradoras desarrollaron estudios sobre los tiempos de reparación de vehículos colisionados, fuerte, medio y leve, Esto

hace que las empresas busquen ser más competitivas con el fin de cumplir los tiempos de entrega del vehículo ya reparado a los clientes.

Importadora Vehi Car Ltda. es consciente y busca mejorar sus procesos para ser más competitiva dentro del Mercado de Reparación y mantenimiento de Vehículos Multimarca, mejorando sus servicios y fidelizando a sus clientes.

Para definir el plan de mejora para Importadora Vehi car Ltda. se realizó un diagnóstico por medio de encuestas y entrevistas, las cuales se analizaron a través del uso de la matriz DOFA, y la matriz MEFE y MEFI con estas herramientas se logra detectar varias oportunidades de mejora y una problemática en el área de control y recepción y seguimiento de los repuestos, debido a la falta de una política que establezca los lineamientos y los responsables de este proceso, al no tener clara la política, procesos y procedimientos se está generando retrasos a las demás áreas como son las de: latonería, pintura, electricidad, tapicería, vidriería y carrocerías las cuales necesitan a tiempo el repuesto, para así iniciar sus labores de acuerdo a los cronogramas y poder realizar el mantenimiento o reparación del vehículo, y no afectar los tiempos de las demás áreas.

Es importante el presente proyecto para Importadora Vehi Car Ltda. porque al cumplir con las fechas pactadas con el cliente esto les generará un impacto positivo y una buena imagen dentro del mercado atrayendo más clientes, que al quedar satisfechos tendrán ganas de volver y recomendar esta compañía con sus conocidos generando confianza y un fortalecimiento en el mercado.

De igual manera este proyecto será de una gran importancia para los colaboradores internos de Importadora Vehi Car Ltda.; por que con este proyecto se daría una mejor organización a los intervinientes en el proceso, haciendo de estos más efectivos reduciendo los tiempos y evitando reprocesos innecesarios generando así un mejor ambiente dentro de la compañía, que al final del proceso se verá reflejado en una mejor prestación del servicio.

Al implementar este proyecto se estandarizan los procesos y se concientizarán a cada colaborador mostrándoles que su labor es importante en la prestación del servicio, llevándolos al cumplimiento del objetivo final del servicio, que debe ser el mismo para todos: prestar un excelente servicio en cuanto a tiempo y calidad.

9. Marco referencial

9.1.Marco teórico

José Luis Ramírez Rojas, (12 de diciembre 2012) “Dofa evaluación de los procesos; que se realizan para conocer su situación o posición en el mercado, estudia debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. Da una visión global e integral de la situación de la compañía. Identifica qué hace la empresa y quiénes son sus clientes, para determinar los factores internos y externos que afectan a la empresa, Se Determina el objetivo por el cual se está desarrollando este análisis, se diseña una matriz donde se escribe la información relacionada con los factores internos, debilidades y oportunidades y en los factores externos, fortalezas y amenazas.” (Rojas, 2012)

Alfred Thayer Mahan, Cyrus Thorpe y Henry E. Eccles, (1962): Council of Logistics Management (CLM) define como logística: “Una parte del proceso de la cadena de suministros que planea, implementa y controla de manera eficiente y efectiva el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada del punto de origen al punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente”. (Logisticos.net, 2016)

La herramienta Mefi permite identificar los factores internos que son las fortalezas y debilidades que se encontraron dentro de la compañía dirigida hacia el área encargada del control, recepción y seguimiento de los repuestos, “Esta herramienta recopilar toda la información suministrada por los colaboradores internos de la compañía a través de encuestas y entrevistas realizadas”. (Talancón, 2007).

De acuerdo a lo que dice Ponce (2007): “El procedimiento para la elaboración de una MEFI consiste de cinco etapas, y la diferencia se tomará solamente para realizar la evaluación de las fortalezas y debilidades de la organización, siendo distintos los valores de las calificaciones. Es fundamental hacer una lista de las fortalezas y debilidades de la organización para su análisis”. (Talancón, 2007).

La herramienta Mefe permite evaluar los factores externos, que son las oportunidades y amenazas que tiene la compañía frente a su mercado analizando su posición geográfica vs la posición geográfica de sus competidores y analizando cómo se mueven ellos dentro del mercado. Esto se logró a través de entrevistas y consultas hechas a peritos que trabajan para las aseguradoras de vehículos que se mueven dentro de este mercado y nos brindaron su opinión puesto que ellos visitan los competidores más cercanos a Importadora Vehi Car Ltda.

Como son centro Diésel, peri autos y continautos los cuales realizan una labor comercial similar a la compañía analizada.

Como lo propone Yi Min Shum, (18 de junio de 2018). “la matriz MEFE evalúa los factores externos, establece un análisis cuantitativo simple de los factores externos, las oportunidades y las amenazas mediante: a) una lista de las oportunidades y amenazas externas de la empresa; b) Asignar un rango de 0 (irrelevante) a 1.0 (muy importante); la importancia relativa que tiene cada factor, las oportunidades deben tener más peso que las amenazas, establece que la suma de todas las oportunidades y las amenazas debe ser 1.0; c) Ponderar con una calificación de 1 a 4 cada uno de los factores considerados determinantes para el éxito con el propósito de evaluar si las estrategias actuales de la empresa son realmente eficaces”. (Xie, 2018)

9.2.Marco conceptual

El área a tratar en este plan de mejora para Importadora Vehi car Ltda. es el área de control, recepción y mantenimiento de repuestos, encargada de gestionar todo el proceso desde la autorización del repuesto hasta la llegada del mismo al área de producción, e iniciar la reparación por colisión o el mantenimiento del vehículo Multimarca que son enviados por diferentes aseguradoras como suramericana, seguros del estado, previsor y QBE seguros.

Como dice, Sunil Chopra y Peter Meindl (2008) “la cadena de suministro, está formada por todas aquellas partes involucradas de manera directa o indirecta en la satisfacción de una solicitud de un cliente. La cadena de suministro incluye no solamente al fabricante y al proveedor, sino también a los transportistas, almacenistas, vendedores al detalle (o menudeo) e incluso a los mismos clientes.” (Meindl, Sunil Chopra y Peter, 2008).

“Este sistema es llamado Just-in time creado por Taiichi Ohno al que se toma como referencia para el desarrollo de este trabajo de investigación, demostrando que el suministro de los repuestos es un factor muy importante que tiene que ser vigilado, controlado y dirigido de una manera cuidadosa puesto puede representar un buen o mal servicio, así como también un incremento o reducción en los costos de la operación. Por esta razón nos ha parecido muy importante y relevante por esta razón hemos decidido citar en este proyecto de mejora, porque es un referente para la problemática que presenta esa compañía”. (Barron, 2011)

Como dice Alfonso Jaime. Luis Felipe Noriega. Carlos Yamashita. (2015): “Logística El área de logística incluye varias operaciones para el movimiento de los autopartes y vehículos, desde la compra hasta la entrega a los clientes. La logística de partes de producción se basa en el sistema Just-in-Time” (Barron, 2011).

Según Taiichi Ohno Dalian (1912): “fue un ingeniero industrial japonés. Es conocido por diseñar el sistema de producción Toyota, Just In Time (JIT), dentro del sistema de producción del fabricante de automóviles” (Barron, 2011).

A través del método just-in-time Dani Díaz (2015): “Con el Método Just In Time se trata de minimizar este problema eliminando los elementos innecesarios del proceso productivo con el objetivo de reducir costes y aumentar la calidad” (Barron, 2011)..

9.3.Marco legal

Ministerio de comercio, industria y turismo (17 de abril de 2013). decreto 0735. en artículo 16. “Garantía legal en los casos de prestación de servicios, el proveedor del servicio deberá dejar constancia escrita de la elección del consumidor sobre la forma de hacer efectiva la garantía legal, la cual puede ser la repetición del servicio o la devolución del dinero. La Superintendencia de Industria y Comercio establecerá los requisitos de la constancia escrita prevista en este artículo. el proveedor asumirá el costo de todos los materiales o insumos que le hubieren sido suministrados inicialmente por el consumidor y no podrá cobrar suma alguna por ellos ni por los demás materiales o insumos que sin haber sido suministrados por el consumidor se hubieren requerido para la prestación del servicio. Cuando se opte por la devolución del dinero, esta incluirá el monto de todos los materiales o insumos que hubieran sido suministrados por el consumidor para la prestación del servicio” (Mnisterio de Comercio, Industria Y Turismo, 2013).

Ministerio de comercio, industria y turismo (17 de abril de 2013). decreto 0735. Artículo 17. “Garantía legal en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien. La garantía legal en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, será la de reparación, cuando ello resulte procedente. En los casos en que no resulte procedente la reparación, el bien se deberá su sustituir por otro de las mismas características o se deberá pagar su equivalente en dinero en los casos de destrucción total o parcial causada con ocasión del servicio defectuoso. Cuando el

consumidor opte por el pago del equivalente en dinero, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso. Si se presenta controversia sobre el monto, el productor o expendedor deberá dejar constancia por escrito sobre la diferencia y la explicación o sustentación de su valoración”. (Mnisterio de Comercio, Industria Y Turismo, 2013).

Congreso de la república de Colombia (12 de octubre de 2011). Artículo 30. derechos y deberes de los consumidores y usuarios. ley 1480 “derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado”. (Congreso de la Republica de Colombia, 2011)

NORMA	APLICACIÓN
Ley 1314 del 13 de julio de 2009	"Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento".
Ley 905 del 2 de agosto de 2004	"Por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones."
Ley 100 de 1993	"El Sistema de Seguridad Social Integral vigente en Colombia"
Ley 590 de 2000 Nivel Nacional	"Por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones".
Ley 1340 de 2009	"Por medio de la cual se dictan normas en materia de protección de la competencia".
Ley 1819 de 29 de diciembre 2016	"Por medio de la cual se adopta una Reforma Tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones"
Decreto 1567 de 2015	"Por el cual se modifica el Programa de Fomento para la Industria Automotriz y se autoriza al beneficiario del Programa a importar con franquicia o exoneración del gravamen arancelario las mercancías o bienes, con el compromiso de incorporarlos en la producción de vehículos o autopartes para la venta en el mercado nacional o externo".
Resolución 3429 de 2015	"Por el cual se modifica el Programa de Fomento para la Industria Automotriz y se autoriza al beneficiario del Programa a importar con franquicia o exoneración del gravamen arancelario las mercancías o bienes, con el compromiso de incorporarlos en la producción de vehículos o autopartes para la venta en el mercado nacional o externo".
Ley 1581 de 2012	"Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
Decreto 2269 de 1993	"El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, es el organismo nacional de normalización".
Resolución 3246 de 2018	"Por la cual se reglamenta la instalación y uso obligatorio de cintas retrorreflectivas"

Figura 15. Marco Legal. (Congreso de la Republica de Colombia, 2011).

Tabla 1.

Entidades relacionadas con la actividad de la empresa.

Entidades relacionadas con la actividad de la empresa	
Cámara de comercio de Bogotá	“Institución privada sin fines de lucro que se encarga de administrar los registros mercantiles de las empresas y sociedades que se crean en Bogotá. Otorga formalidad a la actividad económica y crea alianzas para la formación de empresas”.
Código de comercio de Bogotá	“Conjunto de normas y preceptos que regulan las relaciones mercantiles. Las actividades comerciales vienen reguladas como lo establecido en el código de comercio de cada país, además del resto de leyes mercantiles aplicables”.
Código de trabajo	“Regula las relaciones entre los trabajadores y empleadores”
La Superintendencia de Industria y Comercio	verificar que a los consumidores del sector automotor se les está garantizando su derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos -PQR`s
Secretaría de Ambiente	establecen las obligaciones que deben cumplir los dueños de talleres mecánicos en el manejo y gestión del aceite usado
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	“Ayuda a garantizar la seguridad fiscal del estado colombiano y proteger el orden económico , público y nacional, administra y controla las obligaciones tributarias , aduaneras y cambiarias.”

Nota: Ministerio de Comercio, Industria Y Turismo. (07 de marzo de 2013). Presidencia de la Republica de Colombia. Obtenido de:
<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2013/Documents/ABRIL/17/DECRETO%20735%20DEL%2017%20DE%20ABRIL%20DE%202013.PDF>.

10. Plataforma estratégica

10.1. Misión

Somos una empresa de reparación y mantenimiento integral de vehículos Multimarca y todo tipo que pone a disposición de las aseguradoras y clientes particulares a nivel nacional servicios de tecnología de punta, manutención de repuestos, adicional a esto contamos con personal calificado para brindar calidad, cumplimiento y responsabilidad.

10.2. Visión

Establecer un modelo de liderazgo en la reparación y mantenimiento de vehículos automotores, manteniendo un crecimiento continuo en la satisfacción del cliente mejorando su calidad de vida, reduciendo tiempos y conservando los activos fijos a nuestros clientes.

10.3. Objetivos

Ser una empresa líder en mantenimiento y reparación de vehículos Multimarca a nivel nacional.

Mantener y mejorar la imagen de la empresa frente a las compañías aseguradoras de vehículos Multimarca.

10.4. Valores

Confianza: En Vehi Car nos basamos en una gestión donde escuchamos, entendemos y valoramos a nuestros clientes, compañeros y proveedores porque sabemos que lo que transmitimos es la imagen de nuestra empresa.

Respeto: En Vehi Car promovemos un trato justo, considerado y cordial desde nuestros trabajadores y hacia nuestros clientes y proveedores.

Honestidad: En Vehi Car garantizamos un comportamiento ético desde la gerencia y trabajadores dentro y fuera, con un alto sentido de transparencia en la gestión de los procesos.

Competitividad: En Vehi Car trabaja fuerte y de manera constante en la mejora de sus procesos y recurso humano a todos los niveles de la empresa para competir en el mercado en pro de ofrecer mayor calidad y al precio justo.

Compromiso: En Vehi Car el sentido de pertenencia de los trabajadores y la responsabilidad en el trabajo se ve reflejado en los resultados cuando el cliente recibe su vehículo.

10.5. Políticas

Políticas de Importadora Vehi Car Ltda. (ver anexo 8).

10.5.1. Diseño de política para gestión y operaciones.

En ausencia de una política para el área de control recepción y seguimiento de los repuestos proponemos la política. (ver anexo 9).

11. Estructura organizacional

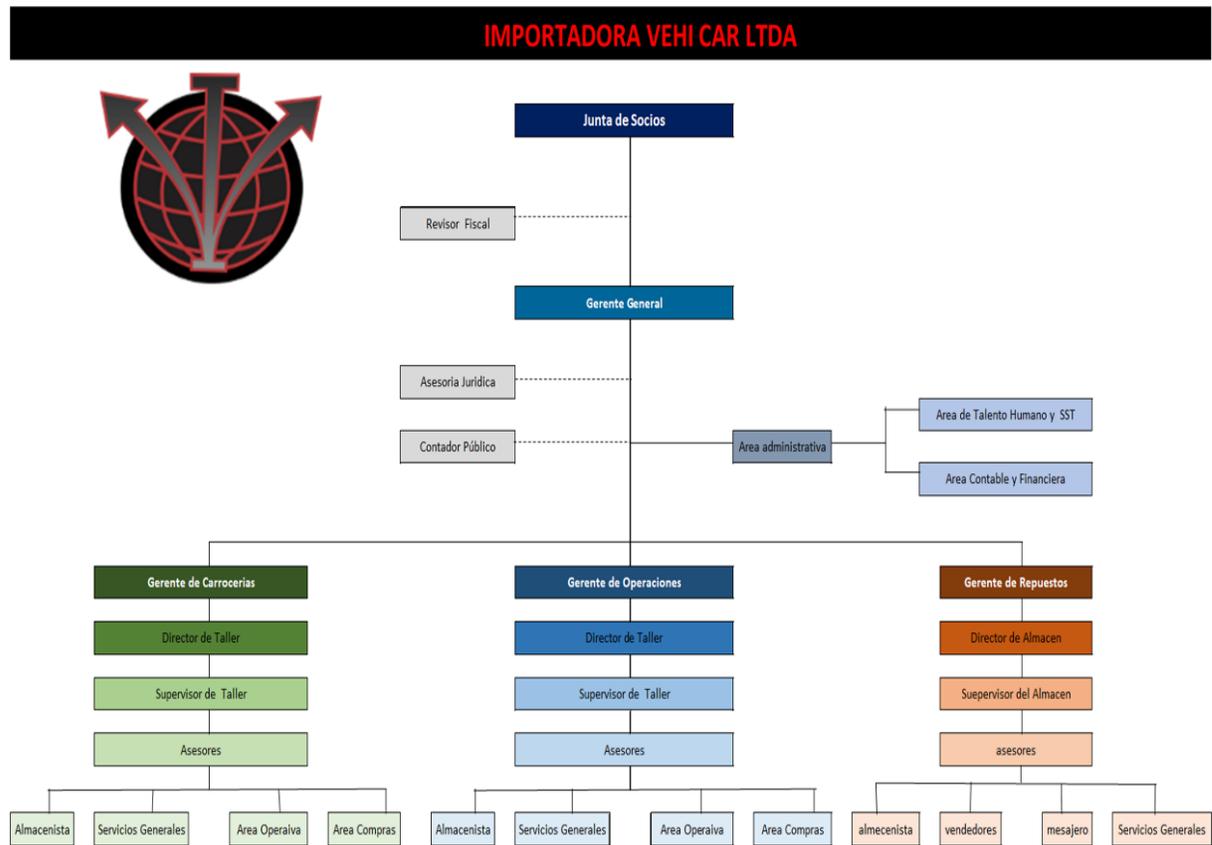


Figura 16. Estructura Organizacional Importadora Vehi Car Ltda. Autoría propia (2019).

12. Plan de mejora para la gestión

12.1. Objetivo general

Minimizar el tiempo de llegada del repuesto al área de control, recepción y seguimiento de los repuestos con el fin de evitar atrasos y sobrecostos, para cumplir con las fechas pactadas de entrega del vehículo ya reparado al cliente.

12.2. Debilidad

Debido a que no se le realiza un seguimiento continuo a las páginas de las aseguradoras de qué repuestos están aprobados y que proveedor los va a suministrar para realizarle el respectivo seguimiento a los repuestos de cuándo y a qué horas serán despachados para el debido mantenimiento y reparación de los vehículos Multimarca no se les está suministrando el repuesto a tiempo a los operarios para que inicien sus procesos, esto está generando tiempos muertos y se está incumpliendo con las fechas pactadas de entrega del vehículo ya reparado al cliente.

Al no haber un control, recepción y seguimiento de los repuestos, Está afectado en gran medida la prestación adecuada del servicio porque los repuestos hacen parte de la materia prima que se emplea primordialmente en la reparación y mantenimiento de vehículos Multimarca porque al final se está afectando la fecha estimada de entrega del vehículo ya reparado al cliente.

12.3. Acciones a desarrollar

Se Identificó el proceso desde la llega del vehículo a las instalaciones de Importadora Vehi Car Ltda. hasta la entrega del vehículo ya reparado al cliente.

Se Clasificaron los tipos de servicio en tres categorías de acuerdo a las colisiones: baja, media, alta.

Se crea la política para el área de control, recepción y seguimiento de los repuestos.

Se Diseña e implementa la herramienta en Excel que ayuda a Controlar y medir el proceso del área de control, recepción y seguimiento de los repuestos.

Se realiza la Capacitación al personal en el manejo de la Herramienta de Excel que ayuda a Controlar y medir el proceso del área de control, recepción y seguimiento de los repuestos.

Se desarrolló el manual de procesos y procedimientos para el área de control, recepción y seguimiento de los repuestos.

Se realizó la socialización del manual de procesos y procedimientos para el área de control, recepción y seguimiento de los repuestos.

Se miden a través de los Indicadores la efectividad de la herramienta en Excel que se le entregó al área de control, recepción y seguimiento de los repuestos. (ver anexo 6)

12.4. Alcance

Al establecer la política, desarrollar el manual de procesos y procedimientos, e implementar la herramienta del control de repuestos con su respectivo paso a paso, y con la capacitación adecuada al personal, se evitarán reprocesos, esto ayudará a medir los resultados obtenidos. y así se logrará cumplir con la fecha pactada de entrega del vehículo ya reparado al cliente mejorando el servicio prestado y logrando que el cliente se lleve una buena imagen de la empresa y satisfecho con la entrega oportuna de su vehículo.

Al cumplir con las fechas de entrega del vehículo ya reparado al cliente generará un impacto positivo para Importadora Vehi Car Ltda. que mejorará la imagen de la empresa y atraerá más clientes.

12.5. Objetivo de la acción a desarrollar

Tener claro y estandarizar el proceso desde la llega del vehículo a las instalaciones de Importadora Vehi Car, hasta la entrega del vehículo ya reparado al cliente con la Clasificación de los tipos de servicio en tres categorías de acuerdo a las colisiones: baja, media, alta, se podrán medir los resultados con más exactitud.

Desarrollo del Manual y Aplicativo Excel para Seguimiento de Repuestos, con la Política para el área de control, recepción y seguimiento de los repuestos define y organiza la actividad, resuelve problemas y plantea el que hacer de una manera ordenada para el bien de la empresa y de sus colaboradores. (ver anexo 6 y 10)

Con el desarrollo del manual de procesos y procedimientos para el área de control, recepción y seguimiento de los repuestos, se pretende, sistematizar e integrar las instrucciones, responsabilidades, funciones manejo del proceso, con el fin de facilitar la medición y el cumplimiento. (ver anexo 10)

Además, con el fin de hacer el proceso más eficiente, se diseña una herramienta de Excel (ver anexo 6) que cuenta con ocho (8) hojas de cálculo en la primera se pueden observar el control de mando, en la segunda repuestos e insumos pendientes por suministro, tercer repuestos e insumos recibidos, la cuarta marca comercial de los vehículos, quinta tipo de colisión o mantenimiento, sexta lista de clientes, séptima lista de proveedores de repuestos e insumos, octava listado de colaboradores internos, su operación o registro inicia cuando llega el reporte del siniestro y con el formato hoja de inventario del vehículo. Se diligencian cada una de las casillas (ver anexo 6).

Con su diagrama de flujo para representar de una manera gráfica el proceso de seguimiento, control y seguimiento de los repuestos. (ver anexo 7)

Se diseñó el manual de procedimiento de la herramienta y el paso a paso para su correcto diligenciamiento (ver anexo 10).

Después de presentada la aplicación en la empresa, es aprobada y pasa a prueba donde posterior se hacen ajustes y se propone la capacitación a los colaboradores encargados de realizar dicho proceso.

La capacitación se realizó las dos primeras semanas de octubre de 2019.

12.6. Recursos humanos materiales y financieros

Se Cuenta con los recursos suministrados por la compañía como son el acceso y uso de la información financiera y contable, ingreso sin restricciones a todas las áreas de la compañía, uso de computadores y la impresora, papelería e impresiones y uso del teléfono.

El desarrollo de las actividades tiene un tiempo de duración de 2 semanas para la implementación, evaluación y ajustes tiempo estimado de entrega final septiembre 30 de 2019.

Los responsables del manejo de la herramienta de Excel y quienes ayudarán a ejecutar el manual de procedimientos para la operación son la señora Claudia Murillo y José Luis Rozo, quienes serán supervisados por el Director de taller Rolando Camacho y con el apoyo del supervisor Alexander Barón.

12.7. Indicadores

12.7.1. Indicador de servicios prestados.

	IMPORTADORA VEHI CAR LTDA	Código: 001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE OPERACIONES Y CALIDAD	Fecha: 15 de octubre de 2019
	PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE	Version 001
	FORMATO: HOJA DE VIDA INDICADORES	Página 1 de 1

PROCESO RELACIONADO		NOMBRE DEL INDICADOR:	
SERVICIO AL CLIENTE		PORCENTAJE DE VEHÍCULOS ENTREGADOS AL MES	
OBJETIVO DEL INDICADOR			
MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LA META DE 40 VEHICULOS YA REPARADOS Y ENTREGADOS AL MES.			
FORMULA:		FUENTE DE INFORMACIÓN:	
$\frac{\text{Servicios prestados /en días transcurridos al mes por los 30 días}}{\text{dividido por la meta propuesta al mes}} * 100$		Formato hoja de inventario	
		Formato control salida vehículos	
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:		META	
Mensualmente		cumplir con la entrega de 40 vehículos ya reparados a los clientes en el mes	
RANGO DE ANÁLISIS			
MINIMO	ACEPTABLE	SOBRESALIENTE	
RESPONSABILIDADES			
RESPONSABLE DEL CÁLCULO IMPORTADORA VEHI CAR LTDA		RESPONSABLE DE FIJAR LA META	
RESPONSABLE LOGRAR META		GERENTE GENERAL	
		RESPONSABLE SEGUIMIENTO	
DIRECTOR DE TALLER		SUPERVISOR DE TALLER	

Figura 17. Indicador de Servicios prestados. Autoría propia (2019).

Análisis

La finalidad de este indicador es medir el porcentaje de cumplimiento, con respecto a la meta propuesta, de 40 vehículos ya reparados y entregados al mes. Información de referencia Formato hoja de inventario del vehículo confrontado con el formato control salida de vehículo.

12.7.2. Indicador de control y seguimiento de los repuestos.

	IMPORTADORA VEHI CAR LTDA		Codigo: 002
	SISTEMA DE GESTIÓN DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA		Fecha: 15 de octubre de 2019
	PROCESO: OPERACIONES Y LOGÍSTICA		Version 001
	FORMATO: HOJA DE VIDA INDICADORES		Pagina 1 de 1
PROCESO RELACIONADO		NOMBRE DEL INDICADOR:	
GESTIÓN DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA		TIEMPO DE ENTREGA DE LOS REPUESTOS	
OBJETIVO DEL INDICADOR			
MEDIR EL TIEMPO DE ENTREGA DEL REPUESTO AL OPERARIO.			
FÓRMULA:		FUENTE DE INFORMACIÓN:	
Días estimados de entrega del repuesto / día de entrega del repuesto * los días autorizados para la entrega del repuesto		Herramienta de control de repuestos.	
dividido en el número días autorizados para la entrega del repuesto		Hoja de inventario del vehículo.	
* 100			
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:		META	
Diariamente		Suministrar el repuesto a tiempo al operario encargado para la reparación y el mantenimiento del vehículo	
RANGO DE ANÁLISIS			
MINIMO	ACEPTABLE	SOBRESALIENTE	
RESPONSABILIDADES			
RESPONSABLE DEL CÁLCULO IMPORTADORA VEHI CAR LTDA		RESPONSABLE DE FIJAR LA META	
RESPONSABLE LOGRAR META		GERENTE GENERAL	
		RESPONSABLE SEGUIMIENTO	
DIRECTOR DE TALLER		ÁREA DE CONTROL, RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS REPUESTOS	

Figura 18. Indicador de Control y seguimiento de los repuestos. Autoría propia (2019).

Análisis

El objetivo de este indicador es medir el porcentaje de cumplimiento de entrega del repuesto al operario encargado, información de referencia tomada de la hoja de inventario del vehículo confrontado con herramienta de control de repuestos.

13. Conclusiones

Este proyecto conto con el compromiso de las directivas de Importadora Vehi Car Ltda. y de sus colaboradores con el fin de lograr los mejores resultados.

Con la Política, la herramienta de Excel, el manual y paso a paso y respectivas capacitaciones se fortalece el servicio de reparación y mantenimiento de vehículos Multimarca tipo pesado y evitara incumplimiento en las fechas de entrega de los vehículos.

El objetivo de este trabajo era abordar una oportunidad de mejora que, a través del diseño de un plan de acción, se ofrecieran herramientas de ayuda que generaran un impacto positivo en la compañía y una ventaja competitiva frente a su competencia.

En el momento de realizar el diagnóstico a la compañía por medio de las herramientas utilizadas como la matriz DOFA, MEFI y MEFE, el área identificada para desarrollo de este trabajo es el área de control recepción y seguimiento de los repuestos.

Con el diseño de la herramienta en Excel, permite consolidar la información y hacer un seguimiento más detallado del área de control, recepción y seguimiento de los repuestos y entrega del mismo al operario para dar continuidad oportuna a la reparación del vehículo y cumplimiento de la entrega del mismo dentro de los tiempos ya establecidos con el cliente de control y evaluación de la misma para mejora continua La herramienta en Excel se diseñó de tal manera que fuera flexible y sencilla de familiarizar con el personal técnico, a través de capacitaciones facilitando la implementación de la misma.

Con la elaboración del manual de Procedimientos para el área de logística, encargada de la recepción y mantenimiento de los repuestos, se estandarizan todas las actividades y procesos con el fin de mejorar los tiempos de entrega del vehículo ya reparado al cliente y así cada vez que llegue un colaborador nuevo al área pueda consultarlo y conocer al detalle cada proceso.

Los indicadores permitirán medir, controlar y detectar las oportunidades de mejora continua de cada proceso, siempre enfocados al objetivo general de la compañía, minimizando sobre costos por demoras en los procesos, buscando la fidelización y satisfacción de los clientes.

14. Referencias

- Barron, O. (23 de 09 de 2011). *El Realista*. Obtenido de Toyota:
<http://periodicoelrealista.opennemas.com/articulo/politica/sed-fermentum-dui-eu-ornare-tincidunt-erat-purus-pretium-elit-sed-cursus-dui-enim-in-quam/20110923205111000067.html>
- Benitez, X. (15 de 08 de 2018). *El transporte.com*. Obtenido de Consejo Colombiano de Seguridad: <http://www.eltransporte.com/cintas-retroreflectivas/>
- Colombia productiva. (01 de 06 de 2019). *Mincomercio*. Obtenido de <https://www.colombiaproductiva.com/>
- Congreso de la Republica de Colombia. (12 de octubre de 2011). *Encomercio*. Obtenido de Superintendencia de Industria y Comercio:
<https://encolombia.com/derecho/leyes/estatuto-consumidor/estatuto-consumidor/>
- Contreras, L. (15 de Abril de 2019). Contexto de la compañía . (A. Baron, Entrevistador)
- El Espectador. (01 de 03 de 2018). *Redacción Enonomía*. Obtenido de <https://www.elespectador.com/economia/colombia-avanza-en-su-tecnologia-de-ensamble-de-vehiculos-articulo-741897>
- El pais. (05 de 04 de 2017). *El pais.com.co*. Obtenido de Economía:
<https://www.elpais.com.co/economia/cali-fue-la-segunda-ciudad-del-pais-que-mas-vendio-carros-nuevos-en-2016.html>
- El Tiempo. (29 de 08 de 2008). *Redacción el Tiempo*. Obtenido de Cesvi Colombia:
<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-4488684>
- El tiempo. (02 de agosto de 2019). *El tiempo- Economía*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/ventas-de-carros-nuevos-en-colombia-en-julio-de-2019-396290>
- Fajardo, J. M. (19 de 07 de 2018). *Publimetro*. Obtenido de <https://www.publimetro.co/co/tacometro/2018/07/19/industria-automotriz-en-colombia.html>

- Hernández, M. A. (12 de 04 de 2015). *Diseño e Implementación de un plan de mejoramiento para los procesos misionales en Higinio Camacho*. Obtenido de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/160843.pdf>
- Jaime, A. (20 de 08 de 2015). *Plan Estratégico para Toyota Motor*. Obtenido de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1036/Alfonso_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=3
- Logisticos.net. (13 de 08 de 2016). *La logística- historia y definición*. Obtenido de <https://www.logisticos.net/logistica/la-logistica-historia-y-definicion/>
- Medina, C. (07 de 07 de 2019). *Wradio*. Obtenido de <https://www.wradio.com.co/noticias/economia/segun-el-dane-en-junio-el-costo-de-vida-de-los-colombianos-volvio-a-subir/20190705/nota/3923778.aspx>
- Meindl, Sunil Chopra y Peter. (2008). administración de la cadena de suministro. en s. c. meindl, *administración de la cadena de suministro* (págs. 415-497). naucalpan de jaurez, mexico: pearson educación de mexico.
- Mnisterio de Comercio, Industria Y Turismo. (07 de Marzo de 2013). *Presidencia de la Republica de Colombia*. Obtenido de <http://wsp.presidencia.gov.co/normativa/decretos/2013/documents/abril/17/decreto%20735%20del%2017%20de%20abril%20de%202013.pdf>
- Motor. (20 de 01 de 2019). *El tiempo Motor*. Obtenido de <https://www.motor.com.co/actualidad/industria/colombia-enchufa-carros-ecologicos-2018/31700>
- Navas, M. P. (26 de 07 de 2017). *Publimetro*. Obtenido de <https://www.publimetro.co/co/nacional/2017/06/26/la-lluvia-ayuda-aumentar-los-accidentes-transito.html>
- Navas, M. P. (26 de 07 de 2017). *Publimetro*. Obtenido de <https://www.publimetro.co/co/nacional/2017/06/26/la-lluvia-ayuda-aumentar-los-accidentes-transito.html>

- Ramirez, D. (15 de 04 de 2019). *uniagustiniana* . Obtenido de guias billioteca:
www.httpvunki ni mi i ,i mi ni
- RCN. (09 de 05 de 2018). *RCN radio*. Obtenido de
<https://www.rcnradio.com/bogota/lluvias-disparan-los-accidentes-de-transito-en-bogota>
- Rojas, J. L. (01 de 12 de 2012). *Gestión Estratégica*. Obtenido de Procedimiento para el analisis foda: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>
- Sarmiento, S. R. (03 de 01 de 2019). *America Retail*. Obtenido de El colombiano:
<https://www.america-retail.com/colombia/colombia-mercado-automotor-crecio-77-en-2018/>
- SIIGO Eliana Mendivelso P. . (20 de Octubre de 2019). Software contable y administrativo Importadora Vehi car Ltda. Bogotá, Colombia.
- Talancón, H. P. (01 de 01 de 2007). *Matriz FODA alternativa de diagnóstico* . Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>
- tiempo, E. (27 de 11 de 1995). *Redacción el tiempo*. Obtenido de
<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/mam-467288>
- Xie, Y. M. (18 de 06 de 2018). *Matriz de evaluación de factores externos (Matriz EFE – MEFE)*. Obtenido de <https://yiminshum.com/matriz-evaluacion-factores-externos-matriz-efe-mefe/>

Anexo 1. Certificado de existencia y representación legal.



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

SEDE VIRTUAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A19966177216B4

10 DE OCTUBRE DE 2019 HORA 18:55:45

AA19966177

PÁGINA: 1 DE 3

* * * * *

ESTE CERTIFICADO FUE GENERADO ELECTRÓNICAMENTE Y CUENTA CON UN CÓDIGO DE VERIFICACIÓN QUE LE PERMITE SER VALIDADO SOLO UNA VEZ, INGRESANDO A WWW.CCB.ORG.CO

RECUERDE QUE ESTE CERTIFICADO LO PUEDE ADQUIRIR DESDE SU CASA U OFICINA DE FORMA FÁCIL, RÁPIDA Y SEGURA EN WWW.CCB.ORG.CO

PARA SU SEGURIDAD DEBE VERIFICAR LA VALIDEZ Y AUTENTICIDAD DE ESTE CERTIFICADO SIN COSTO ALGUNO DE FORMA FÁCIL, RÁPIDA Y SEGURA EN WWW.CCB.ORG.CO/CERTIFICADOSELECTRONICOS/

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.

LA CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA, CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL

CERTIFICA:

NOMBRE : IMPORTADORA VEHI CAR LTDA
N.I.T. : 900149643-1, REGIMEN COMUN
DOMICILIO : BOGOTÁ D.C.

CERTIFICA:

MATRICULA NO: 01701595 DEL 9 DE MAYO DE 2007

CERTIFICA:

RENOVACION DE LA MATRICULA :29 DE ABRIL DE 2019
ULTIMO AÑO RENOVADO : 2019
ACTIVO TOTAL : 8,484,778,060
TAMAÑO EMPRESA : MEDIANA

CERTIFICA:

DIRECCION DE NOTIFICACION JUDICIAL : CL 65 NO. 27-39
MUNICIPIO : BOGOTÁ D.C.
EMAIL DE NOTIFICACION JUDICIAL : HENRY.ALVAREZ@VEHITRUCK.COM
DIRECCION COMERCIAL : CL 65 NO. 27-39
MUNICIPIO : BOGOTÁ D.C.
EMAIL COMERCIAL : HENRY.ALVAREZ@VEHITRUCK.COM

CERTIFICA:

CONSTITUCION: QUE POR DOCUMENTO PRIVADO DE JUNTA DE SOCIOS DEL 3 DE MAYO DE 2007, INSCRITA EL 9 DE MAYO DE 2007 BAJO EL NUMERO 01129221 DEL LIBRO IX, SE CONSTITUYO LA SOCIEDAD COMERCIAL DENOMINADA IMPORTADORA VEHI CAR LTDA.

CERTIFICA:

REFORMAS:
DOCUMENTO NO. FECHA ORIGEN FECHA NO. INSC.
2793 2010/11/22 NOTARIA 33 2010/12/10 01435157
850 2011/04/08 NOTARIA 33 2011/04/11 01469466

15 2014/11/15 JUNTA DE SOCIOS 2014/12/10 01892071
16 2015/12/29 JUNTA DE SOCIOS 2016/07/05 02119172
2716 2016/11/30 NOTARIA 33 2017/03/28 02200597
1242 2018/10/30 NOTARIA 33 2018/11/01 02391400

CERTIFICA:

VIGENCIA: QUE LA SOCIEDAD NO SE HALLA DISUELTA. DURACION HASTA EL 7 DE MAYO DE 2057

CERTIFICA:

OBJETO SOCIAL: LA SOCIEDAD TENDRA COMO OBJETO PRINCIPAL LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES: A). LA COMERCIALIZACION DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHICULOS AUTOMOTORES DE TODAS LAS MARCAS TANTO NACIONALES COMO IMPORTADOS. B). LA IMPORTACION Y EXPORTACION DE REPUESTOS, PARTES Y PIEZAS PARA LOS MISMOS. C). EL MANTENIMIENTO Y SERVICIO ELECTRICO, MECANICO, ETC. PARA VEHICULOS DE TRACCION MOTORA. D). LA VENTA DE POLIZAS DE SEGUROS (SOAT, SEGUROS DE VIDA, CONTRA ROBO, ETC .) PARA TODA CLASE DE VEHICULOS AUTOMOTORES. E). EL GIRO, OTORGAMIENTO Y ACEPTACION DE TITULOS VALORES, Y NEGOCIACION DE LOS MISMOS. F) EN DESARROLLO DEL MISMO PODRA LA SOCIEDAD EJECUTAR TODOS LOS ACTOS O CONTRATOS QUE FUEREN CONVENIENTES O NECESARIOS PARA EL CABAL CUMPLIMIENTO DE SU OBJETO SOCIAL Y QUE TENGAN RELACION DIRECTA CON EL OBJETO MENCIONADO, TALES COMO: FORMAR PARTE DE OTRAS SOCIEDADES ANONIMAS O DE RESPONSABILIDAD LIMITADA. E) LA COMPRA Y VENTA DE VEHICULOS USADOS DE PROCEDENCIA NACIONAL O EXTRANJERA.

CERTIFICA:

ACTIVIDAD PRINCIPAL:

4520 (MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES)

ACTIVIDAD SECUNDARIA:

4530 (COMERCIO DE PARTES, PIEZAS (AUTOPARTES) Y ACCESORIOS (LUJOS) PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES)

CERTIFICA:

CAPITAL Y SOCIOS: \$1,800,000,000.00 DIVIDIDO EN 1,800,000.00 CUOTAS CON VALOR NOMINAL DE \$1,000.00 CADA UNA, DISTRIBUIDO ASI :

- SOCIO CAPITALISTA (S)

ALVAREZ SAAVEDRA HENRY EDUARDO C.C. 000000079426914

NO. CUOTAS: 600,000.00 VALOR: \$600,000,000.00

BUITRAGO GONZALEZ CARLOS ALBERTO C.C. 000000079462423

NO. CUOTAS: 600,000.00 VALOR: \$600,000,000.00

CONTRERAS LAZARO ARMANDO C.C. 000000019325227

NO. CUOTAS: 600,000.00 VALOR: \$600,000,000.00

TOTALES

NO. CUOTAS: 1,800,000.00 VALOR: \$1,800,000,000.00

CERTIFICA:

REPRESENTACION LEGAL: LA REPRESENTACION LEGAL DE LA SOCIEDAD ESTARA A CARGO DE UN GERENTE, EL CUAL TENDRA UN SUPLENTE QUE LO REEMPLAZARA EN SUS FALTAS ABSOLUTAS, TEMPORALES O ACCIDENTALES Y CUYA DESIGNACION Y REMOCION CORRESPONDERA TAMBIEN A LA JUNTA.

CERTIFICA:

** NOMBRAMIENTOS **

QUE POR DOCUMENTO PRIVADO DE JUNTA DE SOCIOS DEL 27 DE JUNIO DE 2009, INSCRITA EL 27 DE JULIO DE 2009 BAJO EL NUMERO 01315165 DEL LIBRO IX, FUE (RON) NOMBRADO (S):

NOMBRE	IDENTIFICACION
GERENTE	
ALVAREZ SAAVEDRA HENRY EDUARDO	C.C. 000000079426914
SUPLENTE DEL GERENTE	



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

SEDE VIRTUAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A19966177216B4

10 DE OCTUBRE DE 2019 HORA 18:55:45

AA19966177 PÁGINA: 2 DE 3

BUITRAGO GONZALEZ CARLOS ALBERTO C.C. 000000079462423

CERTIFICA:

FACULTADES DEL REPRESENTANTE LEGAL: EL GERENTE ES EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA SOCIEDAD, CON FACULTADES, POR LO TANTO PARA EJECUTAR TODOS LOS ACTOS Y CONTRATOS ACORDES CON LA NATURALEZA DE SU ENCARGO Y QUE SE RELACIONEN DIRECTAMENTE CON EL GIRO ORDINARIO DE LOS NEGOCIOS SOCIALES. EN ESPECIAL, EL GERENTE TENDRA LAS SIGUIENTES FUNCIONES: A) USAR LA FIRMA O RAZON SOCIAL; B) DESIGNAR AL SECRETARIO DE LA COMPAÑIA, QUE LO SERA TAMBIEN DE LA JUNTA GENERAL DE SOCIOS; C) DESIGNAR LOS EMPLEADOS QUE REQUIERA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE LA COMPAÑIA Y SEÑALARLES SU REMUNERACION, EXCEPTO CUANDO SE TRATE DE AQUELLOS QUE POR LEY O POR ESTATUTOS DEBAN SER DESIGNADOS POR LA JUNTA GENERAL DE SOCIOS; D) PRESENTAR UN INFORME DE SU GESTION A LA JUNTA GENERAL DE SOCIOS EN SUS REUNIONES ORDINARIAS Y EL BALANCE GENERAL DE FIN DE EJERCICIO CON UN PROYECTO DE DISTRIBUCION DE UTILIDADES; E) CONVOCAR A LA JUNTA GENERAL DE SOCIOS A REUNIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS; F) NOMBRAR LOS ARBITROS QUE CORRESPONDAN A LA SOCIEDAD EN VIRTUD DE LOS COMPROMISOS, CUANDO ASI LO AUTORICE LA JUNTA GENERAL DE SOCIOS, Y DE LA CLAUSULA COMPROMISORIA QUE EN ESTOS ESTATUTOS SE PACTA; Y G) CONSTITUIR LOS APODERADOS JUDICIALES NECESARIOS PARA LA DEFENSA DE LOS INTERESES SOCIALES.

CERTIFICA:

** REVISOR FISCAL **

QUE POR ACTA NO. 17 DE JUNTA DE SOCIOS DEL 4 DE ENERO DE 2016, INSCRITA EL 12 DE ENERO DE 2016 BAJO EL NUMERO 02051967 DEL LIBRO IX, FUE (RON) NOMBRADO (S):

NOMBRE	IDENTIFICACION
REVISOR FISCAL PERSONA JURIDICA ESPINDOLA AUDITORES S A S	N.I.T. 000008300630366

CERTIFICA:

QUE LA SOCIEDAD TIENE MATRICULADOS LOS SIGUIENTES ESTABLECIMIENTOS:

NOMBRE : VEHI TRUCK SERVICE
MATRICULA NO : 01710016 DE 5 DE JUNIO DE 2007
RENOVACION DE LA MATRICULA : EL 29 DE ABRIL DE 2019
ULTIMO AÑO RENOVADO : 2019
DIRECCION : CRA 34 NO. 13-98
TELEFONO : 2015540
DOMICILIO : BOGOTÁ D.C.

EMAIL : HENRY.ALVAREZ@VEHITRUCK.COM

NOMBRE : CARROCERIAS VEHI TRUCK
MATRICULA NO : 02311690 DE 12 DE ABRIL DE 2013
RENOVACION DE LA MATRICULA : EL 29 DE ABRIL DE 2019
ULTIMO AÑO RENOVADO : 2019

Anexo 2. Rut.

		Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal				001	
2. Concepto: 0 2 Actualización Espacio reservado para la DIAN				4. Número de formulario: 14358516522			
							
5. Número de identificación Tributaria (NIT):		6. DV:		12. Dirección seccional:		14. Buzón electrónico:	
9 0 0 1 4 9 6 4 3		1		Instituto de Bogotá		3 2	
IDENTIFICACION							
24. Tipo de contribuyente:		25. Tipo de documento:		26. Número de identificación:		27. Fecha expedición:	
Persona jurídica		1					
Lugar de expedición:		28. País:		29. Departamento:		30. Ciudad/Municipio:	
31. Primer apellido:		32. Segundo apellido:		33. Primer nombre:		34. Otros nombres:	
35. Razón social: IMPORTADORA VEHI CAR LTDA							
36. Nombre comercial:						37. Sigla:	
USICACION							
38. País:		39. Departamento:		40. Ciudad/Municipio:			
COLOMBIA		Bogotá D.C.		Bogotá, D.C.		0 0 1	
41. Dirección principal: CL 65 27 39							
42. Correo electrónico: henry.alvarez@vehitruck.com				43. Apartado aéreo:		45. Teléfono 2:	
						3 1 1 9 7 9 4	
44. Teléfono 1:							
CLASIFICACION							
Actividad económica						Ocupación	
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		51. Código	
46. Código:		47. Fecha inicio actividad:		48. Código:		49. Fecha inicio actividad:	
4 5 2 0		2 0 0 7 0 8 2 9		4 5 3 0		2 0 0 7 0 8 2 9	
				50. Código:		52. Número establecimiento:	
				1 2		2	
Responsabilidades, Calidades y Atributos							
53. Código:							
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18							
5 7 9 1 1 3 4 3 5 4 0							
05- Impto. renta y compl. régimen ordinario				40- Impuesto a la Riqueza			
07- Retención en la fuente a título de renta							
09- Retención en la fuente en el impuesto sobre las vvv							
11- Ventas régimen común							
14- Informante de exogena							
35- Impuesto sobre la renta para la equidad - CREE							
Usuarios aduaneros				Exportadores			
54. Código:				55. Forma:		56. Tipo:	
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10							
						57. Modo:	
						1 2 3	
						58. CPC:	
						1 2 3	
Para uso exclusivo de la DIAN							
59. Anexos: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		60. No. de Folios:		61. Fecha:			
		0		2 0 1 6 0 1 1 3			
La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponde exactamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad o inexactitud en sus incursos podrá ser sancionada. Artículo 18 Decreto 2460 de Noviembre de 2013 Firma del solicitante:				Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada: 984. Nombre: ALVAREZ SAAVEDRA HENRY EDUARDO 985. Cargo: Representante legal Certificado			

Anexo 3. Estados de resultados integral 2017 y 2018 comparativos.

IMPORTADORA VEHI CAR LTDA

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL

Por los años terminados al 31 de Diciembre de 2018 y 2017

Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos

	2018	2017	Variación en \$	Variación %	ANALISIS HORIZONTAL	ANALISIS VERTICAL 2018
INGRESOS						
Ingresos Ordinarios	9,346,765.20	10,431,446.36	-1,084,681.16	-10.40%	-10.40%	84.24%
Comercio al por mayor y al por menor	10,030,085.45	11,001,233.89	-971,148.44	-8.83%	-8.83%	78.50%
Transporte, almacenamiento y comunicar	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Devoluciones, rebajas y descuentos (DB)	-683,320.25	-569,787.54	-113,532.71	19.93%	19.93%	7.31%
Costos de ventas	7,873,434.39	7,878,462.30	-5,027.91	-0.06%	-0.06%	
Costo de ventas en venta de repuestos	639,541.61	851,999.96	-212,458.35	-24.94%	-24.94%	6.84%
Costo de repuestos talleres	3,400,290.48	2,989,321.47	410,969.01	13.75%	13.75%	36.38%
Mano de obra directa talleres	864,498.33	859,074.08	5,424.25	0.63%	0.63%	9.25%
costos indirectos talleres	1,654,963.23	1,681,957.52	-26,994.29	-1.60%	-1.60%	17.71%
Prestación de servicios talleres	1,314,140.74	1,496,109.27	-181,968.53	-12.16%	-12.16%	14.06%
Utilidad (perdida) Bruta	1,473,327.81	2,552,984.06	-1,079,656.25	-42.29%	-42.29%	15.76%
Gastos operacionales						
De administración	34,738.72	119,217.33	-84,478.61	-70.86%	-70.86%	0.37%
De ventas	506,180.65	553,899.64	-47,718.99	-8.62%	-8.62%	5.42%
Utilidad ó perdida operacional	932,408.43	1,879,867.09	-947,458.65	-50.40%	-50.40%	9.98%
No operacionales						
Ingresos	199,207.27	76,011.22	123,196.05	162.08%	162.08%	2.13%
Gastos	159,248.93	118,137.11	41,111.82	34.80%	34.80%	1.70%
Utilidad (perdida) antes de impuestos	972,366.77	1,837,741.20	-865,374.42	-47.09%	-47.09%	10.40%
Impuesto de renta y complementarios	0.00	405,601.00	-405,601.00	0%		
Impuesto de renta y complementarios	0.00	405,601.00	-405,601.00	0%		
Utilidad (perdida) neta del año	972,366.77	1,432,140.20	-459,773.42	-32.10%	-32.10%	10.40%
UTILIDAD (PERDIDA) NETA POR ACCION	0.00	0.00	0.00	0.0%	0.0%	

HENRY EDUARDO ALVAREZ SAAVEDRA
Representante legal

DORA RINCÓN R
Contador Público
TP No. 127.884 -T

JULIO CESAR ESPINDOLA ROA
Revisor fiscal
TP No. 34333 -T

Anexo 4. Estados de la Situación financiera 2017 y 2018 comparativos.

IMPORTADORA VEHI CAR LTDA ESTADO DE LA SITUACIÓN FINANCIERA

Por los años terminados al 31 de Diciembre de 2018 y 2017
Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos

	2018		2017		Variación en \$ Variación Absoluta		Variación % Variación relativa
ACTIVO							
Corriente							
Efectivo y sus equivalentes	320,618.34	13%	292,048.74	11%	28,569.60	2%	9.78%
Instrumentos financieros	211,924.46	9%	787,237.02	29%	-575,312.56	-20%	-73.08%
Deudores CXC	1,885,281.81	78%	1,612,326.82	60%	272,954.99	18%	16.93%
Total activo corriente	2,417,824.61	100%	2,691,612.59	100%	-273,787.97		-10.17%
No Corriente							
Inventarios	2,393,693.70	40%	1,758,636.87	79%	635,056.83	-39%	36.11%
Propiedades planta y equipo	3,565,607.09	60%	473,247.43	21%	3,092,359.66	39%	653.43%
Intangibles	0.00		0.00		0.00		0%
Diferidos	0.00		0.00		0.00		0%
Otros activos	0.00		0.00		0.00		0%
Valorizaciones	0.00		0.00		0.00		0%
Total activo no corriente	5,959,300.79	100%	2,231,884.30	100%	3,727,416.49		167.01%
TOTAL ACTIVO	8,377,125.41		4,923,496.89		3,453,628.52		70.15%
PASIVO							
Corriente							
Obligaciones Financieras	2,200,000.00		0.00		2,200,000.00		
Proveedores	262,279.55		232,266.77		30,012.78		12.92%
Cuentas por pagar	461,144.84		104,715.24		356,429.60		340.38%
Impuestos, gravámenes y tasas	58,409.00		204,473.00		-146,064.00		-71.43%
Beneficios a Empleados	91,522.75		88,535.43		2,987.32		3.37%
Pasivos estimados y provisiones	0.00		0.00		0.00		
Otros pasivos	103,962.87		65,607.56		38,355.31		58.46%
Total pasivo corriente	3,177,319.02		695,597.99		2,481,721.03		356.78%
TOTAL PASIVO	3,177,319.02		695,597.99		2,481,721.03		356.78%
Patrimonio							
Capital social	1,800,000.00		1,800,000.00		0.00		0%
Superavit de capital	0.00		0.00		0.00		
Reservas	171,097.82		171,097.82		0.00		0%
Revalorización del patrimonio	0.00		0.00		0.00		
Dividendos o participaciones decretados	0.00		0.00		0.00		
Resultado del ejercicio	972,366.77		1,432,140.19		-459,773.42		-32.10%
Utilidad del ejercicio	972,366.77		1,432,140.19		-459,773.42		-32.10%
Perdida del ejercicio	0.00		0.00		0.00		
Resultados de ejercicios anteriores	1,918,475.91		486,795.00		1,431,680.91		294.10%
Convergencia a NIIF	337,865.89		337,865.89		0.00		0.00%
TOTAL PATRIMONIO	5,199,806.39		4,227,898.90		971,907.49		22.99%
TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO	8,377,125.41		4,923,496.89		3,453,628.52		70.15%

HENRY EDUARDO ALVAREZ SAAVEDRA
Representante legal

DORA RINCÓN R
Contador Público
TP No. 127.884 -T

JULIO CESAR ESPINDOLA ROA
Revisor fiscal
TP No. 34333 -T

Anexo 5. Cronograma Plan de Mejora.



**CRONOGRAMA PLAN DE MEJORA
IMPORTADORA VEHI CAR LTDA**

ACTIVIDAD	CRONOGRAMA PLAN DE MEJORA																RESPONSABLE
	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				
SEMANAS	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	
Identificar el proceso desde la llegada del vehículo a Importadora Vehi Car, hasta la entrega del vehículo ya reparado al cliente.	X	X															
Clasificar los tipos de servicio en tres categorías de acuerdo a las colisiones: fuerte, medio, leve.			X	X													
Establecer la política para el área de control, recepción y seguimiento de los repuestos.					X	X											
Diseñar la herramienta en excel que ayude a Controlar y medir el proceso del área de control, recepción y seguimiento de los repuestos.							X	X									
Desarrollar el manual de procesos y procedimientos para el área de control, recepción y seguimiento de los repuestos.									X	X							
Socializar el manual de procesos y procedimientos para el área de control, recepción y seguimiento de los repuestos.											X	X					
Capacitar al personal en el manejo de la Herramienta de excel para Controlar y medir el proceso del área de control, recepción y seguimiento de los repuestos.													X	X			
Evaluar la efectividad de la Herramienta a través de los indicadores (tiempo estimado de prueba de dos semanas).															X	X	
Ajustar los hallazgos encontrados para mejorar la herramienta en excel y el manual de procedimientos.																X	



IMPORTADORA VEHI CAR LTDA

CONTROL DE REPUESTOS



CONTROL DE MANDO



REPUESTOS E INSUMOS PENDIENTES POR SUMINISTRO.



REPUESTOS O INSUMOS RECIBIDOS.



MACA COMERCIAL DE LOS VEHICULOS.



TIPO DE COLISION O MANTENIMIENTO.



CLIENTES.



PROVEEDORES DE REPUESTOS E INSUMOS.



TECNICOS.

Hoja 2



CONTROL DE MANDO.

FECHA ACTUAL

14/11/2019

REPUESTOS E INSUMOS PENDIENTES POR SUMINISTRO

No	PLACA	MARCA DEL VEHICULO	TIPO DE COLISION O MANTENIMIENTO	CLIENTE	PROVEEDORES DE REPUESTOS O INSUMOS	CANTIDAD	REPUESTO O INSUMO SOLICITADO	FECHA DE AUTORIZACION DE REPARACION DEL VEHICULO	FECHA ESTIMADA DEL SUMINISTRO DEL REPUESTO O INSUMO	DISPONIBILIDAD EN DIAS DEL REPUESTO O INSUMOS	DEMORA EN DIAS DEL REPUESTO O INSUMO	ESTADO DEL REPUESTO O INSUMO	NOTA
1	SSS111	CHEVROLET	Medio	Productos Ramo S.A	Premier S.A	1	Farola derecha	5/11/2019	30/11/2019	25	-16	EN ESPERA	
2	SSS111	CHEVROLET	Fuerte	QBE seguros S.A.	Premier S.A	1	Farola derecha	5/11/2019	10/11/2019	5	4	EN ESPERA	
3	SSS111	CHEVROLET	Fuerte	Productos Ramo S.A	Premier S.A	1	Farola derecha	10/11/2019	5/12/2019	25	-21	EN ESPERA	
4	TT7444	FORD	Medio	Renting Colombia S.A.	Importadora Vehi car Ltda	1	Bomper trasero	15/11/2019	17/11/2019	2	-3	EN ESPERA	
5	EEE999	HYUNDAI	Medio	Seguros Generales Suramericana S.A.	Importadora Vehi car Ltda	1	Soporte Bomper	15/11/2019	1/12/2019	16	-17	EN ESPERA	

Hoja 3



REPUESTOS O INSUMOS RECIBIDOS

No	PLACA	MARCA DEL VEHICULO	TIPO DE COLISION	CLIENTE	PROVEEDOR DEL REPUESTOS O INSUMO	CANTIDAD	INSUMO O REPUESTO SOLICITADO	FECHA DE LLEGADA	FECHA DE ENTREGA AL OPERARIO	HORA DE ENTREGA	NOMBRE DEL OPERARIO	NOTA
1	SSS111	CHEVROLET	Medio	Productos Ramo S.A	Premier S.A	1	Farola derecha	29/08/2019	29/08/2019	12:30	ALVAREZ ACEVEDO JULIAN	

Hoja 4



CONTROL DE MANDO.

MARCA COMERCIAL DE LOS VEHICULOS

MARCA COMERCIAL DE LOS VEHICULOS
CHEVROLET
DFAC
DFM
DFSK
DONG FENG
FORD
FOTON
HINO
HYUNDAI
JAC
KENWORTH
KIA
MACK
MAZDA
MERCEDES BENZ
MITSUBISHI
NISSAN
TOYOTA
VOLKSWAGEN
VOLVO

Hoja 5



CONTROL DE MANDO.

TIPO DE COLISION O MANTENIMIENTO

TIPO DE COLISION O MANTENIMIENTO	PORCENTAJE DE AFECTACION EN EL VEHICULO
LEVE	DEL 0% AL 20%
MEDIO	DEL 21% AL 60%
FUERTE	DEL 61% AL 100%

Hoja 6



CONTROL DE MANDO.

CLIENTES

NOMBRE DEL CLIENTE	TELEFONO	CIUDAD	DIRECCION	NOMBRE DE CONTACTO	TELEFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRONICO
Axxa Colpatria Seguros S.A.		Bogota D.C.	Carrera 7A # 24-89			
Distribuidora Nissan S.A.		Bogota D.C.	CIII3 # 50 - 69			
Incubadora Santander Usuario Industrial ZF S.A.S		Santander	Cra 15 # 3AN - 50			
La Equidad Seguros Generales Organismo Cooperativo		Bogota D.C.	Cra. 9A # 99 - 07			
La Previsora Compañía de Seguros		Bogota D.C.	CII 57 # 9-07			
QBE seguros S.A.		Bogota D.C.	Cra 7 # 76-35			
Renting Colombia S.A.		Bogota D.C.	Cra. 63 # 17 - 91			
Seguros Bolívar S.A.		Bogota D.C.	Av El Dorado 68B-31			
Seguros del Estado S.A.		Bogota D.C.	Cra 11 # 90 - 20			
Seguros Generales Suramericana S.A.		Medellin	Cra 64B # 49A - 30			
Univeridad Nacional de Colombia		Bogota D.C.	Cra 45 #26-85			



CONTROL DE MANDO.

PROVEEDORES DE REPUESTOS E INSUMOS

PROVEEDOR	CIUDAD	UBICACIÓN	NOMBRE DEL CONTACTO	TELEFONO CONTACTO	CORREO ELECTRONICO
Dobladora y cortadora ferrefuerzo Ltda	Bogota D.C.	Av Ciudad de Cali 10-69			
PPG Industrias de Colombia Ltda	Itagüí, Antioquia	Cl 51 # 40-13,			
La Magia del Color	Bogota D.C.	Cl 7 # 29-13			
Vidrimotor S.A.S	Bogota D.C.	Carrera 81 # 11D-27			
Aire Acondicionado BR	Bogota D.C.	Av calle 17 # 57-53			
Importadora Chevromotor	Bogota D.C.	Cl 65 # 26-49			
Abc Poliuretanos & Montajes Ltda	Bogota D.C.	Cr 106 17 B-45			
Llantas y Servicios los heroes S.A.	Bogota D.C.	Cra. 20b #76-79			
Coexito S.A.S	Cali	Cra 5 # 61 A - 95			
Distribuidora Tecniejes Oh S.A.S	Bogota D.C.	Calle 102A # 70 -57			
Mundial de Tornillos	Bogota D.C.	Cra 22 No 19-63			
Prothermo Asociados Ltda	Bogota D.C.	Calle 17 # 81B-53			
Forrtapetes	Bogota D.C.	Calle 13A # 80A-42			



CONTROL DE MANDO.

TECNICOS

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	No DE TELEFONO
ALFONSO PAEZ MARTINEZ	CARROCERO	
ALIRIO HERNANDEZ BOLIVAR	PINTOR	
ALVAREZ ACEVEDO JULIAN	ASESOR DE SERVICIO	
BRAYAN FERNANDO PEREZ VARGAS	PINTOR	
CARLOS JULIO NIÑO RAMIREZ	CONDUCTOR DE GRUA	
CLAUDIA MURILLO NIETO	ASESOR DE SERVICIO	
DANILO CRUZ SANCHEZ	MENSAJERO	
DIAZ PORTILLA JOSE VITELIO		
ERNESTO CAMELO OSPINA	LATONERO	
GILBERTO HERNANDEZ BOLIVAR	PINTOR	
HERNANDEZ BELLO CARLOS JULIO	LATONERO	
HERNANDO MALAVER SILVA	LATONERO	
JHON MARIO PITA	LATONERO	
JORGE ALEXANDER BARON PANQUEBA	SUPERVISOR TALLER	
JOSE DEL CARMEN LUCERO PRIETO	CARROCERO	
JOSE GUILLERMO PEREZ FORERO	PINTOR	
JOSE LUIS ROZO	ALMACENISTA	
JULIO ERNESTO BENITEZ IZASA	CONDUCTOR DE GRUA	
LUIS ANTONIO PEREZ	SERVICIOS GENERALES	
LUIS EDUARDO CARMONA LONDOÑO	CARROCERO	
MUÑOZ SILVA WILMER	ELECTRICO	
NELSON ROBERTO BELLO CEPEDA	CARROCERO	
ORLANDO PRADA RUEDA	CELADOR	
PEREIRA CASTIBLANCO ALCIRA	SERVICIOS GENERALES	
RODRIGUEZ IBAÑEZ MANUEL	MENSAJERO	

Anexo 7. Diagrama de Flujo de seguimiento, control y recepción de los repuestos.



IMPORTADORA VEHI CAR LTDA

DIAGRAMA DE FUJO PASO A PASO



EMPRESA: IMPORTADORA VEHI CAR LTDA.

NIT: 900149643-1

PROCESO: CONTROL DE REPUESTOS

FECHA: 10/11/2019

Nº DE ACTIVIDADES	ACTIVIDADES	INICIO Y FINAL	ACCIÓN DE ACTIVIDAD	ACCIÓN DE ACTIVIDAD CONTRATADA	ACTIVIDAD DE CONTROL	BASE DE DATOS	TIEMPO EN SEGUNDOS
1	Ir al computador.	*					30
2	Revisar remisiones o facturas de repuestos o insumos que han ingresado.				*		300
3	Abrir herramienta control de repuestos		*				10
4	Ir a la ventana ventana repuesto o insumo recibido.		*				10
5	Sacar los repuestos ingresados de la ventana repuestos pendientes por suministro a la siguiente ventana llamada repuesto o insumo recibido.		*	*			60
6	Digitar en la casilla correspondiente la fecha de llegada del repuesto o insumo.		*				15
7	Borrar la información que no corresponde a la ventana llamada repuesto o insumo recibido.		*	*			15
8	Guardar cambios realizados en la herramienta control de repuestos.		*			*	5
9	Regresar a la ventana control de mando.		*				5
10	Abrir correo.		*				60
11	Verificar que correos hay con nuevas cotizaciones realizadas a vehículos.		*		*		120
12	abrir cotización de vehículo.		*				60
13	Ir a la herramienta control de repuestos.		*				10
14	Ingresar a la ventana repuestos pendientes por suministro.		*		*		5
15	Numerar la casilla del repuesto solicitado en la cotización.		*				5
16	Copiar la placa del vehículo en la casilla correspondiente.		*		*		20
17	Copiar en la casilla correspondiente la marca del vehículo que esta en la cotización.		*		*		20
18	Verificar y seleccionar en la herramienta que tipo de colisión o mantenimiento es el que se va atender.		*		*		5
19	Traer de la cotización a la casilla correspondiente el nombre del cliente.		*		*		120
	Abrir pagina WEB del cliente.		*				60
20	Verificar en las paginas de los clientes y correos, quien fue el proveedor elegido para el suministro del repuesto o insumo.		*		*		300
21	digitar el nombre del proveedor elegido en la casilla correspondiente.		*				15
22	Copiar en la casilla correspondiente las cantidades de los repuestos solicitados en la cotización		*				15
23	Copiar en la casilla correspondiente los repuestos solicitados en la cotización.		*				45
24	Verificar en la pagina WEB del cliente y en los correos que en ingresado la autorización de la reparación del vehículo.		*		*		120
25	Digitar en la casilla correspondiente la fecha en que fue autorizada la reparación del vehículo.		*		*		15
26	Verificar en la pagina WEB del cliente y en los correos que en ingresado la fecha estimada de suministro del repuesto o insumo.		*		*		120
27	Escribir en la casilla correspondiente la fecha estimada de llegada del repuesto.		*		*		15
28	Verificar el estado del repuesto o insumo.		*		*		30
29	Filtrar los repuestos o insumos que estén en estado "DEMORADO".		*		*		10
30	Llamar al proveedor encargado del suministro de los repuestos o insumos, que estén en estado "DEMORADO"		*		*		300
31	Solicitar al proveedor encargado del suministro de los repuestos o insumos, que estén en estado "DEMORADO", que de manera pronta haga este suministro.		*		*		180
32	Digitar observaciones relevantes en la casilla correspondiente sobre el repuesto o insumo solicitado.		*		*		60
33	Guardar cambios realizados en la herramienta control de repuestos.		*			*	5
34	Regresar a la ventana control de mando.		*				5
35	Entrega del repuesto.		*				300
36	Ir a la herramienta control de repuestos.		*				15
37	Ir a la ventana ventana repuesto o insumo recibido.		*				5
38	Digitar en la casilla correspondiente la fecha de entrega del repuesto o insumo.		*				5
39	Digitar en la casilla correspondiente la hora de entrega del repuesto o insumo.		*				5
40	Seleccionar el operario al que se le hace entrega del repuesto o insumo.		*		*		15
41	Digitar observaciones relevantes en la casilla correspondiente sobre el repuesto o insumo entregado.		*		*		60
42	Guardar cambios realizados en la herramienta control de repuestos.		*			*	5
43	Regresar a la ventana control de mando.		*				5
44	Ir a la ventana marca comercial de vehículos.		*				5
45	Actualizar nuevas marcas comerciales de vehículos.		*		*		30
46	Guardar cambios realizados en la herramienta control de repuestos.		*			*	5
47	Regresar a la ventana control de mando.		*				5
48	Ir a la ventana tipo de colisión o mantenimiento.		*		*		5
49	Actualizar cambios que hayan surgido en los tipos de colisión o mantenimiento.		*		*		30
50	Guardar cambios realizados en la herramienta control de repuestos.		*			*	5
51	Regresar a la ventana control de mando.		*				5
52	Ir a la ventana clientes.		*				5
53	Actualizar información de clientes e ingresar información de nuevos clientes.		*		*		300
54	Guardar cambios realizados en la herramienta control de repuestos.		*			*	5
55	Regresar a la ventana control de mando.		*				5
56	Ir a la ventana proveedores de repuestos o insumos.		*				5
57	Actualizar información de los proveedores e ingresar información sobre nuevos proveedores.		*		*		300
58	Guardar cambios realizados en la herramienta control de repuestos.		*			*	5
59	Regresar a la ventana control de mando.		*				5
60	Ir a la ventana técnicos.		*				5
61	Actualizar información de los técnicos e ingresar información de nuevos técnicos.		*		*		300
62	Guardar cambios realizados en la herramienta control de repuestos.		*			*	5
63	Regresar a la ventana control de mando.		*				5
64	Guardar cambios realizados en la herramienta control de repuestos.		*			*	5
	cerrar pagina WEB del cliente.		*				5
	cerrar correo.		*				5
65	Cerrar herramienta control repuestos.	*	*				5
TOTAL TIEMPO EN SEGUNDOS							3640
TOTAL TIEMPO EN MINUTOS							61

Anexo 8. Políticas de Importadora Vehi Car Ltda.

	POLITICA DE PREVENCION DE ALCOHOL,DROGAS Y TABAQUISMO	CÓDIGO: POL-ADT-SST-002
	SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	VERSIÓN: 002
		Página 1 de 1

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE ALCOHOL, DROGAS Y TABAQUISMO

Consecuentes con nuestro compromiso de velar por la salud y el bienestar de nuestros colaboradores y de proteger el ambiente laboral, es política de IMPORTADORA VEHICAR LTDA prohibir la posesión, uso y venta de alcohol y drogas en nuestras instalaciones, vehículos y sitios en que prestamos nuestros servicios, mientras se estén desarrollando labores para la empresa o sus clientes.

Está prohibido igualmente presentarse a trabajar bajo los efectos del alcohol, estupefacientes o cualquier otra sustancia psicotrópica, así como en periodo post ingestión y/o síndrome de abstinencia.

IMPORTADORA VEHICAR LTDA desarrollará acciones preventivas destinadas a disminuir gradualmente la incidencia del consumo de tabaco, dado sus efectos nocivos sobre la salud y el ambiente de trabajo, y respetará la opción personal de fumar, pero no podrá hacerse dentro de las instalaciones, en los vehículos, o alrededores de la empresa, esta política forma parte del contrato de trabajo y es de obligatorio cumplimiento.

Su violación, así como la oposición a las inspecciones, se considera falta grave y en consecuencia, la empresa puede adoptar medidas disciplinarias de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y la legislación vigente.

Se firma en Bogotá D.C a los 23 días del mes de Julio de 2018.

Representante legal

Elaboró:	Revisó:	Fecha de elaboración: Julio/2016
Cargo:	Cargo:	
Firma:	Firma:	Fecha de actualización: 15 de Junio/2018

	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	CÓDIGO: POL-SST-001
	SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	VERSIÓN: 002
		Página 1 de 1

POLÍTICA DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO

La Gerencia de IMPORTADORA VEHICAR LTDA se pronuncia formalmente, a través de una política reflejando su compromiso hacia la Seguridad y salud en el trabajo y se responsabiliza a dirigir sus esfuerzos, a proveer a los trabajadores un ambiente seguro de trabajo y se compromete con la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, acorde con la legislación colombiana y Normatividad vigente con el fin de:

- Planear y ejecutar actividades, garantizando la protección de la salud, la seguridad y el bienestar de nuestros empleados, contratistas y toda la población involucrada en los mismos.

- Minimizar el impacto de las actividades sobre el medio Ambiente de trabajo y garantizar la efectividad de los equipos e instalaciones en donde se desarrollan dichos procesos.
- Prevenir y controlar los factores de riesgo identificados en el sitio de trabajo que puedan causar enfermedades y accidentes laborales.
- Preservar las buenas condiciones de operación en los recursos materiales y económicos, logrando la optimización en su uso y minimizando cualquier tipo de pérdida.
- Responsabilizar a todos los niveles de la empresa con el fin de proveer un ambiente sano y seguro de trabajo, mediante el uso de equipos óptimos, implementación de programas y procedimientos adecuados.
- El responsable asignado por la empresa para liderar el desarrollo del sistema de seguridad y salud en el trabajo, cuenta con el apoyo de la alta gerencia, el COPASST y los trabajadores en general, mediante el compromiso de los mismos con las actividades de seguridad y salud en el trabajo.

Se firma en Bogotá D.C a los 23 días del mes de Julio de 2018.

Firma representante legal

Elaboró:	Revisó:	Fecha de elaboración: Julio /2016
Cargo:	Cargo:	
Firma:	Firma:	Fecha actualización: 15 Junio de 2018

	POLÍTICA PREVENTIVA DE ACOSO LABORAL	CÓDIGO: POL-PAL-SST-003
	SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	VERSIÓN:002
		Página 1 de 1

POLÍTICA PREVENTIVA CONTRA EL ACOSO LABORAL

IMPORTADORA VEHI CAR LTDA, busca generar un ambiente de trabajo sano, seguro y adecuado para aquellos que trabajan en la misma; por lo tanto, promueve un entorno de trabajo que minimice el acoso laboral, contando con la participación de los trabajadores desde su responsabilidad. Por lo cual se establece:

- Todos los empleados (as) tienen derecho de trabajar en un entorno libre de toda forma de discriminación y conductas que se puedan considerar hostigamiento, limitación o alteración.
- Por su parte **IMPORTADORA VEHICAR LTDA** se compromete a prevenir y minimizar las conductas del acoso laboral y a defender el derecho de todos (as) los(as) trabajadores (as) para ser tratados con dignidad en el trabajo. Todos ellos deberán participar conjuntamente en la instauración del plan de prevención contra el acoso laboral.

- IMPORTADORA VEHICAR LTDA también se compromete a establecer actividades de prevención, tendientes a generar conciencia colectiva de sana convivencia, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas; la armonía entre quienes comparten el espacio laboral y el buen ambiente de trabajo, donde se proteja la intimidad, honra, salud mental y libertad de expresión de todas las personas que conforman la compañía.
- El trabajador que se vea involucrado en un comportamiento inadecuado que vulnere las normas de sana convivencia será sometido a un proceso de seguimiento por parte del comité de convivencia laboral; de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente, Reglamento interno de trabajo y proceso disciplinario de la empresa.

Se firma en Bogotá D.C a los 23 días del mes de Julio de 2018.

HENRY ALVAREZ
 Representante Legal
 IMPORTADORA VEHI CAR LTDA

Elaboró:	Revisó:	Fecha de elaboración: Julio/2016
Cargo:	Cargo:	
Firma:	Firma:	Fecha de actualización: 15 de Junio de 2018

	POLÍTICA PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE	CÓDIGO: OL-PMA-SST-004
	SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	VERSIÓN: 001
		Página 1 de 1

POLÍTICA DE PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE

IMPORTADORA VEHICAR LTDA, expresa y asume su compromiso por la conservación del medio ambiente, es por ello que todas y cada una de sus actividades serán ejecutadas de forma ambientalmente responsable y sostenible, considerando los siguientes principios:

- Establecer mecanismos que permitan detectar, evaluar y controlar los impactos ambientales en el desarrollo de nuestro proceso.
- Extender la cultura de cuidado de medio ambiente a todos nuestros trabajadores, contratistas y clientes.
- Adoptar una actitud proactiva de prevención y protección del medio ambiente, fijando objetivos y metas.
- Mejorar en forma continua nuestro desempeño ambiental adoptando tecnologías que la Empresa tenga a su alcance para disminuir o eliminar el impacto que contamine el aire, agua o suelo durante el desarrollo de las actividades laborales.

Cada trabajador de **IMPORTADORA VEHICAR LTDA** se compromete a adoptar comportamientos ambientales apropiados y de informar los riesgos ambientales que se identifique en las áreas de trabajo y que desencadenan un peligro potencial.

Se firma en Bogotá D.C a los 23 días de Julio de 2018

HENRY ALVAREZ

Anexo 9. Política de control recepción y seguimiento de los repuestos.

	Política de control recepción y seguimiento de los repuestos	CÓDIGO: POL-CRSR-001
	Sistema de gestión de operaciones y logística	VERSIÓN: 001
		Página 1 de 1

Sistema de gestión de operaciones y logística

Política de control recepción y seguimiento de los repuestos

Importadora Vehi Car Ltda. es una empresa dedicada al mantenimiento y reparación de vehículos Multimarca, comprometida con brindar soluciones para el mejoramiento de los procesos productivos y requerimientos de nuestros clientes, a través de personal competente, adecuada tecnología, amplia infraestructura, controles permanentes de calidad y manejo eficiente de los recursos.

Así mismo, ha establecido dentro de sus prioridades, y bajo la responsabilidad del director de taller y sus colaboradores del área de control y recepción de los repuestos, realizar el seguimiento continuo del repuesto para que este llegue oportunamente al área operativa, proceso que inicia desde que la aseguradora aprueba el repuesto e informa que proveedor lo suministrará, siguiendo los lineamientos estipulados, fortalecer la calidad, servicio, y oportuna entrega del vehículo ya reparado al cliente

Importadora Vehi Car Ltda. vela por cumplir con la fecha pactada de entrega del vehículo ya reparado al cliente.

La organización garantiza la vigilancia y mejoramiento del proceso de reparación y mantenimiento de los vehículos Multimarca

Importadora Vehi Car Ltda. asume la responsabilidad de garantizar las fechas pactadas de entrega de los vehículos ya reparados al cliente, velando por tener los repuestos necesarios para la reparación o mantenimiento del vehículo y el cumplimiento de sus objetivos.

Esta política tiene alcance a todos los integrantes de la organización, incluyendo proveedores, contratistas y visitantes, en instalaciones propias.

Realizar consultas constantes en las páginas de las aseguradoras y así garantizar el seguimiento de los repuestos con el fin de contribuir con la oportuna entrega del repuesto al área operativa.

Identificar demoras de los repuestos por medio de alertas, evaluando y gestionando alternativas para sustituir los repuestos necesarios y evitar retrasos en la operación o tiempo muertos.

Establecer los controles necesarios, para establecer las prioridades categorizar de la más urgente a la más importante, mediante un cronograma de actividades diario, semanal y mensual.

Mantener actualizado la herramienta en Excel en la cual se identifican las alertas y prioridades de vehículos a trabajar en el área operativa

Esta política hace parte de las directrices generales de la empresa, será revisada anualmente y socializada a sus colaboradores.

Se firma en Bogotá D.C a los 24 días del mes de octubre de 2019.

Henry Álvarez
Representante Legal
Importadora Vehi Car Ltda.

laboró: Adriana Guzmán lia Rodríguez, Jorge Barón	Fecha de elaboración: 24 Octubre /2019	 UNIVERSITARIA AGUSTINIANA
Cargo: Estudiantes	Firmas:	

Importadora Vehi Car Ltda.
Manual de la Herramienta.
Control de repuestos.

Esta es una herramienta va facilitar el control, recepción y seguimiento de los repuestos, que son uno de los componentes principales para la reparación y el mantenimiento de los vehículos Multimarca los cuales son atendidos en Importadora Vehi Car Ltda.

Notas:

1. Esta herramienta esta construida sobre hojas de cálculo en Excel, las cuales se encuentran formuladas, por lo cual se recomienda no alterar de ninguna forma esta formulación.
2. El operador de esta herramienta podrá tomar toda la información requerida por las tablas, a partir de datos suministrados en otros procesos; como son:
 - **El cuadro de control vehículos:** este cuadro es el que nos suministra toda la información del vehículo, su propietario, la compañía aseguradora del vehículo. todos estos datos son obtenidos al ingreso del vehículo, a través de un inventario escrito y fotográfico que realiza el asesor de servicio encargado de este proceso.
 - **La cotización:** esta es realizada y compartida en la carpeta digital y física del vehículo, por el ingeniero encargado de este proceso y esta nos brinda información como: cliente, fecha de realización, mano de obra sugerida y repuestos solicitados.
 - **Las páginas WEB de nuestros clientes:** el 90% de los clientes de Importadora Vehi Car Ltda, son las compañías aseguradoras de vehículos en Colombia, las cuales cuentan con una página WEB a la cual se puede acceder con un usuario y contraseña asignado por la compañía aseguradora, a la empresa para que pueda consultar todo lo relacionado al vehículo.
 - **Correos electrónicos:** este es un medio informativo impórtate, porque es el canal de información más usado por los clientes, proveedores, compañeros, líderes y competidores, para informándonos de alguna situación particular.
3. Esta herramienta está sujeta a cambios dados en los procesos o sugerencias novedosas encaminadas al fortalecimiento del servicio que presta Importadora Vehi Car Ltda, para mejorar su reconocimiento en el mercado

4. Esta herramienta cuenta con ocho ventanas, las cuales son:

Primera venta llamada:

Control de mando.

En esta ventana como su nombre lo indica es el control de mando de la herramienta, el cual nos ayuda a transpórtanos fácilmente entre las ocho ventanas de esta herramienta.

Las ocho ventanas fueron nombradas así:

- Control de mando.
- Repuestos e insumos pendientes por suministra.
- Control interno de repuestos o insumos.
- Marca comercial del vehículo.
- Tipo de colisión o mantenimiento.
- Clientes.
- Proveedores de repuestos o insumos.
- técnicos.

Segunda ventana.

Repuestos e insumos pendientes por suministro.

Esta ventana es la más impórtate de esta herramienta y una base para el mejoramiento en la prestación del servicio de Importadora Vehi Car Ltda. Porque es la que va a permitir estar informado sobre el estado del repuesto.

También podremos encontrar información como:

- **Número de casilla:** Es el número de casilla que se le asigna al repuesto que ha solicitado Importadora Vehi Car Ltda. esta casilla nos permite visualizar la cantidad de repuestos que están pedidos.
- **Placa del vehículo:** Esta nos permite identificar el vehículo que se encuentra en Importadora Vehi Car Ltda. para que se le realice el mantenimiento o reparación autorizada por el cliente.
- **La marca del Vehículo:** Esta casilla informa la marca comercial del vehículo y además nos permite identificar en cuál es marca comercial del vehículo, a la más se le presta el servicio en Importadora Vehi Car Ltda.
- **Tipo de colisión:** En esta casilla nos informa el calificativo que se le asigna al daño evidenciado en el vehículo en el momento de su peritación. Esta calificación es dada por el ingeniero encargado de la cotización, quien la divide en: leve, medio, y fuerte.

- **Cliente:** Esta casilla nos informa el nombre de la empresa o persona propietaria del vehículo que ingresa a Importadora Vehi Car para que sea reparado.
- **Proveedor del repuesto o insumo:** Esta casilla nos informa el nombre del proveedor fue designado por el cliente o por Importadora Vehi Car Ltda. para que suministre el repuesto o insumo necesario para poder realizar el mantenimiento o reparación del vehículo.
- **Cantidad:** Esta casilla nos indica del número en cantidad del repuesto que esta solicitado para la reparación o mantenimiento del vehículo.
- **Insumo o repuesto solicitado:** En esta casilla se escribe en forma detallada el repuesto o insumo necesario para la reparación o mantenimiento del vehículo.
- **Fecha de autorización de reparación del vehículo:** En esta casilla se escribe el día, el mes y el año en que el cliente autoriza la reparación del vehículo.
- **Fecha estimada para el suministro del repuesto o insumo:** En esta casilla se deberá escribir el día, el mes y el año, en que el proveedor se compromete a suministrar el repuesto o insumo solicitado para realizar la reparación y mantenimiento del vehículo.
- **Disponibilidad en días del repuesto o insumo:** esta casilla esta formulada para que presente el número de días que el proveedor tiene para que suministre el repuesto o insumo.
- **Demora en días del repuesto o insumo:** esta casilla se encuentra formulada para presente el número de días de demora del repuesto o insumo; o al contrario nos presentara número de días que falta para que sea suministrado el repuesto o insumo solicitado para poder realizar la reparación o mantenimiento del vehículo.
- **Estado del repuesto o insumo:** esta casilla se encuentra formulada de forma que va a representar el estado del repuesto insumo; y estos estados son llamados: demorado o en espera.
- **Nota:** esta casilla es un espacio libre que servirá para colocar observaciones relacionadas respecto con el repuesto o insumo.

Tercera ventana.

Repuestos o insumos recibidos.

Esta ventana permitirá saber ubicación del repuesto o insumo, que previamente ha sido suministrado por el proveedor y se encuentra en custodia de Importadora Vehi Car Ltda para que pueda realizar el mantenimiento o reparación necesaria al vehículo.

En esta ventana podemos encontrar información como:

- **Fechas de llegada:** esta casilla está diseñada para que sea diligenciada con la fecha en la que llega el repuesto a Importadora Vehicar Ltda.

- **Fecha de entrega del repuesto al operario:** en esta casilla se debe colocar la fecha en que el repuesto o insumo fue entregado al operario para que realizara la reparación o mantenimiento del vehículo.
- **Hora de entrega:** en esta casilla se debe escribir la hora en que el repuesto o insumo fue entregado al operario para que realizara el mantenimiento o reparación al vehículo.
- **Nombre del operario:** en esta casilla debe ir el nombre completo del operario al que se le hace entrega del repuesto o insumo, que se ha solicitado para la reparación o mantenimiento del vehículo.
- **Nota:** es esta casilla se puede escribir algún comentario que se considere importante y no tenga lugar en ninguna otra casilla.

Cuarta ventana.

Marca comercial de los vehículos.

Esta ventana nos permite estar informados sobre las principales marcas comerciales de los vehículos que son atendidos en Importadora Vehi Car Ltda. Esta venta ya cuenta con las principales marcas comerciales de vehículos que han sido atendidos anteriormente.

Quinta ventana.

Tipo de mantenimiento o colisión.

En esta ventana podremos encontrar categorizados el tipo de mantenimiento o colisión que se presenta en el vehículo y que va hacer atendido en Importadora Vehi Car Ltda.

La clasificación es la siguiente.

Leve: del 0% al 20%

Medio: del 21% al 60%

Fuerte: del 61% al 100%

La clasificación del tipo de mantenimiento o reparación, es asignada por el ingeniero encargado de la peritación y cotización del vehículo.

Sexta ventana

Clientes:

En esta ventana podemos encontrar información sobre los principales clientes de Importadora Vehi Car Ltda. Esta información es muy importante, porque con ella podemos tener contacto directo con los clientes para mantenerlos informados sobre la reparación o mantenimiento de su vehículo.

La información que se presenta de los clientes es:

- **Nombre del cliente:** en esta casilla debe diligenciar el nombre completo del cliente.
- **Teléfono:** en esta casilla debe ir diligenciado el teléfono celular o local del cliente.
- **Ciudad:** en esta casilla se debe diligenciar la ciudad donde vive o se encuentra ubicado el cliente.
- **Dirección:** en esta casilla se debe diligenciar la dirección, donde se ubica el cliente.
- **Nombre del contacto:** en esta casilla se debe diligenciar el nombre de la persona encargada por el cliente, para todo lo relacionado con reparación o mantenimiento del vehículo.
- **Teléfono del contacto:** en esta casilla debe ir diligenciado el número de teléfono de la persona de contacto, para mantener una comunicación directa y constatare sobre el estado de la reparación o mantenimiento del vehículo.
- **Correo electrónico:** en esta casilla debe estar diligenciada con el correo electrónico del cliente.

Séptima ventana.

Proveedores de repuestos e insumos.

En esta ventana se encontrara información de los proveedores asignados, para el suministro de repuesto o insumos, necesarios para la reparación o mantenimiento del vehículo.

La información que estará en esta ventana sobre los proveedores de repuestos o insumos, es:

- **Nombre del cliente:** en esta casilla de be ir el nombre completo del proveedor.
- **Teléfono:** en esta casilla debe ir diligenciado el teléfono del proveedor.
- **Ciudad:** en esta casilla debe estar registrada la ciudad donde presta el servicio el proveedor.
- **Dirección:** en esta casilla debe estar diligenciado la dirección de donde se ubica el proveedor.
- **Nombre del contacto:** en esta casilla de be estar diligenciado el nombre de la persona encargada o nombrada por el proveedor, para mantener comunicación directa con Importadora Vehi Car Ltda.

- **Teléfono del contacto:** en esta casilla debe estar diligenciado el número de teléfono de la persona de contacto para poder tener una comunicación directa y constate sobre el repuesto o insumo solicitado.
- **Correo electrónico:** en esta casilla debe ir diligenciado el correo electrónico del proveedor para poder tener comunicación escrita con el proveedor sobre el repuesto o insumo solicitado.

Octava ventana.

Técnicos.

En esta ventana se encontrara información sobre los técnicos encargados del mantenimiento y reparación de los vehículos en Importadora Vehi Car Ltda.

La información que se encontrara en esta ventana sobre los técnicos es:

Nombres y apellidos: los nombres y apellidos completos del técnico de Importadora Vehi Car Ltda.

Cargo: en esta casilla se escribe el cargo o su ocupación del técnico, dentro de Importadora Vehi Car Ltda.

Número de Teléfono: en esta casilla se encontrar el número de celular del técnico para una comunicación directa con el técnico cuando así se requiera.