



Terminales Portuarios Peruanos e ISOTools

Caso de éxito en automatización
de Sistema de Gestión de Calidad en el sector servicios

ISOTools
EXCELLENCE



Caso de éxito en automatización de Sistema de Gestión de Calidad en el sector servicios

Terminales Portuarios Peruanos SAC con más de 15 años de experiencia y con presencia en 3 regiones importantes, **es una empresa que brinda soluciones logísticas integrales**, pertenece al Grupo Woll, ofreciendo servicios logísticos para: Carga seca, Carga Dry, Carga perecible, Logística para FFWW, Carga consolidada, Almacenes Simple y Centro de distribución, Administración de contenedores vacíos, Transportes, Agencia de Aduana y Agencia Marítima.

Su compromiso es buscar la satisfacción de los clientes y partes interesadas a través del cumplimiento de sus requisitos, brindando calidad consistente y sostenida sobre la base de una cultura organizacional sólida, colaboradores motivados y especializados, procesos controlados y seguros, infraestructura apropiada y el cumplimiento de las normas legales vigentes y normas contra la corrupción y el soborno, así como los requisitos de las certificaciones a las que se han adherido de forma voluntaria.

En TPP, están comprometidos con un esquema de mejora continua de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y garantizan que los trabajadores participan activamente en los elementos del mismo.

Actualmente cuentan con las certificaciones BASC V.5 2017, ISO 9001:2015, y Quality Standard Approved. Además, están implementando el sistema de gestión de antisoborno según la norma ISO 37001:2017 y cuentan con un buen Sistema de Gestión de SST conforme a la Ley 29783.

Silvia Ramos, Auditor Líder en la empresa de Terminales Portuarios Peruanos, se ha encargado de implementar y mantener el sistema integrado de gestión.

Problemas que impulsaron a Terminales Portuarios Peruanos SAC a decidirse por la automatización de sus sistemas en una

- ✘ Necesitaban un proveedor de software que le brindara mayor fluidez al proceso de mejora continua y le acompañara en su constante crecimiento.
- ✘ Debido a que la organización crece continuamente, la documentación asociada al Sistema de Gestión también se había incrementado de forma exponencial y debía estar controlada, sin embargo, siguiendo un ciclo de aprobación sin automatiza, resultaba complicado, generando retrasos inoportunos en la gestión diaria.
- ✘ TPP cuenta con gran volumen de documentación relacionada con comercio exterior que ha de cumplir con los criterios impuestos por las aduanas de cada país, seguros internacionales y otros agentes. Para el cumplimiento de la normativa legal de las unidades gubernamentales es clave la confiabilidad y la confidencialidad, por lo que necesitaban un Sistema de Gestión Documental con el que dar cumplimiento.
- ✘ Al tener diferentes líneas de negocio, surge la necesidad de conocer dónde se encuentran los puestos de trabajo o colaboradores dentro de la organización de forma centralizada.
- ✘ Los procesos logísticos pueden llegar a ser complejos ya que intervienen gran cantidad de factores, desde el tipo de carga hasta las organizaciones gubernamentales o aseguradoras implicadas. Por este motivo, TPP necesitaba una herramienta de gestión por procesos que se adaptara a las particularidades del sector.
- ✘ Requerían una gran inversión de tiempo en la recopilación de indicadores y en el tratamiento de datos para su posterior análisis, implicando esto un costo de oportunidad y un exceso de recursos empleados.
- ✘ El seguimiento de planes y la gestión de los mismos dificultaba la consecución de los objetivos estratégicos de la organización. Se necesitaba acompañar a la organización en su crecimiento. El Sistema de Gestión seleccionado tenía el requerimiento de poder crecer al mismo ritmo de la organización.
- ✘ La gestión que se tenía en Terminales Portuarios Peruanos generaba retraso en la entrega de tareas que podían ser simples puesto que muchas veces se tenían malos entendidos y/o confusiones.

Soluciones que ha aportado ISOTools

- ✓ ISOTools garantiza la seguridad de la información requerida por TPP para cumplir con los requerimientos de la documentación relativa a comercio exterior que se requiere. Para ello, ISOTools cuenta con las certificaciones ISO 27001 e ISO/IEC 20000-1 respectivamente.
- ✓ ISOTools cuenta con un gran equipo humano que ha estado apoyando a TPP desde el proceso de consultoría previa hasta el seguimiento del uso de la plataforma, aportando valor y buenas prácticas al proceso de implementación.
- ✓ Gracias a una alta usabilidad ISOTools ha facilitado que todas las partes interesadas de la organización la utilicen e interioricen rápidamente su funcionamiento.
- ✓ Mediante un gestor documental eficiente y completo, TPP ha podido reducir los costos de papel, tóner o sellos entre otros, posibilitando a su vez acceso instantáneo desde cualquier lugar gracias a su carácter cloud.
- ✓ Gestión por procesos completamente personalizable, eficiente y de alta usabilidad. Gracias al módulo de gestión por procesos de ISOTools, TPP cuenta con un mapa de procesos completo que se ha definido en función a sus necesidades.
- ✓ ISOTools ha implementado un módulo de indicadores desde es posible llevar una gestión ágil de la organización. A su vez, los indicadores, que pueden alimentarse automáticamente de la propia plataforma, están asociados a procesos, planes de acción ante valores críticos y un completo sistema de avisos para una alerta temprana.
- ✓ Gestión de usuarios y personas eficaz, gracias al cual determinar los permisos de acceso, modificación y lectura para la información sensible de la organización.
- ✓ Mediante un sistema de avisos y unos flujos de procesos bien definidos, TPP gestiona las desviaciones que se producen desde al análisis hasta la gestión de acciones correctivas fácilmente y de forma muy visual.
- ✓ ISOTools ha implementado el módulo de auditorías por lo que ha mejorado sensiblemente el costo en recursos humanos necesario para una auditoría interna y externa, haciendo más accesible la información necesaria y pudiendo recopilarla rápidamente ante una auditoría interna o externa.



Mejoras que se han alcanzado gracias a la automatización del Sistema Integrado de

- ↑ ISOTools ha permitido a TPP planificar y ejecutar las auditorías internas y externas gestionando las no conformidades resultantes de este proceso, reduciendo significativamente los tiempos, recursos, accesibilidad a la información en tiempo real.
- ↑ ISOTools ha reducido drásticamente los costos de la organización empleados en la gestión documental, facilitando gestionar un alto volumen de documentación de forma sencilla y práctica.
- ↑ Gracias a ISOTools existe la seguridad de estar operando siempre con la última versión aprobada de la documentación, evitando errores y exceso de tiempos empleados por tener que repetir procesos.
- ↑ ISOTools ha mejorado la implicación de las personas con el sistema de gestión gracias a la disponibilidad 24/7 y necesitar únicamente una conexión a internet para operar.
- ↑ Gracias a ISOTools, TPP cuenta con un mapa de procesos que unifica a toda la organización, permitiendo su gestión de forma amigable y relacionada con indicadores y documentos.
- ↑ Con la implementación de ISOTools, TPP logró tener una única vía de comunicación, disminuyendo la probabilidad de confusiones por emplear diversas fuentes de información, aumentando la eficiencia en nuestros procesos y evitando retrasos.
- ↑ Gracias a ISOTools la desubicación y el hecho de contar con varias sedes y oficinas ha dejado de ser un problema. Todas las personas implicadas pueden acceder en cualquier momento y desde cualquier lugar al Sistema de Gestión.
- ↑ La gestión de indicadores mediante una interfaz gráfica, amigable y de alta usabilidad ha mejorado el desempeño de la organización gracias a que ahora cuenta con la información necesaria en tiempo real para la toma de decisiones. Los tiempos de respuesta han disminuido y con ello ha mejorado tanto el desempeño como la satisfacción de todas las partes implicadas.
- ↑ La gestión de colaboradores ahora se encuentra centralizada, facilitando que la información, perfiles y documentación sea única, accesible y se encuentre actualizada siempre conforme a la realidad.
- ↑ Gracias a ISOTools los líderes de procesos se centran en la mejora continua ayudados por la rápida gestión de indicadores alimentados tanto por datos internos de la plataforma como de datos externos como Excel o conexiones webservice.
- ↑ El tiempo de respuesta por parte de los responsables se ha visto reducido gracias al sistema de avisos por correo y notificaciones.