

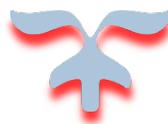
# NISSAN

---

## AUDITORIA INTERNA NIC

---

Plan de acción



**3 DE FEBRERO DE 2021**  
**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA**



**Informe de Prácticas Profesionales como  
Opción de Grado**



TÍTULO DE INFORME:

PLAN DE ACCION DE MEJORA BAJO LA HERRAMIENTA DE CALIBRACION NIC.

PRESENTADO POR:

**ANDRES DAVID ORTIZ ESPEJERO**

Código:

2014216093

PRESENTADO A:

**Manuel J. Campuzano Hernández**

Tutor de Prácticas Profesionales

**Cesar Julián Solano Vargas**

Jefe Inmediato Empresa

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
INDUSTRIAL 2021-1**



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Fecha de entrega: 03/02/2021

### Contenido

1. PRESENTACIÓN .....	5
2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES.....	6
2.1 Objetivo General:.....	6
2.2 Objetivos Específicos: .....	6
2.3 Funciones del practicante en la organización: .....	6
3. JUSTIFICACIÓN.....	8
4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA:.....	10
4.1 Misión.....	11
4.2 Visión. ....	11
4.3 Flujograma del proceso de colisión.....	13
4.4 Ubicación. ....	14
5. SITUACIÓN ACTUAL .....	17
6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS .....	34
7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES: .....	37
7.1 PLANEAR. ....	37
7.2 HACER. ....	37
7.3 VERIFICAR.....	46
7.4 ACTUAR. ....	48
8. CRONOGRAMA: .....	49
9. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS .....	50
10. BIBLIOGRAFÍA .....	52
Bibliografía.....	52
11. ANEXOS .....	54



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### Lista de Figuras

Figura 1. Flujograma del proceso de colisión. ....	13
Figura 2. Acciones correctivas y a mejorar designadas en el área de “Recepción y entrega de vehículos”.....	39
Figura 3. Acciones requeridas - Recepción y entrega.....	40
Figura 4. Acciones requeridas - Recepción y entrega.....	40
Figura 5. Acciones requeridas - Recepción y entrega.....	41
Figura 6. Acciones requeridas - Recepción y entrega.....	41
Figura 7. Informe y progreso de acciones - Recepción y entrega.....	42
Figura 8. Control de Trabajo - llamadas. ....	43
Figura 9. Control de Trabajo - llamadas diligenciadas. ....	43
Figura 10. Planner - Informe general. ....	44
Figura 11. Reporte general del progreso del plan de acción propuesto. ....	45
Figura 12. CRONOGRAMA.....	49



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### Lista de Tablas

Tabla 1. Recepción y entrega de vehículos.....	20
Tabla 2. NIC - Control de trabajo. ....	21
Tabla 3. NIC - Cotizador.....	22
Tabla 4. NIC- Coordinador de Aseguradoras.....	23
Tabla 5. NIC- Repuestos .....	24
Tabla 6. NIC- Mecanica. ....	25
Tabla 7. NIC- Latonería. ....	26
Tabla 8. NIC- Pintura. ....	27
Tabla 9. NIC- Orden y aseo. ....	29
Tabla 10. NIC- Jefe de taller. ....	31
Tabla 11. Tabla General.....	32
Tabla 12. Tabla 0 informe inicia del NIC. ....	47
Tabla 13. Tabla 1 informe actual del NIC.....	48



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 1. PRESENTACIÓN

En el presente documento se describe el desarrollo de un conjunto de herramientas con la finalidad de proponer un plan de mejora en pro de la optimización del proceso operativo en el servicio posventa en el área colisión en la empresa TALLERES AUTORIZADOS S.A.

Partiendo del hecho de que durante tiempo de instancia en la empresa se logró una participación en distintas áreas a la asignada inicialmente, esto, permitió entender de manera más global el proceso tanto operativo como el administrativo, logrando evidenciar significativamente puntos críticos los cuales serán analizados en el desarrollo del presente trabajo.

La compañía por su magnitud cuenta con una estructura de políticas ya establecidas, sin embargo, aunque el taller tiene estandarizados los procesos con una secuencia de actividades entre cada uno de ellos, evidentemente no se siguen linealmente cada uno de ellos, y sumándole a esto un clima organizacional poco favorable por falta de comunicación y limitaciones por cada cargo, por ello se utilizara una herramienta de calibración con indicadores por cada área de trabajo para partir de un punto “A”, donde se tenga ya identificado el estado de la sede con sus falencias y virtudes hasta el punto “B” como estado óptimo el cual se quiere estar para la compañía a nivel global, logrando así un engranaje ideal entre las partes que se involucran en la operación, se pretende lograr esto haciendo una propuesta de un plan de acción regido bajo el ciclo PHVA en conjunto con las 5s, lo cual permita una mejora constante aun después de ejecutado.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



## 2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES

### 2.1 Objetivo General:

Implementar un plan de acción de mejora continua, direccionado al área de colisión del servicio posventa de TALLERES AUTORIZADOS S.A; bajo el apoyo de la herramienta de calibración NIC.

### 2.2 Objetivos Específicos:

- Identificar y analizar en qué estado se encuentra la empresa de acuerdo con la herramienta de calibración NIC.
- Estudiar el comportamiento de los indicadores de la herramienta de calibración NIC en función de su cumplimiento y la causa raíz de dicho resultado.
- Proponer un plan de acción ejecutable y que brinde como resultado, la evidencia del cumplimiento de los indicadores negativos y la mejora de los ya cumplidos plasmados en la herramienta de calibración implementada (NIC).
- Proponer metas a cumplir en reuniones de círculos de calidad del área de colisión en pro de una mejor ejecución operativa y ambiente laboral tanto en la parte técnica como la administrativa.
- Diseñar, ejecutar y alimentar un control de trabajo que permita llevar un control de los ingresos de vehículo ya sea por aseguradora o venta a cliente natural.

### 2.3 Funciones del practicante en la organización:

- Auditoría interna en los procesos de colisión con apoyo de herramienta de calibración NIC
- Asistencia en coordinación de aseguradoras (logística con material de trabajo, cumplimiento de contratos en función de calidad y tiempos, asignación de trabajos a los



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



técnicos según capacidad instalada que permita el cumplimiento de los contratos en el tiempo estipulado)

- Realizar seguimiento, alimentación, control y supervisión de inventario (de tintas, insumos, y sustancias altamente reguladas por el estado por su demanda para la elaboración de sustancias ilícitas) de la cabina de pintura del área de colisión mes a mes.
- Atención al cliente (atención, recopilación de datos personales, recepción de vehículo y preparación de vehículo para ingreso al taller), seguimiento y asesoramiento según las políticas, términos y requerimientos de la aseguradora asignada.
- Gestión documental administrativa, en la recepción de los documentos requeridos de los clientes y solicitados por la aseguradora de estos.
- Creación, implementación y alimentación de CRM para llevar a cabo un correcto Control de trabajo que permita lograr la transición de la gestión documental de medio físico a medio magnético.
- Apoyo en el área de mecánica del servicio postventa, en lo referente con la atención al cliente asesoramiento y acompañamiento.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 3. JUSTIFICACIÓN

El NIC, es una herramienta de calibración y/o auditoría interna, que permite identificar por medio de indicadores seccionados por áreas de la empresa, estándares establecidos a la empresa por entes regulatorios en lo referente a calidad, ambiental, SG-SST, productividad, clima organizacional, ejecución de procesos, lineamientos administrativos, con el fin de lograr y/o mantener un engranaje entre las distintas áreas de la empresa lo cual se traduciría en una mayor productividad con una operación transparente y calificación a TALLER DIAMANTE (calificación máxima obtenida en los talleres que permite expansión corporativa gracias al acceso a nuevos convenios) gracias a la certificación en calidad.

Actualmente TALLERES AUTORIZADOS S.A, debido a como se ejecutaban los procesos, a la renovación de casi el 80% del personal administrativo (incluyendo al ingeniero jefe de taller), la operación se veía entorpecida por factores como el anterior mencionado (transición del personal administrativo), la reapertura de la empresa después de haber cerrado debido a la crisis mundial (COVID-19), y la falta de la ejecución de una autoevaluación que permitiera identificar en que estaba fallando el taller como el uso de la herramienta de calibración, en un reporte inicial se tenía un cumplimiento al nivel general del 47%, siendo este una cifra muy negativa. (TALLERES AUTORIZADOS S.A NIC 1.0, 2017)

Por lo tanto, es necesaria la ejecución de un plan o programa de acción que permita la mejora continua de los procesos de todas las dependencias que permita al taller calificarse como TALLER DIAMANTE y esto a su vez se traduzca en cifras positivas, pero para saber qué acciones ejecutar correctamente, es necesaria una previa evaluación, revisión o auditoría interna que permita identificar la raíz de cada falencia, dado que si los procesos de la organización son monitoreados con mayor frecuencia y con mayor detalle, se pueden mejorar y en consecuencia contribuir a la mejora continua de toda la organización favoreciendo así los siguientes aspectos de la organización:

- Mejor entendimiento del manual de funciones por cargo para cada funcionario, lo que permitirá limitar donde inicia y donde termina su responsabilidad laboral mejorando de por si la comunicación interna en la compañía.
- Monitoreo y cumplimiento de los estándares ecológicos a cumplir con la manipulación de los residuos no reprocesables (aceites, aerosoles, cartón, metal y sus derivados) por la compañía y seguimiento de los proveedores de servicio que hacen disposición final de los residuos.
- Supervisión de los estándares de salud y seguridad en el trabajo con el uso y asignación adecuada de los EPP'S dependiendo de las funciones de cada técnico o coequipero. Demarcación, señalización y ubicación en puntos clave y visibles de los elementos de



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



emergencia tales como; camilla, botiquín, extintores, rutas de evacuación, y la verificación de del estado o vigencia de estos.

- Verificación de las herramientas, máquinas y o equipos de trabajos asignados a cada coequipero o funcionario de la compañía, así como el seguimiento a los mantenimientos periódicos o preventivos de los mismos.
- Verificación del cumplimiento de las actitudes y aptitudes requeridas por cada cargo para gestionar capacitaciones necesarias dado el caso.
- Seguimiento en el orden y aseo de la empresa (orden del equipo de trabajo, aseo en el área de trabajo, área de bodega, área administrativa, área de recepción de clientes, área de disposición final de residuos) bajo la implementación de las 5s.
- Seguimiento de la correcta ejecución de cada subproceso de los procesos operativos por área y cargos de trabajo estandarizados por la empresa.

Por otro lado, el no tener identificado el estado de cada una de las áreas termina dando como resultado, un panorama borroso del punto en el que se encuentra la empresa. Cuando lo que se busca es lograr un engranaje en armonía entre los eslabones de la compañía que vaya direccionado o visionado a los objetivos de esta.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA:

#### ¿Quiénes somos?

La Historia inicia gracias al pensamiento visionario de los fundadores Martin Vargas y Octavio Villegas quienes vieron una gran oportunidad de negocio, importando para Colombia vehículos Nissan Patrol. Dadas las condiciones geográficas de nuestro país y las características de resistencia y potencia de dichos vehículos, los cuales permitirían ingresar a zonas montañosas para sacar productos agrícolas... (GRUPO VARDI). La primera negociación se lleva a cabo en 1960 y con el transcurrir del tiempo fueron surgiendo necesidades y por lo cual, fueron fundándose distintas empresas siendo TALLERES AUTORIZADOS S.A una de ellas, para llevar a cabo la misión inicial, y es así como nace el Grupo Vardi.

#### ¿Cómo está conformado?

El Grupo Vardí es una empresa de clase mundial, orientada a la movilidad y productividad, diversificado en distribución y venta de vehículos, maquinaria y negocios conexos, enfocado en generación de valor y bienestar para el país de una manera sostenible. (GRUPO VARDI, s.f.)

El grupo Vardí integra una amplia experiencia y eficiencia en procesos de importación, comercialización y distribución de vehículos y equipos, servicio posventa, repuestos, financiación, trámites y seguros. (GRUPO VARDI, s.f.)

El grupo Vardí como grupo empresarial conformado por un conjunto de empresas con un objeto social distinto pero enfocadas en su mayoría al sector automotriz, Cobijado bajo la marca VARDI, está conformado por seis empresas: COM Automotriz SA, AutoVardi SAS, Agencia de Seguros Vardí, Hacienda Cerezos SA, Talleres Autorizados SA y Distribuidora Nissan, siendo esta última compañía la matriz y controlante del grupo. (GRUPO VARDI, s.f.),

Distribuidora Nissan como objeto social que tiene es la venta de vehículos nuevos, no obstante, logra percibir la necesidad del cliente de un lugar calificado donde llevar su vehículo y es aquí donde se enciende la chispa de ofrecer un servicio de posventa que pueda satisfacer esa necesidad del cliente, por lo que en el año 1984 nace Talleres Autorizados S.A. Esta línea de negocio es la encargada del servicio posventa a los vehículos y máquinas que comercializa la compañía. Es la única empresa especializada y licenciada por Nissan Motor Co. en el mantenimiento y reparación de los vehículos de la marca en el país, cuenta con un equipo



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



altamente calificado, entrenado por Fábrica en cada uno de los modelos que comercializa la Organización.

Datos Importantes:

- Nuestra Red Posventa cuenta con 54 centros de servicio a nivel nacional y 61 mostradores de repuestos, con presencia en 25 ciudades.
- Atendemos cerca de 180.000 entradas por año en nuestros centros de servicio y colisión.
- Asesores y técnicos especializados en nuestras marcas, certificados por las diferentes fábricas.
- Contamos con centros de reparación certificados por Nissan bajo la norma BP-DOS (Estándares de Operación en Carrocería y Pintura para Concesionarios).
- Hemos sido catalogados como una de las marcas con la mejor Experiencia de Servicio Posventa.
- Tenemos un Centro de Distribución Logístico ubicado en Bogotá que garantiza el almacenamiento y distribución de los repuestos para toda nuestra Red Posventa. (GRUPO VARDI).

### 4.1 Misión.

En el grupo Vardí nos apasiona generar soluciones innovadoras de movilidad y productividad que brindan la mejor experiencia del cliente. de la compañía se siente y se vive como propio. (GRUPO VARDI).

### 4.2 Visión.

El grupo Vardí mueve a Colombia, haciendo la vida más fácil y amable con las mejores soluciones; reconocido por la confianza de los clientes, la felicidad de los coequiperos y la prosperidad que crea para el país. (GRUPO VARDI). Nos apasionamos y visionamos bajo estos pilares:

**Ser un gran lugar para trabajar:** El mayor logro que puede obtener una compañía es llegar a ser considerada por sus colaboradores como un gran lugar para trabajar. Cuando esto es así, las personas van a su empresa con entusiasmo, quieren aportar lo mejor de sí, disfrutan lo que



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



hacen, están orgullosos de su trabajo, sus jefes y sus compañeros, y el éxito de la compañía se siente y se vive como propio.

Ser una compañía rentable y sostenible: Que la compañía perdure en el tiempo y sea responsable con los clientes, coequiperos, ambiente, proveedores y comunidad.

Alcanzar el Top 3 del mercado: Mantenernos en el TOP 3 del mercado para así mismo generar estrategias para competir con los Mejores.

Ser un distribuidor de clase mundial: Cumplir con los Estándares internacionales de Calidad para ser competitivos a Nivel Mundial (GRUPO VARDI).

### **Responsabilidad social empresarial.**

Busca una contribución activa al mejoramiento social, económico y ambiental por parte del Grupo, basada en acciones concretas hacia los coequiperos y sus familias generando un punto diferenciador (GRUPO VARDI).

Política del Sistema Integrado de Gestión.

Aseguramiento de calidad, la seguridad, salud en el trabajo y la gestión ambiental, en los procesos de la organización, en beneficio de todo nuestro grupo de interés: socios, clientes, coequiperos, contratistas, proveedores, visitantes y comunidades vecinas.

Sistema General en Salud - EPS

Son las entidades responsables de administrar la salud de sus afiliados, buscando disminuir la ocurrencia de eventos de enfermedad de origen común, Su objetivo principal es organizar y garantizar la prestación de los servicios de salud previstos en el Plan Obligatorio de Salud (POS). La elección de la EPS está a cargo de cada coequipero.

Sistema General de Pensiones - AFP

Tiene por objeto garantizar a la población, el amparo contra las contingencias derivadas de la vejez, la invalidez y la muerte, mediante el reconocimiento de las pensiones y prestaciones que se determinan en la ley. La elección también está a cargo del coequipero.

### **Caja de compensación familiar.**

Son entidades de derecho privado sin fines de lucro que ofrece sus servicios orientados al desarrollo, bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados y su familia. Son escogidas por la empresa dentro de las que prestan los servicios a nivel regional.

Sistema General de Riesgos Laborales - ARL



# Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Se encargan de la administración de los riesgos laborales para prevenir Accidentes y Enfermedades Laborales. Asesoran en programas de prevención. Brindar atención médica y pago de prestaciones económicas derivadas de causas propias del trabajo. Brindan apoyo en temas de capacitación relacionados con prevención de los riesgos (GRUPO VARDI).

### 4.3 Flujograma del proceso de colisión.

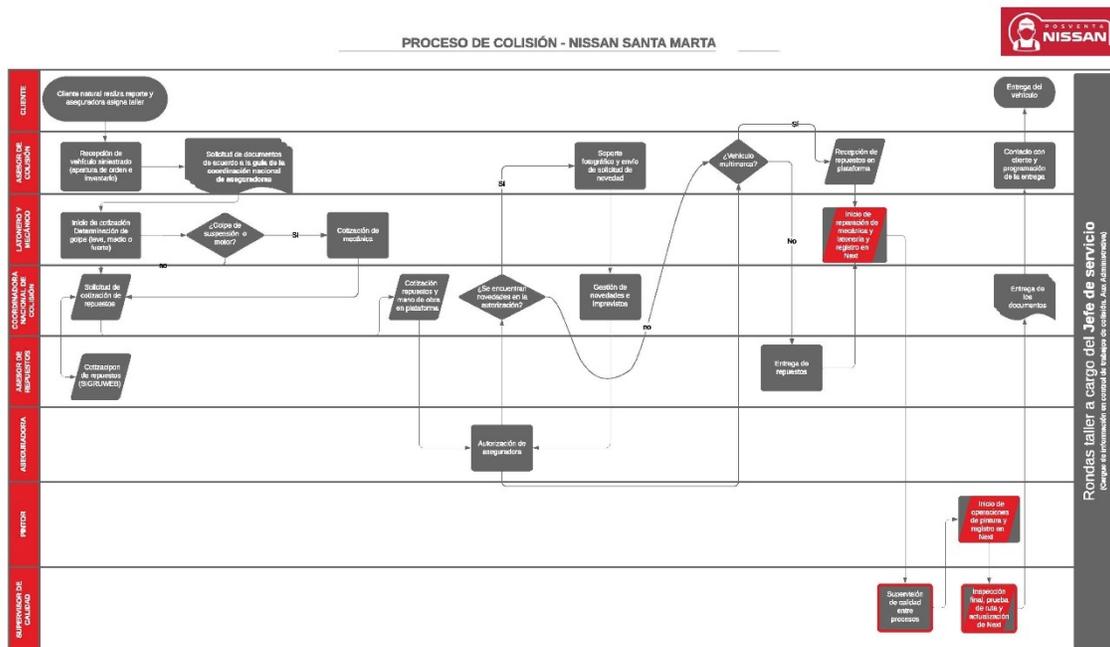


Figura 1. Flujograma del proceso de colisión.

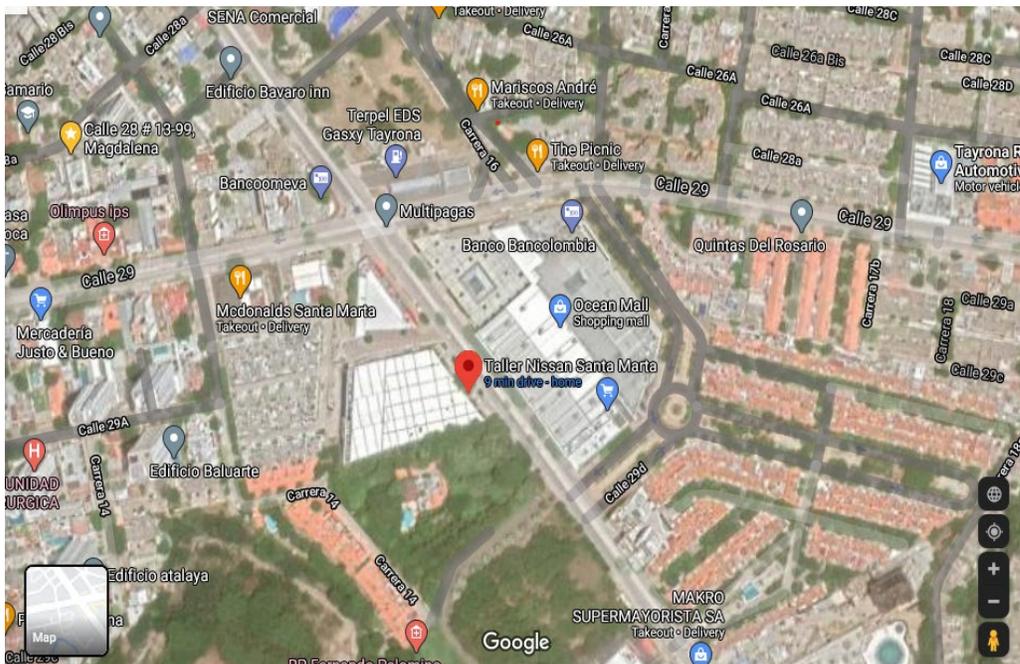


## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 4.4 Ubicación.

La sede de TALLERES AUTORIZADOS S.A, donde se aplica el presente informe de prácticas se encuentra ubicado en Av. Ferrocarril # 29-126 Frente al Centro Comercial Ocean Mall de la ciudad de Santa Marta en el departamento del Magdalena al norte de Colombia.





## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



(GOOGLE, 2019)

Nuestros Servicios.

TALLERES AUTORIZADOS se encarga del servicio postventa de los vehículos distribuidos por NISSAN, ofreciendo un amplio abanico de servicios bajo la mano de obra profesionalmente calificada permitiendo así garantizar la calidad ya que se encuentra certificada por NISSAN MOTOR CO. LTD. TOKIO - JAPÓN, como la única empresa autorizada en el mantenimiento y reparación de los vehículos NISSAN en Colombia. Somos los únicos que contamos con equipos de diagnóstico electrónicos especializados en la marca Nissan en el país. (NISSAN, 2021)

El servicio postventa de TALLERES AUTORIZADOS se encuentra seccionado en dos áreas: Servicio Mecánica y Mantenimiento

Ofrece el servicio calificado bajo el programa “28 puntos” de mantenimiento periódicos cada 5 mil kilómetros, lo cual implica la revisión exhaustiva de los siguientes puntos:

1. Nivel y estado del líquido de frenos
2. Estado del aceite del diferencial
3. Estado del filtro de aire
4. Nivel y estado de aceite del motor
5. Estado de llantas – Presión
6. Estado del guardapolvo de la dirección
7. Estado del aceite de caja de dirección
8. Nivel del refrigerante de motor
9. Estado de Aceite de caja de velocidades
10. Amortiguadores



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



11. Terminales y rótulas
  12. Estado de la batería
  13. Ajuste del freno de mano
  14. Testigos a bordo
  15. Reloj de a bordo
  16. Ordenador de a bordo inicializado y funcionamiento de radio
  17. Bocina
  18. Espejos retrovisores
  19. Luces alta y baja – Posición
  20. Direccionales y estacionamiento
  21. Stops
  22. Luces reversas – placa
  23. Luz antiniebla
  24. Luz guantera techo y baúl
  25. Nivel liquido limpiaparabrisas
  26. Neumáticos
  27. Pastillas / bandas
  28. Estado de los limpiaparabrisas
- (NISSAN, 2021)

### **Servicio de Colisión.**

Talleres Autorizados Nissan cuenta con representación de centro de colisión especializado en 18 ciudades, donde se cuenta con personal técnico capacitado en los procesos de reparación para carrocería y pintura; además se encuentran equipados con herramienta de última tecnología y los mejores materiales para garantizar nuestros procesos de reparación.

Todos los centros de Colisión cuentan con certificaciones de nuestros procesos productivos y administrativos a nivel nacional por parte de Cesvi Colombia (Centro de Experimentación y Seguridad Vial) y gran parte cuentan con certificación en estándares internacionales establecidos por la casa matriz.

Se cuenta con bodegas independientes de repuestos y un amplio inventario para garantizar la entrega, minimizando los tiempos de permanencia en el taller. (NISSAN, 2021)

También se cuenta con un centro de distribución logístico (CDL) con un área total de almacenamiento en bodegas de 9.510 m<sup>2</sup>.

Contamos con un catálogo electrónico de partes que nos permite consultar cada uno de nuestros modelos para revisar e identificar las piezas que se requieren para la atención de sus vehículos, esta herramienta nos permite identificar las referencias exactas aplicables a sus vehículos de acuerdo a las características y el equipamiento de estos.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



En su cadena de abastecimiento de bodegas contamos con un sistema de reposición automática, que diariamente calcula las necesidades de cada bodega y reabastece nuestros puntos de acuerdo con las demandas por referencia que se van generando según el consumo, garantizando así, que siempre se mantenga un nivel de inventario óptimo para la atención de las necesidades de sus vehículos. (NISSAN, 2021)

### 5. SITUACIÓN ACTUAL

TALLERES AUTORIZADOS hace parte de un conjunto de empresas donde al final terminan conformando al GRUPO VARDI, seccionadas para que cada una pueda suplir las necesidades surgidas por los clientes, siendo el servicio postventa el caso de TALLERES AUTORIZADOS, con una cobertura de 18 sedes ubicadas en puntos estratégicos en distintas ciudades del país. Cuenta ya con una estructura burócrata ya definida y globalizada, al igual que los procesos se encuentran con una estructura ya estandarizadas en pro de garantizar de que la calidad del servicio sea igualmente percibida por el cliente si se dirige a las oficinas de Bogotá, Cartagena o de la misma Santa Marta. Partiendo del hecho de que se habla del servicio postventa para vehículos que transportan lo más preciado del planeta, a personas, la compañía es monitoreada, regulada por la entidad CESVI COLOMBIA (Centro de Experimentación y Seguridad Vial) entidad que se encarga de velar por que se cumplan los parámetros o los estándares necesarios que permita garantizar la calidad del servicio, por ende la empresa es regulada por medio de auditorías periódicas realizadas por CESVI COLOMBIA, donde verifica y supervisa muchos factores de la operación entre los cuales podemos destacar como importantes:

- Conocimientos teóricos de los técnicos que deben poseer para el cargo que ejercen, comprobación de la ejecución correcta de técnicas de reparación, comprobación del estado de las herramientas y equipo de trabajo.
- Verificación de un lugar de trabajo que prioricen la integridad y salud del coequipero en lo referente al uso adecuado de elementos de protección personal.
- Revisión exhaustiva en la calidad del servicio realizado antes de entregar el vehículo al cliente.

estos puntos clave entre otros son los auditados por la entidad CESVI.

Sin embargo, TALLERES AUTORIZADOS también realiza una auditoría interna con una periodicidad más corta con el fin de lograr una detección factores puedan estar incidiendo de



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



manera negativa lo cual pueda perjudicar o entorpecer la operación de esta, motivo por el cual nace y se implementa la herramienta de calibración NIC para el área de COLISION.

A continuación, evidenciaremos el estado actual de la sede por área y/o cargos obteniendo los siguientes resultados del archivo [Evaluación Certificación NIC SEP SANTA MARTA.](#)



**Informe de Prácticas Profesionales como  
Opción de Grado**



**UDITORIA CERTIFICACION NISSAN INTEGRAL COLISION**

**NIC 2017**

**TALLERES AUTORIZADOS NISSAN**

**RECEPCIÓN Y ENTREGA DE VEHICULOS**

#	Pregunta	Punt	Comentario
1	El asesor porta la imagen corporativa	2	
2	La zona de recepción está claramente señalizada	2	
3	Se tiene una zona de parqueadero de clientes claramente señalizada	1	no es de uso exclusivo
4	El Stand de los elementos de protección se encuentra limpio y ordenado	2	
5	Conoce el proceso de recepción del vehículo	2	
6	Toma registro fotográfico inicial al momento de la recepción del vehículo	2	
7	Utiliza el formato de inventario de recepción de vehículos	1	en ocasiones no se utiliza el formato
8	Se instala las protecciones a todos los vehículos	2	
9	Registra preexistencias del vehículo	2	
10	El asesor recaba la firma del cliente en la OT y el inventario	2	
11	El asesor cuenta con material de venta adicional colisión de fácil acceso	0	no cuenta con material
12	Asesor marca vidrio decepcionado con fecha de recepción y aseguradora	2	
13	Registra y actualiza los datos de los clientes en Sigru	2	
14	El asesor diligencia la parte inicial del control de calidad	2	
15	Anexa el formato de control calidad entre procesos	1	Se desconoce el formato
16	Conoce y registra los vehículos que presentan retrasos en la reparación	1	se registran los vehículos con grandes retrasos
17	El asesor cuenta con un registro de llamadas de seguimiento de proceso	0	no se tiene control de las llamadas realizadas
18	El asesor verifica conoce el proceso de entrega del vehículo	2	
19	El asesor verifica los trabajos autorizados por la compañía de seguros	2	
20	Informa oportunamente a los clientes la reprogramación de entrega	2	
21	El asesor cuenta con una programación de entregas	1	
22	El asesor verifica limpieza del vehículo	2	
23	El asesor verifica la documentación de entrega del vehículo	2	
24	El asesor cuenta con el registro de venta adicional	0	El asesor realiza las ventas sin llevar un registro
25	El asesor cuenta con un registro de llamadas de seguimiento de 48 horas	0	No se están realizando las llamadas
<b>TOTAL, RECEPCION DE VEHICULO</b>		<b>74,0%</b>	
<b>CALIFICACION</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>% Cal.</b>		



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Total, calificación recepción	4	5	16	37	74,0%
% calificación Rec. Y Ent.	16,0%	20,0%	64,0%	50	100,0%

Tabla 1. Recepción y entrega de vehículos.

### Análisis.

El subproceso de recepción y entrega de vehículos es donde inicia y termina todo el proceso operativo de cara al cliente, donde se obtiene contacto inicial y final con este y si observamos la **Tabla 1**, desde el inicio es claro el hecho de que no se está llevando un registro claro de información puesto que, no se sabía a qué cliente se le realizaba llamada de seguimiento o post entrega lo que generaba que el porcentaje de fidelización de clientes fuera baja ya que muchos manifestaban descontento por la poca atención que se les prestaba, no se cuenta con material de venta adicional ni in registro del mismo que le permitiera conocer el cumplimiento de la meta mensual si no hasta la reunión de mes o verlo reflejado en la nómina por comisión, desconocimiento total por el uso de recursos como el formato de calidad entre procesos siendo este un filtro para evaluar la calidad del trabajo cada que pasa de una etapa a la otra por lo que se obtienen un cumplimiento del 74% en esta etapa, siendo todo esto un impedimento para llevar el control desde el punto inicial, durante y al final de toda la operación.

Se denotarán los indicadores que no tenían cumplimiento para no hacer tan denso el documento; se adjunta el **LIBRO DE DATOS** donde se aplicó la auditoria.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### PARTE 2.

Tabla 2. NIC - Control de trabajo.

**Nota:** Calificación 0 = No Cumple; 1 = Cumple parcialmente; 2 = Cumple

#	Pregunta	Punt	Comentario	Hallazgo
26	La sucursal cuenta con un control de trabajo en archivo digital	1	no está al día	Menor
27	Las ordenes registradas en el sistema coinciden con el Control de Trabajo	0	no está al día	Menor
29	Las OT registradas en el CT tienen fecha de autorización de Aseguradora	0	adjuntar columna	Mayor
30	Las OT registradas en el CT el valor de mano de obra autorizado	1	en la mayoría no lo diligencian	Mayor
31	Las OT registradas en el CT el valor de repuestos autorizado	1		Mayor
32	Se registran las horas de trabajo autorizadas por la Aseguradora	0	adjuntar columna	Mayor
33	Las ordenes de trabajo en proceso tienen asignación de técnicos en el CT	1	fomentar el registro de asignación	Menor
34	Se registra la fecha de cotización	0	adjuntar columna	Mayor
37	Conoce el total de horas asignadas por técnico y orden de trabajo	1	no registran horas	
38	Se registra las OT's que están detenidas por repuestos	0	los tienen presentes, pero no registrados	Mayor
39	Se conoce las OT's que tiene repuestos por importación	1	llevar registro	
41	En el Control de Trabajo se registran las TOT	1		
42	Se registran las fechas de entrega de TOT	0	no se conoce ventana de tiempo por TOT	Mayor
43	Se registra la fecha de reprogramación de entrega	0	se avisa, pero no se registra	Menor
44	Se controla el avance de la reparación del vehículo	1	llevar indicadores de productividad	Mayor
45	Conoce el porcentaje de efectividad cumplimiento de fecha de entrega	0	llevar indicador	Mayor
46	Se registra la fecha de terminación de reparación del vehículo	0	falta columna en archivo	Menor
47	Se registra la fecha de facturación del vehículo reparado	1	se conoce en sigru, mirar casos	menor
<b>TOTAL, RECEPCION DE VEHICULO</b>		<b>38,6%</b>		



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



CALIFICACION	0	1	2	TOTAL	% Cal.
Total, calificación C.T.	9	9	4	17	38,6%
% Calificación C.T.	40,9%	40,9%	18,2%	44	100,0%

Tabla 3. NIC - Cotizador.

### COTIZADOR

Nota: Calificación 0 = No Cumple; 1 = Cumple parcialmente; 2 = Cumple

#	Pregunta	Pun	Comentario	Clas.
52	Cuenta con cámara fotográfica digital	0	no tiene cámara	Menor
53	Guarda fotografías digitales en carpetas por mes, placa y aseguradora	1	carpeta mal diligenciada	Menor
54	Conoce el protocolo de fotografías	0	panorámicas y daños	Menor
57	Conoce los niveles de daño en Bancada	1	le falta práctica (capacitar)	Mayor
58	Conoce los niveles de daño en lamina	1	le falta práctica (capacitar)	Mayor
59	Conoce los niveles de daño en Pintura	1	le falta práctica (capacitar)	Mayor
62	Cuenta con información técnica de vehículo que sustente las cotizaciones	1	capacitación	Menor
64	Clasifica las operaciones en la cotización virtual en Sigru	0	no sabe usar sigru (capacitación)	Mayor
66	El total de la cotización se hace en base a dinero y horas	0	capacitación y conocimiento indicadores	
68	Conoce su tiempo medio de cotización en horas y dinero	0	no hay claridad tipos de daño y tiempos	Mayor
69	Utiliza los elementos de protección personal (EPP)	1		
70	Conoce y gestiona el indicador de separabilidad	0	capacitación y conocimiento indicadores	Mayor

CALIFICACION	0	1	2	TOTAL	% Cal.
Total, Cotización	6	6	11	28	60,9%
% Calificación Cotización	26,1%	26,1%	47,8%	46	100,0%



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Tabla 4. NIC- Coordinador de Aseguradoras.

### COORDINADOR DE ASEGURADORAS

**Nota:** Calificación 0 = No Cumple; 1 = Cumple parcialmente; 2 = Cumple

#	Pregunta	Punt	Comentario	Hallazgo
88	Compara el valor de cotización con la autorización de la aseguradora	1	valor medio bajo	Mayor
98	Conoce los vehículos pendientes por autorización de imprevistos	1	Los conoce, pero no lleva registro	Menor
99	Conoce los vehículos que tienen pendiente entrega de repuestos	1	Los conoce, pero no lleva registro	
100	Conoce su tiempo medio de autorización de reparación.	0	añadir a control de trabajo	
101	Conoce su tiempo medio de reparación.	0	llevar indicador	
102	Conoce el estado de reparación de los vehículos en proceso.	1	sí pero no está actualizado el registro	
103	Identifica y realiza seguimiento a los vehículos que requieren TOT	1	sí, pero faltan fechas de entrega	
105	Se ejecuta encuestas Cara a Cara al momento de entregar el vehículo	1	encuestas a veces en la caja	
106	Se ejecuta encuestas de 48 horas después de entregar el vehículo	1	no se lleva registro	
108	Conoce la fecha de entrega de los vehículos en proceso	0	fecha estimada pero no de entrega	
109	Conoce y Controla la cartera de la sucursal	1	archivo incompleto	
112	Conoce y gestiona la permanencia de los vehículos de colisión	1	no la conoce actualizada a pesar de IE	
113	Conoce y gestiona la participación de las aseguradoras convenio	1	llevar indicador de participación	
114	Conoce y gestiona la participación de las aseguradoras no convenio	0	llevar indicador de participación	
115	Conoce y gestiona el indicador de reparabilidad de la sucursal	1	sura de 53%	
		<b>61,4%</b>		

CALIFICACION	0	1	2	TOTAL	% Cal.
Total, calificación recepción	5	17	13	<b>43</b>	<b>61,4%</b>
Control de trabajo	<b>14,3%</b>	<b>48,6%</b>	<b>37,1%</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### Análisis.

En este punto ya se empieza a identificar uno de los puntos críticos que entorpecen toda la operación, y es la creación e implementación de un **Control de Trabajo**, lo que a impedido hacer una transición del manejo de documentación física a medio magnético al asesor de servicio, cotizador, y coordinador de aseguradoras con un cumplimiento de 74%, 60,9% y 61,4% en cada cargo, de tal manera que, hay un desorden de información, falta de comunicación, y falta de capacitación, ya que gran parte del área administrativa aún se encuentran en la curva de aprendizaje por lo que ingresaron recientemente a la nómina corporativa.

### PARTE 3.

Tabla 5. NIC- Repuestos

Responsible

: JOSE ALBERTO CARREÑO TRIVIÑO

#### REPUESTOS

Nota: Calificación 0 = No Cumple; 1 = Cumple parcialmente; 2 = Cumple

Pregunta	Punt	Comentario	Hallazgo
Mantiene la bodega de repuestos limpia y ordenada	1	la bodega presenta averías por filtración de agua	Mayor
Mantiene los pasillos despejados	1	las filtraciones de agua impiden despejar el pasillo	

#### TOTAL, RECEPCION DE VEHICULO

85,0%

CALIFICACION	0	1	2	TOTAL	% Cal.
Total, calificación Repuestos	0	3	7	17	85,0%
% calificación Repuestos	0,0%	30,0%	70,0%	20	100,0%

### Análisis.

En este periodo del año (Agosto – Octubre), a raíz de las frecuentes lluvias se logra evidenciar filtraciones de agua por el tejado, lo que ha dado como resultado, humedad en los pasillos, dificultad para mantener el orden y afectación en los empaques de algunos repuestos, cabe



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



recalcar que, a pesar de esta avería, la operación en el área de repuestos ha mostrado un buen resultado con respecto a las áreas ya analizadas con un cumplimiento del 85%.

### Parte 4.

Tabla 6. NIC- Mecanica.

#### MECANICA

Nota: Calificación 0 = No Cumple; 1 = Cumple parcialmente; 2 = Cumple

#	Pregunta	Punt	Comentario	Hallazgo
174	Diligencia los formatos de control de calidad entre procesos	0	fomentar	Mayor
176	Conoce y domina el control del escáner	1	gestionar capacitación a técnicos sin estos conocimientos	Mayor
179	Gestiona la ejecución de campañas de servicio	1		
183	Cuenta con acceso a los manuales de fabrica	1		
<b>TOTAL, RECEPCION DE VEHICULO</b>		<b>82,1%</b>		

CALIFICACION	0	1	2	TOTAL	% Cal.
Total, calificación J. de taller	1	3	10	23	82,1%
% Calificación Jefe de taller	7, 1 %	21, ,4 %	71, ,4 %	28	100,0%



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Tabla 7. NIC- Latonería.

### LATONERIA

**Nota:** Calificación 0 = No Cumple; 1 = Cumple parcialmente; 2 = Cumple

#	Pregunta	Punt	Comentario	Hallazgo
185	Utiliza los elementos de protección personal (EPP) correctamente	1	se requiere acción para concientizar sobre la importancia de los EPP	Mayor
191	Tiene registro de mediciones de chasis	1		Menor
194	Tiene ordenada y limpia la herramienta	1		Menor
203	Cuentan con carro de herramientas y este luce limpio y ordenado	1	no mantiene la mesa de trabajo ordenada	Menor
208	La herramienta asignada se encuentra funcional y en buen estado	1	algunas herramientas requieren mantenimientos y otras reparaciones.	Mayor
210	Realiza mantenimiento básico a las herramientas manuales	1		Menor
220	Realiza control de calidad al terminar el proceso de latonería	0	fomentar el diligenciamiento del formato	Mayor
221	Firma control calidad entre procesos al terminar trabajos de latonería	0	fomentar	Mayor
222	Instala correctamente los aislantes de calor del piso baúl	0		Mayor
<b>TOTAL, RECEPCION DE VEHICULO</b>		<b>84,6%</b>		

CALIFICACION	0	1	2	TOTAL	% Cal.
Total Calificación J. de taller	3	6	30	66	84,6%
% Calificación Jefe de taller	7,7%	15,4%	76,9%	78	100,0%



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Tabla 8. NIC- Pintura.

### PINTURA

Nota: Calificación 0 = No Cumple; 1 = Cumple parcialmente; 2 = Cumple

#	Pregunta	Punt	Comentario	Hallazgo
224	Utiliza los elementos de protección personal (EPP) correctamente	1	se requiere acción para concientizar sobre la importancia de los EPP	Mayor
225	El piso del área de pintura luce limpio y ordenado	1	Este manchado, aspecto poco ordenado	Menor
236	Realiza control de calidad al terminar el proceso de pintura	1	fomentar	Mayor
238	Gestiona una bitácora que permita controlar los materiales de pintura	1	primero llevar indicador de consumo	Mayor
241	Utiliza el equipamiento de seguridad en la cabina	1	no usa mascara, ni gafas de protección	Mayor
245	Cuentan con carro de herramientas y este luce limpio y ordenado	1	fomentar 5s	Mayor
246	Revisa y aprueba las probetas de los colores preparados	0	probetas BASF	Mayor
255	La mesa de trabajo se encuentra limpia y ordenada	1	no mantiene la mesa de trabajo ordenada	Menor
260	Colorista - Lleva un registro claro y completo de los consumos del taller	1	no se diligencia de manera efectiva el inventario mensual de tintas	Mayor
<b>TOTAL, RECEPCION DE VEHICULO</b>			<b>84,6%</b>	

CALIFICACION	0	1	2	TOTAL	% Cal.
Total, Calificación J. de taller	1	10	28	66	84,6%
% Calificación Jefe de taller	2,6%	25,6%	71,8%	78	100,0%



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### Análisis.

Como bien podemos observar, analizaremos la etapa productiva en lo referente el personal calificado por área de trabajo en COLISION con respecto a los técnicos mecánicos (**Tabla 6**), latoneros (**Tabla 7**) y pintor (**Tabla 8**) con un cumplimiento por indicadores de área de 82,1%, 84,6% y 84,6. Si bien son cifras positivas, si miramos un poco más a fondo, estas cifras generan un panorama borroso de cada área, porque, aunque los indicadores que no se están cumpliendo son pocos, tienen un impacto crítico sobre dos factores: integridad de la salud y seguridad del recurso humano y la verificación de la calidad por etapa, los técnicos del área de latonería y pintura no utilizan de manera idónea los EPP, se encuentran expuestos a quemaduras en la extremidades, torso y rostro por la aplicación de soldadura, en algunas ocasiones sin guantes, mascara y chaleco, o inhalación el sustancias químicas o salpicadura de estas en los ojos por la ausencia en algunas ocasiones de la implementación de cubre bocas especial, tapa oídos y mascara dentro de la cabina de pintura, sumándole a esto, un mal orden del área de trabajo en lo referente al orden y limpieza de las herramientas de trabajo, mesa de trabajo y área de trabajo por lo que no se encuentra demarcado de correctamente la ubicación del extintor en el área de latonería y pintura. .

Otro patrón a tener en cuenta es que no se está realizando el control de calidad entre procesos, antes de pasar por el supervisor de calidad quien es el filtro final del trabajo cada técnico debe ejecutar un control de calidad entre procesos al pasar a la siguiente etapa del trabajo y esto no es todo, los técnicos desconocen por completo dicho formato por lo que nunca lo han implementado.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### Parte 5.

Tabla 9. NIC- Orden y aseo.

#### ORDEN Y ASEO - 5S

**Nota:** Calificación 0 = No Cumple; 1 = Cumple parcialmente; 2 = Cumple

#	Pregunta	Punt	Comentario	Hallazgo
324	La zona de recepción está limpia y ordenada	2		
325	Se tiene registro de la aplicación del programa 5S	1		Menor
330	La zona de carrocería luce el piso limpio y ordenado	1		Menor
332	La zona de latonería está limpia y ordenada	1		Menor
333	No se encontraron repuestos al interior de los vehículos en proceso	1		Menor
335	La zona de alistamiento pintura está limpia y ordenada	1		Menor
336	Las cabinas de pintura están limpias y ordenadas	1		Menor
337	las zonas de armado esta ordenado y limpio	1		Menor
338	La zona de disposición de chatarra esta ordenada	1		Menor
341	Los pasillos del taller están despejados y permiten un tránsito libre	1	aumentar rotación	Mayor
342	El box de pintura está limpio y ordenado	1		Menor
<b>TOTAL, RECEPCION DE VEHICULO</b>		<b>71,1%</b>		

CALIFICACION	0	1	2	TOTAL	% Cal.
Total, Calificación J. de taller	0	11	8	<b>27</b>	<b>71,1%</b>
% Calificación Jefe de taller	<b>0,0%</b>	<b>57,9%</b>	<b>42,1%</b>	<b>38</b>	<b>100,0%</b>



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### ANALISIS.

Al analizar la tabla 10, logramos evidenciar de manera clara que, a pesar de que la empresa mantiene un orden en el 80% de sus instalaciones basándose en la metodología 5s y kaizen para llevar a cabo un ordenamiento y aun teniendo en cuenta que también se están implementando los protocolos de bioseguridad implementados debido a la emergencia global a raíz del covid-19 en lo referente a demarcación de las zonas para indicar el distanciamiento social avisos en puntos clave con gran rango de visión para los usuarios con recomendaciones y restricciones a cumplir para ingresar a las instalaciones, las áreas que impiden un cumplimiento mayor con los indicadores son el área de latonería y pintura ( podemos corroborarlo observando los resultados de la **Tabla 7** y **Tabla 8**), puesto que demanda mayor atención y aplicación de medidas que corrija malos hábitos de aseo y orden.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### Parte 6.

Tabla 10. NIC- Jefe de taller.

#### JEFE DE TALLER

**Nota:** Calificación 0 = No Cumple; 1 = Cumple parcialmente; 2 = Cumple

#	Pregunta	Punt	Comentario	Hallazgo
118	Conoce la programación de vacaciones del personal tecnico del taller	1	no hay archivo	Menor
121	Tiene registro de la asignación de trabajos	1		
131	Controla el uso de los Elemento de protección personal (EPP)	1	no hay registro ni comunicados	Menor
132	Gestiona y verifica el mantenimiento de equipos del taller	1	planillas	Menor
133	Gestiona el ausentismo de técnicos en el taller.	0		Menor
134	Gestiona y controla los permisos en el taller.	1		Menor
137	Gestiona y controla los consumos de materiales de Pintura	1	hay un aprox pero no indicador	Menor
138	Gestiona y controla los consumos de materiales de Latonería	1	hay un aprox pero no indicador	Menor
139	Conoce las negociaciones con las aseguradoras	2		
141	Conoce la capacidad y productividad de los técnicos	0	no hay indicadores	Mayor
142	Realiza inventarios periódicos de herramienta de los técnicos	1		
143	Sabe interpretar las cotizaciones	2		
144	Identifica los tiempos de reparación autorizados por proceso	1	no se hace	Mayor
145	Gestiona y controla la utilización del formato de control de calidad	0		Mayor
146	Tiene registro de los TOT de todas las OT's en proceso	1		Menor
147	Registra las fechas de solicitud y entrega de TOT	0	importante fecha de entrega	Mayor
152	Conoce el porcentaje de solicitud de imprevistos en la reparación	0	importante indicador de imprevistos	Mayor
153	Verifica diligenciamiento de formato control de calidad entre procesos	0	sí verifica, pero no lo llenan los técnicos	Mayor
168	Conoce y gestiona el indicador de permanencia de la sucursal	0	vital que conozca y difunda	Mayor
<b>TOTAL RECEPCION DE VEHICULO</b>		<b>71,3%</b>		

CALIFICACION	0	1	2	TOTAL	% Cal.
Total Calificación J. de taller	8	15	31	77	71,3%
% Calificación Jefe de taller	14,8%	27,8%	57,4%	108	100,0%



**Informe de Prácticas Profesionales como  
Opción de Grado**



**TABLA GENERAL.**

*Tabla 11. Tabla General.*

<b>DINISSAN</b>		Página: 1 de 15
<b>FORMATO CERTIFICACIÓN NISSAN INTEGRAL COLISIÓN</b>		Código: L&P0001
Controlado: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Fecha de Entrada en Vigor: 18/01/2018	Versión :1



**AUDITORIA CERTIFICACION NISSAN INTEGRAL COLISION  
NIC 2017  
TALLERES AUTORIZADOS NISSAN**



Sucursal:

Santa Marta Colisión

Dirección:

Ingeniero de Servicio: CESAR JULIAN SOLANO VARGAS

Fecha:14/01 /2021

**RESULTADOS**

<b>EJE ESTRATEGICO</b>	<b>% Cumple</b>	<b>% Parcial</b>	<b>% No Cumple</b>	<b>Calificación</b>
Recepción y entrega	64,0%	20,0%	16,0%	<b>74,0%</b>
Control de trabajo	18,2%	40,9%	40,9%	<b>38,6%</b>
Cotización	47,8%	26,1%	26,1%	<b>60,9%</b>
Repuestos	70,0%	30,0%	0,0%	<b>85,0%</b>
Coordinador Aseguradora	37,1%	48,6%	14,3%	<b>61,4%</b>
Jefe de Taller	57,4%	27,8%	14,8%	<b>71,3%</b>
Mecanica	71,4%	21,4%	7,1%	<b>82,1%</b>
Latonería	76,9%	15,4%	7,7%	<b>84,6%</b>
Pintura	71,8%	25,6%	2,6%	<b>84,6%</b>
Herramientas y Equipos	90,7%	9,3%	0,0%	<b>95,3%</b>
Control de Calidad	15,8%	21,1%	63,2%	<b>26,3%</b>
Orden y Aseo	42,1%	57,9%	0,0%	<b>71,1%</b>
Administración Colisión	63,9%	36,1%	0,0%	<b>81,9%</b>

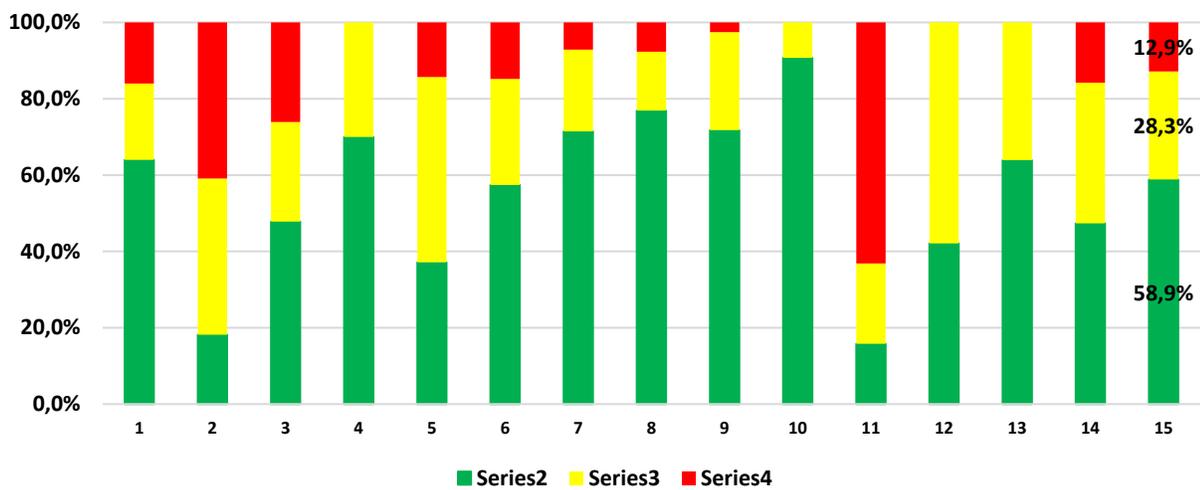


## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



<b>Gestión Comercial</b>	47,4%	36,8%	15,8%	<b>65,8%</b>
<b>Promedio Calificación</b>	<b>58,9%</b>	<b>28,3%</b>	<b>12,9%</b>	<b>71,5%</b>

### Resultados gráficos NIC



(TALLERES AUTORIZADOS S.A NIC 1.0, 2017)



## 6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS

### Ciclo PHVA.

El ciclo PHVA es una herramienta de gestión, utilizada desde hace más de 50 años como eje central en programas para: reducir costos, optimizar la productividad, ganar cuota de mercado e incrementar la rentabilidad de las organizaciones, etc. Logrando, además, el mantenimiento de todos estos beneficios de una manera continua, progresiva y constante.



Las siglas del ciclo PHVA forman un acrónimo compuesto por las iniciales de las palabras Planificar, Hacer Verificar y Actuar. Cada uno de estos 4 conceptos corresponde a una fase o etapa del ciclo:

**Planificar:** En la etapa de planificación se establecen objetivos y se identifican los procesos necesarios para lograr unos determinados resultados de acuerdo con las políticas de la organización. En esta etapa se determinan también los parámetros de medición que se van a utilizar para controlar y seguir el proceso.

**Hacer:** Consiste en la implementación de los cambios o acciones necesarias para lograr las mejoras planteadas. Con el objeto de ganar en eficacia y poder corregir fácilmente posibles errores en la ejecución, normalmente se desarrolla un plan piloto a modo de prueba o testeo.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



**Verificar:** Una vez se ha puesto en marcha el plan de mejoras, se establece un periodo de prueba para medir y valorar la efectividad de los cambios. Se trata de una fase de regulación y ajuste.

**Actuar:** Realizadas las mediciones, en el caso de que los resultados no se ajusten a las expectativas y objetivos predefinidos, se realizan las correcciones y modificaciones necesarias. Por otro lado, se toman las decisiones y acciones pertinentes para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos.

(EXCELLENSE , 2015)

Esta herramienta es uno de los pilares para llevar a cabo la ejecución de este proyecto, ya que la empresa necesita autoevaluarse periódicamente e identificar los eslabones de la operación que no están funcionando de manera óptima, que permita corregir aspectos tan esenciales como lo referente a SG-SST, clima organizacional, capacidad instalada del recurso humano, los cuales deben ser medidos para que puedan ser controlados.

### 5s.

La metodología de las 5S se creó en Toyota, en los años 60, y agrupa una serie de actividades que se desarrollan con el objetivo de crear condiciones de trabajo que permitan la ejecución de labores de forma organizada, ordenada y limpia. Dichas condiciones se crean a través de reforzar los buenos hábitos de comportamiento e interacción social, creando un entorno de trabajo eficiente y productivo. (López, 2019)

Se compone de cinco principios fundamentales:

- Clasificación u Organización: **Seiri**
- Orden: **Seiton**
- Limpieza: **Seiso**
- Estandarización: **Seiketsu**
- Disciplina: **Shitsuke**

La aplicabilidad de esta herramienta considero que es importante en la mayoría de los proyectos siendo este el caso y partiendo del supuesto de que, quizás, no sea tan complejo el proponerla, plantearla y ejecutarla, si se requiere de compromiso y disciplina para obtener verdaderos resultados ya que el área de trabajo operativo de **COLISION** se basa un 80% en el área de Latonería y Pintura, siendo estas las que peor orden evidencian e independientemente de los factores que incidan en esta problemáticas hay que atacarla de raíz.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Seguridad y salud en el trabajo.

La Seguridad y Salud en el Trabajo es una disciplina de la salud pública que tiene por objetivo promover el más alto grado de bienestar físico, mental y social

Del trabajador.

Evitar el desmejoramiento de la salud del trabajador por sus condiciones laborales.

Proteger a los trabajadores de los riesgos resultantes de las actividades que desarrollan.

Mantener a los trabajadores de manera adecuada en sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.

(Fernández, 2018)

Los conocimientos adquiridos de esta disciplina fueron clave para identificar los factores, riesgos laborales, estado del clima organizacional y batería psicosocial en las instalaciones de la empresa y seguirán siendo clave para una efectiva propuesta de un plan de acción que conlleve la resolución de lo anteriormente dicho.

Logística.

Una parte del proceso de la cadena de suministros que planea implementa y controla el eficiente y efectivo 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. (Council of Logistics Management, 1985).

Aunque no aplique las bases de esta disciplina, si requerí mucho de herramientas que conocí en esta disciplina como lo es un CRM (Gestión de las relaciones con clientes), “lo hacemos del programa que se encarga de la gestión de la relación con el cliente, pudiendo aplicar estrategias de fidelización y marketing. Pero, además, estas herramientas ayudan a centralizar toda la información que se tiene de una cliente recogida a través de los diferentes puntos de atención y de contacto que tenga establecida la organización.” (Benavent, 2020).

Me base en el concepto de esta herramienta para la creación de un control de trabajo, que permitiera gestionar la documentación digitalmente de una manera más eficiente, rápida y exacta, creando una base de datos con los clientes que ha permitido una mejor toma de decisiones, conocimiento exacto del estado de los contratos y una herramienta que permite distinguir entre las necesidades del cliente y enganchar ventas adicionales.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

#### 7.1 PLANEAR.

##### Análisis.

Partiendo de la situación actual observada en el punto 5, podemos tener un panorama más claro de la situación en la que se encuentra la empresa, podemos apreciar de manera tanto cualitativa como cuantitativa, los puntos clave que requieren ser atendidos y su prioridad, con todas las medidas tomadas ya podemos sentar las bases para tomar acciones que nos permitan controlar las variables que inciden en el no correcto funcionamiento de la operación, ya con los problemas identificados en la aplicación de la auditoría interna se pretende formular un plan de acción donde, abarque las necesidades ya identificadas y este en completo lineamiento con los objetivos específicos del proyecto.

Por otro lado, se iniciará por la primera y última etapa del proceso que sería “Recepción y entrega de vehículos” manteniendo así, el orden estándar del proceso destacando las acciones correctivas o a mejorar por etapa o subproceso.

Se designarán tareas al/los responsables de cada área para cumplir con los objetivos planteados, para ello contarán con el apoyo del auditor interno que, a su vez, tomara evidencia y será quien coordine y gestione que se cumplan las acciones propuestas, designadas y aprobadas.

##### Ciclos.

Se realizarán reuniones de seguimiento en periodos definidos con los jefes de cada área y altas directivas, con el fin de retroalimentar los avances o logros obtenidos, analizar las acciones cumplidas y no cumplidas por área, aplicar las mejoras o correcciones requeridas, volviendo todo un proceso cíclico que permita una mejora continua y que, a su vez, sea orgánico a tal punto que no interfiera con la operación de la empresa.

#### 7.2 HACER.

Para ejecutar exitosamente el plan de acción se tuvo que tener en cuenta un factor externo como el COVID-19, ya que esto implica el distanciamiento social, protocolos de bioseguridad, personal administrativo que no podía estar presente en la empresa y, por ende, buscar la manera



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



de lograr una comunicación asertiva clara y concisa donde el trabajo en equipo como factor clave se diera de manera fluida.

Por lo cual se opta por implementar la herramienta Planner siendo esta, una herramienta para la gestión de tareas y trabajos. La cual hace parte del paquete de productividad de Office 365 de Microsoft, con esta herramienta se logra:

Crear un tablero de trabajo visualmente organizado por área de trabajo.

Designar tareas o metas a los responsables de cada área del proceso, ligados con el correo corporativo de cada uno que les permitiera hacer seguimiento de las actividades sin requerir herramienta alguna adicional a las brindadas por la empresa.

Establecer tiempos y prioridad para cumplir con las tareas designadas.

Cargar evidencias del avance de las acciones a ejecutar.

Un informe estadístico del cumplimiento del plan de acción.

Se logra transparencia en el proceso ya que todos los involucrados tienen acceso en tiempo real al progreso de este, sus resultados y los cambios requeridos.

Así, el planner como herramienta idónea como apoyo para ejecutar el plan de acción con un monitoreo más controlado, detallado certero, con el mismo alcance y acceso para los involucrados sin importar la presencialidad o no de los mismos dentro de las instalaciones.

A continuación, se vera de manera general el modelo del planner y como está estructurado, luego se tomara un área del proceso como ejemplo para observar cómo se ejecutó el plan de acción con el fin de no hacer muy extenso el proyecto, se adjunta el link del planner como anexo que le permitirá un acceso completo con el siguiente enlace: [NIC Santa Marta](#).

*[Interfaz de usuario a monitor de acciones o tareas programadas](#)*. (Ortiz Espejero, Microsoft Planner, 2020)



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



The screenshot displays a web-based Planner application. The top navigation bar includes a 'Planner' title, a search icon, and a user profile icon. Below the navigation bar, the main content area is divided into four columns, each representing a different task category:

- 1. Recepción y entrega:** Contains a task card titled 'Aneja el formato de control de calidad entre procesos' with a sub-task 'CONTROL DE CALIDAD ENTRE PROCESOS.docx' and a '1' icon. Below it is another task card 'El asesor diligencia la parte inicial del control de calidad' and a third card 'Conoce y registra los vehículos que presentan retrasos en las reparaciones'.
- 2. Control de trabajo:** Features a task card 'Conoce el porcentaje de cumplimiento de fecha de entrega' with a user profile 'AD Andres David Ortiz Espejero' and a 'Mostrar completadas 12' indicator.
- 3. Procesos administrativos:** Includes a task card 'Conoce niveles de daños en pintura' with a sub-task 'Niveles de Daño.ppt' and a '1' icon.
- 4. Uso de EPI:** Shows a task card 'Labora ordena' with a '29-sep-' date and a user profile 'AD Andr'.

The left sidebar contains navigation options: 'Nuevo plan', 'Hub de Planner', 'Mis tareas', 'Favoritos' (with 'NIC - Santa Marta' selected), and 'Reciente'. A tooltip at the top left reads 'Contraer el panel de navegación izquierdo'.

Figura 2. Acciones correctivas y a mejorar designadas en el área de “Recepción y entrega de vehículos”.



# Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



NIC - Santa Marta ★

NIC - Santa Marta

## 1. Recepción y entrega

+ Agregar tarea



Anexa el formato de control de calidad entre procesos

CONTROL DE CALIDAD ENTRE PROCESOS.doc

1



El asesor diligencia la parte inicial del control de calidad



Conoce y registra los vehículos que presentan retrasos en las reparaciones

Ocultar completadas 7



Conoce y registra los vehículos que presenten retrasos en la reparación  
se aplica al control de trabajo condicionales para discriminar la permanencia en el taller

06/10/2020



Completada por Cesar Julian Sol...



El asesor cuenta con registro de llamadas de 48 horas despues de entregado el vehiculo

29-sep-20 LLAMDAS POST.png

Figura 3. Acciones requeridas - Recepción y entrega

Figura 4. Acciones requeridas - Recepción y entrega

(Ortiz Espejero, Microsoft Planner, 2020)



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

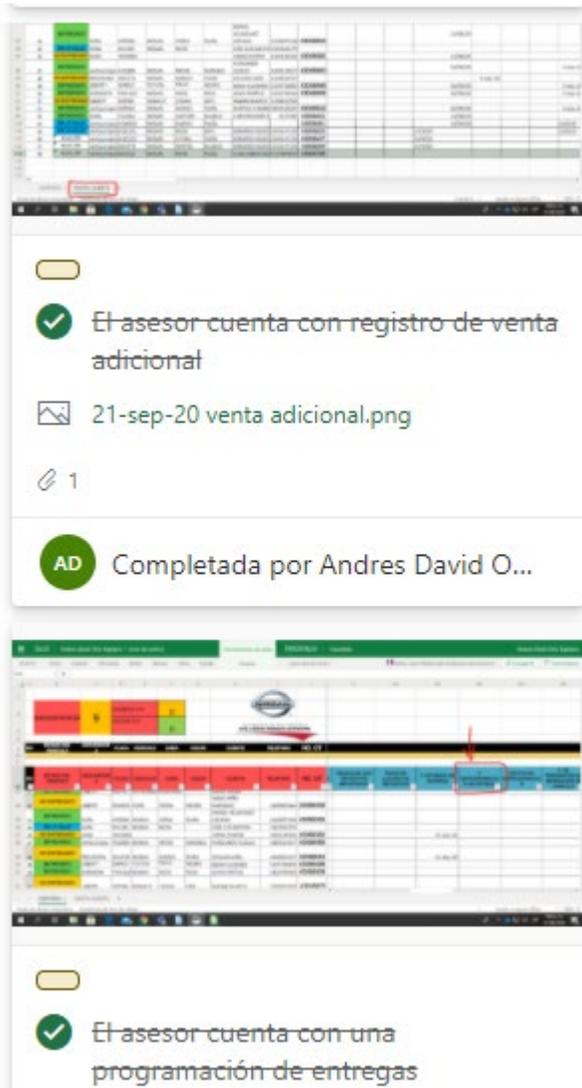


Figura 6. Acciones requeridas - Recepción y entrega.

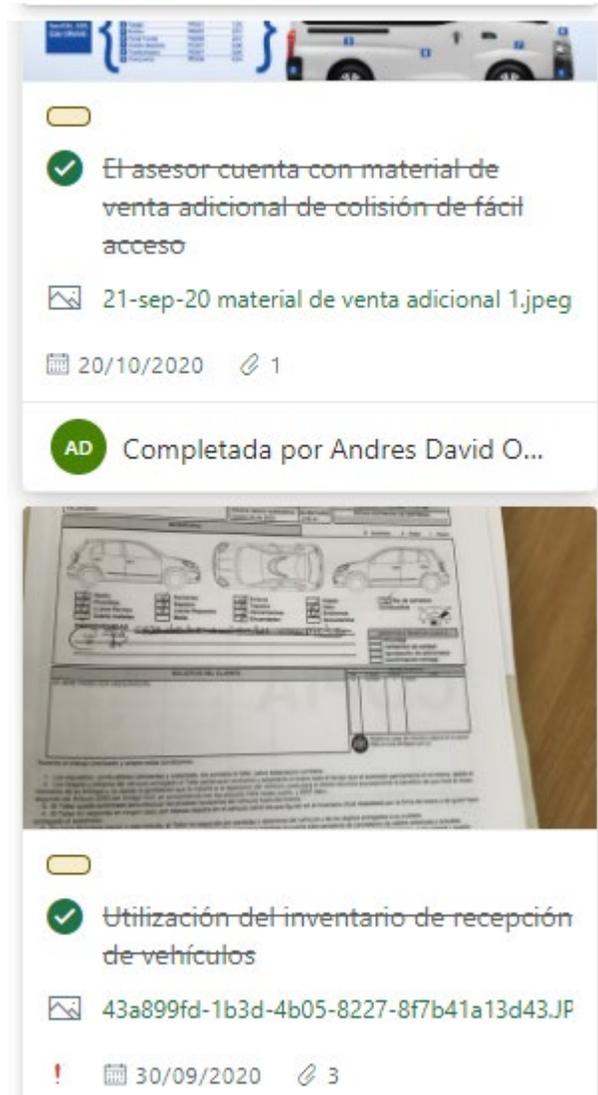


Figura 5. Acciones requeridas - Recepción y entrega

(Ortiz Espejero, Microsoft Planner, 2020)

Las tareas asignadas se agrupan o clasifican por subprocesos del área de colisión, nacen como medida de acción sobre los indicadores que no se están cumpliendo en el NIC (herramienta de calibración y auditoría interna), asignando así un responsable del cumplimiento de dicha acción, priorizándola según su impacto, con plazo de tiempo para cumplir de ser necesario y evidencia con fecha de reporte que permite ver el avance de las medidas aplicadas en función del tiempo.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



**El asesor cuenta con registro de llamadas de 48 horas despues de e...**  
Completada el 05/10/2020 por usted

**AD** Andres David Ortiz Espejero

**Amarillo**

Depósito: 1. Recepción y entre...

Progreso: **Completada**

Prioridad: **Media**

Fecha de inicio: Iniciar en cualquier m...

Fecha de vencimiento: Vence en cualquier m...

Notas  **Mostrar en la tarjeta**

Modificado el CT para poder llevar registro del seguimiento post-entrega a los clientes, posteriormente se estara adjudutando evidencia de la alimentacion de este registro.

Lista de comprobación

**Agregar un elemento**

Datos adjuntos

**Agregar datos adjuntos**

21-sep-20 -- 48 horas seguimiento.png

29-sep-20 LLAMDAS POST.png  **Mostrar en la tarjeta**

Figura 7. Informe y progreso de acciones - Recepción y entrega



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



(Ortiz Espejero, Microsoft Planner, 2020)

Evidencia control de trabajo a la fecha 21 de septiembre del 2020 (Ortiz Espejero, CONTROL DE TRABAJO EXCEL, 2020)

NO	ESTADO DEL VEHICULO	ASEGURADORA	PLACA	VEHICULO	LINEA	COLOR	CLIENTE	TELEFONO	NO. OT	F. ENTREGA	OBSERVACION	Dias Permanencia
1	ENTREGADO	LIBERTY	MHV709	KIA	PICANTO ION	NEGRO			43055666	14-ago-20		0
2	ENTREGADO	LIBERTY	MXV150	N300	CHEVROLET	BLANCO			43054910	12-ago-20		0
3	ENTREGADO	EQUIDAD	WPL724	RENAULT	DUSTER	BLANCO			43055354	12-ago-20		0
4	NO ENTREGADO	LIBERTY	HQL366	MAZDA	CX5	ROJO	WALTER FRIEBE	3174403876	43056001			67
5	ENTREGADO	PREVISORA	FHS037	FRONTIER	D23	BLANCO			43055571	25/08/2020		0
6	NO ENTREGADO	ALLIANZ	KKG524	FRONTIER	D22	PLATA			43055595			115
7	PERDIDA	MAPFRE	KKL074	FRONTIER	D22	PLATA			43055638		PERDIDA	110
8	ENTREGADO	LIBERTY	EMZ236	URVAN	E25	BLANCO			43055648	20/08/2020		0
9	ENTREGADO	ALLIANZ	HQL573	FRONTIER	D23	BLANCO			43056249	27/08/2020		0

Figura 8. Control de Trabajo - llamadas.

Evidencia del diligenciado del control de trabajo a la fecha 29 de septiembre del 2020.

NO	ESTADO DEL VEHICULO	ASEGURADORA	PLACA	VEHICULO	LINEA	COLOR	CLIENTE	TELEFONO	NO. OT	F. TERMINACION DE REPARACION VEHICULO	FECHA DE FACTURACION	F. DE ENTREGA	LLAMADA POST-ENTREGA 48 HORAS	USE REALIZO LA LLAMADA?	OBSERVACION	Dias Permanencia
52	ENTREGADO	venta propia	KKP010	NISSAN	MARCH	PLATA	MARTHA C BARBOSA	3003019267	43056532			4-sep-20	6-sep-20			0
53	ENTREGADO	LIBERTY	TZU040	NISSAN	CAPSTER	BLANCO	JJ INVERSIONES 5	4317390	43056415			17-sep-20	19-sep-20			0
54	NO ENTREGADO	EQUIDAD	HIT843	CHEVROLET	SAIL	GRIS	FRANCISCO ROCHA M	3017552533	43056569			2-ene-00	2-ene-00		CLAVE ALARMA:	28
55	ENTREGADO	VENTA CLIENTE	HPZ419	NISSAN	SPARK	AZUL	LAURA LARITZA	3004396777	43056585			15-sep-20	17-sep-20			0
56	ENTREGADO	SURA	EQQ436	NISSAN	FRONTIER	GRIS OSCURO	ENEIDER PEÑUELA	3148554308	43056589			9-sep-20	11-sep-20		COTIZACION A NE	0
57	EN LA CALLE	LIBERTY	HQN734	MAZDA	3	ROJO	IVAN MARULANDA	3045970818	43056727			24-sep-20	24-sep-20	24-sep-20	llamar el 26/sep	44109
58	ENTREGADO	LIBERTY	HQ0141	RENAULT	SANDERO	BLANCO	EVERLYN MARTINEZ	3116867450	43056727			24-sep-20	24-sep-20	24-sep-20	llamar el 26/sep	44109
59	ENTREGADO	LIBERTY	AWM980	NISSAN	FRONTIER	GRIS OSCURO	JUAN CARLOS LONDO	3135462383	43056783			24-sep-20	24-sep-20	24-sep-20	llamar el 26/sep	44109
60	EN LA CALLE	SURA	CVAB26	NISSAN	FR31	VERDE	EDWIN BUITRAGO	3002119677	43056759			28-sep-20	29-sep-20	30-sep-20		44109
61	ENTREGADO	ALLIANZ	UD5347	NISSAN	MARCH	PLATA	REINALDO ACEVEDO	3205896499	43056759			28-sep-20	29-sep-20	30-sep-20		44109
62	NO ENTREGADO	SURA	JGL703	NISSAN	FRONTIER	BLANCO	NARCISO RIVAS	3208145754	43056816			30-sep-20	30-sep-20	30-sep-20		10
63	ENTREGADO	SURA	EQQ418	NISSAN	QASHQAI	PLATA	EDUARD CHAVERRA	3205665206	43056755			30-sep-20	30-sep-20	30-sep-20		0
64	ENTREGADO	LIBERTY	GKW731	TOYOTA	PRADO	BLANCO	JHON TRIGOS	3126654592	43056864			1-oct-20	2-oct-20	2-oct-20		0
65	NO ENTREGADO	BOLIVAR	TAV482	NISSAN	FRONTIER	BLANCO	JAIME RUIZ	3144245555	43056814			2-oct-20	2-oct-20	2-oct-20		9
66	NO ENTREGADO	AXA COLPATRI	MGZ290	NISSAN	FRONTIER	BLANCO	ARMANDO BORJA	3014400398	43056819			2-oct-20	2-oct-20	2-oct-20		6
67	NO ENTREGADO	MAPFRE	DQN985	NISSAN	MURANO	NEGRO	JAVIER JACOME	3152584152	43056842			2-oct-20	2-oct-20	2-oct-20		5
68	NO ENTREGADO	MAPFRE	CLM438	NISSAN	FRONTIER	GRIS OSCURO	GUILLERMO RODRIGUEZ	3102143362	43056840			2-oct-20	2-oct-20	2-oct-20		5

Figura 9. Control de Trabajo - llamadas diligenciadas.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Tomando como ejemplo el área de “recepción y entrega de vehículos” hay una serie actividades a realizar en función de los indicadores en rojo arrojados como resultado después de realizar la auditoría interna con la herramienta de calibración NIC, con la finalidad de atacarlos uno por uno de una manera controlada y organizada.

En primer lugar, evidentemente la operación se veía un poco entorpecida porque la documentación consultaba de manera física y esto a su vez, generaba demoras al momento intentar tener acceso a la documentación de manera rápida, por ende se opta por la creación de un control de trabajo digital, donde se diligencia toda la información clasificada según las particularidades que podría verse en cada caso, tiempos de entrega, retrasos, productividad por técnico, estado del servicio entre otros filtros, se adjunta hipervínculo [PLANNER](#) para tener acceso de manera más detallada al control de trabajo.

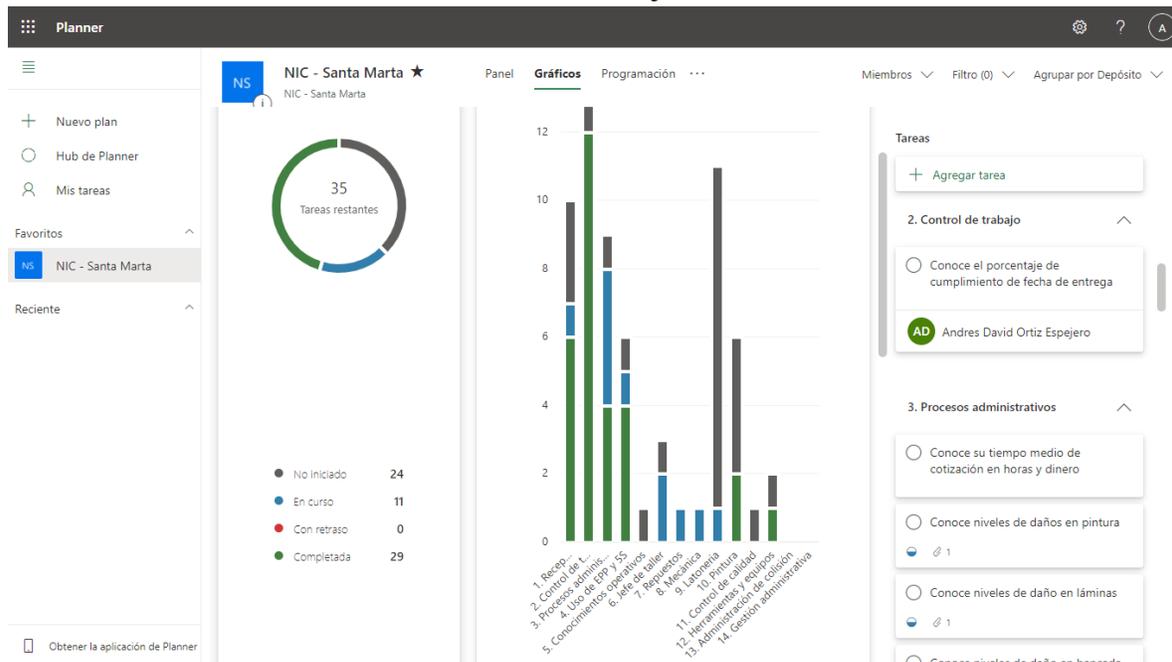


Figura 10. Planner - Informe general.

(Ortiz Espejero, Microsoft Planner, 2020)



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### Reporte general del progreso del plan de acción propuesto.

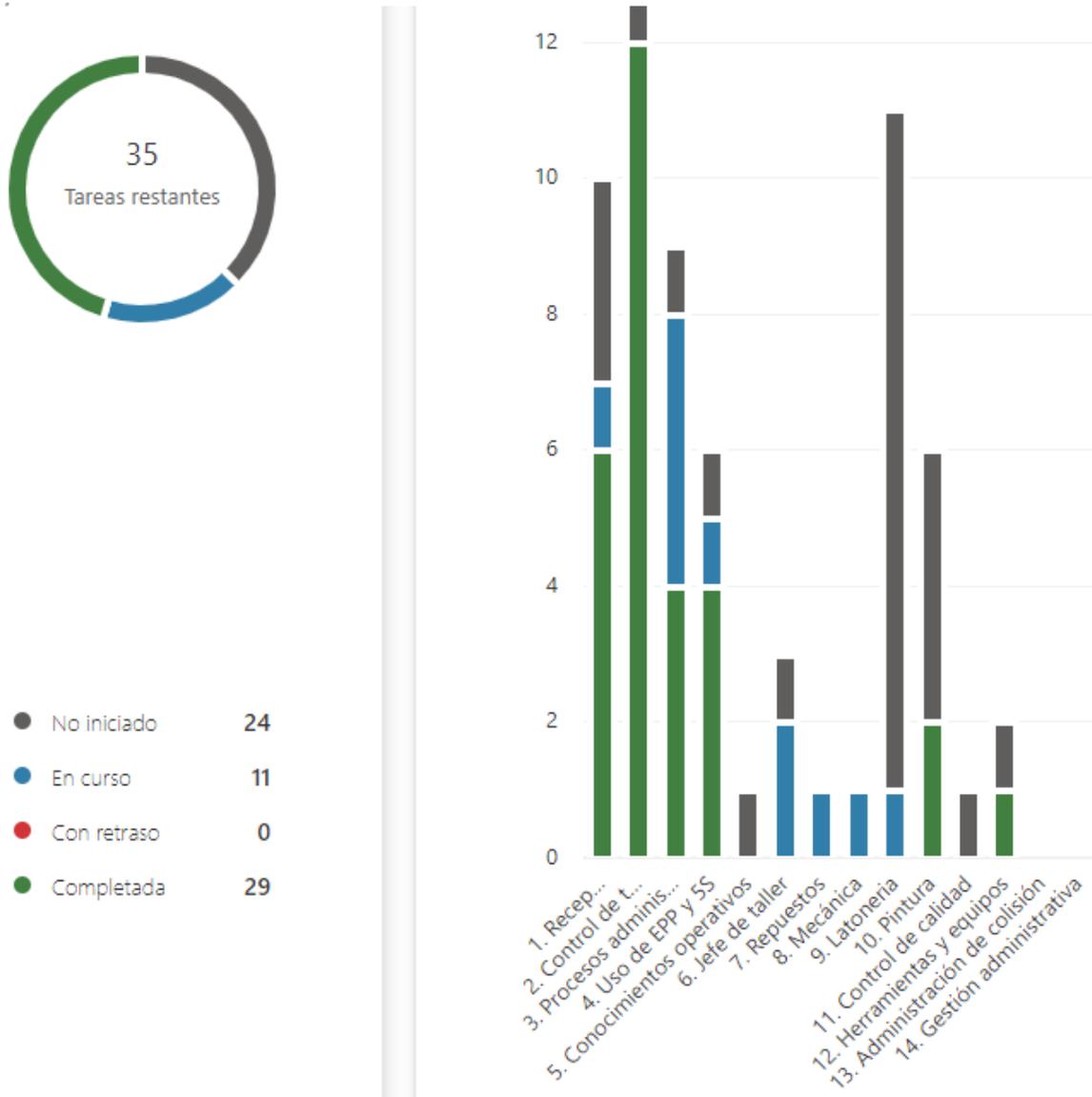


Figura 11. Reporte general del progreso del plan de acción propuesto.

(Ortiz Espejero, Microsoft Planner, 2020)

acá se observa unos gráficos estadísticos (**Figura 11**), un gráfico de pastel que representa el total de acciones propuestas y necesarias para aplicar en las distintas áreas de la empresa en relación con la operación de COLISION, para un total de 64 acciones de mejoras, 24 que aún no se han iniciado, 29 completadas y 11 en curso que se pueden considerar completadas, pero requieren un seguimiento donde se evidencie el cumplimiento en periodos de tiempos más



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



prolongados. El segundo grafico representa las cantidades de acciones en función de las áreas de la operación, siendo las etapas iniciales las que más requieren seguimiento y mejoras, sin omitir el hecho de que se presenta un comportamiento similar en el área de latonería y pintura.

### 7.3 VERIFICAR.

Durante los 4 meses de ejecución de del plan de acción tras identificar puntos críticos de la operación como resultado arrojado tras aplicar la herramienta de calibración y/o auditoría interna NIC, se analiza el comportamiento de los indicadores, acciones correctivas que atacaban tanto el mal orden, rendimiento y tiempos de recepción en las etapas iniciales de la operación; seguimiento en las técnicas y estandarización del paso a paso a llevar a cabo en cada reparación de los técnicos e identificación de capacitaciones requeridas por estos, con el fin de alcanzar el cumplimiento del perfil cada cargo; rigurosa supervisión con todo lo referente a la señalización y/o demarcación de las áreas de trabajo como la ubicación de los elementos de seguridad, verificar el cumplimiento de la correcta utilización de los EPP's según cada rol, capacitación y charlas sobre la importancia de estos para crear conciencia y lograr que los coequiperos utilicen los EPP más por criterio propio y no solo cuando saben que están siendo observados por algún supervisor.

Si son algunos de los aspectos de la operación atacados, cada acción correctiva requería una metodología distinta para ser llevada a cabo, al cumplir este periodo de ejecución, se estudia que metodologías aplicadas rindieron buenos frutos y cuales están sujetas o requieren un cambio o modificación de la metodología lograr todas estas metas va intrínsecamente relacionado al mejoramiento del clima organizacional de la empresa.

Se muestra una tabla comparativa de los resultados de la calibración 0 (inicial) vs los resultados obtenidos en la calibración 1 después de ejecutar el plan de acción de mejoras.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



TABLA 0. (TALLERES AUTORIZADOS S.A NIC 1.0, 2017)

EJE ESTRATEGICO	% Cumple	% Parcial	% No Cumple	Calificación
Recepción y entrega	64,0%	20,0%	16,0%	<b>74,0%</b>
Control de trabajo	18,2%	40,9%	40,9%	<b>38,6%</b>
Cotización	47,8%	26,1%	26,1%	<b>60,9%</b>
Repuestos	70,0%	30,0%	0,0%	<b>85,0%</b>
Coordinador Aseguradora	37,1%	48,6%	14,3%	<b>61,4%</b>
Jefe de Taller	57,4%	27,8%	14,8%	<b>71,3%</b>
Mecanica	71,4%	21,4%	7,1%	<b>82,1%</b>
latonería	76,9%	15,4%	7,7%	<b>84,6%</b>
Pintura	71,8%	25,6%	2,6%	<b>84,6%</b>
Herramientas y Equipos	90,7%	9,3%	0,0%	<b>95,3%</b>
Control de Calidad	15,8%	21,1%	63,2%	<b>26,3%</b>
Orden y Aseo	42,1%	57,9%	0,0%	<b>71,1%</b>
Administración Colisión	63,9%	36,1%	0,0%	<b>81,9%</b>
gestión Comercial	47,4%	36,8%	15,8%	<b>65,8%</b>
<b>Promedio Calificación</b>	<b>58,9%</b>	<b>28,3%</b>	<b>12,9%</b>	<b>71,5%</b>

Tabla 12. Tabla 0 informe inicia del NIC.

TABLA 1. (TALLERES AUTORIZADOS S.A NIC 2.0, 2019)

EJE ESTRATEGICO	% Cumple	% No Cumple	Calificación
Recepción y entrega	91,3%	8,7%	91,3%
Control de trabajo	85,7%	14,3%	85,7%
Cotizador	82,9%	17,1%	82,9%
Repuestos	90,0%	10,0%	90,0%
Coordinador Aseguradora	90,9%	9,1%	90,9%
Jefe de Taller	88,9%	11,1%	88,9%
Mecanica	70,0%	30,0%	70,0%
latonería	74,2%	25,8%	74,2%
Pintura	63,6%	36,4%	63,6%
Herramientas y Equipos	86,0%	14,0%	86,0%
Control de Calidad	84,2%	15,8%	84,2%
Orden y Aseo	83,3%	16,7%	83,3%
Administración Colisión	75,0%	25,0%	75,0%
Conocimientos Operativos	98,4%	1,6%	98,4%
gestión Comercial	78,9%	21,1%	78,9%
<b>Promedio Calificación</b>	<b>82,9%</b>	<b>17,1%</b>	<b>82,9%</b>



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Tabla 13. Tabla 1 informe actual del NIC.

Como meta propuesta inicial era aplicar medidas que permitiera estabilizar, regular y mejorar la etapa inicial de todo el proceso operativo, que, si bien se abarcaron todas las etapas, se optó por darle prioridad en la mitigación de factores que impedían el correcto rendimiento los procesos de “Recepción y Entrega” (Tabla 1), “Control de Trabajo” (Tabla 2) y “cotización” (Tabla 3).

Obteniendo los siguientes resultados: de 74% a 91,3%, de 38% a 85,7% y de 60,9% a 82,9% en ese mismo orden, con una calificación promedio que inicialmente era de 71,5% y posterior a la ejecución del plan de acción se obtuvo como resultado una calificación promedio global de 82,9%, esto representa una mejora del 11,4%, muy favorable ya que estos números si se traducen en resultados reales, claro, cabe recalcar que no solo por la gestión del plan de acción, la gestión también de una renovada nomina administrativa se ha logrado una rápida recuperación con un cumplimiento de presupuesto casi que igual al del 2019 a pesar de la crisis que se vivió tras el forzoso cierre del taller a raíz de la pandemia.

En el planner adjunto podrá observar con más detalles y de manera discriminada el plan de acción ejecutado con evidencia tanto fotográfica como documentada.

### 7.4 ACTUAR.

Se programa una reunión con la estructura administrativa del taller local y regionalmente con el fin de hacerle seguimiento al avance y resultados que arroje la auditoría interna, con el fin de lograr identificar que se está haciendo mal, que se está haciendo bien, que se debe mejorar o que se debe replantear, la retroalimentación es necesaria, vital y fundamental para lograr una mejora continua, pues es necesario medir los desempeños ya que, si no se mide, no se puede controlar.

Finalmente, se lleva a cabo una lluvia de ideas para mejorar y fortalecer la estrategia aplicada, y para crear nuevas estrategias para los problemas futuros descubiertos, para así, volver al planear para implementar el procedimiento del siguiente plan de acción que surja de realizar la auditoría interna e iniciar el siguiente ciclo de mejora.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 8. CRONOGRAMA:

FASE	ACTIVIDAD	SEMANAS																							
		AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	24
PLANEAR	Estudio sobre el funcionamiento operativo de la empresa y acoplamiento en nuevo cargo.	■	■	■	■	■	■	■																	
	Aplicación de la herramienta de calibración y/o auditoría interna NIC.				■	■	■	■	■	■															
	Análisis de la situación inicial, definición, objetivos y acciones.									■	■	■	■	■											
HACER	Designación de tareas.													■	■	■	■								
	Ejecución plan de acción.														■	■	■	■	■	■					
VERIFICAR	Análisis de resultados y/o progresos obtenidos.																	■	■	■	■				
	Retroalimentación y reconocimientos por desempeño.									■						■					■				
ACTUAR	Realizar auditoría interna.																							■	■
	Establecer metas, mejoras y nuevas estrategias en el plan de acción.																								■

Figura 12. CRONOGRAMA



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 9. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS

En síntesis, la aplicación de la auditoria en una empresa es y será una herramienta necesaria y de vital importancia independientemente del fin con el que se aplique, ya sea internamente con la finalidad de encontrar una oportunidad de mejora en la operación, o ya sea auditada por una entidad externa con el fin de certificarse, obtener convenios muy beneficiosos o expandirse en el mercado en el que se desenvuelva la compañía.

Internamente una auditoria requiere de mucha disciplina, compromiso y objetividad. Y aunque siempre habrá una parte del recurso humano que percibirá la auditoria como una oportunidad de mejora, también habrá que tendrá una percepción negativa puesto que manifestará resistencia al cambio que se requiera hacer.

Evidentemente era el momento indicado para aplicar una herramienta de calibración como esta ya que, la empresa apenas abría sus puertas después de meses sin poder brindar sus servicios debido aislamiento obligatorio debido al COVID-19, y sumándole a eso, la empresa venia de una transición casi completa con respecto a la renovación de la nómina administrativa incluyendo al ingeniero jefe de taller, que tal verlo de la siguiente manera, una empresa que reapertura sus puertas después de meses sin servicio, junto con un personal 80% que se encontraba en los cimientos de su curva de aprendizaje sus nuevos cargos, pocos ingresos por pocos servicios, la economía del país estaba en crisis, la siniestralidad de los vehículos había disminuido drásticamente a cifras nunca antes vistas, y claro, era de esperarse ya que todas las personas estaban en aislamiento en sus hogares pues no salían, y si no salían, no había tránsito de vehículos, y si no había tránsito, los índices de siniestralidad disminuían.

Pero en esa curva de aprendizaje se ha ido trabajando en equipo proponiendo nuevas estrategias, entre las cuales estaba la auditoría interna y/o herramienta de calibración NIC, ya que era muy evidente el descontento de todo el recurso humano, el clima organizacional era pésimo, se cumplía a cabo la estandarización de los procesos, un conflicto de roles porque no estaban bien limitadas las funciones por cargo a pesar de que existía un manual de funciones y buscando identificar que estaba bien y que estaba mal para posteriormente, accionar en búsqueda de oportunidades de mejoras, se lleva a cabo el NIC.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



A pesar de que se obtuvieron muchos resultados, la empresa está en pleno crecimiento y en vez de hacer recorte de personal, está realizando contrataciones y expandiendo su nómina, en realidad hay mucho por mejorar y 6 meses es un periodo muy corto para visionarse con metas a largo plazo, pero, sin embargo, todo tiene un punto de partida y aunque las bases del proyecto no se sentaron hace 6 meses, es de esperarse que esas bases se hallan solidificado y sigan haciéndolo posteriormente.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 10. BIBLIOGRAFÍA

#### Bibliografía

- Benavent, X. (9 de junio de 2020). Obtenido de Sage Advice: <https://www.sage.com/es-es/blog/cual-es-la-diferencia-entre-el-software-erp-y-el-crm/>
- Council of Logistics Management. (1985). *CLM*. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/logistica/logistica-y-cadena-de-abastecimiento/>
- EXCELLENSE . (20 de FEBRERO de 2015). *ISOtools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>
- GOOGLE. (2019). *GOOGLE MAPS*. Obtenido de WWW.GOOGLE.MAPS: [https://www.google.com/maps/place/Taller+Nissan+Santa+Marta/@11.2315151,-74.2003914,3a,90y,211.11h,92.43t/data=!3m6!1e1!3m4!1sdxC7zCaeBMmQ8EpEckV\\_3Q!2e0!7i13312!8i6656!4m5!3m4!1s0x0:0x8cea0504ee504515!8m2!3d11.2313945!4d-74.2004532](https://www.google.com/maps/place/Taller+Nissan+Santa+Marta/@11.2315151,-74.2003914,3a,90y,211.11h,92.43t/data=!3m6!1e1!3m4!1sdxC7zCaeBMmQ8EpEckV_3Q!2e0!7i13312!8i6656!4m5!3m4!1s0x0:0x8cea0504ee504515!8m2!3d11.2313945!4d-74.2004532)
- GRUPO VARDI. (s.f.). *AULANET*. Obtenido de AULANET : <http://aulanet.dinissan.com.co:8080/delfos/frameSalonCat.faces?cuCurso=690&idAprendizaje=2402&modo=0>
- GRUPO VARDI. (s.f.). *GRUPO VARDI*. Obtenido de VARDI.COM.CO: <https://www.vardi.com.co/comite-directivo/>
- GRUPO VARDI. (s.f.). *VARDI*. Obtenido de VARDI.COM.CO: <https://www.vardi.com.co/historia/>
- López, B. S. (29 de octubre de 2019). *METODOLOGIA DE LAS 5S*. Obtenido de [ingenieriaindustrialonline: https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-y-control-de-calidad/metodologia-de-las-5s/](https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-y-control-de-calidad/metodologia-de-las-5s/)
- NISSAN. (2021). *NISSAN POSTVENTA*. Obtenido de NISSAN POSTVENTA: <https://www.nissan.com.co/servicios/posventa-nissan.html>
- Ortiz Espejero, A. D. (20 de 08 de 2020). *CONTROL DE TRABAJO EXCEL*. Obtenido de Microsoft EXCEL: [https://universidadmag-my.sharepoint.com/:x/g/personal/andresortizde\\_unimagdalena\\_edu\\_co/EU06Bp6ru-1JhkmmCpcxrsQBpByWPKs2koucTEKQRhwxXA?e=RrrROW](https://universidadmag-my.sharepoint.com/:x/g/personal/andresortizde_unimagdalena_edu_co/EU06Bp6ru-1JhkmmCpcxrsQBpByWPKs2koucTEKQRhwxXA?e=RrrROW)
- Ortiz Espejero, A. D. (01 de 09 de 2020). *Microsoft Planner*. Obtenido de NIC: <https://tasks.office.com/dinissancomco.onmicrosoft.com/es-ES/Home/Planner/#/plantaskboard?groupId=f08522f8-66d8-4307-8ac5-00b0f1cdb15c&planId=WFYYWDMY4UedQox9bupNQGQAADuDF>



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



TALLERES AUTORIZADOS S.A NIC 1.0. (2017). *NIC*. Obtenido de Calibracion NIC:  
[https://universidadmag-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/andresortizde\\_unimagdalena\\_edu\\_co/EWv96Wt93-pGtSRirSVey0YBk8f6JniqHj72RQoC6osTyg?e=J2Nbmh](https://universidadmag-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/andresortizde_unimagdalena_edu_co/EWv96Wt93-pGtSRirSVey0YBk8f6JniqHj72RQoC6osTyg?e=J2Nbmh)

TALLERES AUTORIZADOS S.A NIC 2.0. (2019). *NIC 2.0*. Obtenido de NIC 2.0:  
[https://universidadmag-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/andresortizde\\_unimagdalena\\_edu\\_co/EXzE-0tAWxRIh0oyR\\_2C\\_AABIT-42iitbJAb-7CCi2OyiA?e=h5SpRF](https://universidadmag-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/andresortizde_unimagdalena_edu_co/EXzE-0tAWxRIh0oyR_2C_AABIT-42iitbJAb-7CCi2OyiA?e=h5SpRF)

Tayupanta, G. d. (2019). *Diseño De Talleres De Colisiones*. Quito: Quito. Obtenido de Biblioteca Repositorio Digital: <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/8584>



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 11. ANEXOS

Nº	Relación de Anexos
1	<a href="#"><u>Anexo 1 – FLUJOGRAMA PROCESO DE COLISION</u></a>
2	<a href="#"><u>Anexo 2 – Autoevaluación NIC ver 1.0 SANTA MARTA</u></a>
3	<a href="#"><u>Anexo 3 – Autoevaluación NIC ver 2.0 SANTA MARTA</u></a>
4	<a href="#"><u>Anexo 4 – CONTROL DE TRABAJO</u></a>
5	<a href="#"><u>Anexo 5 – NIC – PLAN DE ACCION. PLANNER</u></a>

### EVIDENCIAS

