



**Mejoramiento del Proceso de Full Inspection Check In del Sistema de Gestión de
Terminales para Controlar las no Conformidades de los Vehículos que Arriban a la
Empresa Fast Terminal.**

Fabio Antonio Gutiérrez Hernández

Mg Juan José López

Universidad Antonio Nariño

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Comercio Internacional

Dirección Nacional UDCII

Santa Marta D.T.C.H

2022



Tabla de Contenido

1. Resumen Ejecutivo de la Propuesta.....	5
Palabras Claves	5
2. Justificación	8
3. Antecedentes de la Organización.....	9
3.1 Misión	9
3.2 Visión.....	10
3.3 Política de Calidad	10
3.4 Mapa de Procesos	11
3.5 Pregunta Problema.....	11
4. Objetivos.....	12
4.1 Objetivo General.....	12
4.2 Objetivos Específicos.....	12
5. Logros de la Pasantía	13
5.1 Análisis DOFA de la Situación Actual de la Empresa	13
5.2 Flujograma del Proceso de Inspección del Sistema de Gestión de Terminales.....	15
5.3 Comparativa de los Últimos Tres Años del Proceso Full Inspection Check In.....	24
5.4 Reestructuración del Sistema de Información del Proceso Full Inspection Check In	26
6. Plan Operativo	28
7. Conclusiones y Logros.....	29
8. Bibliografía Citada.....	30



Índice de Tablas

Tabla 1 Análisis DOFA de la empresa.....	14
Tabla 2 Datos de las unidades que arriban a la empresa en los últimos años.	24

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Mapa de procesos.....	11
Ilustración 2 Flujograma del proceso de inspección de la empresa Fast Terminal.....	15
Ilustración 3 Imagen del proceso Check in en la plataforma de la empresa Fast Terminal.....	18
Ilustración 4 Imágenes de la zona de lavado de unidades.....	18
Ilustración 5 Sistema de inspección de las unidades.....	19
Ilustración 6 Imágenes de la unidad en zona de inspección.....	20
Ilustración 7 Imágenes del ingreso de las novedades a la plataforma.....	21
Ilustración 8 Imagen del formato de incidencias en la plataforma.....	22
Ilustración 9 Imagen de las comparativa de los últimos tres años del proceso Full Inspection Check In.....	24
Ilustración 10 Imagen del sistema de información del proceso Full Inspection Check In.....	26
Ilustración 11 Cronograma de actividades de pasantía internacional empresarial 2022.....	28



Agradecimientos

Agradezco primeramente a Dios por guiarme en cada una de las decisiones tomadas en todo este proceso, por darme fortaleza, sabiduría y paciencia.

Les agradezco a mi familia su apoyo en todo momento, por ser testigos de todos mis esfuerzos y acompañarme en este gran sueño de ser profesional en Comercio Internacional.

Gracias a los docentes y a la Universidad Antonio Nariño por hacer parte de este proceso de formación, por los conocimientos y habilidades adquiridas a lo largo de la carrera que dan como resultado convertirme en un gran profesional.

1. Resumen Ejecutivo de la Propuesta

Esta propuesta presenta el desarrollo de cada una de las actividades implementadas a lo largo de la pasantía para resolver la problemática que presenta la empresa Fast Terminal con respecto al proceso de inspección del producto que manejan. Una vez identificada la necesidad de mejora se procede hacer un reconocimiento de todas las funciones realizadas dentro de esta área, realizar revisión de información, datos y archivos, establecer un cronograma de trabajo con el fin de elaborar el informe dentro de las fechas establecidas.

El trabajo se centró en la reestructuración del sistema de información para la inspección adecuada de los vehículos que arriban a la empresa Fast Terminal, el cual se determinó después de unos análisis exhaustivos de los históricos presentados en los últimos años y de las tareas realizadas dentro del proceso de Full Inspection Check In. Cada una de las actividades ejecutadas afianza los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera y los moldea a los desafíos del campo laboral, más específicamente en la identificación de dificultades a las que se encuentran expuestos los procesos diariamente y poner en marcha soluciones eficaces antes que se presenten factores que no se puedan controlar.

Palabras Claves

Sistema de información, inspeccionamiento, análisis de procesos, análisis organizativos, comparativos, desarrollo de procedimientos.

Abstract

This proposal presents the development of each of the activities implemented throughout the internship to solve the problems that the Fast Terminal Company presents with respect to the inspection process of the product they handle. Once the need for improvement has been identified, an acknowledgment of all the functions carried out within this area is carried out, information, data and files are reviewed, and a work schedule is established in order to prepare the report within the established dates.

The work focused on the restructuring of the information system for the proper inspection of the vehicles that arrive at the Fast Terminal company, which was determined after an exhaustive analysis of the historical data presented in recent years and the tasks carried out within the Full Inspection Check In process. Each of the activities carried out reinforces the knowledge acquired during the course of the degree and molds it to the challenges of the labor field, more specifically in the identification of difficulties to which the processes are exposed on a daily basis and to implement effective solutions before there are factors that cannot be controlled.

Key Words

Information system, inspection, process analysis, organizational and comparative analysis, development of procedures.



Introducción

Este documento tiene como propósito el mejoramiento del proceso de inspección de la empresa Fast Terminal, la cual desarrolla actividades de tipo logístico y es el lugar donde estoy realizando las pasantías profesionales. Esta propuesta se centra en la reestructuración del sistema de información para la verificación de las unidades que arriban a la organización, debido a que se presenta aumento en el número de no conformidades de los vehículos inspeccionados, lo cual genera insatisfacción en los clientes y pérdida de utilidades.

Ahora bien, para controlar esas irregularidades se hace necesario dividir por zonas la inspección de cada parte del vehículo, con la finalidad de brindarle facilidades al operario en el momento de verificar el estado de las unidades, asimismo se generan registros de esta actividad, para cuando se presenten novedades se tenga información precisa de cómo y dónde ocurrió el evento y poder darles respuestas convincentes a los clientes.

Para alcanzar el objetivo de esta pasantía se implementaron ciertas actividades como son un análisis DOFA de la empresa para conocer la situación real de esta, con el fin de plantear estrategias para modificar ciertos aspectos que afectan su desarrollo óptimo. Posteriormente, a través de un flujograma se describió cada uno de los subprocesos concernientes a la inspección del producto que maneja la organización; de igual forma la elaboración de un comparativo de los años 2019, 2020 y 2021 que establece la inspección diaria con respecto a las unidades que presentaban novedades.

2. Justificación

La finalidad con que se logra estructurar y desarrollar una pasantía, es para que los estudiantes puedan colocar en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo del proceso de formación, permitiéndoles afrontar los desafíos que a diario se generan en el ámbito laboral. De igual forma, esta modalidad de grado ayuda a los futuros profesionales a descubrir habilidades como lo son la identificación y resolución de problemas, planeación de actividades, organización de tiempo, entre otras.

Realizar la pasantía en Fast Terminal Santa Marta S.A.S, siendo una empresa que ejecuta actividades de logística, distribución y manipulación de unidades, brinda la oportunidad de crecer como profesional en un ambiente real, implementado competencias de análisis organizativos, diseño de desarrollo de procesos, comparativos en el tiempo de las actividades del área estudiada y reestructuración de sistemas de información.

Para la empresa Fast Terminal es de vital importancia cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes y generar utilidades, en este sentido se hace relevante mejorar el proceso de inspección de unidades del Sistema de Gestión de Terminales para controlar las no conformidades de los vehículos que arriban a la organización, además generar claridad en información y facilitar las actividades del área.

En los últimos años se ha notado un crecimiento de las novedades que presentan los vehículos debido a diferentes situaciones o acontecimientos asociados a las fallas de control de calidad, el sistema de inspección se encuentra incompleto, la falta de capacitación del personal y la inconsistencia en los reportes, por ende, es necesario establecer unos métodos eficientes, que

le permita a la empresa maximizar sus ingresos y disminuir las novedades que presenta el proceso.

3. Antecedentes de la Organización

“Fast Terminal Santa Marta S.A.S, esta sociedad tiene como objeto principal las siguientes actividades propias de un usuario industrial de servicios, en especial, las actividades de logística, transporte, manipulación, distribución, empaque, reempaque, envase, etiquetado o clasificación. La organización desarrollara operaciones relacionadas únicamente con su actividad económica de manera licita tanto en Colombia como en el extranjero. Fast Terminal cuenta con oficina, ubicada en el Kilómetro 16 vía alterna al puerto ruta del sol II y su parte operativa funciona dentro de las instalaciones de La Zona Franca Las Américas, en Santa Marta. Toda la documentación que soporta la parte legal y Jurídica de la Empresa, está cargo de la parte administrativa, quien se encarga periódicamente de su revisión y actualización” (Fast Terminal, 2022).

3.1 Misión

Como usuario industrial de zona franca, brindamos soluciones integrales a las necesidades logísticas, administración de inventarios, custodia y alistamiento de carga rodada y estática, con estándares de calidad y seguridad en toda la cadena operativa. Nuestra meta principal es lograr la satisfacción plena de nuestros clientes y contribuir con el desarrollo de nuestros colaboradores y generar utilidades a los accionistas. (Fast Terminal, 2022)

3.2 Visión

Para el 2022, nos visionamos como el mayor usuario industrial de servicios de zona franca, destacándonos en alistamientos y custodia de carga rodada y estática, con competitividad, eficiencia y abierta a cambios que propendan con la mejora continua de los procesos y la satisfacción de nuestros clientes. Contar con sistematización completa de los procesos operativos de la organización buscando ser la mejor opción logística del mercado automotriz, comprometiéndonos con nuestros clientes, proveedores y todo el personal involucrado en el proceso. (Fast Terminal, 2022)

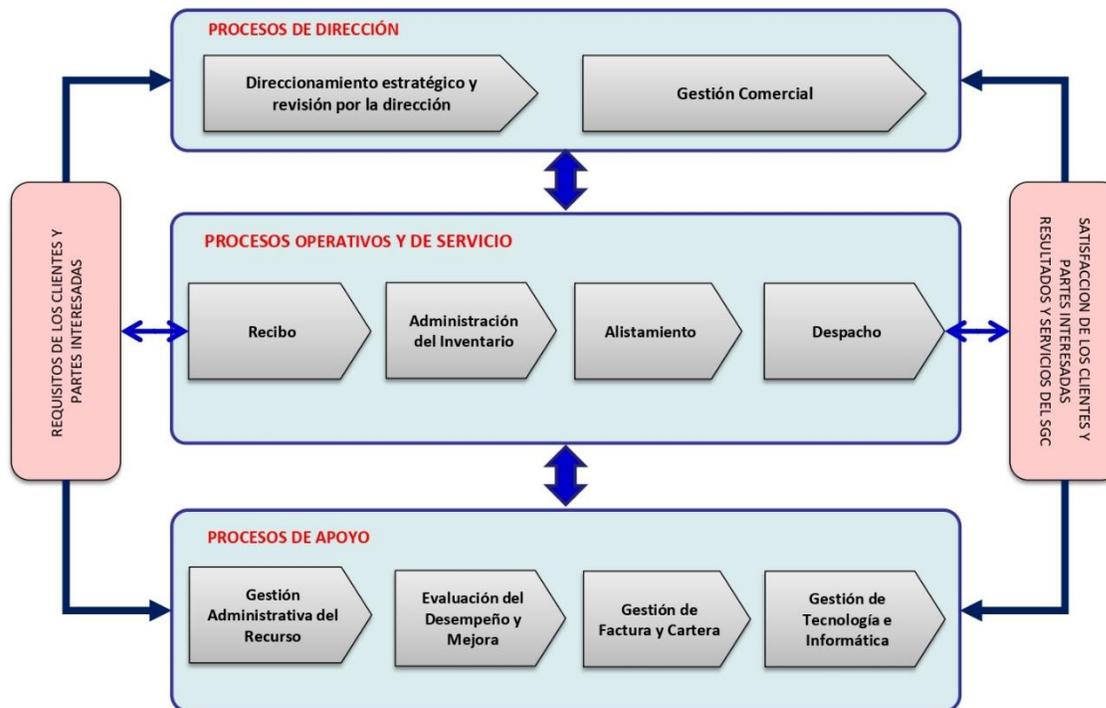
3.3 Política de Calidad

Fast Terminal Santa Marta S.A.S ofrece servicios de administración de inventario, alistamiento y accesorización de carga rodada y estática; regidos con estándares de calidad, control y seguridad que nos permiten cumplir los requisitos aplicables y prevenir actividades que afecten la integridad de los servicios y de la organización. Contamos con un sistema informático de control de inventario que permite obtener trazabilidad desde el ingreso al depósito hasta la entrega final, asimismo, estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos, suministrando los recursos necesarios para el desarrollo oportuno y eficaz de la operación a fin de lograr la satisfacción plena de nuestros clientes. (Fast Terminal, 2022)

3.4 Mapa de Procesos

Ilustración 1

Mapa de procesos



Fuente: Manual de calidad de la empresa Fast Terminal.

3.5 Pregunta Problema

¿Cómo mejorar el proceso de Full Inspection Check In del Sistema de Gestión de Terminales para controlar las no conformidades de los vehículos que arriban a la empresa Fast Terminal?



4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Mejorar el proceso de Full Inspection Check In del Sistema de Gestión de Terminales para controlar las no conformidades de los vehículos que arriban a la empresa Fast Terminal.

4.2 Objetivos Específicos

- Analizar mediante un DOFA la situación actual de la empresa.
- Diseñar el flujograma del proceso de inspección del Sistema de Gestión de Terminales de la empresa Fast Terminal.
- Realizar una comparativa de los últimos tres años del proceso Full Inspection Check In, para determinar el crecimiento de no conformidades en los vehículos que arriban a la empresa Fast Terminal.
- Reestructurar el sistema de información del proceso Full Inspection Check In.

5. Logros de la Pasantía

Se logró desarrollar el objetivo general de la pasantía que es mejorar el proceso de Full Inspection Check In del Sistema de Gestión de Terminales para controlar las no conformidades de los vehículos que arriban a la empresa Fast Terminal. Para alcanzarlo se implementaron ciertas técnicas y actividades que están proyectadas a continuación:

5.1 Análisis DOFA de la Situación Actual de la Empresa

Con el fin de tener una visión global y real de la situación actual de la empresa se implementó un análisis DOFA donde se identificaron las amenazas-oportunidades que corresponde a los factores externos de la organización y las debilidades-fortalezas que determinan los factores internos, seguidamente se elaboraron estrategias en pro de tomar decisiones para su mejora.

Tabla 1

Análisis DOFA de la empresa.

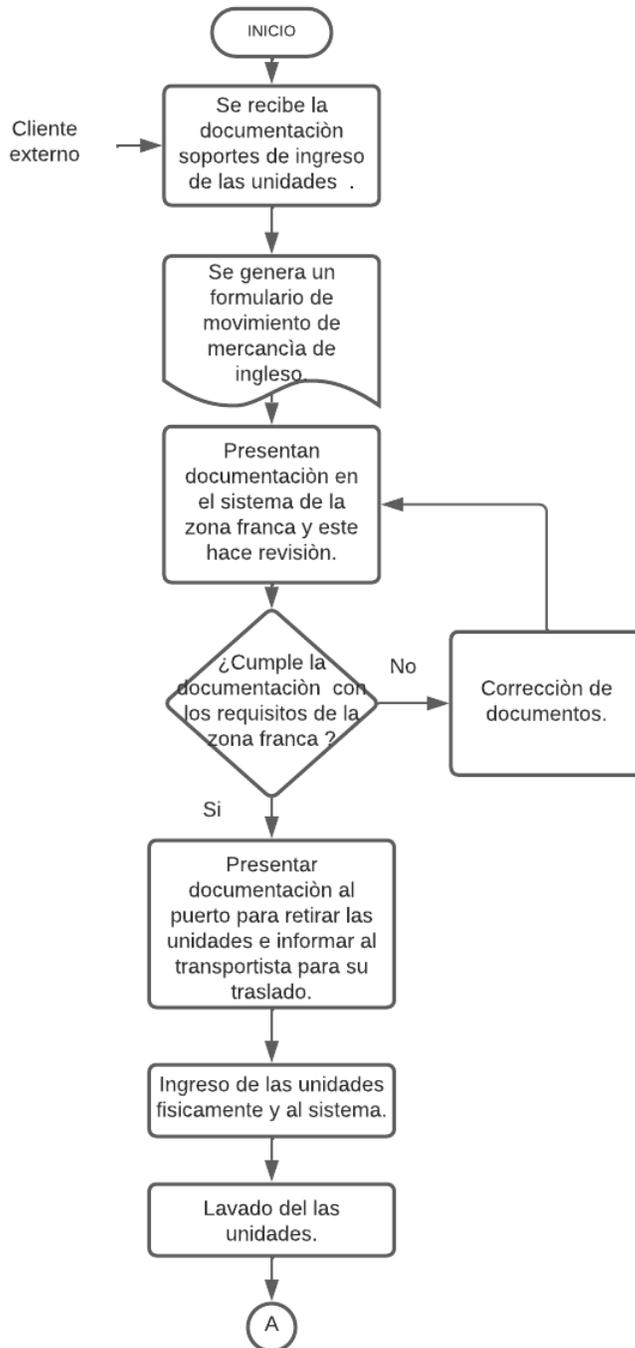
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Personal con experiencia desarrollada. • Establece un sistema de gestión de calidad. • Existe contacto directo con los clientes. • Se ejecutan planes de acciones correctivas para aquellas novedades que se pueden superar dentro de la empresa. • Disposición de la alta gerencia para el mejoramiento en sus procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de información incompleto (APP) en el proceso de inspección. • Fallas de control de calidad. • Falta de capacitación al personal. • Falta de consistencia en los reportes de inspección.
OPORTUNIDADES	o (FO) Aprovechar la disposición que tiene la alta gerencia para obtener tecnología de punta y lograr procesos más eficientes con el fin de disminuir las inconsistencias y novedades.	o (DO) Mejorar el control de calidad para acaparar más la demanda y aumentar las utilidades de la empresa.
<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación en su gama de productos. • Posibilidad de expandirse a mercados locales, nacionales e internacionales. • Tecnologías con nuevas herramientas para la inspección de las unidades. • Crear alianzas estratégicas que mejoren las utilidades de la empresa. 		
AMENAZAS	o (FA) Mediante el sistema de gestión de calidad que tiene la empresa se puede implementar y acatar las nuevas legislaciones que van surgiendo, sin que estas afecten los procesos de la organización.	o (DA) Implementar capacitaciones constantes al personal para estar actualizados en las normativas vigentes.
<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas legislaciones para empresas de logística que afecte sus procesos. • Entrada de nuevos competidores al mercado. • Contratiempos en la entrega de las unidades por parte de puerto o de la zona franca. • Variedad de precios por alto índice de la competencia. 		

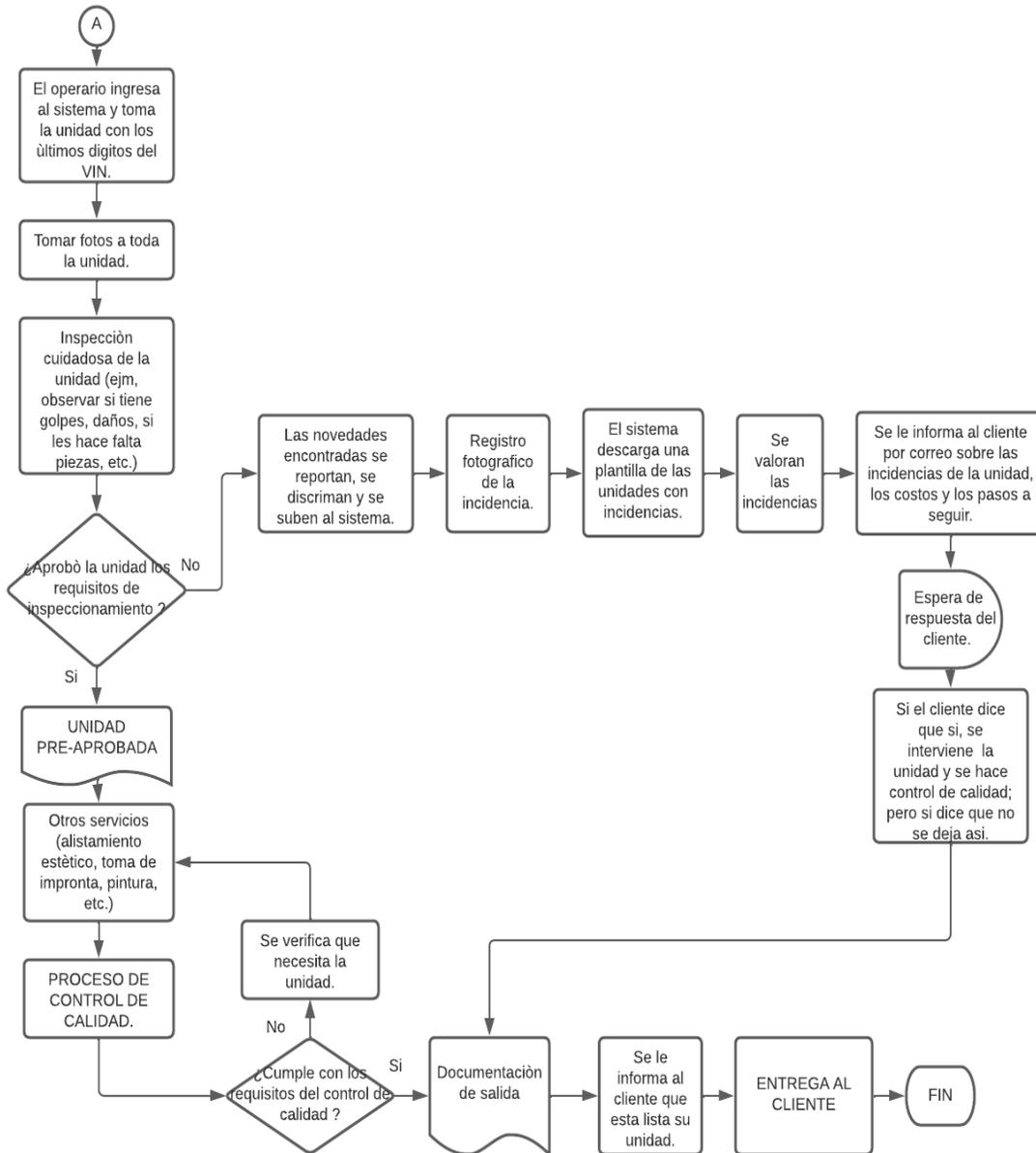
Fuente: Elaboración propia

5.2 Flujograma del Proceso de Inspección del Sistema de Gestión de Terminales.

Ilustración 2

Flujograma del proceso de inspección de la empresa Fast Terminal.





Fuente: Elaboración propia extraído del sistema de control de calidad de la empresa Fast Terminal.

- ***Documentación Soporte de Ingreso de las Unidades.***

En este proceso el cliente envía la documentación soporte de las unidades que Fast Terminal va a recibir, los cuales son certificado de seguro (anexo 1), documentación de transporte (anexo 2), factura (anexo 3) y lista de empaque (anexo 4).

- ***Presentación de Documentos en el Sistema de la Zona Franca.***

Se crea el formulario de movimiento de mercancía (anexo 5), se diligencia y se presenta a la zona franca y este hace revisión. Si la documentación soporte de ingreso coincide con el diligenciamiento del formulario, la zona franca da un pre aprobado, pero si esta no coincide se deben hacer las correcciones pertinentes y se vuelve a presentar.

- ***Presentación de Documentos para Retirar las Unidades en Puerto.***

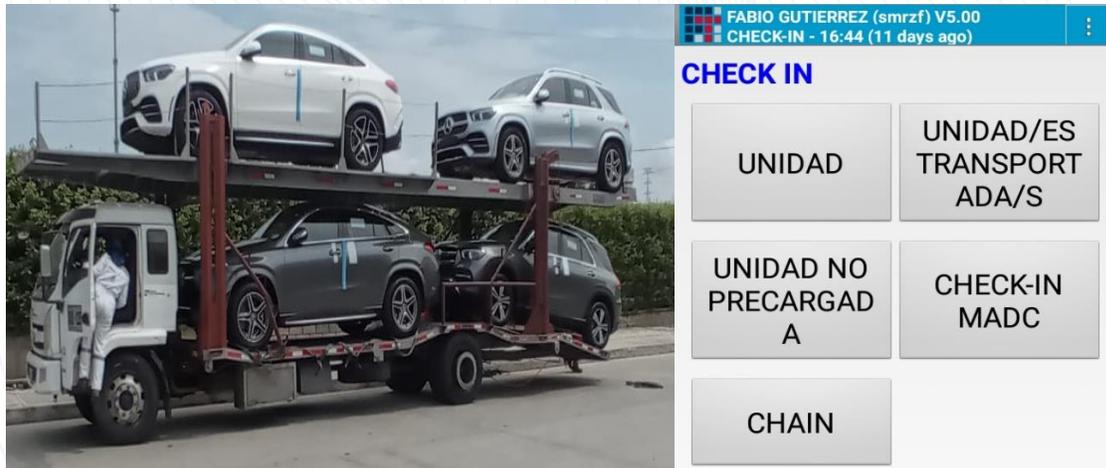
Una vez preaprobado el formulario de movimiento de mercancía, se procede a presentar en el puerto la documentación para retirar las unidades. Seguidamente, Fast Terminal recibe el número de radicado para ejecutar el traslado. Posteriormente, se le informa al transportista para el traslado de las unidades.

- ***Ingreso de las Unidades Físicamente y al Sistema.***

Un operario recibe las unidades que arriba la niñera del puerto y las va ingresando al sistema por la APP en el módulo de Check In.

Ilustración3

Imagen del proceso Check In en la plataforma de la empresa Fast Terminal.



Fuente: Plataforma de la empresa Fast Terminal.

- **Realizar Lavado a las Unidades Ingresadas.**

Cuando las unidades han sido ingresadas al sistema, se llevan a la zona de lavado y le realizan lavado Check In.

Ilustración4

Imágenes de la zona de lavado de unidades.



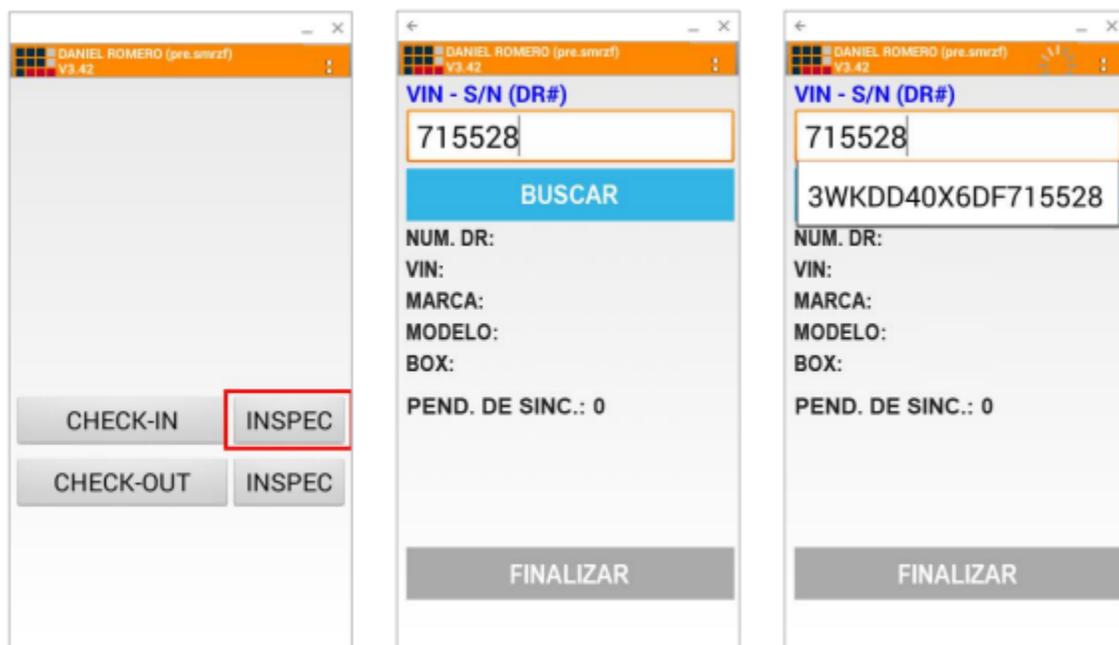
Fuente: Plataforma de la empresa Fast Terminal.

- **Ingreso del Operario al Sistema de la App.**

Para comenzar a realizarse la inspección a las unidades, el operario ingresa al Sistema de Gestión de Terminales al módulo Full Inspection Check In y con los últimos dígitos del VIN, toma la unidad del sistema.

Ilustración5

Sistema de inspección de las unidades.



Fuente: Plataforma de la empresa Fast Terminal.

- **Registro Fotográfico de la Unidad.**

El operario realiza registra fotográfico a toda la unidad como lo son fotos panorámicas, frontal, lateral izquierda, lateral derecha, llantas, motor, accesorios y en la parte de adentro del vehículo.

Ilustración 6

Imágenes de la unidad en zona de inspección.



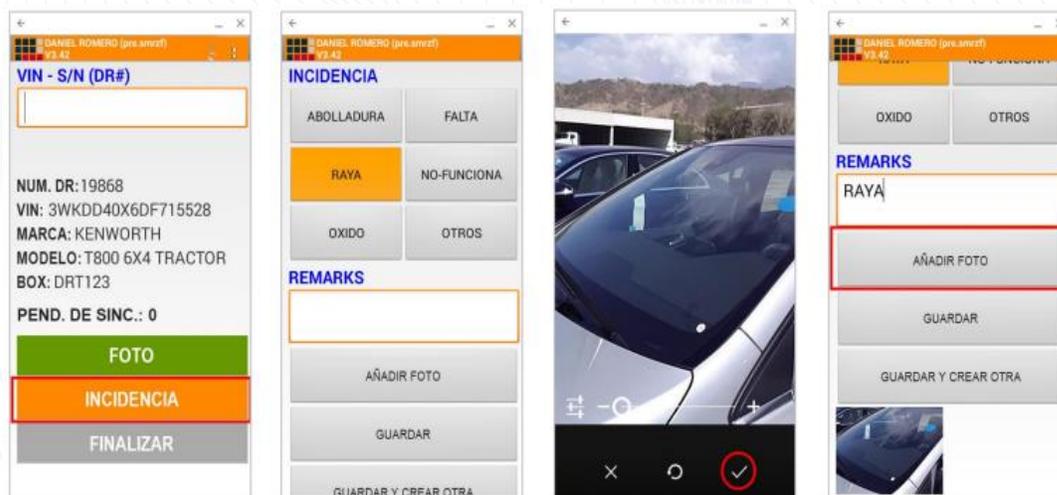
Fuente: Plataforma de la empresa Fast Terminal.

- ***Inspección de la Unidad.***

Se hace inspección de la unidad y el operario examina si el vehículo trae novedades. Si la unidad está en buen estado se le da un OK (sin novedad), pero si esta presenta incidencias, se ingresa al sistema, se registra que daño o faltantes sufrió y fotografía de la parte afectada.

Ilustración7

Imágenes del ingreso de las novedades a la plataforma.



Fuente: Plataforma de la empresa Fast Terminal.

- **Otros Servicios que Brinda la Empresa.**

Una vez la unidad se inspecciona se le presta ciertos servicios como lo son toma de impronta, control de entrega ampliado, pintura, alistamiento estético, entre otros.

- **Control de Calidad.**

El operario realiza el control de calidad y comprueba que los servicios que se operaron estén de acuerdo con la política de calidad de la empresa. Si la unidad aprueba el control de calidad se le diligencia los documentos de salida y registro fotográfico, de lo contrario se verifica que necesita la unidad, se le aplican los servicios correspondientes y se le da aprobación.

- **Generación de Formato de Incidencias del Sistema.**

Del sistema se descarga una plantilla de las unidades con incidencias.

Ilustración 8

Imagen del formato de incidencias en la plataforma.

VIN - S/N (DR#)	Doc	Cliente	Marca/Modelo	Inspección Check-out
3AK3A6CG7FDGN6074 (17044)		DAIMLER ...	FREIGHTLINER CHASIS CABINADO PARA TRACTO ...	1 6
3AK3GEDR9FDGR9291 (17599)		DAIMLER ...	FREIGHTLINER CHASIS CABINADO PARA TRACTO ...	1 10
3ALACYC55FDGN9061 (17151)		DAIMLER ...	FREIGHTLINER CHASIS CABINADO MARCA FREIGHTLINER, ...	1 2
3ALACYC57FDGN9062 (17033)		DAIMLER ...	FREIGHTLINER CHASIS CABINADO MARCA FREIGHTLINER, ...	1 7
3WKDD40XFF721772 (12801)		KENWORTH ...	KENWORTH KENWORTH T800 6X4 TRACTOR ...	1
3LCB1H639GK005827 (21658)		DAIMLER ...	DAIMLER MITSUBISHI FUSO FES5D66SLGP	1 3
WDC1569431J196810 (21684)		DAIMLER ...	MERCEDES BENZ GLA 200	1
WDC1569431J197187 (21682)		DAIMLER ...	MERCEDES BENZ GLA 200	1
WDC1569431J197313 (21686)		DAIMLER ...	MERCEDES BENZ GLA 200	1
WDC1569431J197623 (21673)		DAIMLER ...	MERCEDES BENZ GLA 200	1 4
WDD1724341F119813 (21646)		DAIMLER ...	MERCEDES BENZ SLK 200	1 1
WDD1760431J417787 (21691)		DAIMLER ...	MERCEDES BENZ A 200	1
WDD1760431J417872 (21692)		DAIMLER ...	MERCEDES BENZ A 200	1 1
WDD1760431J417917 (21720)		DAIMLER ...	MERCEDES BENZ A 200	1
WDD1760431J418366 (21695)		DAIMLER ...	MERCEDES BENZ A 200	1
WDD1760431J418548		DAIMLER ...	MERCEDES BENZ	1

Fuente: Plataforma de la empresa Fast Terminal.

- **Valoración de las Incidencias.**

Se valoran y cotizan las incidencias, además se le coloca un oraje.

- **Comunicación al Cliente Sobre las Novedades de la Unidad.**

Se envía vía Gmail la cotización de las incidencias que puede regularizar la empresa. Luego se espera respuesta del cliente, posteriormente si el cliente da luz verde se interviene la unidad, pero si no se deja tal y como esta.

- **Comunicación al Cliente de la salida de la Unidad.**

Una vez listas las unidades con su control de calidad, se le informa al cliente por medio de un estatus vía Gmail del estado de las unidades. Seguidamente el cliente realiza revisión de los documentos enviados y programa las unidades para el despacho.



- ***Entrega de la Unidad al Cliente.***

En este proceso el cliente designa el transporte para recoger las unidades y la empresa designa un operario para la entrega de estas, en donde se hace un registro fotográfico de salida y se diligencia el formato de despacho.

5.3 Comparativa de los Últimos Tres Años del Proceso Full Inspection Check In.

Tabla 2

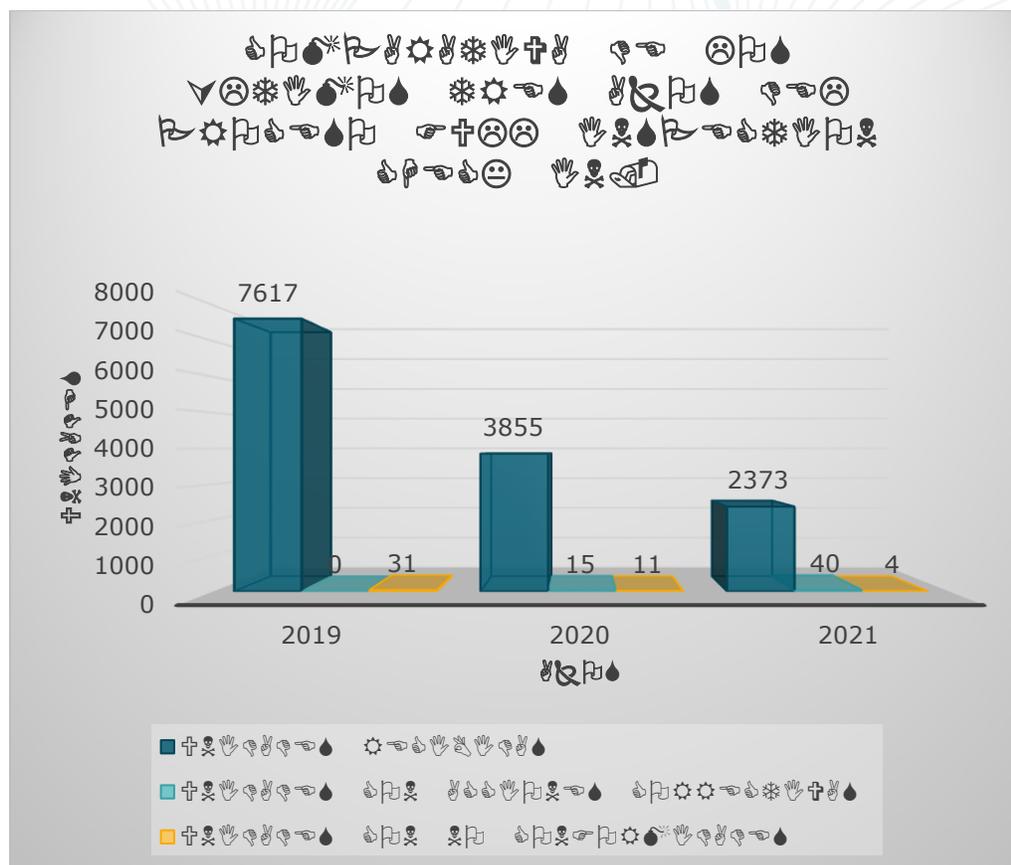
Datos de las unidades que arriban a la empresa en los últimos años.

	2019	2020	2021
UNIDADES RECIBIDAS	7617	3855	2373
UNIDADES CON ACCIONES CORRECTIVAS	0	15	40
UNIDADES CON NO CONFORMIDADES	31	11	4

Fuente: Elaboración propia extraída del sistema de PQR de la empresa Fast Terminal.

Ilustración9

Imagen de las comparativa de los últimos tres años del proceso Full Inspection Check In.



Fuente: elaboración propia extraída del sistema de PQR de la empresa Fast Terminal.

La gráfica muestra la cantidad de unidades recibidas en la empresa Fast Terminal en los años 2019, 2020 y 2021, a las cuales se les hace el debido inspeccionamiento; seguidamente las acciones correctivas a los vehículos que presentaron anomalías y que pueden resolverse dentro de la empresa, por otro lado, están las unidades con no conformidades o novedades en donde se le informa al cliente de la situación y este toma las decisiones pertinentes para resolver la problemática.

Asimismo, se puede evidenciar que el año 2019 el 0,00406% de las unidades recibidas presentaron novedades conforme al proceso Full Inspection Check In, en el año 2020 el 0,006744% y finalmente en 2021 tuvieron 0,01% aproximadamente, esto quiere decir que a pesar de que el año pasado se inspeccionaron menos vehículos que en los últimos años la cantidad de novedades es mayor, por lo que demuestra que el proceso de Full Inspection Check In está presentando fallas y se debe implementar nuevas técnicas que lleven a la mejora continua de la empresa.

5.4 Reestructuración del Sistema de Información del Proceso Full Inspection Check In

Ilustración 10

Imagen del sistema de información del proceso Full Inspection Check In.

 FABIO GUTIERREZ HERNANDEZ (srmz) V4.73 FULL INSP. CHECK IN --								
ZONAS	PARTES DEL VEHÍCULO	DESCRIPCIÓN	FOTO GENERAL	BUEN ESTADO	MAL ESTADO		N/A	CANTIDAD
					INCIDENCIA	FOTO		
ZONA A	CARA FRONTAL IZQUIERDA	GUARDABARROS DELANTERO IZQUIERDO						
		LLANTAS Y RINES						
		PORTE IZQUIERDA DEL BOMPER						
		DEGRADACIONES DE ASPECTO						
	CARA FRONTAL	BOMPER DELANTERO Y CAPOT						
		PANORÁMICO DELANTERO						
		FAROLAS						
		PERSIANAS						
		EMBLEMAS						
		PECHERA						
		PLUMILLAS						
	CARA FRONTAL DERECHA	PORTE INTERNA CAPOT						
		GUARDABARROS DELANTERO DERECHO						
		LLANTAS Y RINES						
		LLANTAS DESINFLADAS						
		PORTE DERECHA DEL BOMPER						
		DEGRADACIÓN DE ASPECTO						
ZONA B	PUERTA DELANTERA DERECHA	FUNCIONAMIENTO; RUIDOS EN LA APERTURA Y CIERRE						
		MANIJA						
		ESPEJO RETROVISOR						
		EMPAQUES						
		VIDRIOS						
		BISELES Y BOCELES						
		ESTRIBO						
		PARALES						
		TAPICERÍA						
	PUERTA TRASERA DERECHA	FUNCIONAMIENTO; RUIDOS EN LA APERTURA Y CIERRE						
		MANIJA						
		ESPEJO RETROVISOR						
		EMPAQUES						
		VIDRIOS						
		BISELES Y BOCELES						
		ESTRIBO						
		PARALES						
		TAPICERÍA						
	CARA TRASERA	GUARDABARROS TRASERO DERECHO						
		LLANTAS Y RINES						
		PORTE TRASERA DEL BOMPER						
		TAPA COMBUSTIBLE						

ZONA C	CARA TRASERA	BOMPER TRASERO							
		TAPA ZONA BAÚL							
		VERIFICACIÓN DE ACCESORIOS INTERNOS							
		LLANTA DE REPUESTO							
		STOP							
		EMBLEMAS							
		PLUMILLA							
PANORÁMICO, TAPETES, EMPAQUES									

ZONA D	CARA TRASERA	LADO IZQUIERDO TRASERO							
		GUARDABARRO TRASERO IZQUIERDO							
		LLANTA Y RIN TRASERO IZQUIERDO							
		PARTE TRASERA DE BOMPER							
		TAPA COMBUSTIBLE							
	PUERTA TRASERA IZQUIERDA	DEGRADACIÓN DE ASPECTO; FUNCIONAMIENTO; RUIDOS EN LA APERTURA Y CIERRE							
		MANIJA							
		ESPEJO RETROVISOR							
		EMPAQUES							
		VIDRIOS							
		BISELES Y BOCELES							
		ESTRIBO							
		PARALES							
	TAPICERÍA								
	PUERTA DELANTERA IZQUIERDA	DEGRADACIÓN DE ASPECTO; FUNCIONAMIENTO; RUIDOS EN LA APERTURA Y CIERRE							
		MANIJA							
		ESPEJO RETROVISOR							
		EMPAQUES							
		VIDRIOS							
		BISELES Y BOCELES							
ESTRIBO									
PARALES									
TAPICERÍA									
TECHO									

ZONA E	PARTES INTERNAS DEL VEHICULO	ASPECTO INTERNO-PANEL DE PUERTA- COJINERÍAS-SILLAS							
		ZONA INTERIOR DELANTERA IZQUIERDA- ALFOMBRA-TIMÓN-PALANCA DE CAMBIOS- CONSOLA CENTRAL-DEGRADACIONES							
		LLAVES Y EMBLEMAS							
		PROTECCIONES							
		TECHO DE LA UNIDAD							

Fuente: Elaboración propia extraída del sistema de control de calidad de la empresa Fast Terminal.

6. Plan Operativo

Cronograma de las actividades planeadas y logradas en la pasantía.

Ilustración 11

Cronograma de actividades de pasantía internacional empresarial 2022.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PASANTÍA EMPRESARIAL												
ACTIVIDADES	FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Reconocimiento de los procesos que realiza la empresa Fast Terminal.												
Establecer el proceso donde se va a realizar la mejora.												
Organización del cronograma de las actividades planeadas para el cumplimiento de los objetivos de la pasantía.												
Revisión de la información, datos y archivo del proceso full inspection check in del Sistema de Gestión de Terminales.												
Análisis mediante un DOFA de la situación actual de la empresa.												
Creación del flujograma del proceso de inspección del sistema de gestión de terminales.												
Realización de la comparativa de los últimos tres años del proceso full inspection check in, para determinar el crecimiento de no conformidades en los vehículos que llegan a la empresa Fast Terminal.												
Reestructuración del sistema de información Full Inspection Check In.												
Conclusiones de los logros de la pasantía.												
Otras actividades que se deriven del cumplimiento del objetivo de la pasantía.												

Fuente: elaboración propia.

7. Conclusiones y Logros

Se llevo a cabalidad cada una de las actividades programadas y los objetivos diseñados para lograr con éxito la finalidad de esta pasantía empresarial que consistió en el mejoramiento del proceso de Full Inspection Check In del Sistema de Gestión de Terminales para controlar las no conformidades de los vehículos que arriban a la empresa Fast Terminal, por otro lado es importante resaltar que se presentaron algunas limitaciones durante el proceso como fueron los permisos a la empresa y la disponibilidad de datos e información. Sin embargo, a pesar de los obstáculos encontrados se alcanzaron a cumplir con éxito cada una de las metas planeadas.

Para el cumplimiento de los objetivos se realizó un análisis profundo de los documentos como manual de control de calidad y el sistema de gestión de terminales de la compañía, con esto se elaboró un análisis DOFA y se determinaron los procesos concernientes a la inspección de unidades, por otro lado, se hizo una comparativa de los últimos tres años que muestra el incremento de las novedades. Por último, se reestructuró el sistema de información del proceso de Full Inspection Check In, de tal forma que se hiciera revisión y registro por zonas de cada una de las piezas de los vehículos que arriban a la empresa. Con lo mencionado anteriormente se contribuyó con la disminución en gran medida de las anomalías que presentan las unidades inspeccionadas, las cuales generan sobrecostos por tratar de satisfacer las expectativas de nuestros clientes. Además, brindado servicios más eficientes para lograr acaparar más mercado y generar alianzas beneficiosas para la organización.

8. Bibliografía Citada

- Carreño, A. F. (2019). *Supervisión, inspección y alimentación de ficha técnica de los vehículos automotores* . Floridablanca .
- Ecopetrol. (29 de marzo de 2022). *Scribd*.
- Fast terminal . (2021). *Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias* . Santa Marta .
- Fast Terminal. (2022). *Manual de Calidad Fast Terminal*. Santa Marta.
- Fast Terminal. (2022). *Sistema de Gestión de Terminales*. Santa Marta.
- Gestión Preventiva de Autoescuelas . (01 de 04 de 2022). *Check List Evaluación del Vehículo* .
- IVUOO. (30 de 03 de 2022). *Ivvuo, Confianza y Seguimiento* .
- LOGISTI-KAZ Consultoria y Prevención . (25 de 03 de 2022). *LOGISTI-KAZ Consultoria y Prevención* .
- Manpower Group . (01 de 04 de 2022). *Scribd*.
- MASA Mecanicos y Asociados s.a.s. (27 de 03 de 2022). *StuDocu*.
- PROFIT Corporation, C.A. (02 de 04 de 2022). *DocFoc* .
- San Antonio Internacional . (01 de 04 de 2022). *Maeorrellana* .
- Sanchez, L. D. (2021). *Estudio de la experiencia del turista en el servicio en las termas de rivera* . Neiva .
- Scribd . (2022). *Formato para inspección de vehículos* .
- Slideshare. (26 de 03 de 2022). *Inspección pre-uso de vehículo/ equipo móvil*.

Anexos

Anexo 1: Certificado De Seguro



ALLIANZ SEGUROS S.A.
 NIT 860.026.182-5

CERTIFICA QUE:

Que la compañía **PRACO DIDACOL S.A.S.**, identificada con NIT 860.047.657-1 tiene contratada con esta Aseguradora la póliza de Transporte Automática de Mercancías en proceso de emisión, bajo las siguientes condiciones particulares:

ASEGURADO:	PRACO DIDACOL S.A.S.,
ASEGURADO ADICIONAL:	DISTRIBUIDORA HINO - NIT: 900759679-3
DIRECCION:	Av Cra 70 99 A 00, Bogota, Columbia
VIGENCIA:	Desde el 1 de julio de 2021 a las 00:00 Hrs. Hasta el 30 de junio de 2022 a las 24:00 Hrs.
COBERTURA:	Cobertura completa ICC -A Huelga Guerra
TRAYECTOS Y ALMACENAMIENTO:	Cubrir los bienes y/o mercancías de cualquier descripción que sean propios del negocio del asegurado o sobre los cuales tenga la responsabilidad de asegurar
LIMITE:	COP 97.660.064.846
BASE DE VALORACION:	Bases de valoración: A. Vehículos, accesorios y repuestos propios y vehículos, accesorios y repuestos en venta: Valor de venta o valor de venta acordado previamente más cargos, más aranceles e impuestos, si se incurre en ellos. En el caso de que no exista dicho valor, el Nuevo Costo de Reemplazo más las ganancias de Inchcape hasta un margen del 15%, más los cargos, más los aranceles e impuestos. B. Vehículos, accesorios y piezas de terceros a su cuidado, custodia o control: Valor actual del mercado minorista más aranceles e impuestos, si se incurre en ellos.

Anexo 2: Documentación De Transporte

Höegh Autoliners AS (Empresa No. 933096028) **BILL OF LADING**

SHIPPER/EXPORTER (COMPLETE NAME AND ADDRESS) MERCEDES BENZ USA LLC ONE MERCEDES-BENZ DRIVE SANDY SPRINGS GA 30069 UNITED STATES		BOOKING NO. 341852	EXPORT REFERENCES SABMENSZ																						
CONSIGNEE (COMPLETE NAME AND ADDRESS) PRADO DIEZOL S.A.S. S.A.S. (NT. 860.047.867.1) FIRST TERMINAL SANTA MARTA S.A.S. 197 800 891.0 USUARIO INDUSTRIAL DE SERVICIOS 2204. PASELA LAS ANDRAGAS SANTA MARTA		CO. COMRA NT. 136 846 017 Registration Number 860.047.867.1	FORWARDING AGENT, FIELD J.F. ADRIAN OS. INC. 2002 FORBES STREET JACKSONVILLE, FL 32204 CHG #1862 PNC #1021																						
NOTIFY PARTY (COMPLETE NAME AND ADDRESS) SAME AS CONSIGNEE PRADO DIEZOL S.A.S. S.A.S. (NT. 860.047.867.1) ATTN: VIRGINIA BARRERA / CAROLINA RAMIREZ/CAROLINA.RAMIREZ@PDCORP.COM S.A.S.		ALSO NOTIFY - ROUTING INSTRUCTIONS																							
PRE CARRIAGE BY		PLACE OF RECEIPT BY PRE CARRIER	ORIGINAL																						
EXPORTING VESSEL FLAG WORLD BRAND V102		PORT OF LOADING Port Everglades																							
PORT OF DISCHARGE Santa Marta		PLACE OF DELIVERY BY OR CARRIER	TYPE OF MOVE																						
PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER																									
BL NO. & NO. OF CONTAINER NO. 2	NO. OF PKGS.	HT	DESCRIPTION OF PACKAGES AND GOODS	GROSS WEIGHT	MEASUREMENT																				
ORDER NO.: SANTA MARTA	88		UNITS OF MERCEDES BENZ VEHICLES MODEL TYPE GLK 450 4MATIC Order no.: E27800007 VIN no.: WY1N0T1381486229 Weight: 3438 Measurements (cbm): 18.3 Order no.: E27800006 VIN no.: WY1N0T1381486232 Weight: 3438 Measurements (cbm): 18.3 Order no.: E27800005 VIN no.: WY1N0T1381486228 Weight: 3438 Measurements (cbm): 18.3 Order no.: E27800007 VIN no.: WY1N0T1381487024 Weight: 3438 Measurements (cbm): 18.3	46 700 KGS	186.336 CBM																				
IT IS BE FILLED IN 4 PARTS AND DISCOUNTED SHIPPER MUST HAVE THE NO. FOR PACKING OR CUSTOMER REPORT MUST BE SUBMITTED TO ANY CUSTOMER (REGIST. FORM 201) THE SHIPPER'S LIABILITY SHALL BE LIMITED TO THE AMOUNT OF THE SHIPMENT'S GROSS WEIGHT IN US DOLLARS. THE SHIPPER IS LIABLE FOR LOSS FROM THE INCIDENT OF THE GOODS WITHOUT SETTLEMENT.			PRESENT PAYABLE ATBY																						
*CARRIER'S LIMITATION OF LIABILITY - TO APPLY WHEN GOODS ARE SHIPPED TO OR FROM A PORT IN THE UNITED STATES.																									
The parties agree that the US \$ 500 shall apply to each container or other package shipped, or in the case of unitized cargoes, per freight unit, except for unitized cargo. In the event goods are not shipped in packages, the carrier's liability will be limited to US \$ 500 for each unitized freight unit, unless a higher valuation is indicated on the space above and the higher freight is paid. Each Carrier's liability will be limited to US \$ 500 for each package or unitized freight unit.																									
GOODS SHIPPED without the receipt in apparent good order and condition, weight, measure, marks & numbers, quality, contents and other apparent characteristics, for receipt in the port of destination at its own risk and in the usual way unless set out in any other contract or bill of lading, for receipt in the port of destination at its own risk and in the usual way unless set out in any other contract or bill of lading. Freight is per rule as the margin plus other charges incurred in accordance with the provisions in the Bill of Lading unless specified - to be paid by Shipper or in compliance with Bill of Lading the Merchant expressly declares and agrees to all its stipulations on both pages, whether written, printed, stamped or otherwise incorporated, as fully as if they were all signed by the Merchant.																									
PREPAID		 As Agent for Höegh Autoliners AS, Carrier																							
Iss. Date Yr 03/16/2022	No. of PKGS. 88	<table border="1"> <thead> <tr> <th>PREPAID PARTICULARS</th> <th>RATE</th> <th>PER</th> <th>USD</th> <th>EUR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total Freight</td> <td>309.00</td> <td>L/3</td> <td>USD</td> <td>\$ 47136</td> </tr> <tr> <td>Total Charges</td> <td></td> <td></td> <td>USD</td> <td>€ 1794.00</td> </tr> <tr> <td colspan="3">TOTAL FREIGHT</td> <td></td> <td>27 285.00</td> </tr> </tbody> </table>				PREPAID PARTICULARS	RATE	PER	USD	EUR	Total Freight	309.00	L/3	USD	\$ 47136	Total Charges			USD	€ 1794.00	TOTAL FREIGHT				27 285.00
PREPAID PARTICULARS	RATE	PER	USD	EUR																					
Total Freight	309.00	L/3	USD	\$ 47136																					
Total Charges			USD	€ 1794.00																					
TOTAL FREIGHT				27 285.00																					
ORIGINAL																									
PAGE 1 OF 28																									

VIGILADA MINEDECACIÓN

Anexo 3: Factura

FACTURA COMERCIAL

Vendedor: JOHN DEERE CONSTRUCTION & FORESTRY COMPANY 1300 RIVER DRIVE PO BOX 2000 MOLINE IL 61266-2000 UNITED STATES	 JOHN DEERE
No. de Factura: 0258295 Fecha de la Factura: 10/feb/2022 Código de Destino: 2822090211	

Términos de Pago:

DUE AND PAYABLE ON THE EARLIEST OF (A) 360 DAYS FROM BILL OF LADING DATE WITH 120 DAYS INTEREST FREE AND 240 DAYS IN TEREST BEARING FOR UP TO 70% OF THE ORIGINAL INVOICE VALUE , OR (B) 30 DAYS FROM SALE DATE OR FROM THE DATE THE UNITS ARE TAKEN OUT OF THE DEALER INVENTORY.

Comprador:

CASA TORO S.A. SIC
 NIT 830 004 993-8
 CARPENA 72 NO. 170-97
 BOGOTA, COLOMBIA
 CONTACTO: JOSE FUERTES
 JOSE.FUERTES@USC.COM.CO
 TEL: 57-1-746-0910 EXT.705

Destinatario:

CASA TORO S.A. SIC NIT 830.004.9938
 Y10 FAST TERMINAL SANTA MARTA SAS
 KM 16 VIA ALTERNAL AL PUERTO RUTA
 DEL SOL 8 ZONA FRANCA LAS AMERICAS
 SANTA MARTA - MAGDALENA
 CONTACTO: JOSE FUERTES
 EMAIL: JOSE.FUERTES@USC.COM.CO
 TEL: 57-1-746-0910 EXT.705

TOTAL MERCANCIA	USD	\$181,758.16
PREPARACION EXPORTACION	USD	\$190.00
EMBALAJE	USD	\$1,939.50
FLETE TERRESTRE	USD	\$3,480.48
MANIPULIO	USD	\$168.00
FLETE MARITIMO	USD	\$2,032.00
COURIER FEES	USD	\$24.00
INSURANCE	USD	\$523.58
DAP SANTA MARTA	USD	\$190,915.72

Cantidad Total:

Peso Bruto en Libras: 34,168 lb **Peso Neto:** 33,368 lb **Pies Cúbicos:** 1,872.000 Pies Cúbicos
 Peso Bruto en Kilos: 15,498.34 kg **Peso Neto:** 15,135.47 kg **Metros Cúbicos:** 53.015 Metros Cúbicos

Pedidos de Deere: 28128902, 28129022

Pedidos del Cliente:

Marca de Embarque: CASA TORO S.A. SIC
 SANTA MARTA
 COLOMBIA

Despachar Via: HAMBURG SUEO

Declaraciones de Factura:

AES PDST 36238258000 02/19/2022

GENERAL LICENSE - NLR ESTOS PRODUCTOS FUERON EXPORTADOS DESDE LOS ESTADOS UNIDOS CONFORME A LOS REGLAMENTOS DE ADMINISTRACION DE EXPORTACION. DESVIOS CONTRARIOS A LAS LEYES DE LOS ESTADOS UNIDOS ESTAN PROHIBIDOS.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE LOS PRECIOS DE ESTA FACTURA SON F.A.S. EN EL PUERTO DE EMBARQUE Y SON LOS MISMOS QUE CARGAMOS AL CLIENTE Y QUE LA MERCANCIA A QUE ELLA SE REFIERE ES ORIGINARIA DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMERICA EN FE DE LO EXPUESTO FIRMAMOS LA PRESENTE DECLARACION EN MOLINE, ILLINOIS DE _____ DE _____

JOHN DEERE CONSTRUCTION & FORESTRY COMPANY - OVERSEAS

PAYMENT FOR THIS INVOICE SHOULD BE REMITTED DIRECTLY BY WIRE TRANSFER TO JOHN DEERE CONSTRUCTION &

Anexo 4: Lista De Empaque

PACKING LIST

Vendedor:

JOHN DEERE CONSTRUCTION & FORESTRY
 COMPANY
 1300 RIVER DRIVE
 PO BOX 2000
 MOLINE IL 61266-2000
 UNITED STATES



JOHN DEERE

No. de Factura: D658295
 Fecha de la Factura: 10Feb2022
 Código de Destino: 2828299211

Comprador:

CASA TORO S.A. BIC
 NIT 830.004.993-8
 CARRERA 72 NO. 170-97
 BOGOTÁ, COLOMBIA
 CONTACTO: JOSE FUERTES
 JOSE.FUERTES@USC.COM.CO
 TEL: 57-1-746-0010 EXT.705

Mark:

CASA TORO S.A. BIC
 SANTA MARTA
 COLOMBIA

Texto Adicional:

MODEL YEAR: 2022. PRODUCTION YEAR: 2022. EXPEDICION DE LA FACTURA: MOLINE, IL - GOODS ARE TO BE ROUTED TO:
 FAST TERMINAL SANTA MARTA SAS

Cantidad	Tipo de Embalaje	No. de Pieza	Largo	Ancho	Alto	Total Cúbico	Neto	Bruto
2	SKID					1,872.000 Pies Cúbicos	33,368 lb	34,168 lb
						53.015 Metros Cúbicos	15,135.47 kg	15,498.34 kg

Cantidad Total: 2
Peso Bruto en Libras: 34,168 lb **Peso Neto:** 33,368 lb **Pies Cúbicos:** 1,872.000 Pies Cúbicos
Peso Bruto en Kilos: 15,498.34 kg **Peso Neto:** 15,135.47 kg **Metros Cúbicos:** 53.015 Metros Cúbicos

Referencia de Embarque	Ex-Fábrica	No. de Referencia del Vehículo	No. de Precinto	Container Description
S39970	20220210	TCKU6584387	252188	40 FT HIGH CUBE CONTAINER

No. de serie del:

Pedido	Producto	Motor
28128962	1T0310SLENC415402	PE4045J021690
28129022	1T0310SLCNC416168	PE4045J022770

Anexo 5: Formulario De Movimiento De Mercancía

tbs4 - FORMULARIO DE MOVIMIENTO DE MERCANCIAS

Usuario operador ZONA FRANCA LAS AMÉRICAS S.A.S. - Nit: 900162578-4	FMM No. 9434107225	Acuerdo 0	Descargado 2022-04-09 02:36:45	Página 1 de 2
---	------------------------------	---------------------	--	-------------------------

Información general

Usuario calificado FAST TERMINAL SAS - Nit: 900500691	Proveedor DAIMLER TRUCKS NORTH AMERICA LLC - Nit: 111111111-1
---	---

Creado 2022-02-14 15:52:08	Presentado 2022-02-14 15:56:43	Aprobado 2022-02-17 09:12:11	Ejecutado 2022-02-17 09:12:15	Ajustado
--------------------------------------	--	--	---	-----------------

Transacción 105 - Ingreso temporal de bienes finales, materias primas, partes y piezas para recibir un servicio en zona franca.	Transporte Marítimo	Núm. bultos 19	Peso báscula 0.00
---	-------------------------------	--------------------------	-----------------------------

Bandera 538 - NORUEGA	Pais de destino 943 - ZFA	Pais de compra 249 - ESTADOS UNIDOS	Pais de procedencia 249 - ESTADOS UNIDOS
---------------------------------	-------------------------------------	---	--

Total FOB - USD \$ 1,382,098.29	Total fletes - USD \$ 22,627.65	Total seguros - USD \$ 702.36	Otros gastos USD \$ 0.00	Total CIF USD \$ 1,405,428.30	Total CIF COP \$ 5,506,116,718	TRM \$ 3917,75
---	---	---	------------------------------------	---	--	--------------------------

2. PRODUCTOS

Subpartida

Descripción 8704230000 - LOS DEMAS VEHICULOS AUTOMOVILES PARA TRANSPORTE DE MERCANCIAS CON MOTOR DE EMBOLO (PISTON). DE ENCENDIDO POR COMPRESION (DIESEL)	Unidad U
---	--------------------

Producto	Tipo	Embalaje	Pais de Origen	Peso bruto	Peso neto	Valor FOB	Cantidad
1FVHG3CY8NHNH1665	Extranjero	BULTO	249 - ESTADOS UNIDOS	8,037.25000	8,037.25000	\$ 77,253.15000	1.00000 u
1FVHG3CYXNHNH1666	Extranjero	BULTO	249 - ESTADOS UNIDOS	8,037.25000	8,037.25000	\$ 77,253.15000	1.00000 u
1FVHG3CY1NHNH1667	Extranjero	BULTO	249 - ESTADOS UNIDOS	8,037.25000	8,037.25000	\$ 77,253.15000	1.00000 u
1FVHG3CY5NHNH1672	Extranjero	BULTO	249 - ESTADOS UNIDOS	8,037.25000	8,037.25000	\$ 77,253.15000	1.00000 u