



DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA

FASE 10 PRESENTAR Y SUSTENTAR EL TRABAJO FINAL

WILLIAM GERMAN ORTEGON CARROSO - TUTOR

CARLOS MAURICIO HERRERA

JULIO CESAR PEREZ

ANDRES FELIPE CHARRY

JUAN SEBASTIAN SEPULVEDA MORENO

GRUPO: 207115_44

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS BASICAS, TECNOLOGIA E INGENIERIA
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

2018

Contenido

1. Introducción	3
2. Objetivos.....	4
2.1. General.....	4
3. Justificación.....	5
4. Marco referencial	6
4.1. Reseña.....	6
4.2. Misión.....	7
4.3. Visión.....	7
4.4. Política de calidad.....	7
4.5. Objetivos de calidad	7
5. Caracterización de la logística de la empresa colfrance	8
5.1. Análisis conceptos logísticos	9
5.2. Análisis de organización y gestión logística	11
5.3. Análisis tecnología de la información	14
5.4. Análisis tecnología de almacenaje.....	16
5.5. Análisis tecnología transporte interno.....	18
5.6. Análisis de transporte externo	19
5.7. Análisis de tecnologías de información.....	22
5.8. Análisis tecnología de software de colfrance.....	24
5.10. Análisis integración supply chain.....	28
5.11. Análisis de barreras del entorno	30
5.12. Análisis medida de desempeño logístico	31
5.13. Análisis logística reversa de colfrance	31
7. Recomendaciones.....	34
8. Conclusiones.....	34
9. Bibliografía.....	36

1. INTRODUCCION

El mejoramiento en los métodos de producción habilita al Ingeniero Industrial para integrar, facilitar y perfeccionar los procesos y procedimientos haciendo más eficiente la aplicación de los recursos. La capacidad de las empresas radica en la excelencia de sus servicios y en la garantía de sus procesos. Por esto para este trabajo se va a trabajar en la empresa **Productos Lácteos Colfrance** Para identificar las dimensiones estructurales de la red es necesario identificar en qué nivel se encuentra cada proveedor y cada cliente relacionado con el producto escogido, identificar todos los miembros del Supply Chain, e ilustrar la dimensión estructural de la red que compone el producto, dichos temas se trataran con claridad en el siguiente proyecto.

Una buena administración se refleja en los resultados obtenidos y estos a su vez dependen de los métodos utilizados para desarrollar las estrategias y planes de acción que son los que van a llevar a la organización a la obtención de sus objetivos y metas, por tanto es importante lograr una sinergia entre los miembros de los equipos de trabajo y los planes de la organización, orientándose siempre a la obtención satisfactoria de los resultados.

2. OBJETIVOS

2.1. GENERAL

Realizar la caracterización de la logística a la empresa *Productos Lácteos Colfrance* Aplicando los 13 elementos basados en el Modelo Referencial en Logística a fin de diseñar e implementar estrategias que permitan tomar decisiones para construir un concepto moderno en logística y Supply Chain Management.

2.2. ESPECIFICOS.

- Convertir en el enfoque central convirtiendo esté aspecto en la piedra angular de las estrategias de mercadotecnia
- Coordinar de manera adecuada los niveles de inventario, medios de transporte, ubicaciones de plantas y puntos de venta.
- Aplicar el proyecto a un proceso logístico le deberá permitir a la organización el Reducir los costos integrales al mínimo.
- Analizar el mercado del cliente en especial se transforma en el objetivo número uno asumiendo expectativas y enfoques en el proceso.
- Asegurar la rentabilidad y hacer eficiente la organización hace que la logística y los procesos administrativos tomen un papel fundamental en el organización

3. JUSTIFICACION

Para una empresa es de vital importancia tener un proceso de producción eficiente y para esto es importante de igual manera tener buenas relaciones con sus clientes y que estos tenga un nivel de satisfacción elevado, ya sea por una buena calidad en el servicio ofrecido o por la obtención de un producto final de acuerdo a sus necesidades y especificaciones suministradas. El Supply Chain tiene un alto valor a la hora de determinar el nivel logístico empresarial, una buena cadena de suministro conlleva a que una organización se encuentre mejor organizada y obtenga mayores beneficios.

La realización de este proyecto permitirá a la empresa **Productos Lácteos Colfrance** reevaluar su Cadena de abastecimiento, permitiéndole optimizar tiempos en entregas y gestión operacional general, por medio de un sistema de abastecimiento capaz de integrar de manera organizada y eficiente el papel que desempeñan los diferentes actores de este sistema.

Un sistema de gestión de la cadena de abastecimiento le ofrecería a **Productos Lácteos Colfrance**, la capacidad de analizarse como una empresa en función de sus procesos, así mismo establecer relaciones internas y externas de cliente - proveedor. Es por esto que si se trabaja en la cadena de suministro y se superan muchos de los problemas observados se va a lograr tener a más clientes satisfechos, se van a eliminar varios reproceso y demoras, lo que se traduce en un ahorro, por consiguiente la empresa va ser más productiva lo que hace que esta propuesta sea atractiva para las directrices de la empresa.

4. MARCO REFERENCIAL

PRODUCTOS LÁCTEOS COLFRANCE



CAPELLANIA KM 2 VIA CHIQUINQUIRA

TELEFONOS: 8558133

FAX: 8558171

CELULAR: 3102492563

4.1. Reseña

COLFRANCE

Es una empresa familiar con muchos años de experiencia en el mercado, elaboran productos lácteos dentro de los que se destacan los quesos madurados, quesos frescos, leche entera, saborizada, kumis, yogurt, requesón, finas hierbas y arequipe entre sus diferentes variedades.

Dentro de sus clientes contamos con almacenes de cadena, instituciones educativas, aerolíneas nacionales e internacionales, hoteles, restaurantes y público en general. Es grupo cuyo soporte fundamental son los valores, honradez, respeto hacia los demás y especialmente hacia su trabajo, lo que los hace gente amable, que sabe sonreír, que disfruta haciendo su trabajo y conoce el valor de su tiempo.

4.2. Misión

Ofrecer productos sanos, nutritivos e inocuos elaborados por manos Colombianas conservando el sabor autentico de Francia. Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo de nuestros procesos generando una cultura de calidad al interior de nuestra organización con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y el crecimiento de la empresa.

4.3. Visión

PRODUCTOS LÁCTEOS COLFRANCE CPS EN C es una empresa consciente de las exigencias del mercado, la cual busca ser competente y eficiente en todo su proceso productivo evolucionando constantemente, cumpliendo con los más altos estándares de calidad para brindar el mejor producto, logrando ser la marca líder en el mercado local, regional y nacional.

Gracias al cumplimiento de los lineamientos establecidos que rigen la Industria Láctea, el talento humano y las operaciones de fabricación realizadas en la planta procesadora de PRODUCTOS LÁCTEOS COLFRANCE, podemos garantizar la inocuidad de cada uno de los productos aquí elaborados.

4.4. Política de calidad

En la empresa *Productos Lácteos Colfrance* nos comprometemos a mantener la calidad e inocuidad de los productos lácteos, elaborados a través de un programa de mejoramiento continuo, donde se mezcla la calidad de materias primas, la tecnología y el entrenamiento y compromiso del talento humano con el cual contamos, logrando alcanzar las metas de la empresa y la completa satisfacción de nuestros clientes.

4.5. Objetivos de calidad

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA

- Elaborar productos lácteos de acuerdo a los requerimientos técnicos exigidos por las autoridades competentes y por los clientes
- Satisfacer a nuestros clientes de forma integral, no sólo brindándole productos de excelente calidad, sino también un excelente servicio
- Asegurar las condiciones higiénicas y sanitarias de nuestros productos a través de la implementación de Sistemas de Gestión de la Inocuidad
- Utilizar herramientas de medición que nos permitan evaluar los niveles de satisfacción del cliente y la calidad de nuestros productos
- Desarrollar actividades de capacitación al personal, que nos permitan ampliar los conocimientos y mejorar nuestras prácticas de manufactura
- Fomentar los valores y las metas corporativas al recurso humano para obtener así una visión acorde con la empresa
- Realizar capacitaciones sobre la misión, visión y política de calidad de la organización
- Buscar la calidad y aplicar las mejores estrategias de atención al cliente.
- Implementar en la organización las Normas Iso necesarias para mejorar la competitividad de la organización.

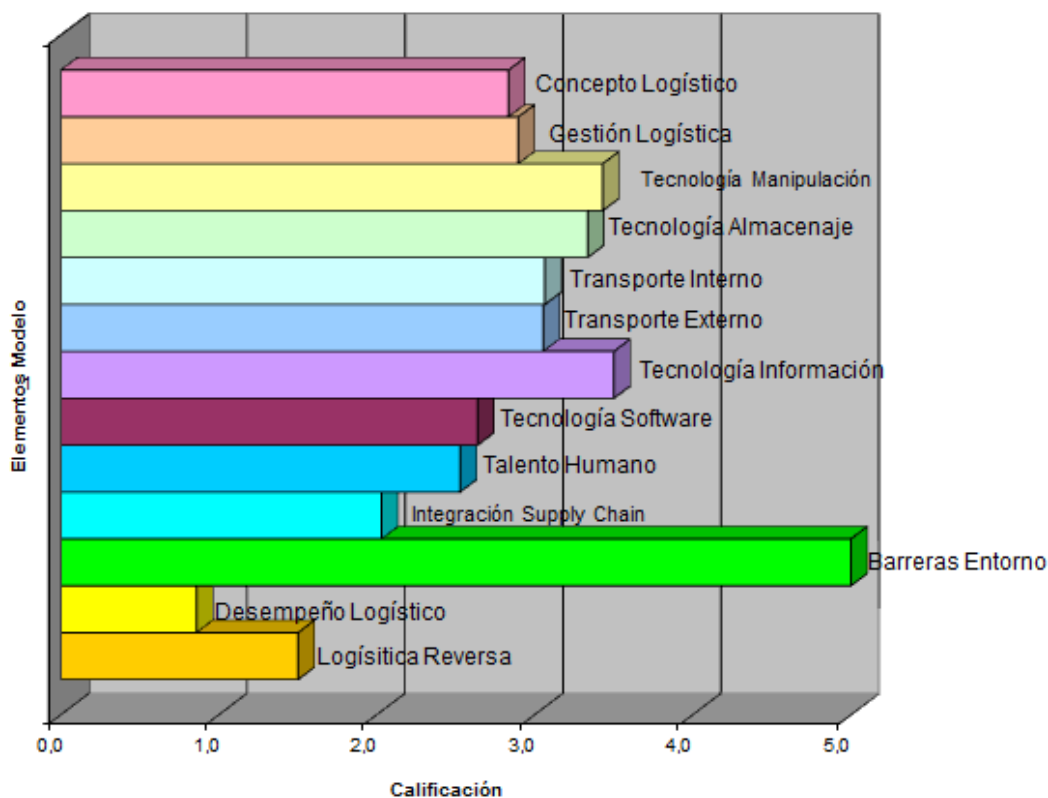
5. CARACTERIZACIÓN DE LA LOGISTICA DE LA EMPRESA COLFRANCE

**PRODUCTOS LACTEOS COLFRANCE
MODELO REFERENCIAL Vs. COLFRANCE**

ELEMENTO DEL MODELO	CALIFICACION	MINIMA	MAXIMA	MEDIA	DES.ESTANDAR	OBSERVACION
CONCEPTO LOGISTICO	3	1,00	5,00	2,83	1,29	Debilidad
ORGANIZACION Y GESTION LOGISTICA	3	1,00	5,00	2,89	1,37	Debilidad
TECNOLOGIA DE MANIPULACION	3	2,00	5,00	3,43	0,98	Debilidad
TECNOLOGIA DE ALMACENAJE	3	1,00	5,00	3,33	0,91	Debilidad
TECNOLOGIA DE TRANSPORTE INTERNO	3	2,00	5,00	3,06	1,00	Debilidad
TECNOLOGIA DE TRANSPORTE EXTERNO	3	2,00	5,00	3,22	0,88	Debilidad
TECNOLOGIA DE INFORMACION	4	3,00	4,00	3,50	0,55	Debilidad
TECNOLOGIA DE SOFTWARE	3	1,00	4,00	2,64	1,03	Debilidad
TALENTO HUMANO	3	1,00	5,00	2,53	1,02	Debilidad
INTEGRACION DEL SUPPLY CHAIN	2	1,00	5,00	3,00	0,95	Debilidad
BARRERAS DEL ENTORNO	5	5,00	5,00	5,00	0,00	Fortaleza
MEDIDA DEL DESEMPEÑO LOGISTICO	1	1,00	2,00	1,50	0,58	Debilidad
LOGISTICA REVERSA	2	1,00	5,00	1,88	1,46	Debilidad
Calificación Final Vs. Modelo	2,82	1,00	5,00	2,93	1,13	

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA

La calificación del modelo referencial de la empresa fue de 2,82 sobre 5, presentando una desviación estándar de 1,13. Los elementos del modelo que tuvieron mayor calificación fueron tecnologías de información y barreras del entorno, por otra parte de manera parcial los elementos de concepto logístico, organización y gestión logística, tecnología de manipulación, tecnología de almacenaje, tecnología de transporte interno y externo, tecnología del software, talento humano, integración de supply chain, medidas de desempeño logístico y la logística inversa obtuvieron una calificación igual y menor a tres, lo que demuestra la necesidad de formular estrategias en logística de forma articulada y así mejorar la competitividad de Colfrance.



5.1. Análisis Conceptos Logísticos

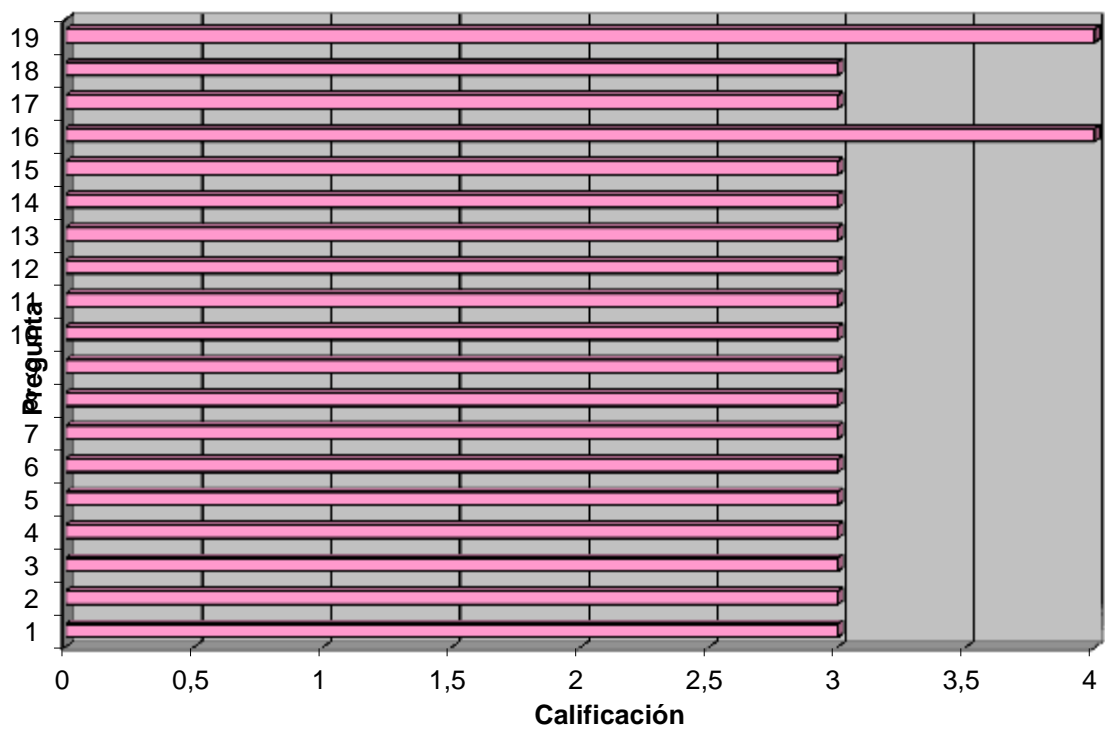
Concepto logístico

- 1) Plan Estratégico Para el Desarrollo de la Logística
- 2) Gerencia Logística
- 3) Procesos Logísticos
- 4) Plan mejora procesos Logísticos

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA

- 5) Planes Logísticos formales
- 6) Frecuencia planes Logísticos
- 7) Requisitos de calidad procesos Logísticos
- 8) Costeo basado en ABC en costos Logísticos
- 9) Técnicas de Ingeniería en el mejoramiento de los costos
- 10) Enfoques modernos en la gestión logística y de producción
- 11) Metas en servicio al cliente y costos logísticos
- 12) Integración y coordinación de la Gerencia Logística con todas las dependencias
- 13) Conocimiento de los ejecutivos y empleados en los procesos logísticos
- 14) Cambios radicales en los próximos años en la Logística
- 15) Claridad de la Gerencia en que la Logística es una parte del Supply Chain
- 16) Tiene la empresa modelado un Supply Chain
- 17) Utiliza mejores prácticas en Supply Chain Management
- 18) Los ejecutivos son conscientes de que compiten entre redes de negocios o Supply Chain.

Concepto Logístico



Análisis.

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA

En la realización de la entrevista aplicada en el concepto logístico obtuvimos una Calificación de 3 donde la mayor fortaleza refiere al interés de los ejecutivos sobre la logística moderna al igual de la práctica de estrategia de Supply Chain Management, cada una de ella con una puntuación de 4.

Colfrance ha ido transformando su estructura organizacional con los años, en el 2011, reestructuró las estrategias de la empresa en el que se integra adecuadamente todos los procesos y logra así los objetivos de negocio y conserva el liderazgo que Mecánicos Asociados S.A.S ha mantenido.

En la administración de la logística construye en el enfoque dinamismo en la renovación de procesos productivos teniendo mayor agilidad, ajustes de procesos de logística y transporte para mayor eficacia, los mejores en la producción duplico la capacidad.

Colfrance capacita a sus proveedores de leche en mejores prácticas, con el propósito de genera valor compartido y potencializar su productividad para crecer en ellos. Según el porcentaje de este estudio se dice que alpina tiene un nivel mayor al medio (3) que es un Fortaleza relativa no es totalmente buena que se debe mejorar porque no hay las suficientes estrategias de logística, la empresa podría adaptar más de estas para ser mejores.

5.2. Análisis de organización y gestión logística

- 1) Estructura de la Gerencia Logística diferenciada
- 2) Nivel subordinada de la Gerencia Logística
- 3) Gestión integrada con el resto de los procesos
- 4) Objetivos, políticas, normas y procedimientos sistemáticamente documentadas
- 5) Realiza y/o coordina pronósticos de demanda y estudios de los clientes?
- 6) Existe algún especialista responsable con la realización de los pronósticos de

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA

Los clientes?

7) Servicio de terceros (Outsourcing) para asegurar los procesos o servicios

Logísticos

Reglamentación por escrito de la ejecución de los distintos procesos en el Supply Chain

9) La empresa está certificada con la Norma ISO-9000 o con otra organización certificadora?

10) Las habilidades y conocimientos del personal en la Gerencia Logística son suficientes para su funcionamiento?

11) Frecuencia de decisiones conjuntas con las distintas dependencias o gerencias de la empresa

12) La organización logística en la Empresa o en la empresa debe ser plana?

13) Continuidad en el flujo logístico de la empresa

14) Potencial de racionalización de la cantidad de personal existente en la Gerencia Logística

15) El personal de la Gerencia Logística ha recibido alguna capacitación en el último año?

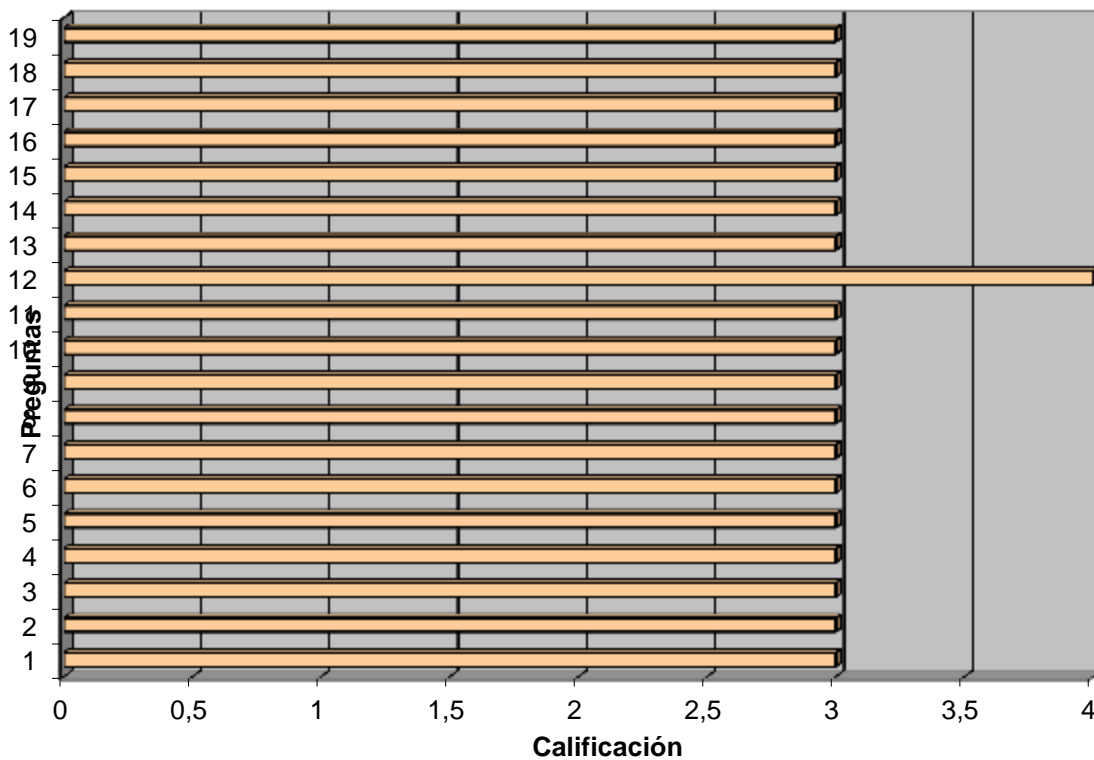
16) Existe un programa formal de capacitación para el personal de la Gerencia Logística?.

17) Los servicios logísticos que tiene la empresa están administrados centralmente?

18) La estructura de la gestión logística de la empresa se caracteriza por un enfoque innovador?

19) Tiene la Empresa un alto nivel de integración con clientes y proveedores?

Organización y Gestión Logística



Análisis.

En la realización de la entrevista aplicada en el concepto logístico obtuvimos una Calificación de 3 donde la mayor fortaleza refiere a que dentro de la empresa existe un programa formal de capacitación para el personal de la Gerencia Logística

Colfrance centra su actividad en la coordinación y cohesión por lo que realiza y/o coordina pronósticos de demanda y estudios de los clientes en un alto grado de aplicación, igualmente dentro del conjunto de procesos internos y externos tiene especialista responsable de los pronósticos de demanda, esto con el fin de garantizarle al consumidor final que el nivel de servicio al cliente sea superior y con valor agregado logrando un alto nivel de integración con clientes y proveedores.

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA

Se evidencia la falta de reglamentación en Norma ISO 9001, lo que pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa, ya que la calidad de los productos es parte indispensable para cualquier organización, por lo que se reduce productos defectuosos, así como una reducción de costos y menor consumo de materias primas.

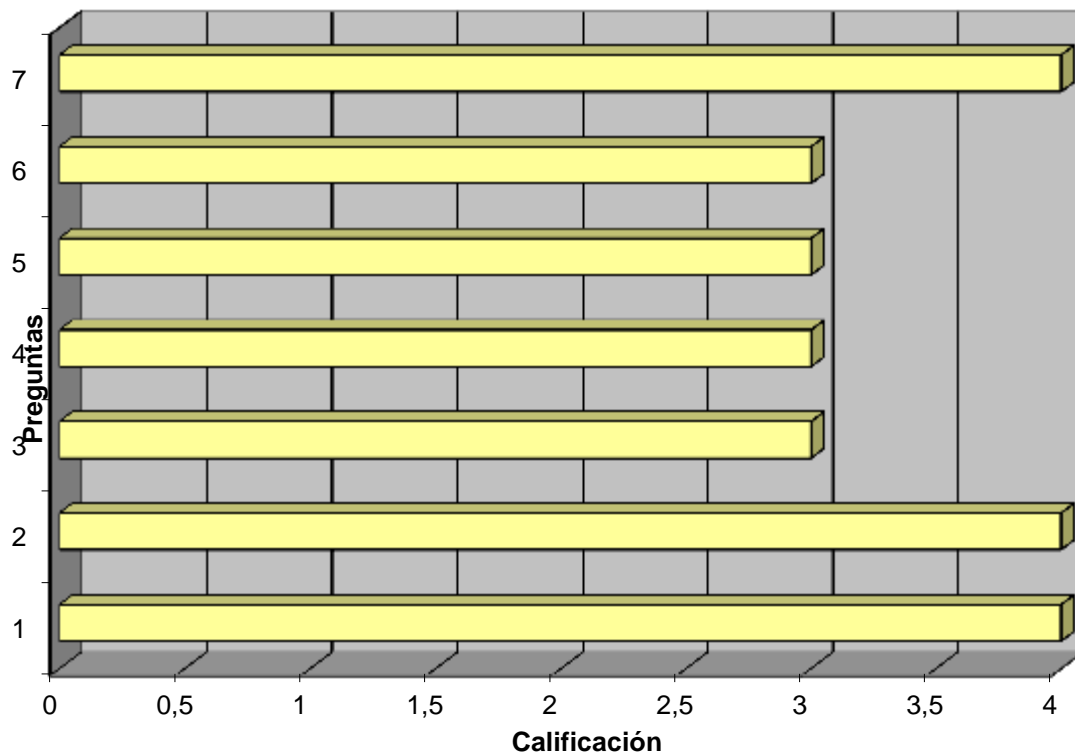
En este aspecto resaltan con una calificación de cinco las variables acerca de la coordinación de la demanda de pronósticos y estudios de los clientes, contando con una persona encargada de realizar los pronósticos de ventas de la empresa, además cuenta con una reglamentación acerca de los procesos de Supply Chain, presentando un alto nivel de integración con los clientes y los proveedores.

Las variables con menor puntuación fueron las que se relacionaban con la certificación de calidad, ya que la empresa no posee certificación por parte de un organismo certificador, y presenta falencias en cuanto a programas establecido para capacitar al personal acerca de la gerencia logística.

5.3. Análisis tecnología de la información

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

Tecnología de la Manipulación



Análisis.

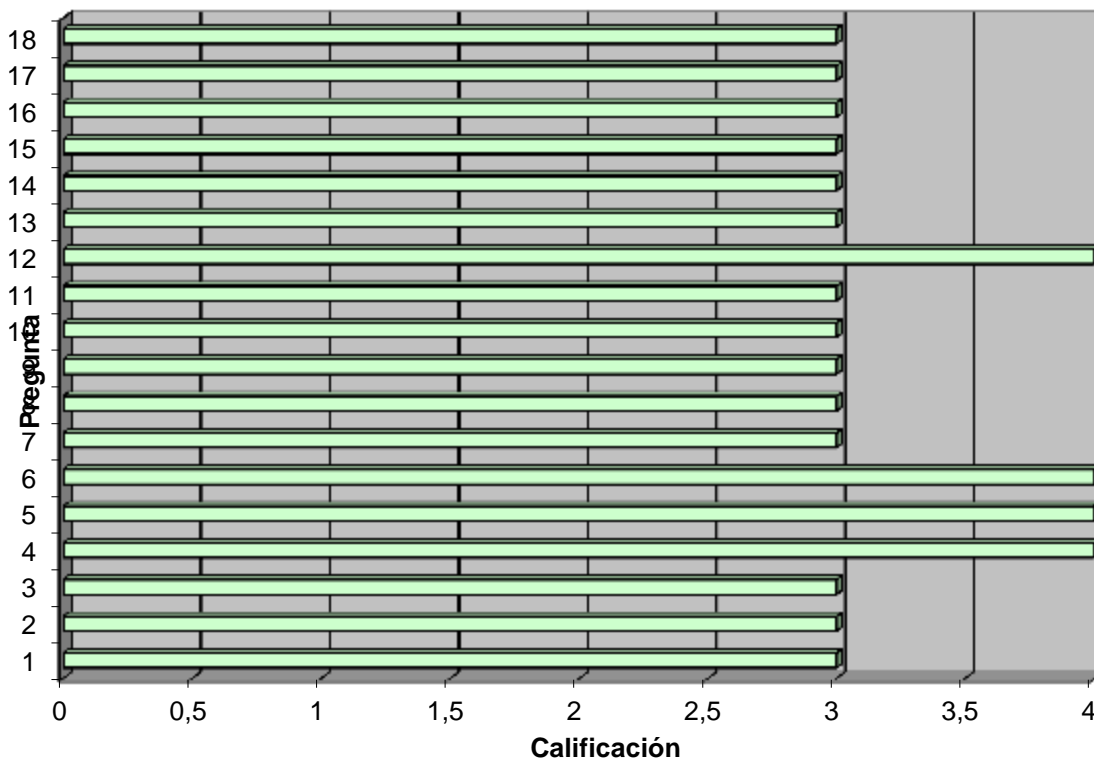
En la realización de la entrevista aplicada en el concepto logístico obtuvimos una Calificación de 3 donde la mayor fortaleza refiere a que dentro de la empresa existe un programa para la capacitación del personal dedicado a la manipulación de los productos elaborados, al igual que las operaciones de carga y descarga se realizan de forma mecanizada sin presentar ningún tipo de interrupciones en el proceso de producción

La empresa se destaca por tener un programa para la capacitación del personal dedicado a la manipulación, obteniendo una puntuación de cinco en este ítem. Las variables con menor puntaje fueron las relacionadas con las operaciones de carga y descarga se realizan en forma mecanizada y la capacitación de forma continua al personal.

5.4. Análisis tecnología de almacenaje

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

Tecnología del Almacenaje



Análisis.

En la realización de la entrevista aplicada en el concepto logístico obtuvimos una calificación de 3, donde las variables de la organización interna de los almacenes son eficiente, tiene orden interno, se encuentran apoyadas a un sistema informático y sus operaciones se realizan de forma mecanizada. La puntuación recibida es 4.

Las variables en las que se obtuvo la calificación más baja fueron en el ítem a cerca de ampliar o construir nuevos almacenes y el nivel de altura que se utiliza en el almacenaje. El ítem con mejor calificación fue que la empresa identifica las cargas haciendo uso de las herramientas tecnológicas.

5.5. Análisis Tecnología Transporte Interno

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

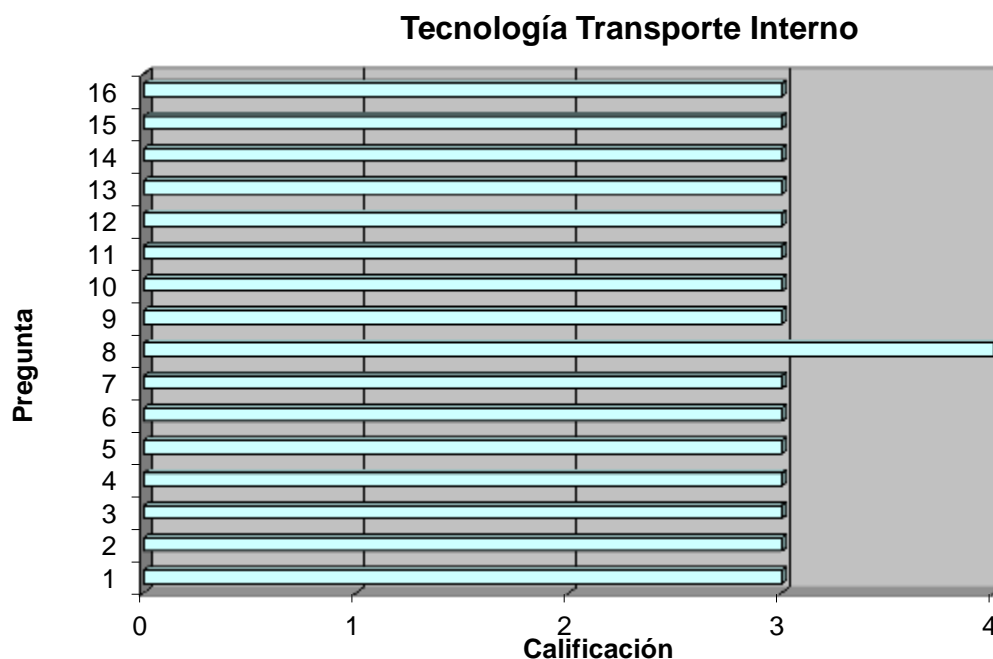
Análisis

En la realización de la entrevista aplicada en el concepto logístico obtuvimos una calificación de 3, donde la única variable que recibe mayor puntuación de cuatro es la referida a que los procesos de transporte interno ya que garantiza una protección en materia de seguridad e higiene a los trabajos mediante el suministro de EPP de acuerdo al nivel de

riesgo de cada etapa del proceso interno de transporte de los productos. Los demás ítems requieren intervención moderable.

En este aspecto la empresa destaca en que utilizan medios unitarizadores como paletas y contenedores entre otros para el movimiento de las cargas, además la empresa ha capacitado al personal dedicado a la gestión y operación.

Los ítems con menor puntuación fueron los relacionados con un sistema de planificación y control del transporte externo, el personal existente en la gestión y operación no es suficiente dado el volumen existente de la actividad, la empresa posee una administración descentralizada



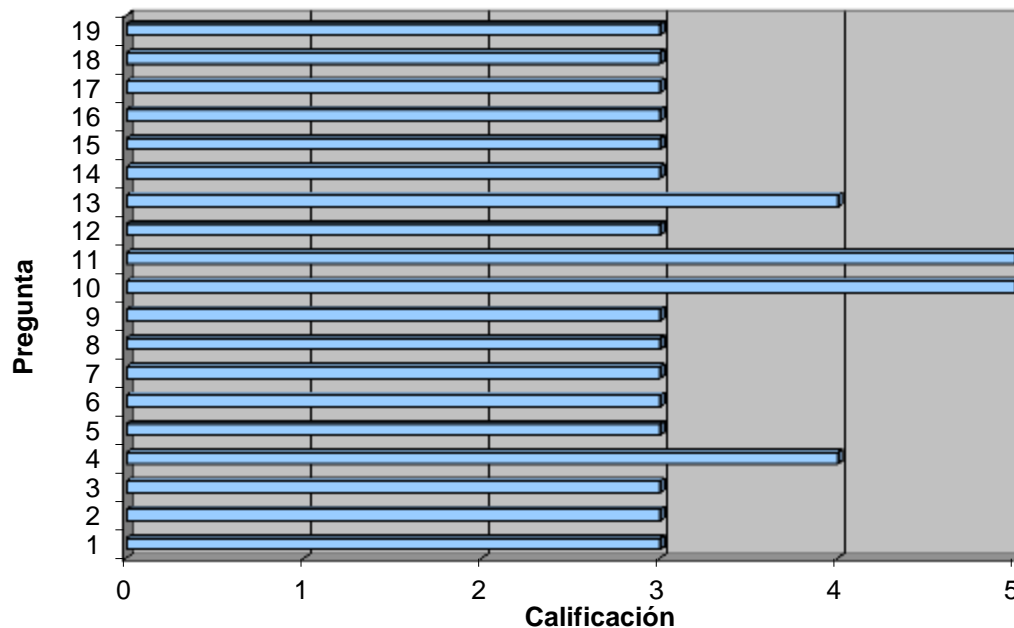
5.6. Análisis de transporte externo

- 1) Todas las necesidades se satisfacen inmediatamente que existe su demanda por los distintos procesos de la empresa?
- 2) Se utiliza el transporte multimodal en el transporte de las cargas principales?

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA

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

Tecnología Transporte Externo



Análisis.: Se obtiene una calificación de tres donde se destaca que la variable 10 y 11 demuestran que los medios utilizados por el ente empresarial son suficientes para el volumen de producción que se demanda acompañado de un sistema informático para programar las rutas y recorridos. Estas variables obtienen una puntuación de 5

A pesar de que en Colfrance existe un sistema formalizado de planificación y control del transporte externo, no se utiliza de manera apropiada, por lo cual Colfrance no puede garantizar el máximo aprovechamiento de cada uno de los recursos así como obtener un nivel elevado de servicio en cuanto a la distribución y entrega al consumidor de los productos fabricados.

Por otra parte la cantidad de personal existente en la gestión y operación es básicamente suficiente para el volumen de actividad existente teniendo en cuenta que la demanda es continua, en caso de presentarse un alto en la demanda, Colfrance se quedará sin recursos humanos suficientes para satisfacer la situación; Los ítems con menor puntuación fueron los relacionados con un sistema de planificación y control del transporte externo, el personal

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA

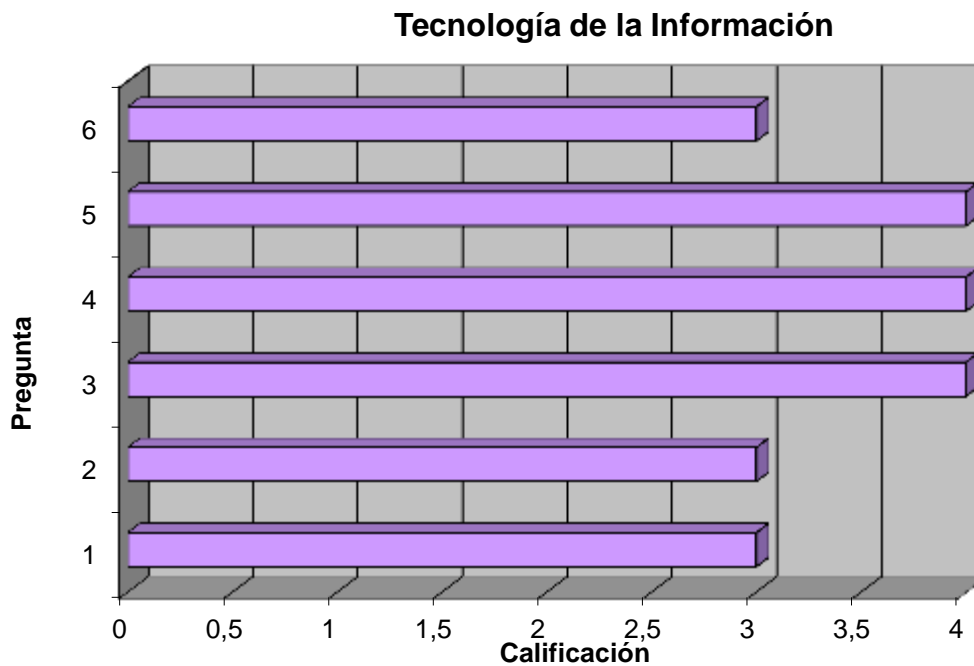
existente en la gestión y operación no es suficiente dado el volumen existente de la actividad, la empresa posee una administración descentralizada..

En la tecnología de transporte externo, tiene como fuerte el transportar sus productos en contenedores adecuados teniendo en cuenta que sus productos requieren refrigeración, se destaca en utilizar medios unitarizadores como paletas y contenedores entre otros para el movimiento de las cargas, además la empresa ha capacitado al personal dedicado a la gestión y operación,

5.7. Análisis de tecnologías de información

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

6) Disponen los ejecutivos oportunamente de toda la información que demandan para la toma de decisión?



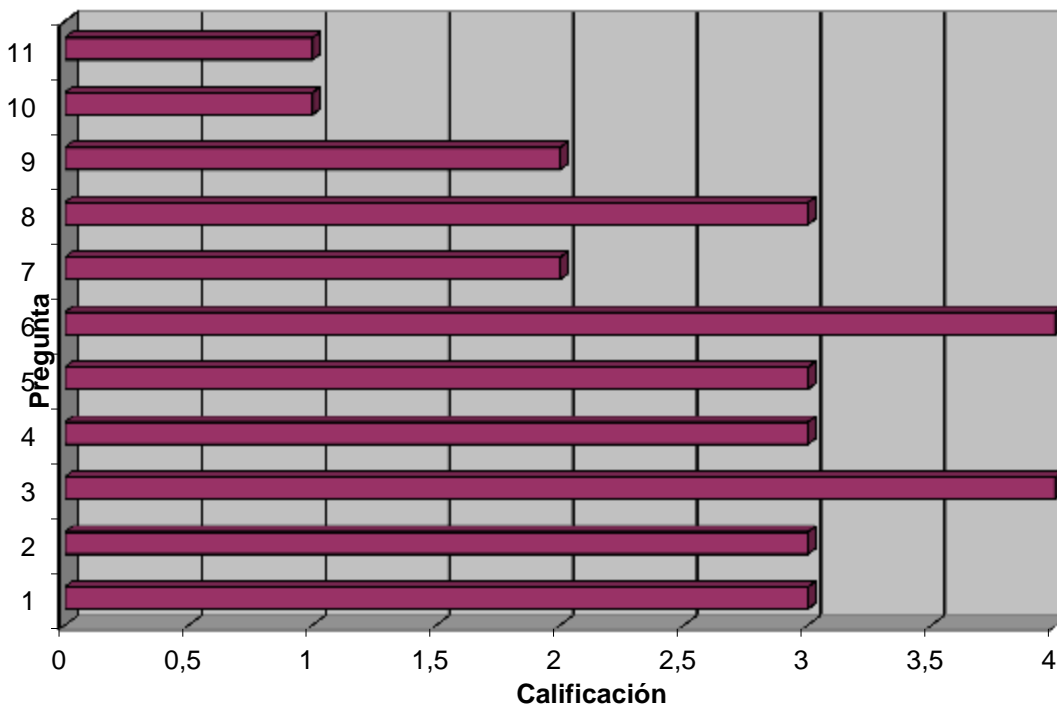
Análisis: Se obtiene una calificación de 4. Gracias que la compañía ha estado a la vanguardia del avance tecnológico, optando por implementar programas informáticos que le permiten llevar un control de la entra y salida de los productos, materia prima a su vez de apoyar procesos contables de nómina de la empresa y control de pedidos con proveedores; En cuanto a la información, esta se comparte con el personal directivo de la empresa, garantizando que todos brinden oportunidades de mejora que conlleven a obtener resultados más eficientes en la implementación de la logística y las tecnologías de la información en la empresa.

En este aspecto evaluado la empresa no alcanzó en ningún ítem la puntuación máxima de 5, presentó tres ítems con puntuación de cuatro lo cual indica que debe seguir trabajando para fortalecerlos aún más, estos aspectos fueron la intensidad con la que se emplean las tecnologías de la información, la información es compartida por todas las gerencias de las empresas que conforman Supply Chain, esto es una fortaleza relativa que presenta la empresa. Los aspectos con menor calificación fueron acerca de utilizar las tecnologías de

comunicación en el apoyo de la gestión logística, además posee de forma regular un procesamiento integrado de la información en la gestión logística del Supply Chain.

5.8. Análisis Tecnología De Software De Colfrance

Tecnología Software



Variables	
11	Su empresa tiene sistemas MRP, DRP, CRM?
10	La empresa está presente en un e-Market Place?
9	La empresa utiliza una solución estándar para facilitar el comercio electrónico.
8	La empresa utiliza una forma de comunicación ágil, personalizada, actualizada y en línea utilizando XML?
7	El sistema de información y comunicación está fundamentado 100% en estándares internacionales?
6	Los ejecutivos y técnicos tienen buenos conocimientos y habilidades en el manejo de la computación?
5	Los sistemas de información utilizados son adquiridos a firmas especializadas o se han desarrollado específicamente para la empresa?

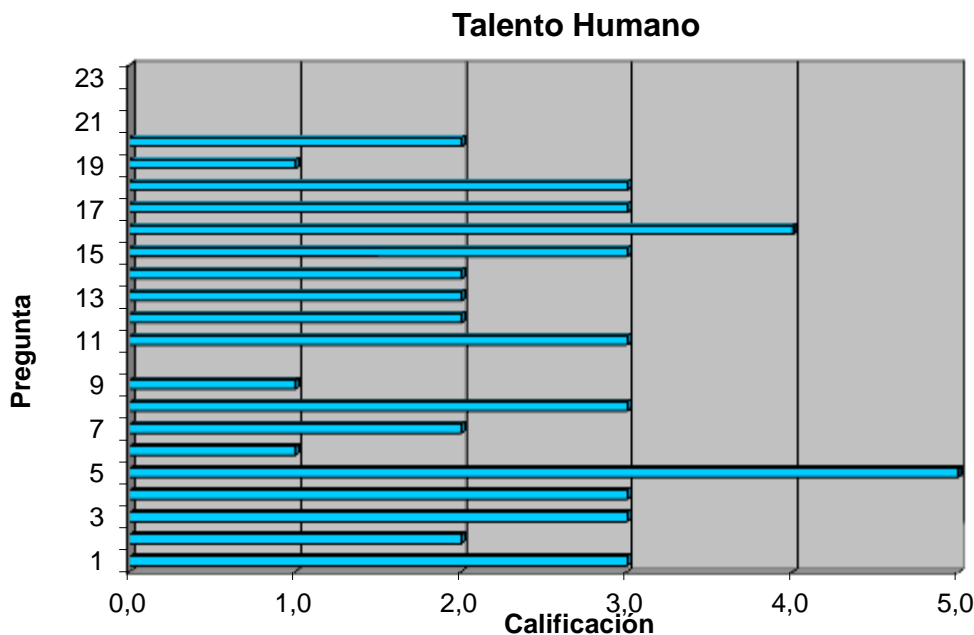
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA

4	Los sistemas de información son operados por los propios especialistas y ejecutivos de la logística?
3	Las decisiones de los ejecutivos se apoyan ampliamente en los sistemas de información disponibles?
2	Los distintos sistemas de información están altamente integrados permitiendo el intercambio de información y la toma de decisiones?
1	En qué grado la gestión de los procesos es apoyada con el uso de sistemas de información SIC?

La empresa presenta una fortaleza relativa en los ítems en cuanto al apoyo en cuanto que las decisiones de los ejecutivos están apoyadas en los sistemas de información disponible, los ejecutivos y el personal técnico presentan habilidades en cuanto al manejo de la computación.

Hay una debilidad absoluta en cuanto a que la empresa no hace presencia en mercados virtuales, y no se evidencia sistemas de planificación de recursos empresariales MRP, DRP, CRM, si Colfrance tuviera sistemas de información gerenciales podría integrar y controlar negocios asociados a las operaciones de producción y diferentes aspectos de distribución que permiten que la empresa esté organizada con la producción, logística, distribución, inventario, envíos, facturas y una contabilidad logrando una Planificación integral de cada uno de los recursos empresariales.

5.9. Análisis 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

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA

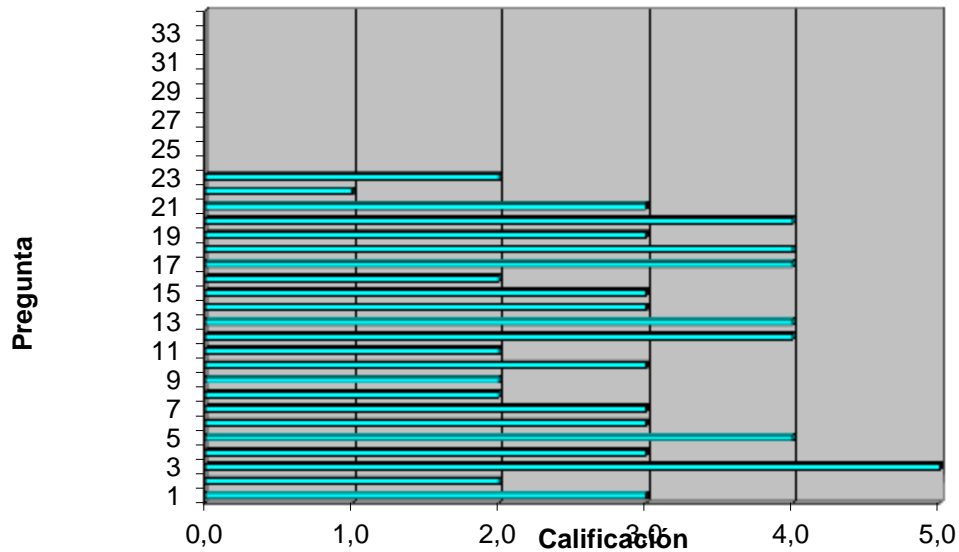
10	Formación de los gerentes de logística
9	Sistema formal de evaluación sistemática del desempeño del personal
8	Posibilidades de promoción y mejora profesional y personal
7	Programa formal para la capacitación del personal
6	Rotación menor al 5% del personal que labora en el sistema logístico
5	Personal 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

Colfrance cuenta con personal ejecutivo y técnico que poseen formación universitaria, lo que podemos considerar una ventaja y fortaleza a la hora de analizar los aspectos de talento humano, sobresale el aspecto de mantener en continua capacitación a su personal ejecutivo y técnico.

Presenta debilidad absoluta en cuanto a la rotación del personal, carece de un sistema de evaluación formal del desempeño del personal. Hay poca comunicación efectiva entre los trabajadores de la gestión logística

5.10. Análisis integración Supply Chain

Integración Supply Chain



Variables	
34	SC modelado en la empresa
33	Elaboración y adopción de planes logísticos en conjunto con canal de distribución
32	Elaboración y adopción de planes logísticos en conjunto con proveedores
31	Código de barras igual para empresa, proveedores y clientes
30	Cargas entregadas al cliente con la misma identificación de su actividad
29	Servicio al cliente organizado
28	Disponibilidad de medios unitarizadores de carga
27	Retorno de los medios unitarizadores al cliente
26	Retorno de los medios unitarizadores al proveedor
25	Empleo de los mismos medios unitarizadores de carga de la empresa que emplea el cliente
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

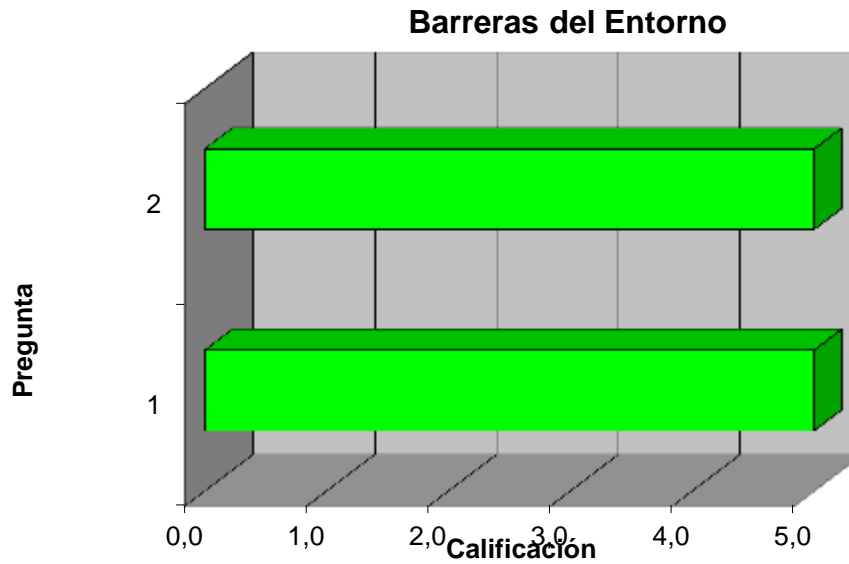
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA

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 cliente
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
2	Con los proveedores y proveedores de los proveedores se realizan coordinaciones sistemáticas de programas de producción o suministro
1	Proveedores y proveedores de los proveedores son estables

Colfrance se ajusta a el desarrollo tecnológico y la apertura de mercados adaptándose a un entorno más dinámico construyendo liderazgo a través de ventajas competitivas optimizando la estructura y las estrategias realizando diferentes alianzas para que las prácticas gerenciales y organizacionales incursionen en nuevos planes y metas corporativas y empresariales.

Tiene búsqueda constante de nuevas oportunidades que les permitan tanto quedarse dentro del mercado como competir con sus productos. Corporativamente ha creado estrategia de Alianzas con proveedores, y con otras empresas de la industria que le permiten diversificación e integración corporativas, logrando con estas uniones unir sus fuerzas e integrar el Supply Chain.

5.11. Análisis de barreras del entorno



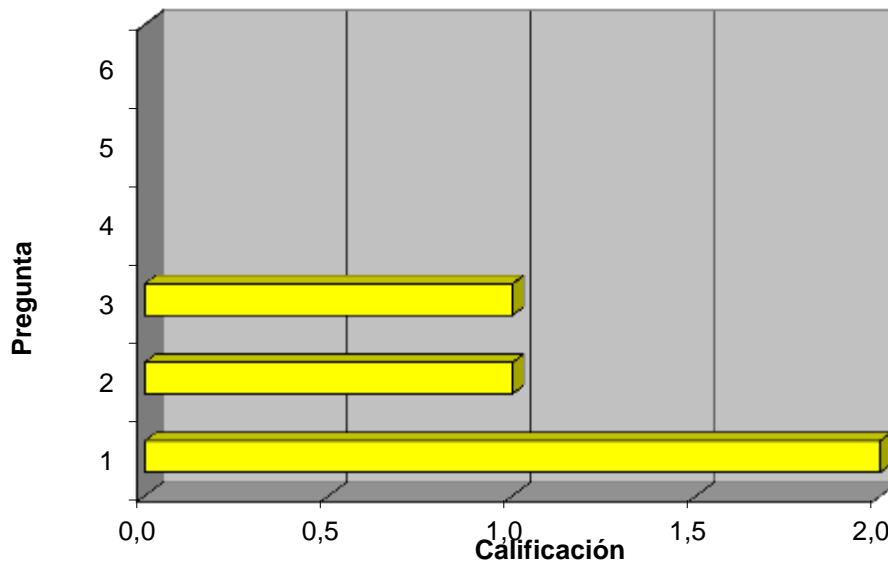
Variables

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

En este aspecto la empresa se destaca y presenta una fortaleza ya que tiene identificadas todas las barreras del entorno del Supply Chain y desarrolla programas y proyectos que ayudan a atenuar las barreras logísticas

5.12. Análisis medida de desempeño logístico

Medida del Desempeño Logístico



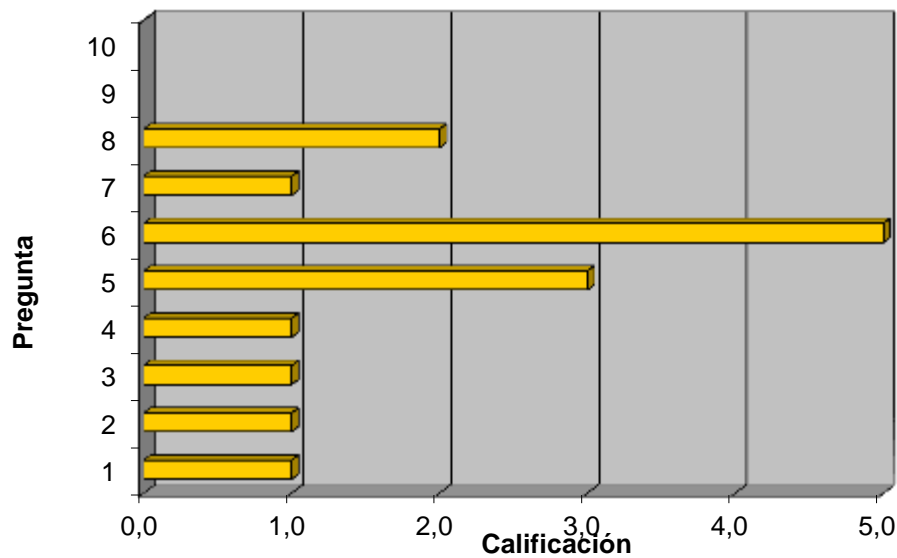
Variables

- 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
- 4 avanzadas
Registro del sistema de indicadores del desempeño logístico de la
- 3 empresa
Sistema formal de indicadores de eficiencia y efectividad de la gestión
- 2 logística
- 1 Nivel de rendimiento de la logística

La empresa debe seguir trabajando este componente para mejorarlo ya que presenta debilidad absoluta y debilidad relativa con las variables que se le calificaron: nivel de rendimiento de la logística, sistema formal de indicadores de eficiencia y efectividad de la gestión logística y registro del sistema de indicadores del desempeño logístico de la empresa.

5.13. Análisis logística reversa de Colfrance

Logística 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
- 1 Política medio ambiental

La empresa destaca en contar con un programa de capacitación sobre logística en reversa. Presenta debilidad absoluta en la política medioambiental, el medio ambiente como estrategia corporativa, sistema de medida sobre logística de reversa y elaborar un plan sobre logística en reversa para cada uno de los productos que elabora.

6. ANALISIS DE DATOS

La empresa Colfrance, tiene como ventaja sus planes logísticos formales con los cuales obtienen resultados compatibles con la misión, permitiendo una relación estable con los clientes, además el conocimiento de los ejecutivos y empleados en los procesos logísticos es alto involucrándolos en una visión global del objetivo empresarial permitiendo controlar y mejorar continuamente los procesos logísticos de la empresa.

Los enfoques modernos en la gestión logística y de producción son buenos con opción de mejora permitiendo realizar cambios radicales a futuro en la logística.

Sus falencias las encontramos en los procesos logísticos y en los planes de mejora de los mismos, lo cual requiere centrar la atención en este proceso, permitiendo rentabilizar gran parte de la distribución y satisfacción de las necesidades corporativas en materia de logística.

Otra de las desventajas de Colfrance es que no aplica requisitos de calidad procesos Logísticos, siendo esta una empresa dedicada a elaboración de productos lácteos, siendo estos alimentos con fecha de vencimientos y estándares de almacenamiento (refrigeración) que requieren controles de calidad en todo el proceso.

Colfrance centra su actividad en la coordinación y cohesión por lo que realiza y/o coordina pronósticos de demanda y estudios de los clientes en un alto grado de aplicación, igualmente dentro del conjunto de procesos internos y externos tiene especialista responsable de los pronósticos de demanda, esto con el fin de garantizarle al consumidor final que el nivel de servicio al cliente sea superior y con valor agregado logrando un alto nivel de integración con clientes y proveedores. Se evidencia la falta de reglamentación en Norma ISO 9001, lo que pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa, ya que la calidad de los productos es parte indispensable para cualquier organización, por lo que se reduce productos defectuosos, así como una reducción de costos y menor consumo de materias primas.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda a sus directivos buscar profesionales en el Supply Chain que puedan capacitarlos a ellos y todo su personal, los directivos son conscientes que deben aplicarlos lo más rápido posible, pero se siguen estancando en procesos minuciosos de administración que demora la contratación e implementación por parte de personas profesionales que mostraran el Supply Chain como el mejor modelo para que su organización sea más productiva y competitiva.

8. CONCLUSIONES

Podemos concluir que por medio de la empresa *Productos Lácteos Colfrance* pudimos identificar las dimensiones estructurales de la red a nivel de cada proveedor y cada cliente relacionado con Supply Chain, con la representación de la cadena de suministros se puede establecer la configuración de cada una de sus redes permite modelar los elementos fundamentales del sistema y por ello es determinante saber agregar los datos para no perder representatividad, pero permitir un análisis razonable y eficaz.

Basados en la metodología utilizada, podemos llegar a la conclusión de que los procesos utilizados en una cadena de suministro son de vital importancia para una organización, de estos se basan las empresas para conocer la calidad de prestación de sus servicios y el cómo la empresa está manejando los costos relacionados a los procesos de planeación, producción y transporte de sus mercancías, así como planear la distribución con el fin de obtener mejores resultados económicos. Esta herramienta le provee a la empresa la capacidad para ser competitiva en el mercado en el cual está actuando, brindándole la posibilidad de conocer a sus clientes.

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA

Finalmente con la actividad realizada se logra ampliar los conocimientos adquiridos en este proceso de formación, haciendo uso de herramientas que son de gran apoyo para construir conocimientos que nos permitan como futuros profesionales ofrecer estrategias innovadoras en los procesos de Logística y Supply Chain mejorando los niveles de competitividad de las organizaciones y la economía en general teniendo en cuenta que la cadena de abastecimiento representa un aspecto fundamental en la gestión empresarial dada las nuevas dinámicas del mercado, por lo cual, las empresas deben adoptar los nuevos conceptos logísticos y entender que ya no se compite solo con productos, si no con toda la cadena de abastecimiento, ya que desde esta se desarrollan ventajas competitivas.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Castellanos, R. A. (2009). Manual de gestión logística del transporte y distribución de mercancías. Bogotá, CO: Universidad del Norte. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/detail.action?docID=10458226&p00=modos+medios+transporte>
- Pinzón, B. (2005). DFI. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/5669>
Incoterms 2010. <http://www.legiscomex.com/Comunicacion/r/rep-comercio-internacional-ene19-2011/rep-comercio-internacional-ene19-2011.asp?paisingreso=col>
- Guerrero, S. H. (2009). Inventarios: manejo y control. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones.
Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/detail.action?docID=10584414&p00=inventarios>
- M. Luis, “Diccionario de logística y SCM,” *High Logistics*, pp. 16-17.
http://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/dic_logistica.pdf
- T. Carola, “Logística reversiva”, Universidad ICESI, Octubre 2009.
<http://www.icesi.edu.co/blogs/logisticareversiva16log/files/2009/10/LOGISTICA-REVERSIVA-I.pdf>
- A. Deyanira, M. Omar, H. Fernando, “La logística y sus componentes” en Contribuciones a la Economía, mayo 2014, www.eumed.net/ce/2014/2/logistica.html
- J. Cristina, Las funciones más importantes en la gestión de la logística interna, noviembre 2016. <http://www.iebschool.com/blog/funciones-logistica/>