

Coordinador logístico de calidad

Daniel Felipe Marín Sánchez

Facultad de Negocios Internacionales, Universidad Santo Tomás

Proyecto final grado

Bogotá, D. C, 15 de noviembre de 2022

Coordinador logístico de calidad

Autor:

Daniel Felipe Marín Sánchez

Presentado para obtener el título profesional de: Negociador
Internacional

Tutor:

Orlando Dario Parra Jiménez

Facultad de Negocios Internacionales, Universidad Santo Tomás

Proyecto final de grado

Bogotá, D. C. 15 de noviembre de 2022

Resumen

Con el presente trabajo se busca mostrar a la empresa LEAN STAFFING SOLUTIONS, propuesta de mejora para el proceso logístico interno de aduana marítimo en la cuenta del cliente DB SCHENKER CUSTOMS, a través de la creación de un nuevo cargo, que ejecute funciones de apoyo, supervisión y control de calidad. Actividades que permitirán y contribuirán con la mejora continua y mitigación de riesgos.

La propuesta antes indicada surge debido a que actualmente el cargo que ejecuta dichas actividades en la empresa tiene a cargo las actividades de atención y relacionamiento de la cuenta, las cuales le ocupan la mayor parte de la jornada laboral, con dedicación mínima a la supervisión y control de calidad sobre las actividades ejecutadas por los diferentes coordinadores – ejecutores del proceso.

En el desarrollo del presente documento se expondrá con mayor amplitud el alcance del cargo propuesto.

Agradecimientos

A través de este mensaje, quiero agradecer a Dios por estar presente en este mundo con salud y bienestar; por cada una de las experiencias vividas, a través de la cuales aprendo, y día a día me convierten en mejor persona, trabajador y profesional.

Agradezco a mi papá y mamá, por el apoyo incondicional que siempre me han brindado, por su amor, dedicación, apoyo emocional, moral y económico, por su orientación y consejos permanentes.

Para mi familia, mis gratitudes, por las manifestaciones de amor, respeto, apoyo y acompañamiento, por ser la gran familia que somos.

Gracias a mis profesores, amigos y compañeros que han estado en mi vida, y de quienes he aprendido, por sus conocimientos, experiencias, consejos y orientaciones.

Finalmente quiero manifestar que sin todos los actores que he mencionado anteriormente, mi vida no sería lo que es hoy. Mil y mil gracias para todos y mis mejores deseos en sus vidas.

Introducción

La práctica profesión se realiza en el equipo de trabajo operativo logístico, de la empresa LEAN STAFFING SOLUTIONS – LEAN SOLUTIONS GROUP, grupo empresarial conformado por líneas de negocio, que ofrece servicios de Nearshore a compañías americanas de logística y transporte, principalmente estadounidenses y canadienses. Por medio de la ejecución de las actividades realizada, se identifica oportunidad de mejora en lo que respecta a una supervisión de la calidad de las tareas, tema que se considera relevante en la gestión de calidad y mitigación del riesgo.

Conforme con lo expuesto, y como parte de la práctica profesional, el objetivo es generar valor al proceso, a través de la propuesta que se desarrollará en el presente proyecto.

La propuesta nace a partir del análisis que se realiza al proceso por medio de la matriz DOFA, herramienta que permite identificar los aspectos a fortalecer en la gestión diaria, y los cuales serán abordados en el desarrollo del presente trabajo.

Es importante resaltar que la iniciativa es una propuesta, y queda a potestad de la compañía determinar la viabilidad de la misma.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	3
Agradecimientos	4
Introducción.....	5
1. La empresa.....	7
1.1 Aspectos Generales	7
1.1.1 Misión, visión, valores.....	7
1.1.2 Ubicación Geográfica	8
1.1.3 Estructura Organizativa	8
1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.....	9
1.1.4.1 Análisis DOFA.....	10
1.1.4.1.1 Fortalezas; 1.1.4.2.2 Oportunidades; 1.1.4.2.3 Debilidades; 1.1.4.2.4 Amenazas.....	10
2. Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales	11
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.....	11
2.2 Partiendo del planteamiento central limitaciones y alcances trabajo prácticas profesionales....	12
2.3 Objetivo General.....	13
2.3.1.Objetivos Específicos.....	13
3 Contenido Plan de mejora	
3.1 Propuesta de Mejora	14
3.2 Conclusiones.....	16
3.3 Bibliografía	16
3.4 Anexos	17
4. Seguimiento práctica profesional.....	18
4.1. Programación de actividades realizadas en la organización	18
4.1.1. Cumplimiento de objetivos trazados por mes	18
4.1.1.1.Ciclo 1. (01 julio / 31 julio - 2022)	18
4.1.1.2.Ciclo 2. (01 agosto / 31 agosto- 2022)	19
4.1.1.3.Ciclo 3. (01 septiembre/ 30 septiembre-2022)	19
4.1.1.4.Ciclo 4. (01 octubre / 31 octubre- 2022).	20

La empresa

1.1. Aspectos Generales

Lean Solutions Group. Grupo empresarial conformado por líneas de negocio, que ofrece servicios de Nearshore a compañías americanas de logística y transporte, principalmente estadounidenses y canadienses. La amplia oferta, abarca desde personal hasta tecnología, marketing, ventas y servicios de BPO.

Figura 1. Líneas de negocio LeanSolution Group.



Nota: La figura muestra la oferta de servicio que tiene actualmente Lean Solutions Group, las cuales están diseñadas para ayudar a alcanzar los objetivos del negocio.

Misión, Visión y Valores

Misión: “Somos una empresa colombiana comprometida a brindar servicios de soporte operacional remoto (nearshoring) a empresas con sede en los Estados Unidos dentro de

diversas industrias. Servicios que se apoyan en sistemas de comunicación eficientes, equipos de trabajo competentes y experimentados, y procesos establecidos, lo que permite la continuidad y la excelencia operativa para nuestros clientes, así como valiosas oportunidades de carrera para las personas en todo el mundo”.

Visión: “Para el año 2025, seremos líderes a nivel Nacional en el modelo de servicio Nearshoring, a través de tecnología innovadora y la implementación de procesos estandarizados y lecciones aprendidas que aseguren la calidad y la lealtad del cliente”.

Valores: La filosofía LEAN le garantiza una mayor eficiencia en su día a día gracias a la innovadora concepción de las 5’s (de sus siglas en japonés): Mantener, Seleccionar, Ordenar, Limpiar y Estandarizar.

1.1.1. Ubicación geográfica:

Sede principal en la ciudad de Cartagena. Oficinas en: Florida 11555 Heron Bay Blvd., Ste. 301, Coral Springs, FL 33076. Barranquilla Calle 94 No. 51B-43 de 306 Ed. Buró 51. Cartagena Manga, Av 3era No. 25-53 Ed. Torre Del Puerto, piso 20. Bogotá Diagonal 25g N° 95A-85 Ed. Buró 25. Medellín Carrera 43b No. 1a sur 70 Piso 13 Ed. Buró 4.0. Bucaramanga Carrera 27 No. 29-145. Parque Caracolí Centro Comercial, piso 16. Guatemala Ed. Ibero plaza, Boulevard los Próceres 20-09, Zona 10. Ciudad de Guatemala. Filipinas Manila.

1.1.2. Estructura Organizativa:

Figura 2. Estructura Organizativa de Lean Solutions Group.

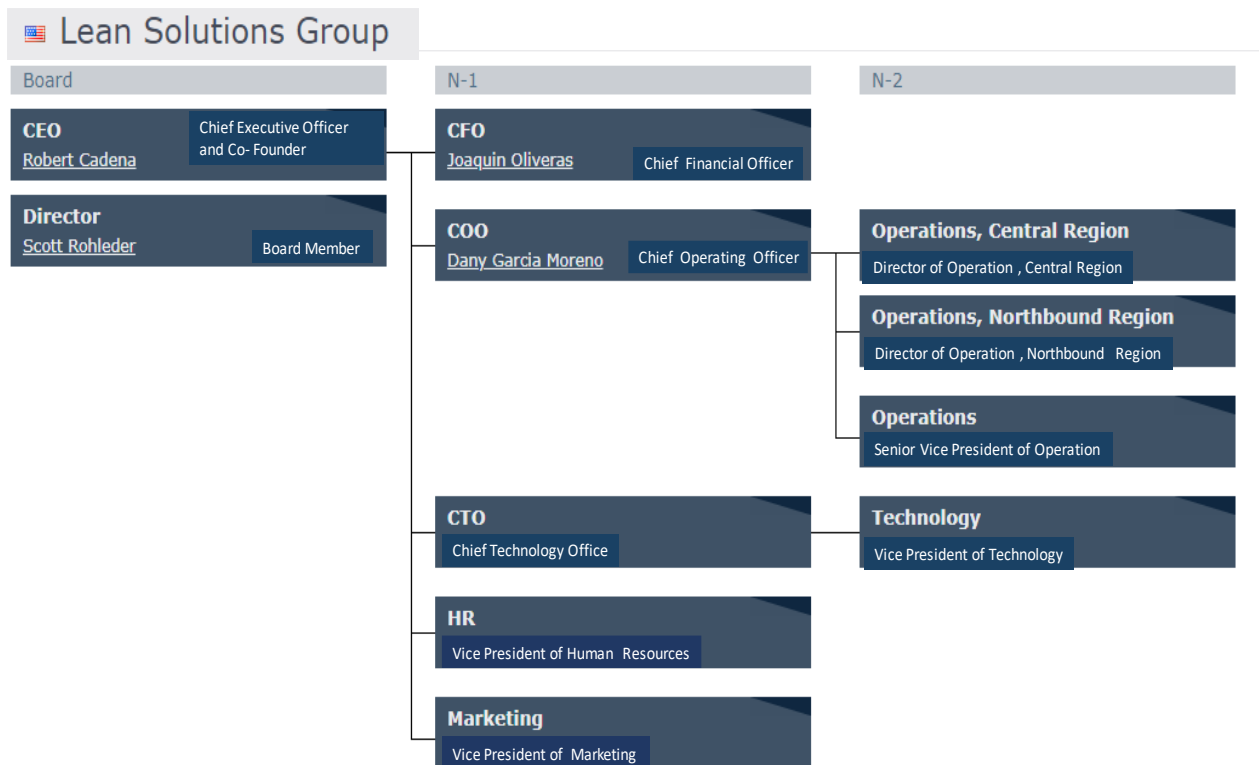


Figura 3. Estructura Organizativa de Lean Solutions Group

Lean Solutions Group

OUR MANAGEMENT TEAM

Robert Cadena CEO and Co-Founder of Lean Solutions Group	David Bell Advisor	Scott Rohleder Board Member	Joaquin Oliveras CFO
Dany J. Garcia Moreno COO	Alfonso Quijano CTO	Daniel Agamez Senior VP of Operations	Mary Jane Velasquez Human Resources Vice President
Gena Mann Vice President of Marketing	Luis Encinales Senior VP of Operations at Lean Tech	Sergio Alvarez Director of US Operations	Joshua Bailey Director of Sales and Customer Success
Morley De Moya Guerrero Director of Operations (Northbound Region)	Valeria Rojo Director of Operations (Central Region)	Jorge Vizcaino Director of Global Forwarding	Valery Vega Director of Client Relations and Concierge
Cindy Mercado Branch Manager – Barranquilla Office	Tatiana Charris Branch Manager - Bogota Office	Kristell Pardo Branch Manager - Bucaramanga Office	Rebecca Barriga Branch Manager - Cartagena Office
Carlos Solano In-House Legal Counsel			

Nota: Elaboración propia.

1.1.3. Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica:

LEAN STAFFING SOLUTIONS. Área de logística transporte marítimo: Este

departamento es el encargado de manejar las tareas operativas relacionadas con el procesamiento del documento ISF (importer security filing) para el US CUSTOMS AND BORDER PROTECTION.

1.1.3.1. Análisis DOFA

La matriz DOFA es una herramienta administrativa que permite analizar la situación actual de la empresa con respecto las condiciones internas de la empresa y el contexto externo que la puede afectar. *(Matriz Dofa - Por Gerencie.com en 11/03/2022)*

La matriz DOFA nos muestra con claridad cuáles son nuestras debilidades, nuestras oportunidades, nuestras fortalezas y nuestras amenazas, elementos que, al tenerlos claros, nos da una visión global e integral de nuestra verdadera situación. *(Matriz Dofa - Por Gerencie.com en 11/03/2022)*

Figura 4. Matriz DOFA

1.1.4.1.1 Fortalezas	1.1.4.2.3 Debilidades
Experiencia en el mercado Reconocimientos de los logros por parte del cliente Madurez del proceso y sus colaboradores	Seguimiento oportuno a la calidad de la información registrada en formatos ISF (importer security filing), que evite atrasos en las entregas, reprocesos y riesgos Conflicto generado con el cliente a partir de los incidentes presentados Alto volumen de actividades Vs capacidad instalada
1.1.4.2.2 Oportunidades	1.1.4.2.4 Amenazas
Trabajo en equipo Transferencia de conocimiento Buen ambiente laboral Compromiso del equipo de trabajo	Sanciones económicas por incidentes Pérdida de cliente Riesgo reputacional

Fuente: La figura es una elaboración a través de la cual se resumen las situaciones que se identifican en el proceso logístico del documento ISF.

Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

Import Security Filing (ISF). Es un documento que debe diligenciar el importador para las importaciones marítimas en EEUU, el cual tienen que entregar a la aduana americana.

El documento antes mencionado, se debe gestionar antes de que el barco zarpe desde origen, se debe realizar 24 horas antes de cargar la mercancía a bordo. Si este documento no se gestiona la mercancía no se carga en el barco.

En el documento ISF se debe diligenciar la siguiente información: número de Registro del consignatario, número de registro del importador, País de origen, datos del comprador, datos del vendedor, datos del fabricante o proveedor, Ship to party o destinatario, partida arancelaria, según el Commodity Harmonized Tariff Schedule. datos del consolidador (encargado de llenar el contenedor), datos del lugar de llenado del contenedor, plan de estiba del buque, mensajes de estatus de los contenedores.

(ISF|comercio internacional).

El incumplimiento con el ISF genera sanciones económicas, y dentro de este incumplimiento podemos encontrar los siguientes tipos: no hacer la declaración, declaración errónea o incompleta, declaración fuera de plazo, no cancelar una declaración (por ejemplo, si la mercancía cambia de destino o queda en abandono).

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

Teniendo en cuenta las características internas y externas que se identifican para el proceso operativo realizado sobre el documento Import Security Filing (ISF), las cuales se resumen en la matriz DOFA que se adjunta en el presente documento, el planteamiento del

informe se centra en las debilidades y amenazas, debido a que se identifica que en la ejecución de la actividad de diligenciamiento se presentan incidencias que generan reprocesos y riesgos para la empresa, y el cliente. A partir de lo anterior, y con el fin de mitigar el riesgo, se genera propuesta para la creación de un nuevo cargo denominado “coordinador logístico de calidad” por medio del cual se establezcan funciones de calidad basadas en gestión y supervisión del riesgo.

El objetivo de dicho cargo será garantizar la calidad en el diligenciamiento del documento ISF y la entrega oportuna del mismo, revisar, analizar, gestionar y supervisar los riesgos ya materializados, y los nuevos que pudiera surgir, con el fin de apoyar la implementación de controles y estrategias que permitan mitigar el evento, y de esta forma dar cobertura a dicha debilidad o amenaza.

2.2 Partiendo del planteamiento central

Limitaciones:

La viabilidad e implementación de la propuesta de la creación del nuevo cargo dentro de la estructura del equipo de trabajo operativo que apoya las actividades del cliente DB SCHENKER CUSTOMS queda a potestad de los directivos de la empresa. La presente propuesta se entregará a la Manager del proceso para que realice los tramites internos a que haya lugar.

Alcances:

El alcance del cargo coordinador logístico de calidad (propuesta), es garantizar la calidad en el proceso de gestión del ISF, y abordar de forma temprana la identificación de los riesgos y la mitigación de los mismos, para contribución a la mejora continua.

La gestión comentada, y la supervisión oportuna a la calidad de la tarea ejecutada por los diferentes actores, generan eficacia en el proceso, y de igual forma permite establecer los planes de acción para fortalecer las competencias de cada integrante del equipo de trabajo y del proceso mismo.

2.3 Objetivo General:

Crear un nuevo cargo de nivel operativo interno, denominado Coordinador Logístico de calidad para el proceso de aduanas marítimo, en la cuenta del cliente DB SCHENKER CUSTOMS, administrado por LEAN STAFFING SOLUTIONS, para generar mayor eficiencia y calidad en las actividades ejecutadas por el grupo de trabajo, mediante la creación de manual de funciones que justifica la necesidad y contribución.

Objetivos Específicos:

- Definir el perfil profesional requerido para el cargo propuesto – competencias y banda salarial.
- Establecer las funciones generales y detalladas que tendrá asignadas el nuevo cargo de Coordinador Logístico de Calidad.
- Definir las metas y objetivos para el nuevo cargo.
- Establecer el cronograma para el proceso de selección y contratación.

Contenido plan de mejora

3.1 Propuesta de Mejora

Este proyecto tiene como finalidad, presentar al departamento de Logística de Transporte marítimo de la empresa LEAN STAFFING SOLUTIONS, una iniciativa que se desarrolló dentro de la ejecución de las funciones y la práctica profesional, y que pretende contribuir con la calidad en las actividades realizadas con el documento Import Security Filing (ISF); contribución que redunda en beneficios en cuanto eficiencia, tiempo y mitigación de riesgos.

La iniciativa, se desarrolló a partir de las situaciones presentadas diariamente en el flujo del proceso, que afectan la oportunidad y calidad de la entrega de la información, y en algunas ocasiones reconocimiento económicos.

En la gestión realizada sobre el documento Import Security Filing (ISF), participan 10 funcionarios, quienes al transcribir información recibida a través de diferentes medios y registrarla en la proforma del formato ISF pueden generar errores de transcripción, es decir que el proceso tiene inmerso un riesgo inherente.

La idea principal fue la creación de un nuevo cargo denominado Coordinador Logístico de Calidad, el cual se estructura y justifica a través de la creación de un manual de funciones, en el que se mostrará la contribución al proceso, y actividades a ejecutar.

El borrador de este manual de funciones se comparte con la manager de la cuenta, con el fin de conocer las opiniones frente al mismo, y a partir de dichos comentarios efectuar los ajustes respectivos.

El manual de funciones desarrollado se creó en un formato sencillo y de fácil

entendimiento, en el que se detalla el objetivo del cargo, perfil, funciones, y periodicidad de las mismas. Se adjunta documento. Figura 5.

Manual de Funciones Coordinador Logístico de calidad		Código	xxxx
		Versión	0
		Vigencia	dd/mm/aaaa
I. Identificación del Cargo			
Area		Nombre del cargo del Jefe Inmediato	
Operaciones - Logística		Account Manager	
Nombre del cargo		Contribución Velar porque los documentos ISF cumplan con normas de calidad y seguridad requeridos, establecer los controles y planes para auditar los documentos procesados por los coordinadores logísticos, generar las alertas oportunas para evitar incidencias (diligenciamiento y retrasos), registrar los controles realizados y elaborar los respectivos informes de resultados.	
Coordinador Logístico de calidad			
Cargo bajo su responsabilidad			
N/a			
II. Descripción de Funciones			
Frecuencia	Descripción de la Actividad		
Diario	Realizar todas las pruebas necesarias para verificar el correcto diligenciamiento de los documentos ISF procesados por el equipo de trabajo.		
	Validar que el 100% de los documentos ISF se transmitan dentro de la promesa de servicio establecida		
	Identificar las principales causas de generación de incidencias. Tabulación.		
	Proponer acciones de mejora a partir del análisis de las incidencia identificadas.		
	Generación de informe de seguimiento por cada coordinador logístico, métricas y resultado de la gestión		
Semanal	Generar informe de la semana inmediatamente anterior a través del cual se resume la gestión de cada coordinador, métrica y resultados de las misma, así como resultado grupal.		
Mensual	Generar informe de cierre del mes inmediatamente anterior, por medio del cual se resume la gestión de cada coordinador, métrica y resultados de las misma, así como resultado grupal.		
II. Responsabilidades			
Financieras			
N/A			
No Financieras			
1. Manejar de forma transparente la información de la empresa y clientes			
2. Proponer objetivamente los aspectos a fortalecer a nivel individual y grupal, a partir de la auditoria realizada en el proceso			
3. Generar cifras oportunas para control y seguimiento.			
Indicadores del Cargo			
1. Número de documentos ISF auditados/Número total de documentos ISF gestionados en el día por todo el equipo de trabajo			
III. Competencias			
Educación	Experiencia	Habilidades Corporativas	
Profesional en carreras administrativas o afines	6 Meses de experiencia laboral. Conocimiento y manejo del manejo del ISF.	Orientación a la atención al cliente Trabajo en equipo enfoque lógico-metódico en el trabajo Orientación al logro	
IV. Registro de Actualizaciones			
Versión	Fecha	Descripción de la actualización	
		Que	
		Donde	
		Porque	
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Nombre	Nombre	Nombre	
Cargo	Cargo	Cargo	
Fecha	Fecha	Fecha	

3.2 Conclusiones

Se concluye que en la cuenta del cliente DB SCHENKER CUSTOMS, administrado LEAN STAFFING SOLUTIONS, es necesaria la implementación del cargo coordinador logístico de calidad, ya que actualmente la operación realizada sobre el documento ISF, está presentado incidentes relacionados con calidad y oportunidad, conllevado a reconocimientos económicos.

La creación del citado cargo, permitirá la supervisión temprana sobre las actividades y garantizará calidad y mitigación del riesgo. De igual forma, los indicadores establecidos contribuirán con la mejora continua.

Así mismo, la implementación del cargo amplía la estructura del equipo de trabajo operativo logístico, para fortalecer el trabajo colaborativo, con énfasis en resultados de calidad.

3.3 Bibliografía

- <https://www.leangroup.com/>
- <https://www.leangroup.com/solutions/leanstaffing>
- Definición Matriz DOFA – Gerencie.com (2022). Definición Matriz DOFA Recuperado de: https://www.gerencie.com/para-que-sirve-la-matriz-dofa.html#Para_que_sirve_la_matriz_DOFA
- Our Management Team | Lean Solutions Group (leangroup.com)
- <https://www.bing.com/search?q=objetivo+general+y+especifico&cvid=d4735d17b8a54>

96a920b6efb199d2b18&aqs=edge.0.0l9.20749j0j9&FORM=ANAB01&PC=U531.

- <https://comerciointernacionalyexterior.wordpress.com/2016/10/01/isf/>.

3.4 Anexos

Figura 1. Líneas de negocio de Lean Solution Group

Figura 2. Estructura Organizativa de Lean Solution Group

Figura 3. Estructura Organizativa de Lean Solutions Group – Elaboración propia.

Figura 4. Matriz DOFA - Elaboración propia.

Figura 5. Formato Manual de Funciones

Seguimiento práctica profesional

4.1. Programación de actividades realizadas en la organización

Las funciones desempeñadas en la prácticas profesional en el cargo de

coordinador logístico para la cuenta del cliente DB SCHENKER CUSTOMS, administrada por LEAN STAFFING SOLUTIONS, corresponden a tareas operativas relacionadas con el procesamiento del documento ISF (importer security filing) para el US CUSTOMS AND BORDER PROTECTION.

Las actividades básicamente se resumen en: recepción de la información para gestionar, diligenciamiento del formato ISF, validación de la información registrada Vs información origen, envío y confirmación a la sucursal correspondiente conforme a las definiciones de cada una de éstas.

4.1.1. Cumplimiento de objetivos por mes

4.1.1.1. Ciclo 1 (01 julio / 31 julio - 2022):

En este primer ciclo se ejecutan las actividades comentadas anteriormente, para atender cada uno de los requerimientos asignados por el cliente DB SCHENKER CUSTOMS, y conforme a las directrices generadas: recepción de información, diligenciamiento formato ISF, validación de la información, envío y confirmación con la sucursal. Las actividades se realizan para las sucursales de Atlanta, Filadelfia y Dallas. Los formatos recibidos se encontraban predigitados por el departamento de origen.

Así mismo se apoya la gestión con el reporte de documentos que no coincidían de una cuenta especial de Atlanta.

Logro: Atención de los tramites asignados dentro de los tiempos establecidos, y apoyo a proceso especial de la sucursal Atlanta.

Dificultades enfrentadas: Dependencia de la asignación de casos para apoyar en la gestión las tres primeras semanas de julio, conllevando a incumplimiento de meta diaria por el volumen

de casos asignados.

4.1.1.2. Ciclo2 (01 agosto / 31 agosto -2022):

En este segundo ciclo se ejecutan las mismas actividades expuestas en el ciclo uno (1), con la particularidad de que es asignado un cliente específico de la sucursal de Chicago. Así mismo, se apoyan las actividades para las sucursales de Filadelfia y Dallas.

De igual forma, se presentó novedad en cuanto al diligenciamiento del formato ISF, ya que se deben procesar casos predigitados y manuales.

Logro: Atención de trámites asignados dentro de los tiempos establecidos, y cumplimiento de la meta diaria determinada.

Dificultades enfrentadas: Error de transcripción en algunos formatos, conllevando a retrasos en la entrega del documento.

4.1.1.3. Ciclo3 (01 septiembre / 30 septiembre-2022):

En este tercer ciclo se efectúan las mismas actividades expuestas en el ciclo uno (1). De igual forma, se realiza procesamiento del formato ISF, con casos predigitados y manuales. La novedad que se presenta en este ciclo, corresponde al cambio de aplicativo por parte del cliente para el procesamiento del formato, proceso de migración.

Logro: Atención de trámites asignados dentro de los tiempos establecidos, y cumplimiento de la meta diaria determinada.

Dificultades enfrentadas: Transición y adaptación al nuevo aplicativo.

4.1.1.4. Ciclo4 (01 octubre / 31 octubre-2022):

En el Cuarto ciclo se realizan las mismas actividades expuestas en los ciclos anteriores, con mayor dedicación para la sucursal de Chicago. La novedad que se presentó en este ciclo corresponde al alto volumen de documentos a tramitar, lo anterior debido a que se inicia temporada alta para el proceso logístico.

Logro: Dominio en el manejo de los trámites de la sucursal de Chicago, y adaptación a la dinámica de temporada alta.

Dificultades enfrentadas: Alto volumen de documentos a gestionar, retrasos en entrega de documentos por incidencias del nuevo aplicativo, y capacidad del equipo de trabajo.