



EXPERIENCIA OEA-CIP (MÉXICO)

TÍTULO: Sistema de Monitoreo de la Marca Calidad



**ADMINISTRACIÓN
PORTUARIA INTEGRAL
DE ENSENADA S.A. DE C.V.**

País: México

Institución: Administración Portuaria Integral de Ensenada, S.A. de C.V.

Tipo de Institución: Mixta

Otras instituciones involucradas: Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad Y Calidad Agroalimentaria. (SENASICA)/Proveedor
Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. (PROFEPA)/Proveedor

Duración de la experiencia: Enero 2013 a la fecha

Página Web: www.puertoensenada.com.mx

Contexto

Anteriormente no se tenían estandarizados los tiempos por operación que se debía llevar a cabo para el despacho de un contenedor, así mismo si el cliente/consignatario requería información referente al despacho de su contenedor la tenía que solicitar por medio de su transportista, agente aduanal o bien directo con la terminal de contenedores, actualmente puede ingresar al Sistema de Monitoreo y observar el estatus de su contenedor, la implementación de este Sistema es gracias al intercambio de información con los actores logísticos mencionados con anterioridad.

Objetivos

La implementación de nuevos sistemas informáticos que faciliten y agilicen la liberación de la carga contenerizada, tanto en tráfico de importación como en exportación, que permitan monitorear las actividades que realiza un contenedores en el transcurso de la liberación.

Relevancia

En el aspecto de la innovación coloca al Puerto de Ensenada a la vanguardia, facilitando a los usuarios el acceso gratuito y transparente a una herramienta informática que les permite conocer paso a paso el proceso de liberación de un contenedor, desde el punto de vista logístico permite identificar los cuellos

de botella que se generen en la operación y tomar las acciones necesarias para la reducción de tiempos sin afectación a las actividades generales de liberación, en cuanto a la competitividad, brinda las herramientas necesarias al usuario para no depender de terceros al momento de solicitar el estatus del despacho de su mercancía.

Logros y resultados

La creación de la Marca de Calidad ha sido un proceso de debate y negociación abierto en el que han participado Integrantes de la Comunidad Portuaria y asesores externos, logrando definir la aplicación, el reglamento de uso, así como la regulación de la Marca de Calidad, dando como resultado las calidades aplicables en los servicios otorgados por el Puerto de Ensenada, basándose en los sistemas desarrollados en los Puertos de Valencia, España y Callao, Perú.

Derivado de esta Marca de Calidad surge el desarrollo del Sistema de Monitoreo de la Marca de Calidad, el cual funge como herramienta para el cumplimiento y aplicación de la misma.

Por otro lado la definición de la Marca de Calidad se dio mediante reuniones y mesas de trabajo con los actores involucrados, terminal de contenedores, transportistas, agentes aduanales, navieras y autoridades.

Experiencia y Resultados Sostenibles

La continuidad del sistema de Monitoreo de la Marca de Calidad está garantizado en base a la demanda de los clientes por conocer al 100% el proceso de sus operaciones de comercio exterior, así mismo por el espíritu de innovación y calidad de los actores logísticos del Puerto de Ensenada, el cual los lleva a buscar la mejora continua a través de instrumentos tecnológicos o informáticos como lo es el Sistema de Monitoreo de la Marca de Calidad.

Capacidad de réplica y potencial para el intercambio

Es un sistema 100% replicable, el intercambio de información es muy sencillo, siempre y cuando los actores logísticos estén alineados al cumplimiento del objetivo principal que es brindarle un servicio de calidad a los clientes, lo primero que hay que hacer es elaborar un diagnóstico de la situación actual de la liberación de la carga mediante un estudio de tiempos y movimientos, determinar los tiempos meta, las marcas de calidad e invitar a los actores logísticos involucrados a formar parte de esta filosofía de mejora continua.

Capacidades humanas, operaciones e institucionales

Compartir información

Intercambio de expertos

Pasantías

Seminarios / cursos / talleres

Recursos virtuales (videoconferencias, plataformas)

Buenas prácticas y aprendizajes concretos para compartir con otros Miembros de la RIAC

Dentro de las buenas prácticas que trajo la implementación de este Sistema de Monitoreo se encuentra la definición de tiempos meta para actividades establecidas y que afectan directamente el tiempo de liberación de los contenedores tanto de importación como de exportación, la programación de reuniones del Comité de la Marca de Calidad, así como la toma y seguimiento de acuerdos establecidos dentro del Comité, también el seguimiento por parte de los clientes/consignatarios del estatus de sus mercancías eliminando la dependencia que había hacia terceros para conocer esta información y haciendo más transparentes y accesibles las actividades dentro del Puerto de Ensenada.

Personas claves involucradas en el diseño, implementación y evaluación

Roberto Peñuelas Arellanes, Coordinador de Comercialización, 52 01 646 1750358,
coordcom@puertoensenada.com.mx

Cesar Ernesto Rivera Ley, Jefe del Departamento de Desarrollo de Mercado, 52 01 646 1750347,
jdmercado@puertoensenada.com.mx

Juan Carlos Ochoa Morales, Gerente Comercial, 52 01 646 1750305,
gcomercial@puertoensenada.com.mx

Autor/a de esta historia

Erick Novoa
Jefe Unidad de Competitividad y Marketing
+56 32 2448712
enovoa@puertoalparaiso.cl