



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



**MEJORAMIENTO DEL PROCESO FLEET CONTROL DE LA EMPRESA DISTRACOM
S.A. A TRAVÉS DE LA ESTANDARIZACION DE PROCEDIMIENTOS Y LOGÍSTICA
DE INVENTARIOS**



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"



DISTRACOM S.A.

NEDER ENRIQUE BALLESTEROS BELLO

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
INGENIERIA INDUSTRIAL
MONTERIA, CÓRDOBA**

2023

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías

ii



**MEJORAMIENTO DEL PROCESO FLEET CONTROL DE LA EMPRESA DISTRACOM
S.A. A TRAVÉS DE LA ESTANDARIZACION DE PROCEDIMIENTOS Y LOGÍSTICA
DE INVENTARIOS**



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"



DISTRACOM S.A.

NEDER ENRIQUE BALLESTEROS BELLO

**Trabajo de grado presentado, en la modalidad de Práctica Empresarial para optar al Título
de Ingeniero Industrial.**

Director (es):

FREDY MARTINEZ LÓPEZ, Ingeniero Industrial

ANDRES KERGUELEN (E), Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD DE INGENIERÍAS

INGENIERIA INDUSTRIAL

MONTERIA, CÓRDOBA

2023

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



La responsabilidad ética, legal y científica, de las ideas, conceptos, y resultados del proyecto de investigación, serán responsabilidad de los autores.

Artículo 59, Acuerdo N° 022 del 21 de febrero de 2018 del Consejo Superior.

Tener en cuenta los Artículos y directrices establecidos la Resolución 1775, del 21 de agosto de 2019. En donde se establecen las directrices y las políticas de funcionamiento del repositorio institucional de la Universidad de Córdoba (Artículos tercero, octavo, once, entre otros).

“11 – BUENA FE: La universidad considera que la producción intelectual que, los profesores, funcionarios administrativos y estudiantes le presenten, es realizada por éstos, y que no han transgredido los derechos de otras personas. En consecuencia la aceptará, protegerá, publicará y explotará, según corresponda y lo considere pertinente”. Artículo 1, Acuerdo N° 045 del 25 de mayo de 2018 del Consejo Superior.



"VIGILADA MINEEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías

iv



Nota de aceptación

Firma del jurado

Firma del jurado

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



A mis padres Neder Ballesteros y Rosario Bello, quienes con su cariño, esfuerzo y amor incondicional siempre me han apoyado.

A mis hermanas, Jessica Ballesteros y Yesenia Ballesteros, por ser mi fuente inagotable de motivación

A Ximena Beleño (Q.E.P.D) Gracias hasta el cielo por poner el primer peldaño en mi sueño de ser Ingeniero.

Agradecimientos especiales a:

A María José Doria, gracias por ser mi respaldo y creer en mi en los momentos que yo más cuestionaba mis capacidades. Tu apoyo y compañía han sido invaluable en este viaje.

A mis grandes amigos Lina Díaz y Alejandro Coronado, quienes juntos enfrentamos los retos más desafiantes y finalmente logramos nuestro objetivo.

A Juan Pablo Arteaga, Manuel Osorio y Fabian Ramos, por los buenos momentos vividos durante mi formación académica.

Agradecimientos:

A Distracom S.A. por darme la confianza y oportunidad de ser parte de su empresa como aprendiz y posteriormente brindarme mi primer empleo para mi desarrollo profesional.

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA	3
2.1	HISTORIA	3
2.2	MISIÓN.....	4
2.3	VISIÓN	4
2.4	FUNCIONES Y PRINCIPALES ÁREAS DE LA EMPRESA	5
3.	MARCO CONCEPTUAL.....	7
3.1	ESTANDARIZACIÓN.....	7
3.2	PROCESO.....	7
3.3	INVENTARIO	8
3.4	GESTIÓN DOCUMENTAL.....	8
3.5	MEJORAMIENTO CONTINUO	9
4	MARCO CONTEXTUAL	11
4.1	FUEL CONTROL POS.....	11
4.2	MODALIDADES DE VINCULACIÓN/CREACIÓN DE CLIENTES	12
4.2.1	Fidelizado.....	12
4.2.2	Anticipo.....	13
4.2.3	Crédito.....	13
4.3	FLEET CONTROL	15
4.4	PROCESO FLEET CONTROL	16
5	DIAGNOSTICO ESPECIFICO DE LA EMPRESA	20
5.1	APLICACIÓN DE DIAGRAMA DE ISHIKAWA:.....	20
5.1.1	Subcausas Formatos	21
5.1.2	Subcausas ID chips (Serial):.....	21
5.1.3	Subcausas Implicados en el proceso:	22



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



5.1.4	Subcausas estandarización:	22
5.2	DIAGRAMA DE PARETO	23
6	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	26
7	OBJETIVOS	29
7.1	OBJETIVO GENERAL	29
7.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	29
8	ACTIVIDADES DESARROLLADAS.....	30
8.1	PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL ÁREA DE TRABAJO.....	30
8.2	RECEPCIÓN DE FORMATOS Y DOCUMENTACIÓN DIGITAL	31
8.2.1	Creación de usuarios para el acceso al portal web (Fleet Control)	32
8.2.2	Gestión de flotas y asignación chip a placas	32
8.2.3	Asignación de chips maestros	33
8.2.4	Migración de vehículos	34
8.2.5	Creación de actas de entrega	35
8.2.6	Reposición de inventarios	35
9	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	37
9.1	INVENTARIO DISPENSARIO:	37
9.2	PROPUESTA DE MEJORA EN FORMATOS FLEET CONTROL.....	39
9.2.1	Formato autorización modificación de flota autorizada para consumo:.....	39
9.2.2	Formato autorización modificación chip maestro:	40
9.2.3	Formato solicitud de creación de usuario para el portal Fleet Control:.....	40
9.3	ESTANDARIZACIÓN DE SOLICITUDES PARA PROCEDIMIENTOS.....	41
10	APORTES DEL ESTUDIANTE.....	42
11	CONCLUSIONES	46
12	RECOMENDACIONES	47
13	BIBLIOGRAFÍA.....	48



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías

viii



14 ANEXOS..... 50

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. *Interfaz Fuel Control POs* 12

Ilustración 2. *Interfaz fuel control POs en surtidores* 15

Ilustración 3. *Funcionalidades de fleet control. Fuente Fuel control solution.* 16

Ilustración 4. *Bandeja de entrada subdividida en regionales. Fuente: Correo corporativo Fleet Control.* 31

Ilustración 5. *Procedimiento creación de usuarios para acceso a la plataforma Fleet Control. Fuente: Plataforma Fuel Control Solution.* 32

Ilustración 6. *Procedimiento gestión de flota de vehículos Fuente: Plataforma Fleet Control* 33

Ilustración 7. *Procedimiento migración de vehículos Fuente: Plataforma Fleet Control.* 34

Ilustración 8. *Solicitud reposición de inventario. Fuente: Correo corporativo Fleet Control.* 35

Ilustración 9. *Proceso de ensamblaje y preparación de chips*..... 36

Ilustración 11. *Solicitud de la autorización para asignar un chip maestro*..... 45

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. *Información general DISTRACOM S.A. Fuente: Elaboración propia.* 5

Tabla 2. *Tabla para cuantificación de problemas identificados*..... 24

Tabla 3. *Relación Ítems de chips con su respectivo ID chip (Serial)*..... 36

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Tabla 4. <i>Información de inventario online Fuente: Elaboración propia</i>	38
Tabla 5. <i>Cuantificador de inconvenientes después de la implementación de estrategias</i>	42
Tabla 6. <i>Comparativo de meses en cuantificación de los inconvenientes en solicitudes</i>	44

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. <i>Diagrama de procesos creación cliente en cualquier modalidad</i>	14
Figura 2. <i>Diagrama de Ishikawa</i>	20

TABLA DE GRAFICAS

Gráfica 1. <i>Diagrama de Pareto implementado</i>	25
Gráfica 2. <i>Comparativo en inconvenientes de solicitudes</i>	43
Gráfica 3. <i>Estadísticas Antes Vs Después de implementación de inventario electrónico</i>	44

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. <i>Formato antiguo de autorización de flota autorizada para consumo</i>	50
Anexo 2. <i>Formato antiguo solicitud de creación de usuario en el portal Fleet Control</i>	50
Anexo 3. <i>Formato antiguo autorización asignación de chip maestro</i>	51
Anexo 4. <i>Formato actualizado de autorización modificación de flota autorizada para consumo</i> ..	51
Anexo 5. <i>Formato actualizado de autorización asignación de chip maestro</i>	52

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías

X



Anexo 6. *Formato autorizado solicitud de creación de usuario para el portal Fleet Control*..... 52

Anexo 7. *Capacitación enviada a director regional y administradores de las EDS*..... 53

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



1. INTRODUCCIÓN

Distracom S.A es la red de estaciones de servicios más especializadas y con mayor cobertura del país, con un portafolio de servicios dinámico y estratégico desarrollado para suplir las necesidades de cada transportador colombiano. El servicio al cliente, la cobertura de la red y la innovación tecnológica constituyen los pilares fundamentales mediante los cuales proveen valor a sus clientes.

A lo largo del territorio nacional, Distracom S.A cuenta con una red compuesta con más de 270 estaciones de servicios ubicados estratégicamente, garantizando así el alto nivel de cobertura en localidades rurales, urbanas y vías nacionales; haciendo énfasis en las troncales de carga que conectan los puertos del país. (Portafolio de Servicios Distracom, 2020, pp.3-4).

Actualmente, la empresa ofrece a sus clientes afiliados, la plataforma tecnológica especializada en información, Fleet Control, la cual es la encargada de controlar y parametrizar el consumo de las flotas de sus propios vehículos, esto con el fin de optimizar los costos operativos del transportador colombiano. Este servicio se brinda a los clientes en modalidades de crédito, anticipo fidelizado, ordenes de compras y contratos, los cuales fueron explicados más adelante en este trabajo.

Ahora bien, dentro de la empresa se cuenta con el Fleet Control como un proceso organizacional, el cual es el encargado de asignar en la plataforma los seriales de los chips electrónicos para todos los vehículos de los clientes afiliados en las modalidades de anticipos, créditos o fidelizados. Estos dispositivos permiten autenticar la información del cliente, haciendo referencia a saldos, restricciones de consumo, placa, conductor, entre otra información. Los seriales son asignados solo por el proceso para seguridad tanto del cliente

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



como para la compañía, además, se ofrece la tarjeta de flota Fleet Card, mediante la cual se puede evitar el manejo de efectivo y controlar eficientemente el consumo de combustible. Según Revista carga pesada (2015):

La tarjeta de flota Fleet Card permite el consumo de combustible y demás productos Distracom en su red de más de 180 estaciones de servicio, a través de un cupo de crédito cien por ciento administrable por el cliente en materia de asignación de cupos por vehículo y restricciones por tipo de producto. (párr. 3)

Esto indica que el Fleet Control como proceso de la compañía, se encarga de administrar y distribuir los chips a las 17 regionales para suplir la demanda de los clientes a través de los administradores de las estaciones, quienes envían formatos, documentos y solicitudes al proceso mediante correo electrónico para que sea parametrizado en el sistema de acuerdo con los requerimientos autorizado a través de los formatos autorizados. Adicionalmente asiste como soporte para solucionar cualquier inconveniente o error que se presente al momento de validar los chips en las estaciones de servicio (EDS).

Por consiguiente, se aplicó un plan de mejora a través de métodos y recursos propios de la ingeniería, de modo que se creó una estandarización a los procedimientos realizados para atender las solicitudes de los clientes y al mismo tiempo promover la logística de inventario colectiva y dispensaría, lo que permitió a los administradores de las estaciones de servicio disponer de los ID chips (Seriales internos) requeridos para validar la información de los clientes en los surtidores de combustibles, que son las máquinas de las gasolineras que se utilizan para poner la gasolina en vehículos; Adicionalmente, se propuso e implementó el cambio de los formatos solicitados por el área, con el propósito de instaurar unos que fueran fáciles e intuitivos al momento de diligenciar. Todo lo anterior, se realizó con el fin de que las solicitudes fueran atendidas en el menor tiempo posible; al mismo tiempo, evitar reprocesos y reducir la cantidad de correos que extienden los tiempos cierre de la solicitud.



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA

2.1 HISTORIA

“Distracom S.A es una sociedad anónima matriculada el viernes 16 de mayo de 1997 en la cámara de comercio de Medellín. Esta empresa se dedica principalmente a comercio al por menor de combustible para automotores” (Las Empresas, 2021. Párr. 1). La Revista carga pesada (como se citó en Montiel, 2020) indica que

Su principal acción comercial es el comercio al por menor de combustibles, lubricantes, aditivos y productos de limpieza para vehículos automotores, desde su nacimiento en el año 1997, Distracom S.A, ha sido un aliado de los transportadores, no solo por el crecimiento de su red de estaciones de servicio, sino por su amplio conocimiento del sector y su innovadora oferta de soluciones. Tuvo su origen en el transporte de lubricantes, prestándole servicio a la multinacional Mobil, lo que le permitió detectar las necesidades de los clientes y la informalidad del sector transporte. Con ese conocimiento, Distracom S.A enfocó sus estaciones de servicio en valores fundamentales como el precio, la medida exacta del combustible y un óptimo servicio, que hoy son característicos de toda su red.

Para el año 2002, las Estaciones de servicio (EDS) dejaron de parecer talleres y se convirtieron en lugares con ofertas complementarias para los transportadores y clientes. Es así, como el enfoque de la empresa consolida la red de servicios a nivel nacional, complementándola con un amplio portafolio de productos y servicios orientado a la profesionalización de los transportadores. Gracias al compromiso operacional y social que ha mostrado la empresa, desde el año 2010 se le considera como la red de EDS más especializada y con mayor cobertura del país.

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



2.2 MISIÓN

Distracom S.A es la red de servicios más especializada y con mayor cobertura del país para la distribución y comercialización de combustible y servicios a fines, gracias a un portafolio de productos ajustado a las necesidades de cada cliente, la innovación tecnológica, la capacidad administrativa y financiera con que se cuenta. Se genera valor para los clientes, empleados, socios y se contribuye con el desarrollo del país dentro de un marco de sostenibilidad y responsabilidad social. (Distracom S.A, 2020)

2.3 VISIÓN

En el año 2025, será la marca más reconocida en la distribución y comercialización de combustibles y servicios a fines en los sectores de transporte, infraestructura, minería e industria, con presencia en las principales ciudades y rutas del país. Distracom S.A, consciente de la importancia de generar valor agregado a sus actividades, se basa en un enfoque de mejoramiento continuo de los procesos. Es por eso que existe el compromiso por: proveer productos y servicios conforme a las necesidades y requerimientos de los clientes, por la conservación y cuidado del medio ambiente, y por proporcionar ambientes y puestos de trabajo saludables y seguros para el desarrollo de las actividades, lo cual le da a la empresa carácter de competitividad. (Distracom S.A, 2020)



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Tabla 1. Información general DISTRACOM S.A. Fuente: Elaboración propia.

Información General	
Razón social	Distracom S. A
Actividades comerciales	Comercio al por menor de combustible para automotores
	Comercio al por menor de lubricantes (aceites, grasas), aditivos y productos de limpieza para vehículos automotores
	Transporte de carga por carretera
Tipo de organización	SOCIEDAD ANONIMA
Gerente	Marco Antonio Londoño Sierra
Representante legal	Hector José de Vivero Pérez
Dirección	Calle 7 N°24-20 Cereté, Córdoba
Teléfono	(4) 774 77 77

La tabla anterior indica la información general y publica de la empresa, en la cual se describe su actividad económica y comercial, como también nombre de las personas que componen su gerencia y representación legal, siendo el apoderado ante la república colombiana.

2.4 FUNCIONES Y PRINCIPALES ÁREAS DE LA EMPRESA

Distracom S.A es una empresa colombiana experta en la distribución, transporte y comercialización de combustibles líquidos, gas natural vehicular y lubricantes, cuenta con cobertura en los departamentos de Antioquia, Atlántico, Cesar, Córdoba, Sucre, Bolívar, Magdalena, Cundinamarca y Valle del Cauca. Opera a través de una red de estaciones de servicio y una flota de vehículos de carga. Atiende todos los sectores

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



del mercado como el transporte particular, público, de carga, de pasajeros, entidades públicas de orden nacional, departamental y municipal, empresas de los sectores minero agrícola e industrial, entre otros. (EMIS, 2023, Párr 1)

Actualmente subdivide sus estaciones de servicio de acuerdo con su ubicación geográfica en 17 regionales, lo que permite tener un control más eficiente y responsable de las estaciones. Cada regional es dirigida por un director regional, quien se encarga del buen funcionamiento de las estaciones de servicio de cada región; es responsable de apertura de nuevos negocios y puntos comerciales, mantenimiento de clientes corporativos actuales, gestión administrativa y de cartera. Además, es responsable de cumplimiento de topes de ventas regional en las categorías de lubricantes, combustibles, y seguros obligatorios. Es encargado de la gestión de ubicación de puntos de expansión estratégicos para la red de estaciones de la compañía, además de esto prepara y sustenta las propuestas de licitaciones estatales y manejo de personal.



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



3. MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se describen los elementos teóricos planteados por diferentes autores que fundamentan el trabajo de grado.

3.1 ESTANDARIZACIÓN

Uno de los primeros pasos para mejorar los procesos de una organización es la estandarización, según Harrington (1994) establece que, “la estandarización de procesos consiste en definir y estandarizar procedimientos de tal manera que todos los involucrados utilicen los mismos procedimientos de manera consistente” (p. 35). Es decir, en una empresa para realizar la mayor parte de sus actividades funcionales, se debe contar con procedimientos que serán de guía para concretarlas y estos serán realizados por los mismos colaboradores, a esta relación se le conoce como estandarización.

3.2 PROCESO

La ISO 9000:2005 indica que, “el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, son un proceso”. Por consiguiente, este conjunto de actividades, ya que deben generar resultados, permite a una organización enfocarse en las áreas de resultados para llevarla hacia la obtención de los resultados deseados. Además, estas actividades deben permitir una transformación de entradas en salidas y que como resultado esta debe aportar valor al tiempo que se ejerce un control sobre el conjunto de actividades.



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



3.3 INVENTARIO

El objetivo principal de realizar un inventario es mantener el orden y control dentro de un proceso, a esto se le conoce también como gestión logística de una empresa. El contar con una buena administración de los inventarios evita en las organizaciones problemas que a corto o largo plazo generan costos financieros y fallas en la productividad.

Como lo afirma Duran (2011), “El propósito fundamental de un inventario es proveer a la empresa de materiales necesarios para su continuo y regular desenvolvimiento. Tiene un papel primordial en el funcionamiento del proceso de producción que permite afrontar la demanda” (p. 56).

Se requiere del uso de diferentes técnicas de inventario, a fin de determinar su nivel óptimo y así disminuir los costos totales implicados en el inventario y optimizar las utilidades. El mantener un nivel adecuado de inventario permite tener una fuente directa y continua de abastecimiento en cualquier época, prestando de esta manera un servicio constante y eficiente al cliente. (Duran, 2011, p. 57)

Es decir, un bajo nivel de inventario implicaría realizar más pedidos, lo que aumentaría estos costos, y un alto nivel de inventario implicaría recursos financieros quietos que pueden ser utilizados para actividades más productivas de la empresa.

3.4 GESTIÓN DOCUMENTAL

Según Adrian y Ibarra, (2021) definen la gestión documental como, “un proceso de almacenamiento y administración, basado en recopilar y preservar información con el fin de facilitar su acceso y fácil consulta de la misma”. Del mismo modo, se preservan los



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



documentos considerados relevantes o en su defecto eliminar o actualizar los que así se requieran, empleando principios de áreas logísticas, administrativas o financieras, salvaguardando la confidencialidad de estos según su consideración.

Gracias a los formatos se mantiene un estándar y se puede recopilar información de forma puntual y específica. Ahora bien, un formulario o formato es el nombre que reciben los campos de entrada de texto (espacios en blanco) junto con el resto de los campos (opciones, campos, casillas) que poseen. En general uno de los objetivos de los formularios es recopilar datos de manera eficiente, homogénea y sencilla, utilizando para ello un estándar que permita tratar los datos de manera más factible y comprensible. (Amor Andrés, 2011, p. 3)

Así mismo, un acta de entrega es un documento donde se deja constancia de la entrega de algún bien material o servicio con el fin de que ambas partes ratifiquen la concesión. Para las compañías es importante dejar evidencia firmada, debido a que son soportes que atestiguan y apoderan valor jurídico en caso de cualquier discernimiento.

De acuerdo con la definición sobre la gestión documental es preciso rescatar que esta cuenta con las herramientas para contribuir a los objetivos de una organización, dado que cuenta con diversos recursos fundamentales de apoyo para los procesos, funciones y procedimientos que facilitan el tratamiento de datos y recursos, del mismo modo permiten conservar información que permita optimizar tiempos de búsqueda.

3.5 MEJORAMIENTO CONTINUO

Por lo general, los empresarios siempre quieren mejorar sus procedimientos, los productos que fabrican o los servicios que ofrecen para, de este modo, aumentar la satisfacción del



"VIGILADA MINEEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



cliente. “La mejora continua es un proceso basado en el trabajo en equipo y orientado a la acción, que promulga que el camino de mejora hacia la perfección es propiedad y debe ser conducido por todos los individuos de la organización” (Kaizen, 1986, p.59). En este sentido, podemos decir que el proceso de mejora continua no es un sistema estructurado, es más una cierta forma de pensar que conforma la cultura corporativa, ya que todos los empleados son parte fundamental en toma de decisiones y sugerencias para optimizar su departamento. El resultado de estas pequeñas mejoras se refleja en la calidad de los servicios, productos y procesos.



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



4 MARCO CONTEXTUAL

4.1 FUEL CONTROL POS

Es una plataforma y base de datos que almacena información de clientes, inventarios, gestión comercial, cartera, contabilidad, ventas y balances. El acceso a la información contenida es restringido, solo se permite examinar de acuerdo con el proceso interno que lo precise.

Permite almacenar la información de forma individual y facilita el modo búsqueda, en el cual se puede consultar información como: la modalidad en la que se encuentra afiliado el cliente, datos personales, cupos, plazos o vigencia autorizadas y estaciones de servicio autorizadas. A toda esta información desplegada cuando se realiza la búsqueda se le denomina “Maestro del cliente”.

Cuando un cliente es creado en Fuel Control POs en una las distintas modalidades (fidelizado, anticipo, crédito) se le denomina “código” es decir un cliente puede contar con uno o más “códigos”. Cuando se consulta la información el sistema por el número de identificación tributario (NIT) o nombre del cliente, este despliega los distintos códigos con que cuenta para visualizar el maestro.

En el maestro del cliente se encuentra su la flota con sus respectivos chips de validación, lo que quiere decir que cada vehículo que sea creado en un cliente a través de Fleet control, se guarda y refleja en simultaneo en Fuel Control POs.

El acceso fácil a esta información permite corroborar la información para proceder a realizar cualquier cambio en la plataforma Fleet Control. ¿De qué manera? Verificando que NIT diligenciado en los formatos coincida con el nombre de la persona que envía la solicitud y evitas hacer cambios dentro de la flota de algún cliente.



"VIGILADA MINEUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Ilustración 1. *Interfaz Fuel Control POs*

Fuente: Plataforma FCS Distracom S.A

Fuel Control POs compila la información de los clientes y facilita el acceso a la misma gracias al registro que realiza el analista de crédito y cartera, quien lleva a cabo estos registros.

4.2 MODALIDADES DE VINCULACIÓN/CREACIÓN DE CLIENTES

4.2.1 Fidelizado

Todos los clientes fidelizados deben ser creados en Fuel control POs, para ser asociados a una lista de precios especial (en caso de que sea autorizado) para recibir descuentos por consumos. Cualquier cliente fidelizado podrá hacer uso de sus beneficios en cualquier estación Distracom al realizar el pago de contado.



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



4.2.2 Anticipo

Los clientes creados como anticipo no cuentan con un cupo de crédito asignado, deberán entregar por anticipado el dinero que corresponderá al valor total que consumirán de combustible, una vez agotado este fondo el cliente no podrá consumir hasta que no efectúe otro pago por anticipado. La plataforma Fleet Control, permite a los clientes realizar pagos por PSE, para mantener su saldo.

4.2.3 Crédito

Los clientes créditos son creados solo a los catalogados como tipo individual. Un cliente individual se cataloga como aquel que cancela lo que consume anteriormente en cada estación de servicio, independientemente que sea usuario en varias estaciones.

Todo cliente vinculado/creado en fuel control POs por los analistas de crédito y cartera, se crea automáticamente en Fleet Control para su gestión de flota. El cliente tendrá acceso a un usuario para la plataforma Fleet Control solo si lo solicita través del formato establecido. Este proceso se puede verificar en el siguiente diagrama, como lo muestra la figura 1.



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías

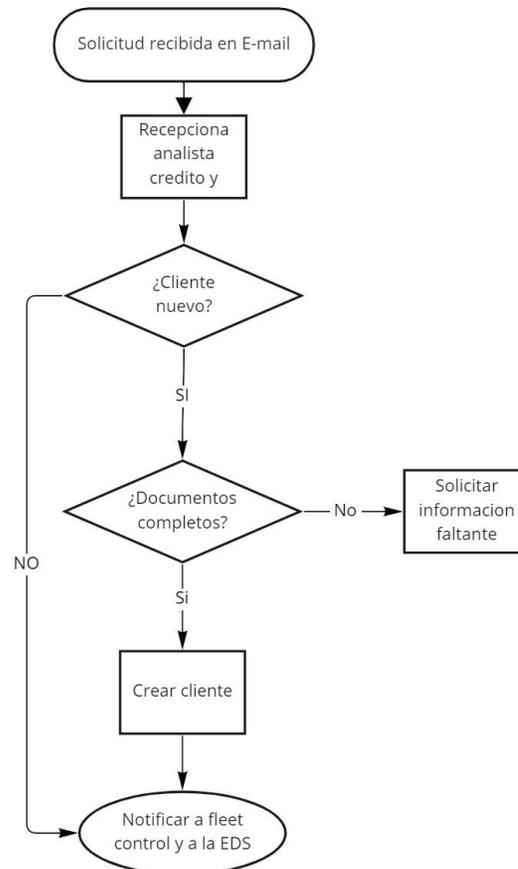


Figura 1. Diagrama de procesos creación cliente en cualquier modalidad

Fuente: Propia



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Las estaciones de servicio cuentan con un aplicativo de Fuel control POs en una pantalla de 7" integrada en cada uno de los surtidores, permite recuperar información de cupos, plazo, vigencia de contratos y autorizaciones de consumo por vehículo o cliente esto mediante la lectura y autenticación del chip electrónico instalado en el vehículo o portado por el cliente.

Gracias al registro de inventarios, registros automáticos de cuentas, registro de venta de productos y servicios ofrecido en la EDS se facilita la apertura, arqueos y cierre de turno de los vendedores de servicio, del mismo modo permite verificar el inventario y generar informes de ventas y cartera.



Ilustración 2. *Interfaz fuel control POs en surtidores*

Fuente: Fuel Control Solution.

4.3 FLEET CONTROL

Distracom ofrece a sus clientes la plataforma tecnológica Fleet Control, es un portal web que ofrece información e inspección de su flota en tiempo real, exclusiva para sus clientes. Con

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



esta plataforma, el cliente controla remotamente toda su flota, de tal modo que puede crear restricciones de consumo, administrar los vehículos de su flota autorizando así el abastecimiento de combustible en surtidores verificar el rendimiento de combustible de cada una de sus unidades de flota, generar informes de rendimiento generales, bien sea por estaciones de servicio, vehículos o periodo de tiempos, además puede verificar su lista de facturas, extractos, movimientos y precio de cada consumo.

El aplicativo Fuel Control POs instalado en los surtidores permite validar mediante el chip electrónico la parametrización del vehículo realizada en Fleet Control, es decir que se encuentran enlazadas internamente indicando así la información que almacena cada uno a los vendedores de servicio.



Ilustración 3. Funcionalidades de fleet control. Fuente Fuel control solution.

4.4 PROCESO FLEET CONTROL.

Fleet Control es uno de los procesos con mayor demanda en la empresa, dado que tiene la labor de parametrizar los vehículos de cada cliente asociado en una o varias modalidades



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



(anticipo/fidelizado/crédito). El proceso es indispensable para que los clientes vinculados tengan acceso al abastecimiento de mediante validación mediante chips en los surtidores de manera segura, como también controlar sus flotas y consumos.

Fleet se relaciona directamente con directores regionales y administradores de estaciones de servicio; la comunicación asertiva entre estas partes agrega valor para un funcionamiento oportuno y un eficiente servicio por parte compañía; teniendo en cuenta la gestión de Fleet Control, todos los clientes afiliados en sus distintas modalidades deben circular por el proceso para la parametrización de su flota, asignación chips, creación de usuario para acceso al portal web u otras parametrizaciones solicitadas que a su vez son permitidas en la plataforma. Es preciso señalar que transitoriamente se espera que los clientes gestionen autónomamente sus flotas a través su usuario personal en la plataforma Fleet Control, mediante capacitaciones ofrecidas por los Administradores de las EDS.

El aprendiz en este cargo tiene relación con la gestión documental, realizando la respectiva recepción de formatos, documentación legal o jurídica y actas de entrega. Cabe señalar que todas las solicitudes son recibidas a través de correo electrónico, nada se tramita por vía telefónica o aplicaciones de mensajería instantánea, debido a que todo debe quedar con constancia.

Por su parte los administradores de las estaciones de servicio son encargados del manejo de personal, y sostener ventas acordes con las metas de la compañía y perseverar por la competitividad en el mercado. Además de esto se encarga del manejo de caja general, supervisión del personal operativo y manejo de inventarios tanto así que en equipo con el vendedor de servicio son encargados de la correcta manipulación y buen uso de los chips electrónicos.

Fleet Control se encarga de reponer los chips al encargado de distribuirlos de forma física a cada EDS solicitante, siendo este el administrador de una EDS seleccionada por su ubicación

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



central en la regional. Fleet realiza el envío de reposición y posteriormente se emite un correo en el cual se relaciona el ítem del chip con su ID chip para identificarlo de manera fácil. Cuando una estación de la regional requiere un chip para un cliente, el ID debe ser enviado en la solicitud o se debe copiar (C.C.) al gestor del inventario para recibirlo.

Por consiguiente, cada solicitud que requiera un chip electrónico compromete al administrador de inventario a enviar la cantidad de ID chips necesarios en cada solicitud para ser asignados al cliente en el sistema y posteriormente enviar los respectivos a la estación destino.

Distracom reutiliza chips como resultado de devoluciones en las EDS de clientes que no usarán más el servicio y también para los casos en los que haya contratos órdenes de compra o contratos sin vigencia, lo cual representa que dichos ID quedan asignados en el sistema al cliente que los portaba.

El proceso Fleet Control cuenta con un usuario maestro que permite realizar modificaciones, cambios y parametrizaciones a la flota de todos los clientes. Si el cliente solicita un usuario para acceso a la plataforma, se le otorga y puede crear restricciones de consumo, autorizar tanques a terceros, verificar saldos, entre otras funcionalidades. Particularmente, no todos los clientes solicitan o requieren el acceso a la plataforma, por lo cual a través de los formatos dispuestos por el área de fleet pueden hacer modificaciones.



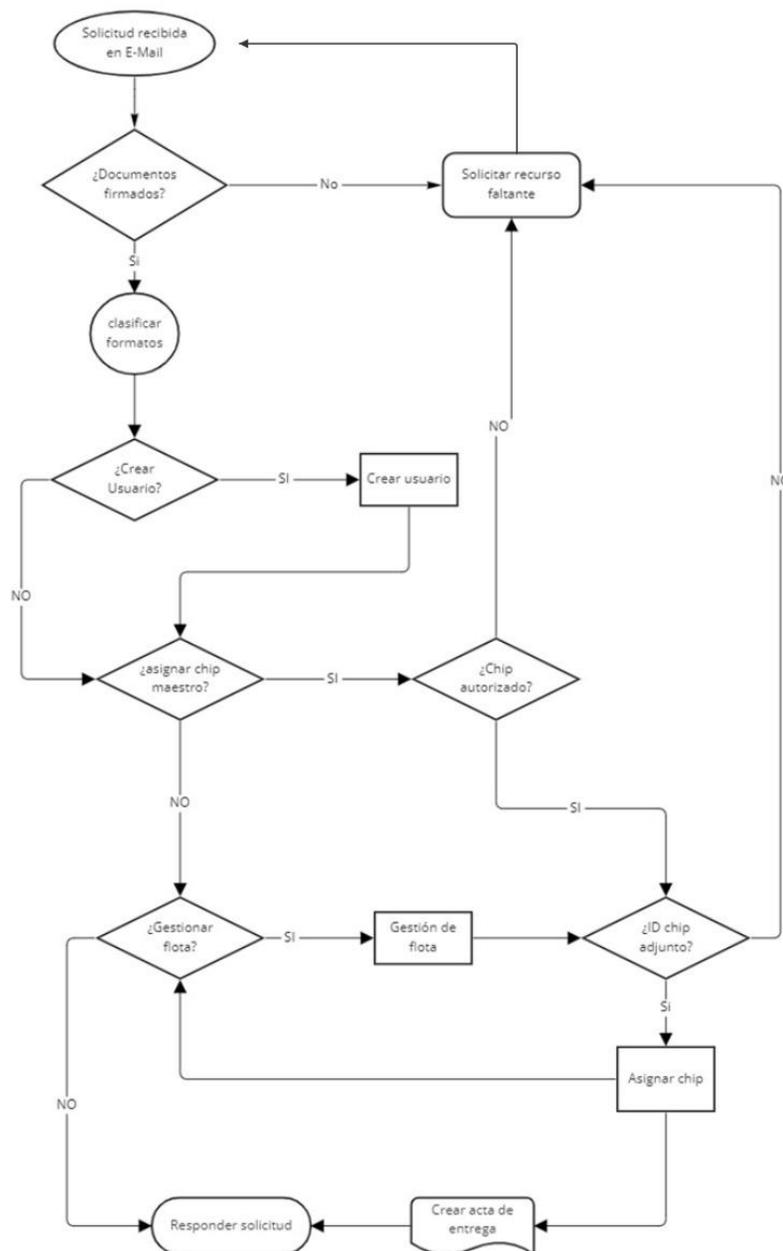
"VIGILADA MINEUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Figura 2. Diagrama de procesos Fleet Control

Fuente: Elaboración propia.



mico
 miro

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



5 DIAGNOSTICO ESPECIFICO DE LA EMPRESA

Es preciso destacar que dentro de la empresa Distracom S.A. es necesario realizar un diagnóstico el cual permitía identificar falencias en el proceso de Fleet Control bien sea por motivos de ineficacia, reprocesos o impedimentos para cerrar las solicitudes.

5.1 APLICACIÓN DE DIAGRAMA DE ISHIKAWA:

A través de una lluvia de ideas en una reunión entre los auxiliares fleet control y el director de crédito y cartera, se construye el Diagrama de Ishikawa, igual conocido con el nombre de espina de pescado (por su forma), o también llamado diagrama causa-efecto (CE). Valenzuela, L. (2000) lo define como “una herramienta que ayuda a estructurar la información ayudando a dar claridad, mediante un esquema gráfico, de las causas que producen un problema, pero en sí no identifica la causa raíz”.

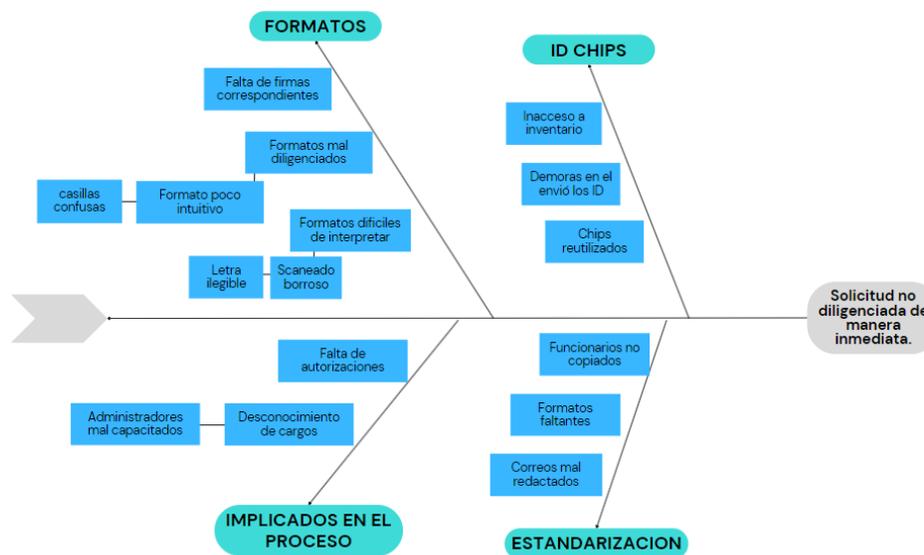


Figura 2. Diagrama de Ishikawa

Fuente: Elaboración propia.



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



5.1.1 Subcausas Formatos

Falta de firmas correspondientes: Los formatos recibidos frecuentemente no llegan firmados por el representante legal o supervisor del contrato, sino personas sustitutas.

Formatos mal diligenciados: Si bien el diseño de los formatos es confuso al momento de llenar las casillas, implica que la información que consignada sea errada o no sean diligenciadas casillas importantes para proceder.

Formatos difíciles de interpretar: La letra ilegible hace que no se pueda identificar la información, o por su parte que la foto/scanner enviado no sea tomada de manera adecuada y distorsione la legibilidad del documento, lo que incurre a solicitar el formato nuevamente.

5.1.2 Subcausas ID chips (Serial):

Inacceso a inventario: Al no tener acceso al inventario los administradores de las EDS de los chips de su regional son condicionados a solicitar los ID a través de correo electrónico u otro medio, para poder enviarlos al proceso de Fleet Control para que sean asignados al cliente.

Demoras en respuesta de envío de los ID: Si bien se mencionó antes que los ID deben ser solicitados al administrador del inventario, este suele tardar días o semanas en hacer llegar los seriales internos de los chips, debido a que los administradores no envían o no copian correctamente la estación encargada, esto sucede porque estos seriales se asignan de acuerdo a la enumeración correspondiente que se extrae de un lector que dispone el proceso y una vez asignado dicho serial, se envía una relación en Excel con su numeración correspondiente para que sea aprobado por gerencia, pero si no se hace correctamente, gerencia lo desaprueba y genera reprocesos.

Chips reutilizados: Distracom reutiliza los chips que son devueltos por los clientes que ya no los utilizarán, esto representa que los ID queden asignados en el sistema a ese cliente. Al momento de proceder a asignar un chip reutilizado, el sistema indica una alerta, hecho que



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



requiere verificar a quien pertenece el chip, para descartar que no se haya enviado de manera equivocada o que esté duplicado el serial.

5.1.3 Subcausas Implicados en el proceso:

Desconocimiento de cargos o funciones: Cuando se desconocen los cargos o las funciones se retrasan procesos, dado que los procesos son consecutivos, es decir no se puede avanzar si otra área no ha hecho su función, lo que afecta de tal magnitud que, si no se informan o contactan todas las partes implicadas, no es posible proceder a lo que respecta el proceso de Fleet Control. Igualmente, si no se contactan partes que autoricen ciertas decisiones o procedimientos por políticas establecidas limita a esperar que sea contactada.

Falta de autorizaciones: Para proceder a realizar procedimientos tales como la asignación de un chip maestro, crear una placa genérica o siglas a un chip maestro, trasladar un vehículo con consumos recientes de un cliente a otro, requieren autorizaciones bien sea de los directivos o documentos firmados por el cliente lo que implica a Fleet control a realizar esa petición.

5.1.4 Subcausas estandarización:

Correos mal redactados: Los correos no mantienen un estándar de comunicación hacia las partes involucradas bien sea el proceso encargado de vinculación de un cliente, la gerencia, administrador de inventario de chips o director regional; por tal motivo es confuso interpretar a quien va dirigida inicialmente la solicitud o que parte le corresponde tramitar a cada encargado.

Formatos faltantes o no adjuntos: Si falta adjuntar un documento o algún formato, el cliente no puede ser creado en caso de que se requiera o por parte de fleet control no puede crear flota, asignar chip, crear usuario, asignarle un chip maestro, realizar un traslado o cualquier



"VIGILADA MINEEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



procedimiento correspondiente, por tal motivo es de suma relevancia que la documentación este completa.

5.2 DIAGRAMA DE PARETO

Mediante el Diagrama de Pareto se pueden detectar los problemas que tienen más relevancia mediante la aplicación del principio de Pareto (pocos vitales, muchos triviales) que dice que hay muchos problemas sin importancia frente a solo unos graves. Ya que, por lo general el 80% de los resultados totales se originan en el 20% de los elementos.

La minoría vital aparece a la izquierda de la gráfica y la mayoría útil a la derecha. Hay veces que es necesario combinar elementos de la mayoría útil en una sola clasificación denominada otros, la cual siempre deberá ser colocada en el extremo derecho. La escala vertical es para el costo en unidades monetarias, frecuencia o porcentaje. (Sales, 2013, p.1)

No tramitar una solicitud de manera inmediata genera reprocesos, desgastes y prorrogas, hecho que afecta al cliente, impidiendo que su flota pueda surtir combustible de la manera oportuna en las EDS o adquirir demás productos y servicios que ofrece la empresa con gestión y soporte de Fleet Control; así mismo ocasiona acumulación y aplazamiento de solicitudes sin procesar, dado que se deba solicitar información, documentación chips o cualquier asunto requerido faltante para proceder.

Se realizó un análisis en la regional pacífico en la cual se contabilizó la frecuencia con la que ocurrían los problemas identificados en el diagrama de Ishikawa implementado, de tal modo



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



que se permitiera identificar visualmente por medio de un diagrama de Pareto, las causas más frecuentes.

Frecuencia de causas en la regional en 72 solicitudes, cabe mencionar que en una misma solicitud pueden presentarse 1 o más problemas que impidan llevar a cabo su finalidad.

Tabla 2. Tabla para cuantificación de problemas identificados

Formato cuantificador de inconvenientes para atender solicitudes recibidas en el correo corporativo de Fleet Control (Fleet card)					
Regional:	Pacífico				
Fecha inicio:	16/05/2022				
Fecha finalización:	06/06/2022				
Problemas:	Frecuencia				Total
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	
Serial ID chip no adjunto	14	8	11	2	35
Formatos mal diligenciados	9	13	2	8	32
Desconocimiento de procesos y cargos	4	7	7	5	23
Chips reutilizados	2	1	1	3	7
Firmas no correspondientes	0	2	2	2	6
Demora en envío de ID chip	3	1	0	0	4
Chip reutilizado/duplicado	1	0	1	1	3
Formato ilegible	0	0	1	1	2
Formatos sin firmas	0	1	1	0	2
Demoras en autorizaciones	0	0	0	1	1
Formatos faltantes	1	1	0	0	2
Da constancia Analista fleet control: Diani Hoyos Hernandez	 Distracon S.A. Nit: 811.009.788-8				

Fuente: Elaboración Propia.

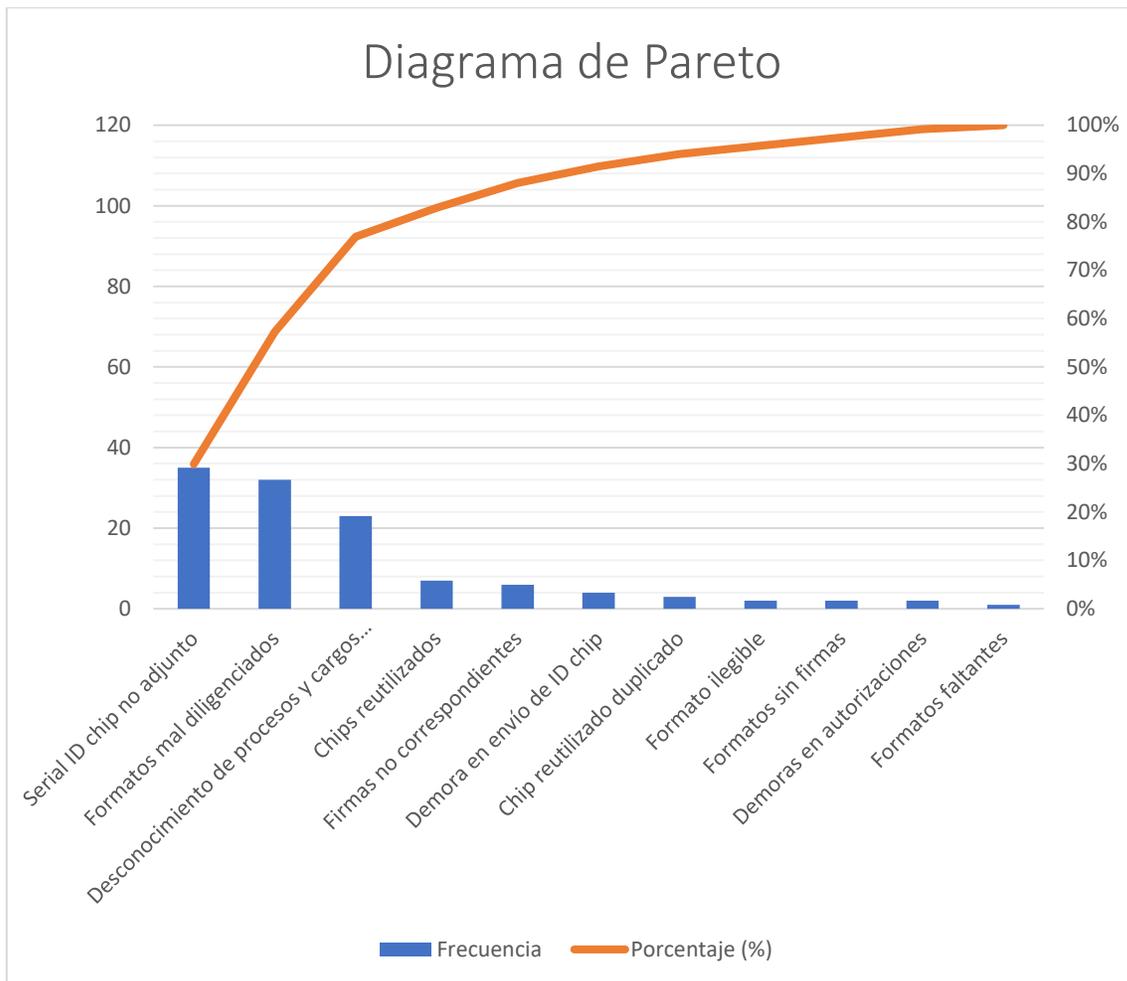


"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Gráfica 1. Diagrama de Pareto implementado





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Gráficamente las barras corresponden a cada una de las causas por las cuales no son atendidas las solicitudes de manera inmediata, Si bien se evidencia que la principal causa por la que no se atiende una solicitud es que no se adjunta el serial del chip, lo que conlleva a solicitarlo al responsable del inventario para proceder, ahora bien, los formatos mal diligenciados son la segunda causa más frecuente, hecho que representa una devolución al cliente para que diligencie las casillas de manera correcta. Si se desconoce por parte del administrador, qué persona es la encargada de realizar una actividad o procedimiento de un proceso o por su parte si se requiere una autorización y el funcionario indicado no es notificado, limita a realizar las actividades posteriores, hecho que sucede en reiteradas ocasiones como tercera causa.

6 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En un mundo tan cambiante, las empresas diariamente tienen que buscar estrategias que aporten mejoras en su actividad económica y a su vez que estas aporten valor a su organización, aún más cuando se prestan servicios, ya que siempre se debe buscar la satisfacción del cliente. Para nadie es un secreto que la era de la automatización está sucediendo y es por ello por lo que se debe buscar una manera eficiente y eficaz de aplicarla dentro de las empresas, sin dejar de lado la operatividad de los trabajadores. Sin embargo, al no estar preparados para dichos cambios, y el estar rehusados a adaptarnos a ellos, se generan reprocesos y retrasos en las actividades operativas que mantienen en funcionamiento dicha actividad.

Es por esto, que en el proceso de Fleet Control dentro la empresa Distracom S.A. se evidencio y se encontró como problema principal, un alto volumen de solicitudes diarias que ingresan, que no son atendidas dentro de las fechas límites e inmediatez que requieren para ser



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



respondidas. Lo anterior no solo retrasa la actividad operativa, sino que también genera un conflicto con los principales afectados, los clientes, generando así desconfianza en el servicio que se presta, ya que estos están a la espera de que se agilice su solicitud.

Las razones a las cuales se les atribuye este problema principal son: inadecuado diligenciamiento de los formatos, falta de documentación requerida, e incluso, campos en los formatos poco entendibles para los responsables de su llenado.

Es decir, el proceso de Fleet Control solicita una serie de formatos que constatan la autorización para realizar activación/inactivación de vehículos, cambios o traslados en su maestro y creación de usuario para acceso al portal web, pero dichos formatos son diligenciados de forma errada por los clientes dado que las casillas no están parametrizadas de forma intuitiva o relacionada con la acción que realizan, esto se puede evidenciar en el (Anexo 1).

Además de esto, en algunos casos no suelen contener la información importante que es requerida para proceder con la respuesta de la solicitud, como lo es, la firma del representante legal, el tipo de combustible del vehículo, el tipo de acción (traslado, activación desactivación), la formulación bien hecha en las casillas de condiciones de consumo, o para los casos en lo que se requiere colocar la modalidad de vinculación (fidelizado, anticipo o crédito) la colocación del código distintivo. De igual manera, también contribuye en los retrasos la documentación que llega al proceso con problemas para su adecuada visualización, ya sea porque son fotografías con baja calidad o documentos que son escaneados poco entendibles.

Así mismo, se requiere que ciertas decisiones o procedimientos sean autorizados bien sea por la junta directiva, gerencia, director comercial o director regional para proceder, de no ser así se requiere intervenir o poner en gestión dicha autorización. Cabe mencionar que esto se



"VIGILADA MINEEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



relaciona con el desconocimiento de los administradores de servicio de las funciones de cada proceso o de funcionarios que autorizan ejecución.

Por otra parte, cada regional tiene una estación que administra y envía los chips asignados a las estaciones pertenecientes a su regional, lo cual requiere que cada solicitud que necesite la asignación de un chip sea suministrada por la EDS encargada; esto se realiza con el fin de que el cliente no tenga que esperar que los chips sean enviados desde la oficina central para su posterior instalación. Dado lo anterior, implica que se deba solicitar el serial para asignarse al cliente a través de la plataforma Fleet Control el código o maestro del cliente, lo que produce postergación mientras se espera el o los ID para proceder. Relacionado a esto, los chips suministrados al cliente son propiedad de la empresa, es decir, una vez el cliente no los vaya a utilizar o haya vencido la vigencia bien sea de su contrato u orden de compra, debe devolverlos. A esto se atribuye un obstáculo al momento de proceder, puesto que cuando se realiza el procedimiento de la asignación, el sistema indica una alerta de que el ID está asignado, por consecuencia debe realizarse una búsqueda masiva en la plataforma para verificar a quien pertenece, si está en uso o si fue asignado recientemente.

Es por esta razón que se buscara a través de esta práctica, implementar una propuesta de intervención para el mejoramiento del proceso Fleet Control de la empresa Distracom S.A. por medio de la estandarización de procedimientos y logística de inventarios.



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



7 OBJETIVOS

7.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar una propuesta de intervención para el mejoramiento del proceso Fleet Control de la empresa Distracom S.A. a través de la estandarización de procedimientos y logística de inventarios.

7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las causas por las cuales no se proceda a atender las solicitudes de gestión de flota, asignación de chips y creación de usuarios de manera inmediata.
- Establecer un inventario dispensario, con el propósito de que cada administrador de cualquier EDS pueda extraer el serial ID del chip sin la intervención vía correo electrónico del administrador del inventario.
- Modificar los formatos de proceso de Fleet Control, con la finalidad de que sean comprensibles por los responsables de su diligenciamiento.
- Implementar una estrategia de estandarización de las solicitudes para procedimientos, con el objetivo de reducir la cantidad de correos emitidos en una misma solicitud.



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



8 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

8.1 PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL ÁREA DE TRABAJO

Las solicitudes recibidas en el correo electrónico corporativo del proceso pueden ser precisas al proceso Fleet Control en caso de se requiera solo su intervención o dirigidas en conjunto a distintas dependencias o funcionarios para autorizaciones o tramites, como lo son: Creación y vinculación de clientes, gerencia, director regional, administradores de inventario de chips, facturación y cartera entre otras. Fleet Control interviene después de la creación del cliente en el sistema Fuel Control POs, o posterior a la autorización de asignación de chips. (si se requiere); Los clientes solicitan sus modificaciones, chips, usuarios y parametrizaciones de acuerdo con sus necesidades.

Los correos son clasificados bajo una regla programada en el correo electrónico, que ordena los correos en carpetas de la regional a la que pertenezcan.



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías

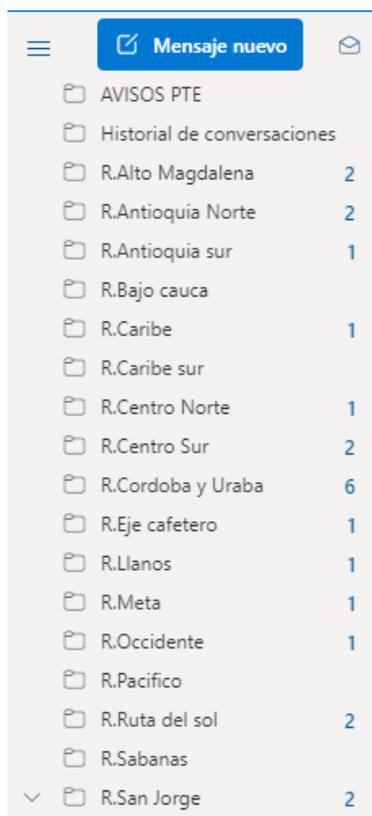


Ilustración 4. Bandeja de entrada subdividida en regionales.
 Fuente: Correo corporativo Fleet Control.

8.2 RECEPCIÓN DE FORMATOS Y DOCUMENTACIÓN DIGITAL

Una vez recibida la documentación requerida por el proceso, se procede a verificar que las firmas de los formatos correspondan bien sea al representante legal de la empresa o al cliente como persona natural. De acuerdo con la petición del correo electrónico y formatos recibidos, se procede a ser atendida y dar diligencia a la solicitud realizando solo las acciones que autoriza el formato parametrizado. A continuación, se exponen los procedimientos realizados y si respectivo formato requeridos.

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



8.2.1 Creación de usuarios para el acceso al portal web (Fleet Control)

La creación de usuarios permite a los clientes tener acceso a la plataforma Fleet Control y gestionar sus flotas de vehículos, visualizar consumos, realizar anticipos o pagos por PSE. Para proceder a crear el usuario de acceso a la plataforma se requiere el formato creación de usuario (Ver anexo 2)

CREAR NUEVA CUENTA

Nombre *	Apellido *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Correo Electrónico *	Teléfono *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Contraseña *	Confirmar contraseña *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
NIT Adquiriente *	
<input type="text"/>	

Agregar Licencias de Usuario

Compañía *	Licencia*
<input type="text" value="Seleccione."/>	<input type="text" value="Seleccione."/>
Licencia de la aplicación *	Vigencia Hasta *
<input type="text" value="Seleccione."/>	<input type="text"/>
Aplicación Perfil	Aplicación Rol
<input type="text" value="Seleccione."/>	<input type="text" value="Seleccione."/>

+

Licencia de Aplicación	Vigencia Hasta	Perfiles	Roles	Acciones

Crear
Volver

Ilustración 5. Procedimiento creación de usuarios para acceso a la plataforma Fleet Control.
 Fuente: Plataforma Fuel Control Solution.

8.2.2 Gestión de flotas y asignación chip a placas

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



A través del usuario maestro se pueden realizar todas las acciones habilitadas en la plataforma de los usuarios y disponer de toda su flota de vehículos, esto solo se realiza si y solo si diligencia el formulario requerido para cada procedimiento.

Un ID chip solo puede ser asignado a un solo vehículo o placa creada en el sistema. Este dispositivo luego de ser asignado el sistema es ensamblado a la carrocería del vehículo; Si el vehículo no tiene ensamblado el chip no le es permitido el abastecimiento de combustible en la EDS.

Del mismo modo, las restricciones de consumo se establecen con el fin de controlar el consumo de cada vehículo, estas restricciones pueden ser tanto en galones como en dinero y se pueden parametrizar como diario, semanal o mensual en un horario establecido. Esta solicitud se atiende una vez recibido el formato Autorización modificación de flota autorizada para consumos.

Ilustración 6. Procedimiento gestión de flota de vehículos Fuente: Plataforma Fleet Control

8.2.3 Asignación de chips maestros

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Los chips maestros permiten abastecer de cualquier producto y cantidad a cualquier persona que lo porte, no se ensamblan al vehículo. El chip maestro solo se le asigna a un cliente si es autorizado por la junta directiva o gerencia, lo que requiere solicitar autorización. Esta solicitud se atiende una vez recibido el formato autorización asignación chip maestro (Ver anexo 3)

8.2.4 Migración de vehículos

Este procedimiento permite realizar el traslado de un vehículo del código de un cliente a otro o entre contratos de un mismo cliente, con la ventaja de trasladar toda la información del vehículo incluso el serial del chip. La migración de un vehículo se realiza cuando ambos clientes autorizan esta acción o cuando el vehículo no registra consumos en el último semestre.

Ilustración 7. Procedimiento migración de vehículos Fuente: Plataforma Fleet Control.



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



8.2.5 Creación de actas de entrega

Las actas de entregas son creadas a través de un formato estandarizado, en el cual se digitan datos como, el NIT del cliente, nombre, ID de chip entregado con la respectiva placa y se le asigna una numeración única de radicado.

8.2.6 Reposición de inventarios

La reposición de inventario para las regionales partes desde que él administrador del inventario remite las actas de entregas firmadas de los chips asignados y entregados a todos los clientes de su regional a cargo.

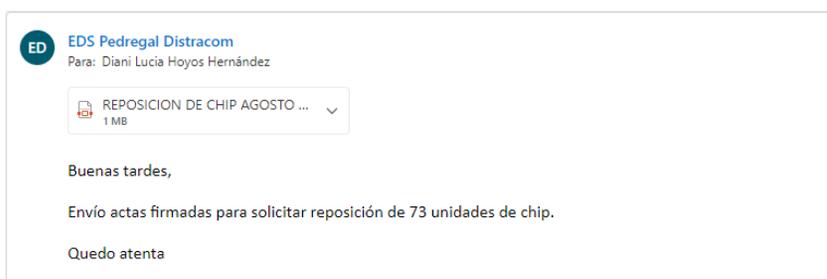


Ilustración 8. *Solicitud reposición de inventario. Fuente: Correo corporativo Fleet Control.*

Posterior a esto, se procede a ensamblar los chips a la porta chip; con una cinta de papel que permite asegurarlos y marcarlos enumerados. El proceso cuenta con un dispositivo lector, que permite identificar su ID (serial); de esta forma se crea una lista en Excel que relaciona el numero escrito en el chip (Item) y cada ID para que su destinatario pueda identificar el serial interno que contiene cada chip. Esto se realiza dado que las EDS no cuentan con un lector que les permita descifrar el serial interno y los seriales son necesarios para ser asignados por el proceso Fleet Control en solicitudes enviadas a través de correo electrónico.



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Chip

Chip ensamblado
a porta chipRotulación de
chips

Ilustración 9. Proceso de ensamblaje y preparación de chips

Tabla 3. Relación Ítems de chips con su respectivo ID chip (Serial)

ITEM DEL CHIP	ID CHIP	EDS
1	F10000XXX0001	EDS xxx
2	A20000XXX000001	EDS xxx
3	K300000XXX00001	EDS xxx



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



9 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Las empresas se encuentran en un entorno competitivo, por lo cual implementar acciones de mejora o corrección en su proceso, las superpone ante el mercado, las propuestas y acciones de mejora implementadas en el proceso de Fleet Control de la empresa Distracom S.A. contribuyen a que el trabajo realizado diariamente sea más organizado y fácil de ejecutar una vez sea tomado en la recepción.

Las propuestas de mejoramiento fueron planteadas y aplicadas en la regional PACÍFICO como piloto para ser empleadas a futuro en las demás regionales. Gracias al diagrama Pareto se logró Identificar las principales causas que impiden tramitar una solicitud, visualmente una de las causas que más predomina es que el serial ID no se encuentra adjunto en el correo, lo que impide proceder y compromete a solicitar lo faltante a la estación de servicio responsable del inventario de los chips.

9.1 INVENTARIO DISPENSARIO:

Como propuesta de mejoramiento se implementó un sistema de inventario online que permite que cada administrador de estación de servicio pueda acceder al mismo, con el fin de evitar que se precise la intervención del administrador del inventario, es decir que cada solicitud que requiera un chip adjunte el serial ID extraído de la base de datos online.

Para esto se utilizó la herramienta gratuita Google Shets dado que estas hojas de cálculo permiten que los equipos trabajen juntos sin problemas, agreguen colaboradores fácilmente a los proyectos, consulte los cambios a medida que se realicen, reciba notificaciones sobre



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



las modificaciones que se hagan en su ausencia y chatée con otros colegas en el mismo documento. Siendo una herramienta que encaja de forma perfecta para el manejo, control y selección de los ID chips disponibles para asignar. Gracias a esta herramienta los cambios se guardan automáticamente a medida que cada administrador registra la selección del serial próximo a utilizar.

En cuanto a la seguridad de las hojas de cálculo, su contenido se encuentra siempre protegido por una de las infraestructuras de seguridad ya que los permisos fueron administrados con acceso individual, registrando cada uno de los correos corporativos de las estaciones pertenecientes a la regional.

El administrador del inventario de los chips es el encargado de subir los seriales ID al documento en línea con su respectivo ítem una vez haya recibido los chips electrónicos de manera física en la estación. Este también es encargado de marcar la casilla “ENVIADO” queriendo indicar si el chip, fue enviado con el mensajero o si aún se encuentra en la estación.

Por su parte, los administradores son encargados de registrar para qué cliente se utilizará el chip, su NIT, la placa a la cual será asignado y la estación para que el administrador del inventario programe la entrega. La columna “Reutilizado” ayuda a evitar reprocesos y búsquedas del chip, dado que cuando se desconoce que es reutilizado, se proceder a verificar a quién pertenece y si se encuentra en uso o no para poder desasignarlo.

Tabla 4. Información de inventario online Fuente: Elaboración propia

Inventario de Chips						distracom		
ITEM	ID CHIP	REUTILIZADO	CLIENTE	NIT	PLACA	ESTACION	FECHA	ENVIADO
1	A00000XX00001	NO	JUAN XXX XXX XXX	106318XXX	AAA123	EDS PPP	3/07/2022	SI
2	A00000XX00002	NO	PEDRO XXX XXX XXX	102318XXX	AAA124	EDS MMM	4/07/2022	SI
3	A00000XX00003	NO	CONSORCIO XXX	194318XXX	MAESTRO	EDS XXX	5/07/2022	SI
4	A00000XX00004	SI	EMPRESA XXX XXX	106318XXX	AAA126	EDS ZZZ	6/07/2022	SI
5	A00000XX00005	NO	JUAN XXX XXX XXX	1063982XXX	AAA127	EDS XXX	7/07/2022	SI
6	A00000XX00006	NO	PEREZ XXX XXX XXX	106318XXX	MAESTRO	EDS KKK	8/07/2022	SI
7	A00000XX00007	NO	JUAN XXX XXX XXX	106318XXX	AAA129	EDS XXX	9/07/2022	SI
8	A00000XX00008	NO	LUIS XXX XXX XXX	306318XXX	AAA130	EDS XXX	10/07/2022	NO
9	A00000XX00009	SI	MARTHA XXX	156318XXX	AAA131	EDS XXX	11/07/2022	NO

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



9.2 PROPUESTA DE MEJORA EN FORMATOS FLEET CONTROL.

En vista de que los formatos son mal diligenciados por parte de los clientes en reiteradas ocasiones a causa de que no están claramente parametrizados con respecto a los procedimientos que realiza Fleet Control las sugerencias expuestas se dirigen a que los formatos sean más fáciles de interpretar para el cliente y que las casillas donde se solicita ingresar la información sean más intuitivas, es decir, que el cliente este seguro de que su solicitud será comprendida y al mismo tiempo no se efectúen devoluciones por parte de Fleet.

Teniendo en cuenta las 32 veces que los formatos adjuntados en las solicitudes estuvieron mal diligenciados, como se evidencia en la tabla 3, se realizó una propuesta de mejora ante la directora de crédito y cartera, en la cual las casillas de los formatos fueran reestructuradas de forma más intuitivas y comprensibles al momento de depositar la información por parte de los clientes. Esto se realizó utilizando opciones de marcar con una x, y columnas con ejemplos y títulos explícitos.

9.2.1 Formato autorización modificación de flota autorizada para consumo:

El formato autorización modificación de flota autorizada, fue rediseñado de tal modo que en las casillas de restricciones de consumo se le solicita al cliente indicar la unidad de control, es decir en que unidad de medida deseada para parametrizados los consumos relacionados al periodo escogido bien sea diario, semanal o mensual. La columna inferior a estas casillas, se le solicita el valor en pesos o la cantidad de galones según lo seleccionado anteriormente.



"VIGILADA MINEEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



En el recuadro informativo antes de diligenciar cualquier tipo de modificación indica que, si las casillas de condiciones de consumo no son diligenciadas el vehículo consignado en la casilla placa, no tendrá restricción y podrá consumir cualquier cantidad en peso o galones.

El sistema permite parametrizar si se autoriza a los vehículos tanquear ciertos días de la semana como también el horario, por lo cual el cliente puede un mejor control o dominio con relación al ingreso de un vehículo en una estación de servicio. (Ver Anexo 4)

9.2.2 Formato autorización modificación chip maestro:

Al igual que el formato autorización modificación de flota, fue rediseñado de tal manera que se incorporó unas casillas en la parte superior izquierda en la cuales se puede señalar con precisión a cuál de los códigos (si el cliente cuenta con varios) desea que sea registrado el chip maestro. Al crear una restricción de consumo, el sistema parametriza el chip de tal forma que queda restringido para dispensar solo el tipo de combustible que se indique en el formato, por lo tanto, el formato hace que esa condición sea más lógica. Ahora bien, las casillas de unidad de control y periodo se diseñaron de igual manera que el formato autorización modificación de flota, solo que como bien se mencionó anteriormente. (Ver Anexo 5)

9.2.3 Formato solicitud de creación de usuario para el portal Fleet Control:

El siguiente formato fue rediseñado con el fin de eliminar roles que el sistema no permite seleccionar al momento de crear un usuario, es decir, solo se dejaron las casillas de acuerdo con lo que permite parametrizar el sistema, al mismo tiempo se diseñaron casillas que permiten indicar al cliente si requiere crear un usuario, modificar roles y permisos de usuarios o bien sea extender un cliente a un usuario ya existente.

La información de los roles se desplazó encima de las casillas en blanco para diligenciar los correos y nombre de los usuarios, con el fin de que el cliente pudiera leer antes de marcar el



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



rol autorizado, dado que es de mucha importancia debido a que a través del rol gestión modulo el cliente puede autorizar tanqueos tipo express, pagos, movimientos activación de vehículos entre otras funciones. (Ver Anexo 6)

9.3 ESTANDARIZACIÓN DE SOLICITUDES PARA PROCEDIMIENTOS

Como tercera propuesta de mejora, se buscó mantener un estándar en el envío de solicitudes por parte de las estaciones de servicio a las dependencias que intervienen para la vinculación bien sea de un cliente nuevo, solicitud de chips, facturación o autorizaciones especiales por parte de la junta directiva, gerencia, comerciales, directores regionales.

Esta propuesta fue orientada a reducir la cantidad de correos emitidos en una misma solicitud, es decir, que cada dependencia indique su respuesta y trámite para que la siguiente pueda ejecutar las acciones que le correspondan. De esta manera se tendrán todos los recursos disponibles para proceder y cada una de las dependencias estará informada para intervenir cuando sea su turno.

La estructura de las solicitudes corresponde a “copiar” (CC) la cual permite enviar copias de un correo a otros destinatarios además de los principales a los que va dirigido. Esto se le conoce como una copia publica, ya que permite que los destinatarios tanto principales como copiados en primera instancia, puedan ver a quien se reenvió o envié nuevamente el correo.

Esto permite que se pueda enviar a cada una de las dependencias, mencionando la acción que le corresponde dentro de la solicitud, esto facilita y ayuda a identificar de manera más eficaz a cada uno de los funcionarios en qué momento intervenir y que le corresponde dentro de la solicitud a través de capacitación hecha por correo electrónico. (Ver anexo 7)



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



10 APORTES DEL ESTUDIANTE

Como resultado a todas las actividades realizadas en la empresa Distracom S.A. en el área de Fleet Control, se obtuvo una mejora en la acumulación de solicitudes recibidas que no eran atendidas oportunamente, esto gracias a la gestión que se hizo dentro del proceso y a la estandarización de los procedimientos con ayuda de la logística de inventario.

Tabla 5. Cuantificador de inconvenientes después de la implementación de estrategias

Formato cuantificador de inconvenientes para atender solicitudes recibidas en el correo corporativo de Fleet Control (Fleet card)					
Regional: <i>Pacífico</i>					
Fecha inicio: <i>07/08/2022</i>					
Fecha finalización: <i>22/08/2022</i>					
Problemas:	Frecuencia				Total
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	
Serial ID chip no adjunto	3	3	2	1	9
Formatos mal diligenciados	4	1	1	2	8
Desconocimiento de procesos y cargos	1	0	1	1	3
Chips reutilizados	3	1	0	1	4
Firmas no correspondientes	3	2	1	0	6
Demora en envío de ID chip	0	0	0	0	0
Chip reutilizado/duplicado	1	1	2	0	4
Formato ilegible	0	1	3	1	3
Formatos sin firmas	0	0	1	0	1
Demoras en autorizaciones	0	0	0	1	1
Formatos faltantes	0	1	0	1	2

Da constancia Analista fleet control:
 Diani Hoyos Hernandez

Diani Hoyos Hernandez
Distracom S.A.

Nit: 811.009.788-8

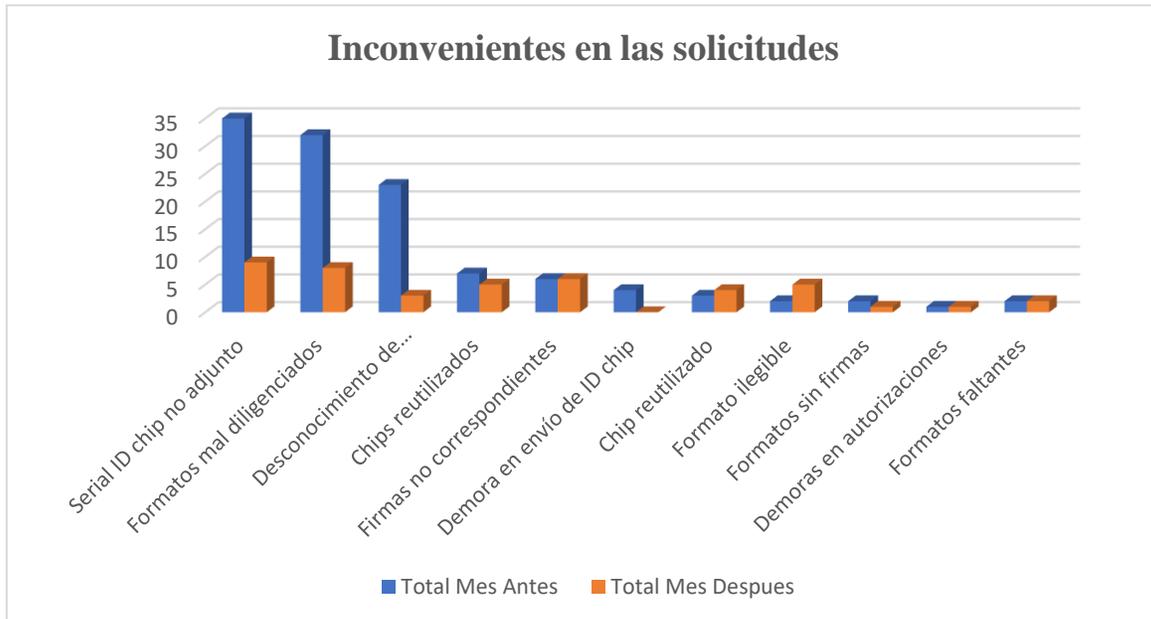
Fuente: Propia

A continuación, se puede observar que antes de iniciar con las propuestas de mejoramiento había un alto índice de solicitudes no gestionadas oportunamente por inconvenientes en las mismas, después de implementar estas estrategias en el proceso, se pudo evidenciar la reducción en estos índices, como vemos en el siguiente gráfico.



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Gráfica 2. Comparativo en inconvenientes de solicitudes

Fuente: Propia

En la gráfica se observa dos tipos de columnas, las azules que son los inconvenientes por los cuales no se respondían solicitudes oportunamente antes de las propuestas, y las naranjas los comportamientos después de las propuestas.

Aunque hoy en día siguen existiendo solicitudes no gestionadas, se demostró que con la implementación de estas estrategias se mitigó hasta en un 62% la acumulación de ellas, logrando así optimizar y estandarizar el proceso.



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



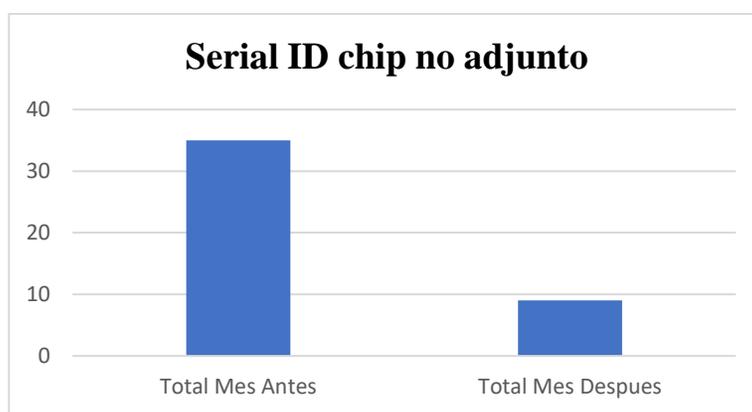
Tabla 6. Comparativo de meses en cuantificación de los inconvenientes en solicitudes

Fuente: Propia

Inconvenientes en las solicitudes	
Total, mes antes	Total, mes después
117	44

Por consiguiente, esto facilita la recepción de la información tanto para el proceso como las demás partes involucradas. Los correos recibidos con las estructuras recomendadas hicieron que las solicitudes fueran procesadas de forma sistemática. Gracias a esto, solo se accede a atender la solicitud una vez todas lo requerido esté disponible en el correo.

Del mismo modo, con la implementación del inventario de los chips electrónicos se pudo optimizar el proceso y así facilitar la operación, ya que estos se adjuntan en el cuerpo del correo y no se tiene que esperar a que los administradores de las EDS manden el serial ID de los Chips. Como se observa, este fue uno de los inconvenientes que más se presentaron a la hora de gestionar una solicitud, notándose un cambio evidente con su implementación.



Gráfica 3. Estadísticas Antes Vs Después de implementación de inventario electrónico

Fuente: Elaboración propia

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



La siguiente solicitud recibida, evidencia la estructura de la solicitud donde se adjuntan los formatos y donde el administrador de la estación se dirige a cada una de las partes involucradas, informando de una forma estructurada la solicitud, además solicita la autorización para asignar un chip maestro y del mismo modo adjunta el serial del chip para su asignación por parte de Fleet Control una vez sea autorizado.



Ilustración 10. Solicitud de la autorización para asignar un chip maestro

Fuente: Correo corporativo Fleet Control.

Por su parte, la propuesta de estandarización y modificación de los formatos fue revisada por la directora de crédito y cartera y los analistas de Fleet Control, estos fueron aprobados por estas partes, para posteriormente socializarlos en junta directiva y solicitar al proceso de gestión de calidad su verificación, y actualización para que consigo se les asigne un nuevo código y versión y poder implementarlos de manera legal internamente en la compañía.

Gracias al inventario online, el administrador de la estación de servicio puede acceder a los seriales de los chips disponibles lo cual suprime la necesidad de solicitar al administrador del inventario de la regional pacifico que envíe el ID chip para que sea asignado. De esta forma, se elimina del proceso este paso y tiempo de espera de respuesta para atender la solicitud. (Ver anexo 7)



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



11 CONCLUSIONES

Durante mi desempeño como practicante en la empresa Distracom S.A puedo resaltar los logros obtenidos a partir de una implementación de un plan de mejora del proceso Fleet Control (Fleet Card), en la que se puede destacar la propuesta de mejora de formatos de registro para el chip maestro, modificación de flota y creación de usuario, verificados por la directora de crédito y cartera. Además de esto, los procesos de solicitud ahora pueden hacerse de forma más fácil y más clara dado que la estructura de las solicitudes tienen un estándar establecido gracias a la estructura para enviar las solicitudes socializada con los administradores de las estaciones de servicio a través, lo cual ahorra tiempo tanto al solicitante como como al analista y auxiliar de Fleet Control, haciendo de esta manera un proceso más eficiente en conjunto con el inventario online en el cual se encuentran cargados los chips disponibles para todos los administradores que lo requieran para enviar de forma inmediata, suprimiendo así la necesidad de solicitar el chip a la estación administradora del inventario, este inventario es administrado por el auxiliar de cartera en conjunto con el aprendiz del área, todo esto hace que el proceso sea más eficiente y por consiguiente para el renombre de la empresa, gracias a la implementación de esta propuesta de mejoramiento se puede observar los resultados obtenidos.



"VIGILADA MINEEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



12 RECOMENDACIONES

1. Implementar un sistema de etiquetado más práctico para los chips electrónicos al momento de reponer los inventarios.
2. A próximos aprendices supervisar el inventario online cuando se solicite reposición del inventario con el fin de verificar si coincide con las actas de entrega recibidas.
3. Mantener el estándar de las solicitudes sugerido e implementado en la regional piloto.
4. Implementar las capacitaciones implementadas a demás regionales de manera progresiva del plan de mejora.
5. Proporcionar un equipo de cómputo con capacidad para las labores del proceso.
6. Procurar y velar que, dentro del proceso de Fleet Control, las solicitudes sean enviadas únicamente en medios magnéticos por correo electrónico, con el fin de agilizar el proceso de respuesta.
7. Realizar continuamente capacitaciones y socializaciones de los formatos y documentos que son modificados u creados en el proceso, para atender correctamente las solicitudes de los clientes, con el objetivo de guiarlos en su correcto diligenciamiento.



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



13 BIBLIOGRAFÍA

- Henao, R. y Torres, A. (2015). Distracom, el mejor aliado de los transportadores colombianos. *Carga Pesada* (124). ISSN 013-5975 Bogotá, DC.
<http://revistacargapesada.com/>
- Montiel, F. (2020). *Seguimiento al plan de gestión del riesgo de desastres en las estaciones de servicio operadas por Distracom S.A en el municipio de montería*. [Trabajo de pregrado, Universidad de Córdoba] Repositorio Universidad de Córdoba.
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/3914/fabianamontielaroca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Las Empresas. (2021). *Comercio de combustible para automotores DISTRACOM SA*.
<https://www.lasempresas.com.co/medellin/distracom-sa/>
- Harrington, H. James (1994). *Mejoramiento de los Procesos de la Empresa*. Colombia, McGraw-Hill Interamericana S.A
- Adrian Cercado, G. A. & Ibarra Alemán, K. M., (2021). *La gestión documental y su influencia en la calidad organizacional*. Guía de buenas prácticas administrativas, Guayaquil: S.N.
- Duran, Y. (2011). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión gerencial*. 55-78.
<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- Kaizen, M. (1986). *Mejora continua. Principios* [en línea]. Recuperado el 6 de julio de 2016, de <http://www.competitividadup.com/?p=535>
- NTC ISO 9000. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad – requisitos*. Bogotá, Colombia. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación
- Sales, M. (2013). *Diagrama de pareto*. EALDE Business School, 7.
- Amor Andrés, P. J., 2011. *Elaboración de Formularios y Encuestas mediante FrontPage*, s.l.: s.n.



"VIGILADA MINEUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Distracom S.A, 2020. Portafolio de servicio. [Archivo PDF].

https://issuu.com/distracom/docs/brochure_v2020

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



14 ANEXOS

Anexo 1. Formato antiguo de autorización de flota autorizada para consumo

distacom		FORMATO AUTORIZACIÓN MODIFICACIÓN DE FLOTA AUTORIZADA PARA CONSUMOS										Código:	SGF-CC-FOR-22		
												Versión:	01		
Nombre de la entidad o cliente		NIT entidad o cliente				Número de contrato				Digito verificación					
El cliente solicita adicionar o retirar vehículos de la flota autorizada para consumos según lo indicado en este formato. Distracom S.A solo procede a parametrizar lo solicitado en este formato.															
N°	Tipo de Acción (Activar o Inactivar)	Placa	Clase de Vehículo	Marca	Tipo de Combustible	Límite Galones por Día	Límite Galones por Semana	Límite Galones por Mes	Límite de pesos (COPS) por Día	Límite de pesos (COPS) por Semana	Límite de pesos (COPS) por Mes	Días Autorizados	Horario Autorizado	Nombre del Encargado del Vehículo	Número de Documento de Identidad del Encargado del Vehículo
Firma del supervisor de contrato o representante legal															
Nombre:												Documento:			

Anexo 2. Formato antiguo solicitud de creación de usuario en el portal Fleet Control

distacom		FORMATO SOLICITUD DE CREACIÓN DE USUARIOS EN EL PORTAL FLEET CONTROL							Código:	SID-FL-FOR-03					
									Versión:	02					
Este portal es una funcionalidad exclusiva del cliente, para la administración y control del suministro de combustibles líquidos y GNV para la flota de transporte de su compañía, es por ello que es de vital importancia que defina los usuarios y roles que tendrán autorizado para definir esta información vital, con el fin de que garantice y asegure el buen uso.															
Nombre/ Razón social del Cliente:					Creación de usuario					<input type="checkbox"/>					
CC o NIT Cliente:					Modificar roles y permisos de usuario					<input type="checkbox"/>					
Nombre Usuario (E-mail)			E-mail			N° de Contrato		ROLES AUTORIZADOS							
								GM	GV	GRC	CEC	UC	CLP	GPS	GC
*Marque con X el rol para el cual desea autorizar al respectivo usuario de acuerdo con la tabla de abajo.															
El N° de contrato, es para caso en que el cliente tiene varias empresas, contratos y/o ordenes de compra y desea que el usuario relacionado en esta lista tenga acceso a una o varias de ellas															
Abreviatura	Roles					Descripción									
GM	Gestión Módulos					Verificar y modificar vehículos, cargue masivo de vehículos, condiciones de consumo, conductores, chip, reportes de consumo, cartería, extractos, saldos anticipos, PSE.									
GV	Gestión Vehículos					Verificar Chip, vehículos y cargue masivo. No permite eliminar placa									
GRC	Gestión Restricciones Consumo					Condiciones de consumo de vehículo propio y express									
CEC	Control eficiente combustible					Permite verificar compra de combustible vs km factura y detalle tanqueo a tanqueo									
UC	Usuario consulta					Permite verificar listado de vehículos, chip, reportes de consumo y pse									
CLP	Check List Preoperacional					Permite verificar inspección preoperacional del vehículo									
GPS	GPS					Permite monitorear la posición del vehículo (Este servicio tiene un costo adicional)									
GC	Gestión Conductor					Registrar conductores, asignar conductores a vehículos									
*Declaro que conozco que los usuarios del portal es o son la(s) personas encargadas por la compañía que represento, para otorgar las autorizaciones necesarias para cumplir con las funciones de consulta y transaccionales contempladas dentro del Portal. Exonero de toda responsabilidad a Distracom SA de las consecuencias derivadas del uso indebido del Portal FLEET CONTROL por parte del o los Usuarios Administrador y/o de quienes este asigne permisos para acceder a dicho Portal.															
*Garantizo que, para todos los roles aquí descritos, los usuarios aquí definidos cuentan con la autoridad para el manejo de la plataforma y que soy consciente de la autoridad que se le ha otorgado.															
*De igual manera, afirmo que he leído y conozco el reglamento de uso del portal de Fleet Control.															
Fecha de Solicitud: dd mm aaaa			Firma Representante legal/ supervisor del contrato delegado												

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 3. Formato antiguo autorización asignación de chip maestro

distacom		FORMATO AUTORIZACIÓN ASIGNACIÓN DE CHIP MAESTRO				Código: SGF-CC-FOR-24					
						Versión: 01					
Nombre de la Entidad o cliente		Número de contrato									
NIT Entidad o cliente		Dígito verificación									
<p>*El cliente que solicita el chip maestro asociado a Fleet Control es responsable del uso del chip y del control del suministro de Combustible asociado al mismo, para el efecto debe designar a una persona encargada de manejar el chip entregado por Distracom S.A</p> <p>*El cliente reconoce que puede acceder con el chip maestro a la totalidad del presupuesto contratado con Distracom S.A, sin restricción alguna; y es responsabilidad del cliente los consumos validados a través de este dispositivo, exonerando a Distracom S.A de cualquier responsabilidad relacionada con uso del chip maestro asignado.</p>											
Nº de Control	Limite Galones por Día	Limite Galones por Semana	Limite Galones por Mes	Limite de pesos (COP\$) por Día	Limite de pesos (COP\$) por Semana	Limite de pesos (COP\$) por Mes	Días Autorizados	Horario Autorizado	Nombre del Encargado del dispositivo	Número de Documento de Identificación	
1											
2											
3											
Firma del supervisor de contrato o representante legal											
Nombre:								Documento:			

Anexo 4. Formato actualizado de autorización modificación de flota autorizada para consumo

distacom		FORMATO ASIGNACION DE FLOTA PARA CONSUMO \$				SGF-CC-FOR-22					
						02					
Nombre o razón social		NIT/CC/CE		Número de contrato							
Nº	Tipo de Acción (Añadir, Desactivar, Eliminar)	Placa	Tipo de Combustible	Restricción de consumo o (marque con X)				Días Autorizados (L,M,W,T,F,S,D)	Horario Autorizado (Ejemplo: 8:00-18:00)	Nombre del Encargado del Vehículo	Número de Documento de Identidad del Encargado del Vehículo
				Unidad de control Dinero \$		Periodo					
				U. medida (GAL, MTS, LT \$)	U. medida	Diario	Quincenal				
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											
40											
Firma del representante legal / ordenador del gasto Nombre: _____ Documento: _____ Fecha: _____											





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 5. Formato actualizado de autorización asignación de chip maestro

distacom		FORMATO AUTORIZACIÓN ASIGNACIÓN DE CHIP MAESTRO				Código:	SGF-CC-FOR-24		
Nombre / Razon social		Número de contrato				Versión:	02		
NIT/CC/CE		Digito verificación							
El cliente que solicita el chip maestro asociado a Fleet Control y el encargado que aquí se delegue serán responsables de su uso y control en el suministro de combustible.									
El cliente reconoce que puede acceder con el chip maestro a la totalidad del presupuesto contratado, exonerando a Distracom S.A de cualquier responsabilidad relacionada con el uso del mismo.									
En caso de no diligenciar el cuadro inferior, se entenderá que el chip maestro aquí asignado quedará sin ningún tipo de restricción de consumo.									
Cantidad de chips	Tipo de Combustible	Unidad de control		Período (Marque con un X)				Nombre del Encargado del dispositivo	Número de Documento de Identificación
		Dinero (\$)	Galones	Díario	Semanal	Quincenal	Mensual		
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
Firma del representante legal / ordenador del gasto									
Nombre:									
Documento:									
Fecha:									

Anexo 6. Formato autorizado solicitud de creación de usuario para el portal Fleet Control

distacom		FORMATO AUTORIZACIÓN DE MODIFICACIÓN DE USUARIO DE FLEET CONTROL				Código:	SGF-CC-FOR-21
Nombre de la Entidad o cliente		Número de contrato				Versión:	01
NIT Entidad o cliente		Digito verificación					
El cliente solicita modificar sus usuarios de Fleet Control según lo indicado en este formato. Distracom S.A solo procede a parametrizar lo solicitado.							
Tipo de Solicitud	Marcar con una X el tipo de solicitud			Nombre del Usuario		Número de Contrato	
1. Restablecimiento de contraseña usuario							
2. Extender contrato a usuario ya existente							
3. Bloquear usuario							
Firma del supervisor de contrato o representante legal							
Nombre:							
Documento:							

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 7. Capacitación enviada a director regional y administradores de las EDS

Capacitación estandarizan de solicitudes y manejo de inventarios.

Diani Lucía Hoyos Hernández <fleetcard@distracom.com.co>

Mié 7/09/2022 10:09 AM

Para: correos Internos Distracom S.A.

Buenos días,

Con fines de hacer el proceso de vinculación de clientes y gestión de flota/creación de usuarios/asignación de chip maestro por parte de Fleet Control de forma más eficiente, se busca orientar a los administradores de servicio de la regional, para que el trámite de sus solicitudes se realice una manera más asertiva y diligente.

1. Como propuesta de mejoramiento para el manejo de inventario de los chips, se plantea mantener en línea el inventario de los chips, permitiendo así el acceso a los mismos por parte de los administradores de servicio, con el fin de evitar tiempos de espera en la respuesta de envío de los ID, necesarios bien sea para asignar a una flota de vehículos o en la modalidad de maestros.

Los chips son enviados marcados con un ítem, el cual está relacionado al serial interno; este ítem debe corresponder y respetar cada serial (ID) vinculado para su fácil identificación al momento de seleccionarlos por parte del administrador y de su instalación a los vehículos o entrega física al cliente en caso de ser un chip maestro.

Imagen ilustrativa modelo:

Inventario de Chips							<i>distracom</i>	
ITEM	ID CHIP	REUTILIZADO	CLIENTE	NIT	PLACA	ESTACION	FECHA	ENVIADO
1	A00000XX00001	NO	JUAN XXX XXX XXX	106118XXX	AAA123	EDS PPP	3/07/2022	SI
2	A00000XX00002	NO	PEDRO XXX XXX XXX	102318XXX	AAA124	EDS MMM	4/07/2022	SI
3	A00000XX00003	NO	CONSORCIO XXX	194118XXX	MAESTRO	EDS XXX	5/07/2022	SI
4	A00000XX00004	SI	EMPRESA XXX XXX	106318XXX	AAA126	EDS ZZZ	6/07/2022	SI
5	A00000XX00005	NO	JUAN XXX XXX XXX	1063982XXX	AAA127	EDS XXX	7/07/2022	SI
6	A00000XX00006	NO	PEREZ XXX XXX XXX	106318XXX	MAESTRO	EDS KKK	8/07/2022	SI
7	A00000XX00007	NO	JUAN XXX XXX XXX	106318XXX	AAA129	EDS XXX	9/07/2022	SI
8	A00000XX00008	NO	LUIS XXX XXX XXX	306318XXX	AAA130	EDS XXX	10/07/2022	NO
9	A00000XX00009	SI	MARTHA XXX	156318XXX	AAA131	EDS XXX	11/07/2022	NO

Link: para acceso al inventario: <https://workspace>

Para uso interno Distracom S.A.

2. con fines de evitar extender con reprocesos la solicitud y emitir cierta cantidad de correo contactando las partes involucradas para proceder a tender una solicitud como los son la junta directiva, gerencia, comerciales, o administrador de inventarios. Se desea implementar que el correo inicial de la solicitud en la cual se mantenga una estructura que contacte todas las partes implicadas y los contenga los recursos necesarios para proceder en el menor tiempo posible.

1. Estructura de solicitudes dirigidas a fleet control de clientes antiguos:

Implicados: Fleet Control, administrador de inventario de chips, gerencia (si se requiere chip maestro)

<https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkADQ5NDhiZjJlTg1MzYlNDNiMy1iNzhhLWYyOT11YTgwNjBjNwAQAM9DjBw13bVAIP%2BZ2fHicZo%3D>

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías

1. Adjuntar formatos escaneados de acuerdo con lo solicitado por el cliente: Modificación de flota, chip maestro, creación de usuario.
2. Adjuntar cámara de comercio de la empresa solicitante o cedula de ciudadanía del cliente, esto con el fin de verificar la legitimidad de las firmas.
3. Adjuntar la cantidad de seriales ID chip para asignar que requiera la solicitud.
4. Solicitar al administrador del inventario el envío del chip en físico a la estación para su instalación o entrega al cliente.
5. Solicitar a junta directiva o gerencia la autorización de chip maestro si el cliente lo requiere.

2. Estructura solicitud cliente nuevo y asignación de métodos de validación y parametrización de flotas por fleet control cliente nuevo:

Implicados: Analista crédito y cartera, Fleet Control, administrador de inventario de chips, gerencia o junta directiva, comercial

2.1 Persona Jurídica:

Adjuntar los siguientes documentos para la creación del cliente:

1. Fotocopia de la cédula del representante legal legible.
2. Cámara de comercio, no mayor a (3) tres meses.
3. Rut actualizado, impresión año actual.
4. Formato de tratamiento de datos diligenciado, que contenga la información de la persona jurídica legible y firmado por el representante con su cédula.

Para métodos de validación en surtidores y parametrización de flota:

1. Adjuntar formatos escaneados de acuerdo con lo solicitado por el cliente: Modificación de flota, chip maestro, creación de usuario.
2. Adjuntar la cantidad de seriales ID chip para asignar que requiera la solicitud.
3. Solicitar a junta directiva o gerencia la autorización de chip maestro si el cliente lo requiere.
4. Solicitar al administrador del inventario el envío del chip en físico a la estación para su instalación o entrega al cliente.

2.2 Persona Natural:

1. Fotocopia de la cédula legible.
2. Formato de tratamiento de datos diligenciado y firmado con su número de cédula que sea legible.
3. Rut actualizado, impresión año actual. No es obligatorio, pero en lo posible anexarlo.

Para métodos de validación en surtidores y parametrización de flota:

<https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkADQ5NDhiZjJLTg1MzYINDNlMy1iNzhhLWYyOTI1YTgwNjBjNwAQAM9DjBwI3bVAI%2BZ2fhciZo%3D> 2/3

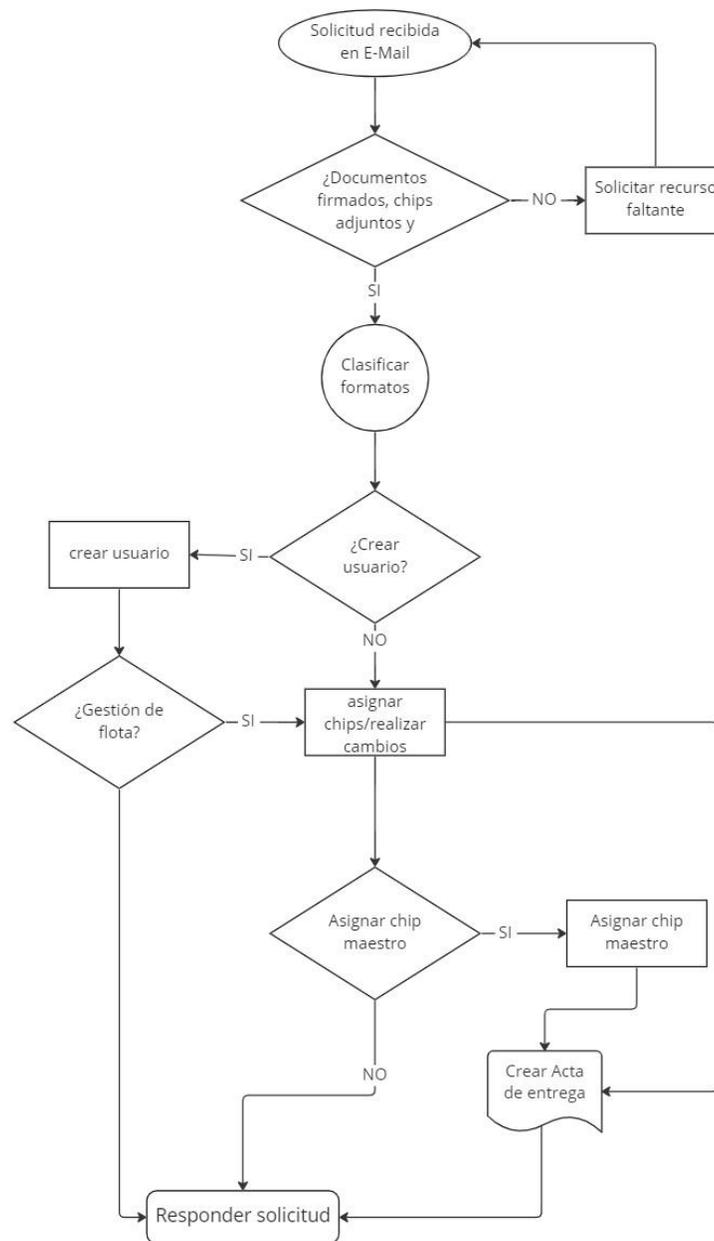


"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
 Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 8. Diagrama de procesos después de aplicar el plan de mejora en el proceso fleet control Distracom S.A.



miro

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co

