



Casos de éxito

Sistemas de Gestión

Los sistemas de gestión le permiten aprovechar y desarrollar el potencial existente en su organización y tienen como finalidad unificar la operación, aumentar la productividad, proporcionar un orden en las actividades y reducir costos de todas las áreas del negocio y organizar las evidencias de todos los elementos producidos a través del proceso, para alinearlas con los objetivos estratégicos de la empresa y en su caso, buscar una certificación ISO 9000.

Caso

Innovación y gestión automatizada de documentos para integrar el Expediente Electrónico de Comercio Exterior y de Operaciones Logísticas

Resultados obtenidos:

Nuestro cliente, una Organización Líder en Conducción Logística, con la implementación de su sistema digital que automatizó la gestión documental de las operaciones logísticas de sus clientes, logró los siguientes beneficios.

- Reducción en costos
- Aumento en la productividad
- Cumplimiento regulatorio
- Reducción de multas
- Ventaja competitiva para apoyar a los clientes en la operación de sus Cadenas de Suministro de manera práctica y efectiva
- Tener un sólo punto de acceso para consultar los documentos de los expedientes de comercio exterior
- Proveer información confiable y en tiempo real



Antecedentes:

En las últimas décadas y principalmente a la entrada del Tratado de Libre Comercio, las empresas de servicios logísticos y de consultoría en México, han tenido la necesidad de mejorar y optimizar la gestión y profesionalización, a fin de alcanzar y mantener altos estándares de calidad en sus servicios, que impulsen la satisfacción de sus clientes. Asimismo, las certificaciones, como Lean, ISO, CTPAT, OEA y TRACE dan certeza en los procesos y confianza a los socios comerciales.

Esta Organización Líder en Conducción Logística, proporciona servicios de operación logística integral global y de alta criticidad, a través de soluciones que les permiten a sus clientes, operar sus Cadenas de Suministro de manera práctica y efectiva, en requerimientos de:

- Comercio Exterior y Aduanas
- Servicios de Transporte
- Manejo de Carga
- Servicios de Almacenaje
- Manejo de Riesgo

Estos servicios de operación logística que brinda a los clientes, los tiene que ejecutar de manera eficiente, estratégica y que cumplan con los más altos estándares globales de calidad y seguridad, para tal efecto, opera bajo diferentes procesos operativos y administrativos, que generan y utilizan diversos documentos e información, que conforman los Expedientes de la Operación Logística, los cuales son requeridos para dar certidumbre en materias Legal, Fiscal, Administrativa y otras.

Áreas de oportunidad:

Esta Organización Líder en Conducción Logística se planteó el reto de revisar y analizar las nuevas necesidades de los clientes, en materia de comercio exterior, de aduanas, de transporte y distribución a fin de rediseñar, orquestar e innovar sus procesos de la cadena de valor, para mejorar su eficiencia, eficacia y la calidad del servicio al cliente.

Asimismo, se planteó fortalecer la gestión de la documentación e información que emana de la ejecución de los procesos, a fin de mitigar o eliminar los siguientes riesgos identificados:

- El almacenamiento de la información importante se realiza en discos duros de computadoras del personal
- El intercambio de documentos e información de expedientes se da por correo electrónico
- Información importante es concentrada en una sola área o persona
- Falta de políticas y procedimientos para resguardo de información puede resultar en la pérdida de documentos e información
- Falta de registro de documentos e información requerida por autoridades y clientes
- Falta de acceso a los expedientes históricos
- Se presentan errores en la estructuración de los expedientes que puede reeditar en tiempo y costo por retrabajo
- Falta o nula gestión del ciclo de vida de los documentos de los expedientes de comercio exterior

Por otro lado, y de manera muy especial, se identificó que se tenía brindar mayor certidumbre y seguridad a los clientes y autoridades auditoras de cumplimiento, a través de:

- Dar visibilidad de los expedientes de comercio exterior y de operaciones logísticas
- Resguardo seguro de los documentos de los expedientes
- Mantener los expedientes de todas las operaciones, controlados, completos y en orden
- Asegurar un expediente digital completo ante la ley
- Obtener el estatus real de los embarques

- El acceso fácil y seguro, a los documentos bajo cualquier búsqueda como: pedimento, orden de servicio, contrato, factura, y más

Objetivo:

Proveer a las áreas operativas de la organización, clientes, autoridades fiscalizadoras y auditoras, un medio digital, a través del cual puedan en línea y en tiempo real, gestionar, consultar, validar y descargar según sea el caso, cualquier documento o expediente completo de comercio exterior o de operaciones logísticas, de los servicios que se proporcionan, con la finalidad de, dar visibilidad, tener disponibilidad en tiempo y forma, mantener control y dar certeza de completos de los expedientes para evitar multas.

Solución:

El desarrollo de la solución se inició con el modelado de la organización, a fin de identificar y analizar, cómo se relacionan y compensan entre sí los componentes del negocio, tales como: la relación con los clientes, recursos clave, propuesta de valor, actividades y asociaciones clave. Tomando como base al resultado anterior, se complementó con el mapeo y análisis de procesos empresariales, con el objetivo de alinear las funciones del negocio con las necesidades de los clientes, así como, el rediseño y orquestación para incrementar la eficiencia y la productividad, reducir los costes y minimizar los errores y el riesgo.

Con los requerimientos definidos a partir del resultado del análisis del modelado del negocio y del rediseño de los procesos empresariales, se desarrollaron servicios digitales y aplicaciones, para un nuevo e innovador modelo de operación logística, que incluyó:

- Un portal web para las áreas de la organización y para los clientes
- Descarga automática de documentos de las entidades gubernamentales de Aduanas
- Flujos automatizados para la gestión de documentos de los expedientes electrónicos de comercio exterior y de operaciones logísticas
- Elementos de control para verificar la completitud de los expedientes de comercio exterior y de operaciones logísticas
- La optimización del Sistema de Gestión Documental
- Servicios digitales para la consulta, carga y descarga en línea y tiempo real de documentos o expedientes completos