

## **ANEXO M: FACTORES INCIDENTES EN PROCESOS DE APLICACIÓN**

## ÍNDICE

|   |          |
|---|----------|
| <b>ANEXO M: FACTORES INCIDENTES EN PROCESOS DE APLICACIÓN</b> | <b>3</b> |
| <b>M.1 INTRODUCCIÓN</b>                                       | <b>3</b> |
| <b>M.2 RESULTADOS</b>   | <b>3</b> |

## ANEXO M: FACTORES INCIDENTES EN PROCESOS DE APLICACIÓN

### M.1 INTRODUCCIÓN

En el documento actual se presenta la Tabla calculada en el **ANEXO L – Factores incidentes en cada uno de los procesos**, pero actualizada con los procesos que son de aplicación en el grupo empresarial.

Se eliminan siete procesos, con lo que queda un total de 59 procesos de aplicación.

Los Factores valorados como más importantes para los clientes, siguen teniendo un porcentaje de importancia mayor (Precio del Servicio, Recogida en la fecha pactada y Entrega en la fecha pactada); y los procesos de mayor importancia siguen siendo Gestionar incidencias, Medir la satisfacción del cliente y Gestión de la mejora y el cambio.

### M.2 RESULTADOS

La tabla definitiva se presenta a continuación (**Tabla M. 1**).

**Tabla M. 1**  
**1/2**

| Procesos                                | Factores de Satisfacción del cliente |         |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 | %Importancia del proceso |                     |
|---|--------------------------------------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------|--------------------|----------------|--------------------|-----------------|--------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------------------------|---------------------|
|   | Recogida                             | Entrega | Cortesía Consignat. | Cortesía Estibadora | Cortesía Transporte | Cortesía Destino | Rapidez Telefónica | Rapidez Equipo | Condiciones Equipo | Equipo Adecuado | Document. completa | Document. Inteligibles | Reclamación Consignat. | Reclamación Estibadora | Reclamación Transporte | Reclamación Destino | Horario Consignat. | Horario Estibadora | Horario Transporte | Horario Destino |                          | Precio del Servicio |
| Realizar Arrastre al Embarque           | 1                                    |         |                     |                     | 1                   |                  |                    | 1              | 1                  | 1               |                    |                        |                        |                        | 1                      |                     |                    |                    | 1                  |                 | 1                        | 62%                 |
| Recibir Mercancía                       | 1                                    |         |                     | 1                   |                     |                  |                    | 1              | 1                  | 1               |                    |                        |                        | 1                      |                        |                     |                    |                    | 1                  |                 |                          | 41%                 |
| Embarcar                                | 1                                    |         |                     |                     |                     |                  |                    |                | 1                  |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 | 1                        | 45%                 |
| Identificar Clientes Potenciales        |                                      |         |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 |                          | 0%                  |
| Captar y Mantener Clientes              | 1                                    | 1       | 1                   |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     | 1                  |                    |                    |                 | 1                        | 52%                 |
| Tramitar Facturas                       |                                      |         |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 |                          | 0%                  |
| Realizar Cobro                          |                                      |         |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 | 1                  | 1                      | 1                      |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 |                          | 10%                 |
| Prestar Servicios al Buque              | 1                                    | 1       |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 | 1                        | 50%                 |
| Desembarcar                             |                                      | 1       |                     |                     |                     |                  |                    |                | 1                  |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 | 1                        | 44%                 |
| Suministrar Equipo al Cliente           | 1                                    |         |                     |                     |                     |                  | 1                  | 1              | 1                  | 1               |                    |                        | 1                      |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 | 1                        | 66%                 |
| Mantenimiento de Equipo e Instalaciones | 1                                    | 1       |                     |                     |                     |                  |                    |                | 1                  |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 | 1                        | 61%                 |
| Gestionar Talleres                      | 1                                    | 1       |                     |                     |                     |                  |                    |                | 1                  |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 | 1                        | 61%                 |
| Gestionar Incidencias                   | 1                                    | 1       | 1                   | 1                   | 1                   | 1                | 1                  | 1              | 1                  | 1               | 1                  | 1                      | 1                      | 1                      | 1                      | 1                   | 1                  | 1                  | 1                  | 1               | 1                        | 100%                |
| Medir la Satisfacción del cliente       | 1                                    | 1       | 1                   | 1                   | 1                   | 1                | 1                  | 1              | 1                  | 1               | 1                  | 1                      | 1                      | 1                      | 1                      | 1                   | 1                  | 1                  | 1                  | 1               | 1                        | 100%                |
| Entregar Mercancía                      |                                      | 1       |                     | 1                   |                     |                  |                    | 1              | 1                  |                 |                    |                        |                        | 1                      |                        |                     |                    |                    | 1                  |                 |                          | 36%                 |
| Realizar Arrastre al Desembarque        |                                      | 1       |                     |                     | 1                   |                  |                    | 1              | 1                  |                 |                    |                        |                        |                        | 1                      |                     |                    |                    |                    | 1               | 1                        | 57%                 |
| Gestionar Transporte Terrestre          | 1                                    | 1       |                     |                     |                     |                  |                    |                | 1                  |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 |                          | 43%                 |
| Definir Política del Personal           |                                      |         | 1                   | 1                   | 1                   | 1                |                    |                |                    |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 |                          | 6%                  |
| Gestionar Personal                      | 1                                    | 1       |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 | 1                        | 50%                 |
| Gestionar Pedidos y/o Reservas          | 1                                    | 1       | 1                   |                     | 1                   |                  | 1                  | 1              | 1                  | 1               | 1                  | 1                      |                        | 1                      |                        |                     | 1                  |                    |                    | 1               |                          | 76%                 |
| Atención y Servicio al Cliente          | 1                                    | 1       | 1                   |                     | 1                   | 1                | 1                  |                |                    |                 |                    |                        | 1                      |                        | 1                      | 1                   | 1                  |                    |                    | 1               | 1                        | 56%                 |
| Gestionar Documentación de Embarque     | 1                                    |         |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 | 1                  | 1                      | 1                      |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 |                          | 27%                 |
| Gestionar DUA al Embarque               | 1                                    |         |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 | 1                  |                        | 1                      |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 | 1                        | 44%                 |
| Gestionar Documentación de Desembarque  |                                      | 1       |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 | 1                  | 1                      | 1                      |                        |                        | 1                   |                    |                    |                    |                 |                          | 28%                 |
| Gestionar DUA al Desembarque            |                                      | 1       |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 | 1                  |                        | 1                      |                        |                        | 1                   |                    |                    |                    |                 | 1                        | 45%                 |

Tabla M. 1  
2/2

| Procesos  | Factores de Satisfacción del cliente |            |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 | % Importancia del proceso |                     |     |
|---|--------------------------------------|------------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------|--------------------|----------------|--------------------|-----------------|--------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|---------------------------|---------------------|-----|
|   | Recogida                             | Entrega    | Cortesía Consignat. | Cortesía Estibadora | Cortesía Transporte | Cortesía Destino | Rapidez Telefónica | Rapidez Equipo | Condiciones Equipo | Equipo Adecuado | Document. completa | Document. Inteligibles | Reclamación Consignat. | Reclamación Estibadora | Reclamación Transporte | Reclamación Destino | Horario Consignat. | Horario Estibadora | Horario Transporte | Horario Destino |                           | Precio del Servicio |     |
| Definir y Planificar el Diseño y Funcionamiento Físico de la Terminal | 1                                    | 1          |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 |                           |                     | 32% |
| Gestionar la Terminal   | 1                                    | 1          |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 |                           | 1                   | 50% |
| Mantenimiento de los Sistemas de Información                          | 1                                    | 1          |                     |                     |                     |                  | 1                  | 1              | 1                  |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 |                           | 1                   | 72% |
| Establecer y Analizar Objetivos Anuales                               |                                      |            |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 |                           |                     | 0%  |
| Búsqueda de nuevas Áreas de Negocio                                   |                                      |            |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 |                           | 1                   | 17% |
| Gestión de la Mejora y el Cambio                                      | 1                                    | 1          |                     |                     |                     |                  | 1                  | 1              | 1                  | 1               | 1                  | 1                      | 1                      | 1                      | 1                      | 1                   | 1                  | 1                  | 1                  | 1               | 1                         | 1                   | 94% |
| Comprar y Subcontratar  |                                      |            |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 |                           | 1                   | 17% |
| Gestión Jurídica  |                                      |            |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 |                    |                        | 1                      | 1                      | 1                      | 1                   |                    |                    |                    |                 |                           | 1                   | 32% |
| Gestión Contable  |                                      |            |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 |                           | 1                   | 17% |
| Gestionar los Recursos Financieros                                    |                                      |            |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 |                           | 1                   | 17% |
| Ejecutar y Mantener Programa de Seguridad e Higiene                   |                                      |            |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 |                           | 1                   | 17% |
| Ejecutar y Mantener Programa Medio Ambiental                          |                                      |            |                     |                     |                     |                  |                    |                |                    |                 |                    |                        |                        |                        |                        |                     |                    |                    |                    |                 |                           | 1                   | 17% |
| <b>Nº de procesos que afectan al factor:</b>                          | <b>20</b>                            | <b>19</b>  | <b>6</b>            | <b>5</b>            | <b>7</b>            | <b>4</b>         | <b>7</b>           | <b>10</b>      | <b>15</b>          | <b>7</b>        | <b>9</b>           | <b>7</b>               | <b>12</b>              | <b>6</b>               | <b>8</b>               | <b>7</b>            | <b>6</b>           | <b>5</b>           | <b>7</b>           | <b>4</b>        | <b>24</b>                 |                     |     |
| <b>Cálculo % Importancia del Factor:</b>                              | <b>54%</b>                           | <b>51%</b> | <b>16%</b>          | <b>14%</b>          | <b>19%</b>          | <b>11%</b>       | <b>19%</b>         | <b>27%</b>     | <b>41%</b>         | <b>19%</b>      | <b>24%</b>         | <b>19%</b>             | <b>32%</b>             | <b>16%</b>             | <b>22%</b>             | <b>19%</b>          | <b>16%</b>         | <b>14%</b>         | <b>19%</b>         | <b>11%</b>      | <b>65%</b>                |                     |     |
| <b>CLIENTES % Importancia del Factor</b>                              | <b>58%</b>                           | <b>52%</b> | <b>4%</b>           | <b>0%</b>           | <b>14%</b>          | <b>3%</b>        | <b>15%</b>         | <b>24%</b>     | <b>38%</b>         | <b>9%</b>       | <b>8%</b>          | <b>2%</b>              | <b>24%</b>             | <b>7%</b>              | <b>8%</b>              | <b>1%</b>           | <b>4%</b>          | <b>3%</b>          | <b>0%</b>          | <b>0%</b>       | <b>60%</b>                |                     |     |