

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga
Universidad Santo Tomás

Informe De Práctica Empresarial En Panalpina S.A

Autor:
Xiomara Stella Moya Montero

Trabajo de grado para optar el título de profesional en negocios internacionales

Director:
Henry Giovanni Moran Cuan
Economista - Profesional En Negocios

Universidad Santo Tomas, Bucaramanga
División de ciencias económicas y administrativas
Facultad de Negocios Internacionales
Bucaramanga
2016

Contenido

Introducción	9
1. Informa final práctica empresaria Panalpina S.A	10
1.1. Justificación	10
1.2. Objetivos	10
1.2.1. Objetivo General	10
1.2.2. Objetivos Específicos	10
2. Perfil De La Empresa	11
2.1. Razon Social	11
2.2. Objeto Social	11
2.3. Misión	11
2.4. Visión	12
2.5. Estructura Organizacional	12
2.5.1. Estructura Global Panalpina Colombia S.A.....	12
2.5.2. Visión Dapsa Logistics	13
2.5.3. Misión Dapsa Logistics	13
2.5.4. Valores.....	14
2.5.5. Organigrama Dapsa Logistics	14
2.6. Portafolio De Servicios	15
2.6.1. Servicios	15
2.7. Aspectos Del Mercado Que Atiende	17
3. Cargo y Funciones	17
3.1. Cargo	17
3.2. Funciones.....	18
3.2. Funciones Adicionales Encomendadas Por El Jefe Inmediato	29
4. Marco conceptual.....	29
4.2. Centro de distribución (cedi)	29
4.3. Indicadores (kpi's)	33
4.4. logex – logística con excelencia.....	34
4.4.1. LEAN	35

4.4.1.1. <i>Value stream mapping (vsm)</i>	36
4.2.1.2. <i>Programa 5s's</i>	37
5. Marco normativo	38
6. Aportes del estudiante a la empresa	40
7. Aportes de la empresa a la formación profesional del estudiante	41
8. Conclusiones	42
9. Recomendaciones	43
Referencias bibliográficas.....	44

Lista De Figuras

	PAGINA
Figura 1. Organigrama Panalpina S.A	12
Figura 2. Organigrama Dapsa Logistics	13
Figura 3. Portafolio De Servicios Panalpina S.A	14
Figura 4. Implementación 5s's	16
Figura 5. Diagrama VSM	17
Figura 6. Procesos Operativos	18
Figura 7. Reporte Oportunidades De Mejora	19
Figura 8. Formato Inspecciones 5s's	20
Figura 9. Criterio De Calificación Bodegas	21
Figura 10. Acciones Correctivas	22
Figura 11. Diagrama Resultados Inspecciones	22
Figura 12. Actividades Del Cedi	26
Figura 13. Pirámide LoGex	30
Figura 14. Programa 5s	32
Figura 15. Indicador 5s's 2015	24
Figura 16. Porcentaje De Cumplimiento S5's	24
Figura 16. Reporte Recoge En Bodega	25
Figura 18. Cumplimiento Recoge En Bodega	25
Figura 19. Mapa conceptual indicadores	33
Figura 20. Principios 5S	37
Figura 20. Estandarización Estantería	40
Figura 21. Cuadro de control	40

Glosario

➤ **Logística:** El proceso de planear, implementar y controlar efectiva y eficientemente el flujo de aprovisionamiento, almacenamiento, transporte y distribución de bienes, servicios e información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de satisfacer los requerimientos de los clientes. (Logística, 2001-2015)

➤ **Centro de Distribución (CEDI):** Una infraestructura logística en la cual se almacenan productos y se dan órdenes de salida para su distribución al comercio minorista o mayorista.

Generalmente se constituye por uno o más almacenes, en los cuales ocasionalmente se cuenta con sistemas de refrigeración o aire acondicionado, áreas para organizar la mercancía y compuertas, rampas u otras infraestructuras para cargar los vehículos. (Wikipedia, 17 nov 2015)

➤ **LogEx:** “Es una empresa de servicios logísticos con el objeto de ofrecer soluciones globales para optimizar la Cadena de Abastecimiento de nuestros clientes. Logramos esto mediante la aplicación de conceptos técnicos, métodos y tecnología de punta”. (Gerencie, 2015)

➤ **Almacén:** Son aquellos lugares donde se guardan los diferentes tipos de mercancía. Son manejados a través de una política de inventario. Esta función controla físicamente y mantiene todos los artículos inventariados. Al elaborar la estrategia de almacenamiento se deben definir de manera coordinada el sistema de gestión del almacén y el modelo de almacenamiento.(Gerencie, 2015)

➤ **Distribución:** “Conjunto de técnicas y estrategias que comprende la selección de circuitos y canales para el transporte de un producto hacia el consumidor”. (Gerencie, 2015)

➤ **Cross Docking:** “Preparación de pedido (una de las funciones del almacén logístico) sin Colocación de mercancía en stock (inventario), ni operación de picking (recolección), permite transitar materiales con diferentes destinos o consolidar mercancías provenientes de diferentes orígenes”. .(Gerencie, 2015)

- **Cadena logística:** “Conjunto de operaciones que tienen por objetivo la disposición a menos costo de la cantidad de productos deseados en el momento y en el lugar donde la demanda existe.” .(Gerencie, 2015)
- **Alistamiento:** “Consiste en la preparación de la mercancía tendiente a la venta. Incluye tareas como la selección, marcación y embalaje y los trámites administrativos relacionados.” .(Gerencie, 2015)

Resumen

El presente trabajo tiene como propósito principal, dar a conocer la experiencia y el aprendizaje obtenido durante el desarrollo de la práctica empresarial por el estudiante, la cual es una herramienta que permite afianzar la formación profesional, ya que a través de los 6 meses que con llevan este proceso se permiten afianzar los conocimientos adquiridos previamente en las aulas, siendo esta experiencia un puente que conecta y permite conocer el mundo laboral ayudando así al desarrollo de la proactividad del alumno transportándolo de un ambiente teórico a uno practico y más amplio.

A lo largo del informe se encontrara información específica donde se realiza una presentación detallada de la empresa PANALNPILA S.A y el departamento en el cual se desarrollaron cada una de las actividades durante la pasantía junto con cada uno de los servicios afines a la carrera en este caso en materia logística que ofrece la empresa, por otra parte se describirán cada una de las funciones ejecutadas en los 6 meses junto con las acciones correspondientes a cada una de ellas y que llevaron a alcanzar cada uno de los objetivos propuestos para el desarrollo de la práctica.

Palabras Claves: Logística, Herramienta, Conocimientos, Proactividad, Experiencia, Practica, Funciones, Objetivos.

Introducción

Por medio de este informe, tengo como intención exponer mi experiencia obtenida a través del proceso de la práctica profesional en la compañía Panalpina, en la oficina principal ubicada en la ciudad de Bogotá, específicamente en el área de logística ocupando el cargo de (pasante).

El paso por esta empresa me permitió aplicar y desarrollar los conocimientos y habilidades obtenidas en la carrera profesional de negocios internacionales de la Universidad Santo Tomas (Bucaramanga).

Dentro de este informe se encuentra toda la información necesaria con el fin de conocer un poco más sobre la empresa y a la vez poder argumentar con detalles todo acerca de mi proceso frente a la práctica, dando a conocer los objetivos, el desempeño profesional y personal, conocimientos, experiencias adquiridas y aportes a la compañía.

1. Informa final práctica empresarial Panalpina S.A

1.1. Justificación

Durante la ejecución de esta práctica se espera afianzar conocimientos en cuanto a la logística interna de una organización, aplicando los conocimientos relacionados con uno de los eslabones logísticos más importantes como lo es el almacenamiento y distribución de mercancías, así como también cada uno de los procesos y documentos que inciden en los procesos el ingreso, almacenamiento, alistamiento y despacho de las mismas; generando así KPI's que muestren un comportamiento estadístico del funcionamiento de la bodega.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

➤ Aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación profesional referentes a los Diferentes eslabones de la cadena logística con el fin de cumplir con las funciones asignadas por la empresa y así generar aportes significativos al desarrollo de los diferentes procesos de la compañía.

1.2.2. Objetivos Específicos

➤ Ampliar los conocimientos en cuanto al almacenamiento y distribución de mercancías.

➤ Desarrollar habilidades descriptivas que permitan levantar de forma detallada cada uno de los procesos operativos.

- Identificar posibles fallas dentro de la operación y generar así oportunidades de mejora para la misma.
- Realizar la medición del comportamiento de las bodegas a través de KPI's.
- Implementar los diferentes programas aplicados por la compañía que permitan llevar un proceso de mejora continua y certificación del CEDI.

2. Perfil De La Empresa

2.1. Razon Social

PANALPINA S.A

2.2. Objeto Social

Proveedor global de soluciones de transporte y logística, sea de carga marítima o aérea.

DIRECCION: Diagonal 24C No. 96B – 65, Bogotá, D.C. – Colombia

TELEFONO: 57 (1) 401 1122

2.3. Misión

“Queremos ser los más enfocados en el cliente proveedor global de transporte de carga y soluciones logísticas – un socio confiable, valorado y respetado.” (Panalpina, 2015)

2.4. Visión

“Aprovechamos nuestra presencia global y la competencia en el aire y marítimo colaborando con nuestros clientes para desbloquear el valor en sus cadenas de suministro y juntos construir soluciones inteligentes y eficientes de logística end-to-end (Punta a Punta).”(Panalpina, 2015)

2.5. Estructura Organizacional

2.5.1. Estructura Global Panalpina Colombia S.A

El grupo de Panalpina es uno de los principales proveedores de soluciones de cadena de suministro. La compañía combina sus productos principales de flete aéreo, flete y logística para ofrecer soluciones end-to-end integradas a nivel mundial. Panalpina gestiona las necesidades de las cadenas de suministro de sus clientes, sin importar lo exigentes que sean. Energy Solutions es un servicio especializado para el sector de los proyectos de inversión de energía.

El Grupo Panalpina opera una red global con cerca de 500 oficinas en más de 70 países, y trabaja con empresas asociadas en otros 90 países. Panalpina emplea a más de 16.000 personas en el mundo que entregan un servicio integral a los más altos estándares de calidad - donde y cuando.

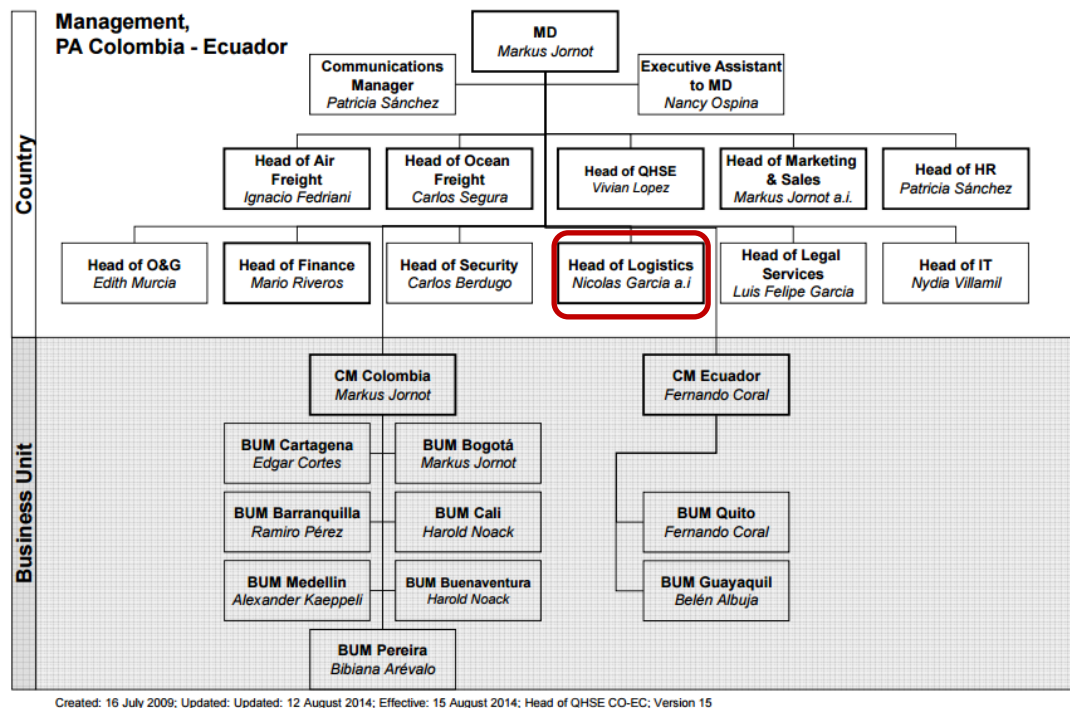


Figura 1. Organigrama Panalpina Adaptado del software interno de la empresa PANALPINA S.A)

2.5.2. Visión Dapsa Logistics

“Ser el más importante, confiable, valorado y respetado aliado logístico de todos nuestros clientes en Colombia.” (Panalpina,2015)

2.5.3. Misión Dapsa Logistics

A través de un proceso de mejora continua, añadir valor a todos nuestros servicios, desarrollando un ambiente productivo, estable y con un alto desempeño, para fortalecer la relación con nuestros clientes. (Panalpina,2015)

2.5.4. Valores



2.5.5. Organigrama Dapsa Logistics

La logística es uno de los principales productos de Panalpina, quien hoy día es un proveedor global de soluciones para la cadena de suministro y tradicionalmente conocida por sus servicios de carga aérea y marítima intercontinental pero en los últimos años, Panalpina ha ampliado su cartera de productos con la incorporación de la Logística como producto principal, dando a sus clientes una solución de cadena de suministro de punta a punta. La compañía ha invertido significativamente en el recurso humano y los software, y ha desarrollado una nueva estrategia de conjunto para ampliar su Logística ofreciendo un Servicio de Valor Agregado(VAS).

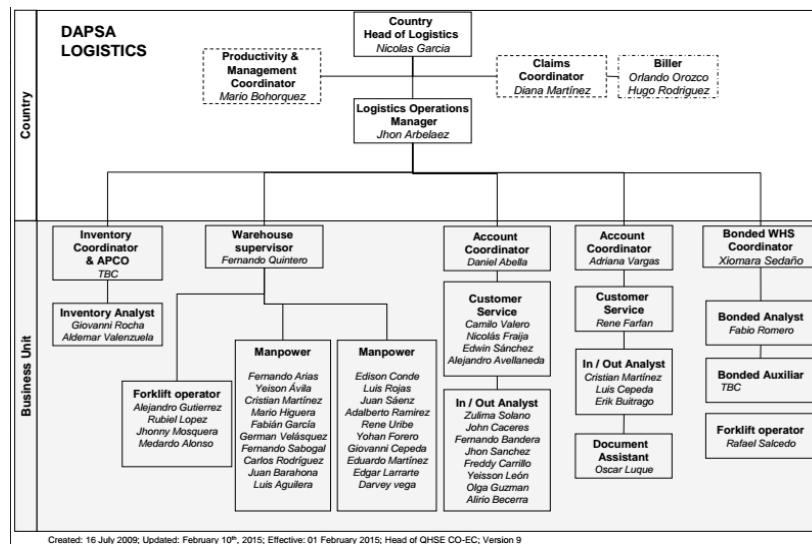


Figura 2. Organigrama Dapsa logistics (Fuente:Adaptado del software interno de la empresa PANALPINA S.A)

2.6. Portafolio De Servicios



FIGURA 3. Portafolio de servicios (Fuente: Adaptado de la página web de la empresa PANALPINA S.A)

Los productos no solo requieren de transporte de carga simple. Hoy día va mas allá, enfocándose también en el desembalaje, re-embalaje, montaje o alistamiento para la venta, en los centros y almacenes de logística de Panalpina es donde éstas actividades, entre muchas, se llevan a cabo - todo sin molestar a los clientes. Dentro de su portafolio de servicios se encuentran los siguientes:

2.6.1. Servicios

- **Servicios De Ingreso:** Esto incluye la alimentación lado de la línea (la secuencia y la entrega de materiales de ingreso), administrado por el gerente de inventario y planificación de inventario. Panalpina ayuda a los clientes a gestionar acciones, para las empresas más grandes hasta cientos de diferentes proveedores. Panalpina (septiembre 2015) Fact Sheet
- **Almacenamiento Con Valor Agregado:** Esto incluye el re-embalaje, cross-docking y alistamiento. En el alistamiento hay un retraso en la diferenciación del producto. Panalpina personaliza productos en nombre de sus clientes en la última ubicación posible antes de la

entrega al cliente final. Para los clientes de alta tecnología se trata con software de carga y se les adiciona teclados con el idioma específico de cada país en los ordenadores portátiles. Para los clientes de la industria de la moda este servicio incluye planchado de ropa, venta de entradas, plegable y etiquetado ropa lista para la descarga en el punto de venta. Panalpina (septiembre 2015) Fact Sheet

- **Servicios De Fabricación:** esto abarca (SKD) ensamblaje semi-derribado incluidas la Configuración y prueba de software, así como creación de juegos, donde los productos terminados para un cliente son agrupados, envasados y suministrados juntos como una sola unidad. Panalpina (septiembre 2015) Fact Sheet

- **Servicios De Distribución:** Esto implica el transporte físico de productos terminados de un cliente desde las Instalaciones de Panalpina en todos los modalidades de transporte, ya sea a través de la red de Panalpina o de un tercero. Panalpina (septiembre 2015) Fact Sheet

- **Servicios De Posventa:** Esto incluye la logística inversa, así como el servicio y repuestos administración. Panalpina transporta mercancías procedentes de los usuarios finales de nuevo a sus centros de distribución en los que maneja los intercambios, devoluciones, mantenimiento, reparaciones, eliminación y reposición en nombre de la OEM. Panalpina (septiembre 2015) Fact Sheet

2.7. Aspectos Del Mercado Que Atiende

Panalpina tiene presencia en los mayores mercados logísticos como lo son América Latina (especialmente Brasil), Europa y los EE.UU., con un crecimiento en Asia-Pacífico, Rusia y África. Dentro de estos mercados, Panalpina ve el mayor potencial para la VAS en las siguientes industrias:

- Alta tecnología
- Telecomunicaciones
- Moda
- Automotriz
- Fabricación
- Petróleo y Gas
- Salud

Por lo general, estas industrias requieren complicadas cadenas de suministro que involucran a varias fases de la logística de servicios. Panalpina trabaja estrechamente con estos clientes para adaptar sus operaciones a sus necesidades. Panalpina (septiembre 2015) Fact Sheet

3. Cargo y Funciones

3.1. Cargo

Practicante LEAN

Figura 4. Implementación 5s's

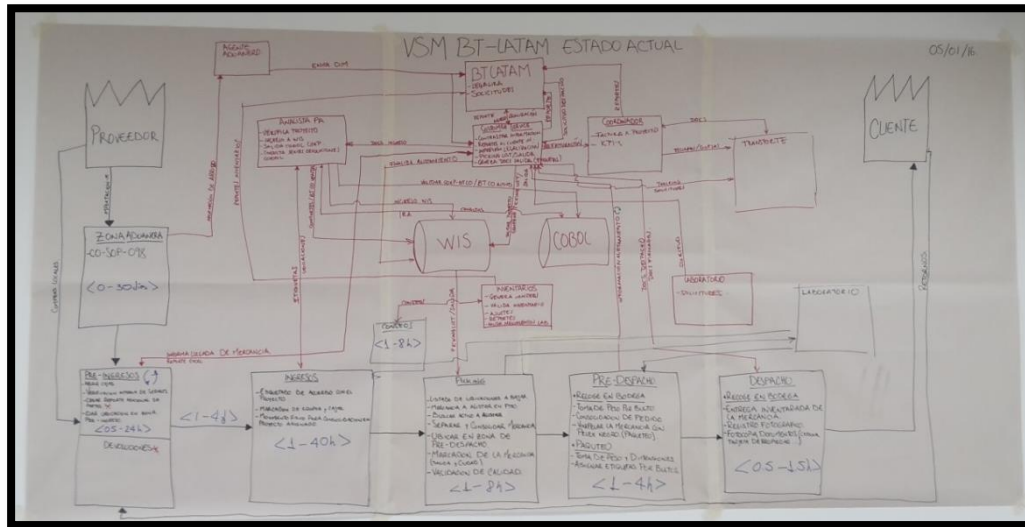


Figura 5.1. Vsm estado actual

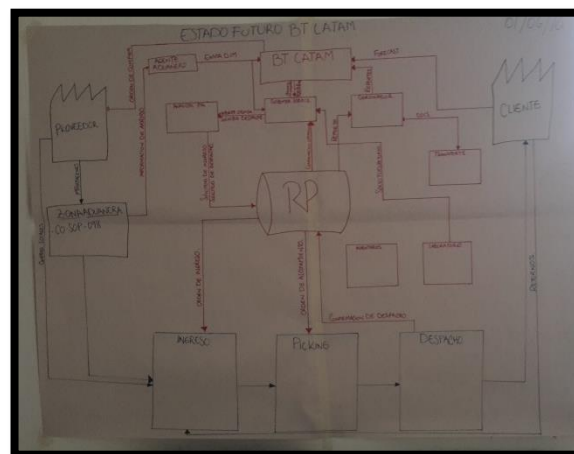


Figura 5.2. Vsm estado ideal

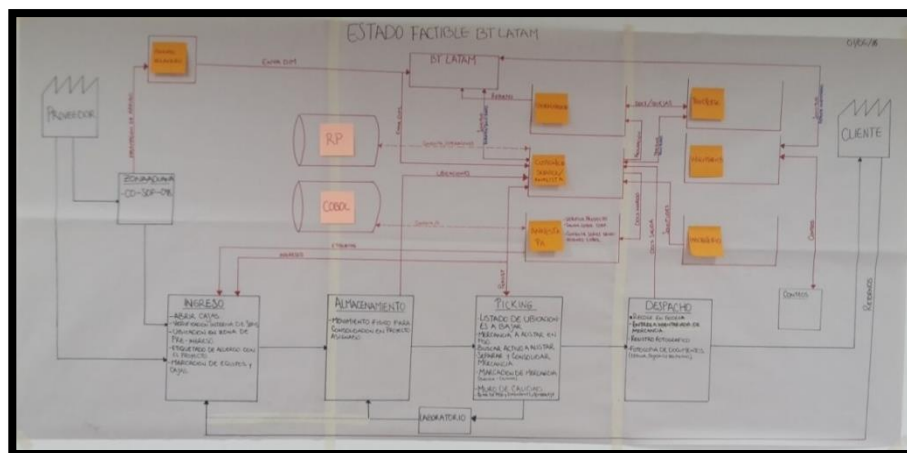


Figura 5.3. Vsm estado actual

- Soportar el desarrollo de una cultura de mejora operacional en los procesos.
- Revisar los estándares de calidad establecidos por la compañía y definir acciones de recomendación.

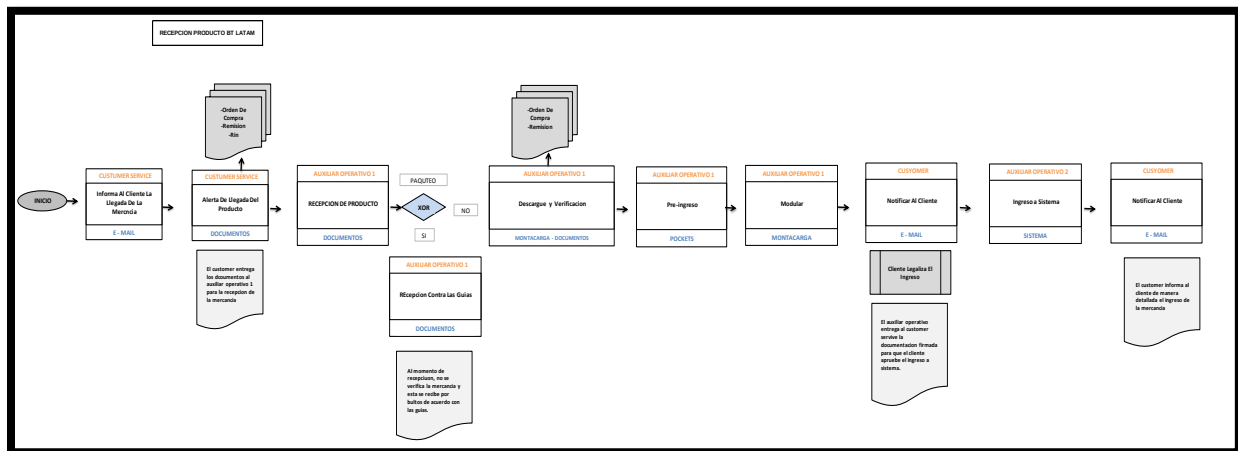


Figura 6.1. Proceso de ingreso mercancías

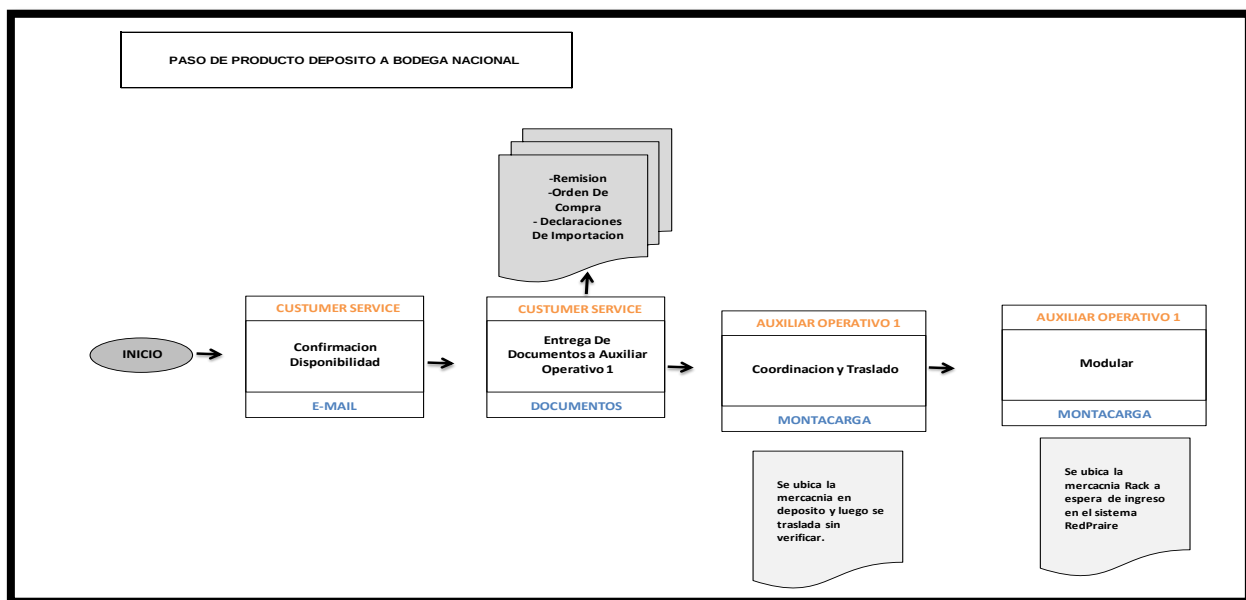


Figura 6.2. Proceso de transferencia de mercancías zona aduanera



- Monitorear y proveer un reporte semanal de las mejores prácticas que se dan en las Bodegas.

Reporte de Oportunidades de Mejora															
Fecha de Revisión:				16/12/2015				Oportunidades de Mejora				Impacto			
Responsable(s):				Bodega Nacional				Total				● = Alto			
								Sin Empezar				● = Medio			
								En Progreso				● = Bajo			
								Completas							
								Canceladas							
Ref.	Bodega	Actividad	Cliente	Tema	Objetivo	Acción(es)	Impacto	Categoría	Principal Beneficiario	Responsable	Progreso	Fecha de Inicio	Fecha Target	Estado	Fecha de Cierre
SEM 38	Bodega Nacional	Operaciones	Azteca	Se deben alistar un gran número de referencias de Azteca que se encuentran almacenadas por LPM en estibas completas y debido a la cantidad y empaque que estas traen se hace tedioso el alistamiento.	Agilizar el proceso de alistamiento de la mercancía.	Asignar un LPM general por estiba en el cual estén todos los del mismo tipo que se encuentren en esta de tal forma que al momento de realizar el alistamiento y escanear este LPM el sistema tome todos los que contenga la estiba.	●	Mejora del Proceso	Empleados	Jairo Casallas	1%	24/09/2015	31/12/2015	Demorada	
SEM 39	Bodega Nacional	Operaciones	Bodega Nacional	Se desconoce la correspondencia de las hojas que contienen la información descriptiva de la mercancía peligrosa almacenada en la bodega provocando así la falta de claridad en los procesos de recepción en caso de presentarse una emergencia.	Tener plena identificación de la naturaleza y características de la mercancía peligrosa almacenada en la bodega de tal forma que en caso de presentarse una emergencia se pueda proceder teniendo el pleno conocimiento de la carga y los procedimientos a tomar.	Asignar un color a las hojas de las mercancías peligrosas (MSDS) que ingresan a la bodega nacional y asignar este mismo a la mercancía en el momento que se almacene en las diferentes ubicaciones con el fin de lograr la plena identificación de esta con sus características.	●	Mejora del Proceso	Empleados	Fabio Rios / Luz H. Gomez	100%	28/09/2015	30/11/2015	Completa	9/11/2015
SEM 39	Bodega Nacional	Operaciones	Bodega Nacional	No se tiene pleno conocimiento del tipo de mercancía peligrosa que ha ingresado a la bodega nacional.	Conocer el tipo de carga considerada como peligrosa que ingresa y se almacena diariamente en las instalaciones de la bodega nacional.	Implementar un tablero en la zona de mercancías peligrosas el cual debe ser alimentado diariamente con la información de la carga (Cliente, MCO, LPM) que va ingresando y es almacenada en la bodega, a medida que esta sea despachada debe borrarse del tablero.	●	Mejora del Proceso	Panalpina/DAPSA	Luz H. Gomez	100%	28/09/2015	15/10/2015	Completa	16/10/2015
SEM 39	Bodega Nacional	Inventario	BT LATAM	Falta de control con la mercancía perteneciente que se encuentra en inventario perteneciente a BT LATAM ya que esta mercancía siempre estaba disponible en el sistema permitiendo que esta fuera tomada y asignada a ordenes de despacho lo que generaba confusiones al momento del conteo.	Hacer uso de las herramientas brindadas por el sistema de tal forma que la mercancía a contar en inventario quede agrupada por un consecutivo y se facilite su búsqueda, de la misma forma llevar un control mas estricto en los inventarios a través del bloqueo en sistema de la mercancía que se encuentra en este proceso.	Crear consecutivos en el sistema que permita agrupar diferentes ubicaciones donde se encuentran almacenadas las mercancías a contar y bloquear la mercancía de tal forma que esta no pueda ser modificada en el sistema.	●	Mejora del Proceso	Empleados	Luis Linares	100%	1/09/2015	15/10/2015	Completa	15/10/2015
SEM 39	Bodega Nacional	Operaciones	BT LATAM	Luego de la solicitud realizada por el cliente en donde se asignaron ubicaciones para cada uno de los proyectos que maneja la cuenta, no se tiene claridad de la ubicación específica de cada uno de los proyectos.	Identificar la ubicación exacta de la mercancía perteneciente a los diferentes proyectos manejados por la cuenta BT y ahorrar tiempo en las distintas operaciones que requieren la ubicación de las mercancías movidas.	Generar un listado donde se especifique en detalle las mercancías a contar y bloquear la mercancía de tal forma que esta sea despachada desde el sistema.	●	Mejora del Proceso	Empleados	Oscar Camargo	1%	30/09/2015	30/10/2015	Demorada	
SEM 41	Bodega Nacional	Customer Service	BT LATAM	Poco control sobre la información de la mercancía que es enviada por paguero, desconociendo así el estado de la misma.	Tener información clara que permita establecer un control sobre la mercancía enviada por paguero y conocer el estado de la misma para así poder brindarle al cliente información detallada de su mercancía.	Crear un cuadro de trazabilidad de envíos en donde se ingrese a diario la información de los envíos como Fecha de envío, Consecutivo de salida, Ciudad de Destino, Numero de remesa, Transportadora, Fecha Final y Observaciones (Aquí se ingresan las novedades y estado de la mercancía).	●	Mejora del Proceso	Cliente	Julian Zambrano	100%	24/08/2015	15/10/2015	Completa	14/10/2015
SEM 41	Bodega Nacional	Operaciones	IBM	La mercancía destinada para despacho en especial los paquetes pequeños se encontraban modulados en posiciones muy altas por lo que en el momento de modularlos era necesario el uso de vinpal para evitar que estos se cayeran, a su vez al momento de la salida de las mismas era necesario el uso de la montacarga.	Organizar los despachos de IBM, en especial los mas pequeños con el fin de disminuir el desperdicio de tiempo durante el desarrollo de la operación y el uso de recursos innecesarios.	Asignar una zona, especial para despachos en donde se ubiquen principalmente las mercancías mas pequeñas y sus actores.	●	Mejora del Proceso	Panalpina/DAPSA	Luis Copeda	100%	3/09/2015	20/10/2015	Completa	15/10/2015
SEM 41	Bodega Nacional	Operaciones	IBM	Debido a la salida constante de mercancía, se evidencian varios espacios vacíos en la estantería haciendo que esta se vea desordenada y con la mercancía dispersa entre racks.	Dar mejor organización a la mercancía que queda modulada con el fin de ocupar los espacios que han quedado vacíos tras cada salida generando así una mejor percepción visual de la misma y a su vez disminuir los tiempos en la operación y facilitar los conteos en inventarios.	Al momento de realizar los inventarios se diligencia el formato de cambio de ubicación y se hace el cambio físico de la mercancía a aquellas ubicaciones que han quedado vacías proporcionando así mejor orden a la mercancía modulada.	●	Mejora del Proceso	Panalpina/DAPSA	Erick Buitrago	100%	15/08/2015	15/10/2015	Completa	14/10/2015
SEM 43	Bodega Nacional	Customer Service	BT LATAM	Se presentan ingresos de mercancía sin contar ni etiquetas que certifiquen la pertenencia a BT o a algún proyecto en específico, por lo que se debe verificar en COROL a donde pertenece esta mercancía y esperar a que el cliente notifique su estado y el proyecto al cual debe ser asignado, esta notificación puede demorar.	Tener un control mas detallado de la mercancía que ha ingresado y que aun no ha sido definido su estado por parte del cliente.	Crear un cuadro de trazabilidad, donde se registren aquellas mercancías que ingresan y se encuentran a supe de la notificación del cliente para definición de su estado, en este cuadro se tendrá la fecha de ingreso a Bodega Nacional y tendrá tiempo de a 15 días para notificar y recibir al cliente la existencia de la mercancía en las instalaciones, hasta que defina su estado.	●	Mejora del Proceso	Panalpina/DAPSA	Gustavo Martinez	30%	26/10/2015	30/11/2015	Demorada	
SEM 46	Bodega Nacional	Operaciones	Bodega Nacional	Se deben almacenar las herramientas que ingresaron como kits de azteca de forma individual y separadas por marca, tipo y referencia.	Evitar errores en el alistamiento y despacho de las herramientas que son solicitadas por el cliente, así como también llevar un control mas detallado de las herramientas en especial las mas pequeñas.	Instalar stands dentro de la estantería con el fin de almacenar las herramientas de Azteca separando las herramientas por marca tipo y referencia.	●	Mejora del Proceso	Panalpina/DAPSA	Gustavo Martinez	100%	12/11/2015	30/11/2015	Completa	4/12/2015
SEM 47	Bodega Nacional	Operaciones	Bodega Nacional	No se tiene información clara sobre el puerto de salida de la mercancía que ingresa para exportación a las instalaciones de la bodega.	Dar claridad al personal involucrado en la operación de exportaciones para que tengan conocimiento al momento de realizar los despachos sobre el puerto de salida de cada una de las mercancías de exportación (Buenaventura / Cartagena).	Asignar un color que identifique cada uno de los puertos de salida de la mercancía de exportación y pegar una etiqueta del color a la mercancía con el fin de identificar su destino y evitar posibles errores al momento del despacho.	●	Mejora del Proceso	Panalpina/DAPSA	Jose Palencia	100%	23/11/2015	7/12/2015	Completa	4/12/2015
SEM 47	Bodega Nacional	Operaciones	AZTECA	Se están trocando las mercancías ya que estas están siendo almacenadas sin discriminar las referencias de las mismas de tal forma que en una estiba se pueden encontrar hasta tres referencias lo que genera confusiones al momento de los conteos y alistamientos.	Evitar el troque de la mercancía que se encuentra almacenada y cuyas referencias son similares.	Separar y unificar en estibas o cajas la mercancía que se encuentra almacenada en la bodega por referencias con el fin de facilitar su identificación en los diferentes procesos.	●	Mejora del Proceso	Panalpina/DAPSA	Jairo Casallas	1%	26/11/2015	18/12/2015	Demorada	
SEM 47	Bodega Nacional	Operaciones	AZTECA	Se encuentran cajas master las cuales contienen hasta 200 cajas pequeñas lo que hace dificultosa la verificación del contenido de cada una ya que se debe sacar todas las cajas pequeñas y volver a meterlas a la caja master.	Facilitar el conteo de las unidades evitando así las confusiones en el proceso y a su vez eliminar desperdicio de tiempo al momento de sacar todas las unidades e ingresarlas de nuevo a las cajas.	Transferir las unidades contenidas en las cajas master a estibas donde sean mas visibles las unidades que se tienen almacenadas.	●	Mejora del Proceso	Panalpina/DAPSA	Luis Linares	70%	26/11/2015	18/12/2015	Demorada	
SEM 49	Bodega Nacional	Inventario	AZTECA	Se presentan dificultades al momento de realizar los conteos cíclicos ya que en la práctica no se ejecutan los datos de las referencias y unidades exactas a contar en el sistema por lo que si se presenta error al ingresar la información el sistema generara el conteo nuevamente por lo que se debe empezar de nuevo.	Disminuir tiempos en la operación evitando segundos conteos automáticos, acucias de los errores al ingreso de información durante los conteos cíclicos.	Generar una lista para conteos cíclicos la cual será entregada a los auxiliares operativos y donde se especificará la ubicación en la bodega se encuentra la mercancía, la referencia de esta y la cantidad que debe ser contada, junto a la información de la mercancía el auxiliar deberá anotar la cantidad que fue encontrada en la ubicación, una vez finalizado el conteo el auxiliar que realizó la operación debe firmar la lista y entregarsela al personal de inventarios para verificación.	●	Mejora del Proceso	Panalpina/DAPSA	Luis Linares	100%	7/12/2015	21/12/2015	Completa	18/12/2015

Figura 7. Reporte oportunidades de mejora

- Ejecutar auditorias de 5S's en las bodegas.

FORMATO DE INSPECCION 5S's - BODEGAS					PANALPINA on 6 continents	
CO-FOR-236 V2						
Fecha:	01/07/16					
Semana:	2	Mes:	Enero			
Bodega / Sitio:	BODEGA NACIONAL					
Gerente / Jefe de Bodega:	GUSTAVO MARTINEZ					
Responsable de Inspección:	XIOMARA MOYA					

Criterios de Calificación				
0	1	2	3	4
Muy Mal/Nada implementado	Mal, mínimo esfuerzo	Moderado/razonable	Bien pero necesita mejorar	Muy bien, puntaje perfecto

			Score
Clasificar/Sort/Seiri			16
1	El sitio de trabajo no tiene materiales o (partes de) productos que no son necesarios para el proceso diario actual.		3
2	En el sitio de trabajo no se encuentran (desorganizadas) herramientas o dispositivos que no son necesarios para las procesos diario actual.		3
3	No se encuentran elementos innecesarios (ej. Elementos personal, basura, elementos defectuosos) almacenados, sobre o alrededor de los escritorios de manera desorganizada.		3
4	Hay un lugar determinado para los elementos que no son necesarios para las labores diarias y se realizan con una frecuencia determinada la selección de los elementos innecesarios.		3
5	Existe un proceso claro de clasificación y todo el personal esta de acuerdo y en línea con este proceso.		4
Ordenar/Set in Order/Seiton			17
6	Todos los materiales y (partes de) productos, documentos y archivos tienen un lugar determinado para almacenarlos cuando no están en uso.		3
7	Todas las herramientas, suministros, EPP, etc., tienen un lugar determinado para almacenar cuando no están en uso.		3
8	Para las locaciones de almacenamiento y archivo la frecuencia de uso (diaria, semanal, etc.) es tomada en cuenta (cerca o alejada de las estaciones de trabajo).		4
9	Todo el material y equipo puede ser encontrado en máximo 60 segundos.		4
10	Las zonas peatonales, estaciones de trabajo y zonas de almacenamiento están marcadas y claramente definidas.		3
Limpiar/Shine/Seiso			14
11	Los elementos de limpieza y aseo están completos y son de fácil acceso.		4
12	El piso y las salidas de emergencia están limpias y no tienen desperdicios, papeles u otros materiales.		2
13	Las maquinas y/o equipos eléctricos están limpios, libres de polvo, de materiales, aceite y son seguros para sus uso.		4
14	El mantenimiento de la bodega (incluyendo la limpieza y las inspecciones) se esta realizando de una manera estructurada con una rutina diaria y realizada por la gente indicada.		2
15	El sitio ideal de trabajo esta visualizado claramente a través de dibujos, ejemplos, etc. Y los pictogramas de los botiquines y extintores están identificados de manera visual.		2
Estandarizar/Standardize/Seiketsu			16
16	Las responsabilidades y estándares de las primeras 3 S's, están claramente indicadas/visualizadas y son de conocimiento de todos los involucrados.		3
17	El máximo y mínimo stock disponible esta claramente indicado en los sitios adecuados.		3
18	Todos los estándares (instrucciones de trabajo, cronogramas, procedimientos operativos, etc.) están publicadas, controladas regularmente y de ser necesarios actualizadas.		3
19	Los riesgos de errores e incidentes son analizados y clasificados, incluyendo los incidentes relacionados a HSE.		4
20	Las sugerencias para mejorar de las inspecciones anteriores son tratadas y las acciones son implementadas.		3
Mantener/Sustain/Shitsuke			16
21	Todos los miembros del equipo fueron capacitados en 5S y entienden los principios de las 5S (pueden explicar la importancia de 5S).		3
22	Los principios de 5S son discutidos durante las reuniones del equipo.		3
23	Se realizan inspecciones y controles regulares, los resultados son discutidos con los miembros del equipo, HSE hace parte de estos.		3
24	Existe un procedimiento claro sobre la escalacion de sugerencias de mejora por parte del equipo, el cual es conocido por todos.		4
25	Las responsabilidades individuales en relación de 5S, seguridad y medio ambiente son discutidas entre los diferentes miembros del equipo.		3
Puntaje Total [0-10: mínimo / 11-35: mal/ 36-65: Se comenzó/ 66-90: Por el buen camino / 91-100: Excelente]			79

Figura 8. Formato de inspección 5S's

➤ Criterios de calificación inspección.

Figura 9. Criterio de calificación por bodega

DEPOSITO ADUANERO					
CALIFICACION	0%	31% - 50%	51% - 70%	71%- 90%	91% - 100%
	0	1	2	3	4
	Muy Mal/Nada	Mal, minimo esfuerzo	Moderado/ razonable	Bien pero necesita	Muy bien, puntaje
CLASIFICAR ITEM 1-5					
OFICINAS - 30%					
INGRESOS		8%			27%
DESAPACHOS		9%			
PRINCIPAL		10%			
BODEGA - 70%					
PASILLOS 8,75%	A-B	8,8%			65%
	C-D	6,8%			
	E-F	8,8%			
	G-H	6,8%			
	J-K	8,8%			
	L-M	8,8%			
	N	8,8%			
	MUELLES	7,8%			
TOTAL			92%		
ORDENAR ITEM 6-10					
ZONAS DE ALMACENAMIENTO					
ELEMENTOS Y HERRAMIENTAS DE 16,65%	ARCHIVO		15,6%		82%
	EPP		16,6%		
	ELEMENTOS DE ASEAR		16,6%		
	GATOS		16,6%		
	ESTIBAS		16,6%		
	INSUMOS		16,6%		
ACCESO A HERRAMIENTAS ITEM 8,9					
ELEMENTOS Y HERRAMIENTAS DE 16,65%	ARCHIVO		15,6%		82%
	ELEMENTOS DE		16,6%		
	MONTCARGAS		15,7%		
	GATOS		16,6%		
	ESTIBAS		16,6%		
	INSUMOS		16,6%		
LIMPIAR ITEM 13					
HERRAMIENTAS	COMPUTADORES		20%		98%
	IMPRESORAS		20%		
	MONTACARGAS		18%		
	BSCULAS		20%		
	HANDHELD		20%		
BODEGA - 70% ITEM 12,14					
PASILLOS 14, 28%	A-B		12,28%		94%
	C-D		12,28%		
	E-F		14,28%		
	G-H		14,28%		
	J-K		14,28%		
	L-M		14,28%		
	N		14,28%		

Figura 9. Criterio de calificación por bodega

LOGISTICS MONTEVIDEO

CATEGORÍA	ON	0% - 30%		31% - 50%		51% - 70%		71% - 90%		91% - 100%	
		0		1		2		3		4	
		Muy Mal/Nada		Mal, mínimo esfuerzo		Moderado/razonable		Bien pero necesita		Muy bien, puntaje	
		CLASIFICAR ÍTEM 1-5									
		BODEGA 1 - 30%									
		PASILLOS 6%	A-B	2,0%							
C-D	3,0%										
E-F	5,0%										
G-H	3,0%										
MUELLES	5,0%										
BODEGA 2 CANCHA- 20%											
PASILLOS 6,66%	I-J	3,7%									
	K-L	0,0%									
CUARTO CABLE CUT		5,6%									
BODEGA 3 - 20%											
PASILLOS 20%	I-J	9%									
	K-L	7%									
ZONA ADUANERA -10%											
PASILLOS		8%									
OFICINA		4%									
OFICINAS 20%											
BODEGA		7%									
PRINCIPALES		2%									
TOTAL										64%	

ORDENAR ÍTEM 6-10											
ZONAS DE ALMACENAMIENTO											
ELEMENTOS Y HERRAMIENTA DE TRABAJO 142%	ARCHIVO	5%									
	EHP	12%									
	HANDHELDS	14%									
	GATOS	14%									
	ESTIRAS	14%									
	INSUMOS	14%									
ACCESO A HERRAMIENTAS ÍTEM 8,9											
ELEMENTOS Y HERRAMIENTA DE TRABAJO 16%	ARCHIVO	7,0%									
	HANDHELDS	8,3%									
	MONTACARGAS	16,6%									
	GATOS	8,3%									
	ESTIRAS	8,3%									
	INSUMOS	8,3%									

LIMPIEZA ÍTEM 13											
HERRAMIENTA TIS	COMPUTADORES	20%									
	IMPRESORAS	20%									
	MONTACARGAS	10%									
	BASCULAS	20%									
	HANDHELD	20%									

LIMPIEZA ÍTEM 12,14											
BODEGA 1 - 30%											
PASILLOS 7,5%	A-B	6,0%									
	C-D	6,0%									
	E-F	6,0%									
	G-H	6,0%									
	MUELLES	5,0%									
BODEGA 2 CANCHA- 20%											
PASILLOS 13		6,66%									
CUARTO CABLE CUT		6,7%									
BODEGA 3 - 20%											
PASILLOS 13		10%									
20%	K-L	10%									
ZONA ADUANERA -10%											
PASILLOS		5%									
OFICINA		5%									
JECINAS 20%											
BODEGA		10%									
PRINCIPALES		10%									
TOTAL										98%	

LIMPIEZA TOTAL										94%	
----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----	--

Figura 9. Criterio de calificación por bodega

- Revisar los reportes de las auditorias y realizar un seguimiento con los responsables de las bodegas a las acciones correctivas implementadas para lograr cumplir con los tiempos propuestos.

PLAN DE ACCION 5S's				
Puntos a mejorar encontrados durante la inspección				
Descripción del hallazgo	#Item	Acción Requerida	Fecha Propuesta de Cierre	Responsable
Se encuentra etiquetas y documentos en los escritorios de las oficinas del segundo piso.	1,2,6	Llevar las etiquetas al personal requerido por las mismas y llevar a la ubicación correspondiente los documentos.	01/15/2016	Gustavo Martinez
Se encuentra estiba junto a caja donde se almacenan los esquineros y rollo de vinipel junto a columna en medio del pasillo E-F.	9	Ubicar los elementos y herramientas en el lugar asignado durante el tiempo de no uso.	01/15/2016	Gustavo Martinez
Se encuentran los equipos de impresion de etiquetas de la bodega con polvo y documentos de reciclaje desordenados sobre ellos.	2,13	Realizar limpieza periodicas a los equipos de la bodega con el fin de evitar la acumulacion de polvo sobre los mismos y la acumulacion de residuos y documentos desorganizados.	01/15/2016	Gustavo Martinez
Instructivo para uso de estibadores encontrados en un lugar no visible ni recomendado para su uso.	1	Ubicar el instructivo en su respectivo sitio para la visualizacion de todos los operarios.	01/15/2016	Gustavo Martinez
Se encuentran residuos de carton y mugre en general en el piso de la bodega y en medio de la estanteria de la misma.	12	Realizar limpieza al piso de la bodega y a las oficinas con el fin de acumular residuos ni elementos innecesarios en los puestos de trabajo.	01/15/2016	Gustavo Martinez
Soporte de escritorio dejado en las oficinas del segundo piso son uso.	1,2	Realizar la respectiva ubicacion del soporte de escritorio para una disposicion final o para un uso diario.	01/15/2016	Gustavo Martinez
Se encuentra mercancia sin hablador dentro de los pasillos de la bodega.	2, 10	Recordarle al personal operativo el uso de los habladores segun corresponda el caso.	01/15/2016	Gustavo Martinez

Figura 10. Acciones correctivas a las inspecciones

- Identificar temas recurrentes que requieran mejoras.

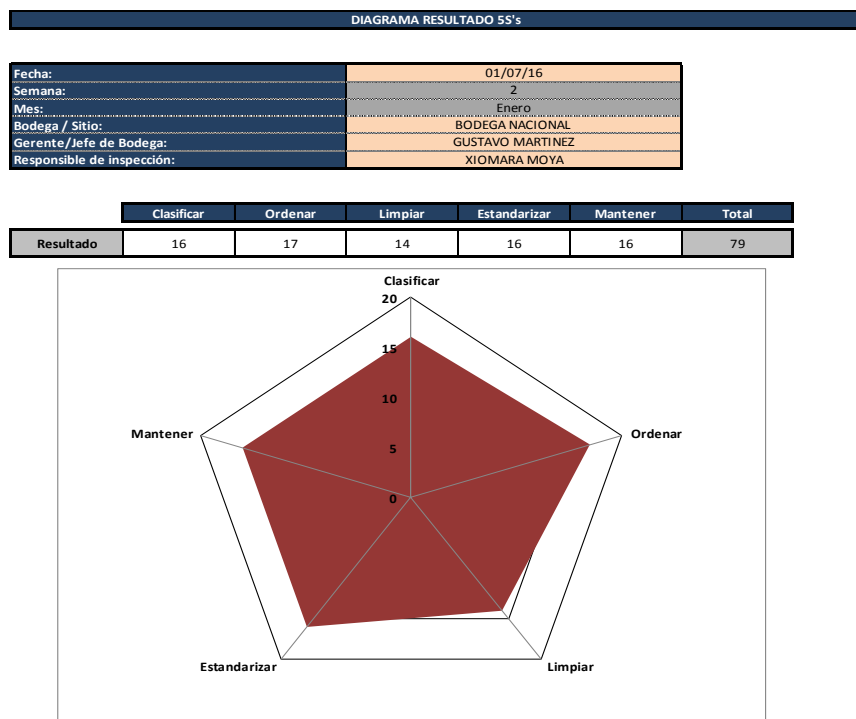


Figura 11. Diagrama resultados 5s's

➤ Soportar la implementación de las operaciones utilizando herramientas Logex.

PANALPINA on 6 continents		A passion for solutions	BEST PRACTICE	COLOMBIA
Successful practice: TABLERO OPERATIVO				
Country:	COLOMBIA	BU: BODEGA NACIONAL		
Contact:	GUSTAVO MARTINEZ	Email: gustavo.martinez@panalpina.com		
Subject/issue/background		La información en el tablero implementado no era clara para el personal involucrado en la operación ya que esta era incompleta y desordenada.		
Description "What / How"		Se asigno un tablero por cuenta y este se dividió en las diferentes etapas de la operación (Ingresos, Salidas, Alistamiento, Inventario, Descargues), en ellos el personal debe escribir el numero de la orden, la líneas y las unidades de las ordenes que se tienen pendientes por ejecutar en el día.		
BEFORE		AFTER		
Specific Benefits		CUSTOMER ☐ PEOPLE ☒ PROFIT ☐ PLANET ☐ -Control sobre las operaciones diarias en la bodega. -Información Clara de los procesos diarios pendientes.		
Risks or investments required		-Inversión: Tablero -Marcadores Borrables -Borrador		

PANALPINA on 6 continents		A passion for solutions	BEST PRACTICE	Colombia
Successful practice: MERCANCIAS PELIGROSAS				
Country:	CO	Warehouse: National		
Contact:	Luz Helena Gomez	Email: luzhelena.gomez@panalpina.com		
Subject/issue/background		En Bodega Nacional manejamos diferentes tipos de mercancía peligrosa, el problema es identificar fácil y rápidamente cuales son las hojas de seguridad en aso de cualquier emergencia.		
Description "What / How"		La idea es muy simple. Por Ejemplo: Pegamos una etiqueta naranja sobre la mercancía, y pegamos otra etiqueta usando el mismo color sobre las hojas de seguridad correspondiente. El objetivo es identificar fácilmente las hojas de seguridad de cada producto en la bodega. Adicional. Asignamos un tablero cerca a la zona donde se almacena la mercancía peligrosa, la idea es informar a todos los involucrados en la operación de la bodega sobre este tipo de producto. Finalmente, orientados por el departamento QHSE todo el personal de la bodega cuenta con el entrenamiento sobre como reaccionar en una situación de emergencia con este producto.		
Specific Benefits		CUSTOMER ☐ PEOPLE ☒ PROFIT ☐ PLANET ☒ - Reducir Riesgos - Mejorar el control sobre los productos peligrosos.		
Risks or investments required		- Etiquetas de diferentes colores. - Capacitación del personal involucrado. - Riesgos: N/A		

PANALPINA on 6 continents		A passion for solutions	BEST PRACTICE	COLOMBIA
Successful practice: Radiofrequency Guns Storage				
Country:	COLOMBIA	BU: LOGISTICS MONTEVIDEO		
Contact:	Fernando Quintero	Email: fernando.quintero@panalpina.com		
Subject/issue/background		There was not a defined area for the storage of radiofrequency guns once the workday has finished → disorderly radiofrequency guns storage.		
Description "What / How"		An area inside the offices was assigned to the storage of the radiofrequency guns and the space of each one was marking with the operator name who it belongs , this improvement ensure a better organization and care of equipment when those are store.		
Specific Benefits		CUSTOMER ☐ PEOPLE ☒ PROFIT ☐ PLANET ☐ -Visual Management -Organized Equipment Storage		
Risks or investments required		-Tape Roll		

➤ Dar soporte al Coordinador Lean en la ejecución de implementaciones para controlar la Operación, ej. Definir capacidad de trabajo por proceso, crear un conjunto de herramientas para medir los KPI's en orden de mejorar la operación; acompañar estudios de tiempos y movimientos en las bodegas, para validar el uso de buenas prácticas de trabajo.

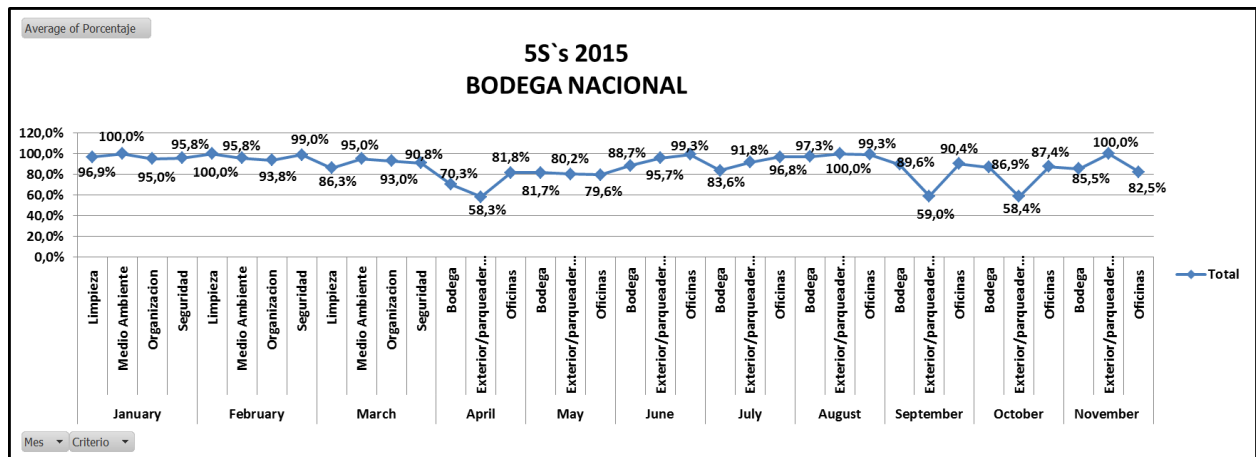


FIGURA 15. Indicador 5S's 2015

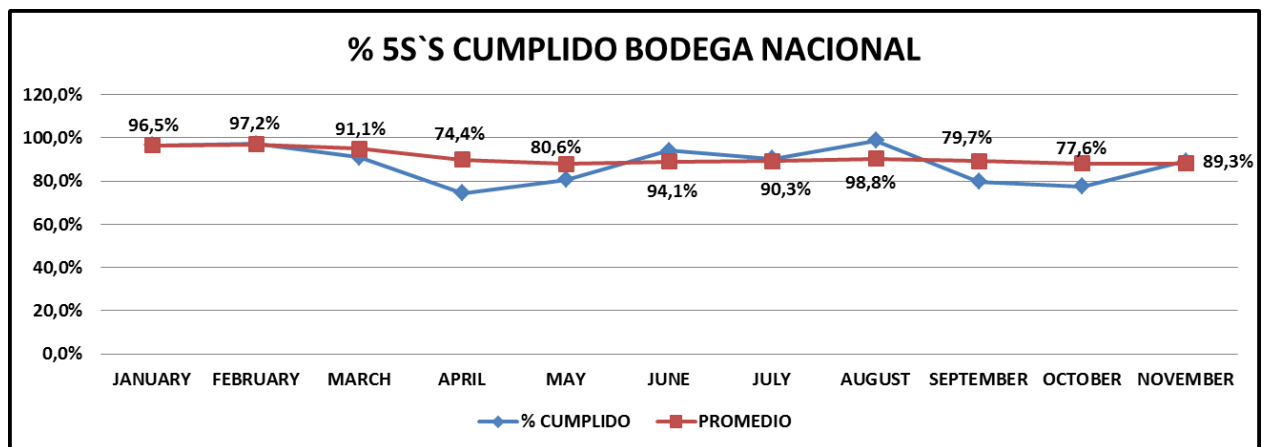


Figura 16. Porcentaje cumplimiento 5S'S

FECHA	H/LLEG	NOMBRE DEL SOLICITANTE	MATERIA	SMR				Total SMR	HORA RECIBIDA DOC Y FUNCIONARIO	H/ENTREG	FUNCIONARIO DE P.A.	OBSERVACIONES	Salida Final	T total	Cumple?
01-dic-15	08:20 a.m.	DAVID ALFONSO JIMENEZ SANCHEZ	4G	SMR 29825				1	8:30 AM - MAICOL LIZARAZO	09:25 a.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:9:35 AM	15:35	07:15	No Cumple
03-dic-15	10:10 a.m.	FERNANDO RAMIREZ BOTERO	3G	SMR 29906				1	10:16 AM - JULIAN CARVAJAL	10:48 a.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:10:49 AM	10:43	00:33	Cumple
03-dic-15	02:56 p.m.	MIGUEL ANDRES BARRERA ZULETA	4G	SMR 29379 / REUNION FERNANDO QUINTERO	30684	30710	29967	4	3:47 PM - URBANO CANO	17:05 PM	POR CANCHA	SALIDA FINAL:17:14 PM	17:14	02:18	Cumple
04-dic-15	08:34 a.m.	ANDRES LEONARDO GONZALEZ PINZON	3G	SMR 30797				1	8:41 AM - MAICOL LIZARAZO	09:30 a.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:9:48 AM	15:48	07:14	No Cumple
04-dic-15	03:45 p.m.	MIGUEL ANDRES BARRERA ZULETA	4G	SMR 30846				1	3:49 PM - NEIDER MORENO	04:25 p.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:4:29 PM	16:23	00:38	Cumple
04-dic-15	04:15 p.m.	FRANCISCO ALFONSO CHAVISTA	3G	SMR 30761	30516			2	4:26 PM - JOSE VELOZA	04:55 p.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:5:06 PM	17:06	00:51	Cumple
07-dic-15	11:37 a.m.	EDISSON GERMAN HILARION	3G	SMR 30305				1	11:45 AM - MAICOL LIZARAZO	12:42 p.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL : 12:45 PM	12:45	01:08	No Cumple
07-dic-15	03:00 p.m.	CRISTOPHER FERNEY ARAQUE AVILA	3G	SMR 31080				1	3:16 PM - MAICOL LIZARAZO	04:01 p.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:4:05 PM	16:05	01:05	No Cumple
07-dic-15	03:26 p.m.	DANIEL ANDRES NOVOA FONSECA	3G	SMR 31033				1	3:32 PM - NEIDER MORENO	04:01 p.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:4:05 PM	16:05	00:39	Cumple
07-dic-15	04:17 p.m.	DIEGO FELIPE TORRES DIAZ	4G	SMR 31082				1	4:24 PM - MAICOL LIZARAZO	05:14 p.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:5:23 PM	17:23	01:06	No Cumple
10-dic-15	11:57 a.m.	ALEXANDER ROJAS ALONSO	3G	SMR 30849				1	12:12 PM BARAHONA JUAN PABLO	01:01 p.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:1:05 PM	13:05	01:08	No Cumple
10-dic-15	05:10 p.m.	ALEJANDRO GUILLERMO GONZALEZ T	3G	SMR 30499				1	5:19 PM - WILLIAM MARTINEZ	06:15 p.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:6:20 PM	18:20	01:10	No Cumple
11-dic-15	09:22 a.m.	APOLEON LEAL LOZANO	4G	SMR 31254	31314			2	9:26 AM - MAICOL LIZARAZO	11:05 a.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:11:09 AM	11:03	01:41	Cumple
14-dic-15	10:04 a.m.	MARIELA GUZMAN TRUJILLO	3G	SMR 31044				1	10:07 AM - MAICOL LIZARAZO	11:02 a.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:11:10 AM	11:10	01:06	No Cumple
14-dic-15	10:17 a.m.	PABLO ENRIQUE PATALAGUA MARTIN	3G	SMR 31072				1	10:46 AM - MAICOL LIZARAZO	11:32 a.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:11:40 AM	11:40	01:23	No Cumple
14-dic-15	11:33 a.m.	DAGOBERTO AGUILERA URREA	3G	SMR 31077				1	11:40 AM - MAICOL LIZARAZO	12:02 p.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:12:08 PM	12:08	00:35	Cumple
14-dic-15	01:36 p.m.	GUSTAVO RODRIGUEZ HERRERA	3G	SMR 32669				1	1:40 PM - MAICOL LIZARAZO	03:02 p.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:3:07 PM	15:07	01:31	No Cumple
14-dic-15	02:48 p.m.	HOLMAN DANIEL SILVA PEREZ	3G	SMR 32269				1	3:07 PM - MAICOL LIZARAZO	03:48 p.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:3:54 PM	15:54	01:06	No Cumple
16-dic-15	08:04 a.m.	MARTIN ELIAS RODRIGUEZ ARISMENDY	3G	SMR 32815				1	8:22 AM - WILLIAM MARTINEZ	10:07 a.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:10:14 AM	10:14	02:10	No Cumple
17-dic-15	12:01 p.m.	IVAN JAVIER LOPEZ GARCIA	3G	SMR 33283				1	12:09 PM - NEIDER MORENO	13:02 PM	POR CANCHA	SALIDA FINAL:1:04 PM	13:04	01:03	No Cumple
17-dic-15	02:01 p.m.	GERMAN CASILLAS BUSTOS	3G	SMR 33379				1	2:03 PM - MAICOL LIZARAZO	02:25 p.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:2:30 PM	14:30	00:29	Cumple
18-dic-15	11:09 a.m.	GERMAN CASILLAS BUSTOS	3G	SMR 33368	33369			2	11:15 AM - MAICOL LIZARAZO	11:40 a.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:11:45 AM	11:45	00:36	Cumple
18-dic-15	12:09 p.m.	ANDRES MAURICIO MORALES AYA	3G	SMR 33097	33087			2	12:16 PM MAICOL LIZARAZO	12:44 p.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL: 12:50 PM	12:50	00:41	Cumple
21-dic-15	03:53 p.m.	EDUARDO SANCHEZ DUARTE	3G	SMR 33523				1	3:56 PM - MAICOL LIZARAZO	05:01 p.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:5:07 PM	17:07	01:14	No Cumple
22-dic-15	09:06 a.m.	ALEXIS HORTUA DAZA	3G	SMR 33041				1	9:12 AM - MAICOL LIZARAZO	10:20 a.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:10:25 AM	10:25	01:19	No Cumple
23-dic-15	09:29 a.m.	HOLMAN STEVEN VARGAS LARA	4G	MICROLINK				1	9:57 AM - JUAN PABLO BARAHONA	11:01 a.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:11:06 AM	11:06	01:37	No Cumple
23-dic-15	09:47 a.m.	RICARDO ESTEBAN CARRANZA GANTIVA	3G	SMR 33707				1	9:57 AM - JUAN PABLO BARAHONA	10:43 a.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:10:45 AM	10:45	00:58	Cumple
23-dic-15	11:03 a.m.	EDWIN FERNANDO MATTIA GUALTEROS	3G	SMR 33499				1	11:09 AM - JUAN PABLO BARAHONA	11:26 a.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:11:30 AM	11:30	00:27	Cumple
23-dic-15	11:50 a.m.	DAVID ALFONSO JIMENEZ SANCHEZ	4G	SMR 32928				1	11:57 AM - JUAN PABLO BARAHONA	12:20 p.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:12:25 PM	12:25	00:35	Cumple
23-dic-15	12:55 p.m.	IVAN JAVIER LOPEZ GARCIA	3G	SMR 33133				1	2:03 PM - JUAN PABLO BARAHONA	02:45 p.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:2:55 PM	14:55	02:00	No Cumple
28-dic-15	07:55 a.m.	JOSE FABIAN ARIAS	3G	SMR 33784	INTERLOGIST			2	8:15 AM - DARVEY VEGA	08:35 a.m.	POR CANCHA	SALIDA FINAL:8:38 AM	08:38	00:43	Cumple

Figura17. Reporte reocige en bodega

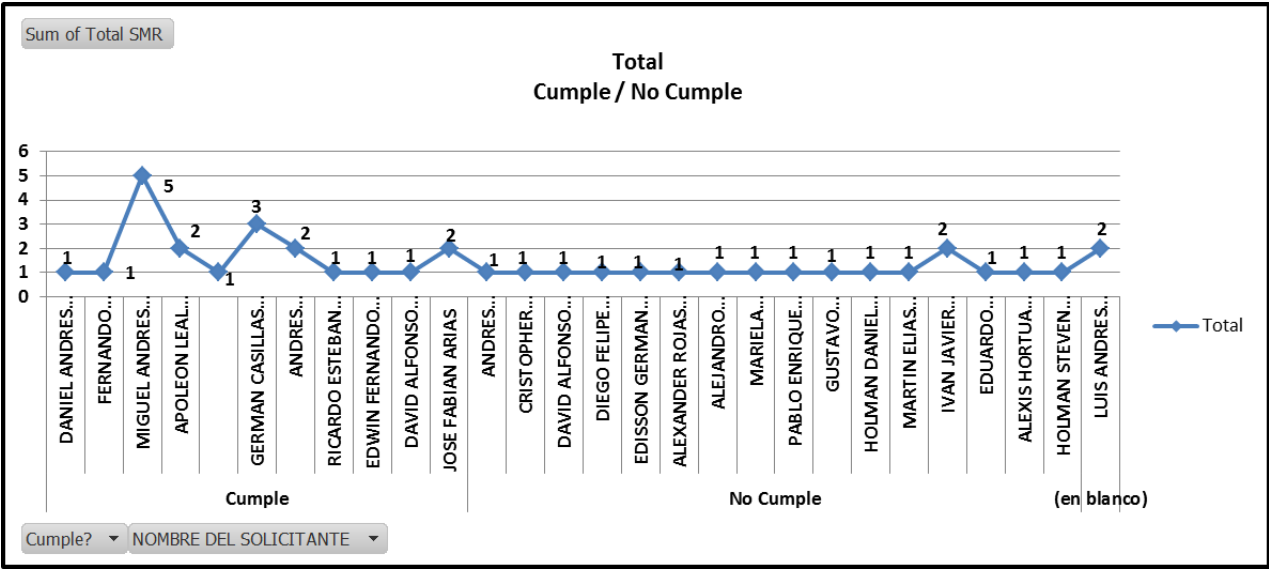


Figura 18 . Cumplimiento recoge en bodega

- Registrar en el Incident Handling Tool (IHT), los actos y condiciones inseguras e incidentes que se presenten en las bodegas.

3.3. Funciones Adicionales Encomendadas Por El Jefe Inmediato

- Traducción de documentos.
- Creación de Works Instruction de: Los sistemas de gestión (WMS).
- Creación de Brochure.
- Creación y unificación de tablas de Excel para el control de la operación.
- Capacitaciones sobre las diferentes mejoras y formatos a implementar.

4. Marco conceptual

De acuerdo con las funciones del cargo y la actividad desarrollada por la empresa que la posiciona en una de las etapas primarias de la cadena logística la cual se refiere a un conjunto de operaciones que tienen por objetivo la disposición a menos costo de la cantidad de productos deseados en el momento y en el lugar donde la demanda existe. se hace inherente tener pleno conocimiento del funcionamiento de un centro de distribución (CEDI).

4.1. Centro de distribución (cedi)

Para empezar, un CEDI es una infraestructura logística donde se decepcionan, se almacenan productos y se embarcan ordenes de salida para su distribución al comercio minorista o mayoristas; en pocas palabras la misión principal de un centro de distribución es la de satisfacer

las necesidades de los consumidores siguiendo los lineamientos de la filosofía JUST IN TIME (Justo a Tiempo) y bajo las normas de control y seguridad que se hayan establecido para atender requerimientos de los clientes finales, sin dejar de lado las características puntuales que tenga la mercancía. Editorial (2010), Revista Zona Logística (edición 17 Pág. 8)

Un centro de distribución es un sistema donde los productos deben permanecer el menor tiempo posible y cuando estén allí, moverlos lo mínimo que se pueda.

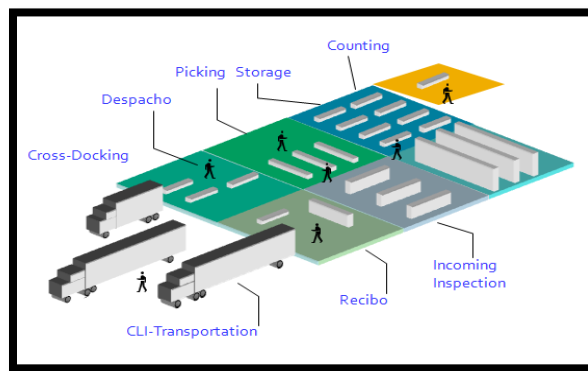


Figura 12. Actividades del centro de distribución

Dentro de los objetivos principales del centro de distribución se pueden destacar:

- Controlar eficientemente los inventarios, esto implica evitar la pérdida y el deterioro de las capacidades y cualidades del producto.

- Preparar las órdenes y la facturación de acuerdo con los tiempos establecidos de entrega.
- Ofrecer un servicio de alta calidad tanto para clientes externos como para los internos.
- Obtener una máxima eficiencia en el movimiento de la mercancía a lo largo de las Operaciones.

- Mantener los costos más bajos posibles en la operación.

Dentro de los servicios adicionales que ofrece el centro de distribución se encuentran la iluminación, la calefacción, refrigeración, vigilancia y centros de control de pesos, de la misma forma se encuentran diferentes procesos inmersos dentro de la operación del centro de distribución, tales como:

➤ RECEPCION

Este es el proceso en el que se reciben mercancías que serán almacenadas, es una tarea fundamental porque desde allí solo se debe tomar exactamente lo que cumpla con las características aprobadas. Editorial (2010), Revista Zona Logística (edición 17 Pág. 12)

➤ ALMACENAMIENTO

Es la labor de acomodo y guardado de los productos y pallets. Existe la posibilidad de hacer ubicaciones de pallets fijas variables o mixtas; la posición variable se refiere a la asignación del acomodo de manera caótica en el almacén, es decir que cualquier pallet puede ser ubicado en cualquier lugar del almacén o de las estanterías. Por el contrario en las asignaciones fijas un pallet solo puede ser situado en las ubicaciones asignadas previamente en el sistema de información para ese tipo de producto. Editorial (2010), Revista Zona Logística (edición 17 Pág.12)

➤ ALISTAMIENTO Y DESPACHOS DE PRODUCTOS

También se conoce como picking y abarca el movimiento, la consolidación, el control y el empaque de la mercancía. Este proceso puede llevarse a cabo por medio de diferentes métodos de acuerdo con la clase de empaque que hasta solicitado el usuario. Editorial (2010), Revista Zona Logística (edición 17 Pág.12)

Para el óptimo funcionamiento de todo centro de distribución se hace necesaria la implementación de un sistema de gestión y control del CEDI (Warehouse Management System)

El WMS es un sistema de ejecución transaccional en línea que optimiza y maneja diferentes componentes del centro de distribución, tales como talento humano, inventario, equipos y espacio dentro de la bodega. Editorial (2010), Revista Zona Logística (edición 17 Pág.13-16)

Puede decirse que es una herramienta que facilita la gestión de las bodegas. El WMS debe cumplir con las siguientes gestiones:

- Alistamiento de pedidos, empaque y envío.
- Manejo de los empleados que laboran dentro del centro de distribución.
- Clasificación del inventario por cliente y por artículo.
- Definición de unidades de medida por SKU por parte del usuario.
- Establecimiento de reglas de distribución y almacenamiento.
- Control de inventarios.

LAS VENTAJAS QUE GENERA LA IMPLEMENTACION DEL WMS EN LA GESTION DEL CEDI SON:

- Mejoramiento del uso del espacio entre un 10% y 20%
- Agiliza el proceso en la gestión de pedidos
- Permite un control total del almacén.
- 99% de certeza del inventario.
- Reduce los errores en el alistamiento y despacho de órdenes.
- Costeo directo a las cuentas por cobrar.
- Datos en tiempo real.

- 20% - 40% de productividad.
- Disminuye las pérdidas de mercancía.
- Mejora el servicio al cliente.
- Permite un buen retorno de los inventarios.

Dentro de la operación logística de la compañía, se realizó la medición de las diferentes etapas de la misma con el fin de obtener un control visual del comportamiento de la misma a través de indicadores que permitieron saber los tiempos en los que se desarrolla la operación y la precisión de la misma en los diferentes procesos. Editorial (2010), Revista Zona Logística (edición 17 Pág.13-16)

4.2. Indicadores (kpi's)



Figura 19. Mapa conceptual indicadores

“Los indicadores deben poseer la mayor precisión posible, tener pertinencia con el tema a analizar, deben ser sensibles a los cambios, confiables, demostrables, y ser datos fáciles de obtener.” (Gerencie, 2015)

Hoy día existen diferentes modelos de gerencia usados por las organizaciones de acuerdo con las necesidades internas y externas que se identifican para lograr una completa satisfacción del mercado. LogEx es una iniciativa global implementada por diferentes compañías en el mundo que lleva a las mismas a brindar un servicio logístico con excelencia a través de la implementación de las diferentes metodologías que permiten alcanzar sus objetivos.

4.3. logex – logística con excelencia

LogEx es un programa diseñado para maximizar la capacidad operacional de las empresas y hacer crecer el negocio. LOGEX reúne un conjunto colectivo de metas y faculta a las personas para lograr la excelencia operativa, de la misma forma LOGEX anima a los equipos locales para desarrollar herramientas y técnicas para poner en práctica magra prácticas en procesos, dándoles la flexibilidad de ser proactivos y encontrar soluciones que sean aplicables a sus necesidades laborales. LOGEX iniciativa mundial para inculcar los principios **LEAN** en el ADN de toda la operación de la empresa. Panalpina (septiembre 2015) Fact Sheet

Para llegar a la excelencia corporativa, LogEx cuenta con una pirámide que establece cada uno de los aspectos a cumplir en el camino del éxito, teniendo punto de partida desde el interior de la organización hacia el exterior de la misma, tal como lo muestra la figura 13.

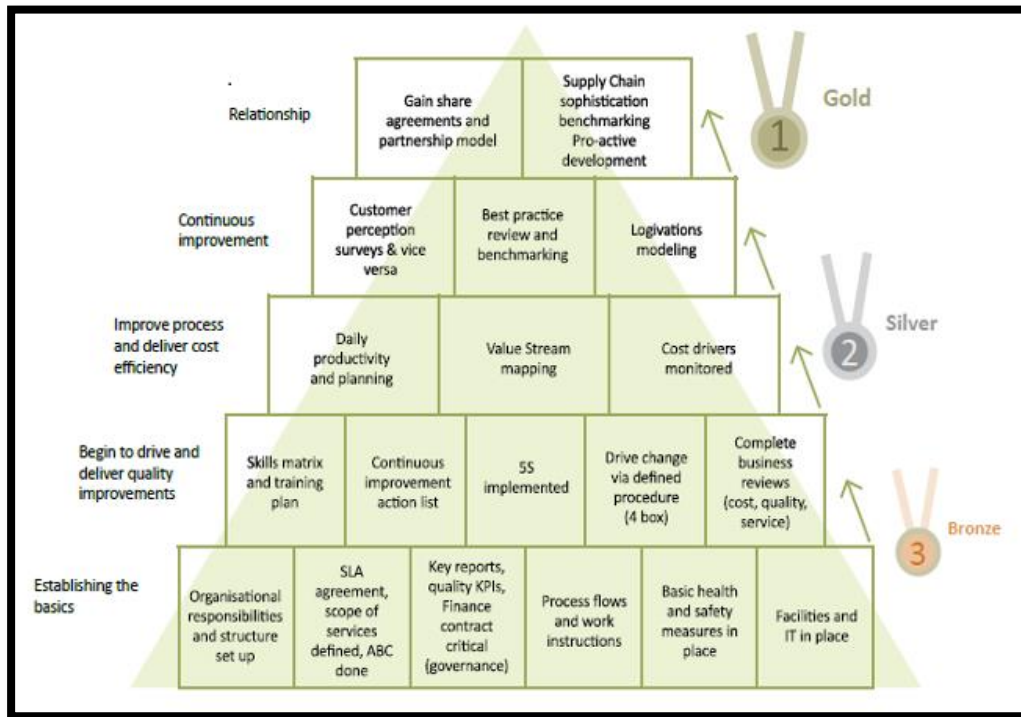


Figura 13. Pirámide logex

4.3.1. LEAN

LEAN es una de las tendencias gerenciales modernas a través de la cual se busca en crear más valor para los clientes con menos recursos. Con LEAN las organizaciones entienden el valor del cliente y centra sus procesos claves para aumentar continuamente la misma. El objetivo final es proporcionar un valor ideal al cliente a través de un proceso de creación de valor perfecto que tiene cero residuos. (Lean Enterprise Institute, 2016)

Para lograr esto, el pensamiento lean cambia el enfoque de la gestión de la optimización de tecnologías independientes, activos, y los departamentos verticales para optimizar el flujo de

productos y servicios a través de cadenas de valor enteras que fluyen horizontalmente a través de las tecnologías, los activos y los departamentos a los clientes.

La eliminación de residuos a lo largo de cadenas de valor enteras, en lugar de en puntos aislados, crea procesos que requieren menos esfuerzo humano, menos espacio, menos capital y menos tiempo para hacer que los productos y servicios en el momento menos los costos y con mucha menos defectos, en comparación con los sistemas tradicionales de negocios . Las empresas son capaces de responder a los cambios en los deseos de los clientes con una alta variedad, alta calidad, bajo costo, y con tiempos de producción muy rápidas. Además, la gestión de la información se vuelve mucho más sencilla y más precisa.

Dentro de las herramientas que permiten mejorar los procesos y generar valor al cliente se encuentran la realización de Value Stream Mapping (VSM) como herramienta interna que beneficia directamente al cliente y la implementación del programa 5S's como herramienta de mejoramiento interno en la organización.

4.3.1.1. *Value stream mapping (vsm)*

VSM es una técnica gráfica que permite visualizar todo un proceso, permite detallar y entender completamente el flujo tanto de información como de materiales necesarios para que un producto o servicio llegue al cliente, con esta técnica se identifican las actividades que no agregan valor al proceso para posteriormente iniciar las actividades necesarias para eliminarlas, VSM es una de las técnicas más utilizadas para establecer planes de mejora siendo muy precisa debido a que enfoca las mejoras en el punto del proceso del cual se obtienen los mejores resultados. (Lean Solutions, 2015)

Al momento de graficar un VSM se plasman 3 momentos de la operación, entre ellos:



El propósito del VSM es resaltar las fuentes de desperdicios.

4.2.1.2. Programa 5s's

Es una práctica de Calidad ideada en Japón referida al “Mantenimiento Integral” de la empresa, no sólo de maquinaria, equipo e infraestructura sino del mantenimiento del entorno de trabajo por parte de todos.



Figura 20. Principios 5S

LOS PRICIPALES BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACION 5S SON:

- La implantación de las 5S se basa en el trabajo en equipo.
- Los trabajadores se comprometen.
- Se valoran sus aportaciones y conocimiento.
- La mejora continua se hace una tarea de todos.

5. Marco normativo

- DECRETO 2685 DE 199 – ESTATURO ADUANERO
- LEY 9ª – ENERO 24 DE 1979 – PARA EL ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION DE PORDUCTOS

Artículo 91°.- Los establecimientos industriales deberán tener una adecuada distribución de sus dependencias, con zonas específicas para los distintos usos y actividades, claramente separadas, delimitadas o demarcadas y, cuando la actividad así lo exija, tendrán espacios independientes para depósitos de materias primas, elaboración, procesos especiales, depósitos de productos terminados y demás secciones requeridas para una operación higiénica y segura.

Artículo 93°.- Las áreas de circulación deberán estar claramente demarcadas, tener la amplitud suficiente para el tránsito seguro de las personas y estar provistas de la señalización adecuada y demás medidas necesarias para evitar accidentes.

MANEJO, TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES.

Artículo 120°.- Los vehículos, equipos de izar, bandas transportadoras y demás elementos para manejo y transporte de materiales, se deberán mantener y operar en forma segura.

Artículo 121°.- El almacenamiento de materiales u objetos de cualquier naturaleza deberá hacerse sin que se creen riesgos para la salud o el bienestar de los trabajadores o de la comunidad.

DE LAS SUSTANCIAS PELIGROSAS -PLAGUICIDAS- ARTÍCULOS IROTÉCNICOS. SUSTANCIAS PELIGROSAS.

Artículo 130°.- En la importación, fabricación, almacenamiento, transporte, comercio, manejo o disposición de sustancias peligrosas deberán tomarse todas las medidas y precauciones necesarias para prevenir daños a la salud humana, animal o al ambiente, de acuerdo con la reglamentación del Ministerio de Salud.

Artículo 131°.- El Ministerio de Salud podrá prohibir el uso o establecer restricciones para la importación, fabricación, transporte, almacenamiento, comercio y empleo de una sustancia o producto cuando se considere altamente peligroso por razones de salud pública.

Artículo 132°.- Las personas bajo cuya responsabilidad se efectúen labores de transporte, empleo o disposición de sustancias peligrosas durante las cuales ocurran daños para la salud pública o el ambiente, serán responsables de los perjuicios.

Artículo 133°.- El Ministerio de Salud reglamentará lo relacionado con la clasificación de las sustancias peligrosas, los requisitos sobre información, empaque, envase, embalaje, transporte, rotulado y demás normas requeridas para prevenir los daños que esas sustancias puedan causar.

Artículo 134°.- El Ministerio de Salud determinará las sustancias peligrosas que deben ser objeto de registro.

Artículo 135°.- El Ministerio de Salud deberá efectuar, promover y coordinar las acciones educativas, de investigación y de control que sean necesarias para una adecuada protección de la salud individual y colectiva contra los efectos de sustancias peligrosas.

6. Aportes del estudiante a la empresa

Durante el desarrollo de las actividades asignadas, se permitía identificar diferentes fallas o requerimientos en los procesos de las operaciones, lo que permitía portar a la empresa diferentes ideas de mejora en la operación y en los programas que se estaban implementando, algunas de esas mejoras son:

➤ Señalización a la estantería de la bodega donde los montacarguista identificaran el espacio de tolerancia libre entre la superficie de la mercancía y la viga de la mercancía.



FIGURA 21. Estandarizacion estanteria

➤ Adecuación de tablero de control de las operaciones en piso de Bodega Nacional junto con la automatización del mismo en Excel de tal forma que el personal operativo entrara al archivo público y al seleccionar la fecha obtuvieran las órdenes de los diferentes procesos que tenían pendientes.

TABLERO DE OPERACIONES DIARIO - AZTECA			
SEM	FECHA	06/01/2015	
KVD	FECHA	13/01/2015	
CXD	FECHA	27/04/2015	

	INGRESOS				ALISTAMIENTOS				DESPECHOS			
	FECHA	Consecutivo Solicitud	Cant Lineas	Cantidad Unidades	FECHA	Consecutivo Solicitud	Cant Lineas	Cantidad Unidades	FECHA	Consecutivo Solicitud	Cant Lineas	Cantidad Unidades
SEM	06/01/2015	SEM-001-15	25	30	06/01/2015	SEM-10-15	1	4	06/01/2015	SEM-10-15	1	4
					06/01/2015	SEM-11-15	9	40	06/01/2015	SEM-15-15	1	2
					06/01/2015	SEM-12-15	8	39				
					06/01/2015	SEM-14-15	11	21				
					06/01/2015	SEM-15-15	1	2				
KVD	13/01/2015	SEM-006-15	4	18	13/01/2015	SEM-014-15	2	11	13/01/2015	SEM-009-15	1	1
					13/01/2015	SEM-015-15	1	3	13/01/2015	SEM-012-15	10	154
									13/01/2015	SEM-013-15	1	1
									13/01/2015	SEM-015-15	1	3
CXD	27/04/2015	SEC-051-15	3	80					27/04/2015	SEC-162-15	1	279
									27/04/2015	SEC-163-15	1	63
									27/04/2015	SEC-166-15	1	100
									27/04/2015	SEC-168-15	1	20
									27/04/2015	SEC-170-15	1	60

Figura 22 Cuadro de control

Estandarización de procesos en el piso de la bodega nacional, como el establecimiento de zonas específicas para el almacenamiento de insumos y materiales usados en la operación.

7. Aportes de la empresa a la formación profesional del estudiante

Durante los 6 meses de la práctica en la empresa Panalpina S.A se obtuvo un gran aporte en el crecimiento tanto personal como profesional de acuerdo con cada una de las funciones que se desempeñaron en el cargo del departamento que asignado.

Dentro de los beneficios adquiridos en la práctica se puede resaltar:

- Responsabilidad laboral
- Aprender a manejar las situaciones donde se debe trabajar najo presión de acuerdo con los requerimientos del momento.

- Se fortalecieron las relaciones interpersonales y las habilidades comunicativas.
- Se maximizaron la capacidad de trabajo con los diferentes equipos.
- Se adquirieron conocimientos deficientes en cuanto a las operaciones dentro de un CEDI (Almacenamiento, Alistamiento, Despacho y distribución).
- Se fortaleció los conocimientos en el idioma inglés junto con la adquisición de nuevo vocabulario (más técnico).

8. Conclusiones

Una vez finalizado el periodo correspondiente a la práctica empresarial, se cumplieron cada uno de los objetivos propuestos al inicio de esta para el desarrollo de la misma, permitiéndose así aplicar conocimientos teóricos adquiridos en el periodo de formación referentes a la logística interna de las organizaciones y que hace parte de los primeros eslabones de la cadena de abastecimiento.

De esta forma se logró ampliar los conocimientos en materia de almacenamiento y distribución de mercancías los cuales hacen parte esencial de la actividad principal de todo Centro De Distribución (CEDI), lo cual permitió desarrollar habilidades descriptivas y analíticas para el levantamiento de los diferentes procesos de la operación interna del almacén e identificar las posibles fallas dentro de los mismos planteando así oportunidades de mejora que luego serían notorias en la medición realizada a la operación a través de los KPI's.

9. Recomendaciones

Al finalizar práctica y analizar las posibles falencias durante el proceso de formación y experiencia se identifican dos necesidades que tal vez deban ser propuestas y mejoradas con el tiempo.

➤ A criterio propio se cree que un tiempo de 6 meses para la realización de la práctica es muy corto teniendo en cuenta que en este tiempo justo se está terminando acoplarse y cumplir a cabalidad las funciones asignadas en donde se pueden aplicar de manera confiable los conocimientos adquiridos, por lo que se sugiere considerar la idea de ampliar este periodo a máximo 1 año, lo que aportaría no solo a una formación profesional integral si no también sería una cuota aportante muy notoria a la hoja de vida en cuanto a experiencia laboral.

Referencias bibliográficas

Distribucion (2010), Centros de distribución, Revista Zona Logística (edición 17 Pág. 8)

Lean Tools (2014). Value Stream Mapping [Página Web] consultado el día 24 de Enero de 2016

de <http://www.leansolutions.co/cgi-sys/suspendedpage.cgi>

Lean Enterprise Institute (2016). Whats is Lean? [Página Web] Consultado el día 22 de Enero de

2016 de <http://www.lean.org/WhatsLean/>

Ley 9ª de 1979 .De la protección del medio ambiente. Enero 24 de 1979.