

CAPÍTULO 1

ANTECEDENTES DEL PROYECTO

Por la magnitud e importancia del proyecto de Porteadores AC surge la necesidad de tener personas de tiempo completo para la realización del proyecto. El proyecto lo comenzamos haciendo un estudio de todos los procesos y sistemas en la operación actual de Porteos y se eligieron los Porteos ubicados en el Distrito Federal (Dipex, Solo y Secodisa) para la realización del proyecto, esto debido a su experiencia en el negocio y por ser los tres más grandes a nivel nacional. Los sistemas y procesos que se realizan en los Porteos son varios pero se identificaron los siguientes como la parte total:

- Recepción,
- Distribución,
- Almacén,
- Liquidación,
- Premios y
- Siniestros.

El levantamiento de los sistemas lo realizamos en primera instancia a través de entrevistas personales con cada uno de los encargados del área en cuestión, las entrevistas tenían el fin de obtener toda la información de cada una de las actividades que se llevaban a cabo en el área, posteriormente verificamos y validamos ocularmente en sitio estas actividades cuando se estaban llevando a cabo dentro del área.

Cada uno de los sistemas lo documentamos en diagramas de proceso los cuales detallaban todo el flujo del mismo, desde el ingreso de información hasta la salida hacia otro sistema y dichos diagramas fueron validados por los mismos encargados y/o responsables.

Con base en los sistemas levantados elaboramos los procesos en los cuales detallamos todas las actividades que se realizan y sus respectivos responsables, los procesos llevan una secuencia lógica para su seguimiento así como conectores numéricos que llevan hacia alguna otra actividad del mismo proceso o de otro proceso en cuestión, esto con el fin de seguir fácilmente el flujo sin perderse en él. Con los procesos y políticas de AC consolidamos el Manual actual de Políticas y Procedimientos del Porteo.

Al tener todos los procesos elaboramos el Macroproceso actual por cada Porteo y con él detectamos cuellos de botella, reprocesos, cruces y retornos innecesarios en el flujo de la operación. Analizamos cada uno de los Macroprocesos de los tres Porteos y derivado del análisis diseñamos el Macroproceso óptimo para el Porteo AC basado en las mejores prácticas de cada uno. Y por último elaboramos el Manual de Políticas y Procedimientos que se aplicaría a toda la república mexicana.