

Fase 10 Presentar y Sustentar Proyecto Final

Presentado Por:

Diana Carolina Forero Martínez cód. 1.014.221.415

Laura Natalia Díaz Bohórquez cód. 1.018.418.468

Carolina Rueda cód. 1.018.416.189

Daniel Romero Jaramillo cód. 1.013.583.828

Katherine Guerrero Parra cód.1.014.239.406

Dirigido a:

José Martín Díaz

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela: Ciencias Básicas Tecnología e Ingeniería “ECBTI”

Programa: Ingeniería Industrial

Diplomado de Profundización en Supply Chain Management y logística

Bogotá 2017

Contenido

Objetivos	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos.....	4
Introducción	5
Descripción de la Empresa	6
PRODUCTO O PROCESO ANALIZADO	6
Modelo Referencial de Logística	8
Evidencias	9
MODELO REFERENCIAL Vs. EMPRESA	10
Gráfico 1. . Modelo Referencial.....	11
Gráfico 2. De Concepto Logístico	12
GESTION LOGÍSTICA	13
Gráfico 3. Organización y gestión Logística.....	13
TECNOLOGIA MANIPULACION	13
Gráfico 4. Tecnología de la Manipulación.....	14
TECNOLOGIA ALMACENAJE.....	15
Gráfico 5. Tecnología del Almacenaje	15
TRANSPORTE INTERNO	16
Gráfico 6. Tecnología Transporte interno	16
TRANSPORTE EXTERNO	17
Gráfico 7. Tecnología Transporte Externo.....	17
TECNOLOGIA INFORMACION	18
Gráfico 8. Tecnología de la Información	18
TECNOLOGIA SOFTWARE	19
Gráfico 9. Tecnología Software	19
TALENTO HUMANO.....	20
Gráfico 10. Talento Humano	20
INTEGRACIÓN SCHAIN.....	21

Gráfico 11. Integración Supply Chain	21
DESEMPEÑO LOGISTICO.....	22
Gráfico 12. Desempeño Logístico.....	22
BARRERAS DEL ENTORNO	23
Gráfico 13. Barreras del Entorno.....	23
LOGISTICA REVERSA	24
Gráfico 14. Logística Reserva.....	24
Conclusiones	25
Bibliografía	27

Objetivos

Objetivo General

Analizar el nivel de cumplimiento del Modelo Referencial en logística de la empresa Gas Natural Fenosa.

Objetivos Específicos

- Realizar la caracterización de la logística de la empresa Gas Natural Fenosa.
- Analizar el desarrollo de los procesos de la globalización e internacionalización de la economía, sistemas logísticos.
- Identificar el estado logístico de la compañía
- Analizar los resultados de su aplicación en cuanto al sistema logístico de la misma
- Darle utilidad a los 13 instrumentos en el proceso de diagnóstico y proceso de observación objetiva de la empresa.
- Formular estrategias de logística, se identifican posibles problemáticas diseñando sistemas logísticos.

Introducción

El proyecto final del curso EN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA, busca que los estudiantes del curso de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, apropien el conocimiento sobre Nivel de cumplimiento a través de la Caracterización de la Logística en la empresa gas Natural Fenosa

El objetivo de este proyecto es comprender como el Modelo Referencial recoge las tendencias internacionales en Logística, que detallan las diferentes investigaciones realizadas en Colombia, en Norteamérica y Europa.

Los estudiantes analizaran como el desarrollo de los procesos de los sistemas logísticos colombianos logran que las organizaciones alcancen niveles de competitividad, por lo cual se aplicara el análisis e investigación a la empresa **GAS NATURAL FENOSA** a través del Modelo Referencial sobre el estado de la Logística en una Red Adaptativa o Supply Chain .

A continuación encontrar la aplicación de los trece elementos del Modelo Referencial en Logística, que hipotéticamente se encuentran presentes en una Red Adaptativa o Supply Chain: los cuales son: 1. concepto sobre logística, 2. Organización logística, 3. Tecnología de manipulación, 4. Tecnología de almacenaje, 5. Tecnología de transporte interno, 6. Tecnología de transporte externo, 7. Tecnología de información, 8. Tecnología de software, 9. Talento humano, 10. Integración del Supply Chain, 11. Barreras logísticas, 12. Logística reversa 13. Medida del desempeño logístico.

A través de esta investigación los estudiante lograrán formular estrategias en logística articuladas a las estrategias en Supply Chain Management y, a la estrategia del negocio de la empresa Gas Natural Fenosa lo cual le permitirá a la organización para formular planes de formación y capacitación en logística.

Descripción de la Empresa

Nombre:	Gas Natural Fenosa Colombia NIT: 800.007.813-5
Actividad Económica:	Mercado energético
Tipo:	Es una sociedad por acciones, de carácter privado, constituida como una empresa de servicios públicos, prestadora del servicio de distribución de gas natural por red de tubería y comercialización de dicho combustible en la ciudad de Bogotá y en los municipios de Soacha, Sibaté, La Calera y El Rosal.
Domicilio:	Sede principal Calle 71 A 5 38

PRODUCTO O PROCESO ANALIZADO

TIPO DE PRODUCTO	SERVIGAS PLUS CON PERMANENCIA
VALOR	VALOR
	\$ 9.520
	BASE
	\$ 7.711
	IVA
	\$ 1.809
INFORMACIÓN GENERAL	<p>Servigas Plus con y sin permanencia han sido diseñados pensando en la tranquilidad y seguridad de su hogar para que nuestros clientes solo obtengan ventajas:</p> <p>Es un servicio que incluye múltiples beneficios, ha sido diseñado para los clientes residenciales de Gas Natural Fenosa y se podrá de forma mensual a través de la factura de consumo.</p>
	<p>CON PERMANENCIA:</p> <p>El presente contrato tendrá una duración de un año, prorrogándose tácitamente de forma indefinida y empezará a regir desde la fecha de</p>
INICIO DE VIGENCIA	

	<p>inicio prevista en la solicitud de servicio o la fecha informada verbalmente al cliente, en el momento de la compra telefónica del servicio, lo cual será ratificado mediante la carta de bienvenida, comunicación que envía GNS al cliente una vez el servicio queda activado correctamente en el sistema, o en todo caso a partir del recibo del cargo del servicio en la factura de gas natural.</p>
<p>REVISIÓN ANUAL SERVICIGAS</p>	<p>Realizada por técnicos especializados para verificar el correcto funcionamiento de la instalación interna y de los gasodomésticos, detectando posibles fallas o riesgos de forma oportuna. La primera revisión será programada aproximadamente al sexto mes desde el inicio de vigencia del contrato del servicio.</p> <p>Nota: los técnicos que realizarán la Revisión Preventiva, están certificados por la ONAC y poseen las competencias necesarias para desarrollar la inspección.</p>
<p>ASISTENCIA SERVICIGAS</p>	<p>- Servicio de reparación a la que tendrá derecho como cliente si durante la revisión anual Servigas o la Revisión Periódica Obligatoria, en el año que le corresponda.</p> <p>- Tendrá derecho a solicitar un servicio de asistencia adicional una vez al año.</p> <p>- Podrá hacer uso de este beneficio si: se encuentran defectos o fallas en la instalación interna, centro de medición, estufa, horno o calentador (1 espontánea y 1 derivada de RP / RTR / VTR).</p>
<p>ASISTENCIA SERVICIGAS</p>	<p>ACLARACIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) El daño sea generado por mal uso o derivado de un hurto. 2) Acabados de ningún tipo. 3) Artefactos convertidos de energía eléctrica a gas. 4) Repuestos de gasodomésticos de marcas que ya no se encuentren en el mercado y cuando no se puedan instalar genéricos. 5) Gasodomésticos que por su estado de deterioro no permiten su reparación.

PROGRAMACIÓN Y PAGO DE LA RTR / VTR	6) Instalación de gasodomésticos.
	<u>Programación y pago de la RTR / VTR a partir del primer mes:</u>
	Aclaraciones:
	1. Si el cliente adquiere Servigas Plus con permanencia y la programación de la Revisión Periódica Obligatoria está el mes 58, nos encargaremos del pago, la programación y la cobertura en reparaciones para el cliente.
	2. Si el cliente adquiere Servigas Plus con permanencia (hasta el mes 58) y tiene una RTR programada, el producto le cubrirá las reparaciones derivadas de su ciclo y las visitas complementarias necesarias.
	El costo de la visita inicial de la RTR no estará cubierto, pues NO tiene el producto activo al momento de su contratación y programación.

Modelo Referencial de Logística



Evidencias

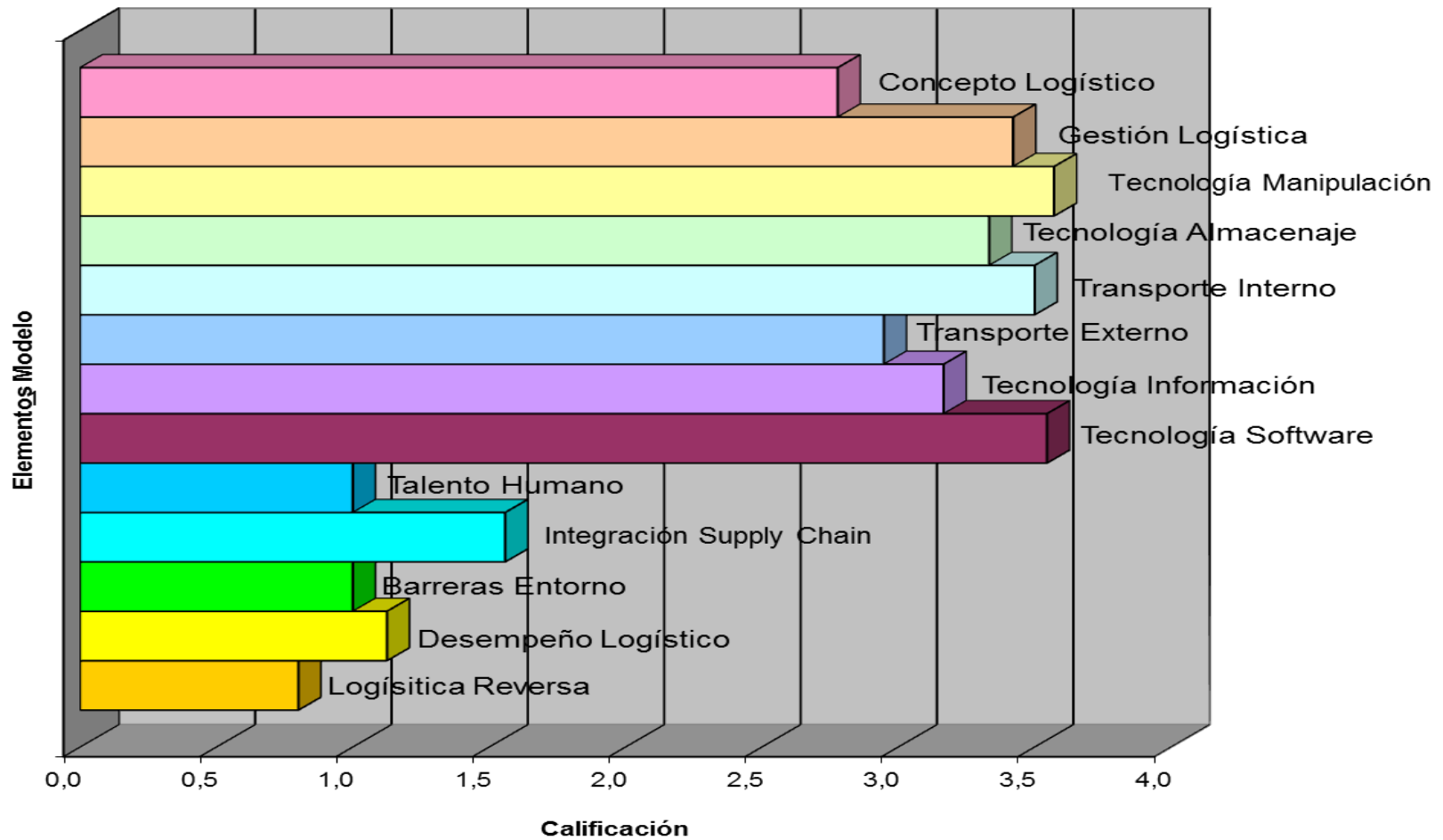


NOMBRE DE LA EMPRESA

MODELO REFERENCIAL Vs. EMPRESA

ELEMENTO DEL MODELO	CALIFICACION	MINIMA	MAXIMA	MEDIA	DES.ESTANDAR	OBSERVACION
<u>CONCEPTO LOGISTICO</u>	<u>3</u>	1,00	5,00	2,78	1,77	
<u>ORGANIZACION Y GESTION LOGISTICA</u>	<u>3</u>	1,00	5,00	3,42	1,71	
<u>TECNOLOGIA DE MANIPULACION</u>	<u>4</u>	1,00	5,00	3,57	1,90	
<u>TECNOLOGIA DE ALMACENAJE</u>	<u>3</u>	1,00	5,00	3,33	1,53	
<u>TECNOLOGIA DE TRANSPORTE INTERNO</u>	<u>4</u>	1,00	5,00	3,50	1,55	
<u>TECNOLOGIA DE TRANSPORTE EXTERNO</u>	<u>3</u>	1,00	5,00	3,11	1,75	
<u>TECNOLOGIA DE INFORMACION</u>	<u>3</u>	1,00	5,00	3,17	1,33	
<u>TECNOLOGIA DE SOFTWARE</u>	<u>4</u>	1,00	5,00	3,55	1,86	
<u>TALENTO HUMANO</u>	<u>1</u>	1,00	5,00	3,33	1,50	
<u>INTEGRACION DEL SUPPLY CHAIN</u>	<u>2</u>	1,00	5,00	2,41	1,71	Debilidad
<u>BARRERAS DEL ENTORNO</u>	<u>1</u>	1,00	1,00	1,00	0,00	Debilidad
<u>MEDIDA DEL DESEMPEÑO LOGISTICO</u>	<u>1</u>	1,00	2,00	1,13	0,35	Debilidad
<u>LOGISTICA REVERSA</u>	<u>1</u>	1,00	5,00	2,00	2,00	Debilidad
<u>Calificación Final Vs. Modelo</u>	<u>2,44</u>	1,00	5,00	2,96	1,70	

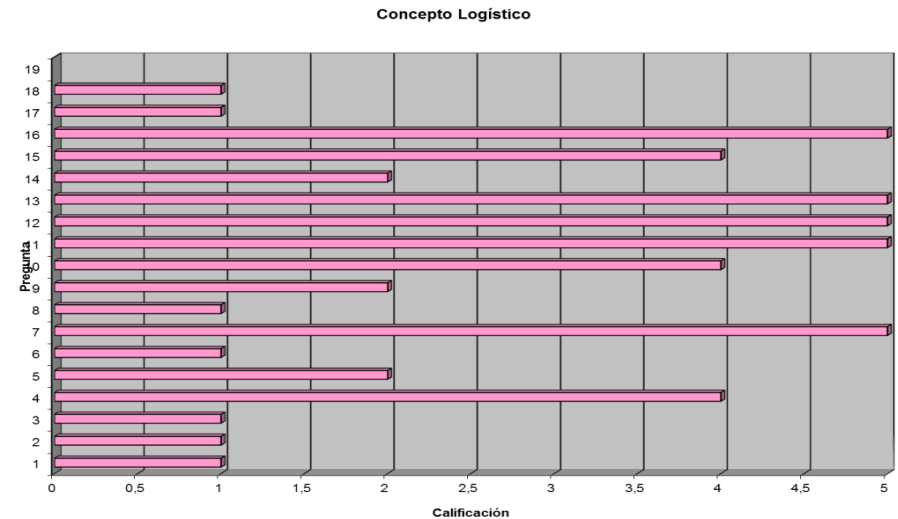
Gráfico 1. . Modelo Referencial



Variables

- Los ejecutivos tienen claro que la Logística moderna se interesa más
- 19 por la gerencia de flujos y la cohesión de procesos
- Los ejecutivos son conscientes de que compiten entre redes de
- 18 negocios o Supply Chain
- 17 Utiliza mejores prácticas en Supply Chain Management
- 16 Tiene la empresa modelado un Supply Chain
- Claridad de la Gerencia en que la Logística es una parte del Supply
- 15 Chain
- 14 Cambios radicales en los próximos años en la Logística
- Conocimiento de los ejecutivos y empleados en los procesos
- 13 logísticos
- Integración y coordinación de la Gerencia Logística con todas la
- 12 dependencias
- 11 Metas en servicio al cliente y costos logísticos
- 10 Enfoques modernos en la gestión logística y de producción
- 9 Técnicas de Ingeniería en el mejoramiento de los costos
- 8 Costeo basado en ABC en costos Logísticos
- 7 Requisitos de calidad procesos Logísticos
- 6 Frecuencia planes Logísticos
- 5 Planes Logísticos formales
- 4 Plan mejora procesos Logísticos
- 3 Procesos Logísticos
- 2 Gerencia Logística
- 1 Plan Estratégico Para el Desarrollo de la Logística

Gráfico 2. De Concepto Logístico



La compañía Gas Natural si tiene claro el concepto logístico, sin embargo como la operación es nueva no se encuentra como primer objetivo para ellos organizar su logística ya que consideran que la manera actual en que la desarrolla cumple con sus objetivos y les permite generar el cumplimiento de sus operaciones de reparación, en general no son muchas las debilidades pero se encuentra en el camino de fortalecer el SCM ya que está en proceso de construcción su plan estratégico de logística acompañado con una nueva tecnología que le permitirá controlar el proceso.

GESTION LOGÍSTICA

Variable

- 19 Tiene la Empresa un alto nivel de integración con clientes y proveedores?
La estructura de la gestión logística de la empresa se caracteriza por un enfoque innovador?
- 18
- 17 Los servicios logísticos que tiene la empresa están administrados centralmente?
- 16 Existe un programa formal de capacitación para el personal de la Gerencia Logística?
- 15 El personal de la Gerencia Logística ha recibido alguna capacitación en el último año?
- 14 Potencial de racionalización de la cantidad de personal existente en la Gerencia Logística
- 13 La organización logística en la Empresa o en la empresa debe ser plana?
- 12 Continuidad en el flujo logístico de la empresa
Frecuencia de decisiones conjuntas con las distintas dependencias o gerencias de la empresa
- 11 Las habilidades y conocimientos del personal en la Gerencia Logística son suficientes para su funcionamiento?
- 10
- 9 La empresa está certificada con la Norma ISO-9000 o con otra organización certificadora?
- 8 Reglamentación por escrito de la ejecución de los distintos procesos en el Supply Chain
- 7 Servicio de terceros (Outsourcing) para asegurar los procesos o servicios logísticos
Existe algún especialista responsable con la realización de los pronósticos de los clientes?
- 6
- 5 Realiza y/o coordina pronósticos de demanda y estudios de los clientes?
- 4 Objetivos, políticas, normas y procedimientos sistemáticamente documentadas
- 3 Gestión inteorada con el resto de los procesos
- 2 Nivel sut
- 1 Estructui

Calificación 3,

Organización y Gestión Logística

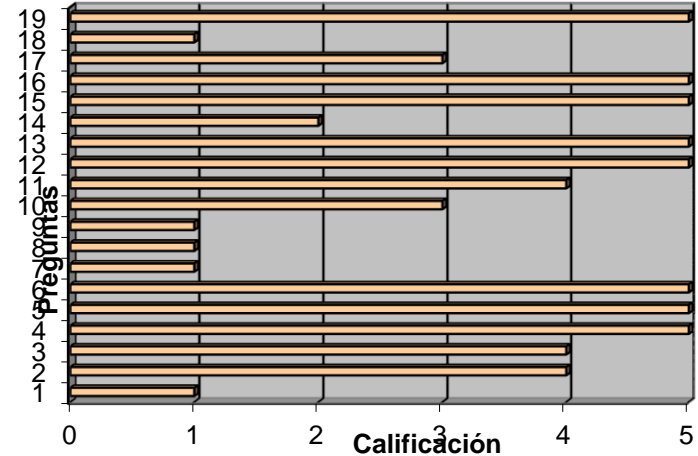


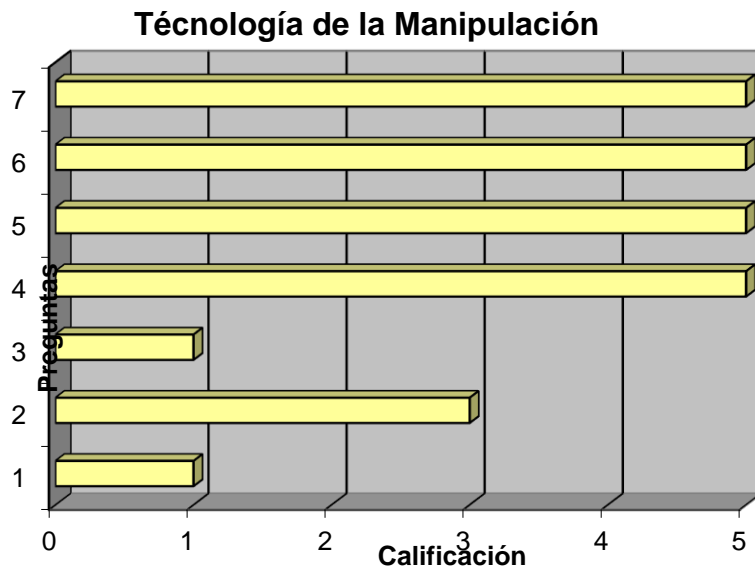
Gráfico 3. Organización y gestión Logística

La organización PSI e INVERMEX no tiene estructurada su gestión logística, es importante implementarla de tal manera potencializarla pues se presentan varias variables No implementadas por lo cual hay que brindarle relevancia por medio de un Sistema de Gestión de Calidad. Se sugiere la implementación del SGC y la certificación de calidad con un ente competente ya que esta organizaciones no tienen conocimiento o algún recurso humano que tenga las competencias para guiarles en una correcta implementación.

Variable

- 7 Existe algún programa para la capacitación del personal dedicado a la manipulación?
- 6 El personal ha recibido capacitación en el último año?
El personal posee las habilidades necesarias para una ejecución eficiente de la actividad?
- 5 El estado técnico de los equipos del Supply Chain dedicados a la manipulación es bueno?
- 4 Las operaciones de manipulación disponen de todos los medios necesarios?
- 3 Las operaciones de manipulación no provocan interrupciones o esperas en las actividades de producción?
- 1 Las operaciones de carga y descarga se realizan en forma mecanizada?

Gráfico 4. Tecnología de la Manipulación



Se identifica que varios de los niveles analizados no se encuentran implementados, es necesario minimizar los tiempos de interrupción y realizar estudio de Tiempos y movimientos, así mismo se recomienda tratar de mecanizar los procesos pues no se encuentran en sus totalidades normalizadas e integradas en el Supply Chain.

Calificación 3,57

TECNOLOGIA ALMACENAJE

Variables

- 18 La actividad de almacenaje se administra totalmente centralizada?
- 17 Existe un programa formal de capacitación para el personal?
- 16 El personal ha recibido alguna capacitación en el último año?
- 15 Existe un alto potencial de racionalización de la cantidad de personal existente?
- 14 La cantidad de personal se considera suficiente para el volumen de actividad existente?
- 13 Las habilidades y conocimientos del personal son suficiente para su funcionamiento?
- 12 Existen pérdidas, deterioros, extravíos, mermas y obsolescencia de mercancías?
- 11 Existe intención o planes de ampliar o construir nuevos almacenes?
- 10 Existen productos que no rotan desde hace más de seis meses?
- 9 El sistema de identificación de las cargas se hace con apoyo de la tecnología de información?
- 8 Existe una amplia utilización de medios auxiliares para la manipulación de las cargas?
- 7 Las condiciones de trabajo en los almacenes son altamente seguras para las cargas y para las personas?
- 6 La organización interna de los almacenes es altamente eficiente y con buen orden interno?
- 5 La gestión de los almacenes se realiza totalmente con apoyo de sistema informático?
- 4 Las operaciones dentro de los almacenes del Supply Chain se realizan en forma mecanizada?
- 3 El despacho del almacén se considera que es bastante ágil?
- 2 A qué nivel se utiliza la altura en el almacenaje?
- 1 A qué nivel se utiliza el área de los almacenes del Supply Chain?

Calificación 3,33

Tecnología del Almacenaje

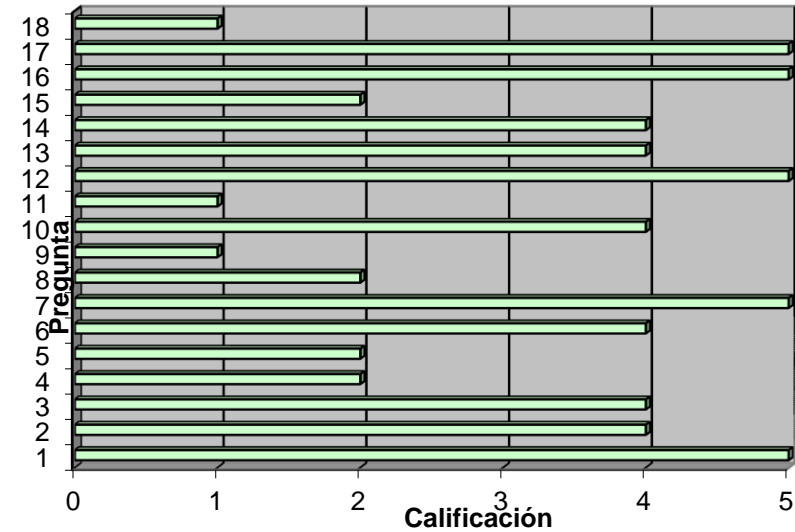


Gráfico 5. Tecnología del Almacenaje.

Se identifica que varios de los niveles no se encuentran implementados, Gas Natural Fenosa informa que su prioridad por el momento no se encuentra organizar e implementar el proceso de logístico, es necesario que la organización optimice el uso de áreas en almacén por el alto volumen y el bajo peso de los productos, utilizar herramientas que le permitan organizar sistemáticamente su proceso (código de barras) es importante revisar el layout para redistribuir áreas. Salud ocupacional debe realizar brigadas para verificar el uso de implementos de seguridad en el trabajo y dejar delineados procedimientos ya que en ocasiones el contratista o proveedor no garantiza el 100% de uso a pesar de realizar constantes capacitaciones.

TRANSPORTE INTERNO

Variables

- 16 Se administra totalmente centralizada o descentralizada?
- 15 Existe un programa formal de capacitación para el personal?
- 14 El personal ha recibido alguna capacitación en el último año?
- 13 Existe un alto potencial de racionalización de la cantidad de personal existente actualmente?
- 12 La cantidad de personal existente se considera suficiente para el volumen de actividad existente?
- 11 Las habilidades y conocimientos del personal disponible son suficientes para su eficiente funcionamiento?
- 10 La gestión del transporte interno está informatizada?
- 9 En lo que va del año han ocurrido accidentes en las operaciones de transporte interno?
- 8 Las condiciones del transporte interno garantizan una alta protección al personal?
- 7 Ocurren pérdidas, deterioro, contaminación y confusiones en las cargas que se suministran?
- 6 Los medios de transporte interno están en buen estado técnico y con alto grado de fiabilidad?
- 5 Existe un sistema de gestión del transporte interno bien diferenciado en un grupo de trabajo con cierta autonomía?
- 4 Las cargas se suministran en forma oportuna según su demanda dentro de la red?
- 3 La identificación de todas las cargas se hace empleando la tecnología de código de barras?
- 2 Durante el flujo de los productos y materiales existe identificación permanente de las cargas y de su estado en el proceso?
- 1 Todas las operaciones de transporte interno que se realizan son mecanizadas?

Calificación 3.50

Tecnología Transporte Interno

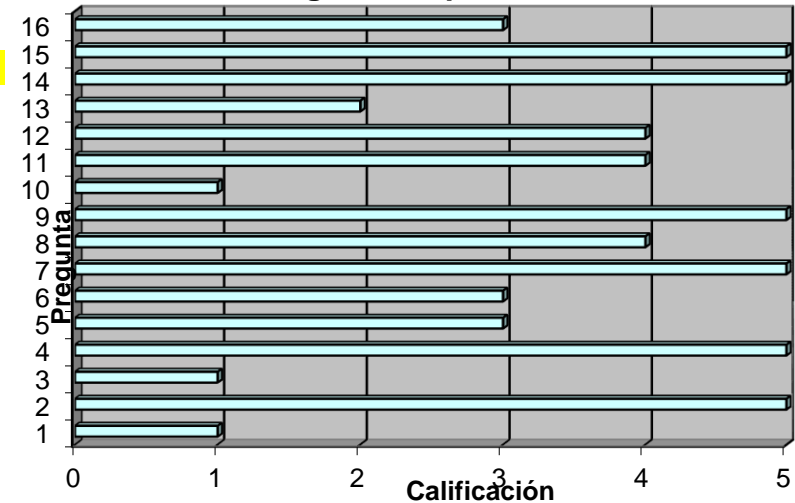


Gráfico 6. Tecnología Transporte interno

Se identifica que en los contratistas el transporte interno funciona, Sin embargo es necesario establecer un presupuesto para la creación y puesta en marcha de un departamento que se encargue de gestionar de manera eficiente el transporte interno, esto le permitirá a la organización eficientar sus procesos garantizando calidad y seguridad del servicio interno.

TRANSPORTE EXTERNO

Variables

- 19 La gestión del transporte externo se realiza basada en un grupo o unidad en forma autónoma dentro de las empresas?
- 18 La administración se realiza en forma centralizada o descentralizada? Existe un programa formal de capacitación para el personal que labora en la gestión y operación?
- 17 El personal dedicado a la gestión y operación ha recibido alguna capacitación en el último año?
- 16 Se considera que existe un alto potencial de racionalización de la cantidad de personal existente actualmente?
- 15 La cantidad de personal existente en la gestión y operación se considera suficiente para el volumen de actividad existente?
- 14 Las habilidades y conocimientos del personal disponible en la gestión y operación son suficientes para su eficiente funcionamiento?
- 13 Se utiliza sistemáticamente a terceros para satisfacer la demanda?
- 12 Los medios son suficientes para el volumen que demanda la empresa? Se utiliza la informática para la programación de rutas y combinación de recorridos?
- 11 Existe una planificación sistemática de las rutas y combinaciones de recorridos?
- 10 Han ocurrido accidentes en el transporte externo en los últimos 12 meses?
- 9 Las condiciones técnicas garantizan una alta protección y seguridad para el personal?
- 8 La gestión del transporte externo está apoyada con tecnología de información? Existe un sistema formalizado de planificación y control del transporte externo?
- 7 Las cargas se hacen utilizando medios unitarizadores como paletas, contenedores y otros medios?
- 6 Ocurren pérdidas, deterioros, extravíos y equivocaciones en el suministro de cargas?
- 5 Se utiliza el transporte multimodal en el transporte de las cargas principales?

Calificación 3,11

Todas las necesidades se satisfacen inmediatamente que existe su demanda por los distintos procesos de la empresa?

Tecnología Transporte Externo

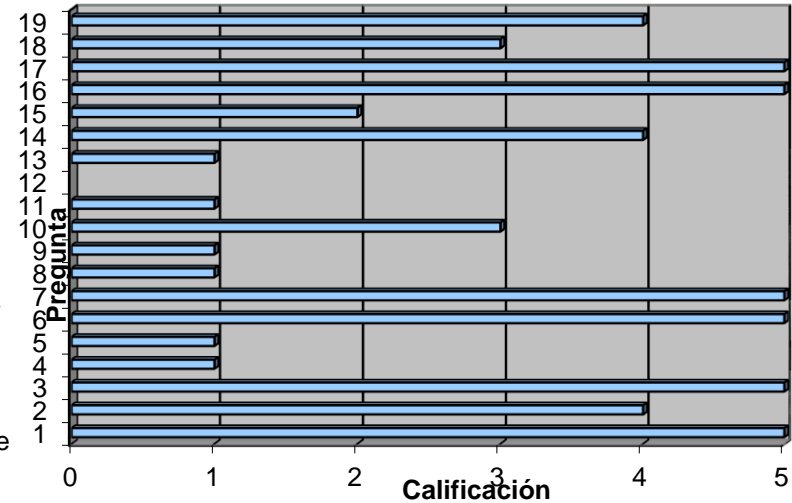


Gráfico 7. Tecnología Transporte Externo

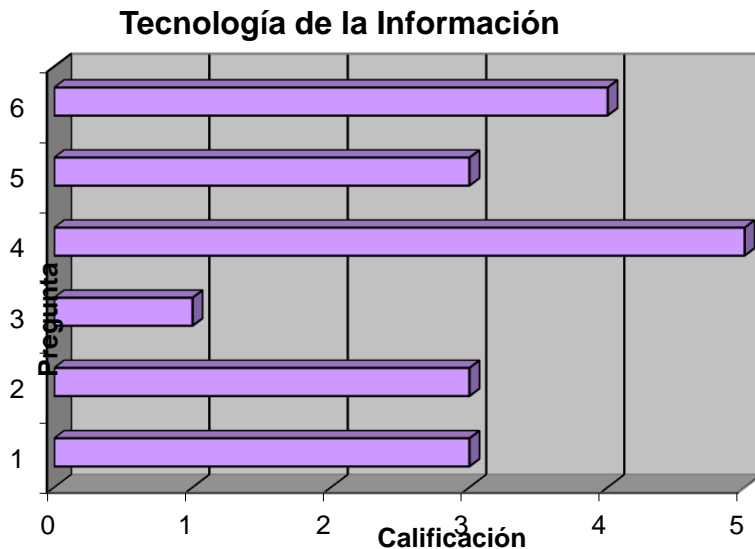
Se identifica que el material es entregado de manera diaria a los inspectores reparadores, la mayoría de las variables no están implementadas correctamente por lo cual es necesario mejorar los equipos de carga para minimizar la operación manual, la cuadrilla de apoyo debe fortalecerse porque en su mayoría los defectos encontrados no son reparados por ellos, así mismo es importante incluir este proceso en la plataforma informática para su control y análisis.

TECNOLOGIA INFORMACION

Variables

- Disponen los ejecutivos oportunamente de toda la información que
- 6 demandan para la toma de decisión?
- Los ejecutivos con que retardo reciben la información sobre las desviaciones
- 5 de los procesos logísticos?
- La información es ampliamente compartida por todas las gerencias de las
- 4 Empresas que conforman el Supply Chain?
- Existe un procesamiento integrado de la información para la gestión logística
- 3 en el Supply Chain?
- En que grado se utilizan las distintas tecnologías de comunicación para
- 2 apoyar la gestión logística?
- 1 Con qué intensidad se emplean las distintas tecnologías de la información?

Gráfico 8. Tecnología de la Información



Calificación 3,17

TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN "Es

indispensable trabajar en el fortalecimiento de la comunicación, de manera que todos los ejecutivos y el área gerencial la reciban de manera clara, concisa y en el momento oportuno para la toma de decisiones acertadas.

Se identifica que los sistemas de información no son en línea como lo requiere el proyecto y esto se debe también a la desviación de los procesos logísticos pues merece una atención adecuada y debe estar basada y apoyada en las diferentes tecnologías de la información. Esencial acelerar la implementación del sistema y comprometer a los altos ejecutivos con el cambio y la implementación adecuada de un plan estratégico de logística."

TECNOLOGIA SOFTWARE

Variables

- 11 Su empresa tiene sistemas MRP, DRP, CRM?
- 10 La empresa está presente en un e-Market Place?
La empresa utiliza una solución estándar para facilitar el comercio electrónico.
- 9 La empresa utiliza una forma de comunicación ágil, personalizada, actualizada y en línea utilizando XML?
El sistema de información y comunicación está fundamentado
- 8 100% en estándares internacionales?
Los ejecutivos y técnicos tienen buenos conocimientos y habilidades en el manejo de la computación?
- 6 Los sistemas de información utilizados son adquiridos a firmas especializadas o se han desarrollado específicamente para la empresa?
- 5 Los sistemas de información son operados por los propios especialistas y ejecutivos de la logística?
Las decisiones de los ejecutivos se apoyan ampliamente en los sistemas de información disponibles?
- 3 Los distintos sistemas de información están altamente integrados permitiendo el intercambio de información y la toma de decisiones?
- 2 En qué grado la gestión de los procesos es apoyada con el uso de Sistemas de información SIC?

Calificación 3.17

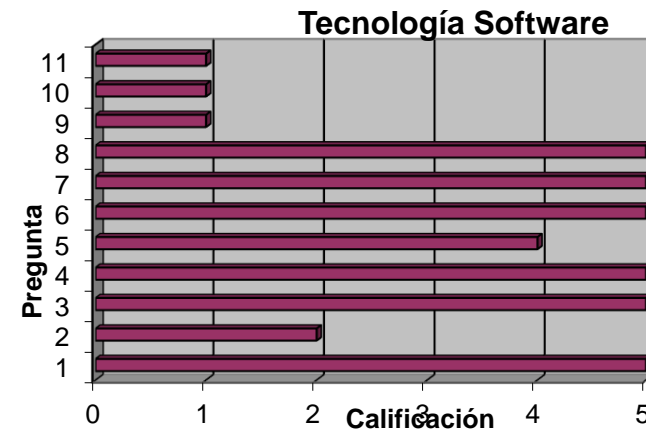


Gráfico 9. Tecnología Software

Se identifica que los sistemas entregados por Gas Natural son obsoletos para garantizar un correcto funcionamiento del proyecto, los contratistas informan que ya tienen un sistema preparado para la implementación de un plan estratégico de logística sin embargo es necesario acelerar dicha implementación, pues se identifican mucho trabajo manual y no información en línea que permita realizar aprovisionamiento adecuado de todo el material diario, se recomienda que el personal debe manejar conocimiento mínimos en sistemas de información y otros empleados con una mayor profundidad, según sus funciones. En caso de no implementar el sistema del proveedor o contratista es necesario trabajar en la mejora de los sistemas actuales o implementación del MRP, DRP y CRM, esto para una mejor toma de decisiones logísticas.

TALENTO HUMANO

Variables

- 23 Relación de cargos del personal que trabaja en la actividad logística en el Sistema Logístico
- 22 Oferta de capacitación de instituciones de educación formal e informal
- 21 Capacitación posgraduada en logística
- 20 Desventaja con relación a las demás actividades en cuanto a promoción y mejora profesional y personal
- 19 Amplia y efectiva comunicación entre los trabajadores de la gestión logística
- 18 Nivel de formación del personal administrativo y operativo
- 17 Temas o problemas decisivos para la capacitación del personal administrativo y operativo
- 16 Participación de los trabajadores en mejoras del sistema logístico
- 15 Temas o problemas decisivos para la capacitación del personal ejecutivo y técnico
- 14 Uso sistemático y efectivo para la toma de decisiones
- 13 Capacidad suficiente para la toma de decisiones
- 12 Autoridad delegada hasta el más bajo nivel del sistema logístico
- 11 Conocimiento y aplicación en su actividad de los objetivos, políticas, normas y procedimientos
- 10 Formación de los gerentes de logística
- 9 Sistema formal de evaluación sistemática del desempeño del personal
- 8 Posibilidades de promoción y mejora profesional y personal
- 7 Programa formal para la capacitación del personal
- 6 Rotación menor al 5% del personal que labora en el sistema logístico
- 5 Personal ejecutivo y técnico con formación universitaria
- 4 Experiencia de los ejecutivos y técnicos en el sistema logístico
- 3 Calificación del nivel de formación en logística del personal ejecutivo y técnico
- 2 Cantidad suficiente de personal administrativo y operativo para ejecutar la operación logística
- 1 Cantidad suficiente de personal ejecutivo y técnico para desarrollar el sistema logístico

Calificación 3.33

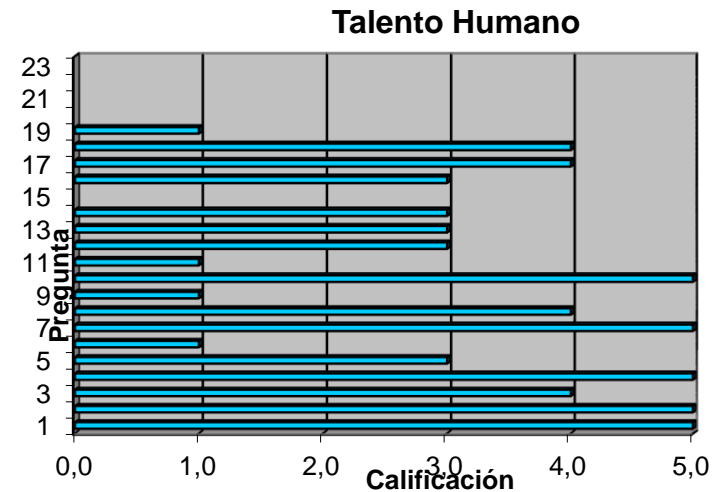


Gráfico 10. Talento Humano

Se identifica que varias de variables no se encuentran implementadas generando falencias en un desarrollo logístico adecuado, es necesario centralizar los esfuerzos de la organización en la formación de los empleados para la gestión del sistema logístico, pues se les ha capacitado en realizar sus actividades de manera manual si una estructura sistemática, se identifica que la mayoría del conocimiento es empírico lo que demuestra que si se implementara un enfoque logístico se implementarían procesos adecuados y acorde a los objetivos de la organización. Se debe fomentar el conocimiento y especialización de sus empleados para que a su vez, estos retribuyan la información con una mayor competitividad y generar un mayor valor agregado en el momento de tomar las decisiones en el proceso

INTEGRACIÓN SCHAIN

Variables

- 25 Empleo de los mismos medios unitarizadores de carga de la empresa que emp
- 24 Empleo de los mismos medios unitarizadores de carga del proveedor
- 23 Porcentaje de proveedores certificados
- 22 Política de reducción de proveedores
- 21 Alianzas con otras empresas de la industria para ofertar un mejor servicio
- 20 Alianzas con otras empresas de la industria
- 19 Aplicación del análisis del valor con proveedores y clientes
- 18 Programas de mejora del servicio en conjunto con los clientes
- 17 Disponibilidad para que los clientes consulten su pedido
- 16 Conexión del sistema de información con los clientes
- 15 Estándares, políticas y procedimientos con los clientes
- 14 Estándares, políticas y procedimientos con los proveedores
- 13 Alianzas mediante contratos
- 12 Alianzas con proveedores
- 11 Alianzas con empresas en los canales de distribución
- 10 Programa de mejora de servicio al cliente
- 9 Sistema formal para registrar, medir y planear el nivel del servicio al cli
- 8 Identificación igual de las cargas
- 7 Conexión del sistema de información con el SC
- 6 Índice de surtidos que se aprovisionan por cada proveedor
- 5 Intercambio sistemático de información con los proveedores
- 4 Certificación de los proveedores y proveedores de los proveedores
- 3 Programas de mejoras de calidad, costos y oportunidad
Con los proveedores y proveedores de los proveedores se realizan coc
- 2 suministro
- 1 Proveedores y proveedores de los proveedores son estables

Calificación 2,41

Integración Supply Chain

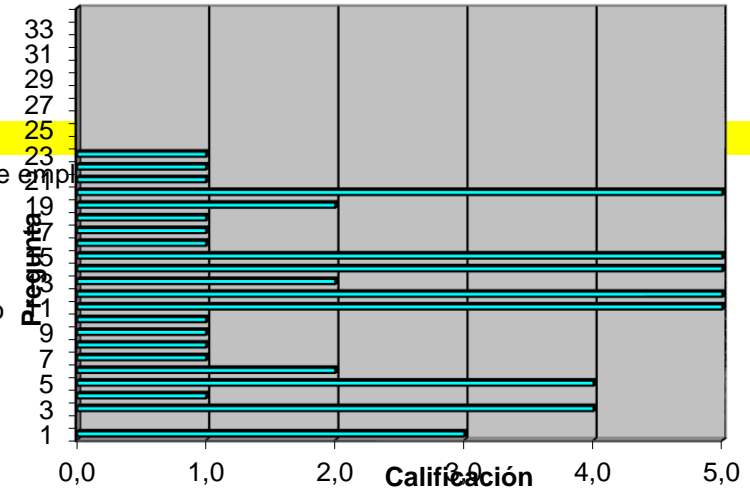


Gráfico 11. Integración Supply Chain

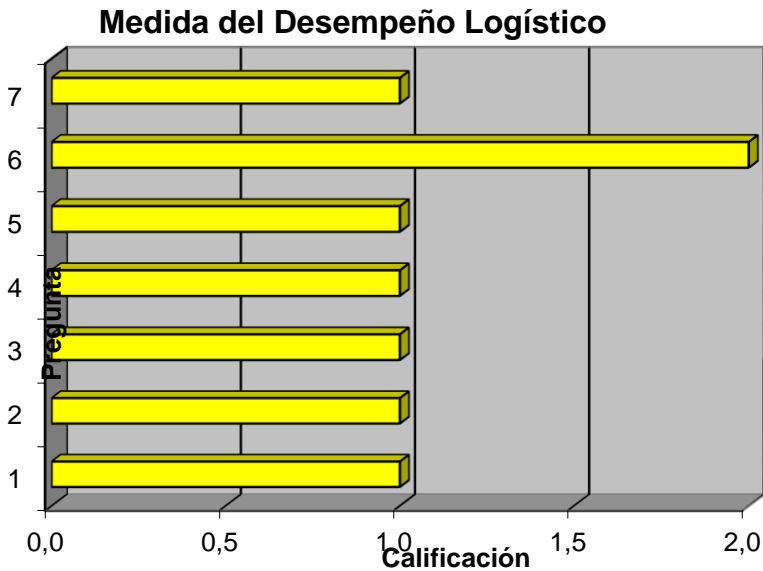
Mayor Debilidad: Se identifica que la organización no tiene completamente clara la implementación y la importancia de administrar el Supply Chain, aunque tienen acuerdos de niveles de servicio- ANS y sistemáticos entre los contratista para garantizar el proceso a Clientes no se facilita el intercambio de información en virtud de la estandarización y homogeneidad de los procesos y tecnología, Es necesario la revisión e implementación de planes de mejora en los sistemas que ya han diseñado y que piensan implementar pues en el diagnostico se identifica que hay muchos niveles que no se han contemplado y seguramente no han sido analizados por parte del proyecto SERVIGAS. Una vez las organizaciones en conjunto con sus colaboradores realicen diño análisis les permitirá el ofrecimiento de mejores niveles de atención y el cumplimiento de los acuerdos previamente realizados con los Clientes.

DESEMPEÑO LOGISTICO

Variables

- 7 Encuestas y sondeos con los clientes
- 6 Registro formal del cumplimiento de cada pedido de los clientes
- 5 Análisis del nivel de servicio a los clientes
Comparación del comportamiento de los indicadores con empresas avanzadas
- 4 avanzadas
- 3 Registro del sistema de indicadores del desempeño logístico de la empresa
Sistema formal de indicadores de eficiencia y efectividad de la gestión logística
- 2 logística
- 1 Nivel de rendimiento de la logística

Gráfico 12. Desempeño Logístico



Mayor debilidad: Actualmente EL PROVEEDOR y Gas natural no ha implementado un sistema integral de medición de los niveles de servicio al Cliente por lo cual se convierte en su mayor debilidad y falencia.

Se puede poner en riesgo el mercado, la fidelidad de los Clientes y el liderazgo de la empresa, no se identifica un sistema integral de medición de los indicadores de calidad, en cuanto a los productos y actividades logísticas a pesar de tener contratados procesos de calidad como auditorias adicionales.

Se evidencia la mayoría de procesos manuales lo que imposibilita la adecuada gestión logística y unos estándares adecuados y “reales” de niveles de servicio.

Calificación 1,13

BARRERAS DEL ENTORNO

Variables

- 2 Programas y proyectos para atenuar las barreras logísticas
- 1 Identifica y conoce todas las barreras del entorno del SC

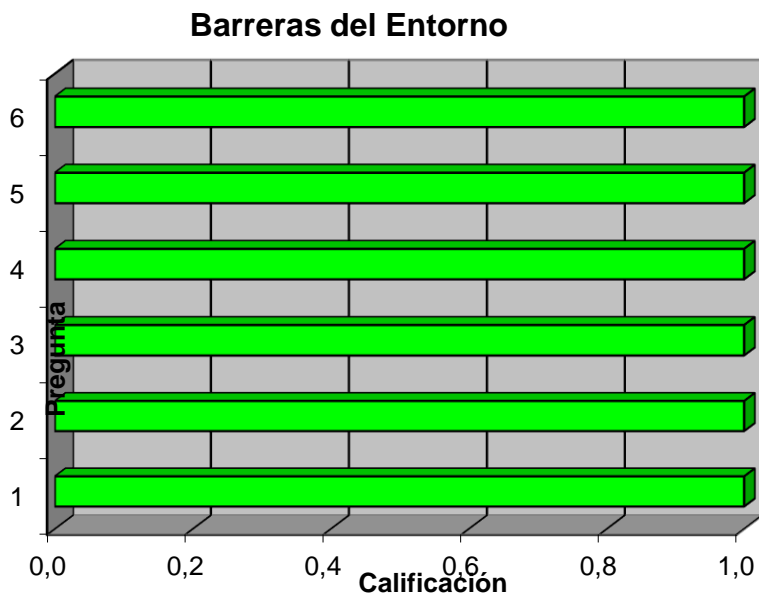


Gráfico 13. Barreras del Entorno

Calificación 1,00

Se identifica que el proyecto no conforma una RED Adaptativa, no tiene bien identificadas las principales barreras de su entorno pues su visión no se encuentra bien encaminada, no existe un estudio sistemático sobre su infraestructura.

Su plan estratégico no se encuentra bien enfocado a la influencia de las barreras logísticas por lo cual no puede aprovechar las ventajas competitivas y alcanzar una dinámica adecuada de indicadores.

LOGISTICA REVERSA

Variables

- 10 Elaboración de planes sobre logística de reversa para sistemas y equipos
- 9 Elaboración de planes sobre logística de reversa para transporte
- 8 Elaboración de planes sobre logística de reversa para almacenamiento
- 7 Elaboración de planes sobre logística de reversa para cada producto
- 6 Programa de capacitación sobre logística de reversa
- 5 Cumplimiento de normas sobre medio ambiente
- 4 Grado de involucramiento del medio ambiente en decisiones logísticas
- 3 Sistema de medida sobre logística de reversa
- 2 Medio ambiente como estrategia corporativa
Política medio ambiental
- 1

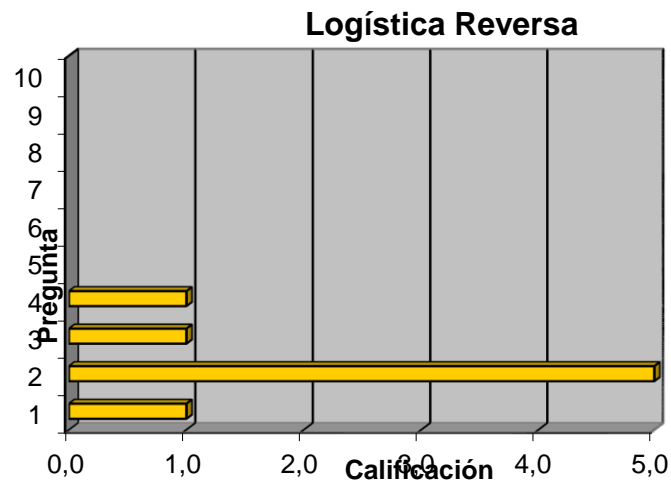


Gráfico 14. Logística Reserva

Calificación 2,00

se requiere proyecto ServiGas implemente planes sobre logística de reversa, la empresa no tiene claridad sobre el manejo del retorno de materiales y productos desde ninguno de los niveles, debido a que no conforma una red adaptativa no ha desarrollado políticas desde las siguientes perspectivas:

- Retornos desde el consumidor
- Retornos desde el mercado
- Retornos de activos
- Retornos por retiro del producto
- Retornos medioambientales

Conclusiones

En el proceso de análisis y diagnóstico se identificó que Gas Natural Fenosa maneja un modelo antiguo en cuanto al proceso operativo, es necesario identificar que hace falta un modelo y plan estratégico de dos líneas importantes de la compañía que se tienen como alianzas para el desarrollo logístico, pero son compañías que tienen solo dos años en el mercado, por ello no se tiene un proceso unificado, faltan procesos internos, y mas proceso logísticos, ya que están más enfocados en satisfacer la necesidad del cliente.

Se identifica además que no se tiene un sistema tecnológico novedoso aun, porque según la compañía está pasando por un periodo de venta u comercialización, el generar un nuevo sistema que comunique con las líneas de compañías subcontratadas con Gas Natural puede ser contraproducente, el control de operación y otros. Con respecto a todo el mantenimiento de equipos y materiales y que además se maneja como inventario ABC, tiene un proceso logístico acorde a la necesidad del cliente pero falta más control.

Otro proceso que aún se tiene pendiente por implementar que corresponde a las compañías externas que son sus aliados, es que no se encuentran certificados por la Norma 9001, pero si tienen procesos que miden la calidad del servicio, protocolos NPS, (Proyectos que miden la satisfacción de cliente, identificar oportunidades de mejoras etc.), COTECNA también les apoya en procesos de calidad en terreno (puntos estratégicos donde operan los trabajadores) e identificar el cumplimiento del mismo.

Finalmente se identifica que se tiene falencia en cuanto a capacidad de inspectores, inventarios, porque la capacidad de inspección no está permitiendo evidenciar la capacidad que realmente se necesita, así como los materiales que entran y salen, por lo anterior este procesos lo están realizando manual, lo cual hace que esto sea mucho más agotador, no permite optimizar tiempos y por lo anterior puede tener y presentar problemas para satisfacer la demanda.

La caracterización de la empresa gas Natural Fenosa, puso de manifiesto la importancia de no solo apropiar los conceptos del supply chain management, sino también de aplicarlos en la realidad empresarial, como parte de un esfuerzo por adaptarse a los cambios de la globalización y como país ser más competitivos a nivel logístico, y así como profesionales de ingeniería industrial tener la capacidad de participar activamente en la solución de problemas logísticos y en la prevención de problemas futuros, aplicando de manera eficaz el Supply chain.

El análisis de resultados permitió evaluar el estado de la logística actual de La empresa Gas natural Fenosa, que si bien tiene una trayectoria amplia, incursiona en el sector de la logística de servicios hasta hace corto tiempo, esto sumado a que no tiene implementado como tal un sistema de gestión logística eficiente, pues la operación como tal es muy manual, demostraría que requiere intervención urgente para organizar, toda la cadena logística, desde que se recibe el requerimiento por parte del cliente, hasta que se presta el servicio, no solo por calidad, sino por control y eficiencia.

Bibliografía

- Gas Natural Fenosa. (s.f.). *Quiénes somos*. Obtenido de Gas Natural Fenosa:
<http://www.gasnaturalfenosa.com/es/la+compania/1285338472733/quienes+somos.html>
- Luis Miguel Manene. (21 de junio de 2012). Obtenido de LOGISTICA, TRANSPORTE, ALMACENAJE Y MANUTENCION: <http://www.luismiguelmanene.com/2012/06/21/logistica-transporte-almacenaje-y-manutencion/>
- P., R. G. (03 de mayo de 2016). *Revista de Logística*. Obtenido de La gestión logística en las empresas de servicios: <https://revistadelogistica.com/servicios/la-gestion-logistica-en-las-empresas-de-servicios/>
- Rueda, C. A. (21 de enero de 2011). *Gestiopolis*. Obtenido de Supply Chain Management (SCM) Gestión Logística Integral Aplicada: <https://www.gestiopolis.com/supply-chain-management-scm-gestion-logistica-integral-aplicada/>