

PROYECTO FINAL

CURSO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA (ALTERNATIVA TRABAJO DE GRADO)

ESTUDIANTES:

**HILDA RUTH CUERO VERGARA
COD. 29679807**

**BEATRIZ ELENA RAMIREZ LOPEZ.
COD. 24686308**

**ANGELA MARIA CUERO VERGARA
COD. 29663963**

**NIRYDA MARIN FLOREZ
COD. 30306809**

**ZAIDA ESTHER ORTIZ
COD. 32754638**

**GRUPO:
207112-6**

**TUTOR:
GABRIELA INES LEGUIZAMON SIERRA
Ingeniera Industrial**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA- UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS BASICAS TECNOLOGIAS E INGENIERIAS
PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL
JUNIO DE 2013**

CURSO DE PROFUNDIZACION - SUPPLY CHAIN MAGEMENT

CONTENIDO

	Pág.
1. Introducción.	3
2. Objetivos	4
3. Breve reseña de la empresa.	6
4. Productos que fabrica o comercializa y/o servicios que ofrece.	8
5. Descripción de la estructura organizacional	8
6. Avance No. 1 Proyecto Final	11
7. Avance No. 2 Proyecto Final	13
8. Avance No. 3 Proyecto Final	28
9. Avance No. 4 Proyecto Final	39
10. Avance No. 5 Proyecto Final	50
11. Avance No. 6 Proyecto Final	55
12. Avance No. 7 Proyecto Final	63
13. Avance No. 8 Proyecto Final	71
14. Avance No. 9 Proyecto Final	80
15. Conclusiones	85
16. Bibliografía	87

INTRODUCCION

A lo largo de este curso se ha logrado profundizar en los conceptos del Supply Chain Management, como se aplica en un proceso logístico y el porqué de su importancia en desarrollo de la vida profesional y la aplicación en la competitividad de las organizaciones.

Utilizar un esquema logístico en las empresas es la base del éxito o fracaso de las mismas, de esta manera se aplicara un sistema logístico en la Empresa escogida PROMEDICO, que permite manejar las mejores prácticas para los subsistemas de compras, embalaje, almacenamiento, producción y ventas, todo dentro de un esquema de mejoramiento de acuerdo a las necesidades requeridas.

La intención fundamental de este proyecto consiste en brindar estrategias cognitivas en el proceso educativo y de aprendizaje del Supply Chain Management y Logística como una herramienta que permite a una organización estar capacitada para articular su futuro más adecuado, a través de formulación, ejecución y evaluación de acciones estratégicas que permitirán el logro de sus objetivos y en las metas propuestas.

También, permite que con su conocimiento una organización utilice indudablemente sus fortalezas con el objeto de aprovecharse de las oportunidades externas y reducir a un mínimo el impacto de las amenazas externas.

Se presentan diferentes actividades que conforman todo ese proceso de aplicación de los enfoques del Supply Chain Management y Logística como lo son el enfoque estratégico, transaccional, de logística, gestión de inventarios, almacenes, transporte, procesos logísticos de aprovisionamiento y distribución integrados en este caso para Promedico, que es una empresa de servicios en la que sus clientes; médicos titulados y sus familias gozan de diferentes servicios como el de alimentación o restaurante en el cual se basa el presente trabajo para exponer todo ese proceso logístico y de aprovisionamiento que se da para el mejoramiento de la organización en satisfacción a sus clientes y cumplimiento de los servicios acordados, buscando así el crecimiento de la entidad, la preferencia de los clientes, vinculación de nuevos clientes y competitividad de la empresa para su desarrollo, crecimiento y éxito.

OBJETIVO GENERAL

Conocer y comprender los enfoques en el Supply Chain Magement y Logística, como alternativa para mejorar los niveles de competitividad de las organizaciones mediante la aplicación de una empresa real para el caso Promedico.

Objetivos Específicos

- Proponer de manera práctica y clara la oportunidad que tiene una organización como Promedico al implementar en el Supply Chain Magement y Logística.
- Conocer los diferentes procesos logísticos en aplicación a las organizaciones para el aprovisionamiento, transporte, la distribución, la gestión de almacenes e inventarios para el cumplimiento de las exigencias del mercado y la competitividad, en este caso aplicados a la empresa Promedico.
- Aplicar la logística como un sistema de competitividad para la organización
- Implementar la aplicación de las mejores prácticas en Supply Chain Management y Logística para Promedico.
- Aplicar todos los conceptos básicos expuestos en el curso Supply Chain Magement y Logística
- Escoger un producto de una empresa objeto de estudio, identificar los proveedores de primer, segundo y tercer nivel, al igual que los clientes de primer, segundo nivel, hasta llegar al usuario final.
- Aplicar un proceso de administración del retorno y administración del flujo de manufactura en la empresa Promedico.
- Elaborar un Benchmarking de las 106 mejores prácticas en logística para Promedico.

- Realizar un estudio sobre el nivel de cumplimiento del modelo referencial de logística para Promedico.
- Proponer el método de pronóstico y el modelo de gestión de inventarios recomendado para Promedico.
- Identificar el modelo de gestión de almacenes que mejor se acomoda a Promedico.
- Explicar cuáles son los diferentes modos y medios de transporte que utiliza Promedico a través de toda su red de negocios desde el origen de sus insumos o materias primas, hasta la entrega del producto al consumidor.
- Proponer un proceso de selección de proveedores para Promedico aplicado al producto objeto de estudio.
- Relacionar una estrategia de distribución del producto objeto de estudio recomendada para Promedico.

3. Breve reseña de la empresa.

PROMEDICO

PROMEDICO es un Fondo de Empleados exclusivamente para médicos cuyo domicilio principal está ubicado en la ciudad de Cali. La entidad fue creada el 17 de julio de 1974. Mediante Resolución No.216 del 5 de mayo de 1975 obtuvo la Personería Jurídica que le da vida legal.

La creación de PROMEDICO se remonta al año de 1973 cuando un grupo de profesionales de la medicina residentes en Cali, reunidos en Asamblea de Asomeva, decidieron crear una organización exclusiva de médicos, basada en los principios de la solidaridad, igualdad y beneficio social que cumpliera una labor de cubrimiento de las necesidades socioeconómicas de sus asociados.

Debido a que se vislumbraban las dificultades financieras del Instituto Colombiano de Seguros Sociales (ISS) y a que Coomeva había abierto el vínculo a otras profesiones, en varias asambleas de Asomeva se decidió crear una nueva entidad que velara por el futuro de los médicos y que tuviera exclusividad para el gremio. Surgió así el Fondo de Protección Social del Médico, PROMEDICO, inicialmente dependiente de Asomeva.

En ese entonces los negociadores por parte de Asomeva, los doctores Gilberto Lotero y Gildardo Agudelo donaron para el fortalecimiento de la naciente entidad PROMEDICO, los honorarios que les correspondía como negociadores de Asomeva durante el paro del I.S.S.

La separación definitiva de Asomeva y PROMEDICO surge por el hecho de que algunos médicos no querían pertenecer a Asomeva pero sí a PROMEDICO. En ese entonces, era obligatorio pertenecer a Asomeva para poder ser miembro de PROMEDICO, iniciándose así, una serie de situaciones que fueron dirimidas en otra asamblea y en la que se decide romper con el lazo que lo unía a Asomeva.

En este momento se da una total independencia para PROMEDICO y comienza a operar como entidad autónoma y responsable ante sus asociados. Los primeros servicios que ofreció PROMEDICO a sus asociados fueron los de ahorro y crédito. Poco a poco se implementaron nuevos y más eficientes servicios hasta tener los que hoy en día ofrece la institución.

Transcurridos 6 años de arduo trabajo, PROMEDICO adquirió una casa en el lugar

en donde hoy está ubicado el edificio de la sede principal. La construcción de la sede actual se inició en 1993 y finalmente fue inaugurada en diciembre de 1994.

En 1981 un decreto del Gobierno Nacional ordenó que todos los Fondos deben ser de empleados y no puede haber Fondos como el que existía. PROMEDICO se acoge a la Ley y se convierte en el Fondo de Empleados Médicos de Colombia, conservando su sigla.

PROMEDICO en el año 2003 inició un importante proceso de cambio, que con el concurso de todos le ha permitido convertirse en una de las entidades líder a nivel nacional en el mejoramiento de la calidad de vida del médico y su familia.

El Direccionamiento Estratégico es, en esencia, una nueva manera de hacer las cosas y un valiosísimo instrumento que busca el cumplimiento de nuestra misión y visión.

Hoy, 38 años después de su fundación, PROMEDICO ha fortalecido sus servicios y presencia en varias regiones del país, constituyéndose como una organización fuerte y con gran liderazgo a nivel nacional.

MISIÓN

Generar seguridad y bienestar de forma exclusiva al médico y su entorno familiar, a través de servicios de previsión, ayuda financiera, recreación y educación de calidad, que satisfagan sus necesidades de manera oportuna y eficaz, con presencia nacional y sedes en las principales ciudades de Colombia, mediante un equipo de Asociados y empleados competente y comprometido, con altos valores organizacionales.

VISIÓN

Ser reconocidos en Colombia y Latinoamérica como la Organización que apoya el crecimiento integral del médico y su grupo familiar, mediante la prestación de servicios personalizados, oportunos y cálidos, inspirados en una Cultura Organizacional de Calidad Total y Sostenibilidad.

POLÍTICA DE CALIDAD

Garantizar a nuestros asociados y sus beneficiarios servicios dinámicos de excelente calidad que satisfagan sus necesidades, mediante el mejoramiento

CURSO DE PROFUNDIZACION - SUPPLY CHAIN MAGEMENT

continuo de los procesos organizacionales y creando valor a través de un equipo humano competente y comprometido con los imperativos estratégicos.

4. Productos que fabrica o comercializa y/o servicios que ofrece.

Promedico presta un servicio de alimentación preparado con materias primas de calidad controlado en toda la cadena de suministros hasta la prestación del servicio en la mesa.

Dentro de los productos más destacado de servicio a la mesa, están platos de alimentos como lo son: el sancocho de gallina, el sudado de pollo, tilapia frita, sobrebarriga a la criolla, bistec de carne, Milanesa de pollo y carne, acompañados de arroz, tostadas, tajadas o papitas a la francesa también deliciosas ensaladas, salsas, jugos naturales o artificiales según la preferencia del cliente se la varia los acompañamientos y se es flexible a alguna preparación especial.

5. Descripción de la estructura organizacional

De los Órganos de Administración

La Administración de PROMEDICO es ejercida por la Asamblea General, la Junta Directiva y el Gerente.

- Asamblea General: La Asamblea General es el órgano máximo de administración del Fondo. Sus decisiones son obligatorias para todos los Asociados y la conforma la reunión, debidamente convocada de los Asociados hábiles o de los delegados elegidos directamente por estos.
- Junta Directiva: es el órgano de administración permanente del Fondo y es responsable de la dirección general de los negocios y operaciones. Está compuesta por asociados hábiles elegidos en la Asamblea General en número de siete (7) principales y siete (7) suplentes numéricos, para un período de tres (3) años, pudiendo ser reelegidos o removidos libremente por ésta y empezarán a ejercer sus funciones una vez se efectúe el registro de su nombramiento en el organismo competente que las normas legales consagren.

- El Gerente: es el Representante Legal del Fondo, principal ejecutor de las decisiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva y superior jerárquico de todos los empleados. Es nombrado por la Junta Directiva para un período de un (1) año. Ésta podrá removerlo de conformidad con las normas legales.

De los Órganos de Vigilancia

Sin perjuicio de la inspección y vigilancia que el estado ejerce sobre PROMEDICO, éste cuenta para su control social interno, así como para la revisión fiscal y contable, con un Comité de Control Social y un Revisor Fiscal.

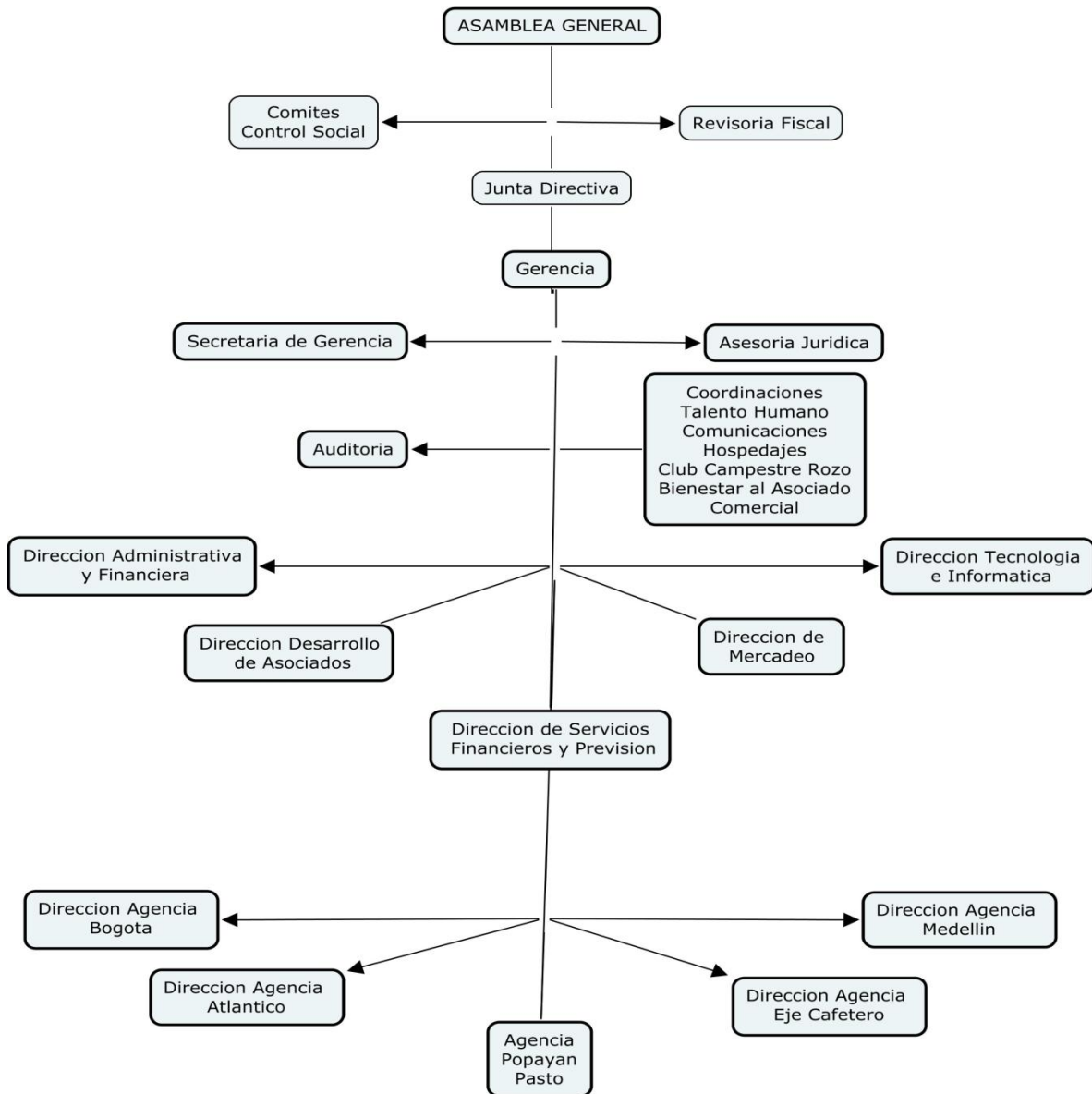
Comité de Control Social: es el organismo que tiene a su cargo velar por el correcto funcionamiento y eficiente administración de PROMEDICO. Está integrado por tres (3) miembros principales con sus respectivos suplentes numéricos elegidos por la Asamblea General para períodos de tres (3) años, pudiendo ser reelegidos.

Revisor Fiscal: El Fondo cuenta con un Revisor Fiscal y su respectivo suplente, elegidos por la Asamblea General para un período de dos (2) años y sin perjuicio de ser removido en cualquier tiempo por el incumplimiento de las funciones consagradas en la ley. El Revisor Fiscal debe ser contador público matriculado y su remuneración será fijada por la Asamblea General.

Órganos de Administración y Control

Junta Directiva	Presidente Dr. Harold Darío Pineda R. Anestesiólogo	Suplente Dr. Luis Eduardo Rojas G. Gerencia en Servicios de Salud
	Vicepresidente Dr. Jairo Arango A. Médico General Esp. Admin Empresas	Suplente Dr. José Alfredo Serna O. Médico Familiar
	Secretario Dr. Fredy Arturo Orozco Cirujano Pediatra	Suplente
	Principales Dr. Gerardo M. Andrade O. Ortopedista - Traumatólogo Dr. Germán E. Storino R. Cirujano General Dr. Luis Antonio Delgado M. Anestesiólogo	Suplentes Dr. Rubén Darío Hernández S. Ortopedista - Traumatólogo Dr. Álvaro José González A. Salud Familiar Dr. Carlos Enrique Angarita N. Anestesiólogo
Gerente	Principal Dr. Javier Alonso Berón Z.	Suplente Dr. Oscar Davalos
Revisor Fiscal	Principal Freddy Grande Benavides	Suplente Sandra V. Grande Benavides
Comité de Control Social	Principal Dr. Pedro José Villamizar B. Cirujano Pediatra	Suplente Dr. Servio E. Buelvas S. Médico General
	Principal Dr. Jesús A. García E. Médico General	Suplente Dr. Carlos Egas Rosero Gineco-obstetra
	Principal Dra. Olga Lucía Pérez O. Cirujano Intensivista	Suplente Dr. Jhonny Ramos D.

La estructura organizacional de Promedico



6. Avance No. 1 Proyecto Final

Actividad:

Para la empresa real escogida por los integrantes del grupo, desarrollar la siguiente actividad:

1. Escoger un producto de la empresa objeto de estudio. Deben describir cuales fueron los criterios definidos por el grupo, para escoger el producto.

Promedico presta un servicio de alimentación preparado con materias primas de calidad controlado en toda la cadena de suministros hasta la prestación del servicio en la mesa.

Se ofrece un servicio de preparación y suministro de alimentos acompañados de muy buen servicio como estrategia de atención y logro de nuevos clientes.

Dentro de los productos más destacado de servicio a la mesa, están platos de alimentos como lo son: el sancocho de gallina, el sudado de pollo, tilapia frita, sobrebarriga a la criolla, bistec de carne, Milanesa de pollo y carne, acompañados de arroz, tostadas, tajadas o papitas a la francesa también deliciosas ensaladas, salsas, jugos naturales o artificiales según la preferencia del cliente se la varia los acompañamientos y se es flexible a alguna preparación especial.

2. Para el producto escogido, deben identificar:

a. Los proveedores de primer nivel primarios y proveedores de primer nivel secundarios.

PROMEDICO	
PROVEEDORES DE PRIMER NIVEL	
PRIMARIO	PRODUCTO
Caliceros de Colombia S.A.S	Carne, lengua, sobrebarriga, carne molida, cerdo
Pesquera Vallemar	Tilapia, trucha, salmón, marisco, leche de coco, camarón, calamar, etc.
Fruttiverduras del Sur - Javier Moran	Frutas y verduras

La Recetta	Embutidos, carnes frías, salsas de tomate, mostaza, helados de creme helado
Mac Pollo	Gallina, pechuga, menudencia (corazones y mollejas), perniles, muslos
Huevos Santa Anita	Huevos
Distrialimentos del Valle	Abarrotos (arroz, azúcar) enlatados (maíz tierno, Atún)
Disproal del valle	Costilla ahumada porción
SECUNDARIO	
Grupo Empresarial GiralDOS S.A.S	Dulces, mecato, cervezas de bavaria, licores nacionales y extranjeros.
Tardes caleñas	Empanadas, aborrajados, dedos de queso
Industria Nacional de Gaseosas (Coca - Cola)	Gaseosas, Agua Botella, Agua Botellón
Gaseosas Posada Tobon (Postobon)	Gaseosas, Ginger
Fabio Orrego	Bolsas Plásticas de todos los tamaños para porcionar, empacar

b. Los proveedores de segundo y tercer nivel.

PROMEDICO	
PROVEEDORES NIVEL	
SEGUNDO	
Gases de occidente	Gas para las estufas
Distrimas	Productos de Aseo (blanqueador, escobas, detergentes), Desechables (vasos 7 onzas, coa 1/2 onza, porta comida, papel higiénico)
Fernando Lleras	Reparación de artículos eléctricos
Mosky Trotsky	Servicio de control de plagas
TERCER	
Tecniservicios Especializados	Mantenimiento eléctrico
Ingeniero Mauricio Cruz	Servicio Eléctrico
Spacios y Arquitecturas normal	Arquitecto

c. Los clientes de primer nivel, segundo nivel, etc., hasta llegar al consumidor o usuario final.

PROMEDICO	
CLIENTES PRIMER NIVEL	<ul style="list-style-type: none"> + Los médicos + Las familias de los médicos
CLIENTES SEGUNDO NIVEL	<ul style="list-style-type: none"> + Los invitados de los médicos
CLIENTES DE TERCER NIVEL	<ul style="list-style-type: none"> + Empresas y eventos especiales
CONSUMIDOR FINAL	<ul style="list-style-type: none"> + Los médicos + Las familias de los médicos + Los invitados de los médicos + Clientes como invitados especiales

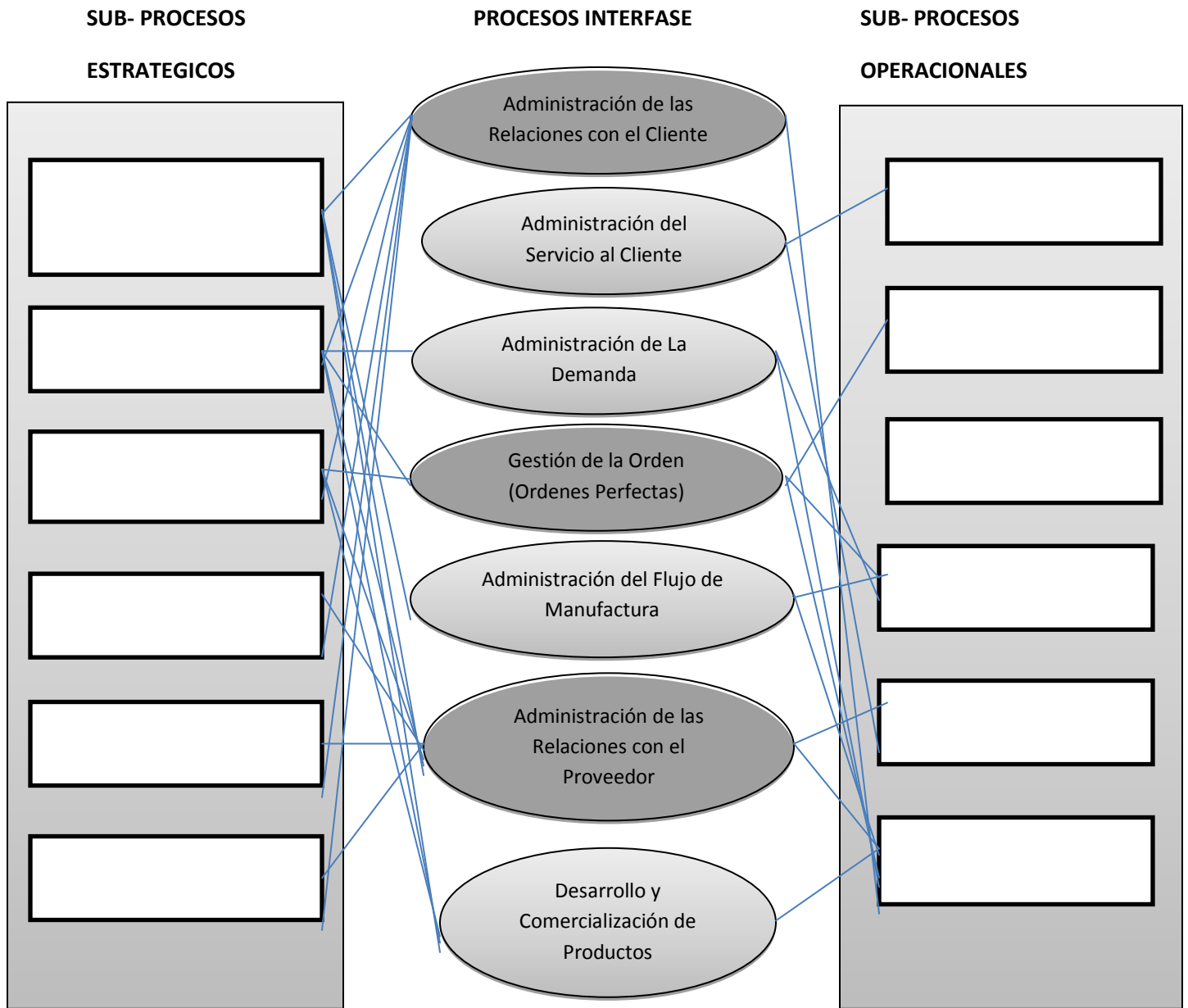
7. Avance No. 2 Proyecto Final

Para la empresa real escogida por los integrantes del grupo, desarrollar la siguiente actividad:

1. El grupo, apoyado en la presentación de Power Point del trabajo colaborativo No. 2, debe escoger los procesos de Administración del Retorno y Administración del Flujo de Manufactura, y describir como lo aplican en la empresa seleccionada.

ADMINISTRACION DEL RETORNO

Para Promedico, este proceso puede llevar a la compañía a tener una sustentable ventaja competitiva. Una efectiva administración del proceso de retorno permita a la firma identificar oportunidades de mejoramiento en productividad y abrirse paso en sus proyectos



La estrategia de retorno cumple un rol de mejoramiento en los procesos productivos de Promedico de manera que se minimicen cada vez más. Esta información es recibida directamente del cliente que pueden acceder por los diferentes canales de comunicación de la empresa, personalmente, por escrito, telefónicamente, por correo, la entidad se apoya en las encuestas que proporcionan la oportunidad de mejorar cada vez más el servicio y la atención según los requerimientos de los asociados sus familias e invitados.

Determinar Metas y Estrategias de Administración Del Retorno, Dentro de la administración del retorno para Promedico es muy importante cumplir con las normas medioambientales, como el manejo y selección de residuos, basuras, desechos, depósitos apropiados, colaborando así con el cuidado al medio ambiente.

Se tendrá en cuenta la revisión de procedimientos de Promedico para saber si se está cumpliendo con las normas medioambientales o si hace falta algún ajuste como en la selección de basuras y ordenamiento del depósito.

Evitar retornos, barreras de Seguridad y Disposiciones, se realiza un proceso de selección de productos que cumplan con estándares de calidad, donde se verifica el estado, fechas de vencimiento, lugar y temperatura de almacenamiento como seguridad para el cliente, el funcionamiento y confiabilidad de la entidad como inicial punto en el supply chain donde los proveedores representan un papel muy importante porque son ellos quienes proveen los productos y se benefician también al evitar en lo posible los retornos por falta de calidad en el producto inicial y en su reacción en la preparación alimenticia.

Desarrollar Red de Retorno Y Opciones de Flujo, En Promedico la red de logística de reversa se maneja en el mismo instante del servicio, dejando el asentamiento de la inconformidad en las observaciones de la encuesta que después se tabula, logrando así contabilizar las fallas que se están presentando de manera que se puede tener un mecanismo de respuesta y solución para el cliente y al mismo tiempo una minimización de fallas en el servicio.

Desarrollar Reglas De Crédito, Promedico dentro de sus opciones de pago para el cliente como efectivo, tarjetas crédito y débito también tiene una opción de pagare en donde el cliente escoge al número de meses de uno a 12 meses para realizar el pago de su factura.

En caso de Mora del cliente se buscan recursos de mediación y si esto tampoco es cumplido ya en caso extremo se penaliza al no poder utilizar el servicio de la entidad.

En cuanto al proveedor Promedico le da manejo al pago de factura mensual, tiempo en que se realizan todos los trámites y procesos internos para que no se vea afectada la entidad pero tampoco el proveedor por mora en cancelaciones. Este tiempo es manejable en casos especiales con algunos proveedores.

Algunas compras se manejan de manera inmediata en la que Promedico realiza los trámites internos para el desembolso oportuno del dinero, para que en ningún momento se vea afectada la cadena de suministros y procesos internos evitando así incumplimientos al cliente.

Determinar Mercados Secundarios, Para determinar los mercados secundarios se debe realizar un estudio estratégico para saber si es viable o no, teniendo en cuenta los precios, costos, calidad, etc. Pero al mismo tiempo pueden ser una gran oportunidad realizando alianzas en diferentes lugares del país permitiendo así generar mejores oportunidades de servicio para los clientes alrededor del país.

Desarrollar Estructura De Métricas, Promedico debe seguir revisando que todas las mediciones internas y externas se están conduciendo consistente y apropiadamente. Desarrollando pautas para el beneficio de la entidad y el cliente.

Si la comunicación con el cliente es acertada y está descubriendo el foco de los inconvenientes, al identificarse las falencias del servicio o algún incumplimiento de los servicios acordados se da la oportunidad de solucionar los problemas por medio de estrategias de mejoramiento y reevaluación de procesos.

Los subprocesos operacionales que se presentan en el proceso de administración del retorno para Promedico son:

Recibir Requerimiento de Retorno: Se debe continuar con los procesos de verificación en Promedico empezando desde el ingreso de los productos, su preparación y la llegada al cliente, para que se minimicen las quejas, reclamos y el retorno de productos, en caso de presentarse se debe contar con un buen mecanismo donde se le dé el mejor manejo evitando afectar en lo posible el servicio al cliente final.

Determinar Rutas: Se debe realizar una planeación de las rutas más cortas y seguras que permitan que el ingreso de la mercancía a Promedico sea efectivo, reflejándose en el ahorro y bienestar del producto con un embalaje adecuado, realizar las respectivas autorizaciones para no afectar el proceso.

Recibir Retorno: Se debe recibir el producto de retorno con la respectiva verificación y justificación para procesarlo adecuadamente.

Seleccionar Disposición: en el caso de Promedico después de informar cual es el retorno y el motivo por el cual se realiza, como es en la comida se desecha en el lugar adecuado. Si es uno de los productos adquiridos para los lugares de estadía de los clientes se envía al proveedor según la fecha de la garantía, si esta se ha vencido se envía a un centro de reparación o se solicita la reparación.

Crédito Cliente/Proveedor: Una vez el retorno es procesado, se acredita ya sea al cliente, consumidor o proveedor. En muchas circunstancias, el proveedor debe acreditar a la firma por el retorno, Promedico en el caso del retorno por daño del cliente se acredita a este en alguno de los medios de pagos de la firma, en caso de garantía el proveedor la asume y en caso del daño por deterioro, servicio es asumida por Promedico

Analizar el Retorno y medidas del Desempeño:

En Promedico los datos del retorno son utilizados para hacer mejoras en los productos y en los procesos. Este análisis puede resultar en una retroalimentación para los procesos de administración de las relaciones con el cliente, administración del flujo de manufactura, administración de las relaciones con el proveedor, o desarrollo y comercialización de productos. Este análisis es usado en el proceso estratégico de retorno, para ayudar a desarrollar guías para evitar retornos.

PROCESO DE ADMINISTRACION DE RETORNO



- Determinar el rol de los retornos en la estrategia de la firma
- Determinar la mejor forma de volver a recuperar valor y ganar capital
- Revisar el consentimiento medioambiental y legal
- Entender las restricciones y capacidades del supply chain

ADMINISTRACION DEL FLUJO DE MANUFACTURA “PROMEDICO”

SUBPROCESOS ESTRATEGICOS

Revisar estrategias de manufactura, aprovisionamiento, marketing y logística.

Determinar grado de flexibilidad y manufactura requerida.

Determinar las ventajas Push / Pull

Identificar Restricciones y requerimientos de manufactura.

Desarrollar estructuras de métricas

PROCESO INTERFASE

Administración de las Relaciones con el cliente.

Administración del Servicio al cliente.

Administración de la Demanda

Gestión de la Orden Ordenes Perfectas

Administración de las Relaciones con el Proveedor.

Desarrollo y comercialización De productos

Administración del Retorno

SUBPROCESOS OPERACIONALES

Determinar ruta y velocidad a través de la manufactura.

Desarrollar plan de Manufactura y Materiales.

Sincronizar capacidad de ejecución y demanda.

Medir rendimiento

ADMINISTRACION DEL FLUJO DE MANUFACTURA

La empresa **PROMEDICO**” a través de sus programas y como miembro del SCM será la encargada dentro de la fabricación de los productos de establecer la flexibilidad necesaria para atender las metas del mercado, ya que sería un subproceso estratégico de la administración del retorno. Así mismo la empresa aplicaría guías de disposición y optimización de productos a disposición final como subproceso operacional de la administración del retorno.

Por último se analizaría el retorno y medidas de desempeño en cuanto a la administración del flujo de manufactura para revisar alcance de metas y mejora de rendimientos de producción.

Trata con la fabricación de productos y el establecimiento de la flexibilidad necesaria en la manufactura necesaria para servir las metas del mercado

- REVISAR ESTRATEGIAS CORPORATIVAS Y DE MARKETING

Los clientes más significativos dentro de la empresa son:

- a. Médicos
- b. Estudiantes universitarios
- c. Familias de los médicos
- d. Invitados de los médicos

- IDENTIFICAR LOS CRITERIOS PARA CATEGORIZAR LOS CLIENTES

Dentro de los criterios más importantes usados en la empresa para poder categorizar nuestros clientes son:

- a. Clientes actuales (los médicos)
- b. Clientes potenciales (los estudiantes universitarios de ultimo grado)
- c. Clientes activos (los familiares de los médicos)
- d. Clientes ocasionales (los invitados de los médicos y de universitarios)
- e. Ganancias

- PROVEER GUIAS PARA EL GRADO DE DIFERENCIACION EN PRODUCTOS Y SERVICIOS ACORDADOS

La empresa utiliza parámetros para la buena atención del cliente donde se le da gran importancia a que el cliente pueda contar siempre con el producto siendo algunos de ellos:

- a. Plan de atención

- b. Calidad del servicio al cliente
- c. Efectividad al prestar el servicio.
- **DESAROLLAR ESQUEMAS DE METRICAS**
 - a. Velocidad en el servicio
 - a. Costo del producto
 - b. Clientes complacidos: son los que han excedido sus expectativas
 - b. Clientes satisfechos : que perciben un buen desempeño en el servicio y producto
 - c. Calidad y servicio
 - d. Valor agregado



ADMINISTRACION DEL FLUJO DE MANUFACTURA

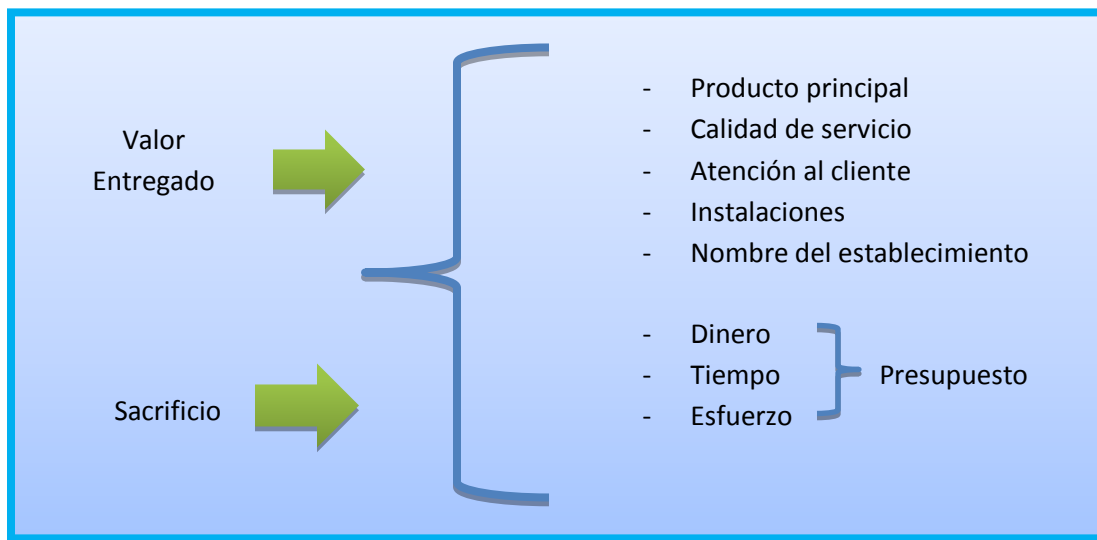
Los clientes determinan el presupuesto que pueden gastar en un restaurante en función de su capacidad económica, del momento de consumo y, sobre todo, del motivo. No cabe duda que la experiencia de la mayoría de los clientes les permite, aunque sea de forma aproximada, determinar el valor total que esperan recibir de cada tipo de restaurante y el sacrificio que se les exigirá. Por otro lado, y de forma conceptual el secreto del éxito de un restaurante reside en conseguir que los clientes salgan con la sensación de haber recibido un servicio y un producto superior en valor a lo que han pagado; en definitiva, que sientan que han hecho un buen negocio. Conseguido este objetivo los clientes volverán, pues nadie duda en volver a hacer buenos negocios, y en su acto de consumo repetitivo esperarán recibir el mismo valor, es decir, esperan una consistencia que les asegure el valor. Si los clientes perciben consistencia repetirán con cierta frecuencia, lo que permitirá a través de los factores intangibles incorporados crear unos lazos de relación, y en definitiva un sentimiento muy positivo de los clientes hacia el restaurante capaz de provocar comportamientos de fidelidad. Finalmente estos comportamientos de fidelidad dan como resultado, tal como se verá, un crecimiento de los ingresos del restaurante y por tanto de la rentabilidad.



Promédico en su parte de preparación y suministro de alimentos lo podemos dividir en varios niveles de producto como son: principal, auxiliar y de apoyo; CURSO DE PROFUNDIZACION - SUPPLY CHAIN MAGEMENT

además del producto aumentado. Todos estos elementos tienen por sí mismos la capacidad de sumar o restar valor al servicio que recibe el cliente y por tanto forman parte del término positivo de la fórmula de satisfacción, es decir, del valor entregado. Los principales factores de creación de valor en el restaurante son:

- ✚ El producto principal. El menú que se tenga como referente por ser el que más piden los clientes
- ✚ El servicio: compra, elaboración y entrega del producto principal.
- ✚ La atención al cliente: amabilidad, hospitalidad, gestión de imprevistos o requerimientos especiales, recursos humanos, etc.
- ✚ El establecimiento e instalaciones: decoración, conservación, higiene mantenimiento, ubicación, entorno etc.
- ✚ El nombre del establecimiento en este caso muy reconocido por el sector salud.



Lo que si hay que buscar es que el cliente perciba el valor de lo que se le está entregando, esto se logra evitando ineficiencias y aplicando tácticas como las siguientes:

- ✚ *Información*: como ir, horarios, uso, ofertas, productos, etc.
- ✚ *Acogida y recepción*: reservas, esperas, bienvenida, etc.
- ✚ *Hospitalidad*: amabilidad, gestión de quejas, atenciones, actitud del personal.
- ✚ *Vigilancia*: seguridad de las pertenencias de los clientes.
- ✚ *Facturación y pago*: exactitud y claridad de la factura, medios y facilidades de pago, y sobre todo rapidez.
- ✚ *Detalles*: invitaciones, presentación de los platos, montaje de la mesa, etc.

ADMINISTRACION DEL FLUJO DE MANUFACTURA

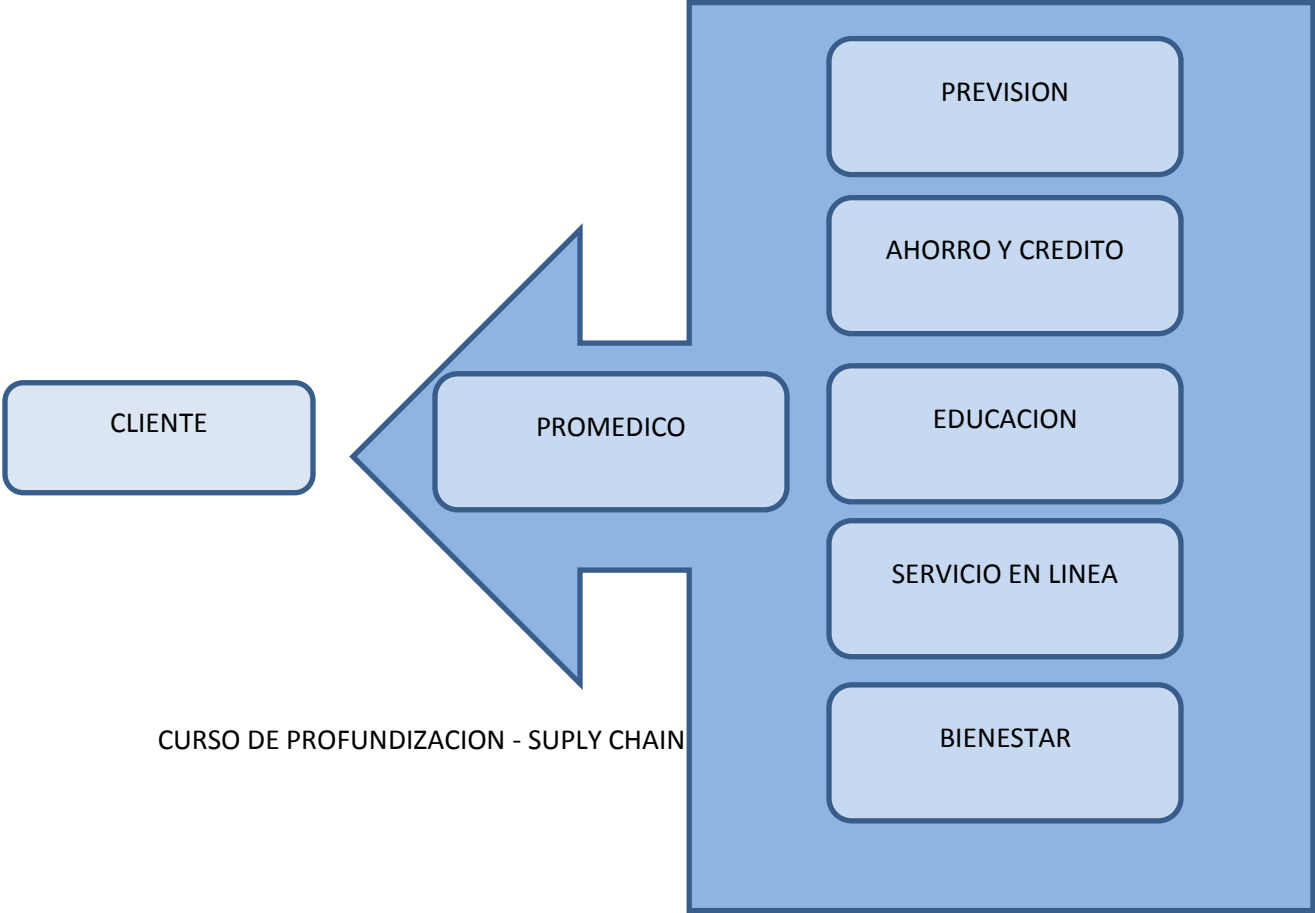
CURSO DE PROFUNDIZACION - SUPPLY CHAIN MAGEMENT

Promedico cuenta con departamentos o (direcciones ver figura debajo) que actúan en diferentes ramas del servicio, pero que al mismo tiempo se entrelazan al complementar uno con otro, este resultado se ve reflejado en el servicio al cliente final, que es el encargado de evaluar y calificar todo ese proceso interno de la entidad de marketing, logística, manufactura y compras sin ni siquiera conocerlo, su opinión está dada por lo que a él se le presenta en el servicio final, con entrega de pedidos a tiempo, cubrimiento de necesidades, flexibilidad ante las peticiones, excelente calidad, atención, cumplimiento de los servicios acordados, formas de crédito.

Promedico para su marketing como componente en la administración del flujo de manufactura tiene muy en cuenta para el cumplimiento de los servicios acordados, los **productos y servicios, los precios, la distribución, la promoción** que ofrece:

Productos y servicios

Dentro de los productos más destacado de servicio a la mesa, están platos de alimentos como lo son: el sancocho de gallina, el sudado de pollo, tilapia frita, sobrebarriga a la criolla, bistec de carne, Milanesa de pollo y carne, acompañados de arroz, tostadas, tajadas o papitas a la francesa también deliciosas ensaladas, salsas, jugos naturales o artificiales según la preferencia del cliente se la varia los acompañamientos y se es flexible a alguna preparación especial.



Los productos que ingresan a Promedico en general son coordinados por el departamento de compras que se encarga de gestionar los requerimientos, desembolsos de dinero para las compras, contacto con proveedores, garantías de productos adquiridos, manejo de tiempos en los puntos para que los productos lleguen oportunamente, coordinación de transporte, etc. Realizan toda la gestión alrededor de la compra para suministrar a Promedico los productos necesarios, en buen estado, a tiempo y en el lugar requerido.

LOS PRECIOS, Promedico ofrece a sus asociados diferentes servicios y menús en los que el precio hace parte fundamental de la preferencia de estos porque son deliciosos platos, variados lugares alrededor del país con estadía a precios más bajos y con la mejor atención.

Plaza (Distribución), Promedico actúa en una plaza de mercado ya establecida por las políticas de la entidad que es el componente medico titulado, sus familias, los estudiantes de medicina. Para esto planea visitas a las universidades y consultorios.

Publicidad y promoción, La mayor fuerza en promoción que se realiza en Promedico es su portafolio de servicios en el que incluye a los médicos, sus familias e invitados con un excelente servicio porque un cliente satisfecho atrae más clientes y al moverse en esta rama de medicina es muy fácil que ese resultado de complacencia de un asociado llegue a otro, esta es una arma de doble filo porque si hay insatisfacción del cliente se crea un ambiente de inseguridad en el gremio.

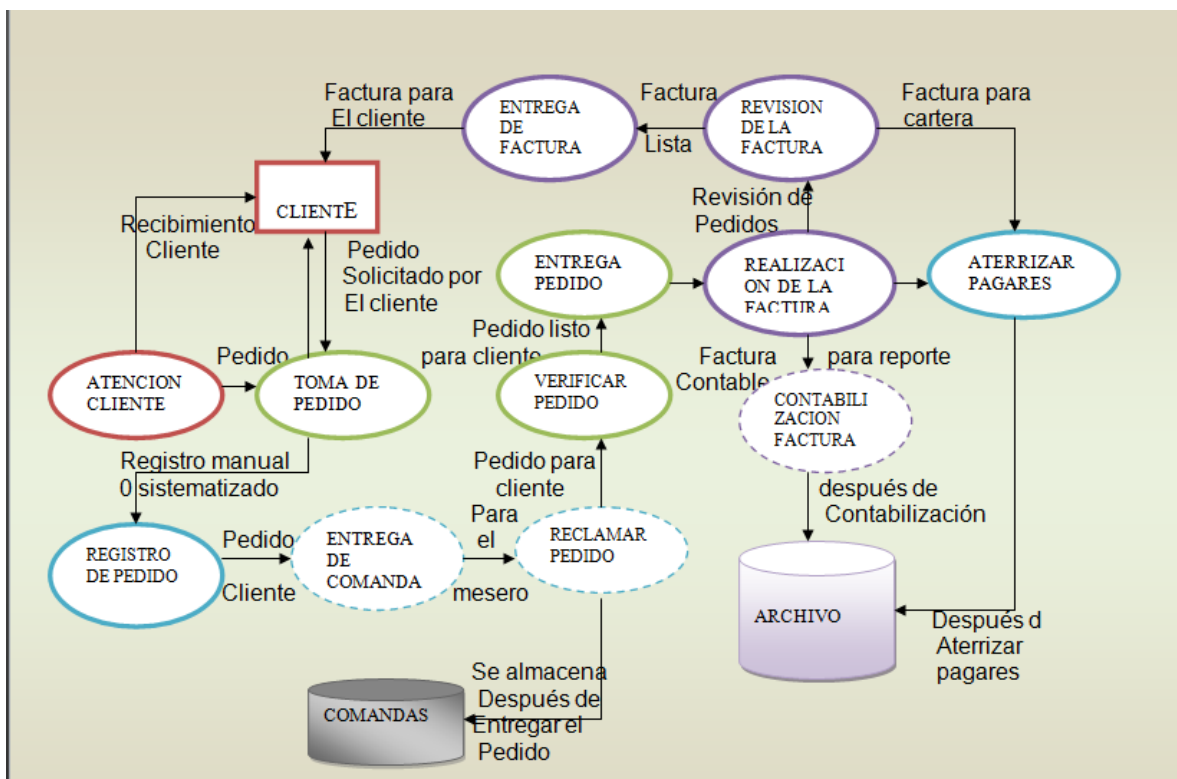
Promedico es una entidad que tiene en cuenta aspectos del medio ambiente, por esta razón tiene programas de recolección, reciclaje, selección, almacenamiento adecuado para el manejo de basuras, muchas de ellas son orgánicas ocasionadas por la preparación y sobras de alimentos, estas son utilizadas para abono de los árboles, alimento de animales, las que no se pueden reutilizar van al depósito de basuras que luego es recogido por la entidad pública estipulada.

Al ingresar los asociados a alguna de nuestras sedes es recibido con un saludo amable y cordial con las indicaciones de donde puede parquear y ubicarse junto

CURSO DE PROFUNDIZACION - SUPPLY CHAIN MAGEMENT

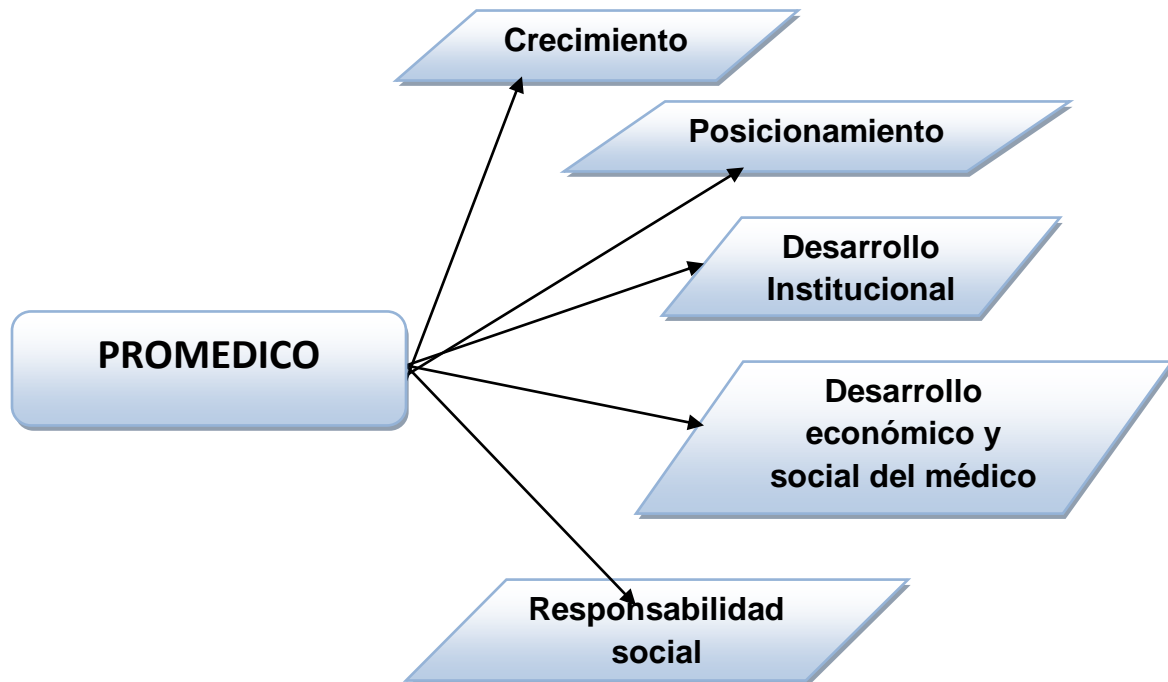
con su familia he invitados, allí es atendido por un auxiliar de servicio que presenta la carta donde el asociado escoge el menú, desde ese mismo momento el tiempo de respuesta es uno de los factores más importantes para que la atención sea excelente, los platos son despachados por los auxiliares de cocina y llevados a la mesa entre 15 y 20 minutos después de solicitar el servicio, durante ese tiempo se les ofrece las bebidas y productos de picar como tostadas de plátano y papas a la francesa.

Después del consumo se facilita la cuenta que es cancelada con alguno de los medios de pago presentados por la entidad, efectivo, tarjeta débito, crédito y pagare estos son cargados a la cuenta del asociado y deben ser cancelados conforme a las cuotas escogidas por el asociado.



Dentro de las metas de cumplimiento de servicio al cliente se tiene cubrir y superar las expectativas del cliente por esta razón Promedico tiene cierta flexibilidad en algunas peticiones de los clientes como en algunos menús especiales, separación de cabañas en alguna fecha, prestación de las sedes a invitados por medio de algún asociado, acuerdos de pagos para morosos, etc.

Todo el servicio de Promedico está enfocado a:



Crecimiento

Lograr un crecimiento sostenido, sistemático y ordenado en cuanto a número de asociados, cobertura geográfica, activos y fondos mutuales así como innovar en productos y servicios.

Posicionamiento

Ser reconocidos por las organizaciones públicas y privadas relacionadas y los médicos colombianos, como la primera entidad de prestación de servicios integrales para los médicos.

Desarrollo institucional

Desarrollar a Promedico como una organización inteligente, modelo en gestión integral y con resultados sobresalientes.

Desarrollo económico y social del médico

Desarrollar programas y servicios que contribuyan a la satisfacción integral de las necesidades de los médicos mediante la entrega de una oferta de valor claramente diferenciada.

Responsabilidad social

Gestionar un sistema de aporte a la comunidad y el medio ambiente con el fin de generar valor a sus grupos de interés.

8. Avance No. 3 Proyecto Final

Para la empresa real escogida por los integrantes del grupo, desarrollar la siguiente actividad:

1. El grupo, apoyado en el archivo de Excel de las 106 mejores prácticas en logística, debe elaborar un Benchmarking, utilizando las siguientes calificaciones:

- 5 aplica la mejor práctica
- 3 aplica en parte la mejor práctica
- 1 No aplica la mejor práctica

2. Con la información debidamente tabulada, el grupo de manera creativa, debe elaborar los gráficos y análisis que consideren pertinentes, para explicar el estado actual de la empresa objeto de estudio, con relación a la aplicación de las 106 mejores prácticas.

	MEJORES PRACTICAS EN SCM Y LOGISTICA	CALIFICACION
1	La Red de Negocios de la EMPRESA utiliza "Requerimientos Logísticos" como base para la segmentación de los clientes	3
2	La Red de Negocios de la EMPRESA sigue un plan para establecer sociedades y/o alianzas.	3
3	La Red de Negocios de la EMPRESA incrementó la rotación de inventarios al menos en un 25% en los últimos tres años.	5
4	La Red de Negocios de la EMPRESA utiliza ampliamente "equipos de trabajo interfuncionales" para realizar las operaciones diarias.	3

5	Los sistemas de información logísticos de La Red de Negocios de la EMPRESA están siendo ampliados para incluir más aplicaciones integradas.	1
6	La Red de Negocios de la EMPRESA comparte efectivamente información operacional externamente con Clientes y/o Proveedores.	5
7	La Red de Negocios de la EMPRESA tiene la habilidad adecuada para compartir tanto la información estandarizada como personalizada, externamente con Clientes y/o Proveedores.	5
8	La Red de Negocios de la EMPRESA estimula la implementación de mejores prácticas Logísticas.	3
9	La Red de Negocios de la EMPRESA ha rediseñado a profundidad rutinas y procesos de trabajo en los últimos tres años.	3
10	Los sistemas de pago (compensación), incentivos y bonificaciones en La Red de Negocios de la EMPRESA estimulan la adhesión a las políticas y procedimientos establecidos.	5
11	Las operaciones Logísticas de La Red de Negocios de la EMPRESA se enfocan hacia facilitar el éxito de los Clientes "clave" principales.	5
12	La Red de Negocios de la EMPRESA es capaz de adaptarse a un amplio rango de requerimientos específicos de los Clientes, implementando soluciones preplaneadas.	5
13	La Red de Negocios de la EMPRESA obtiene información directamente de los Clientes para facilitar la formulación de planes operacionales y reducir la dependencia de los pronósticos.	5
14	La calidad de los datos disponibles sobre el "desempeño" en La Red de Negocios de la EMPRESA es mejor hoy, que hace tres años.	5
15	La Red de Negocios de la EMPRESA ha implementado medidas de desempeño que abarcan todas las relaciones del Supply Chain.	3
16	Los ejecutivos de La Red de Negocios de la EMPRESA saben comparar el desempeño Logístico general, con el de los competidores principales.	1
17	La Red de Negocios de la EMPRESA tiene estrategias de servicios Logísticos diferentes y específicos para diferentes Clientes.	3
18	El desempeño de La Red de Negocios de la EMPRESA se orienta hacia la integración de las operaciones con los socios del Supply Chain.	3
19	La Red de Negocios de la EMPRESA utiliza con éxito las soluciones Logísticas basadas en el tiempo, tales como: reaprovisionamiento continuo, respuesta rápida y justa a tiempo con los Clientes y Proveedores.	5

20	La Red de Negocios de la EMPRESA ha reducido su estructura organizacional formal para integrar mejor las operaciones.	3
21	La Red de Negocios de la EMPRESA establece, con sus Clientes y Proveedores, "relaciones de Supply Chain Management", que operan bajo principios de riesgo y beneficio compartidos.	3
22	Las bases de datos para la planeación y la operación de la Logística están integradas a través de aplicaciones dentro de La Red de Negocios de la EMPRESA.	3
23	La Red de Negocios de la EMPRESA mantiene tanto una base de datos integrada, como métodos de acceso a la misma, en tal forma que facilitan "compartir la información"	3
24	La Red de Negocios de la EMPRESA destina empleados suyos, en las instalaciones de los Clientes y/o Proveedores para facilitar la coordinación.	1
25	Las operaciones Logísticas se ejecutan de manera estandarizada, "a todo lo largo y ancho" de La Red de Negocios de la EMPRESA.	3
26	La Red de Negocios de la EMPRESA ha reducido notablemente sus instalaciones y la complejidad de sus operaciones en los últimos tres años.	1
27	La confiabilidad en las entregas de La Red de Negocios de la EMPRESA se ha incrementado en los últimos tres años.	5
28	La Red de Negocios de la EMPRESA ha reducido notablemente la complejidad del mercado relacionado con sus productos y servicios en los últimos tres años.	5
29	La Red de Negocios de la EMPRESA busca activamente relaciones comerciales y programas, diseñados para que sus Clientes se involucren más allá de las meras transacciones comerciales.	5
30	La Red de Negocios de la EMPRESA ha asignado a los Clientes puntos de stock primarios y secundarios para una respuesta automática en casos de rupturas (agotamiento) de stocks.	1
31	La Red de Negocios de la EMPRESA ha incrementado su flexibilidad operacional mediante la "cooperación" en el Supply Chain.	3
32	La Red de Negocios de la EMPRESA ha desarrollado programas para "postergar o posponer" la producción o ensamble del producto final, hasta cuando se tenga certeza de las preferencias del Cliente.	1
33	El número de medidas de desempeño interno que se usan con regularidad en La Red de Negocios de la EMPRESA, se ha incrementado en los últimos cinco años.	3
34	Los ejecutivos en La Red de Negocios de la EMPRESA toman decisiones utilizando las medidas del "costo total".	5

35	La Red de Negocios de la EMPRESA hace Benchmarking sobre mejores prácticas y/o procesos y comparte los resultados con sus Proveedores.	3
36	La orientación de La Red de Negocios de la EMPRESA se ha desplazado desde la dirección por funciones a la dirección por procesos.	5
37	La Red de Negocios de la EMPRESA define claramente, junto con sus socios de Supply Chain, tanto operaciones específicas como responsabilidades.	3
38	Durante los tres últimos años La Red de Negocios de la EMPRESA ha reducido por lo menos en un 25% el "Lead Time" de orden de pedido-envío-entrega.	1
39	Los mandos medios (ejecutivos) de La Red de Negocios de la EMPRESA están autorizados para tomar decisiones autónomamente en conformidad con las políticas establecidas.	3
40	La Red de Negocios de la EMPRESA logra integrar exitosamente sus operaciones con las de sus Clientes y Proveedores, mediante el desarrollo de programas y actividades interconectadas.	5
41	La información de La Red de Negocios de la EMPRESA es precisa y oportuna y se le preserva de tal manera que se facilita su uso.	3
42	La Red de Negocios de la EMPRESA comparte efectivamente entre todos sus procesos la información operacional.	5
43	La Red de Negocios de la EMPRESA tiene una capacidad adecuada para compartir internamente, tanto la información estándar como específica de cada Cliente.	5
44	La Red de Negocios de la EMPRESA tiene políticas y procedimientos establecidos de común acuerdo, para estandarizar las operaciones Logísticas.	3
45	La Red de Negocios de la EMPRESA tiene programas en desarrollo, para implementar desempeños Logísticos estándar.	3
46	La Red de Negocios de la EMPRESA tiene un programa flexible de servicios especiales que pueden ser adecuados a demandas cambiantes de los Clientes.	5
47	La Red de Negocios de la EMPRESA tiene programas que autorizan y satisfacen solicitudes especiales hechas por Clientes selectos (clientes clase A).	5
48	En comparación con hace tres años, la capacidad logística de La Red de Negocios de la EMPRESA ha mejorado en el responder (Pull-halar), más que en el ejecutar operaciones predeterminadas (Push-empujar).	3

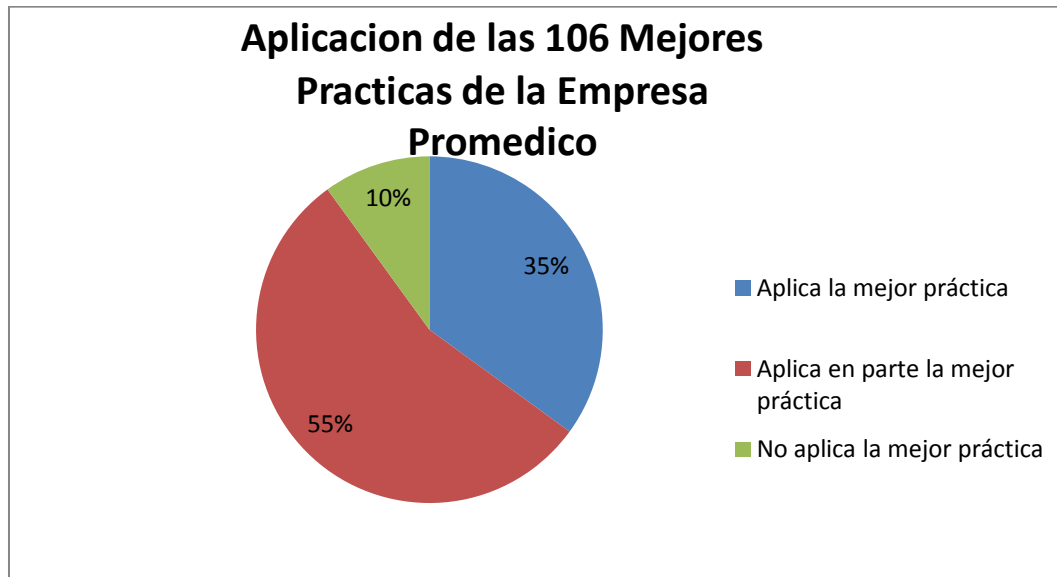
49	Hoy en día, los datos para medir el desempeño Logístico y el de La Red de Negocios de la EMPRESA en general, están disponibles de una forma más oportuna que hace tres años.	3
50	Fuera de nuestras estadísticas internas de servicio al Cliente, La Red de Negocios de la EMPRESA emplea un programa formal que mide la satisfacción de los Clientes.	3
51	La Red de Negocios de la EMPRESA utiliza puntos de referencia Benchmarking fuera de nuestra propia industria.	3
52	La Red de Negocios de la EMPRESA utiliza referencias de beneficio Benchmarking en medidas de desempeño.	3
53	La Red de Negocios de la EMPRESA está comprometida en alcanzar un desempeño Logístico 0 defectos.	5
54	En La Red de Negocios de la EMPRESA se piensa y se acepta que tanto la dirección estratégica como el papel y el desempeño de nuestros socios de Supply Chain son claves para lograr nuestro éxito.	5
55	La Red Logística de La Red de Negocios de la EMPRESA contempla una combinación de instalaciones de distribución, entrega muelle a muelle y operaciones de entrega especial, para satisfacer los requerimientos especiales de los Clientes.	3
56	La Red de Negocios de la EMPRESA tiene programas de acción, para capturar la experiencia y experticia de las personas y transmitir estos conocimientos a toda la organización.	3
57	La Red de Negocios de la EMPRESA ha establecido guías para el desarrollo, mantenimiento y monitoreo constante de las relaciones entre los miembros del Supply Chain.	3
58	Los sistemas de información Logísticos de La Red de Negocios de la EMPRESA capturan y mantienen los datos en tiempo real.	3
59	En La Red de Negocios de la EMPRESA no tiene problemas para compartir información estratégica con determinados Clientes y Proveedores.	3
60	La Red de Negocios de la EMPRESA emplea activamente estándares industriales para el intercambio de datos.	1
61	La Red de Negocios de la EMPRESA ha reducido substancialmente la complejidad de canales en los últimos tres años.	5
62	La Red de Negocios de la EMPRESA regularmente alcanza los objetivos de los rendimientos Logísticos establecidos.	3
63	En La Red de Negocios de la EMPRESA se revisan con regularidad los compromisos de servicios específicos al Cliente, con el propósito de expandirlos o eliminarlos.	5

64	Las operaciones Logísticas de La Red de Negocios de la EMPRESA están sincronizadas con las operaciones de los Clientes y Proveedores.	3
65	En La Red de Negocios de la EMPRESA disponemos de amplias medidas de desempeño Logístico en términos de costo, productividad, servicio al cliente, administración de activos y calidad.	3
66	La Red de Negocios de la EMPRESA utiliza costeo basado en la actividad (ABC) en Logística.	3
67	La Red de Negocios de la EMPRESA ha invertido en tecnología para facilitar el intercambio de datos entre organizaciones o miembros del Supply Chain.	5
68	Conjuntamente con Clientes "clave" La Red de Negocios de la EMPRESA formula y desarrolla planes estratégicos	5
69	La Red de Negocios de la EMPRESA ha establecido la tradición de permitir que sus Proveedores participen en la toma de decisiones estratégicas.	3
70	En La Red de Negocios de la EMPRESA, el desempeño Logístico se presenta en términos de tasa de retorno sobre la inversión o sobre los activos.	3
71	La Red de Negocios de la EMPRESA tiene establecido un programa que integra y facilita requerimientos de los Clientes a todo lo largo y ancho de nuestras unidades estratégicas.	5
72	La Red de Negocios de la EMPRESA ha establecido una serie de prácticas de cooperación para Clientes y Proveedores, en aquellas situaciones en que la empresa NO es el actor o participe principal.	3
73	La Red de Negocios de la EMPRESA utiliza un proceso de visualización Logística formal para identificar requerimientos Logísticos de futuros Clientes.	3
74	La Red de Negocios de la EMPRESA está dispuesta a compartir los resultados de desempeño de sus Proveedores, con otros Proveedores que desean cooperar.	5
75	La Red de Negocios de la EMPRESA está dispuesta a asesorar a sus Proveedores de servicios, en la financiación de sus equipos de capital.	1
76	La Red de Negocios de la EMPRESA está dispuesta a financiar a sus Proveedores, en la adquisición de sus equipos de capital.	1
77	Los sistemas de información están siendo expandidos de manera que puedan reflejar más procesos integrados a todo lo largo y ancho de La Red de Negocios de la EMPRESA.	5

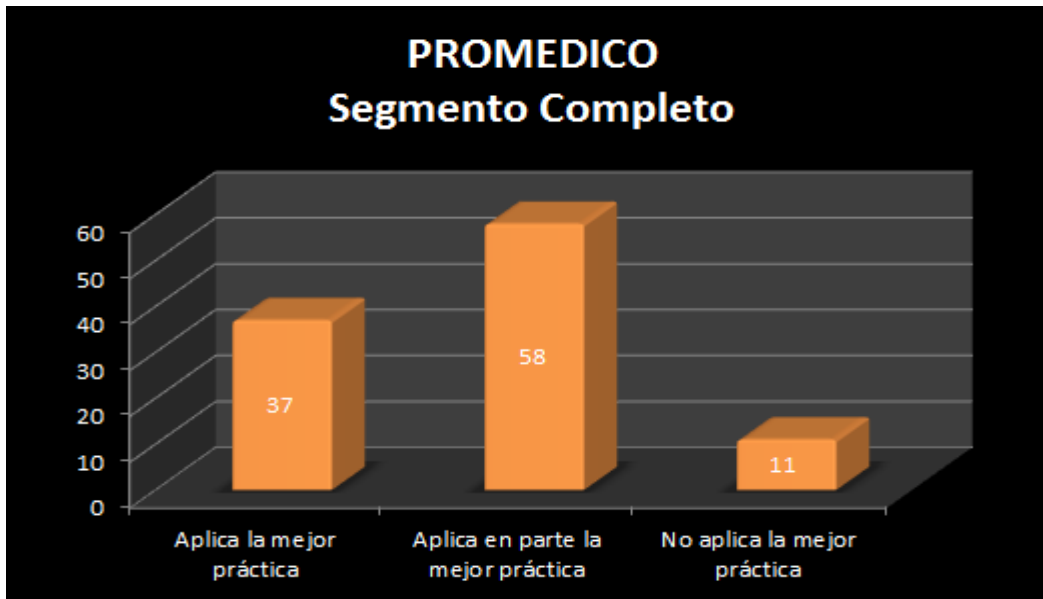
78	Los sistemas de información logística de La Red de Negocios de la EMPRESA facilitan el comercio electrónico y los negocios electrónicos vía Internet.	3
79	La Red de Negocios de la EMPRESA tiene establecidas guías, (protocolos), para dar por terminadas las alianzas y asociaciones.	3
80	La Red de Negocios de la EMPRESA coopera con los Clientes y Proveedores en la formulación de los pronósticos y en la planeación.	3
81	El desempeño Logístico de La Red de Negocios de la EMPRESA guarda relación con el EVA.	3
82	La Red de Negocios de la EMPRESA tiene en acción programas tendientes a generar un impacto positivo sobre los Proveedores primarios y secundarios.	5
83	La Red de Negocios de la EMPRESA comparte recursos tecnológicos con sus Proveedores clave con el propósito de facilitar operaciones.	3
84	La Red de Negocios de la EMPRESA utiliza iniciativas para identificar valor agregado para el Consumidor Final, que es aportado por la logística	3
85	La Red de Negocios de la EMPRESA está dispuesta a considerar inversiones en suministro de materiales o en procesos de desarrollo de nuevos productos o servicios	5
86	La Red de Negocios de la EMPRESA está dispuesta a compartir resultados de alto desempeño con los Proveedores de Servicios.	5
87	La Red de Negocios de la EMPRESA está dispuesta a compartir resultados de alto desempeño con clientes que deseen cooperar.	3
88	La Red de Negocios de la EMPRESA ha simplificado notablemente "operaciones complejas" mediante el desarrollo de operaciones separadas enfocadas en canales individuales, durante los tres últimos años.	3
89	El desempeño Logístico de La Red de Negocios de la EMPRESA se reporta sobre la base del Costo Total, el cual incluye el costo de capital.	3
90	La dirección de La Red de Negocios de la EMPRESA tiene claro que el enfoque de Supply Chain, implica una elevada dosis de Empowerment.	5
91	La Red de Negocios de la EMPRESA ha desarrollado interfaces (de información) con los Clientes, en tal forma que permiten importantes ajustes de último momento sin perder la eficiencia planeada.	5
92	Los ejecutivos de La Red de Negocios de la EMPRESA están en capacidad de identificar las órdenes de pedido que generen utilidades.	5
93	La Red de Negocios de la EMPRESA tiene claramente definida una estructura legal para orientar la cooperación en el Supply Chain.	3

94	La Red de Negocios de la EMPRESA utiliza capacidades Logísticas como una base para seleccionar Proveedores.	3
95	La Red de Negocios de la EMPRESA comparte los costos de investigación y desarrollo y sus resultados con sus Proveedores primarios.	1
96	La Red de Negocios de la EMPRESA está dispuesta a comprometerse a compartir responsabilidades con sus Proveedores, en el desarrollo y comercialización de nuevos productos y/o servicios.	3
97	Los incentivos de La Red de Negocios de la EMPRESA se fundamentan en el mejoramiento de procesos.	5
98	La Red de Negocios de la EMPRESA ha disminuido significativamente el número de Proveedores para mejorar la integración en el Supply Chain	3
99	Cuando La Red de Negocios de la EMPRESA ha estado en situaciones de líder, ha establecido claramente los límites de comportamiento aceptables, en una asociación o alianza.	3
100	En los últimos tres años, La Red de Negocios de la EMPRESA ha aumentado el uso de la planeación integrada de inventarios, transporte y almacenamiento.	5
101	La Red de Negocios de la EMPRESA ha establecido una fuerte Red de Proveedores que estimula la cooperación con los Proveedores primarios y secundarios.	3
102	La Red de Negocios de la EMPRESA está dispuesta a establecer acuerdos a largo plazo con los Proveedores.	3
103	El desempeño Logístico de La Red de Negocios de la EMPRESA se presenta en términos del impacto que se genera sobre el P y G de la misma.	3
104	La Red de Negocios de la EMPRESA ha aumentado el uso de estándares EDI (XLM) durante los últimos tres años.	5
105	La Red de Negocios de la EMPRESA se ha comprometido activamente en iniciativas tendientes a normalizar prácticas y operaciones en el Supply Chain.	3
106	La Red de Negocios de la EMPRESA comparte con los socios del Supply Chain un sistema de expectativas y realiza actividades para alcanzarlas.	3

Numero	Aplicación	No Eventos	% Eventos
5	Aplica la mejor práctica	37	35%
3	Aplica en parte la mejor práctica	58	55%
1	No aplica la mejor práctica	11	10%
		106	100%



En cuanto a la aplicación de la logística la empresa Promedico ha logrado cumplir con el 35% de las diferentes practicas establecidas por el SCM y se encuentra implementando constantes cambios para superar este porcentaje; se puede evidenciar también en el gráfico que la empresa está en mejoramiento continuo; al encontrar que el 55% de las mejores prácticas están en función de segmentar los clientes, ampliar el mercado, generación de utilidades, intercambio de información con los proveedores, uso de estándares EDI, una buena planeación etc . Esta información sobre el manejo de los diferentes procesos debe ser revisada por auditoría interna junto con cada uno de los líderes de área, para que sea transmitida y divulgada al personal, de manera que se aplique y se lleve a oportunidades de mejora.



En el gráfico podemos observar que la empresa ha llegado a un 37% en el cumplimiento óptimo de las diferentes prácticas establecidas en el SCM, y que el 57% requiere de continuidad y dedicación para la implementación de cada práctica. Como también se debe iniciar con el 11% revisando el cumplimiento de metas en los procesos respectivos.

Promedico es una empresa que está en proceso de mejoramiento continuo en el que tiene en cuenta para su red de negocios la importancia de los requerimientos logísticos los cuales toma como base para adaptarse al mercado cambiante en el que cada vez los clientes son más exigentes, tienen nuevos requerimientos y solicitan complacencias personalizadas.

Dentro de las mejores prácticas en scm y logística Promedico tiene muy en cuenta para seguir mejorando su parte interna por que aplica solo en parte la mejor practica como: los requerimientos logísticos, rotación de inventarios, utilización de equipos interfuncionales, la estimulación para la implementación de las mejores prácticas, rediseños de procesos de trabajos, adaptación a los requerimientos de los clientes, soluciones logísticas como; reaprovisionamiento continuo, respuesta rápida y justa a tiempo con los Clientes y Proveedores entre muchos otros.



La parte externa que rodea a Promedico también es muy importante porque influye en el mejoramiento de la entidad, por eso hay que tener más en cuenta la competencia y el mercado cambiante, porque aunque Promedico es una entidad que vincula solo médicos titulados, trabaja con estudiantes próximos a graduarse de medicina sus familias y amigos, por lo cual no tiene una competencia potencialmente activa, si tiene que auto superarse con un excelente portafolio, superar las expectativas de los asociados, evitar retiros, inconformidades, buscando cada vez más asociados, por lo cual las mejores prácticas en SCM y logística representan ese proceso a seguir para lograr las metas de la entidad como lo son ganarse la confiabilidad de los asociados actuales, la vinculación y permanencia de más asociados.

Es un reto para Promedico lograr subir ese porcentaje (35%) de aplicación de las 106 mejores prácticas en SCM y logística; vinculando su parte interna, externa, sus proveedores y clientes.

9. Avance No. 4 Proyecto Final

Desarrollo del Trabajo Avance 4

1. Un estudio sobre caracterización de la Logística en su empresa. El estudio debe anexar todos los instrumentos debidamente diligenciados por su grupo.

Promedico por medio del modelo referencial busca mejorar la red de toda la empresa buscando la interrelación de los diferentes departamentos, la empresa maneja el concepto de sistema en donde todas sus partes tienen cierta autonomía pero así mismo dependen las unas de las otras si una sola falla, afecta el funcionamiento de toda la entidad.

Para el concepto logístico de Promedico se realiza una entrevista a los ejecutivos de la empresa utilizando la observación y análisis de la información.

Personal entrevistado
Ejecutivo de Dirección General
Ejecutivo de Logística,
Ejecutivo de Mercadeo
Ejecutivo de compras y Distribución
Ejecutivo de finanzas

Las entrevistas se encuentran en documentos anexos, como también el archivo Excel con los gráficos.

2. Informe ejecutivo

Descripción de la empresa.

PROMEDICO es un Fondo de Empleados exclusivamente para médicos cuyo domicilio principal está ubicado en la ciudad de Cali. La entidad fue creada el 17 de julio de 1974. Mediante Resolución No.216 del 5 de mayo de 1975 obtuvo la Personería Jurídica que le da vida legal.

La creación de PROMEDICO se remonta al año de 1973 cuando un grupo de profesionales de la medicina residentes en Cali, reunidos en Asamblea de Asomeva, decidieron crear una organización exclusiva de médicos, basada en los principios de la solidaridad, igualdad y beneficio social que cumpliera una labor de cubrimiento de las necesidades socioeconómicas de sus asociados.

Transcurridos 6 años de arduo trabajo, PROMEDICO adquirió una casa en el lugar en donde hoy está ubicado el edificio de la sede principal. La construcción de la sede actual se inició en 1993 y finalmente fue inaugurada en diciembre de 1994.

En 1981 un decreto del Gobierno Nacional ordenó que todos los Fondos deben ser de empleados y no puede haber Fondos como el que existía. PROMEDICO se acoge a la Ley y se convierte en el Fondo de Empleados Médicos de Colombia, conservando su sigla.

PROMEDICO en el año 2003 inició un importante proceso de cambio, que con el concurso de todos le ha permitido convertirse en una de las entidades líder a nivel nacional en el mejoramiento de la calidad de vida del médico y su familia.

El Direccionamiento Estratégico es, en esencia, una nueva manera de hacer las cosas y un valiosísimo instrumento que busca el cumplimiento de nuestra misión y visión.

Hoy, 38 años después de su fundación, PROMEDICO ha fortalecido sus servicios y presencia en varias regiones del país, constituyéndose como una organización fuerte y con gran liderazgo a nivel nacional.

CONTACTO SEDE

CALI Avenida 6AN No. 22N-54

PBX (2) 6604400

E-mail: promedico@promedico.com.co

MISIÓN

Generar seguridad y bienestar de forma exclusiva al médico y su entorno familiar, a través de servicios de previsión, ayuda financiera, recreación y educación de calidad, que satisfagan sus necesidades de manera oportuna y eficaz, con presencia nacional y sedes en las principales ciudades de Colombia, mediante un equipo de Asociados y empleados competente y comprometido, con altos valores organizacionales.

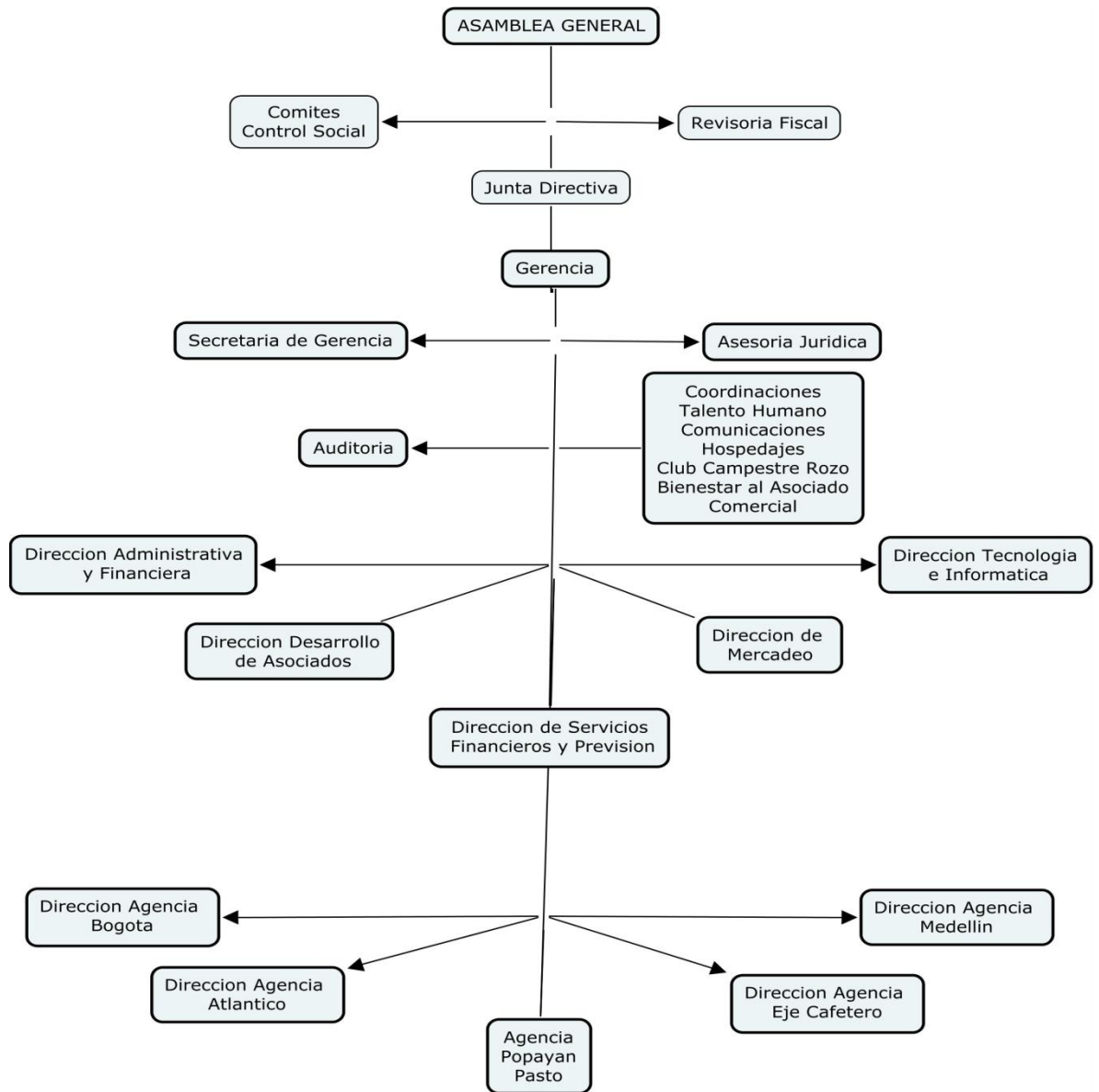
VISIÓN

Ser reconocidos en Colombia y Latinoamérica como la Organización que apoya el crecimiento integral del médico y su grupo familiar, mediante la prestación de servicios personalizados, oportunos y cálidos, inspirados en una Cultura Organizacional de Calidad Total y Sostenibilidad.

POLÍTICA DE CALIDAD

Garantizar a nuestros asociados y sus beneficiarios servicios dinámicos de excelente calidad que satisfagan sus necesidades, mediante el mejoramiento continuo de los procesos organizacionales y creando valor a través de un equipo humano competente y comprometido con los imperativos estratégicos.

La estructura organizacional de Promedico



Órganos de Administración y Control

Junta Directiva	<p>Presidente Dr. Harold Darío Pineda P. Anestesiólogo</p>	<p>Suplente Dr. Luis Eduardo Rojas G. Gerencia en Servicios de Salud</p>
	<p>Vicepresidente Dr. Jairo Arango A. Médico General Esp. Admin Empresas</p>	<p>Suplente Dr. José Alfredo Serna O. Médico Familiar</p>
	<p>Secretario Dr. Fredy Arturo Orozco Cirujano Pediatra</p>	<p>Suplente</p>
	<p>Principales Dr. Gerardo M. Andrade O. Ortopedista - Traumatólogo</p> <p>Dr. Germán E. Storino P. Cirujano General</p> <p>Dr. Luis Antonio Delgado M. Anestesiólogo</p>	<p>Suplentes Dr. Rubén Darío Hernández S. Ortopedista - Traumatólogo</p> <p>Dr. Álvaro José González A. Salud Familiar</p> <p>Dr. Carlos Enrique Angarita N. Anestesiólogo</p>
Gerente	<p>Principal Dr. Javier Alonso Berón Z.</p>	<p>Suplente Dr. Oscar Davalos</p>
Revisor Fiscal	<p>Principal Freddy Grande Benavides</p>	<p>Suplente Sandra V. Grande Benavides</p>
Comité de Control Social	<p>Principal Dr. Pedro José Villamizar B. Cirujano Pediatra</p>	<p>Suplente Dr. Servio E. Buelvas S. Médico General</p>
	<p>Principal Dr. Jesús A. García E. Médico General</p>	<p>Suplente Dr. Carlos Egas Rosero Gineco-obstetra</p>
	<p>Principal Dra. Olga Lucía Pérez O. Cirujano Intensivista</p>	<p>Suplente Dr. Jhonny Ramos D.</p>

Línea de productos de Promedico

- **Productos**

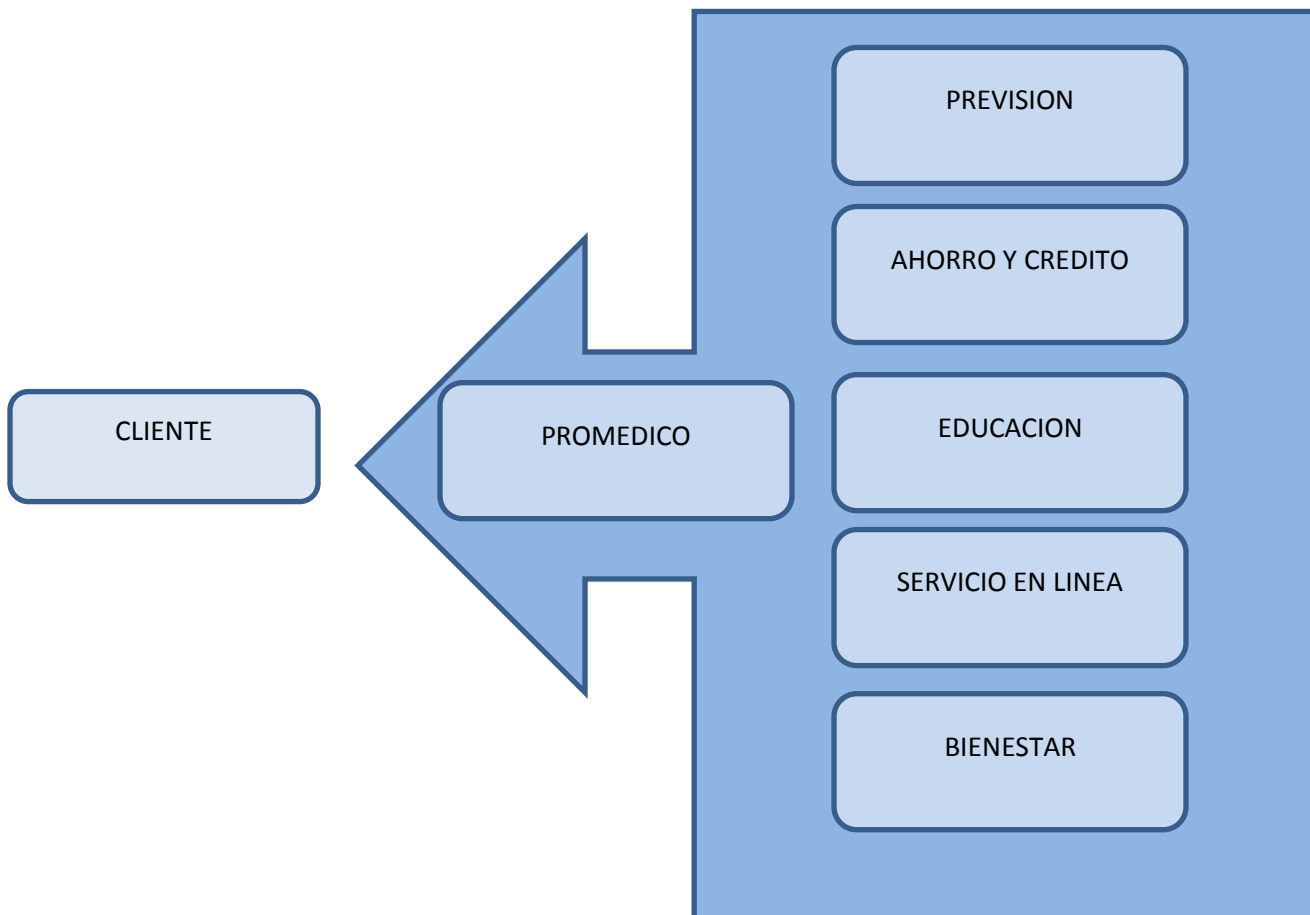
Dentro de los productos más destacado de servicio a la mesa, están platos de alimentos como lo son: el sancocho de gallina, el sudado de pollo, tilapia frita, sobrebarriga a la criolla, bistec de carne, Milanesa de pollo y carne, acompañados de arroz, tostadas, tajadas o papitas a la francesa también deliciosas ensaladas, salsas, jugos naturales o artificiales según la preferencia del cliente se la varia los acompañamientos y se es flexible a alguna preparación especial.

- **Servicios**

Promedico presta un servicio de alimentación preparado con materias primas de calidad controlado en toda la cadena de suministros hasta la prestación del servicio en la mesa.

Se ofrece un servicio de alimentación para sus asociados, sus familias e invitados a la sede, que incluye servicios de desayuno, almuerzo, cena, postres, refrigerios.

- **Servicios generales,**



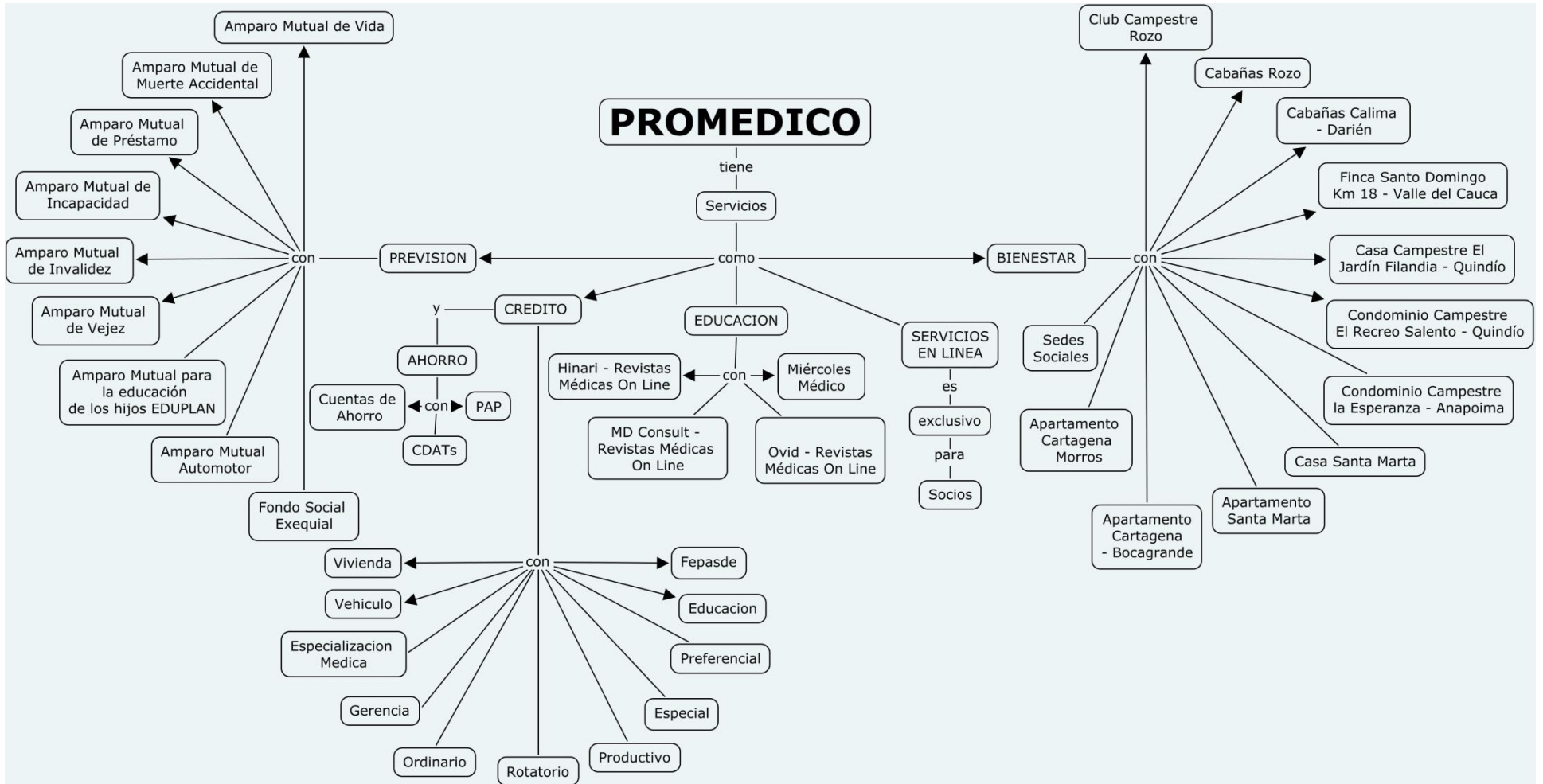
Desarrollo Estratégico de Servicio al Cliente

Dentro del desarrollo estratégico de servicio al cliente Promedico cuenta con una serie de servicios acordados para sus asociados como lo son:

- **PREVISION**, dentro del servicio de previsión se encuentran diferentes amparos mutuales, por fallecimiento, incapacidad, invalidez, vejez, entre otros con los cuales el asociado o la familia pueden tener un apoyo de Promedico en caso de ocurrir cualquiera de estos eventos.
- **AHORRO Y CREDITO**, El asociado puede confiar sus ahorros a una entidad seria; al igual que compartir sus necesidades en caso de solicitar un crédito por vivienda, vehículo, especialización medica entre otros.
- **EDUCACION**, Promedico socializa información para el asociado colaborando para la actualización de conocimiento, como en el caso de Hinari - Revistas Médicas On Line; esta es una colección de revistas digitales que facilita el acceso a una de las más extensas colecciones de literatura biomédica y de salud en los países en vía de desarrollo. En la actualidad HINARI cuenta aproximadamente con 3.800 revistas que benefician a estudiantes e investigadores de la salud.
- **SERVICIO EN LINEA**, Dentro del servicio en línea Promedico cuenta con una serie de información para los asociados sobre sus servicios y la manera de acceder a ellos.
- **BIENESTAR**, Dentro del bienestar Promedico presenta una serie de alternativas donde el asociado, su familia e invitados pueden disfrutar de hermosas zonas campestres o agradables lugares como Cartagena especiales para pasar vacaciones o días de esparcimiento alejados de la rutina y el estrés que tanto se presentan por la difícil tarea de los médicos donde cuentan con poco tiempo para dedicarse a sí mismos y las familias.

En la parte de bienestar Promedico ofrece a sus asociados diferentes lugares algunos de campo como la sede campestre Rozo u otros como los apartamentos en Cartagena, en esta parte se presenta la preparación y suministro de alimentos como un servicio oportuno que acompaña la estadía en los diferentes sitios, haciendo que los clientes se sientan como en su casa con deliciosos platos típicos

Servicios Generales promedico



MODELO REFERENCIAL EN LOGISTICA DE LA EMPRESA

ELEMENTO DEL MODELO	CALIFICACION	MINIMA	MAXIMA	MEDIA	DES.ESTANDAR	OBSERVACION
CONCEPTO LOGISTICO	3	1,00	5,00	2,53	1,43	Debilidad Relativa
ORGANIZACION Y GESTION LOGISTICA	3	2,00	5,00	3,16	0,90	Debilidad
TECNOLOGIA DE MANIPULACION	3	1,00	5,00	3,37	1,38	Debilidad
TECNOLOGIA DE ALMACENAJE	3	1,00	5,00	3,00	1,41	Debilidad
TECNOLOGIA DE TRANSPORTE INTERNO	3	1,00	5,00	3,00	1,19	Debilidad
TECNOLOGIA DE TRANSPORTE EXTERNO	3	1,00	5,00	3,44	1,15	Debilidad
TECNOLOGIA DE INFORMACION	4	1,00	5,00	2,80	1,24	Debilidad Relativa
TECNOLOGIA DE SOFTWARE	4	3,00	5,00	4,00	0,89	Fortaleza Relativa
TALENTO HUMANO	3	2,00	5,00	4,00	0,95	Fortaleza Relativa
INTEGRACION DEL SUPPLY CHAIN	3	2,00	5,00	3,17	1,03	Debilidad
BARRERAS DEL ENTORNO	4	1,00	5,00	3,03	1,29	Debilidad
MEDIDA DEL DESEMPEÑO LOGISTICO	4	3,00	4,00	3,50	0,71	Debilidad
LOGISTICA REVERSA	4	3,00	5,00	4,00	1,00	Fortaleza Relativa
Calificación Final Vs. Modelo	3,39	1,00	5,00	3,30	1,14	Debilidad

El Modelo Referencial de Logística de la empresa PROMEDICO recoge el concepto a aplicarse en un Supply Chain o Red Adaptativa, con el propósito de incrementar la competitividad de la misma. No se trata, entonces, del “mejoramiento de la competitividad” de la empresa, sino de toda la red clave. El Modelo Referencial recoge las tendencias internacionales en Logística.

A través de este ejercicio se pretende revisar el modelo actual con la realización de entrevistas a personal administrativo y operativo de la empresa aplicando los elementos que lo componen.

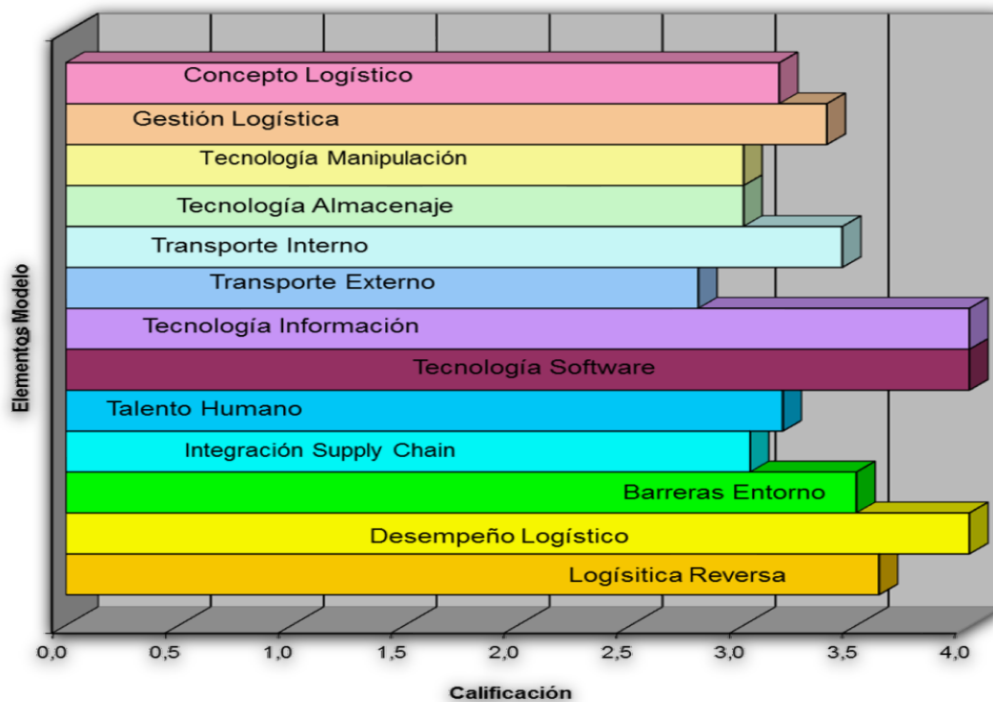
Sirve para construir un conocimiento amplio y claro sobre Logística en una la Red Adaptativa, para formular estrategias en logística articuladas a las estrategias en Supply Chain Management y, a la estrategia del negocio o de la industria de la empresa PROMEDICO, para formular planes de formación y capacitación en logística y, en general para tomar decisiones orientadas al mejoramiento de la competitividad de la empresa. En la aplicación de las entrevistas y análisis de estas, en cada uno de los elementos que componen el Modelo Referencial en logística se detectaron debilidades en la mayoría de los procesos, sin embargo sus enfoques están puestos en pro de una correcta aplicación de dichos elementos, como lo es la capacitación de sus empleados, la utilización de las tics en sus procesos, y la correcta aplicación de las políticas de la empresa que permitirán en adelante ir incrementando la competitividad de la empresa .

Se encontró fortaleza en los procesos de tecnología de software, talento humano y logística reversa. El concepto logístico la empresa lo tiene claro sólo falta ajustar el programa para mejorar los procesos logísticos y aplicarlos al mejoramiento de los costos y al servicio logístico.

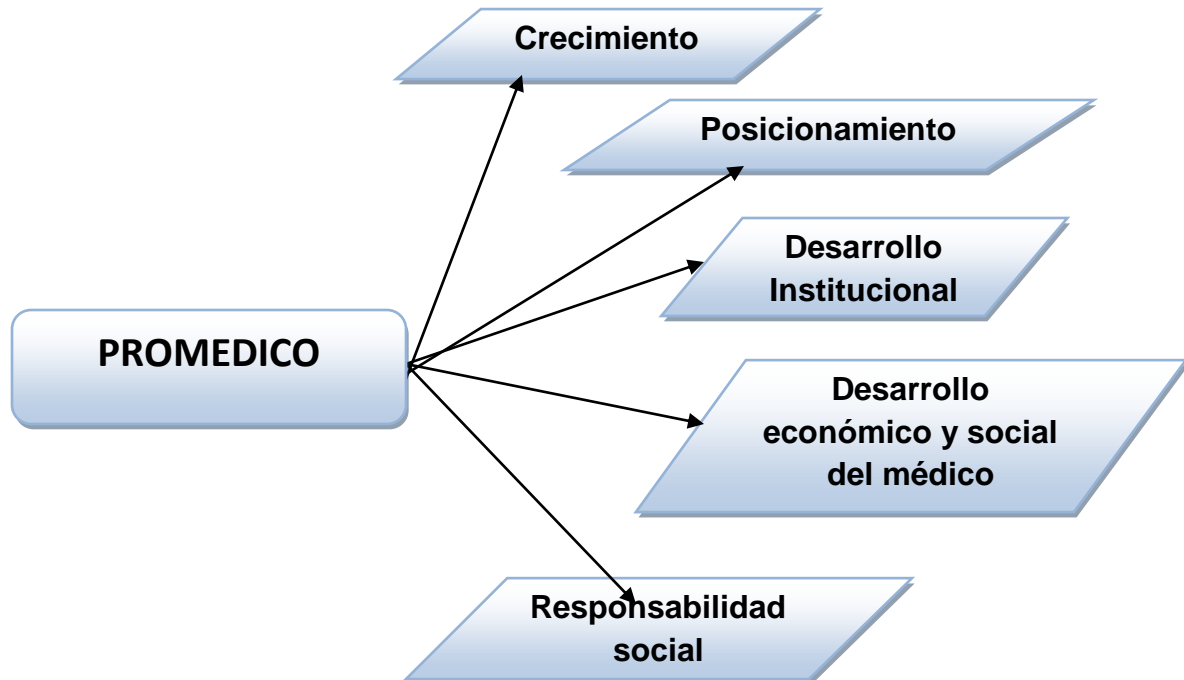
El nivel de cumplimiento del Modelo Referencial en logística en el resto de elementos que componen la red adaptativa son tendientes a la excelencia según en entrevistas realizadas (ver anexo entrevistas) y la tabulación y grafico de estas (ver anexo tabulación y gráficos).

Se recomienda revisar y controlar el sistema de gestión de la calidad, gestión del cambio y mejoramiento continuo y sistemáticamente establecer programas para mejorar el valor de cada proceso que repercutirá en adelante en un producto a la luz de los deseos de los consumidores finales y, para esto debe involucrar toda la estructura de la empresa y de la Red Adaptativa.

En conclusión La empresa PROMEDICO tiene un nivel de evaluación medio “relativo” con respecto al nivel de cumplimiento del Modelo Referencial en Logística-Ver documentos de soporte anexo.



Todo el servicio de Promedico está enfocado a:



Crecimiento

Lograr un crecimiento sostenido, sistemático y ordenado en cuanto a número de asociados, cobertura geográfica, activos y fondos mutuales así como innovar en productos y servicios.

Posicionamiento

Ser reconocidos por las organizaciones públicas y privadas relacionadas y los médicos colombianos, como la primera entidad de prestación de servicios integrales para los médicos.

Desarrollo institucional

Desarrollar a Promedico como una organización inteligente, modelo en gestión integral y con resultados sobresalientes.

Desarrollo económico y social del médico

Desarrollar programas y servicios que contribuyan a la satisfacción integral de las necesidades de los médicos mediante la entrega de una oferta de valor claramente diferenciada.

Responsabilidad social

Gestionar un sistema de aporte a la comunidad y el medio ambiente con el fin de generar valor a sus grupos de interés.

10. Avance No. 5 Proyecto Final

Para la empresa real escogida por los integrantes del grupo, desarrollar la siguiente actividad:

1. El grupo, teniendo en cuenta el producto escogido, debe proponer cual es el método de pronóstico y el modelo de gestión de inventarios que recomiendan utilizar en la organización.

Promedico es una empresa que presta diferentes servicios a sus asociados, médicos titulados y sus familias para el caso de inventario se va a enfocar en el servicio de preparación de alimentos.

Promedico maneja materias primas en la preparación de alimentos de poco tiempo de vida, son productos o alimentos perecederos por esta razón se propone un pronóstico a corto plazo.

El pronóstico y el modelo de gestión de inventarios, es de vital importancia para Promedico por que le permite controlar los costos totales de la cadena de suministro mediante la dosificación de las cantidades a comprar y producir de tal manera que se cuente con más stock de los productos que más se necesitan para poder cumplir con los requerimientos de la empresa para la atención al cliente y menos de los que menos se utilizan para ayudar al manejo de inventario y los costos que generan, al mismo tiempo se debe implementar un reabastecimiento a corto plazo donde los pedidos sean a menos cantidades de los productos perecederos pero más seguidos para evitar agotados, daños o vencimiento que también afectan los costos.

Para la realización del pronóstico se deben tener en cuenta los comportamientos históricos con los métodos cuantitativos, pero no se puede dejar de lado la importancia los posibles efectos de los instrumentos que desarrolla la empresa para influir en ella como en los métodos cualitativos; sería ideal lograr una adecuada combinación entre los dos métodos estadísticos en la gestión de la demanda.

PROMEDIO MÓVIL SIMPLE (PMS)

Por medio de esta técnica Promedico puede calcular el pronóstico de ventas para el siguiente periodo, es un promedio que se obtiene n datos; para definir en forma práctica cuál será el mejor resultado, se deberá tomar en cuenta el de menor error al cuadrado No 1.

Estos n datos están en función de cómo queramos promediar u obtener resultados, con menor o mayor exactitud; n puede valores comprendidos entre 2,3,4,...etc. en la práctica es recomendable utilizar bloques de información que en CURSO DE PROFUNDIZACION - SUPPLY CHAIN MAGEMENT

promedio tengan 10 o más datos, lo cual no permitirá una mejor interpretación o visión del comportamiento de ese producto o pronóstico.

Ejemplo:

La empresa Promedico desea elaborar el pronóstico de ventas (o de la demanda) para uno de sus productos de mayor demanda en el mercado como lo es el sancocho de gallina este pronóstico de la demanda si requiere para el mes de octubre de 2013, para lo cual se debe considerar que $n= 2, 3, 4$. Sabiendo que los últimos meses el área de mercadotecnia ha registrado la int. Histórica que se indica en la siguiente en la siguiente tabla

Cuando $n= 2$

Periodos Mensuales	Demanda (D)	Pronósticos (P)	(D-P)	(D-P) ²
Enero	30	-	-	-
Febrero	35	-	-	-
Marzo	28	32.5	-4.5	20.25
Abril	20	31.5	-11.5	132.25
Mayo	25	24	1	1
Junio	30	22.5	7.5	56.25
Julio	35	27.5	7.5	56.25
Agosto	40	32.5	7.5	56.25
Septiembre	50	37.5	12.5	156.25
Octubre	¿?	45		S = 478.5

Cuando $n= 3$

Periodos Mensuales	Demanda (D)	Pronósticos (P)	(D-P)	(D-P) ²
Enero	30	-	-	-
Febrero	35	-	-	-
Marzo	28	-	-	-
Abril	20	31	-11	121
Mayo	25	27.66	-2.66	7.07
Junio	30	24.33	5.66	32.14
Julio	35	25	10	100
Agosto	40	30	10	100
Septiembre	50	35	15	225
Octubre	¿?	41.66		S 585.21

Cuando n= 4

Periodos Mensuales	Demanda (D)	Pronósticos (P)	(D-P)	(D-P) ²
Enero	30	-	-	-
Febrero	35	-	-	-
Marzo	28	-	-	-
Abril	20	-	-	-
Mayo	25	28.25	-3.25	10.56
Junio	30	27	3	9
Julio	35	25.75	9.25	85.56
Agosto	40	27.5	12.5	156.25
Septiembre	50	32.5	17.5	306.25
Octubre	¿?	38.75		S 567.62

Se puede decir que según esta técnica y este ejemplo el mejor pronóstico es el de 45 unidades (D-P) 2 es menor con respecto a otros datos.

El modelo de gestión de inventarios,

Al ser Promedico una empresa que trabaja con diferentes alimentos que funcionan como materia prima en la elaboración de recetas y menús para sus clientes puede utilizar un modelo de gestión de inventarios como el ABC que le permite identificar aquellos productos que no deben faltar en el inventario por medio de una importancia relativa según los requerimientos que se dan en la empresa.

El método ABC clasifica por importancia relativa las diversas existencias de una empresa cuando hay mucha variedad de productos y no puede destinar el mismo tiempo ni los mismos recursos a cada uno de ellos. Cuanto mayor sea el valor de los elementos inventariados mayor será el control sobre ellos.

Este método clasifica sus existencias en tres categorías:

Existencias A: los artículos más importantes para la empresa, son en torno al 20% de los artículos de almacén y equivalen en torno al 70-80% del valor total de las existencias. La empresa debe controlar sus stocks detalladamente, reducir todo lo posible las existencias y minimizar el stock de seguridad.

Existencias B: existencias menos relevantes que las A. Se debe mantener un sistema de control aunque mucho menos estricto que el anterior. Son en torno al

30% de los artículos del almacén, con un valor de 10-20% del total de las existencias.

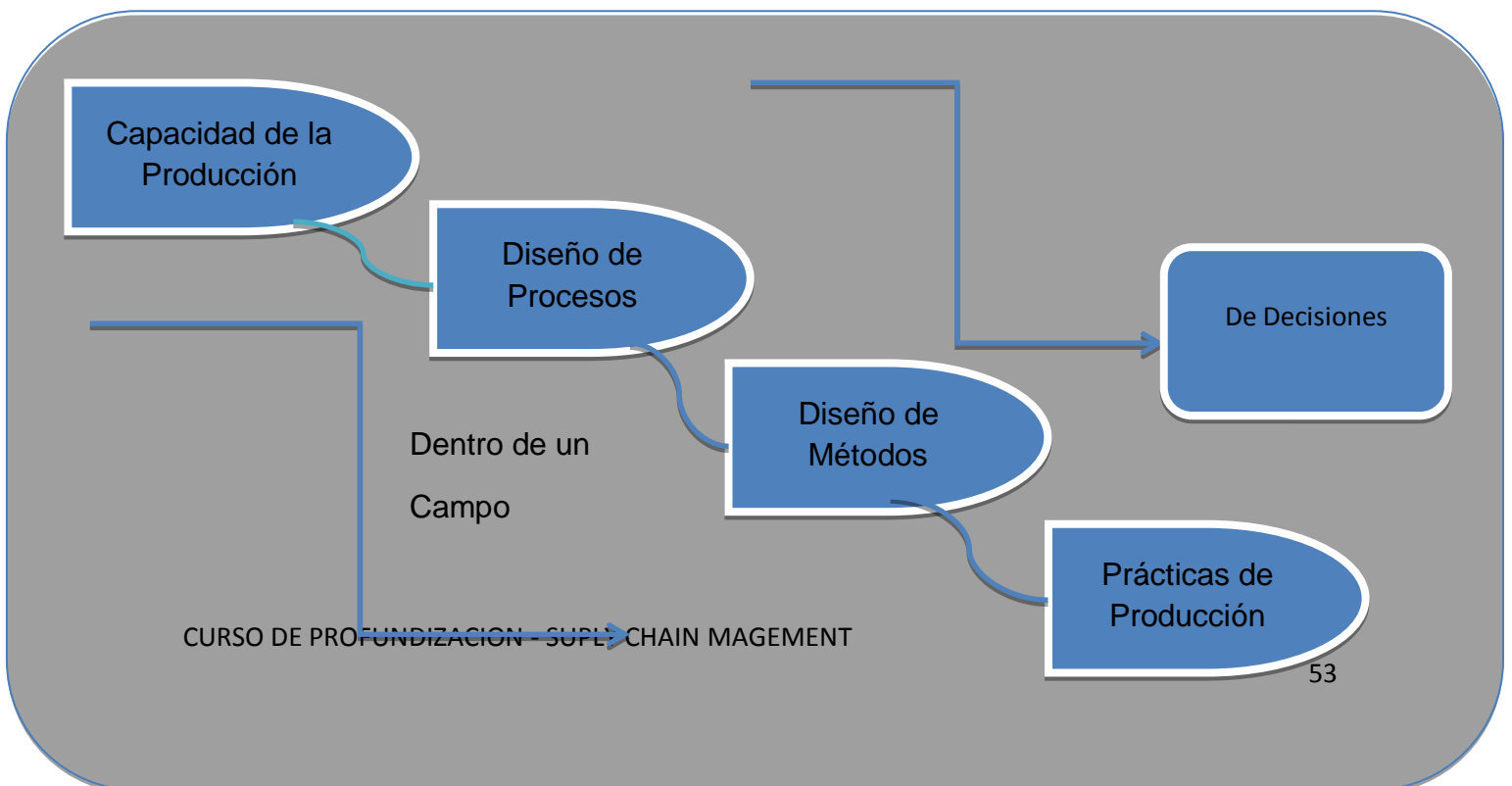
Existencias C: existencias con muy poca relevancia para la gestión de inventarios, por lo que no se controlan específicamente. Se usan métodos simplificados y aproximados. Representan en torno al 50% de las existencias, pero tan solo el 5-10% del valor total del almacén.

Para las existencias B y C la se puede utilizar la observación como un método de control.

El método ABC le permite a Promedico tomar decisiones, se desarrolla para asignar costos, corrigiendo deficiencias al comparar los recursos consumidos con los recursos finales, permitiendo a la gerencia tomar decisiones entre alternativas económicas.

Para Promedico en la posibilidad de aplicación del método ABC es importante que la base de asignación de costos (cost drivers), sean beneficios (out puts) valiosos y en beneficio del cliente, entonces se provee una base para asignar costos unitarios a los usuarios y si no, ABC, elimina conductores (drivers) que no son beneficios (out puts) con valor.

ABC asigna a cada producto los costos de todas las actividades que son usadas en su manufactura y si se separan adecuadamente los costos fijos y variables, los gerentes podrán aplicar las técnicas apropiadas para reducir el desperdicio, administrando aspectos como:



ABC pretende la simplificación del costo del producto, al ir acumulando los costos de realizar cada actividad para generar el producto.

Beneficios de ABC

- Jerarquización diferente del costo de sus productos, reflejando una corrección de los beneficios previamente atribuidos a los productos de bajo volumen.
- El análisis de los beneficios, prevé una nueva perspectiva para el examen del comportamiento de los costos.
- Se aumenta la credibilidad y la utilidad de la información de costeo, en la toma de decisiones.
- Facilita la implantación de la calidad total
- Elimina desperdicios y actividades que no agregan valor al producto.
- Facilita la utilización de la Cadena de valor como herramienta de la competitividad.

Inconvenientes de ABC

- Es esencialmente un método de costeo histórico con las desventajas de estos.
- Se pueden incrementar las asignaciones arbitrarias de costos, porque los costos son incurridos al nivel de proceso no a nivel de producto.
- En áreas de mercado, distribución clara entre la raíz causal de una actividad y el "cost driver" de la misma, que es usado para asignar los costos de los productos.
- A menudo no hay una distinción clara entre la raíz causal de una actividad y el "cost driver" de la misma, que es usado para asignar los costos a los productos.
- No es fácil seleccionar el "cost driver" de actividad que refleje el comportamiento de los costos.
- Su implantación es costosa.

11. Avance No. 6 Proyecto Final

Para la empresa real escogida por los integrantes del grupo, desarrollar la siguiente actividad:

1. El grupo, teniendo en cuenta el producto escogido, debe proponer cual es el modelo de gestión de almacenes que recomiendan utilizar en la organización.

QUÉ ES UN ALMACÉN?

DEFINICIÓN.

Un **almacén** básicamente es un espacio, recinto, edificio, o instalación donde se suele guardar la mercancía, pero al mismo tiempo puede hacer otras funciones, como por ejemplo el acondicionamiento de productos determinados, hacer recambios (tanto para el mantenimiento como para la existencia técnica), etc.,

Por tanto, un almacén fundamentalmente se encarga de guardar el stock, pero no debemos de confundir los términos. La gestión del stock no será la misma que la gestión del almacén. La primera se encarga de aprovisionar para un buen nivel de servicio mientras que la segunda intenta realizar las operaciones de almacenamiento (algunas veces también de preparación y producción) con los mínimos recursos propios del almacén (como son el espacio, la maquinaria y el personal).

De esta forma, para la gestión del almacén, la gestión del stock se convertirá en proveedora de servicios logísticos de almacenaje y preparación.

1. CLASIFICACIÓN GENERAL DE LOS ALMACENES

Cada almacén es diferente de cualquier otro. Por ello es necesario establecer Mecanismos para clasificar los almacenes. Algunos de los parámetros según los que clasificar son:

- 1) Según su relación con el flujo de producción
- 2) Según su ubicación
- 3) Según el material a almacenar
- 4) Según su grado de mecanización
- 5) Según su localización
- 6) Según su función logística

El modelo de gestión de almacenes que se recomienda utilizar para Promedico es un modelo integral de aprovisionamiento, donde los productos se almacenan según su clase, para los productos congelados como carnes está el cuarto frío que cuenta con la dosificación de la temperatura según se necesite; para los productos fríos están las neveras donde se almacenan las frutas, verduras y salsas, para los productos como abarrotes está el almacén un lugar muy limpio ordenado con buenas vías de acceso y espacios entre productos, donde se maneja los stock de mínimos y máximos para contrarrestar los excesos de inventarios en productos de baja rotación y los faltantes en productos de alta rotación para nivelar el inventario, reduciendo costos y teniendo buen aprovisionamiento para el cumplimiento de los requerimientos de los clientes.

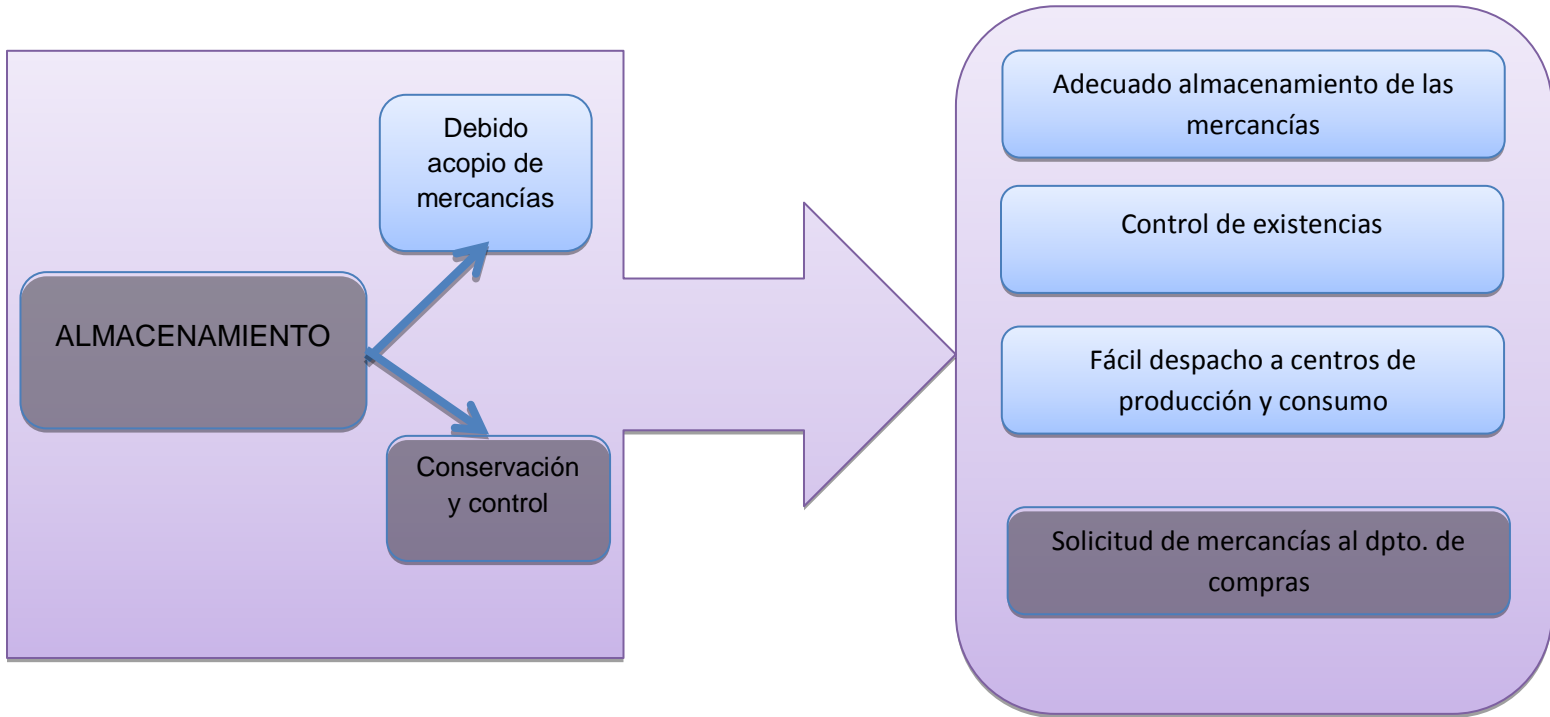
Los productos de aseo cuentan con un lugar en el almacén distante de los alimentos para evitar su contaminación.

Los combustibles son almacenados en un lugar especial, al igual que los productos para la piscina.

Por medio de la buena distribución de los almacenes se puede lograr un mejor desarrollo de los sistemas logísticos y de aprovisionamiento, reducción de tareas, conservación de la calidad del producto, optimización de costos, reducción de tiempos del proceso, satisfacción del cliente, todo esto se logra con un buen flujo en los procesos de aprovisionamiento, logística y almacenaje de los productos para que puedan cumplir su función en todo el proceso para la atención al cliente y el cumplimiento de los servicios acordados.

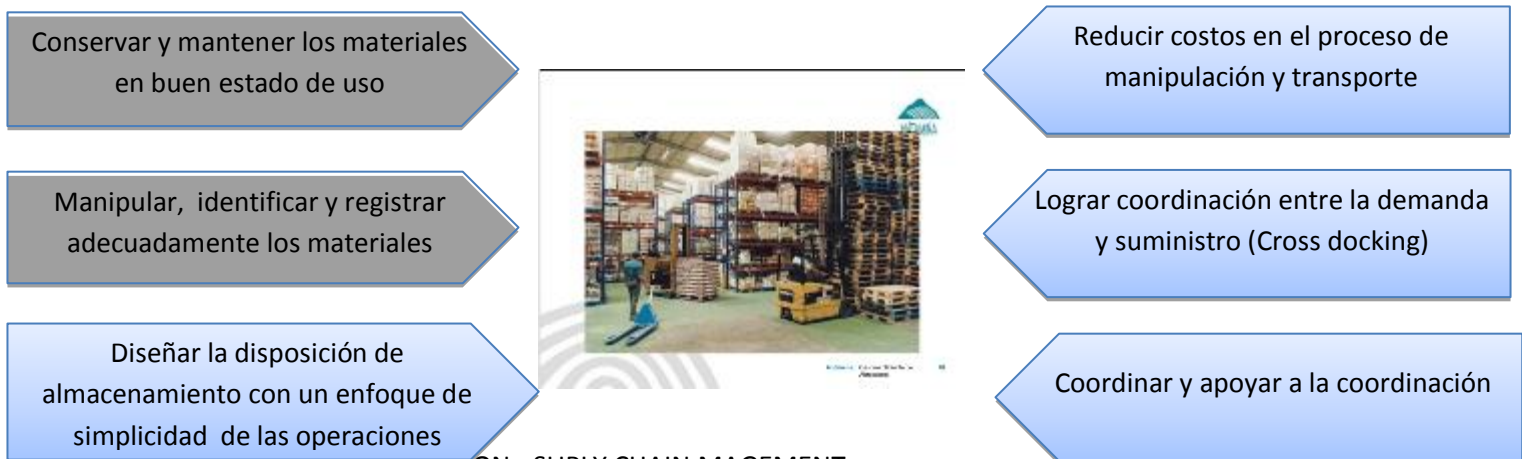
Para el almacenaje de los productos se cuenta con ciertas normas, estos no deben estar sobre el piso, deben guardar distancia sobre el techo aproximadamente a 0.60 m del techo, 0.40 m de la pared, se realiza el método peps en el manejo de los inventarios para evitar vencimientos, daños de productos.

Promedico busca por medio del adecuado manejo de alimentos y bebidas para su debida conservación y control.

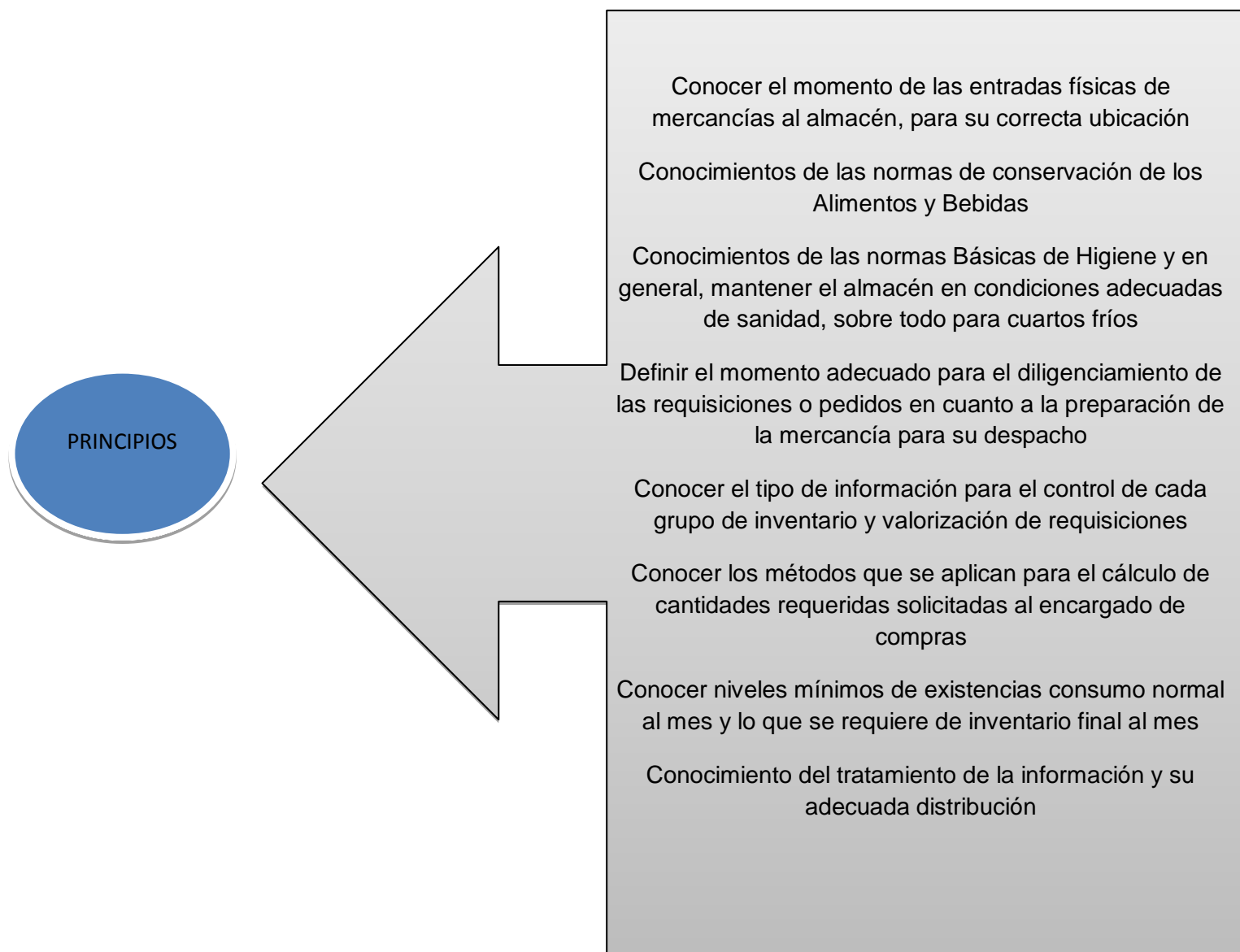


El papel de los almacenes en la cadena de suministro ha evolucionado de ser instalaciones dedicadas a almacenar a convertirse en centros enfocados al servicio. De manera que sus diseños deben facilitar la rapidez de la preparación de los pedidos, la precisión de los mismos y la colocación más eficiente de las existencias, para lograr conseguir ciclos de pedido más rápidos y con mejor servicio al cliente.

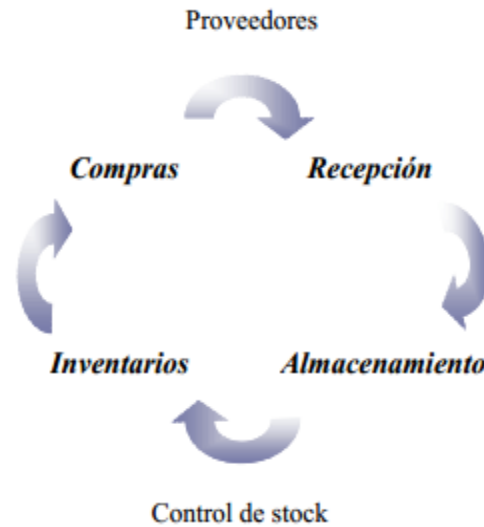
Funciones operativas que se deben tener en cuenta en el almacén,



Promedico en su modelo general de gestión de almacenes debe tener en cuenta por los diferentes productos que maneja algunos principios como:



CICLO MANEJADO DE ABASTECIMIENTO

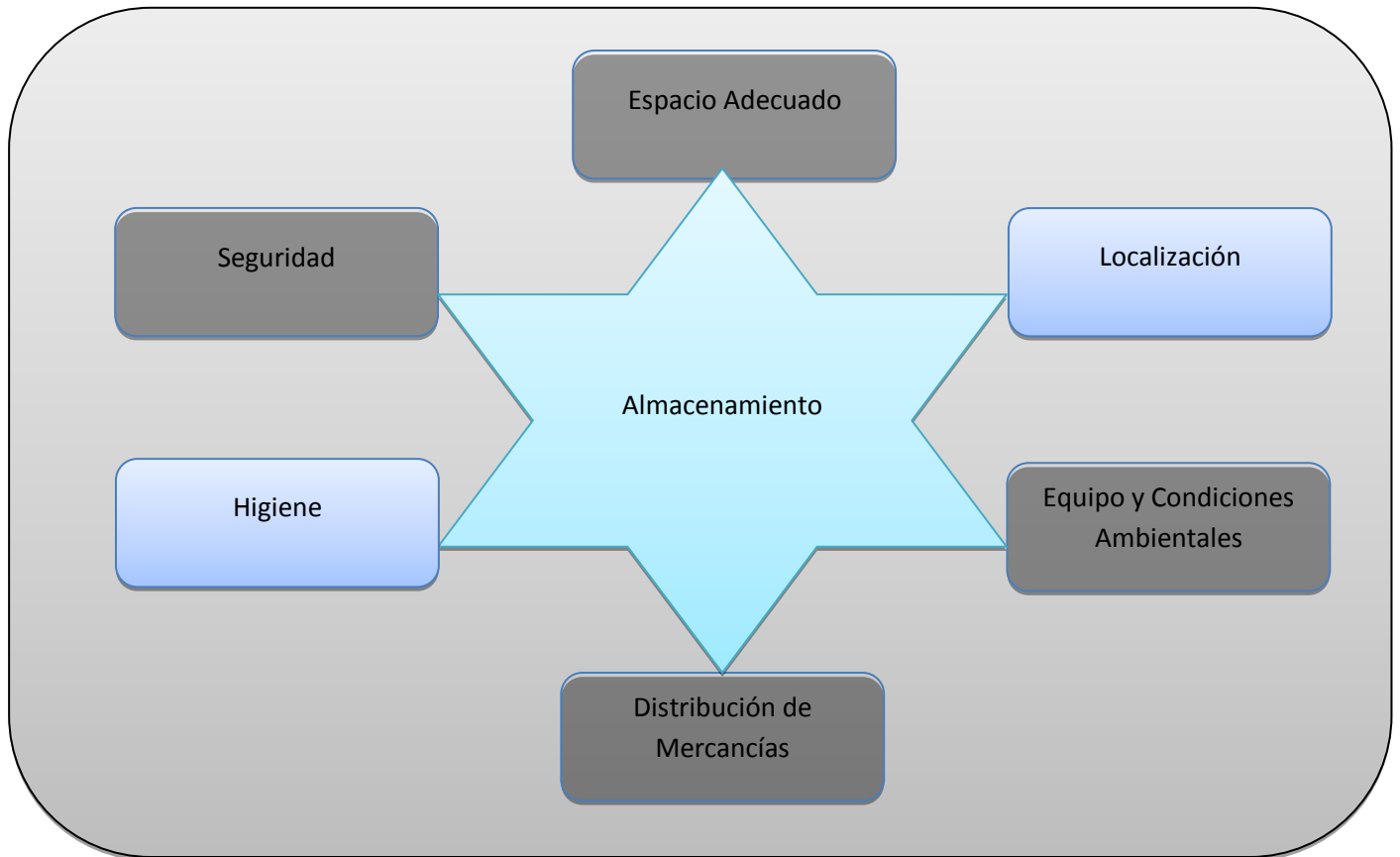


Ciclo de abastecimiento

Promedico presenta una gestión integral de almacenaje se inclina al almacenaje por zonas ya que maneja diferentes productos como alimentos perecederos (frutas, verduras), que necesitan refrigeración (bebidas, frutas, verduras, salsas) otros congelados (carnes, pescados, mariscos, pollo), otros temperatura ambiente (abarrotes), otros un espacio apartado de los alimentos (Productos de aseo, combustibles, químicos de piscinas, etc), Por lo cual utiliza un manejo general en cuanto a aseo y reglas, pero especial según el requerimiento de los productos que se almacenan.

Consideraciones específicas generales para el almacenamiento

Estas consideraciones se refieren a los aspectos físicos y operacionales, que condicionan el tratamiento de mercancías facilitando su control y despacho:



Para el flujo de las entradas y salidas de mercancía Promedico tiene en cuenta

First In- First Out (FIFO): la primera mercancía que entra en el almacén, es la primera que sale del almacén, para evitar los daños, vencimientos, envejecimiento o alteración de la mercancía que pueda afectar los costes de inventario.

También se debe tener en cuenta por medio del First Expired- First Out (FIFO), el de la fecha más próxima de caducidad es el primero en salir.

METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRAL DE APROVISIONAMIENTO

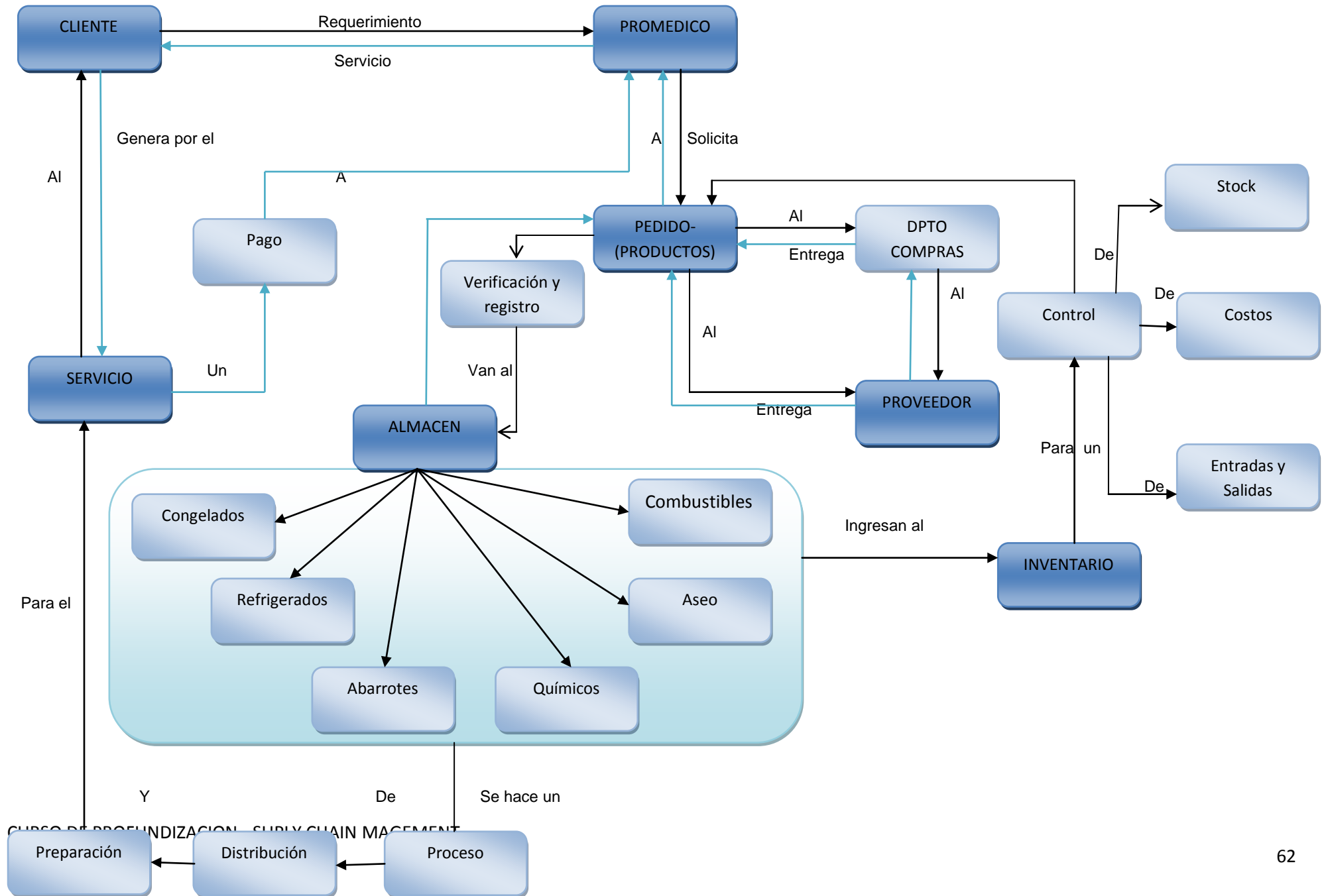
La metodología utilizada en este tipo de modelo se está aplicando en PROMEDICO, a continuación detallamos los pasos:



La aplicación de este modelo en PROMEDICO y de acuerdo a su definición lo hemos manejado como un proceso sistemático y continuo. Se está aplicando semestralmente y el seguimiento a los avances de manera periódica.

Según el requerimiento del cliente y los servicios acordados Promedico solicita los productos al proveedor o al departamento de compras según sea el caso, los productos que ingresan van al almacén donde son distribuidos según sus propiedades de alimentos congelados, refrigerados, abarrotes a temperatura ambiente, aseo, etc. También ingresan al inventario de manera que se puede controlar las entradas y salidas de productos para que no afecten los costos por exceso de mercancía o el servicio al cliente por faltante, de esta manera se cubren las necesidades de abastecimiento de producto de la entidad por lo cual el cliente genera un pago que permite continuar con la prestación de servicio oportuno, íntegro, eficiente.

Flujo de suministro y almacenamiento



CURSO DE PROFUNDIZACIÓN SUBLY CHAIN MAGEMENT

12. Avance No. 7 Proyecto Final

Para la empresa real escogida por los integrantes del grupo, desarrollar la siguiente actividad:

1. El grupo debe elaborar un documento donde explique cuáles son los diferentes modos y medios de transporte que utiliza la empresa objeto de estudio, a través de toda su red de negocios; desde el origen de los recursos (insumos, materias primas, etc., hasta la entrega del producto al consumidor o usuario final).

Promedico es una entidad que en u parte de alimentación al asociado el cual puede acceder en cualquiera de sus sedes, tiene una preparación para la atención desde la compra de productos, distribución, recepción, almacenamiento y destino final.

Promedico maneja productos perecederos o de especial manejo, dentro de los cuales tiene, frutas, verduras, carnes, lácteos, congelados y refrigerados, para los cuales debe presentar un transporte adecuado para la conservación de las propiedades naturales de los alimentos, evitando su maltrato, daño, descomposición, descongelación, etc.

El medio de transporte principal que utiliza Promedico es terrestre, donde los camiones con adecuaciones especiales son la mejor opción para el cuidado de los productos en su mayoría alimentos perecederos y de especial cuidado.

Los vehículos de transporte y distribución de alimentos que requieren refrigeración y congelación deben estar acondicionados, deben contar con la autorización sanitaria correspondiente, también deben contar con un sistema autónomo de refrigeración y congelación que ayude a la conservación de los alimentos.

Dentro de los requisitos mínimos que se tienen en cuenta para el transporte de mercancía estos vehículos deben:



Condiciones de transporte,

El Ministerio de Transporte estableció que cualquier vehículo que se destine al transporte de alimentos fácilmente corruptibles debe cumplir con ciertos parámetros de salubridad. De esta forma, dichos vehículos deben tener una unidad de carga refrigerada y que esté hecha con materiales a prueba de la corrosión. Dicha unidad también debe contar con aislamientos térmicos en puertas, pisos, paredes y techos y contar con sistemas de drenaje, para mantener la unidad lo más limpia posible. Asimismo, estos vehículos deben tener

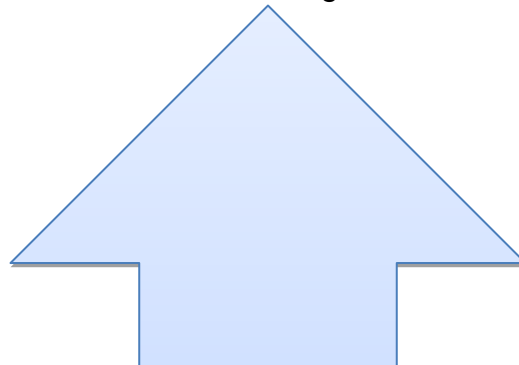
mecanismos que permitan un monitoreo constante de la temperatura, además de permisos de la Secretaría de Salud.

Debe tener un sistema adecuado de mantenimiento de temperatura de los productos, este va de acuerdo al destino que en el caso de Promedico se da interurbano y urbano.

Interurbano, El transporte interurbano de alimentos congelados deberá efectuarse con equipos capaces de mantener la temperatura del producto a -18°C o más baja. Podrá tolerarse un aumento de la temperatura del producto durante el transporte hasta -15°C , pero esta situación debe reducirse rápidamente sea durante el transporte o inmediatamente después de la entrega.

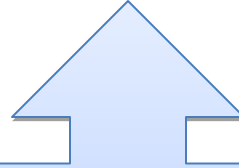
Urbano, El transporte local de los alimentos congelados destinados a la distribución a los minoristas, deberá efectuarse de tal manera que todo aumento de temperatura del producto superiora -18°C , se mantenga por el mínimo de tiempo y en ningún caso supere los -12°C .

Para carnes refrigeradas



- Carnes frescas refrigeradas o enfriadas, se deben mantener a una temperatura entre 0°C y 7°C .
- Carnes congeladas, se deben mantener a una temperatura medida en el centro de la masa muscular de -18°C , como máximo.
- Aves faenadas, trozadas y menudencias que se han sometido a refrigeración, se deben mantener a temperatura comprendidas entre 4°C y -18°C .
- Aves faenadas, trozadas y menudencias que se han sometido a congelación, se deben mantener a una temperatura interna de -18°C como máxima, medida en el centro de la masa muscular.
- Cecinas, se deben mantener bajo condiciones de refrigeración entre 0°C y 6°C .

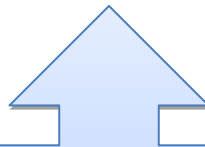
Productos lácteos



Crema de leche, leches pasteurizadas (excepto las tratadas por el proceso UHT), yogurt y mantequilla, se deben mantener a una temperatura no superior a 4°C.

Queso fresco y quesillo, se debe mantener a una temperatura no superior a 5°C.

Mariscos y pescados



- Pescados frescos enfriados y mariscos frescos enfriados, se debe mantener durante su distribución una temperatura entre 0°C y 3°C.
- Pescados y mariscos congelados, se debe mantener una temperatura de -18°C como máxima, medidos en su centro térmico.

El transporte de recursos o productos deben cumplir con disposiciones o normas establecidas en las legislaciones sanitarias y pesqueras vigentes para su funcionamiento.

TRANSPORTE DE LA MATERIA PRIMA CARNICA

CURSO DE PROFUNDIZACION - SUPPLY CHAIN MAGEMENT

Los vehículos que transporten carne fresca o congelada deberán estar lavados y desinfectados. La caja del mismo, deberá estar construida de materiales lisos de fácil lavado y desinfección, libre de plagas y de materiales que produzcan óxido u otro material contaminante.

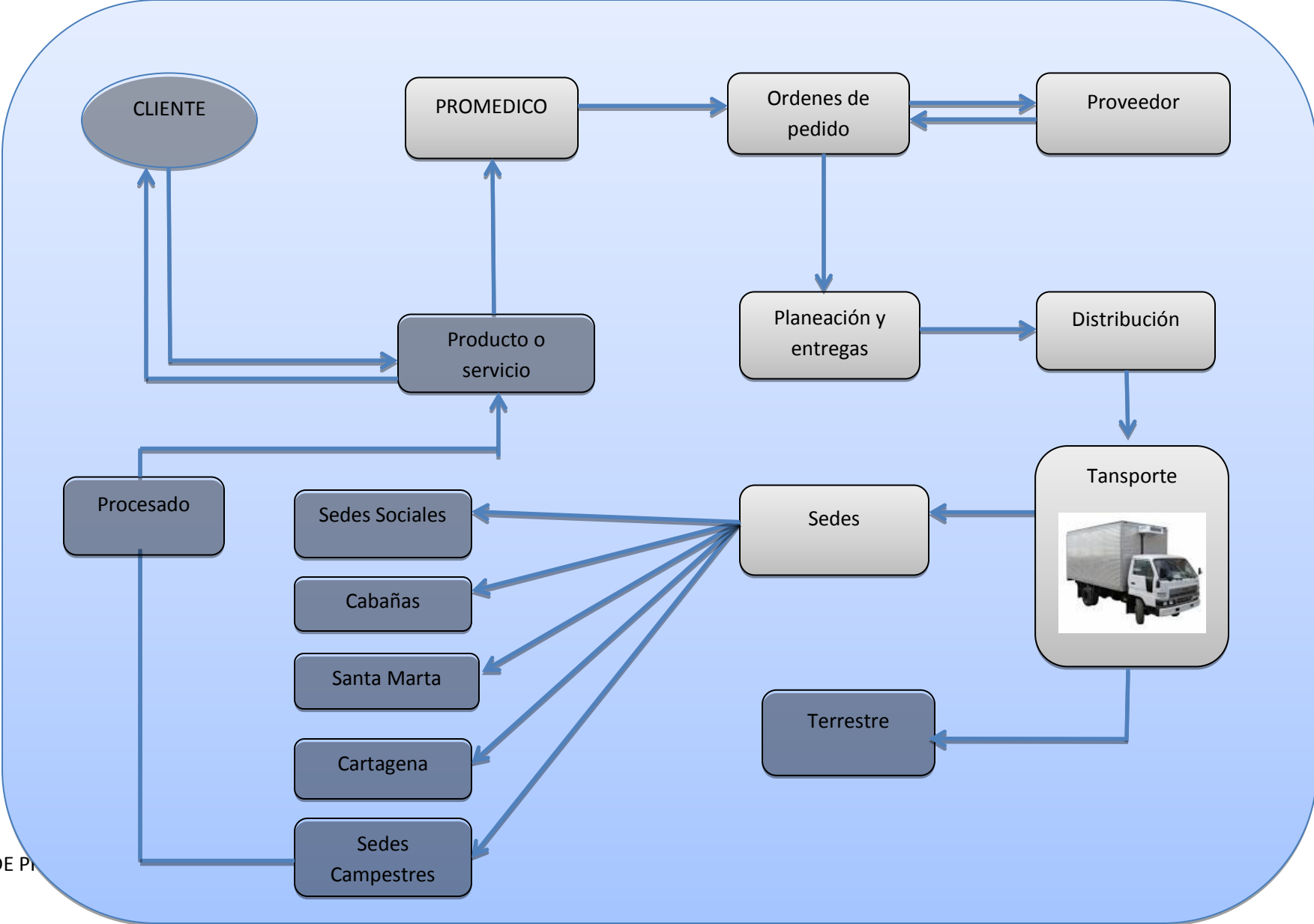
El transporte de los ingredientes, durante el empaque, los químicos para limpieza deberá estar limpio, seco, libre de insectos y completamente cerrado

DISTRIBUCION FINAL A CADA UNO DE LOS CONSUMIDORES FINALES

Se garantiza la calidad del producto y se entrega en óptimas condiciones para su consumo final

Promedico dentro del servicio que ofrece en la parte alimenticia para sus clientes a través de toda su red de negocios alrededor del país utiliza un transporte sobretodo terrestre cumpliendo con las especificaciones sanitarias mencionadas para entregar a sus clientes productos de calidad, conservados a temperatura requerida en el transporte, almacenamiento y distribución llegar al consumidor final.

TRANSPORTE Y DISTRIBUCION PROMEDICO



Para PROMEDICO, la importancia de la logística está dada por la necesidad de mejorar el servicio al cliente, mejorando la fase de mercadeo y transporte al menor costo posible, y tiene como prioritarias las siguientes actividades que se derivan de este proceso como lo son:

- **Responsabilidad Social**

Impactar positivamente en el desarrollo sostenible de la comunidad y la protección del medio ambiente, en línea con políticas claramente definidas. Participar activamente en el desarrollo y fortalecimiento del sector solidario con énfasis en los Fondos de Empleados

- **Desarrollo Económico Social del Médico**

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del médico y su familia mediante la entrega de una oferta de valor claramente diferenciada

- ✓ Mejorar la cadena de distribución.
- ✓ Mantener un nivel bajo de inventario.
- ✓ Desarrollar sistemas de información.
- ✓ Al mejorar los ítems anteriores la empresa obtendrá los siguientes beneficios:
- ✓ Incrementará la competitividad y mejorará la rentabilidad de la empresa para acometer el reto de la globalización.
- ✓ Optimizará la gerencia y la gestión logística comercial nacional e internacional.
- ✓ Logrará una coordinación óptima de todos los factores que influyen en la decisión de compra: calidad, confiabilidad, precio, distribución, protección y servicio.

Hoy en día el tema de la logística ha tomado gran importancia para las empresas como Promedico que crece para ofrecer mejores servicios a sus empleados en las diferentes sedes administrativas que posee en todo el país.

Pensando en el bienestar de los asociados, Promedico ha creado varios Fondos cuyos recursos cumplen una labor no solamente social, sino también educativa en una logística integral.

Se debe entender por logística " el proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente el flujo de materias primas, productos en curso, productos terminados y la información relacionada con ellos, desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente.

Es importante para Promedico tener en cuenta el factor del transporte El Direccionamiento Estratégico es una herramienta gerencial para lograr el cumplimiento de la misión de Promedico. Esto implica una planeación que consiste en la búsqueda de una o más ventajas competitivas de Promedico, agrupadas en los imperativos estratégicos y oferta de valor.

. Con el estudio de este factor la empresa, podrá obtener una serie de beneficios tales como:

- ✓ Aumentar la competitividad y rentabilidad de las compañías para embestir el reto de la globalización.
- ✓ Mejorar la gerencia y el trabajo logístico en el área de transporte tanto interno como externo.
- ✓ La relación optima de los factores que influyen en la distribución y precio de la mano de obra.
- ✓ Desarrolla la visión gerencial para transformar a la logística en un mecanismo o modelo de planificación de las acciones internas y externas de la empresa.

13. Avance No. 8 Proyecto Final

Para la empresa real escogida por los integrantes del grupo, desarrollar la siguiente actividad:

- 1. El grupo debe elaborar una propuesta de proceso, relacionado con la selección de proveedores, aplicado al producto objeto de estudio.**

MANEJO DE PROVEEDORES

El objetivo primordial de la empresa PROMEDICO al fundamentar este proceso de selección de proveedores es proporcionar un modelo que contenga los requisitos necesarios relacionados a salud y seguridad ocupacional, calidad del producto, ambiente, entre otros, para obtener beneficios en la parte administrativa y operacional propendiendo por la mejora en su calidad, estos procedimientos están direccionados a construir y mantener una relación de beneficio mutuo entre ambas partes; de esta forma se garantiza cumplimiento con los clientes y proveedores a toda la cadena de suministros.

Con el fin de sostener excelentes relaciones comerciales con los proveedores la empresa PROMEDICO se reserva el derecho de revisar cada periodo el listado de proveedores, para evaluar el cumplimiento de los siguientes aspectos: calidad, precio, plazos de entrega, comunicación, garantías de productos, y el nivel de servicio, cobertura de la empresa ofertante, su integridad, su responsabilidad financiera, social, al igual que su capacidad técnica y productiva, salud y seguridad ocupacional para su personal y el cumplimiento de las normas del medio ambiente entre otras.

REQUISITOS LABORALES

Todos los proveedores deben respaldar las prácticas de empleo justas y congruentes con los derechos humanos en el lugar de trabajo y proporcionar un entorno seguro de trabajo, para que esto se deben cumplir con todas las leyes laborales, incluyendo las normas relacionadas con horas laborales, compensación, derecho de los empleados, condiciones de trabajo u otras prácticas del lugar de trabajo.

REQUISITOS LEGALES

Los proveedores deberán cumplir los requisitos legales aplicables tales como: Registros, Impuestos, certificaciones, permisos y pagos tributarios, y la legislación en temas de Salud y Seguridad Ocupacional (SySO) y Medio Ambiente. 207112 – Supply Chain Management y Logística

REQUISITOS DE CALIDAD

Los proveedores deben tener un sistema de calidad eficaz implementado que asegure la entrega de productos y servicios de alta calidad el cual posea documentación donde se incluyan políticas, programas y procedimientos diseñados para asegurar el cumplimiento con las especificaciones, requisitos regulatorios y expectativas de la empresa PROMEDICO.

Se deben incluir estándares como:

- Especificaciones: Todos los proveedores deben enviar las especificaciones de sus productos, incluyendo las recomendaciones de uso o dosificación.
- Hoja de Seguridad: En los casos que aplique, el proveedor deberá enviar la hoja de seguridad del producto (MSDS).

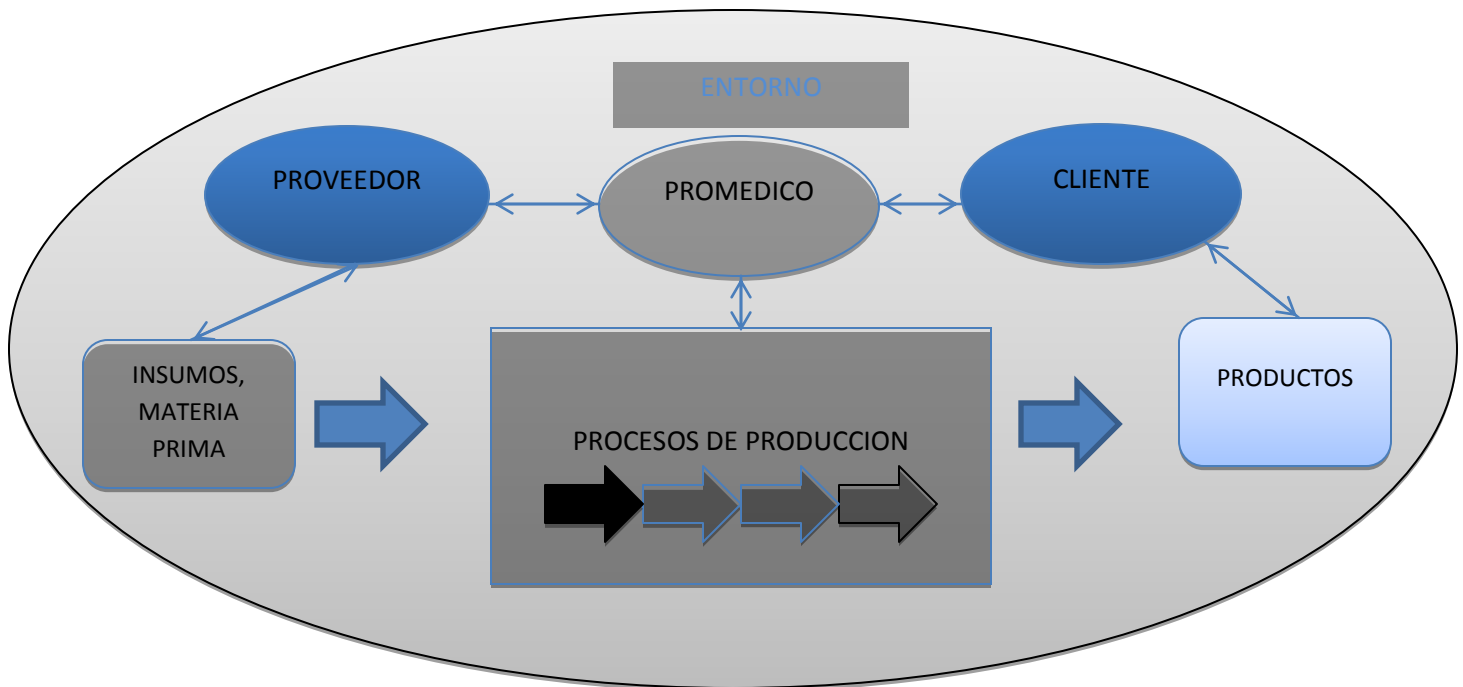
PROCESOS DE SELECCION

Como un proceso de selección de proveedores aplicado al producto objeto de estudio se plantea al ser Promedico una entidad de servicios y dentro de ese campo tiene servicio de alimentación a los clientes que son médicos titulados, sus familias he invitados.

El campo de la alimentación exige cumplir reglas de sanidad, en el transporte, almacenamiento, preparación, en todos los utensilios utilizados para tal fin y las diferentes personas involucradas en el proceso, desde la compra de la materia prima hasta la llegada a la mesa para el cliente.

Por esta razón en el proceso de selección de proveedores se exige que cumplan normas de calidad en sus productos, su transporte, su almacenamiento, para cuando llegue el producto a Promedico llegue con una excelente manipulación de preventa.

Los proveedores hacen parte del éxito de una organización porque al contar con buenos proveedores se puede contar con insumos, materia prima de calidad, pudiendo ofrecer a los clientes productos y servicios de calidad, con más bajos costos, a tiempo, permitiéndoles acceder a promociones, eventos, rifas, obsequios y para escogerlos se debe tener un buen sistema de evaluación que permita escoger aquellos proveedores que nos aseguren el cumplimiento con los productos y servicios de calidad para nuestros clientes.



La selección de proveedores para Promedico debe contar con criterios de evaluación en la que se califica el cumplimiento de requisitos de gran importancia en el funcionamiento de la organización en respuesta a las necesidades de los clientes y servicios acordados.

- 1- Definición de criterios
- 2- Ponderación de criterios
- 3- Definir sistema de evaluación de los criterios
- 4- Resultado
- 5- Frecuencia de evaluación



1. Definición de criterios de evaluación

Los proveedores deben cumplir con requisitos de selección como:

Calidad, la calidad es muy importante si los proveedores manejan bajos precios de nada sirve sino tienen buena calidad. Se debe tener en cuenta al evaluar la calidad del producto sus materiales o componentes, sus características, atributos, su durabilidad.

Con este criterio se mide el nivel de cumplimiento por parte del proveedor de las especificaciones definidas por la empresa, es decir, hasta qué punto ha suministrado exactamente lo que se le había solicitado. Para evaluar la calidad de

los suministros, se tienen en cuenta los resultados de los controles de recepción y las posibles incidencias que el producto suministrado haya podido generar en el proceso de producción.

Precios, competitividad, Se debe tener en cuenta que el proveedor maneje buenos precios, además de opciones de descuentos por volumen de compra, por pronto pago.

Nivel de precios. Este criterio tiene en cuenta la relación entre el precio de los productos suministrados por el proveedor y su calidad, así como la comparación entre el precio del proveedor y los del resto de proveedores. No se trata de valorar mejor al proveedor más barato, sino a aquel que tenga una mejor relación calidad-precio dentro del mercado.

Capacidad de respuesta y flexibilidad tanto para hacer llegar los pedidos, como para manejo de reclamos.

Este criterio refleja el grado de adaptación del proveedor a las necesidades de la empresa. Por ejemplo, la capacidad de reacción ante un pedido urgente que no estaba previsto.

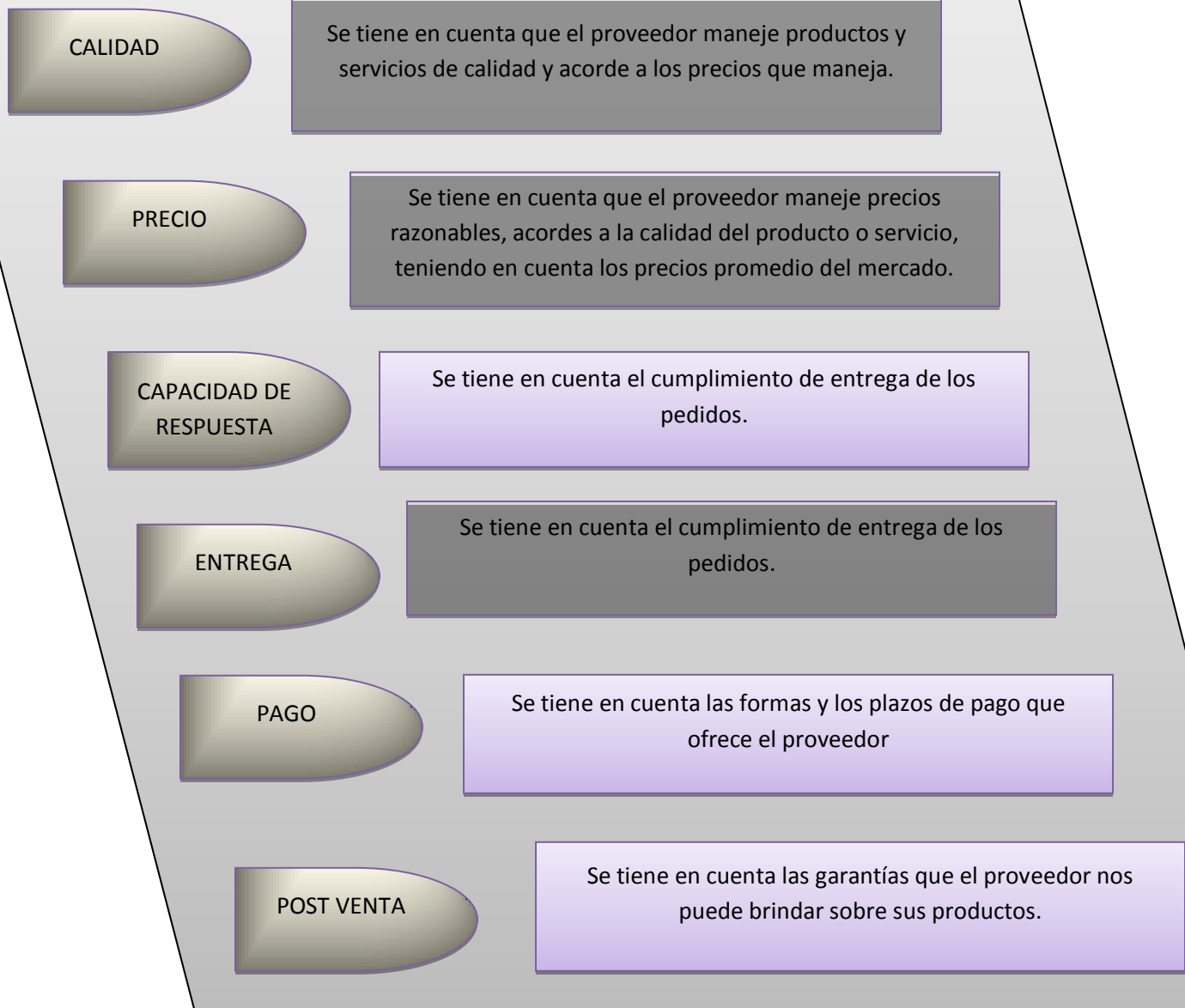
Entrega, se tiene en cuenta la entrega a tiempo de los pedidos, una entrega oportuna, en buenas condiciones y lo acordado.

Se mide el grado de cumplimiento por parte del proveedor de los plazos de entrega fijados. Este criterio es importante en algunos casos, porque un retraso en una entrega de materia prima puede hacer parar el proceso productivo.

Pago, Se tiene en cuenta la oportunidad, plazos y formas de pago que ofrece el proveedor

Post venta, Se evalúa la garantía sobre sus productos, la capacitación que nos pueda brindar en el uso de sus productos, la asistencia técnica, el servicio de mantenimiento, su política de devoluciones, la posibilidad de canjear productos de baja rotación, etc.

CRITERIOS DE EVALUACION



2. Determinación de la importancia entre criterios

Cuando ya se han definido los criterios de evaluación para los proveedores, se le da un peso según la importancia para Promedico en cada uno de ellos.

Como opción:

CURSO DE PROFUNDIZACION - SUPPLY CHAIN MAGEMENT

Calidad	40%
Precios, Competitividad	20%
Cap. Respuesta, Flexibilidad	20%
Entrega	10%
Pago	5%
Post-venta	5%

3. Definición del sistema de evaluación de criterios

Se pueden utilizar diferentes tipos de puntuación de 0-10, de 0-5 o de valoración A, B, C. Según la empresa crea conveniente o prefiera.

En el caso de calidad, si se ha elegido un sistema de puntuación de 0 a 5 habrá que definir en qué casos se pone un 5, un 4, etc. Una posible escala de valoración sería la siguiente:

PUNTUACION	DESCRIPCION
5	Cuando no se ha detectado ningún incumplimiento de especificaciones en el período evaluado.
4	Cuando los incumplimientos de especificaciones están entre el 1% y el 2% de las cantidades suministradas.
3	Cuando los incumplimientos de especificaciones están entre el 3% y el 5% de las cantidades suministradas.
2	Cuando los incumplimientos de especificaciones están entre el 6% y el 10% de las cantidades suministradas.
1	Cuando los incumplimientos de especificaciones están entre el 11% y el 20% de las cantidades suministradas.
0	Cuando los incumplimientos de especificaciones superan el 20% de las cantidades suministradas.

4. Resultado

SELECCIÓN PROVEEDORES			
INFORMACION PROVEEDOR			
Fecha:			
CRITERIOS	PESO	PUNTUACION	TOTAL
Calidad de suministros	40%	5	2
Precios, Competitividad	20%	2	0.4
Cap. Respuesta, Flexibilidad	20%	2	0.4
Entrega	10%	3	0.3
Pago	5%	4	0.2
Post-venta	5%	1	0.05
Total	100%	Total	3.35

Según el resultado obtenido se tiene en cuenta el proveedor o no, si se vincula a la organización se le deben hacer las recomendaciones respectivas según las falencias arrojadas por la evaluación.

Toda la información y resultados deben estar documentados en una ficha de evaluación para poder realizar el seguimiento respectivo.

5. Frecuencia de la evaluación,

Se puede realizar una frecuencia semestral o anual para asegurarse de continuar con los mejores proveedores.

Propósito

El propósito de la selección, es el de establecer una lista de aquellas empresas u organizaciones que nos ofrecen sus productos o materias primas para poder pedirles posteriormente una cotización sobre sus productos.

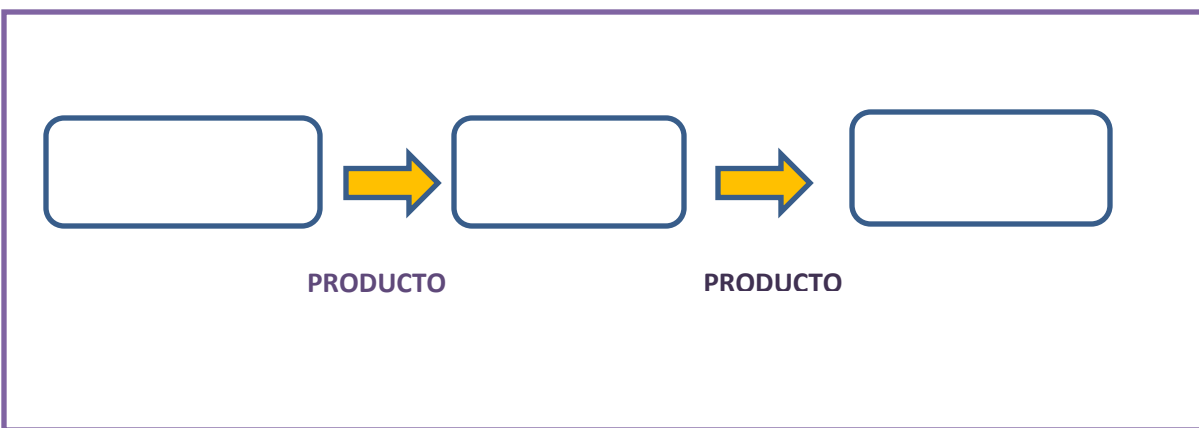
La decisión para seleccionar a los proveedores consistirá principalmente de las siguientes características:

- Que sus productos tengan la calidad satisfactoria
- Que envíe el pedido oportunamente

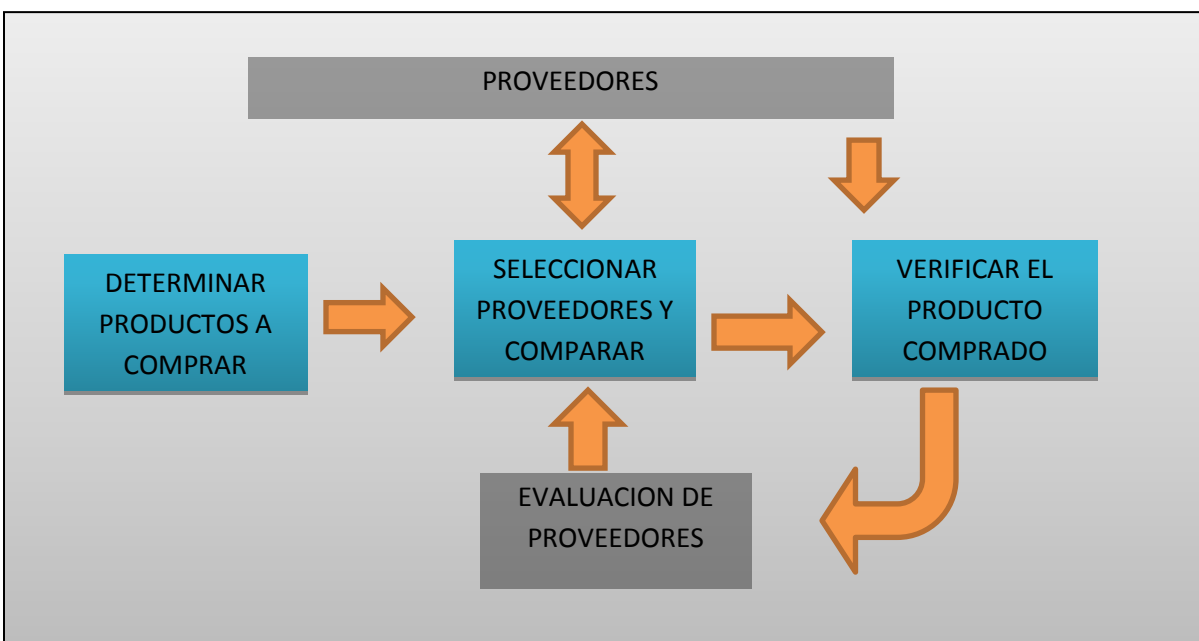
- El precio, que sea el más bajo, pero con excelente calidad
- El servicio que preste sea excelente.
- Que sus productos vengan con garantía de devolución por si tiene algún defecto o no son los requeridos.

¿Son importantes las compras?

Las compras afectan la calidad de nuestros productos. Para darnos cuenta de ello observemos el siguiente esquema:



El siguiente esquema ilustra de forma genérica los principales procesos que intervienen en la compra, ya sea de productos. El proceso “Evaluación De Proveedores” si se ejecuta en el restaurante de Promedico, además que es un requisito de la Norma, por tal razón se incorpora al proceso.



14. Avance No. 9 Proyecto Final

Para la empresa real escogida por los integrantes del grupo, desarrollar la siguiente actividad:

1. El grupo debe elaborar una propuesta relacionada con la estrategia de distribución que recomiendan en la empresa, para la distribución del producto objeto de estudio.

Canal de distribución es todo ese proceso que se lleva a cabo para que los productores puedan poner sus productos en el usuario final

El conjunto de personas u organizaciones que están entre productor y usuario final son los intermediarios. En este sentido, un canal de distribución está constituido por una serie de empresas y/o personas que facilitan la circulación del producto elaborado hasta llegar a las manos del comprador o usuario y que se denominan genéricamente intermediarios.

Promedico en preparación para la atención a sus clientes les ofrece servicios de alimentación en la cual utiliza para su preparación en su mayoría productos perecederos (Frutas, verduras) y de especial cuidado (refrigerados, congelados) transporte, distribución y almacenamiento; por lo cual el abastecimiento de productos debe tener en su canal de distribución la menor cantidad de intermediarios, evitando así el deterioro, daño o malas condiciones de los productos.

Promedico al ser una empresa de servicios en la que ofrece productos de alimentación y platos a la carta se le recomienda implementar la estrategia de distribución de Direct shipment, en donde la distribución se realiza las de embarque directo, porque el pedido solicitado va directamente al cliente final, sin ningún tipo de manipulación intermedia, en el menor tiempo posible permitiéndole dar un excelente servicio complementando los demás servicios para los médicos sus familias e invitados.

ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN

En el análisis realizado en el Supply Chain del producto un aspecto de importancia son los canales de comercialización y precio final del producto.

Para PROMEDICO la estrategia de distribución a implementar serían los Canales Propios o Ajenos

Las empresas fabricantes disponen de distintas opciones para llevar sus productos al consumidor. Tenemos básicamente dos posibilidades para Promedico:

1.1 La venta directa desde la fabricación de los alimentos

. En la venta directa el fabricante sin emplear intermediarios lleva el producto al consumidor. Se trata de una venta sin la utilización de tiendas físicas.

Entre los factores que debemos considerar cuando se deciden los canales de comercialización que se van a usar, se incluyen:

- Cantidades procesadas y cantidades requeridas por los distribuidores;
- Arreglos para el transporte;
- Márgenes y recargos;
- Arreglos de pago.

Venta directa a consumidores

Esta puede hacerse desde una pequeña tienda, usualmente anexa a la planta de procesamiento, o en el mercado minorista local. Generalmente es una opción sólo para procesadores en muy pequeña escala, aunque, en algunos países, productores de mediana o gran escala venden directamente a los consumidores mediante pedidos por correo o con equipos de vendedores puerta a puerta.

Para Promedico se procesan los alimentos en la sede o lugar donde se ofrece la atención al cliente, de esta manera se da un servicio directo.

Las ventajas son las siguientes:

- Uno puede recibir la totalidad del precio de venta minorista y evitarse pagar los márgenes de ganancia a los mayoristas y a los minoristas.
- Es posible que en otras tiendas minoristas los productos permanezcan en los estantes esperando a que alguien los compre, pero en su propia tienda uno los puede «promover» activamente.

- Posiblemente uno se vea obligado a suministrar empaques para algunas clases de productos.
- Tiene pocos problemas de transporte.
- Puede hablar con sus clientes y descubrir lo que ellos piensan acerca de sus productos. Inclusive, ellos pueden sugerir algunas formas de mejorarlos.

ESQUEMA DE LA DISTRUBUCIÓN

Para la distribución ofrecida por los proveedores a Promedico se solicita productos con el menor número posible de intermediarios ya que son productos ofrecidos directamente para la alimentación de los clientes.

Del proveedor a Promedico es indirecto

De los lugares de almacenamiento van directamente a los lugares de procesamiento y de allí directamente al consumidor final, como lo muestra el anterior esquema.

1.2 Canales de distribución ajenos:

La mayoría de los fabricantes utilizan canales de distribución ajenos. Por tanto, envían los productos a través de mayoristas y tiendas que no son de su propiedad.

Promedico implementa esta estrategia en casos de servicios en los que vincula otras entidades para poder dar cumplimiento a servicios ofrecidos a sus clientes.

Ejemplo el servicio de grúa en caso de vararse.

En el ambiente competitivo de hoy, las compañías del sector de consumo masivo de alimentos deben estar a la vanguardia y plantear estrategias que logren diferenciarla de sus competidores, debe identificar las necesidades del cliente mucho antes de que estas se generen, plantear y ejecutar sus estrategias sin dudar, prever las posibles consecuencias de esas estrategias y tomar decisiones que les permitan minimizar las fallas y maximizar sus objetivos, que no deben ser otros que la permanencia y el liderazgo en el mercado.

Algunos modelos que se han logrado alcanzar son la identificación y comprensión de los clientes, convenios a largo plazo entre los actores principales de las cadenas de suministro, para volverlas más eficientes, la utilización de tecnologías de punta como el internet y su gran variedad de servicios para comercio

electrónico, puede sumarse a esta lista, los modelos creados para mantener un equilibrio entre el suministro y la demanda en cada uno de los puntos de venta.

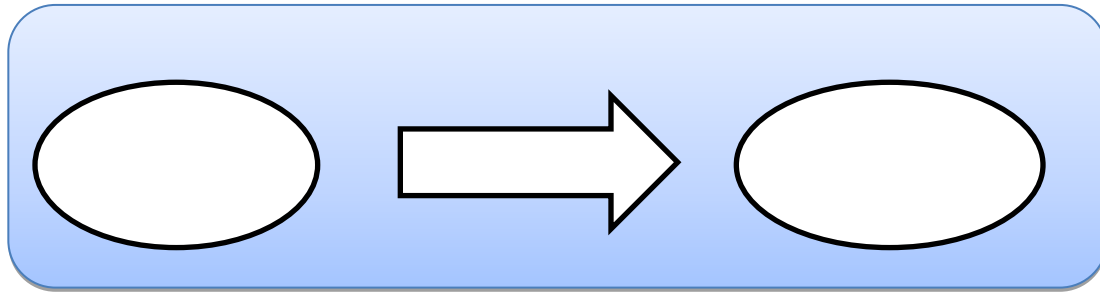
Así mismo, la búsqueda de mejores relaciones de costo para la producción y la distribución están presionando en forma sostenida los antiguos modelos de operación de las compañías del sector de consumo masivo.

El punto de partida del canal de distribución es el productor o fabricante. El punto final o de destino es el consumidor o usuario. El conjunto de personas u organizaciones que están entre productor y usuario final son los intermediarios. En este sentido, un canal de distribución está constituido por una serie de empresas y/o personas que facilitan la circulación del producto elaborado hasta llegar a las manos del comprador o usuario y que se denominan genéricamente intermediarios. Los intermediarios son los que realizan las funciones de distribución, son empresas de distribución situadas entre el productor y el usuario final; en la mayoría de los casos son organizaciones independientes del fabricante.

Un canal de distribución suele ser indirecto, porque existen intermediarios entre el proveedor y el usuario o consumidor final. El tamaño de los canales de distribución se mide por el número de intermediarios que forman el camino que recorre el producto. Dentro de los canales indirectos se puede distinguir entre canal corto y canal largo.



Para nuestro trabajo en el servicio de alimentación en Promédico es necesario implementar un canal largo donde intervienen intermediarios (distribuidores, minoristas) en el aprovisionamiento para el servicio desde la solicitud de los productos, el transporte, almacenamiento, pero para la distribución de los alimentos ya procesados se da una distribución directa en donde los alimentos se preparan y se llevan directamente al consumidor final.



Cuanto más económico parece un canal de distribución, menos posibilidades tiene de conflictos y rigidez. Al hacer la valoración de las alternativas se consideran sus consecuencias en las ventas, en los costos y en las utilidades. Las dos alternativas conocidas de canales de distribución son: la fuerza vendedora de la empresa y la agencia de ventas del productor. Como se sabe el mejor sistema es el que produce la mejor relación entre las ventas y los costos.

Para Promedico en su sistema de demanda de distribución utiliza el sistema pull en el que los pedidos son coordinados según los requerimientos de los clientes, porque se tiene establecido el menú o la carta; aunque hay ocasiones en las que lanza pedidos utilizando el sistema push como ofrecer el plato del día conforme a una preparación interna en la que se pone en la carta un plato a riesgo de tener la aprobación o no de los clientes en este caso el factor sorpresa y la variación de menú que se ofrece es muy aceptada en la mayoría de veces, por lo cual se toma mucho esta alternativa.

Estrategia de distribución exclusiva

Esta es la estrategia de distribución es la que seguimos en Promédico, porque se tiene un único punto de venta. Se trata normalmente de garantizar la calidad del servicio reservando una zona para un sólo punto de venta, el fabricante suele ejercer cierta supervisión o vigilancia sobre el concesionario o la tienda a la que concede la venta en exclusiva de su producto. Este sistema suele suponer una cooperación en ocasiones muy estrecha entre el vendedor y el fabricante.

CONCLUSIONES

Con la elaboración del Proyecto Supply Chain Management se propende la adquisición de conocimientos desde la perspectiva logística, así como la ventaja en el conocimiento de bases para su implementación en una empresa real, para nuestro caso PROMEDICO, donde se apliquen estos conocimientos.

En el grupo colaborativo se adquirieron conocimientos en los enfoques transaccional del Supply Chain Council, su modelo SCOR; el enfoque estratégico del Global Supply Chain Forum, los procesos que los conforman, los subprocesos estratégicos y sub-operacionales que los integran, las relaciones transaccionales a través de la red de clientes y proveedores y el análisis de su interacción individual y colectivo.

De forma colaborativa se adquirieron conocimientos en los conceptos modernos sobre Logística, su evolución e importancia como sistema de apoyo a la red adaptativa o de negocios y su importancia en la empresa y su entorno global.

Mediante una adecuada organización y engranaje logístico se pueden reducir o incrementar los costos del transporte los cuales representan más del 30% de los costos logísticos de una organización al conocer los diferentes modos y medios de transporte y las estrategias con las que se podrán mejorar las prácticas en transportes.

Los inventarios y su manejo son un punto fundamental y estratégico para identificar y conocer el impacto que genera entre clientes, colaboradores y por ende las estrategias de las tecnologías en la gestión de almacenes y la reducción o implementación en el sistema de inventarios y almacenes.

Si se tiene un adecuado aprovisionamiento se puede planificar y obtener ventajas con la selección de proveedores, detectar las posibilidades de out sourcing para lograr una red competitiva y adaptativa así como una excelente distribución lo cual hará de la empresa un emporio comercial competitivo acorde con el crecimiento comercial global

al conocer e implementar las tendencias a tercerizar los procesos de distribución a través de los 3 PL y 4PL se obtendrá el cumplimiento de los objetivos y se

comprenderá la importancia de la distribución física internacional DFI y el impacto de su gestión, en el comercio internacional.

Mediante la elaboración del presente proyecto se cumple el objetivo del curso de profundización Supply Chain Management y logística, el cual promueve la contextualización y conocimiento de cada una de las unidades de estudio, basándose para su implementación en una empresa real manufacturera real escogida para la aplicación de los conocimientos adquiridos.

Por medio de curso se logró conocer y comprender los enfoques Supply Chain Management y Logística logrando mejorar los niveles de competitividad de la empresa Promedico mediante la aplicación de los diferentes procesos logísticos para el aprovisionamiento, transporte, la distribución, la gestión de almacenes e inventarios para el cumplimiento de las exigencias del mercado y la competitividad.

Se logró resaltar los productos y servicios con los que cuenta la empresa Promedico, identificando el nivel de sus proveedores y clientes hasta llegar al usuario final.

Se aplicaron para la empresa escogida Promedico los procesos de administración del retorno, administración del flujo de manufactura, un Benchmarking de las 106 mejores prácticas en logística, se realizó un estudio sobre el nivel de cumplimiento del modelo referencial de logística, se propusieron los métodos de pronóstico, el modelo de gestión de inventarios, el modelo de gestión de almacenes, se explicaron los diferentes modos y medios de transporte que utiliza Promedico a través de toda su red de negocios desde el origen de sus insumos o materias primas, hasta la entrega del producto al consumidor, se propusieron los procesos de selección de proveedores y se relacionó la estrategia de distribución del producto objeto de estudio recomendada, todas las propuestas planteadas en beneficio de la empresa Promedico para su desarrollo, crecimiento, sostenimiento, competitividad, en pro de mejorar sus servicios para sus clientes desde su parte interna por medio de sus diferentes procesos, teniendo en cuenta todo su alrededor aplicando las estrategias del Supply Chain Management y Logística.

BIBLIOGRAFIA

- <http://www.promedico.com.co/>
- “Supply Chain Management”. Conocimiento Útil 1. Facilitador Ing. Benjamín Pinzón Hoyos.
- OVA Supply Chain Management. Benjamín Pinzón Hoyos
- Los Procesos en “Supply Chain Management”. Conocimiento Útil II. Facilitador Ing. Benjamín Pinzón Hoyos.
- Taller los Procesos en Supply Chain Management. Ing. Benjamín Pinzón Hoyos.
- OVA los Procesos en Supply Chain Management. Ing. Benjamín Pinzón Hoyos.
- Pinzón B. Modulo Supply Chain council, Unidad 3
- Campus, Curso de Profundización, SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA.
- Campus, Archivo, 106 MEJORES PRACTICAS EN SCM Y LOGISTICA
- Campus, Curso de Profundización, SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA, <http://66.165.175.253/moodle/course/view.php?id=93>
- Pinzón B. Módulo Supply Chain Management y Logística, Unidad 4
- Campus, Curso de Profundización, SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA, Material Trabajo Nivel de Cumplimiento Modelo Referencial
- Campus, Curso de Profundización, SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA. Lectura Modelo Referencial en logística
- Modulo Administración de Inventarios. Cesar Augusto Figueredo Garzón. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Pron%C3%B3stico_\(estad%C3%ADstica\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Pron%C3%B3stico_(estad%C3%ADstica))
- <http://centros.edu.aytolacoruna.es/maristas/62-68.pdf>

- <http://www.infoweb2.unp.edu.ar/posgrado/Documentos/materias/Formulacion%20y%20evaluacion%20de%20proyectos%20tecnologicos/Métodos%20cuantitativos%20de%20Pronóstico>.
- Modulo Administración de Inventarios. Cesar Augusto Figueredo Garzón. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Plataforma virtual UNAD manual almacenamiento
- <http://mesabar-jorgeantonio.blogspot.com/2011/04/definicion-importancia-y-metodos-de.html>
- [http://www.programaempresa.com/empresa/empresa.nsf/0/e88d210e51f9371ac125705b002c66c9/\\$FILE/almacen1y2.pdf](http://www.programaempresa.com/empresa/empresa.nsf/0/e88d210e51f9371ac125705b002c66c9/$FILE/almacen1y2.pdf)
- http://www.navactiva.com/es/documentacion/el-sistema-de-gestion-del-almacen-y-los-modelos-de-almacenamiento_33555
- http://salunet.minsal.gov.cl/pls/portal/docs/PAGE/TRANSPARENCIA/G_SEREMI/SEREMI4_NORMAS/TRAMITE6.PDF
- <http://www.articuloz.com/seguridad-articulos/almacenamiento-y-transporte-de-alimentos-en-colombia-5240227.html>
- <http://www.crecenegocios.com/criterios-de-seleccion-de-proveedores/>
- <http://www.unipacifico.edu.co:8095/unipaportal/documentos/crievaproveedor.pdf>
- http://extranet.enap.cl/proveedores/pdf/s_evaluacion.pdf
- http://help.sap.com/saphelp_46c/helpdata/es/8d/b97d1f414511d188fc000e8322f96/content.htm