



Jaime Villaruel G., Gerente de Cuentas Logística S.A.; Juan Villanueva, Gerente de Producción Dipisa.

## Dipisa

# Servicio integral de administración de bodega con Logística S.A.

**D**ariamente, Dipisa maneja una gran cantidad de materiales, contando con altísimos niveles de facturación. De hecho, desde 2005 a la fecha, sus ventas han crecido en cerca de un 40%, lo que implica mover una considerable cantidad de toneladas de papel al mes.

Hasta ese año, la compañía trabajó con un proveedor externo que operaba todo el proceso de despacho a clientes. "Era una empresa familiar, que a su vez subcontractaba servicios. El problema fue que, en un momento dado, comenzamos a quedar mal con nuestros clientes, ya que los plazos de entrega no se estaban cumpliendo. Fue en ese instante que decidimos profesionalizar en mayor medida este sistema", recuerda

Juan Villanueva, Gerente de Producción de Dipisa.

El objetivo de externalizar este servicio, aclara el ejecutivo, era que Dipisa pudiese dedicarse de lleno a su core business. "El proceso de logística era muy desgastante y el negocio de papel iba creciendo día a día, motivo por el cual cada vez era más complicado manejarlo", explica. De acuerdo a Villanueva, la empresa analizó varias alternativas dentro del mercado de operadores logísticos, eligiendo finalmente a Logística S.A. "Una de las razones fundamentales que nos llevó a decidirnos fue que este proveedor nos ofreció un servicio integral, que incluía la administración de la bodega y el proceso logístico que termina con la entrega de los productos", explica.

Para la industria gráfica resulta vital contar con un proveedor capaz de despachar materiales de forma eficiente y oportuna. Por eso, Distribuidora de Papeles Industriales (Dipisa) trabaja hace nueve años con Logística S.A., empresa encargada de administrar su centro de bodegaje y el sistema de despacho. Para conocer esta relación, conversamos con Juan Villanueva, Gerente de Producción de Dipisa.

En ese sentido, Logística S.A., como operador logístico orientado a la excelencia operacional, asumió un desafío importante en materia de despacho, ya que se comprometió a entregar los productos en un plazo de cuatro horas para clientes Premium y de seis horas para clientes regulares. "Ellos se atrevieron a asumir el reto, lo cual nos pareció bastante satisfactorio", destaca el profesional.

Cabe mencionar que el servicio que entrega este proveedor funciona bajo la modalidad in-house, donde la operación completa se realiza en las dependencias de Dipisa, trabajando la operación desde que llegan las importaciones a bodega, apoyada con sistemas de control en línea y la sistematización de procedimientos.

## Ficha empresas

• **Empresa cliente:** Distribuidora de Papeles Industriales (Dipisa) fue fundada en 1979. A lo largo de estos años ha logrado un continuo crecimiento como proveedora de la industria gráfica nacional, situándose hoy como una de las empresas líderes del sector. Su línea de negocio está compuesta por cartulinas, especialidades, papeles (bond, couché, imprenta, fotocopia y autocopiativos) y autoadhesivos.

• **Empresa proveedora:** Logística S.A. es especialista en la externalización de operaciones logísticas desde 1994. La compañía administra más de veinte contratos con compañías muy diferentes en cuanto a tamaño y productos, adaptándose a las necesidades particulares de cada cliente. Cuenta con una flota propia de 180 vehículos, 780 empleados y administra alrededor de 135.000 m<sup>2</sup>.

## Responsabilidad total

En términos generales, Logística S.A. se encarga de la gestión de bodegas considerando recepción, almacenamiento, embalaje y rotulación de mercaderías, preparación y entrega de despachos a los destinatarios. "Ellos se responsabilizan de todos los materiales que están en la bodega, lo cual es un beneficio muy grande para nosotros. A fin de mes, nuestra merma es de 0%. Hacemos el inventario de manera conjunta, y si nos falta una hoja de papel, se la facturamos a Logística S.A. La responsabilidad de ellos es total", señala Villanueva.

Además, y como parte del servicio que aporta a sus clientes, este proveedor cuenta con tecnología de



punta en cada bodega, ofreciendo sistema de códigos de barras, radiofrecuencia y equipos para el seguimiento de la flota. Los usuarios pueden acceder a través de Internet a la bitácora de sus despachos, observando la información de cada proceso. En ese aspecto, Logística S.A. controla online una serie de hitos dentro de la gestión de bodegas, entre los que destacan: inicio y término de picking, inicio y término de packing, carga de camiones; entrega; e inicio y término de recepción. "Otro aspecto destacado es que cuando es necesario Logística S.A. retira documentos de pago de clientes, lo que permite que no nos desgastemos en labores de este tipo", argumenta Villanueva.

El proveedor también cuenta con servicios de alarmas proactivas para prevenir excesos de velocidad, detenciones superiores al estándar, salida del polígono de trabajo asignado o inactividad de operarios.

## Inventario controlado

Para Dipisa otro de los aspectos clave es contar con un socio estratégico y, a su vez, un operador

profesional que maneja todo el sistema asociado a la bodega a fin de optimizar la cadena logística.

"En estos años, hemos logrado mantener nuestro nivel de inventario controlado y con absoluta claridad. También evitamos costos ocultos; por un lado, con una tarifa clara y transparente, y por otro, en administración de recursos humanos, equipamiento y sobre todo en las mantenciones de los camiones", explica. "Además, ellos representan nuestra cara frente al cliente y su trato con ellos es bastante satisfactoria", agrega.

Otro beneficio importante es que Logística S.A. aporta un Gerente de Cuentas, quien es responsable de la calidad del servicio, disponiendo de todas las herramientas y atribuciones que le permiten cumplir con lo pactado. En este sentido, la calidad del servicio se mide en base a pedidos perfectos, esto es: entregas en los plazos comprometidos, sin devoluciones, y con entera confiabilidad de la información de inventarios.

Según Villanueva, Dipisa realiza periódicamente estudios respecto a la gestión ofrecida por este proveedor e incluso han analizado otras opciones, pero siempre los prefieren. "A nivel general, Logística S.A. funciona bastante bien; por algo llevamos trabajando juntos nueve años", concluye el ejecutivo. ●

