

**Estrategias para asumir un riesgo enfocado al área de logística en la empresa Automotores
Toyota Colombia S.A.S**

Diana Katerine Vanegas Velasco

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Negocios Internacionales
Bogotá D.C
2018

**Estrategias para asumir un riesgo enfocado al área de logística en la empresa Automotores
Toyota Colombia S.A.S**

Diana Katerine Vanegas Velasco

Tutor

Andrés Rocha Alfonso

Trabajo de grado para optar al título como Profesional en Negocios Internacionales

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Negocios Internacionales
Bogotá D.C
2018

Agradecimientos

Agradezco principalmente a DIOS, quien me ha guiado y me ha brindado fortaleza para todos los proyectos durante toda mi vida.

A mis padres y demás familiares por el apoyo incondicional en todo el proceso de mi vida, por toda la confianza, amor y motivación que me han brindado.

A mis amigos, por la calidad humana, por el apoyo y entusiasmo en todos los logros obtenidos

A la Universitaria Agustiniiana, docentes y asesor de proyecto quienes han sido piezas clave y participes de este proyecto y formación profesional.

A la compañía Automotores Toyota Colombia, por brindarme la oportunidad de realizar las prácticas profesionales, dentro de las cuales pude realizar el presente proyecto de grado y ofrecer el conocimiento práctico sobre mi carrera profesional.

Resumen

En la actualidad las empresas se encuentran generalmente aseguradas con diferentes tipos de pólizas que podría cubrir algún tipo de eventualidad que se les presente, sin embargo, no se crea un plan de continuidad que mantenga las operaciones en función. Hoy en día, la compañía Automotores Toyota Colombia – ATC, no cuenta con un plan de recuperación de desastres, solo atiende a través de planes de emergencia y evacuación establecidos por ley. Teniendo en cuenta lo anterior se realizó un análisis y evaluación en el área de logística con el fin de plantear un plan de continuidad que asuma cualquier daño y pueda continuar con la operación sin verse afectados terceros.

La información y planteamientos establecidos en este proyecto son una sugerencia en la que se establecen procedimientos a seguir en caso de un desastre, el uso de dichas actividades orienta al personal de ATC a dar una respuesta de manera inmediata y asertiva en caso de ocurrir un evento.

Palabras clave: Continuidad, contingencia, riesgo, cadena de suministro y distribución, recuperación, desastre, daño.

Abstract

Currently the companies are usually secured with different types of policies that could cover some type of event that you encounter them, however, not created a continuity plan that maintains operations in function. Today, the company Automotores Toyota Colombia - ATC, does not have a disaster recovery plan, only serves through emergency and evacuation plans established by law. Taking into account the above was carried out analysis and assessment in the area of logistics in order to raise a continuity plan that assumes any damage and can continue the operation without being affected thirds.

Information and approaches set out in this project are a suggestion, which lays down procedures to be followed in the event of a disaster, the use of such activities oriented to the ATC staff respond immediately and assertive in case of an event occur.

Keywords: Continuity, contingency, risk, supply chain, recovery, disaster, hurt.

Tabla de contenidos

Introducción	8
Problema de investigación	9
Objetivos	10
Objetivo General.....	10
Objetivos específicos.....	10
Metodología	12
Marcos de Referencia.....	13
Estado de arte.....	13
Marco Teórico	14
Marco contextual	15
Historia.....	15
La marca.....	15
Lugar de trabajo.	16
Capítulo 1. Procedimiento y caracterización de las variables.....	17
1.1. Tratamiento de vehículos identificados como no conforme.....	17
1.2 Trámites para la solución de vehículos identificados como producto no conforme	17
1.2.1 Bodegas de Zona Franca y Almacén de Vehículos desaduana.....	17
1.2.2 Concesionarios.....	17
1.2.3. Análisis de la reclamación del no conforme.....	18
1.3 Importación de Vehículos.....	18
Figura 2. Diagrama de proceso importación de vehículos. Fuente propia (2018).....	20
1.4 Transporte de vehículos.....	21
1.4.3 Condiciones de seguimiento y seguridad en el tránsito y carga de vehículos.	22
1.4.4 Validación de descargue de unidades.	22
Figura 3. Diagrama del proceso transporte de vehículos. Fuente propia (2018)	23
Capítulo 2. Riesgos a los que se encuentra sometido la compañía ATC	24
2.1. Actividades críticas correspondientes al área de logística.....	24
2.2 Riesgos en la actividad de tratamiento de vehículos identificados como no conforme	24
2.3. Riesgos en la actividad de importación de vehículos	24
2.4 Valores errados en la factura comercial	24

2.5 Información registrada en Ofimática	25
2.6 Documentos originales	25
2.7 Riesgos en la actividad de transporte de vehículos	25
2.8 Exceder el tiempo límite de un vehículo en DTA	25
2.9 Exceder el monto máximo del seguro	25
2.10 Clasificación de los riesgos	26
Tabla 1. <i>Clasificación del riesgo según niveles</i>	26
Capítulo 3. Estrategias para la ejecución y solución de los riesgos	26
3.1. Continuidad de la operación para el riesgo locativo.....	26
Tabla 2. <i>Plan de continuidad del riesgo 1</i>	27
3.2. Estrategia para el riesgo determinado en la operación de la actividad denominada como producto no conforme.....	27
Tabla 3. <i>Plan de continuidad de la actividad 1</i>	28
3.3. Riesgos en la actividad de importación de vehículos	28
Tabla 4. <i>Plan de continuidad de la actividad 2</i>	29
3.4. Plan de continuidad en los riesgos hallados en el transporte de vehículos.....	30
Tabla 5. <i>Plan de continuidad para la actividad 3</i>	31
Conclusiones	33
Bibliografía.....	35
Anexos.....	38
1.Glosario de siglas.....	38
2.Formato de inventario de producto no conforme	39
3. Formato de orden de cargue	40

Lista de tablas

Tabla 1. Clasificación del riesgo según niveles	26
Tabla 2. Plan de continuidad del riesgo 1	27
Tabla 3. Plan de continuidad de la actividad 1	28
Tabla 4. Plan de continuidad de la actividad 2.....	29
Tabla 5. Plan de continuidad para la actividad 3.....	31

Lista de figuras

Figura 1. Diagrama de procesos no conforme	18
Figura 2. Diagrama de proceso importación de vehículos.....	20
Figura 3. Diagrama del proceso transporte de vehículos.....	23

Introducción

Los planes de continuidad hoy en día es uno de los recursos más importantes para darle solución y ejecución a las eventualidades que se pueden presentar en una compañía, para este caso Automotores Toyota Colombia (ATC), es importante resaltar que la información es uno de los capitales más importantes, de esta manera es vital contar con los planes de continuidad, con el fin de brindar de manera confiable, completa y oportuna, la toma de decisiones inteligentes y acertadas para darle continuidad a las operaciones.

Es por esto que el plan de continuidad que se desarrolla en este proyecto se convierte en un aliado significativo para la compañía, en los eventos que se presenten que interrupciones en la continuidad del negocio.

Dado que las empresas en Colombia tienen la necesidad de acogerse de manera inmediata a los planes de continuidad, se presenta la necesidad de diseñar un plan de continuidad del negocio en el área de logística para la empresa anteriormente mencionada, que les permita proteger la operación y recuperar su área ante cualquier eventualidad.

Para ello se plantea tres capítulos en donde se tratara inicialmente el desarrollo y descripción de cada actividad, explicando uno a uno los procedimientos que se manejan en el área de logística de la compañía ATC, posterior a esto se determinan los riesgos a los cuales se puede ver involucrado y que afecte de manera directa la operación, esto conlleva a la creación de estrategias para asumir los daños que se puedan materializar dando paso a un plan de continuidad con actividades específicas y responsables de desarrollar las mismas.

Problema de investigación

Planteamiento del problema

Un plan de continuidad es una herramienta que se puede convertir en un sistema de prevención a daños o vulnerabilidades a las cuales se encuentran expuestas las compañías. En el caso de la empresa Automotores Toyota Colombia S.A.S (ATC) no se tiene determinado este proceso, debido a que en su gran mayoría las operaciones están soportadas por un seguro sobre todo riesgo.

La compañía ATC se puede encontrar sometida a riesgos inesperados que en muchas ocasiones pueden ser asegurables pero no logran ser continuas con la operación a pesar de los daños que se causen, es decir, las organizaciones consideran el seguro como una forma de administrar los riesgos, lo cierto es que actualmente no se encuentran preparadas para actuar frente a situaciones inesperadas, ataques informáticos, interrupciones en la cadena de distribución de las operaciones o incluso problemas de tipo ambiental, donde puede cubrir el seguro pero se puede retrasar a la organización en toda su logística y a lo que ello involucra.

Únicamente el 6% de las empresas que sufren un desastre sobreviven, el 43% no activan de nuevo sus operaciones y el 51% cierran operaciones durante los dos años siguientes al siniestro. Por lo que se puede concluir que el hecho de contar con un plan de continuidad es necesario para sobrevivir en el mercado, al momento de suscitarse alguna eventualidad. (Visión Solutions, 2011).

La organización ATC no cuenta actualmente con un plan de continuidad del negocio, esto se convierte en una problemática a la cual se ve envuelta en gran medida, debido a que en la cadena de distribución abarca un proceso de importación en donde comienzan todas las operaciones de la empresa, el tener una situación de riesgo y no saber cómo salir de ella o actuar frente a dichas situaciones, enlaza a un retraso total en todas las áreas u operaciones, de esta manera provoca un estancamiento en el mercado que maneja la compañía, afectando así, de manera directa a todos los clientes con los que cuenta Automotores Toyota Colombia - ATC.

Con lo mencionado anteriormente se genera la siguiente pregunta:

Pregunta problema

¿Qué características debe incluir un Plan de Continuidad del Negocio en la compañía ATC – Automotores Toyota de Colombia?

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan de continuidad del negocio para la compañía ATC – Automotores Toyota de Colombia que reaccione a un nivel aceptable en la ejecución y continuidad del proceso de la operación en el área de logística

Objetivos específicos

1. Definir el desarrollo de cada proceso en el área de logística de ATC con el fin de determinar las actividades críticas que tenga ocurrencia de mayor o menor nivel de impacto para dar un control adecuado.
2. Clasificar los riesgos a los que se encuentra sometido la compañía ATC, para lograr que las operaciones en el área de logística no se vean afectadas.
3. Determinar las estrategias que ATC le brindarán como solución a los riesgos, lo que conllevará a un diseño de plan de continuidad.

Justificación

Para la compañía ATC no es indiferente poder contar con un plan de continuidad del negocio, donde se pretenda reducir las consecuencias de una interrupción en las operaciones de la compañía a un nivel aceptable de ejecución y continuidad establecida, así mismo, recuperación de procesos.

Un plan de continuidad del negocio plantea diferentes objetivos como reducir el tiempo de recuperación de los procesos tras un daño causado o proporcionar una respuesta rápida y apropiada a cualquier eventualidad como desastres naturales y/o riesgos documentales, es por ello que lo convierten en una herramienta de valor para solucionar y ejecutar causas y daños a los que se encuentra expuesta la compañía, para ellos es importante identificar aquellas situaciones críticas que se puedan presentar en la cadena de distribución de ATC, a partir de ello se crean y definen alternativas y soluciones para dar alcance a todos los daños y/o retrasos que se puedan presentar.

Es trascendental tener en cuenta que un desastre es un evento que puede interrumpir procesos críticos del negocio donde el impacto puede tener un grado de tipo financiero u operaciones totalmente inaceptable para la compañía. Es allí donde se discriminan los riesgos por niveles de desastre y la frecuencia con la cual pueden suceder, así mismo el nivel de recuperación al que se puedan someter, ejerciendo un control que puede ir desde reanudaciones mediante políticas de la organización y departamentos que pueden tener controlado estos riesgos hasta daños naturales que puedan ser catastróficos para la empresa y no pueden ser medidos ni controlados por políticas.

Este plan de continuidad del negocio propuesto incide en las operaciones de ATC, para prevenir los riesgos asociados al negocio y que no causen detección en los procesos de distribución de los vehículos y repuestos que maneja Toyota.

Los procesos de planificación e implementación de un plan de continuidad se encuentran regidos bajo la norma ISO 22301:2012 Seguridad de la Sociedad – Sistema de gestión de la continuidad del negocio- La cual se implementa con el objetivo de hacer una gestión de continuidad del negocio y de esta forma reducir la posibilidad de una ocurrencia de un incidente y que a su vez se encuentre preparada a responder de la manera más adecuada sin causar un daño drástico en la compañía.

Metodología

El diseño de la investigación es de tipo cualitativa basada en información documental real de la fuente primaria de sistema de información gerencial de los procesos y operaciones que realiza la compañía ATC enfocado al área de logística, atendiendo a la profundidad del análisis. Taylor y Bodgan, (1984), afirman, “El objetivo de la investigación cualitativa es el de proporcionar una metodología de investigación que permita comprender el complejo mundo de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas que la viven” (p.1).

Comprende un análisis de campo de involucrados, debido a que esta investigación se realiza en el medio donde se desarrolla el problema, es descriptiva y experimental porque se evalúan distintas características de una situación en particular en este caso las variables para desarrollar un plan de continuidad para Automotores Toyota Colombia (ATC), este tipo de metodología supone una observación sistemática y la catalogación de componentes, donde se recoge información que permite tabular datos para luego analizarlos e interpretarlos de una manera imparcial.

Esta investigación también es de tipo propositiva ya que busca crear e implementar una herramienta que asuma los riesgos que se puedan presentar y para ellos tener un plan de contingencia que permita dar continuidad a las operaciones y procesos de la organización.

Marcos de Referencia

Estado de arte

Un plan de continuidad del negocio según, Galileus (2012) nace a partir de un concepto desarrollado en los años 70's, desde que un grupo de administradores de los centros de cómputo comenzaron a dar importancia a la independencia de las organizaciones, dado que en aquella época se contaban con grandes computadoras centrales lo cual dificultaba su movilidad y podían causar daños significativos para las organizaciones. A medida de los daños se desarrollaban medidas que crearan conciencia sobre la recuperación de desastres, con lo cual se desarrolló un rubro de servicios que proveía centros de cómputo que respaldaban la información, esta estrategia se creó como un estándar para la recuperación de Tecnología Informática (TI) desde finales de dicha época. (p.1)

Así mismo, Galileus (2012) afirma que, desde los años 80's y 90's estos procesos de recuperación tomaron más fuerza convirtiéndose en la recuperación ante desastres, impulsada por la aparición de sistemas que dieran recuperación de los procesos en un tiempo real, de esta forma las organizaciones se empezaron a dar cuenta que las interrupciones que causaban un daño para la compañía podían tener impactos significativos en la continuidad de las funciones operativas del negocio. (p.1)

Dice, Galileus (2012) Con el rápido crecimiento de la tecnología a finales de los años 90's y comienzo de los años 2000 las empresas se volvieron cada vez más dependientes de los sistemas informáticos para lo cual comienzan a crear sus propias estrategias para evitar daños como robos de información de la compañía o filtraciones que involucraran datos sobre ellas. (p.1)

Por otra parte, el termino cadena de suministro, según Garcia (2015) surge a partir de una entrevista realizada al consultor Keithn Oliver de Booz Allen Hamilton en 1982, en 1990 se convierte en un término regular dentro de las compañías, con el conocimiento que se tenía sobre la entrega de los productos que oscilaba entre los 15 y 30 días, durante estos años se empezaron a implementar métodos de agilización del proceso, donde se vio un cambio masivo que transformo el comercio desde la ciencia de la computación en internet y unas opciones prácticas en transmisión de la información. (p 5-9)

El concepto de plan de continuidad fue desarrollado para que las empresas estén preparadas para asumir una situación de riesgo que se presente en las operaciones, en este caso la compañía ATC

desarrolla un interés por la recuperación de desastres y continuidad de los procesos, creando sistemas que logren ejecutar los riesgos y posteriores daños que significativamente afecten a la compañía y sus funciones operativas, para el caso del área de logística de ATC es importante resaltar que las principales actividades críticas están relacionadas con los sistemas informáticos, debido a que la gran parte de los procesos se realizan por dichos medios.

Marco Teórico

Un plan de continuidad del negocio es un conjunto de procedimientos que se realiza y se propone en caso de asuntos sucesivos que pueden ocasionar daños o retrasos en las operaciones de las empresas, en este caso ATC en el área de logística no cuenta con un plan de continuidad que defina una estrategia para poder identificar cualquier riesgo latente que pueda suceder. Arteaga (2017) afirma:

La continuidad de negocio toma más valor porque genera un marco de referencia dinámico con la capacidad de respuesta que se necesita ante una situación de desastre. Una estrategia que proteja la reputación y los procesos internos que generan utilidades para las empresas debe ser una prioridad. (p.1)

Estos planes de continuidad generan unos objetivos que se convierten en una herramienta con un valor integral para las empresas, como lo pueden ser aumentar los tiempos de respuesta frente a diversos siniestros que se puedan generar, identificar los daños y procesos en las operaciones para reducir costos cuando no se cuentan con dichos planes de continuidad.

De esta forma, es importante definir el término riesgo como. “Una probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre, es responsabilidad de cada empresa asumir y ponerse al frente de las amenazas latentes que existen, así mismo, que no se conviertan en desastre para la organización” (Unisdr, 2018, p.9)

Dentro de los riesgos existe la prevención que se define como una aplicación de medidas para evitar cualquier evento que se convierta en desastre.

Así mismo, es vital tener claro la diferencia entre un proceso y un procedimiento para realizar los objetivos que se proponen y como se deben llevar a cabo, según la norma ISO 9000 (2015) “un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, es decir, todo lo que inicia como un planteamiento de un objetivo se convierte en un proceso”. (p.1)

Por el contrario, un procedimiento según la norma ISO 9000 (2015):

Es una forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. Cuando se tiene un proceso que tiene que ocurrir en una forma específica, y se especifica cómo sucede, es decir, un paso que se realiza antes de comenzar un proceso con el fin de definir y obtener el objetivo.

(p.1)

El proceso de canales de distribución Según Lamb, Hair y McDaniel (2002):

Desde el punto de vista formal, un canal de marketing, también llamado canal de distribución, es una estructura de negocios de organizaciones interdependientes que va desde el punto de origen del producto hasta el consumidor, con el propósito de llevar los productos a su destino final de consumo. (p. 380)

Para Philip Kotler y Gary Armstrong (2003) “De esta forma un canal de distribución son un conjunto de organizaciones totalmente independientes pero que actúan de vía o conducto en el proceso de la operación llegar a un consumidor final”. (p. 398)

Marco contextual

Historia.

“De acuerdo a la información suministrada por la compañía ATC, La palabra “Toyota” se originó a partir del apellido del fundador, Kiichiro Toyoda, en sus inicios, los vehículos producidos por la empresa eran vendidos originalmente con el emblema “Toyoda”. El logo tenía los colores de la bandera japonesa rojo y blanco y la Katakana de Toyota, para el año 1959 llegan a Colombia los primeros vehículos Toyota entregados por el distribuidor Domingo D’Ambrosio.

En el año 1967 se le da apertura a la planta de ensamblaje de Envigado (Antioquia) y en 1992 se conocen los primeros Toyota ensamblados en Colombia, los legendarios camperos (Land Cruiser – Hilux).

Para el año 2008, Toyota Motor Corporation da apertura a Toyota Colombia S.A. y por último en el año 2014 Distoyota y Toyota Motor Corporation se unen para conformar Automotores Toyota Colombia S.A.S” (Toyota, 2018)

La marca.

“El actual logo de Toyota fue introducido en 1989 para conmemorar el aniversario número 50 de la compañía e hizo su debut modelo de lujo Celsior. Su desarrollo tomo cerca de cinco años, debido a que la empresa necesitaba definir un logo adecuado que respondiera a la creciente presencia de Toyota en los países extranjeros.

En su elaboración se consideran dos factores: el primero, que debía ser fácilmente reconocible a la distancia y anunciara la llegada de Toyota y, segundo que su impacto visual hiciera que la marca se destacara de otros vehículos.

El logo está conformado por tres elipses que se combinan en una configuración horizontalmente simétrica, las dos elipses perpendiculares dentro de la elipse más grande representan el corazón del cliente y el de la empresa, se superponen para representar una relación mutuamente beneficiosa y la confianza entre sí.

La “T” que conforma esa superposición corresponde al nombre Toyota, al mismo tiempo que representa el volante de un automóvil, además, la elipse exterior simboliza el mundo que abraza a Toyota.

El espacio en el fondo dentro del logotipo representa los valores infinitos que Toyota le trasmite a sus clientes: excelente calidad, valor más allá de las expectativas, alegría al conducir, innovación e integridad en materia de seguridad, además de medio ambiente y responsabilidad social” (Toyota, 2018)

Lugar de trabajo.

Este proyecto y plan de continuidad se realiza específicamente en el área de logística de la empresa Automotores Toyota Colombia, esta área se encuentra encargada de la importación y distribución de vehículos marca Toyota, dentro de las actividad que se tienen en cuenta para el diseño del plan de continuidad se encuentran, la importación general del vehículo, transporte de la mercancía y productos identificados como no conforme, así mismo, las funciones que se desempeñan dentro de la compañía y el área específica de trabajo son: Actualización de aplicativo de distribución con el fin de validar la disposición de los vehículos, manejo de documentos como facturas, listas de empaque, documentos de transporte (Guía aérea o marítima), declaraciones de importación, declaraciones de valor, creación y documentación para proveedores nuevos.

Capítulo 1. Procedimiento y caracterización de las variables

1.1. Tratamiento de vehículos identificados como no conforme

Esta actividad corresponde a identificar aquellos productos que presentan defectos o daños desde el origen hasta el destino del producto y lo que su cadena de distribución abarca, es decir, en primera instancia, el vehículo identificado como no conforme obedecen a los daños causados directamente por el fabricante como: Partes eléctricas e internas del vehículo, imperfectos en pintura, etc.

Un segundo proceso en la cadena de distribución donde se puede identificar un producto no conforme corresponde a los vehículos asumidos por el importador, en este caso confiere directamente a la compañía ATC (ver anexo 1), ya que pueden ser generados en el proceso logístico que contrata, con esto se debe contar con un registro de inventario del cargue y descargue de los vehículos en los lugares que se estipulan, donde se verifique es estado de los vehículos y de esta forma hacerle el cobro al operador correspondiente.

El tercer proceso corresponde a los productos no conforme asumidos por el Concesionario, son aquellos que hacen parte del riesgo propio del negocio y que deben estar provisionados en la entrega del vehículo.

1.2 Trámites para la solución de vehículos identificados como producto no conforme

1.2.1 Bodegas de Zona Franca y Almacén de Vehículos desaduana.

El funcionario de la bodega recibe los vehículos y diligencia el formato de Inventario de ATC (ver anexo 2), en caso de identificar algún vehículo como producto no conforme se debe registrar la no conformidad e indicar al Analista de Logística, la anomalía evidenciada en el producto.

1.2.2 Concesionarios.

El funcionario del concesionario encargado de la recepción del vehículo debe dejar registrado en el inventario su estado actual, especificando si es el caso la descripción de las no conformidades evidenciadas, dejando claro:

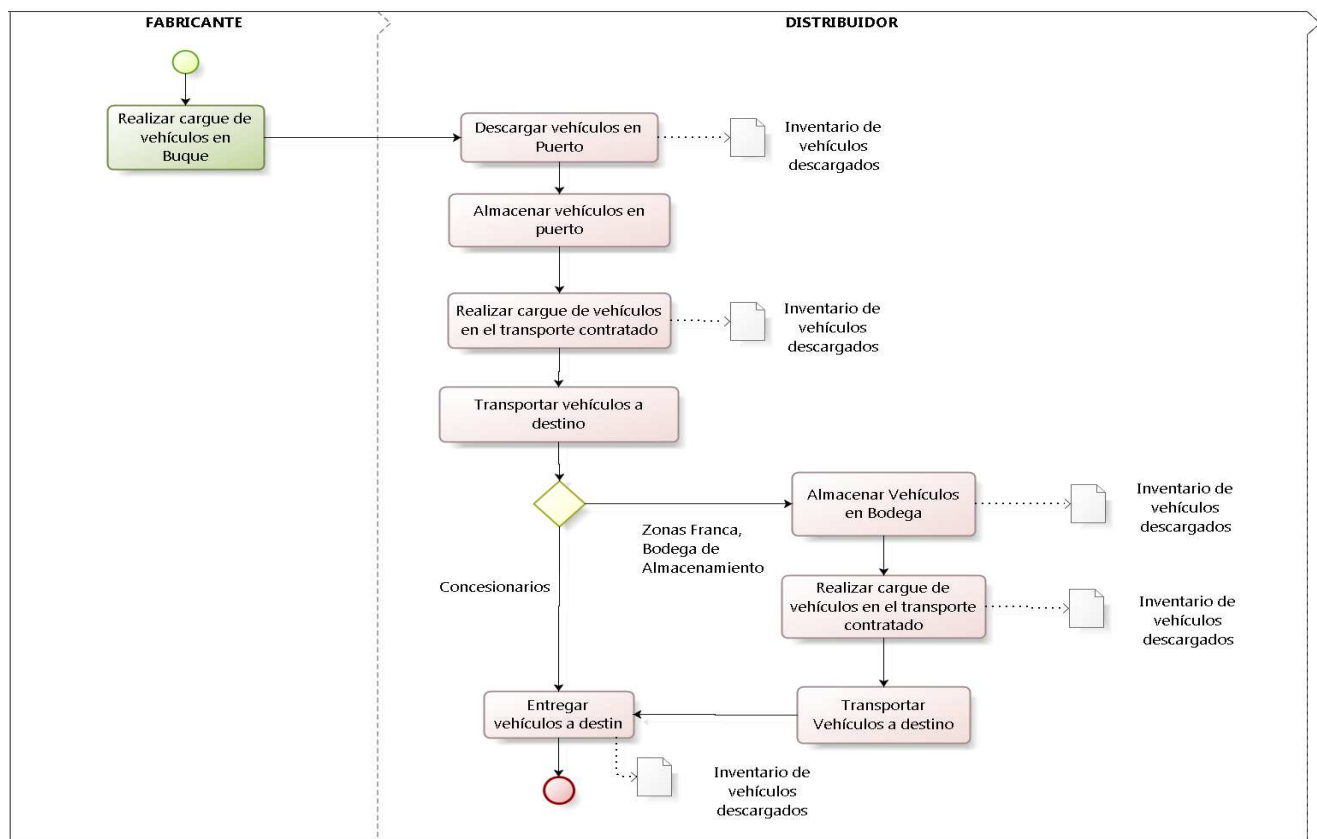
- El nombre del conductor que entrega el vehículo y firma,
- Nombre de quién lo recibe y firma,

- Placa de la niñera que entrega el vehículo.

1.2.3. Análisis de la reclamación del no conforme.

El Analista de Logística verifica los soportes correspondientes a la reclamación de la no conformidad, si los documentos son correctos se procede a analizar la información y aprobar la reclamación. Si la reclamación es aprobada, el analista de logística emite una autorización vía electrónica al solicitante, indicando un número de radicado y especificando los valores de la factura para que sea generada la factura.

Si la reclamación no es aprobada, será por el incumplimiento de las condiciones estipuladas en este procedimiento y el concesionario deberá asumir el arreglo de la no conformidad.



Nota. Automotores Toyota Colombia (2018)

Figura 1. Diagrama de procesos no conforme

1.3 Importación de Vehículos

El proceso de importación abarca diversas actividades, comienza el proceso a partir de la recepción y verificación de despacho, validación de documentos, donde se recibe del proveedor

con su respectiva factura comercial, lista de empaque, documento de transporte y certificado de origen si aplica (aplica únicamente cuando se tiene tratado de libre comercio con el país proveniente), se procede a verificar que los documentos cumplan con los requisitos legales determinados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Luego de esto, se debe enviar un correo a la agencia de aduanas dando una prealerta del despacho y ejecutar el registro de vehículos en Ofimática (Un sistema Enterprise Resource Planning (ERP), sistema de planificación de recursos empresariales, este sistema controla información de inventarios, compras, activos, costos y demás que debe ser suministrada para cualquier proceso contable). Continúa el proceso con la elaboración de un registro de importación, donde se debe asignar la sub partida arancelaria y su correcta clasificación, esto corresponde a realizar una verificación ante un jefe de importaciones, debido a que con esta validación se transmiten la información a la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) para su posterior pago.

Posteriormente, con la anterior información suministrada a la agencia de aduanas, el área de ventas comunica la disposición de los vehículos que deben ser nacionalizados en puerto y los que deben ser transportados como Declaración en Tránsito Aduanero (DTA), este es un documento expedido por la DIAN para las cargas que viajan en tránsito, con suspensión de tributos aduaneros, desde el puerto de entrada, hacia una ciudad en el interior del país o un puerto de salida, hasta zona franca.

Nuevamente se procede a realizar una verificación de los documentos hasta ser aprobada por las personas encargadas de su validación, seguido a esto, se hace la entrega de vehículos al operador portuario y se confirma la descarga a la DIAN a través del sistema MUISCA (este sistema es un modelo de gestión de información para establecer aspectos organizacionales), una vez se entregan los documentos se informa a ATC la disponibilidad de vehículos para cargue y se realiza el Formulario de Entrada Movimiento de Mercancía (FMM), a partir de esto, se transmite la información a través de SIGLO XXI (Es el servicio informático aduanero y gestión de tramites por internet para el comercio exterior), para realizar la aceptación, el pago y levante de los vehículos, a partir de esto la agencia de aduanas debe enviar la declaración de importación para cargue de información, con ello se puede proceder a realizar la liquidación de vehículos con lo cual se validan gastos asociados a la importación.

Por último, se genera un informe de consolidación de pagos Usuario Aduanero Permanente (UAP), ya que mensualmente se prepara dicho informe consolidado por cada aduana a nivel nacional, de esta forma se debe enviar el informe al área de tesorería para confirmar la forma del pago, se consolida información de acuerdo a las instrucciones del área y se trasmite al área contable y auditoría para su respectiva revisión y posterior pago.

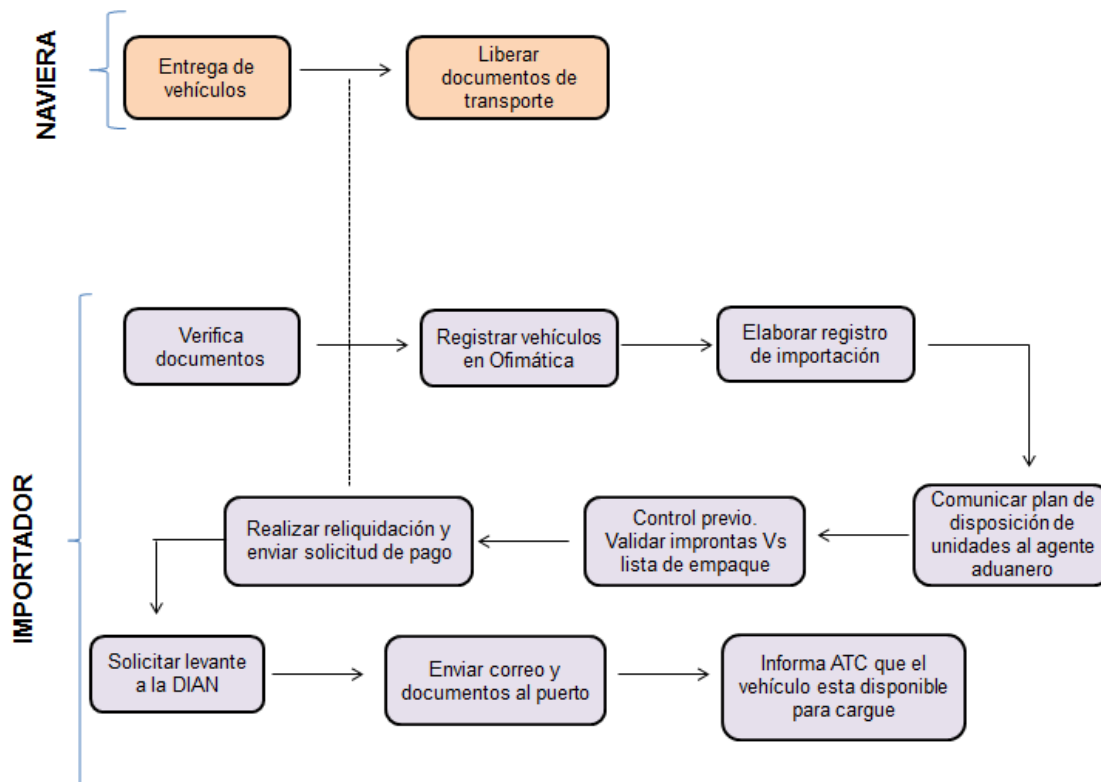


Figura 2. Diagrama de proceso importación de vehículos. Elaboración propia con base en información de Automotores Toyota Colombia. (2018)

1.4 Transporte de vehículos

En este procedimiento, se realiza la planeación, coordinación y control de las actividades del transporte de vehículos importados por ATC, con el fin de garantizar una entrega eficaz y segura a los clientes de la compañía. Este procedimiento cuenta con unos tiempos de cargue, tránsito y llegada de la mercancía a zona franca depende del proveedor de transporte, pues es el responsable de actuar el DTA ante la DIAN. El tiempo límite es de cinco días hábiles para que la totalidad de vehículos se encuentren en Zona Franca.

1.4.1. Vehículos bloqueados.

Para disposición del área comercial se dejan 30 días calendario en puerto Cartagena las unidades que arriben y que aún no estén facturadas, este beneficio se tiene únicamente con este puerto, ya que durante este tiempo no se cobra ninguna tarifa por el almacenamiento. Una vez el área comercial vende el vehículo a un concesionario, se realiza teniendo en cuenta unos aspectos en particular, inicialmente que el área de importaciones haga la nacionalización de los vehículos que han sido asignados a los concesionarios, por ende el departamento comercial debe realizar su respectiva facturación de los vehículos nacionalizados a los concesionarios, una vez se verifica la información y se determina la prioridad por el cliente, se inicia con la programación del transporte (Ver anexo 3) del puerto a su respectivo destino, al momento de realizar la facturación de los vehículos el tiempo límite que tiene el área de Logística para entregar el vehículo al concesionario es a partir del primer día hábil más seis días, con lo cual debe informar el estado del transporte de los vehículos con frecuencia.

1.4.2. Condiciones de entrega de vehículos a concesionarios.

El transporte de vehículos se debe realizar en el aplicativo de Distribución y Transporte, esta solicitud debe ser aprobada por la Vicepresidencia Comercial, cualquiera que sea su destino (eventos de exhibición, mercadeo, producto, capacitación, entre otros). En este caso por tratarse de un transporte especial, el tiempo para programar y efectuar el cargue es de mínimo tres días hábiles a partir de la fecha de solicitud del transporte.

1.4.3 Condiciones de seguimiento y seguridad en el tránsito y carga de vehículos.

El transporte de vehículos cuenta con el respaldo en la verificación por parte de Prosepuertos analizando el sistema de carga de las unidades desde puertos y también cuenta con inspectores que prestan el servicio desde Zona Franca Metropolitana dando el visto bueno que la carga que se despacha desde sus puntos sea confiable, adicional a esto se cuenta con una base de datos donde se tiene certeza de los conductores afiliados al transportador el cual cuenta con una selección de asociados al negocio garantizando que el personal sea confiable, que no cuente con antecedentes personales ni se encuentre reportado en alguna central de procesos, implementando también capacitación al personal enfocada a la gestión del recurso.

Para el seguimiento de los vehículos se cuenta con un GPS (Sistema de Posicionamiento Global) a nivel nacional de cada equipo teniendo la trazabilidad completa dada en hitos según programación cargue y despachos, adicional se cuenta con apoyo por parte del transportador con un frente de seguridad vial y un área de tráfico donde se pueden localizar en caso de fallas satelitales por medio de motorizados al área según último seguimiento.

1.4.4 Validación de descargue de unidades.

Una vez entregada las unidades en cada concesionario se procede a hacer validación de los vines (Número de chasis o número de bastidor, denominado internacionalmente Vehicle Identification Number “VIN”) descargados en cada sala confirmando vía email por parte de los gerentes o asistentes de la vitrina.

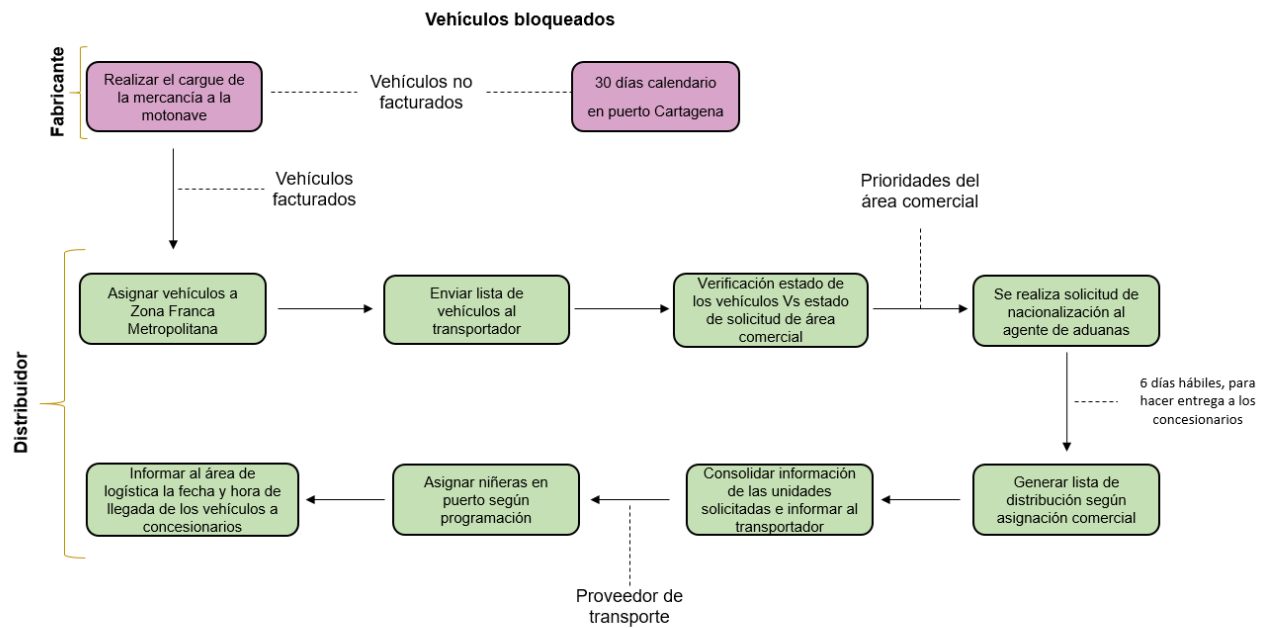


Figura 3. Diagrama del proceso transporte de vehículos. Elaboración propia con base en información de Automotores Toyota Colombia. (2018)

Capítulo 2. Riesgos a los que se encuentra sometido la compañía ATC

2.1. Actividades críticas correspondientes al área de logística

En el desarrollo de los diferentes servicios de logística e importación que realiza la compañía ATC prestando estos servicios a sus clientes se identifican una serie de actividades dentro de los procesos mencionados en el capítulo anterior, catalogadas como críticas e importantes para la operación.

Dentro de los riesgos a nivel general del área se encuentra el riesgo locativo, este incluye los riesgos y/o amenazas como terremotos, incendios, inundaciones, cortes en fluido eléctrico o cualquier otro evento que comprometa las instalaciones y seguridad física de los funcionarios de ATC, imposibilitando de esta forma que se puedan desarrollar las actividades dentro de la operación.

2.2 Riesgos en la actividad de tratamiento de vehículos identificados como no conforme

Un riesgo crítico que se puede generar durante el proceso del transporte de los vehículos nuevos es que se presente alguna novedad de tipo (rayas, golpes o semiduras) la cual es reportada por el concesionario que recibe y a su vez al transportador, un riesgo de los no conformes es que el transportador no acepte la novedad y no se responsabilice de pagar la no conformidad presentada y de esta forma sea ATC quien deba asumir los costos del arreglo.

2.3. Riesgos en la actividad de importación de vehículos

Riesgos que en su mayoría están vinculados dentro de la operación documental ya que es el proceso que realiza directamente ATC con la importación del vehículo y sus trámites de solicitud.

2.4 Valores errados en la factura comercial

Un riesgo crítico en este documento, se puede presentar en no recibir la factura comercial con el valor original o el que corresponde y que no estén debidamente revisados por ATC, ya que al momento de su respectivo pago se podría cancelar un valor que no pertenece, esto causaría un retraso en el levante de la mercancía y retrasos en los demás procedimientos de la operación

2.5 Información registrada en Ofimática

No registrar adecuadamente la información en el sistema de contabilidad (Ofimática) de la organización, con lo cual afectaría directamente a otras áreas haciendo que el área de logística genere reprocesos en el detalle de la información suministrada para su respectivo pago.

2.6 Documentos originales

En este proceso depende en gran medida el proceso de importación de los vehículos, ya que no recibir la documentación original como: BL (Documento de transporte), Factura, Lista de empaque y certificado de origen (cuando aplica), que componen oficialmente la importación, no se podría realizar el proceso de nacionalización de la mercancía, generando retrasos directamente que afectan al cliente.

2.7 Riesgos en la actividad de transporte de vehículos

En la operación de transporte de vehículos se identifican dos riesgos que principalmente se encuentran sometidos a tiempos establecidos en la actividad, de no cumplir con dichos tiempos y parámetros la operación estaría en riesgo.

2.8 Exceder el tiempo límite de un vehículo en DTA

El riesgo se basa principalmente en exceder los 5 días hábiles de tiempo límite que se debe tener para transportar los vehículos en DTA almacenados en puerto, sin que ATC haga su respectiva solicitud de transporte, lo que conllevaría a cancelar una multa, que implica un riesgo económico para la compañía.

2.9 Exceder el monto máximo del seguro

En este caso el riesgo se materializa en la movilización de los vehículos y que la totalidad de la mercancía no se encuentre asegurada, es decir, la empresa transportadora (Tercero de ATC) tiene un monto máximo asegurable de la mercancía, en caso de que ATC exceda ese monto y la mercancía sufra algún siniestro y no sea informada esa carga adicional a la aseguradora, acarrearía un gasto económico para la compañía ATC.

2.10 Clasificación de los riesgos

La compañía ATC en el área de logística puede presentar diferentes tipos de niveles en el desarrollo de sus actividades, se describen de la siguiente forma

- Nivel de riesgo alto: Es un riesgo que puede presentar pérdidas totales para la compañía y que se materializan de forma crítica o grave.
- Nivel de riesgo medio: Es un riesgo que puede ser moderado y con lo cual se debe controlar para que no aumente el nivel.
- Nivel de riesgo bajo: Es un riesgo que se debe monitorear y controlar, pero que se debe determinar por la compañía.

Tabla 1.

Clasificación del riesgo según niveles

Nota. Elaboración propia. 2018)

Capítulo 3. Estrategias para la ejecución y solución de los riesgos

3.1. Continuidad de la operación para el riesgo locativo

Como se menciona anteriormente, el riesgo locativo se puede convertir en un desastre que pueda causar daños totales o parciales en las operaciones por lo tanto se establece un esquema de continuidad a estos riesgos que soporte la emergencia causada.

Tabla 2.

Plan de continuidad del riesgo 1

ESQUEMA PLAN DE CONTINUIDAD		
CONTINGENCIA	ACTIVIDADES A REALIZAR	RESPONSABLE
	En caso de situaciones inesperadas como desastres naturales:	
Locativo	<p>1. Se activara de inmediato en plan de emergencia que tiene estipulado la compañía ATC, como ruta de evacuación y protección para los funcionarios</p> <p>2. Según la situación que se presente y en caso de no poder continuar con las operaciones en las instalaciones de ATC como consecuencia del desastre causado, se debe activar como sede alterna de trabajo para continuar con las operaciones, las instalaciones de Gestión Franca.</p>	Todas los funcionarios de ATC
	Terremotos Incendios Inundaciones Cortes electricos entre otros.	

Nota. Elaboración propia (2018)

3.2. Estrategia para el riesgo determinado en la operación de la actividad denominada como producto no conforme

En esta actividad, el riesgo es netamente económico, debido a que la empresa transportadora no asumiría la novedad y su respectivo arreglo, para lo cual ATC debe responder para no afectar la relación con el cliente final, es decir, el concesionario.

Tabla 3.

Plan de continuidad de la actividad 1

ESQUEMA PLAN DE CONTINUIDAD		
CONTINGENCIA	ACTIVIDADES A REALIZAR	RESPONSABLE
	En caso de que el responsable del producto no conforme no responda por su respectivo daño se llevara a cabo:	Concesionario
No Conformes asumidos por ATC	<p>Riesgos en: Actividad financiera por su sobrecostos ya que ATC debe asumir arreglos que son ajenos a la compañía</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El concesionario Informara de manera inmediata la novedad presentada como no conforme al analista de logística de ATC. 2. El analista de logística procede a informar la novedad al transportador asignado con el fin de llegar a un acuerdo de pago de la no conformidad. 3. De acuerdo a lo pactado, lo ideal será asumir el gasto equitativamente para cubrir la novedad y responderle al concesionario 	<p>Analista de importaciones de ATC</p> <p>Empresa transportadora</p>

Nota. Elaboración propia (2018)

3.3. Riesgos en la actividad de importación de vehículos

En la importación de vehículos es importante tener en cuenta que el riesgo se materializa y recae principalmente en la documentación, ya que es el proceso que maneja y realiza directamente la compañía.

Tabla 4.

Plan de continuidad de la actividad 2

ESQUEMA PLAN DE CONTINUIDAD		
CONTINGENCIA	ACTIVIDADES A REALIZAR	RESPONSABLE
Valores errados en la factura comercial Riesgos en: Levante de la mercancía	<p>En caso de no recibir la factura comercial con el valor correspondiente se deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El coordinador de importaciones deberá validar al detalle cada cobro que se esta presentando para determinar en donde se encuentra el error. 2. Procederá a informar al proveedor sobre el error en la factura para que esta sea corregida. 3. El coordinador de importaciones hará un acuerdo de pago con el proveedor, para realizar un pago por anticipado mientras la factura es modificada. 4. Una vez se realice el pago anticipado por el valor correcto y se reciba la factura original, se podrá hacer levante de la mercancía. 	<p>Área de logística</p> <p>Proveedor</p>
Información registrada en Ofimática Riesgos en: Información contable	<p>Para las fallas de ingreso de información registrada en Ofimática, se llevara a cabo las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El funcionario que evidencie la materialización del riesgo deberá informar de forma inmediata al coordinador de importaciones la situación. 2. Posteriormente, se debe confirmar con el área de servicios tecnológicos e informáticos, para poder modificar la información. 3. Una vez aprobada la modificación, se corregirá e informara rápidamente al área correspondiente del pago para que pueda proceder 	<p>Área de logística</p>

Ante esta situación se establece:	
Recepcion de documentos originales	Riesgos en: Proceso de nacionalizacion de la mercancia.
	<p>1. El funcionario que evidencie la materialización del riesgo deberá informar de forma inmediata al jefe de logística sobre la situación.</p>
	Área de logística
	<p>2. Solicitara la validación de los colaboradores que intervienen en la operación, para revisar que los documentos efectivamente no fueron enviados.</p>
	<p>3. Notificar al proveedor, para que envíe los documentos escaneados con el fin de ir adelantando el proceso de nacionalización con la agencia de aduanas, informando a esta de la situación para tener en cuenta.</p>
	Proveedor
	<p>4. Una vez los documentos originales se encuentren en custodia de ATC, se radicarán los documentos para hacer oficial la nacionalización y de esta forma no se vea afectado el cliente final.</p>

Nota. Elaboración propia (2018)

3.4. Plan de continuidad en los riesgos hallados en el transporte de vehículos

Como se mencionó anteriormente en los riesgos de la actividad, estos son basados principalmente en exceder los límites en cuanto a tiempo y montos, en ambos casos el riesgo es netamente económico para ATC.

Tabla 5.

Plan de continuidad para la actividad 3

ESQUEMA PLAN DE CONTINUIDAD		
CONTINGENCIA	ACTIVIDADES A REALIZAR	RESPONSABLE
Exceder tiempo limite de vehiculos en DTA Multas economicas para ATC	En caso de exceder el tiempo limite de los vehiculos en DTA, se llevara a cabo:	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. El jefe de logística informara de manera inmediata al analista de logística sobre la demora en el transporte de los vehiculos en DTA. 2. El analista de logística solicitara a la DIAN una prorroga para poder actuar con el DTA y no incurrir en la multa. 3. El analista de logística de ATC deberá informar a la compañía transportadora para programar el transito de los vehiculos en DTA y despacharla lo mas urgente posible. 	Jefe de logística e importaciones Analista de logística
Exceder monto máximo de póliza de seguro Gasto económico para ATC por vehiculos movilizados con limite de despacho superado	En caso de exceder el monto máximo de la póliza de seguro y no sea informado al mismo, se deberá:	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. El transportador deberá informar de forma inmediata al área de logística, el siniestro presentado y el monto que estaba cubierto por parte de ellos. 2. El área de logística notificara al gerente administrativo para que procedan afectar la póliza de ATC, por el excedente del siniestro. 3. La póliza de seguro de ATC (Mapfre) hace su respectivo pago por los daños ocasionados, con el fin de que ATC no asuma en su totalidad los daños ocasionados. 	Todas los funcionarios de ATC

Nota. Elaboración propia (2018)

3.5 Estrategia de divulgación de información

Es importante establecer una estrategia de divulgación sobre el plan de continuidad, con el fin de que todo el personal encargado del área de logística conozca el objetivo de dicho plan y como puede influir dentro de estos procedimientos.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, una vez establecido el plan de continuidad de la operación se iniciará con la divulgación sobre este. Inicialmente se deberá informar a todo el personal la creación del documento por medio de un correo electrónico invitando a los funcionarios a una capacitación para dar a conocer el plan y que a su vez conozcan la responsabilidad que incurre en cada uno de ellos para dar continuidad a las operaciones.

Posterior a esto, se recordará mensualmente por medio del noticiero Toyota la importancia de tener en cuenta el plan de continuidad, mencionando que dichos riesgos se pueden materializar en cualquier momento causando daños y detección de la operación, así mismo, que instruya a reaccionar a un nivel aceptable ante cualquier eventualidad y proteger la integridad del personal, en cualquier caso.

Conclusiones

Un plan de continuidad o contingencia es desarrollado con el fin de ejecutar y solucionar un riesgo que se pueda materializar, es decir, que pueda afectar directamente las operaciones en la compañía ATC que fue desarrollada en este proyecto. Es claro que la empresa no contaba con dicho plan para asumir los riesgos y daños a los cuales se encuentran sometidos durante todas las actividades que involucran el área de logística.

Con el análisis de riesgos, se logra determinar los riesgos críticos correspondientes al área de logística, permitiendo identificar y evaluar cada una de las actividades frente a situaciones de riesgo, para proceder a diseñar una estrategia que permita la continuidad de las operaciones.

Con el fin de dar continuidad a cada una de las operaciones descritas anteriormente, se desarrollan actividades que son asignadas a los funcionarios de la compañía para que respondan de manera inmediata y asertiva a cualquier eventualidad.

Al diseñar el plan de continuidad de Automotores Toyota Colombia en el área de logística, se identificó que los aplicativos de información y documentación se encuentran en un alto nivel de exposición frente a los riesgos y que pueden ocasionar una interrupción en sus operaciones, por lo cual se considera importante que la compañía ATC implemente el plan de continuidad estructurado, teniendo en cuenta los riesgos evidenciados.

Recomendaciones

Brindar una capacitación mensual sobre los planes de continuidad que se establezcan en la compañía ATC, relacionada con: Conocimiento de identificación de señales de alarma, notificación sobre la materialización del riesgo, como responder ante la eventualidad y cuáles son los papeles dentro de una emergencia.

Dar mantenimiento del plan de continuidad, de esta forma se determinará con frecuencia posibles riesgos que se puedan materializar y su respectiva ejecución, con el fin de dar continuidad a las operaciones.

Brindar una dotación de equipos necesarios de comunicación a los funcionarios que permita dar aviso asertivo sobre los riesgos que se estén presentando para tomar las medidas necesarias

Diseñar una encuesta que contenga temas específicos relacionados con el plan de continuidad, con el fin de determinar el nivel de riesgo que cada operación, recuperación del desastre y continuidad de las funciones.

Bibliografía

- Arévalo, C., Zambrano, R. y Fernández, M. (2016). Diseño del plan de recuperación de desastres (D.R.P) para la compañía Agencia de Aduanas Profesional SIAP nivel 1 sede Bogotá. (Trabajo de grado, Universidad Católica de Colombia. Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/13914/4/TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Atalait. (2017). Plan de continuidad de operaciones: todo lo que debes saber. Atalait. Recuperado de: <https://www.atalait.com/blog/plan-de-continuidad-de-operaciones>
- Automotores Toyota Colombia (s.f). Recuperado de: <https://www.automotorestoyota.com.co/Inicio>
- Función Pública. (2017). Documento técnico del plan de continuidad del negocio. Función Pública. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/528603/Documento+T%C3%A9cnico+plan+de+continuidad+del+Negocio/dda1f666-0ca1-4375-b60e-e69547fe26e5>
- Galileus. (2012). Antecedentes históricos de la continuidad del negocio. Business Continuity. Recuperado de: <http://businesscontinuity-pe.blogspot.com/2012/07/antecedentes-historicos-de-la.html>
- García, M. (2015). Historia de la cadena de suministros. Prezi. <https://prezi.com/mj2gktbugzkf/historia-de-la-cadena-de-suministros>
- ISO 9001. (2015). ¿Qué diferencia hay entre proceso y procedimiento? Nueva ISO 9001. Recuperado de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/01/iso-9001-2015-diferencia-proceso-procedimiento>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). Fundamentos de Marketing, sexta edición. México D.F. México. Perentice Hall.
- Lamb, C., Hair, J. y McDaniel, C. (2002). Marketing, sexta edición. México D.F. México. Editorial. International Thomson Editores S.A.

Morales. (2014). La importancia de los planes para la continuidad de los negocios. Auditool.
Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/633-la-importancia-de-los-planes-para-la-continuidad-de-los-negocios>

Universidad de Jaén. Metodología cuantitativa. Recuperado de:
http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuali.html

Anexos

1. Glosario de siglas.....	38
2. Formato de inventario de producto no conforme	39
3. Formato de orden de cargue	40



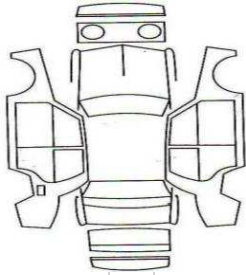
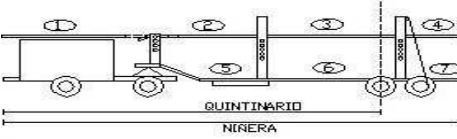


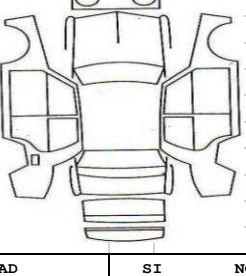
Anexos

1. Glosario de siglas





Nombre compuesto	Sigla
Automotores Toyota Colombia	ATC
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	DIAN
Ventanilla Única de Comercio Exterior	VUCE
Declaración en Tránsito Aduanero	DTA
Formulario de entrada de Movimiento de Mercancía	FMM
Usuario Aduanero Permanente	UAP
Vehicle Identification Number	VIN
Global Positioning System	GPS
Enterprise Resource Planning	ERP
Bill of Lading	BL

Nota. Fuente propia (2018)

2.Formato de inventario de producto no conforme

 		INVENTARIO DE VEHICULOS				INVENTARIO No. _____					
CHASIS		MOTOR		LÍNEA		COLOR					
DESCRIPCION DE LA NOVEDAD IDENTIFICADA (ORIGEN - TRANSPORTE)											
PARTE	UBICACIÓN		CLASE	TAMAÑO	CLASE	TAMAÑO		REPUESTO			
BARRAS DE TECHO	D	I			DEFORMACION	1	DE 1 A 5 CM	1	SI NO		
PERSIANA					ROTURA	2	DE 5 A 10 CM	2	KM		
CAPO					CORTADO	3	DE 10 A 20 CM	3			
TECHO					PERFORACION	4	MAS DE 20 CM	4			
GUARDAFANGO	DD	DI TD TI			GOLPE	5	DIAGRAMA EXTERIOR				
PUERTAS	DD	DI TD TI			MANCHA	6					
VIDRIOS PUERTAS	DD	DI TD TI			RAYON	7					
LLANTAS Y/O RINES	DD	DI TD TI			SUMIDURA	8					
ESPEJO RETROVISOR	I	C D			DESCONCHE	9					
FAROLAS	D	I			FALTANTE	10					
VIDRIO PANORAMICO	D	T			FALLA MECANICA	11					
STOP TRASERO	D	I			FALLA ELECTRICA	12					
PARACHOQUE	D	T									
ESTRIBO	D	I									
EXPLORADORAS	D	I									
HERRAMIENTA	SELLADA	SI NO	LLAVES	1 2 3							
MARQUE LA UBICACIÓN			INTERIOR DEL VEHICULO (MARQUE OK)								
			TECHO			TAPICERIA					
			CARTERA			MILLARE					
			ALFOMBRA			TIMON					
			SUNROOF			FALANCA					
			GUANTERA			CONSOLA					
FECHA:		HORA	ENTREGA AL TRANSPORTE			NOVEDAD	SI	NO			
NOMBRE FUNCIONARIO			CONDUCTOR								
FIRMA			Firma:								
EMPRESA			Placa:								
DESCRIPCION DE LA NOVEDAD IDENTIFICADA (TRANSPORTE - DESTINO)											
PARTE	UBICACIÓN		CLASE	TAMAÑO	CLASE	TAMAÑO		REPUESTO			
BARRAS DE TECHO	D	I			DEFORMACION	1	DE 1 A 5 CM	1	SI NO		
PERSIANA					ROTURA	2	DE 5 A 10 CM	2	KM		
CAPO					CORTADO	3	DE 10 A 20 CM	3			
TECHO					PERFORACION	4	MAS DE 20 CM	4			
GUARDAFANGO	DD	DI TD TI			GOLPE	5	DIAGRAMA EXTERIOR				
PUERTAS	DD	DI TD TI			MANCHA	6					
VIDRIOS PUERTAS	DD	DI TD TI			RAYON	7					
LLANTAS Y/O RINES	DD	DI TD TI			SUMIDURA	8					
ESPEJO RETROVISOR	I	C D			DESCONCHE	9					
FAROLAS	D	I			FALTANTE	10					
VIDRIO PANORAMICO	D	T			FALLA MECANICA	11					
STOP TRASERO	D	I			FALLA ELECTRICA	12					
PARACHOQUE	D	T									
ESTRIBO	D	I									
EXPLORADORAS	D	I									
HERRAMIENTA	SELLADA	SI NO	LLAVES	1 2 3							
FECHA:		HORA	ENTREGA EN DESTINO			NOVEDAD				SI	NO
NOMBRE CONDUCTOR			FUNCIONARIO								
Firma:			FIRMA								
PLACA			DESTINO								
ATENCION No se aceptan reclamos sin la anotacion y firma correspondiente.											

3. Formato de orden de cargue

 		ORDEN DE CARGUE				 	
miércoles, 31 de octubre de 2018		ATC18-1876					
PARA :							
DE :							
ASUNTO : AUTORIZACION DE TRANSPORTE							
CON LA PRESENTE CONFIRMO LOS DATOS PARA EL CARGUE DE VEHICULOS							
TRANSPORTADOR	Conductor	GEDULA	PLACAS	TELEFONO			
GRUAS LIBRES	SAMUEL TARAZONA	19.418.489	SZT-971				
ORIGEN	DESTINO	CHASIS	MOTOR	LINEA	COLOR		
NOTA IMPORTANTE: FAVOR ENTREGAR CON INVENTARIO COMPLETO AL TRANSPORTADOR							
Observaciones							
Atentamente,							
JULIAN ANDRES PARADA OSSA ANALISTA DE LOGISTICA Tel.: 6381200 Ext.: 1127 ATC (AUTOMOTORES TOYOTA COLOMBIA)							