

REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

Caso practico: Notificación de consignatarios de la Terminal [sic]

Autor: Itzia Kenia Segura López

**Tesina presentada para obtener el título de:
Lic. En Comercio Internacional**

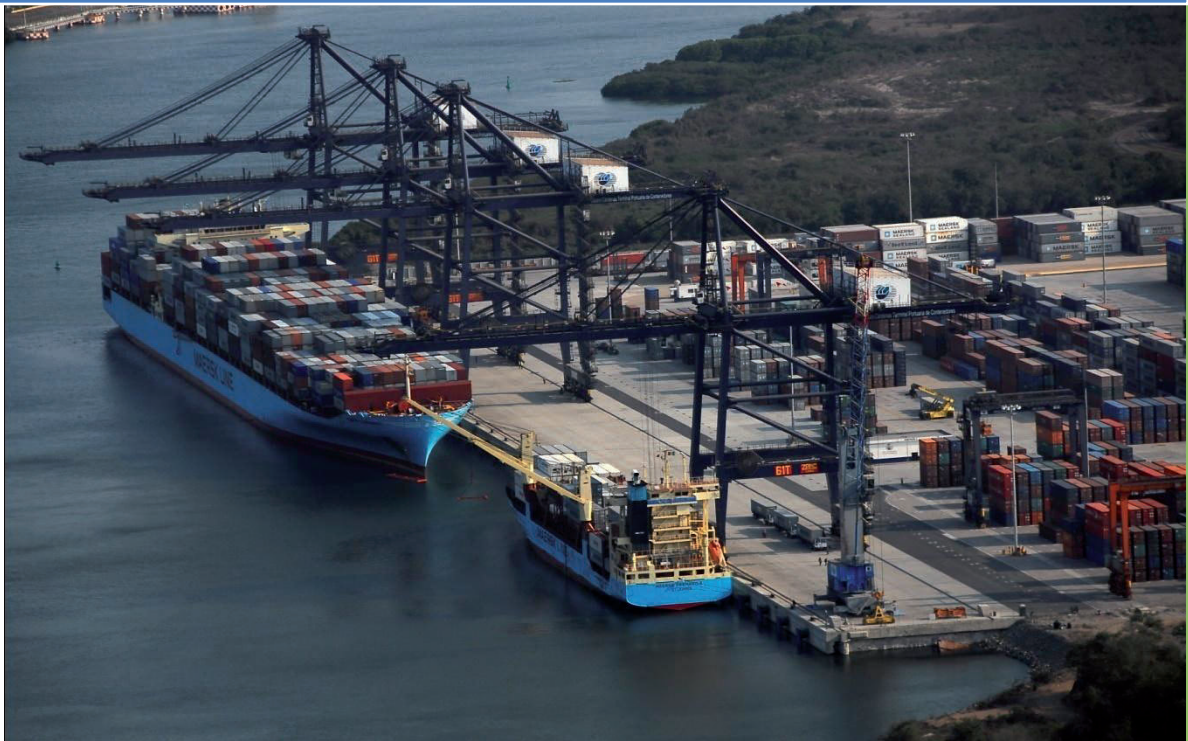
Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación “Dr. Silvio Zavala” que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo “Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada”, se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.



“Caso práctico: Notificación de consignatarios de la Terminal”



TESINA

Que para obtener el Título de:
LICENCIADO EN COMERCIO INTERNACIONAL

Presenta:

Itzia Kenia Segura López

No. De acuerdo LCI 100843

06/11/2011



Índice

| | |
|--|----|
| Introducción..... | 2 |
| Identificación de la problemática del área de trabajo | 2 |
| Control Aduanero | 2 |
| Selección de la oportunidad de mejora: | 3 |
| Análisis de la situación actual e identificación de los distintos temas, problemas o situaciones a mejorar. | 4 |
| Proceso analítico para la selección del problema específico a solucionar o situación a mejorar..... | 7 |
| Modelo Ishikawa | 9 |
| Programa de actividades para el análisis del problema..... | 10 |
| Definición de una meta | 11 |
| Programa general del trabajo para lograr la meta..... | 11 |
| Análisis de las causas:..... | 12 |
| Análisis de las soluciones y reducciones. | 15 |
| Ventajas y desventajas | 16 |
| Programa de implantación de las alternativas seleccionadas..... | 17 |
| Implantación y verificación. | 22 |
| Proceso actual. | 22 |
| Comparación de antecedentes y situación actual:..... | 27 |
| Descripción del proceso de implantación de alternativas seleccionadas. | 28 |
| Diseño del nuevo estándar. | 30 |
| Resultados obtenidos..... | 31 |
| Conclusiones..... | 32 |
| Glosario..... | 33 |



Introducción.

Existen diferentes leyes que regulan el manejo de la mercancía que se importa o exporta en un Estado, en el caso de nuestro país tenemos la Ley Aduanera, la cual es aplicada por la Administración General de Aduanas que en conjunto con la Administración Portuaria Integral, que otorgan concesiones a particulares, para la guarda, custodia y almacenaje de las mismas, denominados recintos fiscalizados, éstos tienen que cumplir con obligaciones y responsabilidades tales como las estipuladas en el art. 15 de la LA entre otras una de las obligaciones es dar aviso a los consignatarios del arribo de sus mercancías en la práctica diaria de este caso en el que nos vamos a enfocar.

Identificación de la problemática del área de trabajo

Control Aduanero

El Área de control aduanero es el vínculo entre un recinto y Aduana, este departamento está conformado por un Coordinador, un supervisor y un auxiliar los cuales realizan diferentes actividades tales como notificación del arribo de mercancías a consignatarios, manifiesto de las mercancías en sicrefis, bloqueo de mercancía ya sea por alguna guarda y custodia, revisión de PRECAFEX o Adjudicación, contestación a requerimientos, pago del 5%, dar aviso a las autoridades de las mercancías causantes en abandono, revisión e inventario de las mismas así como dar cumplimiento a las especificaciones de la autoridad aduanera para darle destino ya sea transferencia al SAE, destrucción o donación.



Selección de la oportunidad de mejora:

Una de las obligaciones que tiene LCT como recinto fiscalizado, es notificarles a los clientes cuando su mercancía haya ingresado a almacén. Por lo que el área de control aduanero y en base con lo estipulado en el art. 15 Frac. V primer párrafo de la ley Aduanera, es el encargado de realiza la “Notificación a Consignatarios”.

Los plazos a que se refiere esta fracción se computaran en días hábiles a partir del día siguiente a aquel en que el almacén reciba las mercancías, independientemente de que hayan sido objeto de transferencia o transbordo. Tratándose de importaciones que se efectúen por vía marítima o aérea, el plazo se computara a partir del día en que el consignatario reciba la comunicación de que las mercancías han entrado al almacén.

El proceso actual de notificación a consignatarios es un 80% manual ya que se realiza en Excel y Word usando simultáneamente el sistema CTS; por lo que es necesario sistematizar el proceso para disminuir los tiempos invertidos en esta actividad ya que la investigación nos demuestra que se tendría que contratar a una persona para que realice dicha actividad específicamente ya que la Ley es clara en su art. 15 donde nos indica que los almacenajes corren a partir de que el consignatario es notificado lo cual nos habla de que Ejemplo: un contenedor arriba el 1 de Febrero y cuenta con 5 días libres en caso de importación normal sus cobros correrían desde el día 6 suponiendo que el consignatario se notifico en tiempo y con este proceso estamos presentando una demora de hasta una semana por lo que le estaríamos otorgando esta semana extra a los 5 días libre para cliente. Es por ello que con el proceso sistematizado se pretende dar aviso en tiempo y hacer que la empresa cobre los almenajes como deben ser.



Análisis de la situación actual e identificación de los distintos temas, problemas o situaciones a mejorar.

Fig.01

El usuario (Control Aduanero) genera el reporte (CTSR3460 Foreign Notification), este contiene información que se ha subido al sistema, específicamente a la tabla de Manifiestos (MANIFESTO), dicha información proviene de los

| | | | |
|-----------------|---|------------------|------------|
| Bill Of Lading: | 563643390 | Reference: | MSK2009076 |
| Shipp Agency: | MAERSK | | |
| Traffic: | 1 | Manifesto Type: | 0 |
| Voyage: | 0307 | Date: | 28-06-2009 |
| Folio: | | Custom Register: | |
| Shipper: | HELLMANN WORLDWIDE LOGISTICS | | |
| Address: | [SHANGHAI]TD NINGBO BRANCH RM1710,PORTMAN TO | | |
| City: | NINGBO,48 CAIHONGJINROAD, NINGBO 315040,CHINA | | |
| Country: | | | |
| Pot: | NINGBO | | |
| PoD: | | | |
| Dest: | NINGBO | | |

archivos enviados por las líneas Navieras a él SAM donde se describen los datos de los contenedores o mercancías sueltas, sus consignatarios, pesos, destino, etc... Posteriormente el usuario revisa los datos de los consignatarios y corrige todos aquellos que presentan discrepancias en el nombre o razón social, se copia la información de uno de los consignatarios (dirección, ciudad, estado.) a otro en la ventana Manifiesto Inquiry (CTSF1170, fig. 01) para que sean los mismos datos en todas las mercancías ya que como la información es escrita por personas con diferentes criterios nos podemos encontrar como el siguiente caso: LC Terminal Portuaria de Contenedores o Lázaro Cárdenas Terminal Portuaria de Contenedores lo que el sistema detecta como dos consignatarios distintos la lógica y la experiencia nos dice que es el mismo es por ello que se tiene que modificar la información para sea el mismo y no enviar varias notificaciones, a la par abre un documento de Word (Fig. 02) en donde van colocando tanto los nombres como las direcciones en hojas tamaño sobre, al terminar la revisión y la copia de todas las referencias de los consignatarios imprime el documento para generar los sobres de envío. Una tarea similar es efectuada pero utilizando un archivo de Excel (Fig. 03) con el que finalmente imprimen los acuses de recibo.



En la notificación por estrados para que el reporte de Notificación de recepción de contenedores (CTSR3480), en este caso se tiene que borrar la información de los consignatarios (dirección, ciudad, estado.) en la ventana Manifiesto Inquiry (CTSF1170) dejando únicamente el nombre del consignatario para que el sistema lo detecte en este reporte. Posteriormente se realiza, en formato libre, una carta de notificación por estrados, a la cual se anexa el reporte de Recepción de contenedores (CTSR3480, Fig. 04).

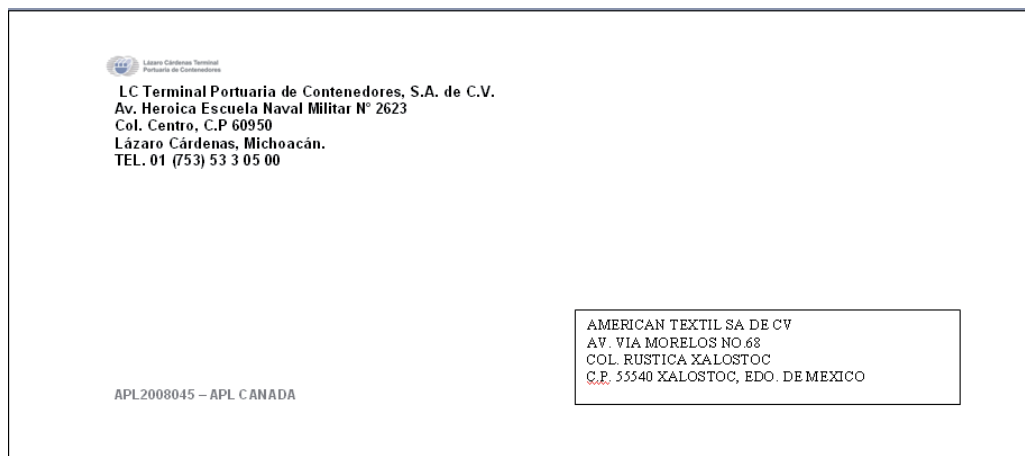


Fig.02

| | A | B | C | D | E | F | G | H |
|----|---|---|---|---|---|---|-------|---|
| 1 | | | "URGENTE DEVOLVER ACUSE" | LC TERMINAL PORTUARIA DE CONTENEDORES, SA DE CV | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | AV. HEROICA ESC. NAVAL MILITAR | | | 2623 | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | CENTRO | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | LAZARO CARDENAS, MICH. | | | | |
| 8 | | | | | | | 60950 | |
| 9 | | | | LAZARO CARDENAS, MICH. 9 DE AGOSTO DE 2008 | | | | |
| 10 | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | |
| 12 | | | AMERICANPLYWOOD DE MEXICO, S.A. DE C.V. | | | | | |
| 13 | | | MIGUEL ALLENDE NO. 38 | BARRIO DE SANTIAGUITO | | | | |
| 14 | | | C.P.54900, TULTITLAN, EDO. DE MEX. | | | | | |
| 15 | | | | | | | | |
| 16 | | | HLC2008046 CLL OSAKA | | | | | |
| 17 | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | |

Fig. 03



| Buque: MAERSK SEMBAWANG | Consignatario | BL |
|-------------------------|-------------------------------------|-----------------|
| | HELLMANN WORLDWIDE LOGISTICS SA | Total: 1 |
| | HELLMANN WORLWIDE LOGISTICS SA DE | 563643390 |
| | | 563643394 |
| | | 563643389 |
| | | Total: 3 |
| | HENCO GLOBAL S.A DE C.V | 528222406 |
| | | Total: 1 |
| | HENCO GLOBAL S.A. DE C.V | 528218381 |
| | | Total: 1 |
| | HENCO GLOBAL, S.A. DE C.V. | 858289599 |
| | | 858351226 |
| | | 528285628 |
| | | 858311079 |
| | | 528285640 |
| | | 528285659 |
| | | Total: 6 |
| | HEWLETT PACKARD MEXICO | 858324813 |
| | | 801393661 |
| | | Total: 2 |
| | HON HAI PRECISION INDUSTRY CO., LTD | SZHF48007 |
| | | SZHF48006 |
| | | Total: 2 |
| | HON HAI PRECISION INDUSTRY,CO., LTD | SZHF48011 |
| | | SZHF48012 |
| | | Total: 2 |
| | HUAWEI TECHNOLOGIES DE MEXICO, | 858350761 |
| | | Total: 1 |
| | IMPORTADORA JUMBO S.A. DE C.V. | 858308672 |

Fig. 04



Proceso analítico para la selección del problema específico a solucionar o situación a mejorar.

| Problemáticas | Importancia Operativa | Facilidad de resolver | Prioridad | Totales | Ponderación |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------|---------|-------------|
| 1. Demora en la notificación de consignatarios. | 15 | 5 | 15 | 35 | 77.78% |
| 2. Direcciones imprecisas, ocasionando que sean devueltas las notificaciones. | 5 | 10 | 15 | 30 | 66.67% |
| 3. Modificación en manifiesto por notificación por estrados o por vía sepomex | 15 | 5 | 15 | 35 | 77.78% |
| 4. Reproceso en la notificación de consignatarios de mercancías pertenecientes a un solo buque | 10 | 10 | 5 | 25 | 55.56% |
| 5. Dificultad en elaboración de reportes enfocados a la notificación. | 10 | 15 | 5 | 30 | 66.67% |
| 6. Exceso de proceso manual. | 15 | 5 | 15 | 35 | 77.78% |

Fig. 05

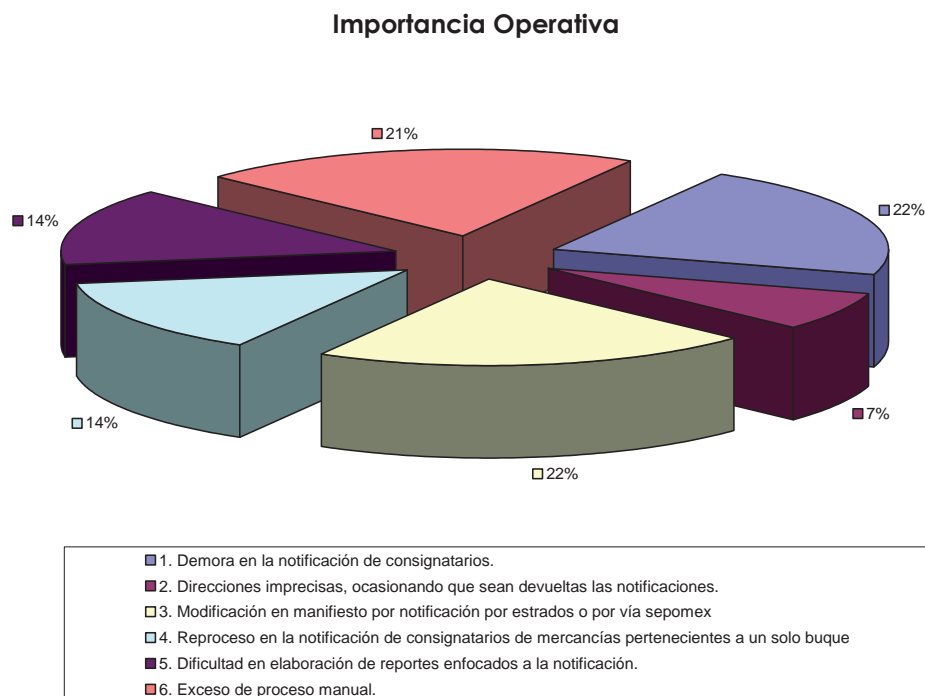


Fig. 06

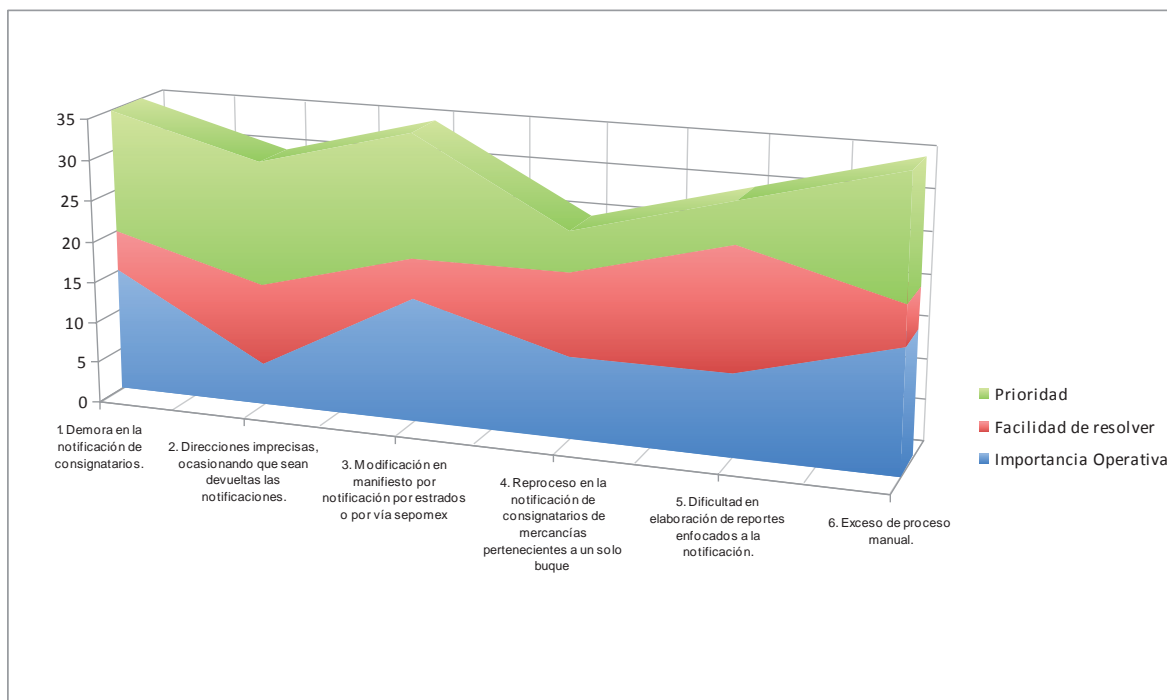


Como podemos observar es bastante el tiempo y trabajo invertido en el proceso de notificación en un solo buque por lo que no es rentable; estamos hablando que se tendría que contratar a una persona para realizar las notificaciones. Por lo que analizando el proceso se detectó que factores son importantes a corregir; según la gráfica (Fig. 05) muestra el tiempo invertido en porcentaje de cada uno de los factores de la problemática. Posteriormente se detectan los factores prioritarios por los que toma la decisión de resolver la problemática como lo muestra la siguiente (Fig. 06) gráfica:

Demoras en la notificación de buques: El recinto está obligado a notificar a los consignatarios del ingreso de sus mercancía ya que según ley hasta que el consignatario firme de recibida la notificación comienza el cálculo de los almacenajes.

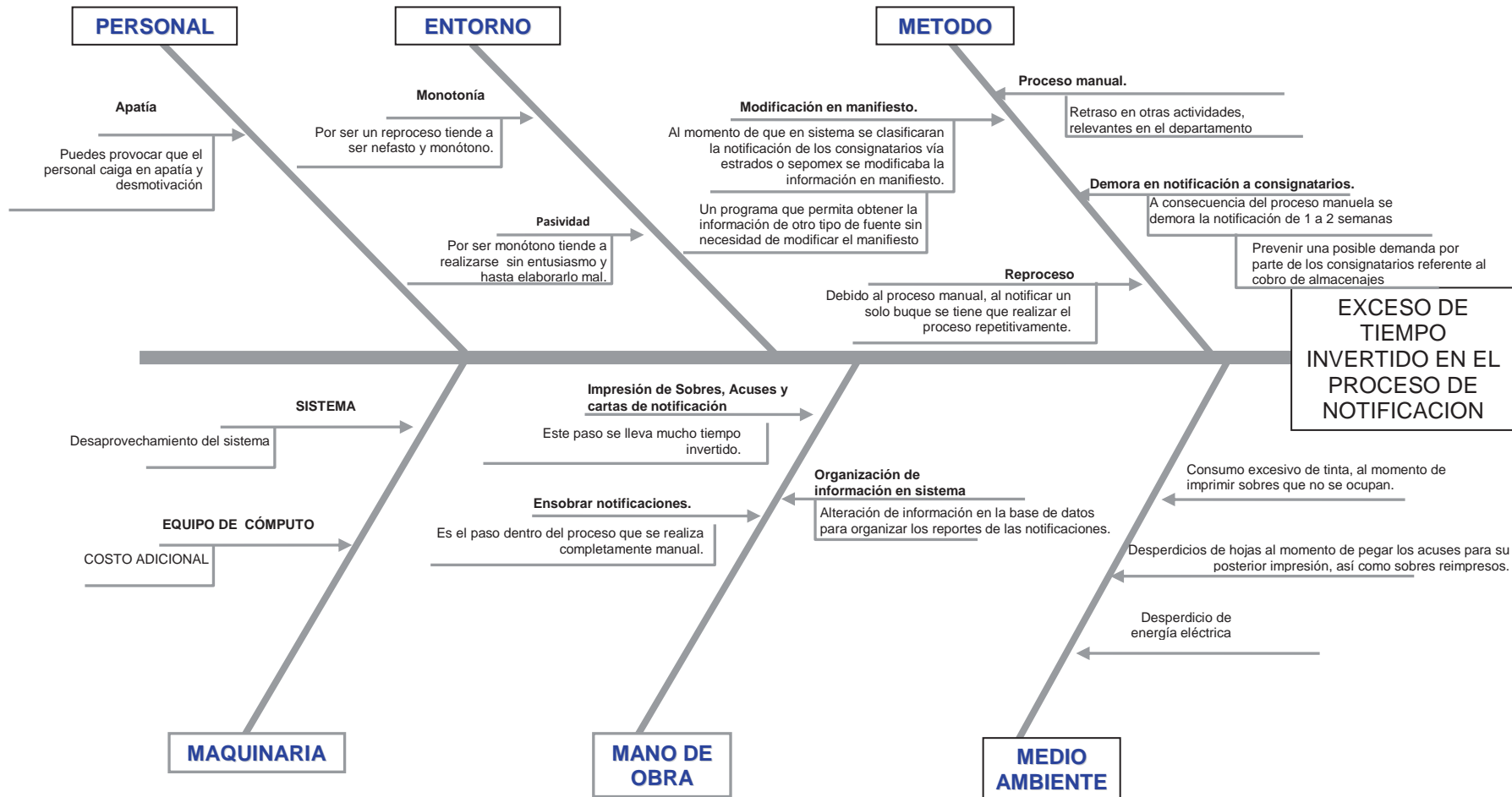
Modificación en la base de datos: Para que el reporte del sistema reconozca a un cosignatario como igual o estrados se tiene que modificar la información en manifestó.

Exceso de trabajo manual: El principal factor, entre menos tiempo se invierta en una actividad realizándola el trabajador es más productivo en horas hombre.





Modelo Ishikawa





Definición de una meta

| META | OBJETIVO | CUANTO |
|---------------------------------------|---|--------|
| EFICIENTAR LA LABOR | DISMINUIR EL TRABAJO MANUAL DEL PROCESO | 100% |
| CUMPLIR CON LA OBLIGACIÓN DEL RECINTO | NOTIFICAR EN TIEMPO Y FORMA | 100% |
| MANIFIESTO ORIGINAL. | NO MANIPULAR LA INFORMACIÓN EN MANIFIESTO | 80% |
| DESEMPEÑAS OTRAS ACTIVIDADES | AHORRO DE TIEMPO EN LA IMPRESIÓN | 80% |

Programa general del trabajo para lograr la meta.

| META | COMO LOGRARLOS |
|---------------------------------------|--|
| MANIFIESTO ORIGINAL. | DESARROLLO DE PROGRAMA SISTEMÁTICO |
| EFICIENTAR LA LABOR | DESARROLLO DE ALTERNATIVAS PARA SOLUCIONAR LA PROBLEMÁTICA DEL PROCESO |
| CUMPLIR CON LA OBLIGACIÓN DEL RECINTO | AL EFICIENTAR LA LABOR SE CUMPLE EN TIEMPO Y FORMA LA NOTIFICACIÓN |
| DESEMPEÑAS OTRAS ACTIVIDADES | LOGRANDO LAS METAS SE PUEDEN REALIZAR VARIAS LABORES EN LA JORNADA DE TRABAJO. |



Análisis de las causas:

Determinación de las causas raíces, Relación clara entre causas y efectos, Cuantificación de las posibles causas y Determinación de las causas reales

| Problemática Causa | Demora en la notificación de consignatarios. | Direcciones imprecisas de los consignatarios. | Modificación en manifiesto de consignatarios notificados vía estrados o sepomex | Reproceso en la notificación de consignatarios de mercancías pertenecientes a un solo buque | Dificultad en elaboración de reportes enfocados a la notificación. | Exceso de proceso manual | TOTALES |
|---|--|---|---|---|--|--------------------------|---------|
| Modificación de información de c/u de los consignatarios para que el sistema los reconozca como igual. | X | X | X | | | X | 4 |
| Diferentes altas de consignatarios por una o varias líneas navieras con discrepancias en algunos caracteres ocasionando duplicidad del mismo. | X | X | X | X | | | 4 |
| Información del consignatario en manifiesto imprecisa. | X | | X | | | X | 3 |
| Impresión de acuses; colocarlos con pegamento en hojas tamaño carta. | X | | | X | | X | 3 |
| Generación de sobres en Word uno por uno (consignatarios). | X | | | X | | X | 3 |
| Generación de acuses en Excel uno por uno (Consignatarios). | X | | | X | | X | 3 |
| Eliminar la información del consignatario en el registro para que se detecte como estrado. | | | X | | | X | 2 |
| Ensobrar las notificaciones. | | | | | | X | 1 |
| Colocar estampillas en caso de faltante de porte. | | | | | | X | 1 |
| Reportes de notificación no cuentan con información de buque. | | | | | X | | 1 |
| Sin información en base de datos los reportes son manuales | | | | | X | X | 2 |
| Colocar Portes. | | | | | | X | 1 |
| TOTALES | 6 | 2 | 4 | 4 | 2 | 9 | |

Fig.07



Como en un principio se menciona que existen muchos inconvenientes en el proceso; para encontrar la solución se tuvieron que detectar las causas, como la tabla anterior (Fig. 07) lo muestra. Al analizarla se encuentran y determinan las principales causas o causas reales que son:

PRIMER PLANO

- Modificación de información de c/u de los consignatarios para que el sistema los reconozca como igual.
- Diferentes altas de consignatarios por una o varias líneas navieras con discrepancias en algunos caracteres ocasionando duplicidad del mismo.

SEGUNDO PLANO

- Información del consignatario en manifiesto imprecisa.
- Impresión de acuses; colocarlos con pegamento en hojas tamaño carta.
- Generación de sobres en Word uno por uno (consignatarios).
- Generación de sobres en Word uno por uno (consignatarios).

Estas se encuentran presentes en cuatros problemas del proceso por lo que son las prioritarias para resolver. Sin embargo existen dos problemáticas: exceso de proceso manual y demora en la notificación de consignatarios las cuales cuentan con 9 y 6 causas respectivamente de las cuales se tienen que disminuir a lo mínimo.



Como bien sabemos todo efecto tiene una causa como lo muestra claramente la anterior tabla, en este caso un efecto puede ser ocasionado por diferentes causas, si observamos el punto de EXCESO DE TREBAJO MANUAL nos damos cuenta de que es ocasionado por que las líneas navieras dan en diferentes formas de alta a un cliente en manifiesto ocasionando duplicidad del mismo o por ejemplo la generación de sobres y acuses uno por uno en formato de Word o Excel o simplemente al imprimir los acuses se invierte tiempo en pegar el acuse de recibo en un hoja tamaño carta ocasionando atasco o desperdicio de papel y tinta. Por lo que cuantificando las causas el que tiene mayor problema es el punto de EXCESO DE TREBAJO MANUAL y DEMORA DE NOTIFICACIÓN A CONSIGNATARIOS.

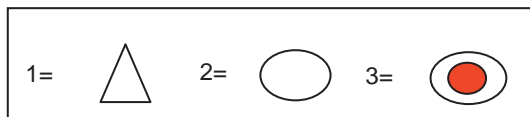


Análisis de las soluciones y reducciones.

Análisis cualitativo y cuantitativo de las posibles alternativas de solución para cada una de las causas y actividades reales encontradas (directas e indirectas) y selección de la mejor alternativa para cada una de las causas reales.

| CAUSA | ALTERNATIVAS | MAS RAPIDO | MAS BARATO | MAS EFECTIVO | MAS SEGURO | MAS FACIL |
|---|---|------------|------------|--------------|------------|-----------|
| Modificación de información de c/u de los consignatarios para que el sistema los reconozca como igual. | Forma que muestre solamente los consignatarios que no cuenten con un código ligado y guarde el registro. | | | | | |
| Diferentes altas de consignatarios por una o varias líneas navieras con discrepancias en algunos caracteres ocasionando duplicidad del mismo. | Elaborar un programa que realice el reconocimiento de los consignatarios que se diferencien por un o más caracteres como símbolos, letras o razones sociales. | | | | | |
| Eliminar la información del consignatario en el registro para que se detecte como estrado. | Diseñar un programa que genere en la base de datos del manifiesto un código que se encuentre ligado con el catalogo de información correcta. | | | | | |
| Información del consignatario en manifiesto imprecisa. | | | | | | |
| Impresión de acuses; colocarlos con pegamento en hojas tamaño carta. | Con información viable se puede generar un reporte de acuses y sobres. | | | | | |
| Generación de sobres en Word uno por uno (consignatarios). | | | | | | |
| Generación de acuses en Excel uno por uno (Consignatarios). | | | | | | |
| Ensobrar las notificaciones. Reportes de notificación no cuentan con información de buque. | Con la información en la base de datos se pueden generar los reportes en automático y Ordenar cartas de notificación, acuses y sobres para que sea más rápido en proceso. | | | | | |

CÓDIGO DE LA PONDERACIÓN





Ventajas y desventajas

| ALTERNATIVAS | VENTAJAS | DESVENTAJAS |
|---|--|---|
| Forma que muestre solamente los consignatarios que no cuenten con un código ligado y guarde el registro. | Ahorro en tiempo de detección. No tener que crear un registro en cada evento. | Que se guarde el registro de un consignatario a un código erróneo. |
| Elaborar un programa que realice el reconocimiento de los consignatarios que se diferencien por un o más caracteres como símbolos, letras o razones sociales. | No se modifica la información en manifiesten la base de datos. | Que se ligue el consignatario del nuevo manifiesto a otro como información similar, sin ser el mismo. |
| Diseñar un programa que genere en la base de datos del manifiesto, un código que se encuentre ligado con el catalogo de información correcta. | Información viable al momento de notificar la información. | Dar mal de alta la dirección de consignatario. |
| Con información viable se puede generar un reporte de acuses y sobres. | Ensobrado más eficaz. Ahorro de tiempo en generación de sobres y acuses sin error de "Dedo" | Alta errónea de los consignatarios en la base de datos. |
| Con la información en la base de datos se pueden generar los reportes en automático y Ordenar cartas de notificación, acuses y sobres para que sea más rápido en proceso. | Rapidez al entregar reportes de notificaciones, al generar acuses y sobres para su impresión sin necesidad de estar pegándolos en hojas. | Si la información se da mal de alta todo los reportes entregados serán erróneos. |



Programa de implantación de las alternativas seleccionadas

PRIMERA FASE

| Ciclo PHVA | Ruta de la Calidad ¿QUÉ? | ¿QUIÉN? | ¿DÓNDE? | ¿CUÁNDO? | | | | | | | | |
|--|--|---|----------------------------------|----------|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | O | N | D | - | E | F | M | A | |
| P L A N E A R | Se revisaron las necesidades del proceso y se detectó que era en mayor parte manual por lo que se pensó en un sistema para eficientarlo. | Kenia Segura C.P Lilia Juárez | L C T P C | | | | | | | | | |
| | Se solicitó una reunión con sistemas y se concluyó que la unidad de negocios de Ensenada ya había aplicado un sistema. | Ramón Jardines Juan Rubén Sepúlveda Kenia Segura C.P. Lilia Juárez | | | | | | | | | | |
| | Se solicitó apoyo al compañero de la unidad de negocios de Ensenada Jorge A. Vazquez quien cuenta con una forma para la notificación de vía estafeta. El cual nos proporciono las pantallas, mismas que usamos para iniciar la planeación de la nuestra. | Ramón Jardines Juan Rubén Sepúlveda Kenia Segura | | | | | | | | | | |
| | Debido a la duplicidad de consignatarios por caracteres mínimos como un punto, una coma, espacios o un dígito. Se optó por un logaritmo en sistema el cual realizará la eliminación de los mismos virtualmente y posteriormente ejecutará un match de consignatarios. | Ramón Jardines Juan Rubén Sepúlveda Kenia Segura | | | | | | | | | | |
| | Se optó por generar una base de datos con los consignatarios y direcciones correctas esto para que al guardarse se coloque un número de código el cual se registra en el archivo de manifiesto y así asignarle un código. Con la información de los consignatarios se podría lograr la generación de sobres y acuses. | Ramón Jardines Kenia Segura | | | | | | | | | | |
| H A C E R | Se crea una base de datos donde se coloca la información correcta de los consignatarios. | Kenia Segura | | | | | | | | | | |
| | Se realiza una forma en sistema, donde se detallan los consignatarios que se encuentren en manifiesto y además cuenten con BL. | Ramón Jardines | | | | | | | | | | |
| | Dicha forma es alimentada por la base de datos donde de la información del consignatario se asigna mediante un código a uno de manifiesto guardándolo en la base de datos madre. | Ramón Jardines | | | | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | Los consignatarios se dan de alta en la base de datos apoyándose con la información de manifiesto y con el alta de clientes del área de facturación. | Kenia Segura | | | | | | | | | |
| | Realizar el formato de los acuses y sobres. Para que al momento de imprimirlos queden justo en el tamaño del papel. | Kenia Segura Ramón Jardines | | | | | | | | | |
| | Una vez designados todos los consignatarios correctamente se genera un reporte donde aparece en un formato prediseñado los acuses y posterior mente los sobres los cuales son impresos. | Kenia Segura Ramón Jardines | | | | | | | | | |
| V E R I F I C A R | Al implementar la forma se detecta que el reporte de FOREIGN NOTIFICATION (CTSR3460) se encuentra en desorden, se ha comprobado que la información (manifiesto) que es enviada por las líneas navieras es imprecisa y/o incompleta, por lo que se necesita que la información sea validada con la de los consignatarios del catalogo de clientes y con esto lograr una mejor presentación en la carta de notificación. | Kenia Segura | | | | | | | | | |
| | Por otro lado el reporte NOTIFICACION DE RECEPCION DE CONTENEDORES (CTSR3480) donde asignan los contenedores reportados vía estrados se identifica que son validados únicamente borrando la información del manifiesto lo cual no es valido, por lo que se ha solicitado una nueva forma de marcado. | Kenia Segura | | | | | | | | | |
| | Al momento de generar los acuses y sobres se muestran en desorden por lo cual se pidió el cambio en orden alfabético acuses, sobres y cartas de notificaciones. | Kenia Segura Ramón Jardines | | | | | | | | | |
| | Existen ocasiones que son retornados sobres que no fueron entregados por distintos motivos como son: cambio de domicilio, no hay personas indicadas para firmar acuse, no existe número o calle. Por lo estos consignatarios ya no pueden ser asignados a un código de consignatarios si no a estrados. | Kenia Segura Ramón Jardines | | | | | | | | | |
| A C T U A R | Se establecieron las mejoras a la forma en el proceso de verificación y se procede a resolverlas. | Ramón Jardines | | | | | | | | | |



SEGUNDA FASE

| Ciclo PHVA | Ruta de la Calidad ¿QUÉ? | ¿QUIÉN? | ¿DÓNDE? | ¿CUÁNDO? | | | | | | | | | |
|--|--|---|----------------------------------|----------|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| | | | | O | N | D | - | E | F | M | A | | |
| P L A N E A R | Planteamiento de cómo poder eliminar la duplicidad de consignatarios en sistema para el reporte FOREIGN NOTIFICATION (CTSR3460) y con esto poder lograr una mejor presentación en la carta de notificaciones | Ramón Jardines Juan Rubén Sepúlveda Kenia Segura | L C T P C | | | | | | | | | | |
| | Reunión de cómo poder asignar los consignatarios al reporte NOTIFICACION DE RECEPCION DE CONTENEDORES (CTSR3480), sin necesidad de eliminar la información en manifiesto | Ramón Jardines Juan Rubén Sepúlveda Kenia Segura | | | | | | | | | | | |
| | Lograr un orden entre acuses, sobres y cartas de notificación para eficientizar el momento de sobretar. | Kenia Segura Ramón Jardines | | | | | | | | | | | |
| | Como asignar a consignatarios validado con un código a otro código. Y como poder desasignar uno ya validado por estrados a un nuevo código. | Kenia Segura Ramón Jardines | | | | | | | | | | | |
| H A C E R | Se logra una mejor presentación en la carta de consignatarios notificados ya que es validada por la base de datos de CONSIGNNESS NOTIFICATION. | Ramón Jardines | | | | | | | | | | | |
| | La creación de un consignatario virtual ESTRADOS DE LA ADUANA DE LAZARO CARDENAS. | Ramón Jardines | | | | | | | | | | | |
| | La organización acuses, sobres y cartas en orden alfabético para su rapidez al momento de sobretar. | Kenia Segura Ramón Jardines | | | | | | | | | | | |
| | La generación de los botones <<Transfer back y "Full Searching". Además de la opción marcado "Y" y "N" | Kenia Segura Ramón Jardines | | | | | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| V E R I F I C A R | Al momento de implementar la forma se crean nuevas ideas, para mejorar aún más el proceso. | Kenia Segura | | | | | | | | | | | |
| | La posible generación de carta de notificación por estrados. | Kenia Segura | | | | | | | | | | | |
| | La sistematización deL reporte "BUQUES NOTIFICADOS" | Kenia Segura | | | | | | | | | | | |
| | La sistematización del reporte "CLIENTES PRINCIPALES" | Kenia Segura | | | | | | | | | | | |
| A C T U A R | Establecer un plan de acción para resolver los proyectos encontrados en la verificación. | Kenia Segura Ramon Jardines | | | | | | | | | | | |



TERCERA FASE

| Ciclo PHVA | Ruta de la Calidad ¿QUÉ? | ¿QUIÉN? | ¿DÓNDE? | ¿CUÁNDO? | | | | | | | | | |
|--|--|---|----------------------------------|----------|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| | | | | O | N | D | - | E | F | M | A | | |
| P L A N E A R | La creación del formato de la carta de notificación por estrados con los datos específicos. | Kenia Segura Ramon Jardines | L C T P C | | | | | | | | | | |
| | Cuales son los datos para colocar en el resumen del reporte FOREIGN NOTIFICATION (CTSR3460). | Kenia Segura Ramon Jardines | | | | | | | | | | | |
| | Que parámetros se requieren para el reporte de CLIENTES PRINCIPALES | Kenia Segura Ramon Jardines | | | | | | | | | | | |
| H A C E R | La carta debe de contenedor el número de viaje, fecha de arribo y nombre buque además el nombre de Administrador de aduana y el nombre de la Subgerente de Ingresos y Control Aduanero. Por lo que se creo con el formato de la carta que se estaba manejando anteriormente en Word. | Kenia Segura Ramon Jardines | | | | | | | | | | | |
| | En el resumen del reporte FOREIGN NOTIFICATION (CTSR3460). Se colocó el número de viaje, fecha de arribo y nombre de buque, además de el número de consignatarios en notificados. | Kenia Segura Ramon Jardines | | | | | | | | | | | |
| | En el reporte de CLIENTES PRINCIPALES se consideraron los clientes que realizan más de 20 movimientos en un periodo ordenándolos del mayor al menor. | Kenia Segura Ramon Jardines | | | | | | | | | | | |
| V E R I F I C A R | Se Confirмо que efectivamente el proceso se sistematizará en la mayor parte. | Juan Rubén Sepúlveda Kenia Segura Ramon Jardines C.P. Lilia Juárez | | | | | | | | | | | |
| A C T U A R | Documentar las fases de desarrollo del proyecto. | Kenia Segura Ramon Jardines | | | | | | | | | | | |



Implantación y verificación.

Proceso actual.

Se genera una base de datos con la información real de los consignatarios donde se coloca la razón social de la empresa, calle, numero externo, numero interno, colonia, municipio, localidad, estado, teléfono, fax, código postal, RFC, e-mail, contacto y si es cliente extranjero o se han devuelto las notificaciones por falta de información en la dirección, se marca YES para reportar por estrado (Fig. 08), en caso de que sea un cliente al cual facturamos se puede validar la información, al guardar la información y se guarda y genera en automático un código el cual se asigna en a los consignatarios se colocó un logaritmo que elimina caracteres especiales como símbolos, espacios en blanco, acentos y razón social como se muestra en la siguiente figura:

| | |
|----------------------------|-----------|
| HENCO GLOBAL S.A DE C.V | 528222406 |
| Total: | 1 |
| HENCO GLOBAL S.A. DE C.V | 528218381 |
| Total: | 1 |
| HENCO GLOBAL, S.A. DE C.V. | 858289599 |
| | 858351226 |
| | 528285628 |
| | 858311079 |
| | 528285640 |
| | 528285659 |
| Total: | 6 |

Al eliminar estos signos se deja solamente la información necesaria por lo que así puede asignarse al código creado.



KSEGURA 10-JUL-2009 LC TERMINAL PORTUARIA DE CONTENEDORES S.A DE C.V. CTS4245

CONSIGNEES NOTIFICATION

CONSIGNEE

Code Name Street

Out Number In Number Cologne Municip

Location Fed Entity Phone Fax

Zipcode RFC Email Contact Estrado

BACK

MANIFESTO CONSIGNEE

Adress

City Country

CLIENT CATALOGUE

Clnt Customer Patente Client Name RFC Type

Adress

Email City State Phone Fax

Fig. 08

Se inicia en la forma (CTS4245) CONSIGNEES NOTIFICATION Fig. 09 La cual nos presenta la información del buque con los consignatarios ya asignados en la parte derecha los que tienen no se encuentran asignados en la parte superior se da F2 y se busca el consignatario se marcan se teclea el botón de transfer y se guarda el código en el mismo en caso de que no se en la base de datos se teclea CONSIGNEES RECORD y esta nos manda a la ventana de la Fig. 08 donde se guarda la información y se genera un nuevo código, una vez que ya se asignaron todos los consignatarios se manda a imprimir los sobres, acuses, las cartas y la carta de estrados como se muestran:



KSEGURA LC TERMINAL PORTUARIA DE CONTENEDORES S.A DE C.V. CTSF4245
 10-JUL-2009 CONSIGNEES NOTIFICATION

Reference Info : Reference : MSK2009079 Ship : MAERSK KOKURA Arrival Date : 06-JUL-09

Consignee Catalog Transfer >> Consignees Record << Transfer Back Notifications
 Save to Database Print Full Searching

Chg Consignees from Manifesto

| Original Information | Cnsg Code | Valid Consignee from Catalog | Estr |
|--|-----------|---------------------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> ADVANCEDLOGISTICSGROUP | 6 | ADVANCED LOGISTIC GROUP MEXICO, S.A. | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> AGENCIAADUANALPENAGARCIADE | 872 | AGENCIA ADUANAL PEÑA GARCIA, S.A DE C | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> AMTECOMEXICO | 0 | ESTRADOS DE LA ADUANA DE LAZARO GAR Y | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> APMGLOBALLOGISTICSMEXICOSADEC | 37 | APM GLOBAL LOGISTICS MEXICO SA DE CV | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> ATLASEXPEDITORS | 48 | ATLAS EXPEDITORS SA DE CV. | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> BENQMEXICOSDERLDECV | 53 | BENQ MEXICO, S. DE R.L. DE C.V. | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> BLUEAQUAFOODS | 55 | BLUE AQUA FOODS SA DE CV | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> BRUNNENINTERNATIONAL | 612 | BRUNNEN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V. | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> CNCARGASERVICIOSDEMEXICOSAD | 858 | CN CARGA SERVICIOS DE MEXICO SA DE C | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> COMERCIALIZADORACOMETA | 459 | COMERCIALIZADORA COMETA S.A. DE C.V. | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> COMERCIALIZADORAMEXICO | 88 | COMERCIALIZADORA MEXICO AMERICANA E | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> COMERCIALIZADORAMEXICOAMERICANA | 88 | COMERCIALIZADORA MEXICO AMERICANA E | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> DAMCOASCOAPMGLBLOGISMEXSA | 37 | APM GLOBAL LOGISTICS MEXICO SA DE CV | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> DAMCOASCOAPMGLOBALLOGISTICS | 37 | APM GLOBAL LOGISTICS MEXICO SA DE CV | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> DULCESLASDELICIAS | 134 | DULCES LAS DELICIAS SA DE CV | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> EUROPARTNERSMEXICO | 475 | EUROPARTNERS MEXICO S.A.DE C.V. | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> EVAGREEN | 548 | EVA GREEN S.A. DE C.V. | <input type="checkbox"/> |

Fig. 09



Impresión de Sobres

Reference Info : Reference : MSK2009079 Ship : MAERSK KOKURA Arrival Date : 06-JUL-09

Consignatario: CTSR6070: Previewer

File View Help

Page: 1

Lázaro Cárdenas Terminal
Portuaria de Contenedores

LC Terminal Portuaria de Contenedores, S.A. de C.V.
 Av. Heroica Escuela Naval Militar N° 2623
 Col. Centro, C.P. 60950
 Lázaro Cárdenas, Michoacán.
 TEL. 01 (753) 53 3 05 00

URGENTE DEVOLVER ACUSE

MSK2009079-MAERSK KOKURA

ADVANCED LOGISTIC GROUP MEXICO, S.A. DE C.V.
 AV. DEL TALLER 1 524
 COL. COL. JARDIN BALBUENA
 DEL. V. CARRANZA, MEXICO DF C.P.15900

Impresión de Acuses de Reviso (según el formato de Sepomex)

Reference Info : Reference : MSK2009079 Ship : MAERSK KOKURA Arrival Date : 06-JUL-09

Consignatario: CTSR6069: Previewer

File View Help

Page: 1

URGENTE DEVOLVER ACUSE

MSK2009079-MAERSK KOKURA
05-07-09

LC.TERMINAL PORTUARIA DE CONTENEDORES S.A. DE C.V.
 AV. HEROICA ESC. NAVAL MILITAR 2623
 CENTRO
 LAZARO CARDENAS, MICH. 60950

ADVANCED LOGISTIC GROUP MEXICO, S.A. DE C.V.
 AV. DEL TALLER 1 524 COL. JARDIN BALBUENA
 DEL. V. CARRANZA, MEXICO DF 15900



Impresión de Carta de reporte de estrados.

LC Terminal Portuaria de Contenedores, S.A. de C.V.
Av. Heroica Escuela Naval Militar No.2623, Col. Centro
C.P. 60950, Ctl. Lázaro Cárdenas, Michoacan, México
Tel: (52) 753 5330500
Fax: (52) 753 5330509
www.lph.com.hk

Lázaro Cárdenas, Michoacán, 10 de Julio del 2009

ING. MARIO ISMAEL ZAIZAR CHAVOYA
C. ADMINISTRADOR DE LA ADUANA DE
LAZARO CARDENAS, MICH.
PRESENTE

Por este conducto de conformidad con lo establecido en los artículos 15 fracción V de la ley aduanera, 46 del reglamento último párrafo y regla de comercio exterior 2.3.2, proporciono la lista de contenedores del buque MAERSK KOKURA del 05 de Julio del 2009, para que se notifiquen por estrados.

Sin más por el momento, quedo a sus respetables órdenes.

ATENTAMENTE

C.P. LILIA JUAREZ GONZÁLEZ
SUBGERENCIA DE INGRESOS Y CONTROL ADUANERO



Comparación de antecedentes y situación actual:

Entendimiento de los antecedentes y situación actual del problema específico elegido considerando un buque de 60 consignatarios que es el promedio.

| PROCESO PASADO | | PROCESO ACTUAL | |
|--|---------------|---|---------------|
| Pasos | Tiempo (min.) | Pasos | Tiempo (min.) |
| Generar reporte | 1 | Abrir forma CTSF4245, colocar referencia de buque y dar enter | 0.5 |
| Verificar duplicidad de consignatarios | 15 | Tiempo que tarda la forma en correr la información | 1.5 |
| Abrir dos ventanas de Manifiesto Inquiry (CTSF1170) | 0.5 | En caso de que la forma no reconozca la mayoría de los consignatarios colocar una palomita en Full Searching y volver a dar enter | 2.5 |
| Colocar el número de BL del consignatario correcto en una ventana | 0.5 | Los consignatarios restantes se asignan a uno dado de alta. | 3 |
| Colocar el número de BL del consignatario a corregir en la otra ventana | 0.5 | No se encuentra el consignatario en base de datos dar la nueva alta | 2 |
| Copiar la información del consignatario correcto al que se va a corregir | 30 | Guardar datos de Buque en sistema. | 3 |
| Eliminar información (dirección, Estado..) de los Consignatarios por estrados. En la ventana Manifiesto Inquiry (CTSF1170) | 15 | Mandar imprimir los acuses mediante el reporte CTSR6069 | 6.5 |
| Pegar en una hoja tamaño carta los acuses | 60 | Mandar imprimir los sobres mediante el reporte CTSR6070 | 6.5 |
| Crear en Word los sobres con la información de los consignatarios a notificar | 45 | Mandar imprimir carta de notificación por estrados reporte CTSR6071 | 1 |
| Crear en Excel los acuses con la información de los consignatarios a notificar | 30 | Atasco de papel al imprimir | 0.5 |
| Imprimir Sobres | 7 | Impresión de reporte Notificación de recepción de contenedores CTSR3460 | 2 |
| Imprimir Acuses | 7 | Impresión de reporte Recepción de contenedores CTSR3480 para estrados. | 2 |
| Atasco de papel con acuses | 5 | Ensobrar notificaciones. | 11 |
| Impresión de reporte Notificación de recepción de contenedores CTSR3460 | 2 | Colocación de Acuses grapados en los sobres | 3.5 |
| Generar en formato libre la carta de notificación de recepción de contenedores por estrados. | 2 | Pegar Portes para el envío de la carta | 2 |
| Impresión de reporte Recepción de contenedores CTSR3480 para estrados. | 2 | | |
| Ensobrar notificaciones. | 20 | | |
| Colocación de Acuses grapados en los sobres | 45 | | |
| Conteo de sobres y eliminar los consignatarios del resumen que se hayan notificado por estrados. | 2 | | |
| Pegar Portes para el envío de la carta | 2 | | |
| Tiempo | 291.50 min. | Tiempo | 47.50 min. |



Se puede observar que se invierte mucho tiempo en el proceso anterior, con las mejoras que se realizaron se redujo notablemente el tiempo, costos, así como personal asignada a las notificaciones ya que se estaría ahorrando el salario.

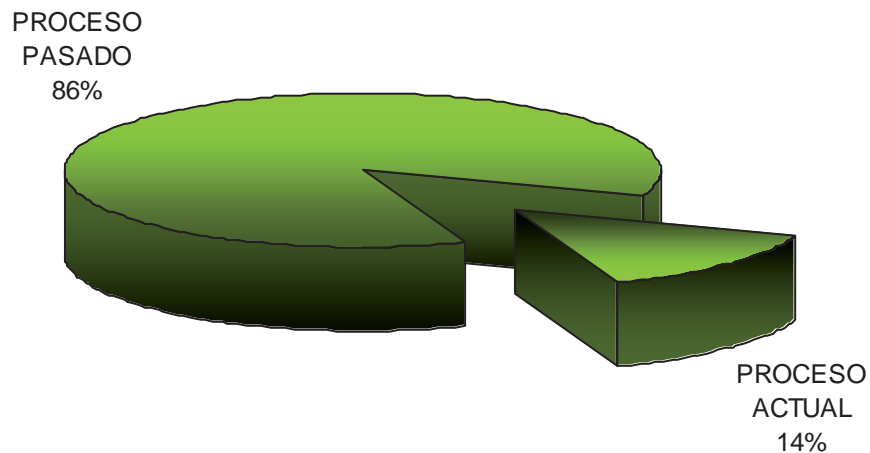
Descripción del proceso de implantación de alternativas seleccionadas.

Verificación cuantitativa de los efectos y beneficios de cada alternativa desde varios puntos de vista (Económicos, recursos, tiempo, calidad, etc.)

| EFECTOS | BENEFICIOS | | | |
|--|------------|----------|-------|--------|
| | CALIDAD | RECURSOS | COSTO | TIEMPO |
| 1. Demora en la notificación de consignatarios. | | | | |
| 2. Direcciones imprecisas, ocasionando que sean devueltas las notificaciones. | | | | |
| 3. Modificación en manifiesto para notificación vía estrados o sepomex | | | | |
| 4. Reproceso en la notificación de consignatarios de mercancías pertenecientes a un solo buque | | | | |
| 5. Dificultad en elaboración de reportes enfocados a la notificación. | | | | |
| 6. Exceso de proceso manual. | | | | |



- Comparación cuantitativa de la situación actual vs. la anterior.



El nuevo proceso redujo casi en un 90% el proceso, lo que antes requería 4 horas ahora solo con 45 minutos puedes elaborar un promedio de 60 notificaciones lo que significa un gran ahorro en tiempo muerto por reproceso y monetariamente se refleja en el ahorro del personal ya que en el antiguo proceso se tendría que contratar a una persona para realizar dicha actividad. El ahorro de papelería es menor pero notable ya que no hay desperdicios.



Diseño del nuevo estándar.

Descripción de las actividades realizadas para asegurar la no-reincidencia del problema con el control de las mejoras y nuevos estándares además de darle seguimiento a los resultados una vez aplicados los nuevos estándares o mejoras utilizando diariamente el proyecto.

| ACTIVIDADES | PORCENTAJE DE AFECTACIÓN |
|--|--------------------------|
| Alimentando la base de datos de la forma | 65% |
| Revisiones periódicas | 5% |
| De las notificaciones devueltas, no poder marcarlo como estrado. | 5% |
| Realizar correctamente le manifiesto de los buques en sistema. | 20% |
| Realizar adaptaciones en sistema de acuerdo a los nuevos inconvenientes. | 5% |
| TOTAL DE AFECTACIÓN | 100% |

Como la tabla lo indica para no re-incidir en la problemática se tendrían que realizar todas las actividades descritas, en caso de que una de las actividades más importantes no se realice esto ocasionaría realizar un trabajo manual como se realizaba anteriormente. Una forma de dar seguimiento a las actividades es un reporte mensual de cuantos consignatarios fueron notificados, así como una liquidación de buque donde se colocan los contenedores manifestados y pendientes de manifiesto, Sin embargo pueden suceder problemas indirectos como lo son: la falta de comunicación electrónicamente con la Autoridad Aduanera, esto ocasionaría que no existan manifiestos en sistema y al no tener



información no existen consignatarios a los cuales notificarle, sin embargo con el nuevo programa no re-incidiríamos en el antiguo proceso, simplemente se coloca el nombre del consignatario en el sistema y el programa lo detecta como valido, aunque aparente muestra mucha labor en realidad es poca comparado con el proceso antiguo.

Resultados obtenidos.

Confirmación de la efectividad de las soluciones adoptadas:

El principal objetivo de este proyecto es sistematizar el proceso de notificación de consignatarios en tiempo y forma como lo indica la ley lo cual es posible ya que en cuanto los contenedores se encuentren con posición dentro del recinto se puede realizar la impresión de notificaciones.

Comparación cuantitativa de los resultados obtenidos vs. la meta previamente establecida.

| META | OBJETIVO | |
|--|---|---|
| | ESPERADO | LOGRADO |
| Notificar a los consignatarios por lo menos 2 días después del arribo del buque. | notificación \geq 2 días | notificación \geq 2 días |
| Llevar un control de los principales clientes. | Generación mensual del reporte en sistema | Agregar este soporte en al de los indicadores |
| Reducción de tiempo invertido en el proceso | 1 hora | 45 min. |
| No reportar contenedores en abandono | 0 | 5 |



Conclusiones.

El objetivo del trabajo repunta ante todo en el servicio al cliente, sin embargo existen obligaciones que tiene que cumplir Lázaro Cárdenas Terminal Portuaria de Contenedores ya que es un particular que adquirió una concesión para almacenar, manejar y custodiar mercancías de comercio exterior, dentro de estas obligaciones esta el notificar a los consignatarios sobre las mercancías, premisa que sufrió una afectación positiva dentro de un proceso de la organización, inscrito en la Subgerencia de Ingresos y Control Aduanero, dicho proceso es el de notificar a los consignatarios de acuerdo a la Ley Aduanera Art. 15, anteriormente Control Aduanero tenia que realizar sobres y cartas con la información relativa a las mercancías para enviarla vía SEPOMEX a los clientes, proceso que tenia una largo periodo e tiempo y que afectaba al cliente quien tenia avisos hasta por más de un mes, con el nuevo proyecto se logra hacer eficiente el proceso y desarrollo con la finalidad de reducir tiempos y mejorar productividad en las actividades de Control Aduanero, este nuevo proyecto trajo grandes beneficios que afecta principalmente a los factores tiempo, costos y servicio al cliente, actualmente con la implementación se pueden notificar en un lapso menor a dos días de un buque completo, y dar respuesta al cliente cuidando los costos de operación de la actividad de notificación a consignatarios, la actividad que se realizaba en aproximadamente un día laboral completo ahora se realiza en tan solo 45 minutos, y se puede aprovechar el tiempo en otras actividades para hacer más productiva el área; una vez más la Subgerencia de Ingresos y Control Aduanero logra posicionar las actividades en un nivel adecuado utilizando las tecnologías de información que ayudan a ser eficientes los procesos e impactar sobre el servicio al cliente, cumpliendo con premisas de tiempo, costos y servicio.



Glosario.

- Ⓢ **CTS:** Sistema utilizado en el recito, cada recinto maneja un sistemas diferentes.
- Ⓢ **Frac.:** Fracción, en este trabajo se utiliza fracción de un artículo.
- Ⓢ **L.A.:** Ley Aduanera.
- Ⓢ **LCT:** Lázaro Cárdenas Terminal Portuaria de Contenedores.
- Ⓢ **MANIFESTAR:** Subir la información de BL, Contenedores, Consignatarios, Mercancía, Peso al sistema.
- Ⓢ **PRECAFEX:** Procedimiento de Revisión de Contenedores con Autoridad Federal Externa (PGR, Armada, AFI, Aduana)
- Ⓢ **RFC:** Registro Federal de Contribuyentes.
- Ⓢ **SAM:** Sistema Automatizado de Manifiestos.
- Ⓢ **SEPOMEX:** Servicios Postales Mexicanos.
- Ⓢ **SICREFIS:** Sistema de Control de Recintos Fiscalizados.