

Tabla de contenido

1. Introducción.....	1
1.1 Terminología.....	3
1.1.1 Definiciones ISO9000: 2005	3
1.1.2 Mejora continua	6
1.1.3 Logística	7
1.1.4 Cross Docking	7
1.1.5 BPMN (Business Process Model and Notation).....	8
2. Justificación	9
2.1 Problema.....	9
2.2 Oportunidad.....	10
2.3 Participación en ventas del cliente Compass en Keylogistics	11
2.4 Encuesta de satisfacción del cliente Compass.....	12
2.5 Número y multas por servicios no conformes	13
3 Objetivo general	16
3.1 Objetivos específicos.....	16
4 Marco conceptual.....	17
4.1 Filosofía Lean Manufacturing	17
4.2 Six Sigma	18
4.3 Rediseño de procesos	18
4.4 Metodología de las ocho fases.....	19
4.4 Metodología BPA.....	19
5 Metodología	21

6 Alcances.....	24
7 Plan de trabajo.....	25
7.1 Carta Gantt.....	27
8 Resultados esperados.....	27
9 Diagnóstico de la situación inicial	29
9.1 Estructura organizacional.....	30
9.2 Herramientas y Software de la empresa	31
9.2.1 Sap Business One (SAP)	32
9.2.2 MK.....	32
9.2.3 Venus	32
9.3 Análisis y recolección de Datos	32
9.3.1 Maestra de materiales	33
9.3.2 Recepción / Capacidad instalada / Layout.....	34
9.3.3 Picking y despacho.....	36
9.4 Procesos	38
9.4.1 Ingreso y almacenamiento.....	39
9.4.2 Picking y despacho.....	43
9.4.3 Distribución.....	47
9.4.4 Reversa	49
9.4.5 Otros procesos internos.....	51
9.4.6 Proceso de pedidos del cliente Compass	51
9.7 Desperdicios del proceso	52
9.7.1 Frecuencia del problema	52
9.7.2 Altura de los pallets	54
9.7.3 Espacio de utilización del camión	56
9.8 Análisis de posibles soluciones al problema.....	58

9.8.1 Sistema de incentivos por metas	58
9.8.2 Software de cubicación.....	59
9.8.3 Separación de procesos de picking y despacho	59
9.8.4 Reorganización de procesos y funciones	60
9.8.5 Crear plataforma de administración y trazabilidad de reclamos..	61
9.9 Solución al problema	62
10 Rediseño	63
10.1 Rediseño del proceso	63
10.2 Matriz de riesgos del proceso de picking y despacho.....	64
10.3 Diseño y programación del Software de cubicación	64
10.4 Diseño de herramienta para manejo de reclamos y no conformidades.....	67
10.5 Manejo centralizado de la maestra de materiales	70
10.6 BPMN Rediseño picking y despacho	70
10.7 Impacto del rediseño y beneficios económicos asociados	75
11 Propuesta de implementación	80
11.1 Testeo del software cubicador de la carga.....	80
11.2 Incorporación paulatina del cliente al rediseño	81
11.3 Implementación completa del rediseño y cierre del proyecto	82
11.4 Implementación interna plataforma de manejo de no conformidades y mapa de carga	82
12 Conclusiones.....	84
14 Bibliografía.....	87
14.1 Tesis / Memorias.....	87
14.2 Libros / Publicaciones.....	87

14.3 Páginas web.....	88
14.4 Cursos Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas.....	88
14 Anexos	89