

Enrique Rodríguez Larumbe

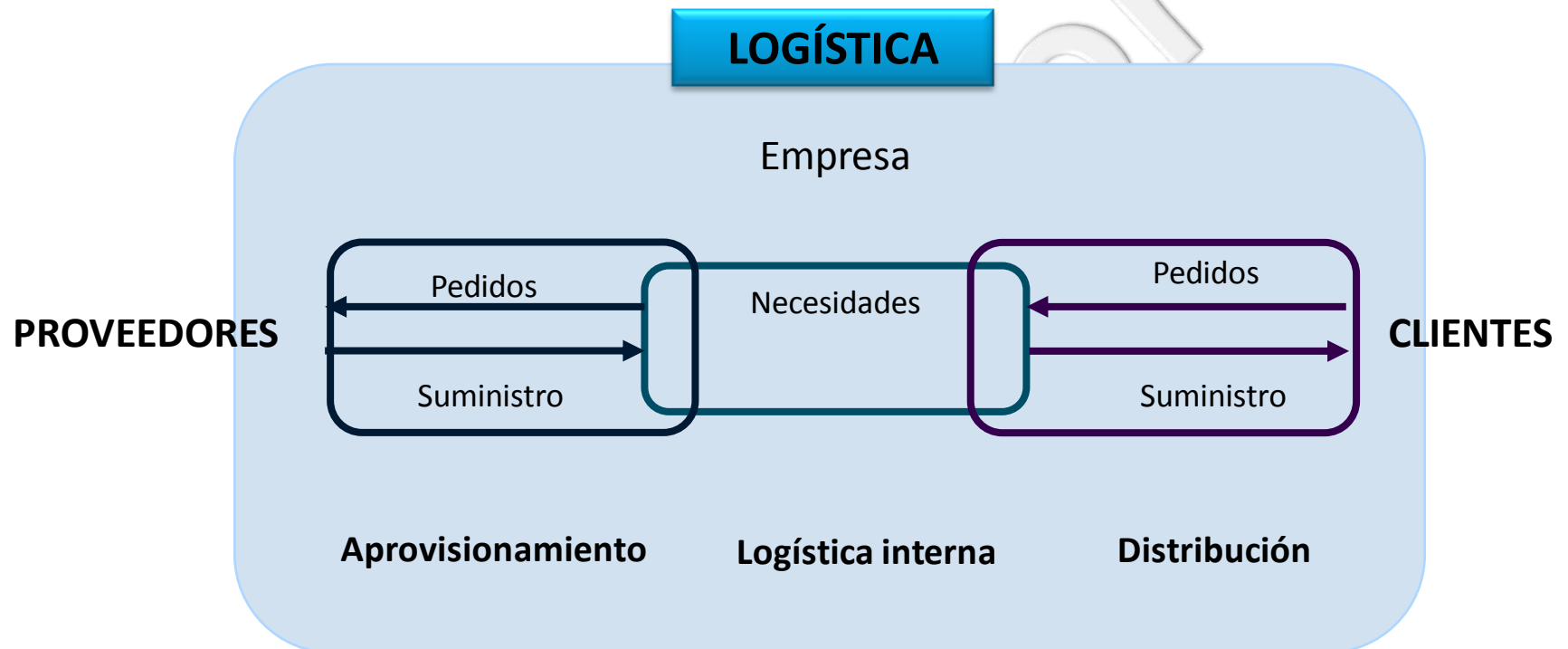
La gestión logística dentro de la empresa: suministro al cliente interno en empresas de servicios

Madrid, 2 de junio de 2011



Introducción

Logística: **planificación, implantación y control** del flujo de materiales, servicios e información desde el origen (proveedor) hasta su destino (cliente final).



- Análisis, planificación, implantación y control de la logística interna.
 - ENFOCADO EN LA REALIZACIÓN DE PROCESOS



Los procesos deben

- **Implicar al personal**
- **Asignar responsabilidades**
- **Guiar la actividad**
- **Controlar la actividad**
- **Mejorar la actividad**
- **Simplificar las tareas**

- **Proporcionar información**

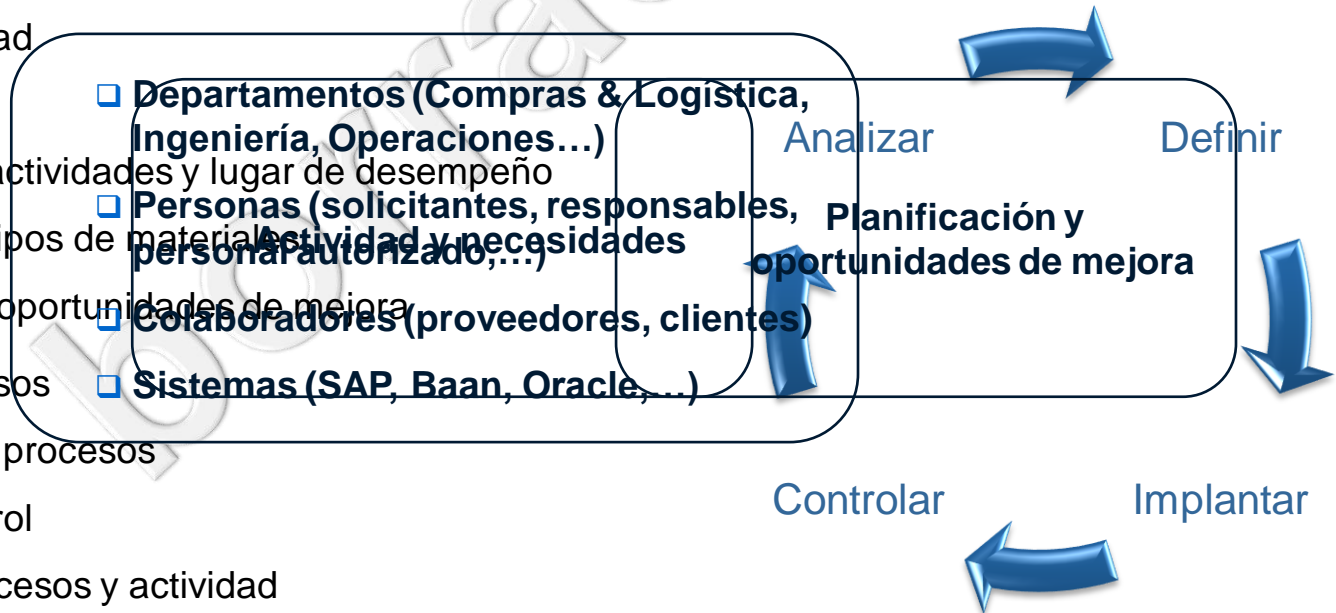


Análisis: Metodología II

- ❑ Fuentes de información
 - ❖ Identificación de actores
 - ❖ Sistemas
- ❑ Definición de requerimientos internos
 - ❖ Fotografía actual de la operativa
 - ❖ Necesidades de los usuarios
 - ❖ Condiciones actuales de suministro (proveedor, cliente interno, cliente final)



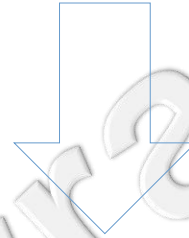
- ❑ Estudio de la actividad
 - ❖ Planificación
 - Definición de actividades y lugar de desempeño
 - Definición de tipos de materiales
 - ❖ Identificación de oportunidades de mejora
- ❑ Definición de procesos
- ❑ Implantación de los procesos
- ❑ Seguimiento y control
- ❑ Redefinición de procesos y actividad



Información

**Actividad y
necesidades**

Planificación



**Realización de
procesos**





Implantación: realización de procesos

Los procesos logísticos dentro de la empresa se reducen a:

Recepción

materiales de proveedores
y clientes

Ubicación

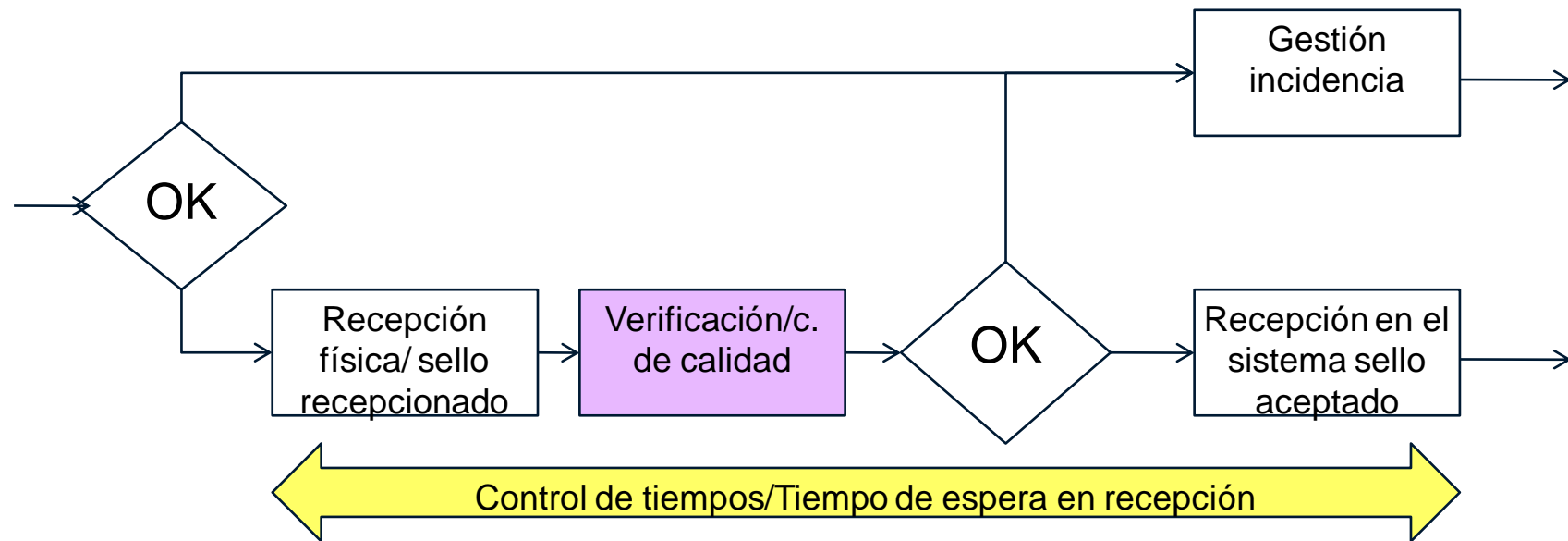
Almacenamiento

Expedición

entrega a cliente
interno

Aplicando los pasos anteriormente indicados debemos **configurar los procesos** de tal forma que obtengamos **una gestión eficiente y optimizada** de estas tres labores principales y a su vez que nos reporte la **suficiente información** para que estemos continuamente en modo de **mejora continua**

Implantación: realización de procesos. RECEPCIÓN

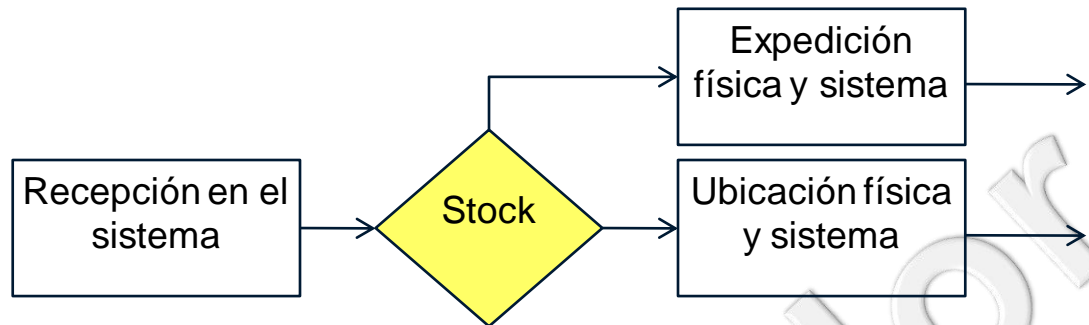


En la primera recepción se recoge el material entregado por el transportista se comprueba que corresponde a la empresa y es un pedido de la misma y se procede a depositarlo en recepción de mercancía. Sello con fecha de recepción a falta de comprobar cantidad y calidad.

Una vez verificado que lo entregado corresponde con el pedido y está en buenas condiciones de uso se introduce en el sistema, la recepción del material con las dos fechas de recepción. Sello con fecha de aceptación.

A la hora de recepcionar, se pueden y deben fijar prioridades (necesidades del cliente interno):
materiales según proyecto, materiales críticos, según proveedores, según clientes

Implantación: realización de procesos. UBICACIÓN

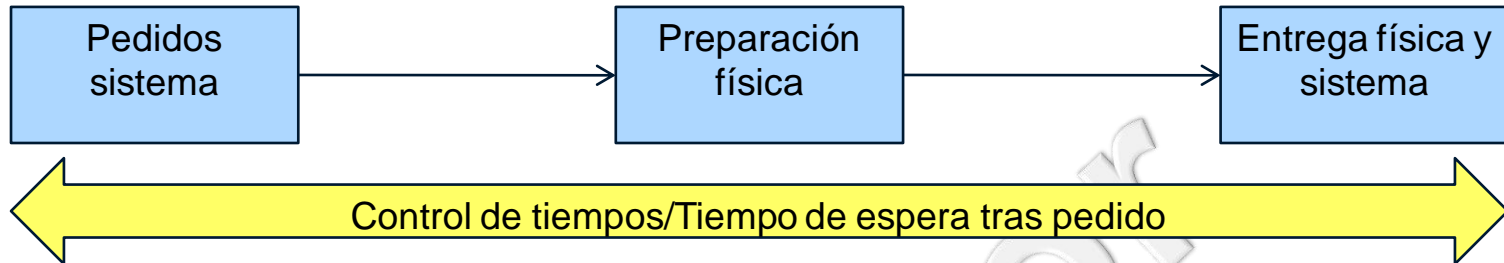


Una demanda independiente en compras en logística siempre es dependiente se sabe qué, cuánto, cuándo y cómo hay que gestionarla

Definición tipo de materiales

- Materiales estocables: materiales recurrentes
 - Materiales asignados a proyectos
- Materiales no estocables: materiales con $PE < \text{necesidades del cliente interno}$
 - Acuerdos con proveedores de entrega in situ
- Materiales kamban: consumo recurrente y $PE < \text{necesidades del cliente interno}$
 - Embalaje, etc...

Implantación: realización de procesos. EXPEDICIÓN



Datos del sistema: control y análisis periódico

Según necesidades del cliente interno; requerimientos internos

Planificación de pedidos

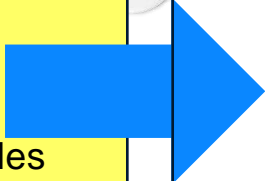
- Unificación de pedido por áreas
- Unificación de pedidos por tipo de materiales
- Creación de rutas de suministro



Control: indicadores de funcionamiento

Los KPI's, indicadores clave de desempeño o indicadores de funcionamiento se pueden agrupar en:

- ❑ Control de tiempos
 - Tiempos de espera en recepción
 - Tiempos de respuesta en el suministro de pedidos
- ❑ Control de actividades
 - Número de pedidos/líneas de pedido recepcionados y expedidos
- ❑ Control de proveedores
 - Pedidos y líneas de pedido erróneas, materiales defectuosos
- ❑ Control de clientes
- ❑ Control de solicitantes
 - Necesidad exigida frente a necesidad real
- ❑ Control de materiales
 - Materiales susceptibles a cambiar de estado tras estudio de histórico

- 
- ❑ **MEJORA DEL SERVICIO**
 - ❑ **REDUCCIÓN DE STOCK**
 - ❑ **OPTIMIZACIÓN DE TIEMPOS**