

OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL

UNOTRANS

GABRIELA VÁSQUEZ 11951161



OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL

UNOTRANS

GABRIELA VÁSQUEZ 11951161



Descripción de la empresa

UNOTRANS



UNOTRANS es una empresa especializada en logística y transporte internacional, con más de 25 años de experiencia en el sector. Con una estructura que cuenta con más de 50 colaboradores altamente capacitados, se ha posicionado como líder en la región centro-sur del país.

Su principal compromiso es ofrecer un servicio de excelencia, sustentado en altos estándares de calidad certificados bajo la norma ISO 9001, con el objetivo de asegurar la completa satisfacción de sus clientes

Planteamiento del problema

Precedentes

En mayo de 2023, UNOTRANS obtuvo la certificación ISO 9001:2015, reforzando su compromiso con la calidad en logística y transporte de carga internacional. Sin embargo, su departamento de tráfico enfrenta problemas en la entrega de documentos físicos, especialmente conocimientos de embarque (BLs), esenciales para los clientes.

La falta de un sistema de seguimiento adecuado ha causado pérdidas y retrasos, generando costos adicionales y afectando la satisfacción del cliente. La dependencia de documentos físicos sin un proceso optimizado compromete la eficiencia y la imagen de la empresa, destacando la necesidad de una solución para garantizar la entrega puntual y confiable de documentos críticos.

Planteamiento del problema

Definición del problema

El departamento de tráfico de UNOTRANS enfrenta dificultades significativas en la entrega de documentos físicos, principalmente conocimientos de embarque (BLs), que son esenciales para los clientes debido a su valor legal y su rol en las operaciones logísticas. La dependencia exclusiva de documentos físicos han llevado a situaciones de pérdida de documentos y retrasos en las entregas, generando molestias y costos adicionales para los clientes, como cargos por mora. Esta situación no solo afecta la satisfacción del cliente, sino que también impacta la eficiencia y la imagen de la empresa, evidenciando la necesidad de una mejora integral en el proceso de manejo y entrega de documentos críticos.

Objetivo del Proyecto de Mejora



Objetivo General

Optimizar el proceso de la entrega de documentos de los departamentos de Tráfico y Administración de UNOTRANS mediante la implementación de una nueva plataforma de control de entregas TOOKAN durante el Q4 2024.

1

Optimizar el proceso de la entrega de documentos de los departamentos de Tráfico y Administración de UNOTRANS mediante la implementación de una nueva plataforma de control de entregas TOOKAN durante el Q4 2024.

2

Identificar las causas principales de las problemáticas en los departamentos de tráfico y administración de UNOTRANS mediante un análisis de causa raíz, en un plazo que radicó en la 3ra semana de Octubre 2024 por medio de un diagrama de Ishikawa utilizando canva.

3

Diseñar el proceso mejorado de entrega de documentos mediante un flujo de procesos en un plazo de que radicó en la 3ra semana de Octubre 2024.

4

Desarrollar un instructivo para la gestión de documentos físicos en un plazo de 3 días de la 4ta semana de Noviembre 2024, que funcione como guía estándar para el equipo del departamento y permita mejorar la eficiencia del proceso.

Resultados y Análisis

Resultados Objetivo Específico 1

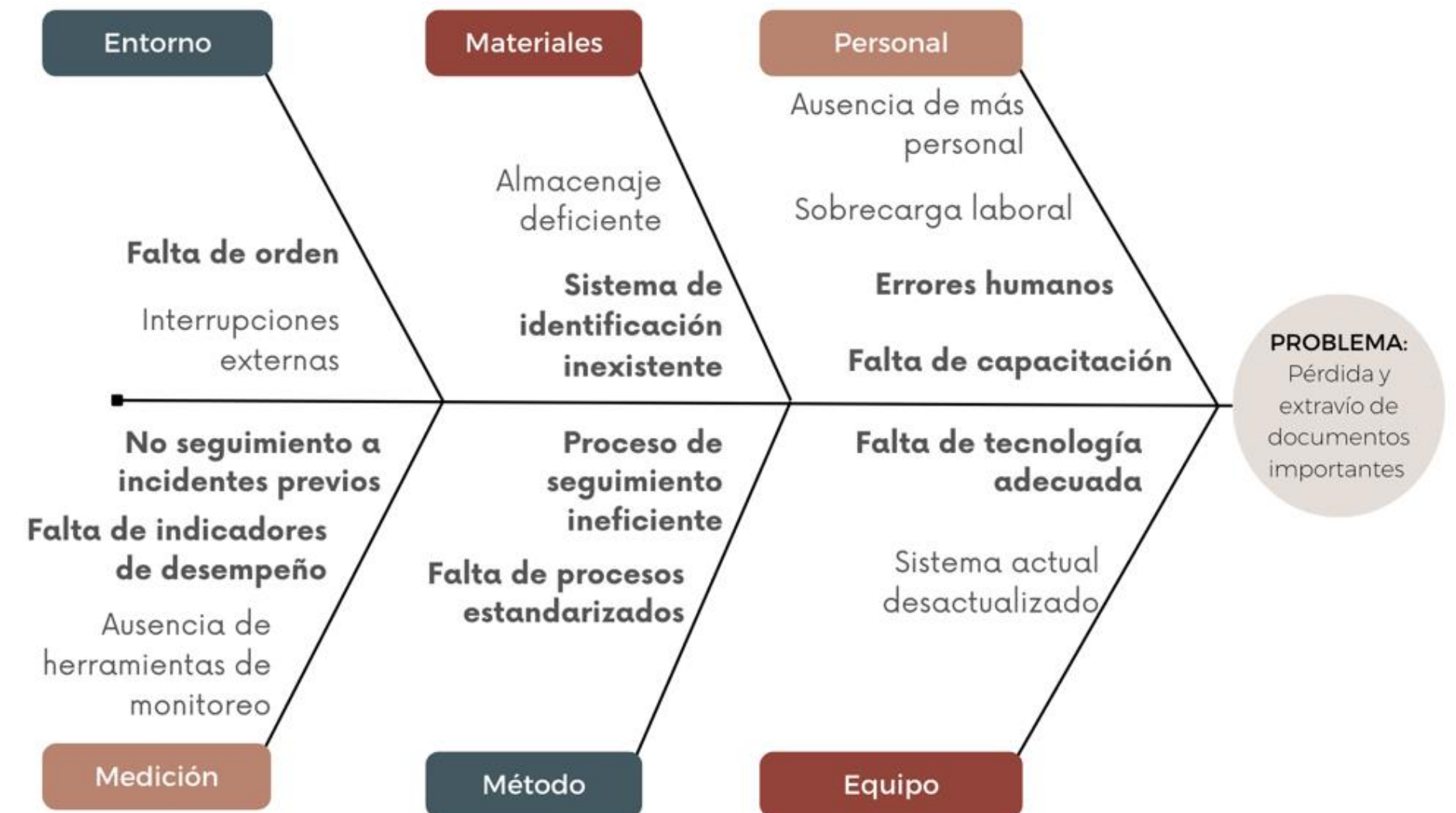


IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS PRINCIPALES DE LAS PROBLEMÁTICAS EN AMBOS DEPARTAMENTOS

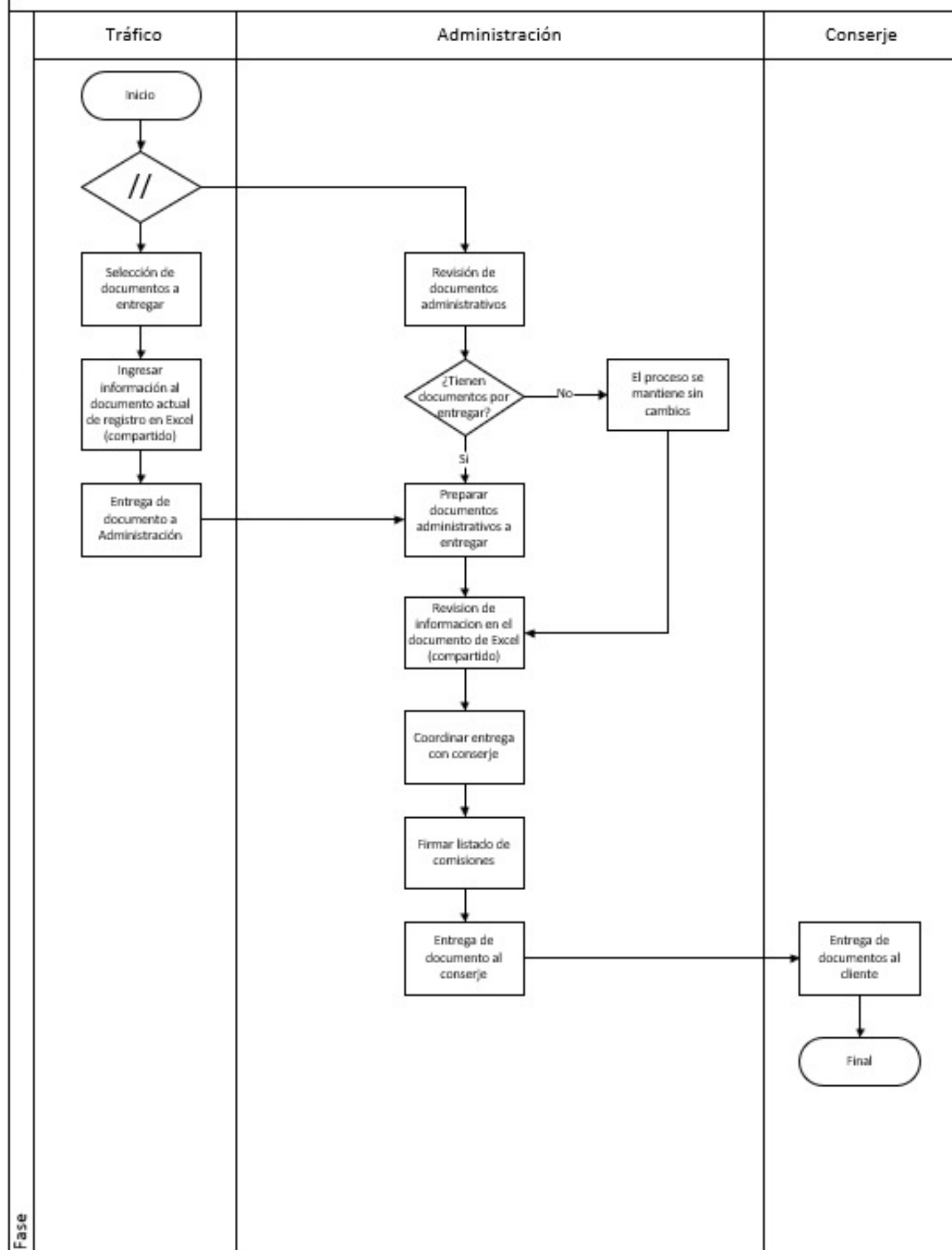
Para abordar la problemática, se realizó un análisis de causa raíz a través de diversas indagaciones y reuniones con los equipos de ambos departamentos, con el objetivo de comprender a fondo el proceso actual de manejo y entrega de documentos físicos.

Análisis de Causas Raíz en la Pérdida y Retraso de Documentos Críticos en el Departamento de Tráfico

Diagrama de Ishikawa

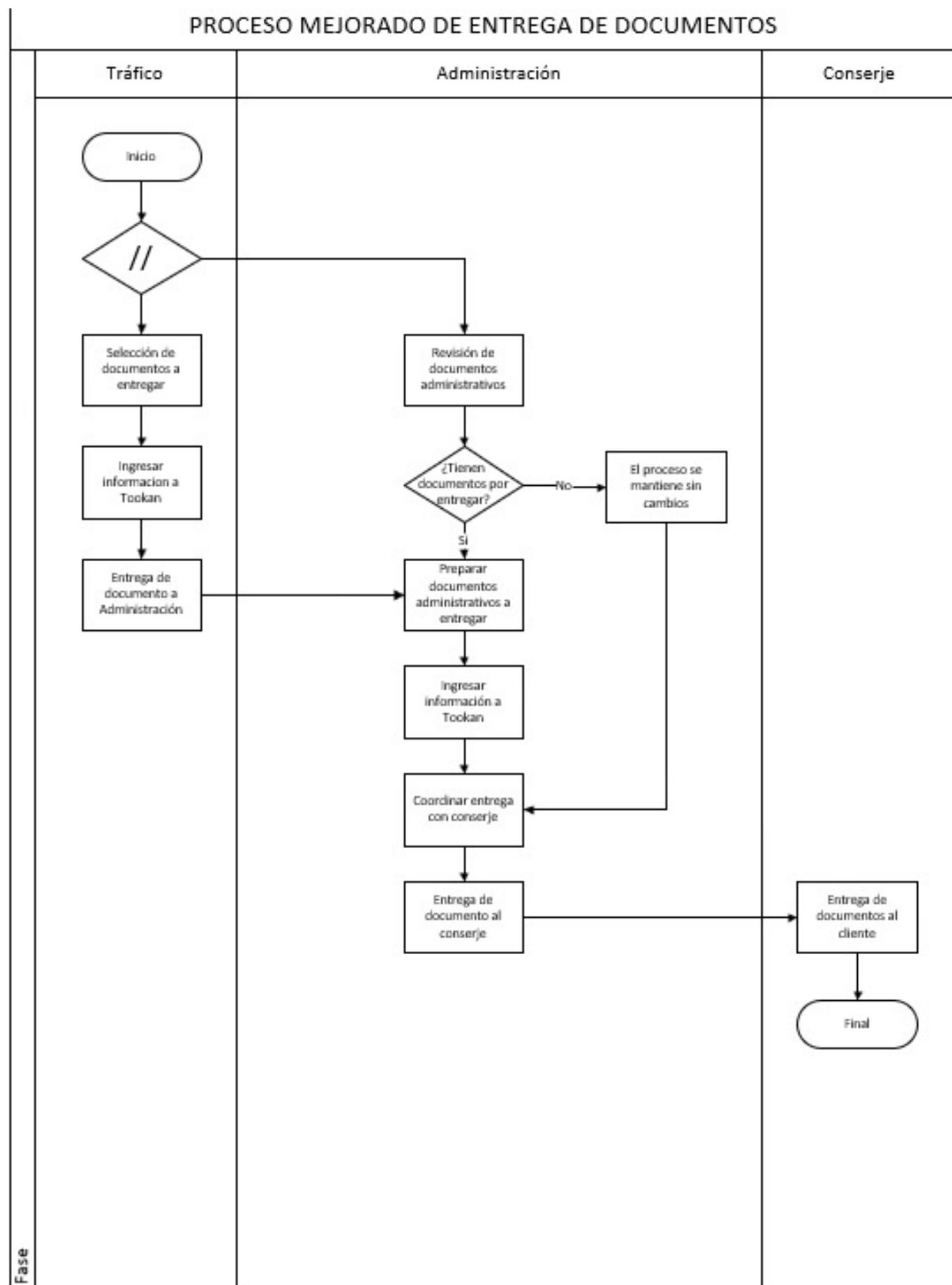


PROCESO ACTUAL DE ENTREGA DE DOCUMENTOS



Resultados Objetivo Específico 2

FLUJO ACTUAL DE ENTREGA DE DOCUMENTOS



Resultados Objetivo Específico 3

FLUJO MEJORADO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS

Resultados Objetivo Específico 4

https://www.canva.com/design/DAGXg_bEsTo/kTAKSP1kxYn7d-6oDNajgQ/edit

INSTRUCTIVO DE TOOKAN

Conclusiones

Conclusiones Objetivo Específico 1



El análisis del proceso actual reveló que, aunque hay coordinación entre Tráfico, Administración y Consejería, existen pasos redundantes y cuellos de botella, como la redundancia de tareas en Administración y la dependencia de la coordinación manual con los conserjes. Estos problemas han influido en retrasos y en riesgos en cuanto extravíos de documentos.

1

Se concluyó que la implementación de una plataforma tecnológica como Tookan centralizará y optimizará el seguimiento, reduciendo errores y mejorando la eficiencia en la entrega de documentos al cliente.

2

Por medio de la realización del análisis de causa-raíz que en este caso se analizó por medio del diagrama de Ishikawa indica que la problemática de la pérdida y retraso de documentos físicos en el departamento de tráfico de UNOTRANS se debe a una combinación de factores, tanto operativos como humanos. Entre las principales causas identificadas destacan las fallas en el proceso de seguimiento y control de documentos, provocados por la ausencia de un sistema de identificación, así como de interrupciones externas en las tareas.

3

El análisis del flujo mejorado permitió eliminar pasos redundantes, como la revisión en el documento de Excel y la firma del listado de comisiones, optimizando el proceso. Además, se integró la plataforma Tookan para centralizar la gestión de información, reemplazando el registro manual en Excel. Estos cambios agilizan el flujo de trabajo, mejoran la trazabilidad y reducen los riesgos de extravíos y pérdidas.

Conclusiones Objetivo Específico 4

4

Se ha desarrollado un manual operativo detallado para la gestión de documentos físicos, con un enfoque en la plataforma Tookan, como parte de un esfuerzo por mejorar la eficiencia del proceso. Este manual actúa como una guía estándar para el equipo del departamento, brindando claridad sobre el uso adecuado de la plataforma y facilitando la resolución de dudas. De esta manera, se asegura que tanto el departamento de tráfico como el de administración tengan acceso a un recurso confiable y actualizado para optimizar el manejo de documentos y mejorar la coordinación entre ambos.

Recomendaciones

Recomendaciones Objetivo Específico 1



1

Con la implementación de la plataforma Tookan en el proceso de entrega de documentos, se recomienda continuar optimizando las actividades mediante la digitalización y automatización de tareas clave. Es esencial consolidar el uso de Tookan para el seguimiento en tiempo real y evitar el uso de formatos físicos innecesarios. Además, se deben establecer protocolos claros para eliminar definitivamente pasos redundantes, como la duplicidad de tareas en Administración, y minimizar la dependencia de la coordinación manual con los conserjes.

2

Tras el análisis de causa-raíz realizado mediante el diagrama de Ishikawa, se recomienda consolidar la solución implementada mediante la plataforma tecnológica propuesta para la gestión y rastreo de documentos. Adicionalmente, se debe evaluar periódicamente el desempeño del sistema para identificar posibles mejoras y reforzar su impacto en la reducción de errores, retrasos y extravíos, promoviendo así un flujo de trabajo más eficiente y alineado con los objetivos operativos de UNOTRANS.

3

Consolidar el uso de la plataforma Tookan como herramienta principal, estableciendo protocolos claros y capacitando al personal para garantizar un manejo eficiente. Realizar auditorías periódicas al flujo de trabajo permitirá mantener la optimización y reducir riesgos de extravíos o retrasos, fortaleciendo la eficiencia operativa.

4

Mantener el manual operativo actualizado para asegurar su efectividad y relevancia en la gestión de documentos físicos. Es esencial realizar revisiones periódicas para incorporar mejoras basadas en cambios en los procesos o en el feedback del equipo. Asimismo, fomentar su uso como referencia diaria garantizará que los departamentos de tráfico y administración continúen trabajando de manera coordinada y eficiente, reduciendo errores y optimizando los tiempos de entrega.

Se recomienda que la persona encargada de dar seguimiento al proyecto implemente indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir la eficiencia de Tookan, tales como tiempos de entrega, porcentaje de documentos entregados correctamente y satisfacción del cliente. Estos indicadores permitirán comparar el desempeño antes y después de la implementación. Debido a limitaciones de tiempo y factores externos fuera del control del practicante, no fue posible obtener estos datos durante el período de la práctica. Por lo tanto, es fundamental que la persona responsable del seguimiento se enfoque en recopilar y analizar estas métricas para evaluar el impacto de la herramienta.

Anexos

