

Excelencia en operación logística

Con el objetivo de mejorar su servicio en forma permanente, Logística S.A. llevó adelante un plan de mejoramiento continuo. Centró los esfuerzos en el concepto de control de calidad segmentado y hoy, seis meses después de implementado, los resultados superan las expectativas: alcanzó niveles óptimos en calidad de servicio, los clientes están muy satisfechos con los nuevos procedimientos y la empresa se prepara para crecer al doble los próximos cinco años.



Héctor Gallardo, Gerente de Desarrollo; Daniel Espinoza, Gerente de Cuenta en Garmendia, ambos de Logística S.A.

Los servicios de almacenaje y transporte integrados conforman el corazón del negocio de Logística S.A. Su oferta al mercado incluye las modalidades de servicio de insourcing -una de sus principales fortalezas- y outsourcing, y para ello cuentan con instalaciones propias donde disponen de más de un millón de metros cuadrados de almacenamiento, una dotación en promedio de 600 personas y una flota de 180 vehículos propios para transporte de distinto tipo de carga. Almacenan y distribuyen principalmente productos secos e inoctrinos, desde la recepción, control, etiquetado, reempaque, armado de kit, salida, preparación de pedidos y despacho. El servicio de transporte y entrega se realiza a través de camiones de múltiples capacidades y tipos. A nivel de clientes, Héctor Gallardo, Ge-

rente de Desarrollo de Logística S.A., explica que "nuestra estrategia se ha dirigido hacia empresas industriales y del sector minero. Por ejemplo, algunos clientes son Ladrillos Princesa, Tejas de Chena, Garmendia, Indura, Envases Roble Alto, Romeral, Engel, Stewart y Grupo SK, sin embargo, tenemos la experiencia de trabajar en otros rubros".

Una propuesta de valor

• **Capacidad de inversión.** En Logística S.A. invierten más de 4.500 horas anuales en capacitación en recursos humanos, maquinaria e infraestructura, para satisfacer en un 100% los requerimientos del mercado. Destaca la adquisición de camiones mineros y renovación de flota por más de 6 millones de dólares, entre muchas otras acciones que les han permitido establecer relaciones de largo plazo con sus clientes.

• **Mínima tasa de falla.** Su eslogan "Pedidos Perfectos" inspira a Logística S.A. a lograr estándares mundiales de calidad, reduciendo al mínimo la tasa de fallas. Planifican rigurosamente sus procesos, para disminuir el riesgo de imprevistos internos y del entorno, y conseguir el objetivo de alcanzar la excelencia operacional.

• **Alto involucramiento de la alta dirección.** Los dueños de Logística S.A. se involucran constantemente en la relación con sus clientes, supervisando periódicamente el nivel de servicio entregado.

• **Trazabilidad y acceso remoto a la información en línea.** A través de sus tecnologías, los clientes de Logística S.A. pueden acceder a la información de su carga en las etapas de almacenamiento y transporte, para tener el detalle de los datos de estado, ubicación, stock y grado de satisfacción en el punto de destino. Sus sistemas son compatibles con las plataformas de los clientes, lo que permite a muchos integrarla a su call center y compartirla con sus propios clientes.

Mejoramiento continuo

En Logística S.A. saben que en un mercado local y global competitivo, la calidad del servicio logístico puede hacer la diferencia entre ganar o perder un cliente. Esta vocación por la excelencia les ha permitido obtener las certificaciones ISO 9001, 14.001 y OHSAS 18.001. "Llegar a tiempo, cumpliendo los protocolos de entrega de cada tipo de carga, cuidando el medio ambiente y con máxima seguridad, es un requisito determinante. Ese

objetivo nos llevó a buscar la manera de mejorar nuestro servicio, para cumplir en cualquier circunstancia", señala el ejecutivo.

Focalizaron la atención en los procesos internos, concentrándose en reducir las principales fallas en la operación. "Una de ellas era la exactitud del inventario. El estándar mundial apunta a no tener más de un 5% de los ítems descuadrados, por lo tanto, nos propusimos reducirlo para entrar en el estadio del 3% de las mejores empresas de Estados Unidos y Europa", indica el Gerente de Desarrollo de la empresa.

A nivel de entregas, Logística S.A. centró sus esfuerzos para llevar a sus clientes a niveles de cumplimiento de 96% a 97% de entregas perfectas, garantizando la disponibilidad de su flota en torno al 98%; superior al 92% de disponibilidad promedio de la industria.

Pensando en mejorar más allá sus procesos, introdujeron los conceptos de control por intervalos cortos (medir con más frecuencia), alarmas automáticas, tratamiento temprano de errores (un pequeño error, sino se atiende de inmediato puede convertirse en un gran error), control inteligente (cuando todo es importante, nada es importante) y, lo más importante, detectar quién fue y capacitarlo para corregir la conducta y/o ajustar el proceso (las personas deben sentir que "0" error es importante). De esta manera, cada etapa del almacenamiento y el transporte está bajo estricta revisión. Según el ejecutivo, luego de la implementación de esta nueva metodología de trabajo los resultados han sido extraordinarios. "Hemos obtenido significativas mejoras y una respuesta muy positiva de los clientes", afirma.

Gracias a este nuevo protocolo de control de procesos, Logística S.A. está preparada y tranquila para enfrentar su próxima meta: duplicar su crecimiento los próximos cinco años, manteniendo el estricto control y la excelencia de la calidad de servicio. ●

Garmendia logra exigentes metas en el control de sus bodegas

Garmendia, especialista en seguridad industrial, ha confiado sus operaciones logísticas desde 2007 a Logística S.A. Más de siete años de trabajo en conjunto han significado un importante avance, tanto tecnológico, como operativo, en sus procedimientos de distribución y modelamiento, a lo largo de sus 23 sucursales en Chile.



Felipe Gálvez, Sug Gerente de Logística y Distribución de Garmendia; Héctor Gallardo, Gerente de Desarrollo de Logística S.A.; Rodrigo Villagra, Jefe de Logística y Distribución de Garmendia.

Enfocada en la mejora continua de su logística corporativa, Garmendia además tuvo que perfeccionar sus estándares logísticos, de acuerdo a normas americanas, como IRA e IQA. "Durante el año 2013, el Grupo Indura, al cual pertenece nuestra compañía, fue adquirido por la estadounidense Air Products, la cual solicitó el mejoramiento de estos estándares en el manejo de nuestras bodegas", explicó Rodrigo Villagra, Jefe de Logística y Distribución de la empresa de seguridad. Por tal motivo, Garmendia junto a Logística S.A. tuvieron que implementar mayores conocimientos y TI para lograr una mejor visualización del orden y ubicación de los productos en su CD de Santiago, y lograr así,

el mejoramiento de sus estándares. Con ese objetivo, señaló Fernando Gálvez, Sug Gerente de Logística y Distribución de Garmendia, "incorporamos al Centro de Distribución la nueva versión del WMS BX 2.0 (full Internet) de Logística S.A., a través del cual sistematizamos los procesos e indicadores, logrando ser uno de los pioneros en el rubro y mejorar nuestra performance significativamente a los niveles exigidos". Finalmente, ambos ejecutivos coinciden en destacar el gran apoyo de Logística S.A. durante todo el proceso, la similar filosofía y el desafío de mejorar constantemente de ambas compañías, para entregar un servicio de excelente calidad.