

BOSAI NEWS

Prevención de Riesgos

CONTENIDO:

- Evaluación de proveedores logísticos.
- ¿Por qué evaluar a un operador logístico?
- Auditar a los operadores logísticos.
- Qué ofrecemos a nuestros clientes.



TOKIO MARINE®

Ingeniería

Ernesto Méndez.

Tel.52 78 21 34

ernesto_mendez@tokiomarine.com.mx

Rafael García.

Tel. 52 78 26 95

rafael_garcia@tokiomarine.com.mx

Israel Martínez

Tel. 52 78 20 70

israel_martinez@tokiomarine.com.mx

Amado Angulo.

Tel. 52 78 21 89

amado_angulo@tokiomarine.com.mx

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES LOGÍSTICOS

¿POR QUÉ EVALUAR A UN OPERADOR LOGÍSTICO?

Dentro del mercado de operadores logísticos se ha observado un incremento de empresas en esta actividad, las cuales ofrecen servicios integrados que se pueden considerar como una solución a la cadena de suministros, magnifican las actividades que realizan de forma enunciativa, prometen un servicio excelente y complementan su oferta con una disminución en los costos de operación, lo cual resulta atractivo para algunas empresas.

Sin embargo, no siempre es posible verificar plenamente las características de estos servicios o la capacidad instalada del operador logístico.

En ocasiones los clientes no tienen identificado el gasto que representa el mantener una operación de este tipo: renta de local, servicios que requiere la instalación (agua, luz, mantenimiento, seguridad, etc.) costo de mano de obra del personal que labora en las instalaciones, materiales de empaque, equipo de almacén, entre otros.

Algunos operadores logísticos, en un afán de obtener negocios, ofrecen un sinnúmero de beneficios al cliente, indicando adicionalmente



que al ser una empresa experta en logística están en posibilidad de lograr una disminución de costos, agilizar la operación, mejorar la calidad en todos los servicios.

El cliente que no cuenta con elementos para hacer una validación cuantitativa sobre el operador logístico establece el contrato de prestación de servicios, y al comenzar la operación se da cuenta que el operador no tiene la capacidad para respaldar su oferta de servicio y sobre todo, queda muy lejos del ahorro ofrecido en costos, lo cual resulta en una fuerte caída en la calidad de servicio que había manejado con afectación a: plantilla de personal, transporte, vigilancia intramuros, perimetral, y custodias entre otros.

Lo anterior trae como consecuencia el deterioro de las relaciones entre cliente y operador logístico por la baja calidad en los servicios operativos, administrativos y técnicos, reflejándose en el mal manejo de la mercancía, fallas en el acondicionamiento, devoluciones de productos, extravío de mercancía, retraso en las entregas del producto, desconocimiento de rutas de entrega, falta de planeación, deficiencia en la seguridad en distribución.



De acuerdo con la experiencia de TMX y la que han compartido algunos clientes con nosotros, se han podido identificar y clasificar las fallas más comunes que se pueden presentar en un operador logístico:

- .Desconocimiento de la operación del cliente.
- .Personal inexperto en actividades de almacén.
- .Falta de capacitación sobre las actividades a realizar.
- .Personal con bajo nivel educativo.
- .Aplicación de un Layout inadecuado a los productos.
- .Áreas no acondicionadas para actividades de preparación de productos.
- .Falta de controles específicos para recepción, transferencias de mercancías para su acondicionamiento.
- .No aplicación de inventario físico, ya sea que deba aplicarse de forma diaria, semanal o mensual que permita conocer, previo al inicio de la operación, la disponibilidad de mercancía, para evitar facturaciones en falso.
- .Falla en la conciliación de inventario físico vs. documental.
- .Costos excesivos en mano de obra.
- .Limitaciones en los horarios de trabajo del personal.
- .Poca flexibilidad en los horarios de recepción y entrega de mercancías.

AUDITAR A LOS OPERADORES LOGÍSTICOS

Debido a las deficiencias que presentan varios operadores logísticos, nuestros clientes se han visto en la necesidad de buscar nuevas opciones de empresas que les brinden el servicio que requieren para el manejo de sus mercancías. En ocasiones el cambio de operador logístico se realiza por referencia de algún conocido del medio, con base en el servicio que éste ha recibido.

Existen procesos de **auditoría profesional** que consideran las siguientes actividades

-Administración: Estructura orgánica de la empresa, políticas, normas de operación y procedimientos operativos /administrativos, selección de personal, etc.

-Características del local: Tipo de iluminación, altura y dimensiones de las instalaciones, áreas de almacenaje, preparación de mercancías, mantenimiento, etc.

Registro y control: Visitantes, personal de la empresa,



proveedores, transportes y custodias.

-Sistemas de protección contra incendio y/o robo. Sistemas de detección de incendios, hidrantes, extintores, sensores de movimiento, etc.

-Equipo de almacén: Verificar que cuente con el equipo adecuado al tipo de operación y producto.

-Funciones de almacén: Procedimientos, instrucciones de trabajo, estándares de productividad, descripción de actividades, formatos e instructivos.

-Distribución: Políticas, procedimientos, características del tipo de transporte, selección y contratación de transporte.

-Custodias: Políticas, perfil del guardia, protocolo de seguridad, registro ante las autoridades competentes.

-Transporte del cliente: Perfil del operador, bitácoras de viaje, programa de mantenimiento de las unidades.

QUÉ OFRECEMOS A NUESTROS CLIENTES

Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V., por medio de su área de Ingeniería, ofrece a sus clientes el servicio de Evaluación a Centros de Distribución conocidos también como Operadores Logísticos, con personal especializado en esta actividad.

Actividades de evaluación:

- **Administración.**
- **Características del local.**
- **Registro y control.**
- **Medidas de seguridad en las instalaciones.**
- **Equipo de almacén.**
- **Funciones de almacén.**
- **Distribución.**
- **Custodias.**
- **Transporte del cliente.**

