

REVISTA

# Logistec

[ [www.revistalogistec.com](http://www.revistalogistec.com) ]



# e-COMMERCE Y EL MOVIMIENTO DE PAQUETERÍA EN NAVIDAD



LOGISTEC  
EDICION  
**91**

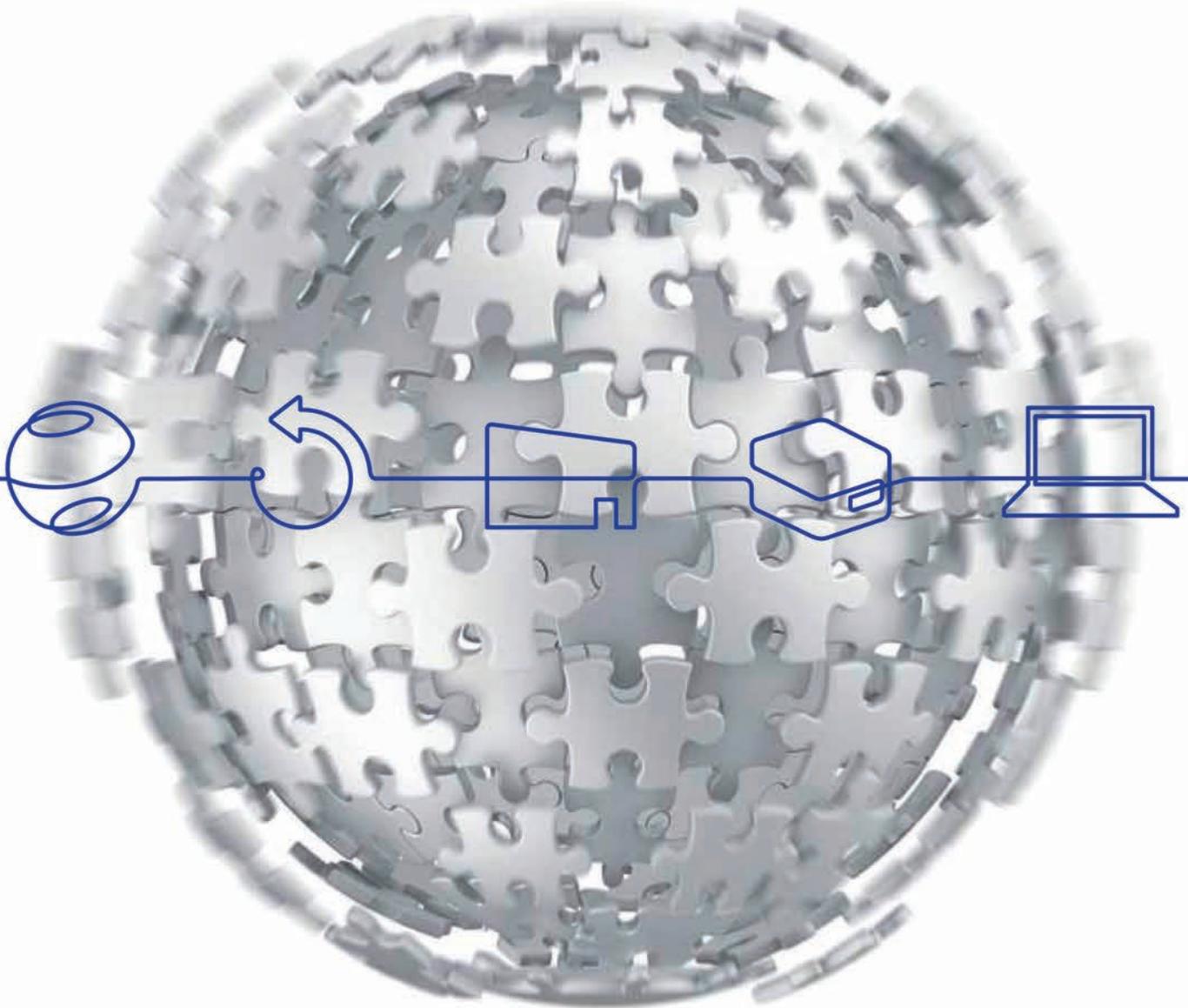
**PUNTO DE VISTA:** NUEVOS PUENTES EN LOGÍSTICA  
**SUPPLY CHAIN:** 7 LECCIONES PARA EL MUNDO ECOMMERCE  
**FREIGHT MANAGEMENT:** TRANSPORTE, HITOS Y DESAFÍOS  
**PERFIL LOGÍSTICO:** PATRICIA LEVYS, NISSAN CHILE

OCT | NOV. 2015  
CIRCULA INSERTO  
SDI - AISL



**GEODIS**

We logistic your growth



**GLOBAL LOGISTICS  
SOLUTIONS MADE FOR YOU**

**FREIGHT FORWARDING • REVERSE LOGISTICS • WAREHOUSING  
CUSTOMS BROKERAGE • E-SOLUTIONS**

Contact us: Av. Vitacura 4380, piso 9, Vitacura, Santiago/Chile - 56 2 24503600

[geodis.com](http://geodis.com)



¡ARRIENDA TU **MINI BODEGA**  
A **MINI PRECIOS!**

¡**LOS PRECIOS MÁS BAJOS!**

Si encuentras un precio menor, lo igualamos.

ESTAMOS EN SANTIAGO Y GRAN CONCEPCIÓN



[www.miespacio.cl](http://www.miespacio.cl)

☎ SANTIAGO 2 2460 2222 / CONCEPCIÓN 41 212 5016    📞 (56) 9 5333 7920    ✉ [miespacio@agunsa.cl](mailto:miespacio@agunsa.cl)

## LOGISTEC: NUEVAS REALIDADES Y NUEVOS DESAFÍOS

Esta edición tiene un carácter especial. En estos 14 años, Logistec ha trabajado por convertirse en un referente de la industria logística chilena; y ese esfuerzo se ha visto recompensado con el apoyo y la colaboración de los principales actores y entidades relacionadas a la industria logística a nivel nacional, lo que se refleja en cada una de nuestras ediciones.

Confiados en que nos hemos consolidado como un medio referente en la industria, durante 2015 Logistec se abrió a nuevos públicos mediante la colaboración editorial de medios internacionales y la participación y asistencia a eventos

logísticos de nivel internacional, tales como: la Feria Internacional Promat, (Chicago-E.E.U.U.) o el Congreso Fitac (Bogotá-Colombia).

Como reflejo de esta apertura editorial, en la presente edición abordamos el actual desafío logístico que vive Colombia y relatamos la interesante visita que realizamos a la planta producción de la compañía multinacional Marcopolo en Brasil.

Pero nuestro trabajo y compromiso con el sector no se detiene. Ya estamos de lleno en la preparación de Logistec Expo 2016; feria en la que se darán cita los principales proveedores de servicios logísticos y afines del mercado chileno y en la cual el público asistente podrá participar en interesantes conferencias donde se expondrán las

tendencias que aplican a la actividad logística a nivel mundial. Al igual que en versiones anteriores, estamos seguros que Logistec Expo 2016 se transformará en una importante plataforma de negocios e intercambio comercial.

En esta cuarta versión de nuestro evento, el enfoque está puesto en entregar a los asistentes herramientas de gestión logística que puedan implementar e incorporar a sus respectivas realidades operacionales. Un pilar fundamental en esta dinámica son las exposiciones que realizaran destacados líderes logísticos a nivel mundial, tales como: Thomas J. Goldsby y A. Michael Knemeyer.

Esperamos entusiastas lo que nos depara 2016, un año lleno de desafíos para el sector logístico y para nosotros.



# REVISTA Logistec

[ [www.revistalogistec.com](http://www.revistalogistec.com) ]

**PUNTO DE VISTA**  
Miguel Angel Espinosa  
Nuevos Puentes en Logística **04**

**EN PRÁCTICA**  
TW LOGÍSTICA **40**  
TNT CHILE **42**  
LOGISTICA S.A. **50**  
LAN Y TUR BUS CARGO **52**  
IFX NETWORKS **54**

**LÍDERES**  
FERNANDO CEDRES **44**  
JOSÉ ARENAS **46**  
GIANCARLO ALLIENDES **48**

**LOGÍSTICA**  
RRHH **64**  
CERTIFICACIONES **68**  
PYMES **70**

**TENDENCIAS**  
PERFIL LOGÍSTICO **74**  
LOGÍSTICA EN COLOMBIA **78**

**EVENTOS**  
**ASOCIACIONES**  
LOGISNEWS **82**  
**86**  
**92**

**P08**

UN DÍA EN  
CAXIAS DU SOUL

**P12**

SUPPLY CHAIN MANAGEMENT  
7 LECCIONES PARA EL MUNDO E-COMMERCE  
CLAVES DE CONTINGENCIA ANTE DESASTRES  
INSEGURIDAD EN LA CADENA LOGÍSTICA  
MOVIMIENTO DE PAQUETERÍA EN NAVIDAD

**P28**

FREIGHT MANAGEMENT  
TRATADOS QUE DESAFÍAN LA LOGÍSTICA  
TRANSPORTE, HITOS Y DESAFÍOS QUE DEJA EL 2015

**P56**

EQUIPAMIENTO  
ALMACENAMIENTO INBOUND EN CD  
POOLING, REUTILIZACIÓN DEL PALLET





[http://bit.ly/stack\\_logistec](http://bit.ly/stack_logistec)  
BIBLIOTECA DIGITAL



[http://bit.ly/logisticos\\_red](http://bit.ly/logisticos_red)  
LINKEDIN



[http://bit.ly/twitter\\_logistec](http://bit.ly/twitter_logistec)  
TWITTER



[http://bit.ly/logistec\\_biblioteca](http://bit.ly/logistec_biblioteca)  
BIBLIOTECA PDF

MANTENTE INFORMADO, CONECTADO Y ACTUALIZADO!

[ CENTRORECURSOS ] DIRECTORIO



**GEODIS**  
We logistic your growth

[www.geodiswilson.cl](http://www.geodiswilson.cl) | C2



**DERCO**  
RESPALDO Y GARANTIZA

[www.stillchile.cl](http://www.stillchile.cl) | C3



**BSF**  
BODEGAS SAN FRANCISCO

[www.bsf.cl](http://www.bsf.cl) | C4



**AGUNSA**

[www.agunsa.cl](http://www.agunsa.cl) | 1



**LOGISTEC 2016**  
INNOVACION PARA LA GESTION DE SUPOSITIVOS

[www.logistecexpo.cl](http://www.logistecexpo.cl) | 5



**EMO TRANS**  
Customized Global Logistics

[www.emotrans.com](http://www.emotrans.com) | 7



**ert**  
LOGISTICA

[www.eit.cl](http://www.eit.cl) | 11



**TNT**

[www.tnt.cl](http://www.tnt.cl) | 13



**TW**  
LOGISTICA

[www.tw.cl](http://www.tw.cl) | 15



**Wisetrack**  
ALTA TECNOLOGIA EN GESTION DE FLUJOS

[www.wisetrack.cl](http://www.wisetrack.cl) | 17



**FINNING CAT**

[www.finning.cl](http://www.finning.cl) | 19



**LOGISTICA S.A.**

[www.logisticasa.cl](http://www.logisticasa.cl) | 21



**APL Logistics**

[www.aplogistics.com](http://www.aplogistics.com) | 25



**Danco**

[www.danco.cl](http://www.danco.cl) | 27



**Diplomados USACH**

[www.diplomadosusach.cl](http://www.diplomadosusach.cl) | 29



**chilexpress fulfillment**

[www.chilexpress.cl](http://www.chilexpress.cl) | 31



**ECOLOCK**

[www.ecolock.cl](http://www.ecolock.cl) | 33



**BODENOR FLEXCENTER**  
PARQUES LOGISTICOS

[www.bodenorflexcenter.cl](http://www.bodenorflexcenter.cl) | 35



**starken**

[www.starken.cl](http://www.starken.cl) | 37



**saam LOGISTICA**

[www.saam.cl](http://www.saam.cl) | 45



**WAREHOUSING**  
EXPERTOS EN ALMACENAMIENTO DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

[www.warehousing.cl](http://www.warehousing.cl) | 47



**LOGINSA**  
OPERADOR LOGISTICO

[www.loginsa.cl](http://www.loginsa.cl) | 49



**Purplu**

[www.purplu.com](http://www.purplu.com) | 57



**ZOFRI**

[www.zofri.com](http://www.zofri.com) | 59



**MECALUX**  
[www.mecalux.com](http://www.mecalux.com)

[www.mecalux.cl](http://www.mecalux.cl) | 61



**MEGACENTRO**  
REDENAS Y OFICINAS

[www.megacentro.cl](http://www.megacentro.cl) | 63



**ARRIMAQ**  
VALOR EN CADA PUNTO

[www.arrimaq.com](http://www.arrimaq.com) | 67



**BODEGAS 2000**

[www.bodegas2000.com](http://www.bodegas2000.com) | 69



**MINDUGAR**  
TECNOLOGIA EN ALMACENAMIENTO S.A.

[www.mindugar.com](http://www.mindugar.com) | 70



**ifx**  
NETWORKS

[www.ifxnetworks.com](http://www.ifxnetworks.com) | 73



**Badel**

[www.badel.cl](http://www.badel.cl) | 75



**STAR RACKS**

[www.estrellasolitaria.cl](http://www.estrellasolitaria.cl) | 77



**PalletParking**

[www.palletparking.cl](http://www.palletparking.cl) | 79



**arCracking**

[www.ar-storage.cl](http://www.ar-storage.cl) | 83



**CENTRAL BODEGAS**

[www.centralbodegas.cl](http://www.centralbodegas.cl) | 89



**SDI**

[www.sdigroup.cl](http://www.sdigroup.cl) | Inserto

AÑO 12 EDICION 91  
303 EDITORIALES S.A.  
Santa Marta de Huechuraba 7242  
Huechuraba - Santiago - Chile  
Tel.: 56 2 5830050  
[www.revistalogistec.com](http://www.revistalogistec.com)  
[revista@revistalogistec.com](mailto:revista@revistalogistec.com)

DIRECTOR EJECUTIVO 303 EDITORIALES S.A.  
Fernando Ríos M.  
[fernando.rios@revistalogistec.com](mailto:fernando.rios@revistalogistec.com)

DIRECTORA COMERCIAL LOGISTEC  
Paula Cortés L.  
[paula.cortes@revistalogistec.com](mailto:paula.cortes@revistalogistec.com)

EDITOR PERIODISTICO  
Claudia Sánchez M.  
[claudia.sanchez@revistalogistec.com](mailto:claudia.sanchez@revistalogistec.com)

EDITOR PERIODÍSTICO (R)  
María Victoria Moya  
[maria victoria.moya@revistalogistec.com](mailto:maria victoria.moya@revistalogistec.com)

CONTRIBUCIÓN EDITORIAL  
Miguel Angel Espinosa | Fernando A. Cedres |  
José Arenas | Giancarlo Alliendes |  
**Supply Chain Council Chile**

SUSCRIPCIONES  
[mercedes.mura@revistalogistec.com](mailto:mercedes.mura@revistalogistec.com)

REVISTA LOGISTEC ES IMPRESA EN CHILE Y ES UNA PUBLICACION DE 303 EDITORIALES S.A. | Se prohíbe la reproducción parcial o total sin el consentimiento escrito por parte de 303 EDITORIALES S.A. Reservados todos los derechos, las opiniones vertidas son de exclusiva responsabilidad de quienes las emiten.



CONOCE MAS DE LOGISTEC DESCARGANDO MEDIA KIT 2013 O INGRESA A [http://bit.ly/mediakit\\_lgt\\_2013](http://bit.ly/mediakit_lgt_2013)



Y es que la logística ha sido, es y será un tema fundamental para cualquier economía en vías de desarrollo.

## EUROPA Y LATINOAMERICA TIENDEN PUENTES EN LOGÍSTICA

4

**NUNCA COMO HOY, EUROPA HABÍA FIJADO SUS OJOS EN LATINOAMÉRICA NI EVALUADO TAN POSITIVAMENTE EL POTENCIAL PARA LA GENERACIÓN DE NEGOCIOS, TURISMO E INVERSIÓN EN LA REGIÓN.**

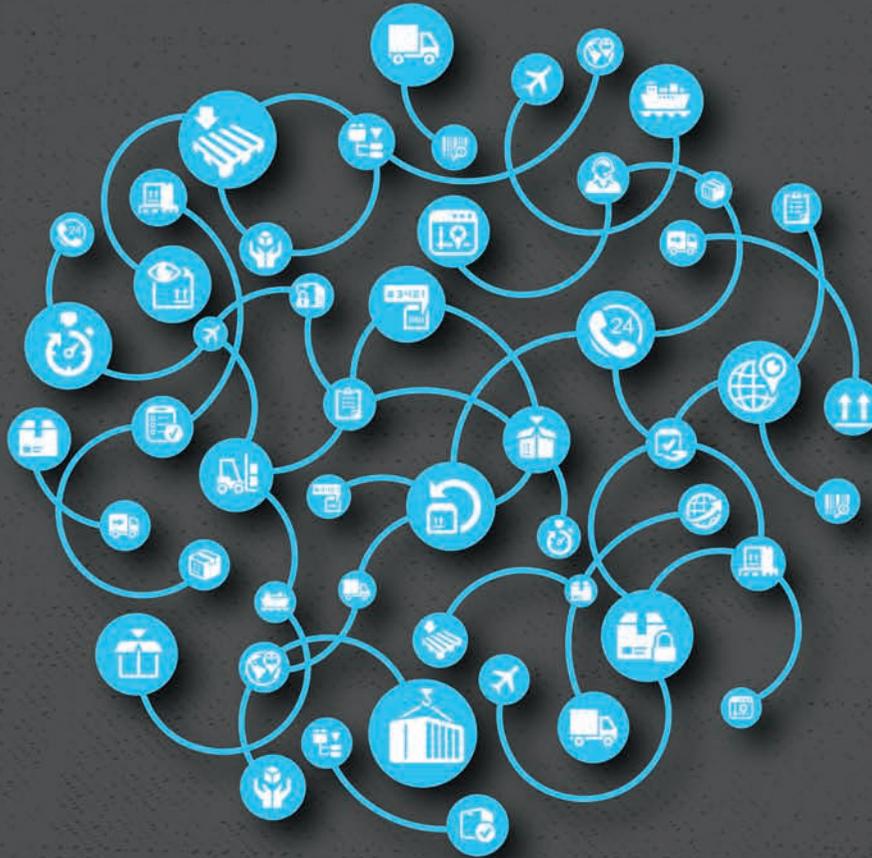
Los indicadores, cada vez mejores, le han permitido a Latinoamérica ir ganando paulatinamente un espacio prioritario en las estrategias de grandes firmas multinacionales. El clima de negocios de la región, salvo contadas excepciones, le ha permitido a América latina y el Caribe mejorar los más importantes indicadores económicos y de desempeño



Miguel Ángel es Presidente Ejecutivo de la Federación Colombiana de Agentes Logísticos en Comercio Internacional, FITAC, entidad que agremia a los actores logísticos más importantes del comercio exterior colombiano.

global, como lo es el LPI (Índice de Desempeño Logístico, por sus siglas en inglés).

Pero no solo son los avances en los rankings mundiales, sino la percepción de los empresarios, las que brindan una oportunidad única que la región debe aprovechar al máximo, ya que el sector de la logística es un pilar fundamental para el desarrollo

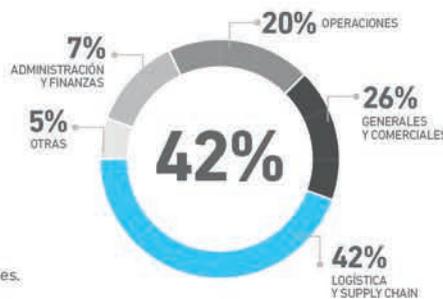


# PARA TOMAR **MEJORES** DECISIONES EN SU ESTRATEGIA DE SUPPLY CHAIN... ENTONCES, NECESITA CONECTARSE CON LOS **MEJORES** PROVEEDORES

TENDENCIAS Y PROYECCIONES QUE MARCARÁN EL CURSO DE LOS PRÓXIMOS AÑOS

## 6 RAZONES PARA NO PERDERSE LOGISTEC EXPO 2016

- ☑ Su empresa soluciona problemas logísticos.
- ☑ Espacio ideal para generar nuevos LEADS.
- ☑ Potenciar las relaciones comerciales con clientes.
- ☑ Mostrar nuevas innovaciones de tu oferta al mercado.
- ☑ Asistirán Gerentes de Supply Chain, Logística y Operaciones.
- ☑ Se realizará una gran conferencia con 300 invitados VIP.



EN LOGISTEC EXPO PODRÁ CONECTARSE DE MANERA DIRECTA CON LOS EXPOSITORES Y LAS ACTIVIDADES, A TRAVÉS DE NUESTRA APP



DESCARGUE MEDIA KIT  
RESERVE SU STAND

5000                                          <

y crecimiento de los países; por ello, es necesario que Latinoamérica una sus fuerzas para que entre todos se logre facilitar el comercio y esto contribuya al crecimiento económico y social de todos.

De hecho, según el Banco Mundial, el LPI que califica y otorga a cada país un puntaje general basado en diferentes ítems, arrojó como resultado que Alemania, Holanda y Bélgica lideran los procesos de comercio exterior y que a nivel Latinoamericano Chile, Panamá y México son los que encabezan la lista.

## EL DESAFÍO DE LA REGIÓN

Tomando en cuenta lo anterior, cabe destacar que la brecha entre los países con mejor y peor desempeño logístico sigue siendo amplia, sobre todo en aspectos relacionados a la infraestructura; por ello, es necesario adaptar modelos exitosos que permitan la facilitación del comercio y se puedan establecer conexiones claves, ya que Latinoamérica tiene mucho para explorar, desarrollar y lograr por su calidad de trabajo, ubicación geográfica y otros recursos que son claves para la competitividad internacional.

Y es que la logística ha sido, es y será un tema fundamental para cualquier economía en vías de desarrollo. La logística siempre es un tema ganador y siempre implica retos; y en la medida que los países tengan dificultades y temas pendientes en esta materia es preciso que se dé una discusión fructífera entre el sector público y privado.

En el caso colombiano, por ejemplo, como parte del sector privado sabemos que no podemos sacar adelante solos todas las externalidades y desafíos operativos que se nos presentan, pero, también sabemos que “dar garrote” al sector público tampoco es la solución. Ubicarnos en una posición de continua crítica hacia el gobierno, subrayando siempre aquello que “no hace” o “no legisla” es más de lo mismo.

Como privados es necesario dar un espaldarazo a nuestros gobiernos, para que las cosas salgan, para que los acuerdos se den en aras de que aquello que falta se concrete y para que la Logística tome el papel preponderante que tiene en el desarrollo de nuestros países.

Según cálculos que hemos hecho en Fitac, el sector logístico colombiano como tal, (sumando el sistema de transporte y comunicaciones) equivale a poco más del 2,5% del PIB colombiano y, para un país como el nuestro, que tiene diversas fuentes de negocios, en diversas regiones este índice es bastante desafiante para el sector público y privado de nuestro país.

Y es que pese a los grandes esfuerzos que el gobierno colombiano está haciendo por mejorar su estructura vial y potenciar otros medios de transporte como el fluvial y férreo, aún quedan algunas brechas que cubrir. Tenemos que seguir avanzando en esta vía y tomar decisiones mucho más aceleradas. Vemos que en economías como la ecuatoriana la infraestructura terrestre es de gran nivel y si nos comparamos con nuestros vecinos estamos muy mal. No está de más destacar que Ecuador ha tomado las medidas acertadas, imponiéndose muchas veces a intereses particulares, pero siempre pensando en el interés nacional y eso es lo que nos falta a nosotros.

No obstante, estamos trabajando junto al gobierno, respaldando aquellas iniciativas que fortalecerán la logística interna, tales como los proyectos de recuperación de las vías férreas y el impulso al transporte fluvial que tiene como principal eje recuperar la navegabilidad del río Magdalena, proyecto que ha avanzado con determinación, de hecho, hay muchas empresas multinacionales que le están apostando al río Magdalena y a la multimodalidad.

Al mismo tiempo, desarrollar proyectos de cooperación internacional también es relevante. A nivel latinoamericano, estamos inmersos en un proyecto muy provechoso denominado “tránsito internacional de

mercancías”, apoyado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que busca que todas esas mercancías que pasan por el corredor Ecuador – Colombia- Venezuela tengan un tránsito más expedito, con información en línea que nos permita, simplemente ingresando a la plataforma, dar de manera previa la información que necesitan las aduanas.

En este plano, aspectos como la interconexión entre las aduanas es muy importante. En el caso colombiano tenemos grandes problemas de sistemas informáticos y perfilamiento de riesgos, con un rezago tecnológico de más de 20 años, en comparación a otras economías del continente como la mexicana o la uruguayana que han tenido grandes desarrollos en esta materia.

## EN LA LUPA EUROPEA

Frente al escenario descrito, es una realidad que el proyecto de muchos empresarios europeos se encuentra en los productos y en la creatividad latinoamericana, lo que representa un gran desafío para los países de la región; reto que les impone la exigencia de fomentar una excelente relación entre el sector público y privado para el desarrollo de políticas de inversión y desarrollo logístico.

A raíz de la participación que Fitac tuvo en la reciente versión 17 del Salón Internacional de la Logística y de la Manutención - SIL, en Barcelona, pudimos constatar el gran interés y entusiasmo que despierta en los empresarios europeos la realización de negocios y el intercambio comercial con América latina.

Considerando lo anterior, FITAC realizó una decidida gestión –liderada por su presidente de Junta Directiva, Guillermo González Larsen, para que el SIL sea sede en 2016 del XXXIII Congreso de la Federación de Asociaciones de Agentes de Carga y Operadores Logísticos de América Latina y el Caribe - ALACAT, que será el más

grande encuentro de la logística mundial. El evento se realizará entre el 7 y 9 de junio de 2016, y mezclará una impresionante muestra comercial y de negocios con los principales operadores logísticos del mundo y una agenda académica de primer nivel, todo ello en el ambiente de una de las ciudades más atractivas de Europa, como lo es Barcelona.

El evento cuenta con el apoyo decidido de la Zona Franca de Barcelona, así como del Puerto de Barcelona, la Federación de Agentes Transitarios de España - FE-TEIA y el liderazgo académico de la CAF, quienes desde ya estructuran una agenda académica que, por una parte entregará conocimiento e información con alto valor agregado y por otra parte, solicitará a los gobiernos y organizaciones un decidido compromiso para mejorar las condiciones logísticas para facilitar el intercambio comercial entre ambas regiones.

Adicionalmente, se contará con la oportunidad de realizar visitas a los más importantes polos de desarrollo logístico en España, como lo es el Puerto de Barcelona, la Zona Franca de Barcelona y PLAZA (Plataforma Logística de Zaragoza), entre otros, a través de las cuales los participantes en el encuentro tendrán la posibilidad de conocer lo último en tendencias y tecnología logística que les permitirán mejorar su competitividad en las cadenas globales.

Desde ya se gestiona la presencia de los líderes de diversas organizaciones mundiales y multilaterales como lo son la Organización Mundial de Comercio - OMC, la Organización Mundial de Aduanas - OMA, el Banco Interamericano de Desarrollo - BID, Banco Mundial y por supuesto a los representantes de los gobiernos y agencias de promoción de los países que conforman ALACAT. FITAC ha asumido un alto compromiso para que Latinoamérica cuente con una importante representación en el evento; por ello, anticipadamente extiende una cordial invitación a todos los miembros de la cadena logística de comercio exterior del país a que reser-

ven en sus agendas el 7, 8 y 9 de junio de 2016, para que aprovechen al máximo este espacio único de negocios, conocimiento y turismo.

El resto de los competidores quedan en medio y o bien optan por dedicarse a nichos o poco a poco son absorbidos por los líderes, o simplemente desaparecen.

El sector detallista de retailers de México puede dar testimonio de esta llamada Regla del Dos. En los últimos ocho años desaparecieron tres competidores formidables: Gigante, Carrefour y Comercial Mexicana, que vendieron sus instalaciones a Chedraui y Soriana. En el otro extremo del mercado Walmart y sus marcas sigue fortaleciendo su oferta de 'precios bajos todos los días'. ¿Podrán las cadenas diferenciarse lo suficiente entre sí y del precio bajo para mantenerse a flote? En estos mismos años el segmento de la conveniencia ha visto explotar a Oxxo, despegándose dramáticamente de sus competidores 7 Eleven y Extra, de la mano de una logística impecable y constantes y visibles mejoras en su oferta. Pero no es este el único sector que registra una evolución dramática. En pocos años la arena del retail mexicano se ha convertido en una de las más competidas a nivel mundial. No hay más que visitar los Centros Comerciales recientes y compararlos con sus antecesores de pocos años atrás, para verificar la evolución de la experiencia de compra. Los nuevos malls humanizan sus propuestas y se proponen como espacios de encuentro y esparcimiento: sus clientes son personas, no solo compradores.

Se multiplican las opciones gastronómicas de calidad, con paseos entretenidos, iluminación artística y diseño de vanguardia. A eso cabe sumar la profusión de nuevas marcas –desde el portfolio completo del Grupo Inditex y sus coterráneos Mango y Sfera, hasta H&M y Forever 21, y la lista de marcas de moda provenientes de los Estados Unidos y de Europa que convergen en las plazas mexicanas. **LGT**



TERMINA DE LEER ARTÍCULO:  
Escanear el QR desde  
tu Smartphone o Tablet.

**EMO TRANS**  
Customized Global Logistics

## EMO TRANS CHILE DESCENTRALIZACIÓN A SU MEDIDA



SANTIAGO · IQUIQUE · ANTOFAGASTA



- Air and Ocean freight.
- Export and Import, Transit.
- Customs clearance.
- Dangerous goods handling.
- Projects.
- Insurance.
- web-based T&T.
- Mining Express Solutions

EMO-TRANS Chile S.A.  
e-mail : [info@emotrans-chile.cl](mailto:info@emotrans-chile.cl)  
Tel.: 562 2204 7000  
[www.emotrans.com](http://www.emotrans.com)

# CAXIAS DU SOUL

En 1949, Paulo Bellini, un joven brasileño de tan sólo 22 años emprendió lo que con los años sería una de las compañías más importantes de Latinoamérica, la multinacional Marcopolo, empresa que a la fecha se alza como el principal fabricante de autobuses de mundo.

## DESCUBRIENDO LOS SECRETOS DEL ÉXITO DE MARCOPOLO



**Uiliam Kliper Rossetti**  
Consultor Comercial Operaciones Internacionales Marco polo

En ese entonces, el nieto de inmigrantes italianos ya vislumbraba el potencial de este negocio, por lo cual se asoció con tres vecinos, los Nicola, dueños de un taller que arreglaba y pintaba cabinas de camiones, en Caxias do Sul, al sur de Brasil. Es en esta cálida ciudad donde actualmente se encuentra una de las principales plantas de producción de la compañía y Revista Logistec se trasladó a estas instalaciones para conocer más sobre la operación de Marcopolo, previa invitación de Epysa, empresa representante y comercializadora de la marca en Chile y Tus Bus, compañía nacional experta en el transporte de pasajeros y uno de los principales clientes del gigante carioca.

madera. Ya en 1968 cambia el nombre de la empresa a Marcopolo, inspirado en el viajero y explorador veneciano, como un augurio de lo que sería su futuro como marca internacional. Ya en la década del 50, la evolución del sector automovilístico

fue el punto clave para el crecimiento de la empresa, cuyo trabajo, en ese entonces artesanal, pasó a ser industrial y especializado. A partir de eso, surgen los chasis especialmente hechos para autobuses, agilizando el proceso de fabricación de las

8

### UNA HISTORIA ÉPICA

Antes de arribar a la ciudad de Porto Alegre nos dedicamos a conocer algo más sobre la historia de esta emblemática compañía que sólo en Brasil ostenta alrededor de un 39% de cuota de mercado, con una producción anual a nivel mundial que supera las 20.000 unidades.

Contando con sólo 15 empleados en sus inicios, la empresa que nació bajo el nombre de Nicola & Cía. Ltda. fue pionera en la fabricación de carrocerías para autobuses, las cuales inicialmente eran de



carrocerías. La madera, con la que antes eran fabricadas las estructuras, era sustituida por el metal y más tarde por fibra de vidrio.

Atrás quedaba también la pequeña bodega en la que operaban los 15 empleados de antaño para pasar de forma gradual a convertirse en un conglomerado de 18 fábricas, ubicadas en: Australia (3), Argentina (2), India (2), Colombia (1), México (1), China (1), Sudáfrica (1) y Egipto (1), Rusia (1) y Brasil (5), todas las cuales congregan a más de 20 mil empleados en la actualidad.

## EFICIENCIA Y SEGURIDAD: EJES PRINCIPALES

**10:30** Horas. A nuestro arribo a la planta Caxias do Sul, ubicada en el Estado de Rio Grande do Sul, nos recibe Uiliam Kliper Rossetti Consultor Comercial Operaciones Internacionales de Marcopolo quien será

nuestro guía durante el recorrido. La visita se inicia en el edificio corporativo de la Planta, asentada en un terreno que alcanza 373.500m<sup>2</sup> y un área construida de 88 mil m<sup>2</sup>.

En esta primera parada asistimos a una muestra audiovisual en la cual la Gerencia nos introduce al negocio de Marcopolo, haciendo hincapié en la línea de productos que comercializan actualmente, en los sistemas de seguridad que estos integran y en las distintas pruebas a las que son sometidos las estructuras y los vehículos una vez que son montados.

**“SEGÚN EL MODELO JUST IN TIME, MEDIANTE EL CUAL OPERAMOS, LA PRODUCCIÓN DE LOS VEHÍCULOS Y DE LAS PARTES Y PIEZAS QUE SE EXPORTARÁN SE REALIZA A PEDIDO. NUESTRA PREMISA ES LA MANTENCIÓN DE UN INVENTARIO JUSTO, APOSTANDO A UNA ALTA ROTACIÓN DEL MISMO”.**

En este contexto, Kliper comentó que “desde Caxias do Sul se fabrican las carrocerías y se procede al montaje de los autobuses que serán destinados tanto al transporte colectivo urbano como interurbano. Esta unidad se destaca por la producción de modelos de carreteras para el mercado brasileño y para exportación a América Latina, con una constante inversión en diseño y tecnología mediante la cual se presentan al mercado soluciones innovadoras, a partir de las directrices de eficiencia, confort y seguridad para los usuarios”. Además, en este recinto se fabrican las partes y piezas que serán utilizados en la fabricación de los vehículos y que serán distribuidos a las diferentes plantas y

distribuidores que la compañía posee a nivel mundial, las que son almacenadas en CD, ubicado en la planta que supera los 15 metros cuadrados. A este respecto, el ejecutivo explicó que “según el modelo Just in Time, mediante el cual operamos, la producción de los vehículos y de las partes y piezas que se exportarán se realiza a pedido. Nuestra premisa es la mantención de un inventario justo, apostando a una alta rotación del mismo. En la medida que las partes y piezas se requieran para el montaje de un vehículo o sean requeridos como refacción en las diferentes unidades que tenemos en el exterior, se fabrican y se despachan”, explicó Kliper.

La modalidad descrita por el ejecutivo es una de las tendencias más reconocidas en el sector automotriz, donde los inventarios son una especie de ‘amortiguador’ de los procesos de producción y distribución que permiten disponer de insumos o de productos terminados en las cantidades necesarias y en los momentos oportunos. Según la práctica actual, lo ideal es que las mercancías en tránsito no lleguen antes, para no acumularse y provocar inventarios y movimientos en el CD, ni después, para no dar lugar a interrupciones de los procesos de producción o distribución.

**11:30** Horas. Tras la exposición, Uiliam Kliper nos invita a recorrer el patio exterior del recinto donde podemos apreciar in situ los diferentes sistemas de prueba a las que son sometidas las carrocerías que vimos de forma teórica durante la presentación audiovisual. Según explica Uiliam Kliper, esta instancia es obligatoria para cada unidad. “Todos los vehículos que salen de esta planta han sido verificados y sometidos a estas pruebas que vienen a ser una especie de control de calidad”.

En este contexto, el ejecutivo destacó la prueba de Resistencia Estructural que consiste en comprobar el comportamiento de la carrocería del vehículo terminado al colisionar contra el suelo. Básicamente, el test consiste en subir a una plataforma un bus determinado e inclinar la superficie en un ángulo superior a los 45° hasta que



el vehículo vuelca. “Monitoreamos este volcamiento mediante sensores ubicados en diversos puntos de la carrocería para saber si se cumplen los estándares del Reglamento Europeo 66 que establece que el espacio de supervivencia del vehículo, representado por placas al interior de la carrocería, no puede presentar ninguna invasión tras el impacto”, explicó Kliper.

Desde el patio exterior de pruebas se puede apreciar otro de los puntos atractivos del recinto, nos referimos a un circuito de prueba que rodea la planta de producción. “Esta ruta se utiliza para la capacitación de colaboradores y clientes y para la verificación de los sistemas de freno, seguridad y confort de los vehículos”, explicó Kliper. El circuito, que recorremos en uno de los buses de la compañía, comprende diferentes ‘eventos’ u obstáculos que podrían enfrentar los conductores en diversos tipos de caminos.

Tras realizar el circuito, hacemos un alto para almorzar y regresar luego a conocer las instalaciones de producción del complejo automotriz.

## LA COSTUMIZACIÓN COMO EJE COMPETITIVO

Durante 2014, el sector de autobuses brasileño tuvo que afrontar grandes desafíos. En el segmento urbano la congelación de las tarifas de las principales ciudades brasileñas, especialmente tras las manifestaciones de junio de 2013 tuvo como reflejo una menor renovación de la flota.

Para afrontar este desfavorable escenario, una de las principales estrategias de la empresa fue la de fortalecer su presencia en los mercados de América Latina y África. No obstante, otro aspecto competitivo que ha impuesto Marcopolo es su flexibilidad de producción. “Tenemos productos específicos para cada mercado, personalizados. Producimos diferentes modelos para diferentes marcas de chasis. También trabajamos con plazos muy

cortos de entrega”, explicó Kliper. En esta lógica, la compañía introdujo el sistema de producción de Toyota, que se centra en la valoración y el perfeccionamiento de los empleados para la producción a gran escala de autobuses “personalizados”, gracias a lo cual la se han convertido en un referente mundial en la producción de altos volúmenes, personalizados y con entrega rápida.

**14:00** horas. Regresamos a la Planta para conocer las instalaciones donde se fabrican los buses. Nuestra primera parada es la intersección en la cual colindan la planta de producción el Centro de Distribución en el cual se almacenan los insumos, piezas y partes que se usarán en el montaje de los vehículos.

Según comenta Kliper, esta intersección mantiene una alta movilidad considerando que gran parte de los SKU’s que se almacena en el CD es producido en la misma planta, no obstante, la rotación del inventario es alta ya que cada pieza es hecha a pedido. “Exportamos alrededor de 2 mil buses completos al año y desde aquí también exportamos más de 1500 piezas y partes elaboradas acá para nuestras fábricas alrededor del mundo. Los destinos mayores del mercado en el caso de ésta Planta son: Chile, que es el mercado más grande de Latino América, seguido de Perú, Uruguay y Argentina. Ahora bien, en general, desde Brasil exportamos a 100 países, siendo 35 de ellos destinos frecuentes”.

Respecto del resto de los insumos que se requieren para la fabricación de las carrocerías, tales como acero, fibra de vidrio, madera o aluminio, el ejecutivo explicó que Marcopolo mantiene una política de trabajar con proveedores localizados en las proximidades de sus unidades. De esta forma, durante 2014, la unidad de Caxias do Sul adquirió un promedio de 58,04% de sus insumos en el estado de Rio Grande do Sul. En tanto, debido a la falta de proveedores calificados cercanos a la unidad, se realizaron compras en otros estados del país, las que representaron un to-

tal del 39,71%. En todas las unidades, la diferencia es adquirida en otros estados. Finalmente, la importación de materiales desde el extranjero representó un 2,25%. En tanto, los proveedores de Marcopolo deben, obligatoriamente, alinear sus procesos a las normas de estándar internacional relativas a la Calidad, al Medio Ambiente y a los Derechos Humanos, y someterse a las auditorías realizadas por la Empresa.

Ingresamos a la fábrica donde se encuentran las diferentes líneas de producción de los buses. Acá nos encontramos con las estructuras ensambladas a los chasis que son provistos principalmente Mercedes Benz, desde su planta ubicada en Sao Paulo. Según describe Kliper “Una vez que la carrocería es montada al chasis, se procede a la producción semiautomatizada del vehículo, en la que intervienen diferentes cuadrillas de trabajo en diferentes etapas”. Según lo descrito por el ejecutivo, las líneas de productos fabricadas en esta Planta son: los modelos Paradiso y Viaggio, para el transporte interurbano de pasajeros; y los modelos Torino y Viale para el transporte urbano.

Durante el recorrido nos enfocamos, específicamente en la línea de producción del modelo Paradiso, cuya primera etapa considera la unión del chasis, los circuitos eléctricos del vehículo y el esqueleto de la carrocería. Tras ello, se procede al relleno de las estructuras huecas con un material aislante de alta densidad. Posteriormente, se realiza el forraje del esqueleto y el piso del vehículo con materiales aislantes como aluminio, madera o fibra de vidrio, de acuerdo a los requerimientos aerodinámicos del vehículo.

Una vez que el armado básico de cada unidad es realizada se procede al montaje de las estructuras internas, tales como asientos, guarda equipaje, luminaria interna, entre otras. Con posterioridad se procederá a las terminaciones finales que contemplan el recubrimiento de pisos y paredes internas del vehículo, según las directrices de diseño que han sido pac-

**“LA ESTRUCTURA DE POSTVENTA ES UN TEMA ESTRATÉGICO PARA LA COMPAÑÍA, YA QUE COMO CONCEPTO VENDEMOS SOLUCIONES, NO SÓLO BUSES”.**

tadas con el cliente final. Al final de la línea de producción se realiza el proceso de ‘maquillaje’ final del vehículo, proceso altamente customizado y que contempla el asesoramiento por parte del departamento de diseño de la compañía. Logos, colores institucionales, gráficas especiales y un sinfín de otros requerimientos son realizados por la compañía a fin de generar un vehículo a la medida del cliente.

**15:30** Horas. Nos retiramos de las líneas de montaje, de regreso al edificio corporativo donde compartimos junto a nuestro anfitrión Las impresiones finales del recorrido. En esta instancia, Kliper explica que cada línea de montaje es diferente atendiendo a las características particula-

res de cada proyecto. De esta forma, se concreta el modelo de fabricación customizado que garantiza Marcopolo. “En la actualidad nuestros clientes se concentran en brindar a sus usuarios lo que se ha denominado como “experiencia de viaje”, en la cual aspectos como el confort, la conectividad, la entretención y la seguridad son aspectos relevantes. Hoy, nuestros clientes necesitan mucho más que un producto, necesitan una solución a la medida de sus necesidades”, aseguró; alternativas diferentes que integren distintos gadgets y estilos.

En esta lógica, la estructura de postventa que posee la compañía es un factor clave para garantizar un servicio de calidad in-

tegral. “La estructura de postventa es un tema estratégico para la compañía, ya que como concepto vendemos soluciones, no sólo buses. Para ello, junto a Marcopolo actúan los distribuidores autorizados que brindan un soporte que permita a los clientes finales una operación rentable. Tratamos de ser lo más partner posible en su operación, con técnicos en sus talleres para hacer mantenencias, con softwares en sus sistemas para que tengamos visibilidad de aquellas partes y piezas que el cliente necesita para el mantener operativos sus vehículos”.

**16:30** Horas. Finalizada la visita, nos retiramos agradecidos de la invitación que nos ha permitido conocer aspectos teóricos y empíricos de una operación productiva y logística de nivel mundial; seguros de que Paulo Bellini, el visionario que hace 66 años atrás dio vida a Marcopolo, jamás podría haber imaginado hasta donde llegaría su emprendimiento. **LGT**



**PORQUE ENTENDEMOS TU NEGOCIO EN EIT, PONEMOS TODO NUESTRO COMPROMISO**

**SOMOS UN SISTEMA INTEGRADO DE LOGISTICA, TRANSPORTE Y DISTRIBUCION**

En EIT, Somos un organismo vivo y flexible con personas trabajando para personas.

Ponemos toda nuestra pasión, voluntad y compromiso uniendo nuestras capacidades y realizando una gestión que involucra a todas nuestras áreas con el objetivo de lograr resultados exitosos para nuestros clientes.

Puerto Vespucio 9637 Pudahuel - Santiago. Teléfono: (56 2) 2 840 74 00 / [www.eit.cl](http://www.eit.cl)



# MANISH KAPOOR

*EL E-COMMERCE ES LA NUEVA FRONTERA QUE LOS RETAILERS TRADICIONALES DEBEN CRUZAR, EN ARAS DE SEGUIR VIGENTES EN UNA ECONOMÍA GLOBAL Y PARA ELLO, VALE LA PENA CONSIDERAR LAS LECCIONES PROPUESTAS POR UNA DE LAS PERSONALIDADES MÁS DESTACADAS DE LA ESCENA LOGÍSTICA INTERNACIONAL.*

## 7 LECCIONES PARA EL ÉXITO DEL RETAIL EN EL MUNDO E-COMMERCE



12

El cliente final tiene el control y aquellos retailers que quieran permanecer en el mercado deberán adaptar sus cadenas de suministro para tener éxito”, con esta elocuente aseveración Manish Kapoor, actual Presidente y COO de Cheethah Logistics Technology cerró su participación en el Seminario Internacional de Logística, organizado por SDI Group, el

pasado 7 de octubre en Centro Parque, evento en el cual Kapoor fue uno de los protagonistas dada su vasta experiencia en el ámbito operativo para el comercio electrónico, avalada por su actual posición y su anterior desempeño como Director mundial de Transporte en Amazon, donde ayudó a lanzar y ampliar los servicios de entrega en Estados Unidos, Reino Unido y Asia.

Durante la conferencia, a la cual asistieron más de 150 ejecutivos de la industria nacional, Kapoor hizo un extenso análisis acerca de la evolución y el actual momento que vive la actividad logística a nivel global, tras el advenimiento del comercio electrónico. Al mismo tiempo, el experto presentó casos de éxito de los líderes en materia de distribución y el futuro de la cadena de abastecimiento y la logística de entrega.

En esta lógica, Kapoor presentó siete lecciones claves a considerar para alcanzar un desempeño logístico y comercial exitoso en el escenario actual, las que analizamos junto a él en una entrevista exclusiva para Revista Logistec.

### PASADO, PRESENTE Y FUTURO

Antes de asistir a la cadena de suministro flexible, globalizada y tecnologizada de hoy en día, las cadenas de abastecimiento vivieron una serie de transformaciones a la vera de los cambios en los hábitos de consumo de las personas, originada, principalmente, por el desarrollo de las tecnologías de la comunicación (TI) y el advenimiento de la denominada ‘era digital’.

En esta línea, según lo dicho por Kapoor, durante la década del ‘70 la dinámica de las cadenas de suministro era lineal, con reposición directa de mercancías desde los proveedores locales hacia los mayoristas. Hacia la década del ‘80 asistimos a la ‘centralización de las operaciones de distribución’, con entregas directas desde los proveedores locales hacia el Centro de Distribución (CD) del Retail y la posterior distribución capilar a los puntos de venta. Ya para 1990, fenómenos sociales como la globalización del comercio incorporaba a la ecuación logística del Retail a actores ‘externos’, en la figura de proveedores internacionales y Operadores Logísticos 3PL.

La llegada del nuevo milenio trajo consigo uno de los fenómenos tecnológicos



SOMOS UNA **RED DE PERSONAS**  
TRANSPORTANDO TU NEGOCIO

 [www.tnt.cl](http://www.tnt.cl)

 (2) 2360 5100



THE PEOPLE NETWORK

de mayor impacto social y comercial de la última centuria: Internet, un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que abriría posibilidades ilimitadas para el comercio global, ahora desplegado mediante plataformas electrónicas. Con la aparición del Comercio Electrónico las metodologías de almacenamiento se reconfiguran en redes de paquetería y la entrega se enfoca ya no a los puntos de venta, sino hacia el cliente final. Finalmente, hacia 2010, el fortalecimiento de las tecnologías de comunicación, la consolidación de Internet como una plataforma de negocios y el cambio en los hábitos de consumo de los clientes, más informados, demandantes y empoderados, llevan a la aparición de un nuevo modelo de abastecimiento/venta / distribución omnicanal, que precisa la integración de la demanda de canal con una experiencia de entrega sin fisuras.

Considerando el actual escenario comercial, Kapoor enfatizó en la necesidad de estar concientes de que las barreras entre el comercio físico y el digital tienden a difuminarse progresivamente, “una realidad que los retailers deben integrar en sus estrategias”. Una estrategia que tiene un nombre, logística omnicanal”.

## 7 LECCIONES CLAVES

14

A modo de compendio, el ex Amazon explicó que la industria del retail debe incorporar a su performance 7 lecciones de gran relevancia. La primera de ellas es asumir que el comercio electrónico crece de forma sostenida y exponencial. Ante ello sólo quedan dos opciones: adaptarse o ‘ser canibalizado’.

La segunda gran lección a incorporar es el hecho de que el cliente es el gran protagonista de la operación logística actual. “Él está a cargo”. Consecuentemente, la tercera lección implica conocer a este cliente, saber qué es lo que desea, cuándo lo quiere y dónde. Es preciso entender cuáles son sus hábitos de consumo y entender que exigen valor entregado en cada transacción. Siempre en torno al cliente, es preciso que el retail le brinde una experiencia de compra agradable, por no decir excepcional; lección que se complementa con el entendimiento de que la “Última Milla” comienza en la compra y termina cuando se entrega el producto, no antes.

Finalmente, según Manish Kapoor, la Cadena de Suministro necesita adaptarse al Cliente y a todos sus requerimientos, por lo cual es preciso coordinar y diseñar una cadena de suministro eficiente y visible, tanto para la compañía como para el consumidor

**¿Cómo desde la logística el retail debe enfrentar al cliente?** “Lo primero es entender que los clientes deciden y la cadena de suministro se tiene que adaptar a sus requerimientos para tener éxito y para ello es necesario contar con una excelente infraestructura, buenos procesos comerciales y la tecnología adecuada. Lo que observo hoy es que algunos retailers están saliendo del mercado porque no están listos para el cambio, no conocen a sus clientes y no se están adaptando”.

Ahondando en lo anterior, Kapoor compartió algunos datos que en su opinión el retail moderno debe considerar a la hora de ingresar al cada vez más inminente

mundo del e-commerce. “En una encuesta realizada en Estados Unidos, donde se entrevistó a algunos clientes para saber por qué compran en línea. Los tres principales motivos fueron: La obtención de mejores precios y ofertas; la posibilidad de comprar a cualquier hora del día y desde cualquier lugar del mundo; y en tercer lugar, el hecho de que no tengo que ir a la tienda sino que el producto viene hacia mí, lo que nos habla de la importancia de la logística y de la cadena de suministro”.

“Estoy de acuerdo con que el retail llegó para quedarse, pero al mismo tiempo hay que asegurarse de que éstos no se relajen mucho. No es posible hacerlo, ya que el cliente no espera y la experiencia no garantiza la continuidad, el mejor ejemplo de ello es lo ocurrido con Blockbuster que cerró sus puertas gracias a Netflix”, puntualizó al respecto el experto.

Considerando el crecimiento exponencial de comercio electrónico a nivel mundial **¿Cómo evalúa la performance del retail latinoamericano y chileno?** Bueno, hoy existen muchas empresas que se dedican completamente al comercio electrónico en Latinoamérica, con excelentes resultados, y también existen retailers tradicionales que han incursionado con gran éxito en el e-commerce, como es el caso de Falabella en Chile.

Considerando esto hay que tener cuidado en entregar la mejor experiencia de compra al cliente, pero también de tener operaciones de menor costo y más optimizadas, y cuando digo operaciones no me refiere solamente a las operaciones entre cuatro paredes sino a toda la red de distribución.

En este sentido, lo positivo que he observado es que los actores locales aprenden de las mejores prácticas internacionales, comprenden muy bien la cultura, se adaptan rápidamente porque entienden que la competencia es a nivel global e ingresará a sus mercados locales. **LGT**

**“LA CADENA DE SUMINISTRO NECESITA ADAPTARSE AL CLIENTE Y A TODOS SUS REQUERIMIENTOS, POR LO CUAL ES PRECISO COORDINAR Y DISEÑAR UNA CADENA DE SUMINISTRO EFICIENTE Y VISIBLE, TANTO PARA LA COMPAÑÍA COMO PARA EL CONSUMIDOR”**

**TW** LOGISTICA

[WWW.TW.CL](http://WWW.TW.CL)

TELÉFONO: 2 389 12 00  
E-MAIL: [LOGISTIC@TW.CL](mailto:LOGISTIC@TW.CL)



# SOLUCIONES LOGISTICAS INTEGRALES

[WWW.TW.CL](http://WWW.TW.CL) | TELÉFONO: 2 389 12 00 | E-MAIL: [LOGISTIC@TW.CL](mailto:LOGISTIC@TW.CL)





16

## PLAN DE CONTINGENCIA FRENTE A DESASTRES

CHILE NO SÓLO ES UN PAÍS PLENO DE PAISAJES HERMOSOS Y GENTE DE ESFUERZO, TAMBIÉN ES UN TERRITORIO ADVERSO, VULNERABLE A UN SIN NÚMERO DE DESASTRES NATURALES QUE EN INCONTABLES OCASIONES HAN PUESTO A PRUEBA NUESTRA CAPACIDAD DE RESILIENCIA. ENFRENTADOS A ESTA REALIDAD, LAS EMPRESAS EMPLAZADAS EN ESTA LOCA GEOGRAFÍA DEBEN SER CAPACES DE RESPONDER EFICIENTEMENTE FRENTE A UNA EMERGENCIA, Y PARA ELLO LOS PLANES DE CONTINGENCIA SON UN FACTOR CLAVE.

## CLAVES PARA ENFRENTAR UNA REALIDAD ADVERSA

Incendios forestales, erupciones volcánicas y en el mes de septiembre un potente terremoto seguido de un tsunami en las costas de la Cuarta Región, son los eventos que Chile ha debido enfrentar durante 2015, diversas emergencias y

desastres naturales que han dejado huellas en su geografía y en sus habitantes, a estas alturas, acostumbrados a enfrentar este tipo de eventos y volver a levantarse. No obstante, la devastación que este tipo de desastres ha traído consigo, también ha dejado importantes lecciones para la

población y el mundo empresarial, el que ha dado cuenta de la urgente necesidad de desarrollar estrategias de respuesta de emergencias eficientes para mantener la continuidad operativa cuando -a raíz de los embates de la naturaleza- su cadena logística se pone a prueba.

Teniendo en cuenta que una cadena de suministros es una red en la cual interactúan diferentes actores (proveedores, fabricantes, distribuidores, minoristas y clientes), la cual admite flujos de materiales, información y datos financieros, es factible que frente a un desastre natural, dicha red de flujos puede verse interrumpida drásticamente, ya sea por la inactividad parcial o permanente de alguno de sus actores, o por la interrupción de los flujos que la integran, explicó Andrés Bronfman Cáceres, investigador asociado del Centro Nacional de Investigación para la Gestión Integrada de Desastres Naturales (Cigiden), dejando claro los efectos que este tipo de eventos puede gatillar en la capacidad productiva y operativa de las empresas.



**Juan Pablo Berríos**  
Director del Supply Chain Council Chile



**Andrés Bronfman**  
Investigador Asociado Cigiden

Consecuentemente, el experto destacó la importancia y urgencia que amerita el que las compañías -sin importar su rubro o tamaño- efectúen una planificación y análisis de riesgo de sus cadenas logísticas, señalando que "las empresas deben trabajar en el desarrollo de planes de emergencia y de habilidades de recuperación para mantener la continuidad de la cadena de suministros en el futuro, considerando primero

que el efecto dominó de estos eventos en las operaciones logísticas de la cadena de suministros puede ser significativo y que la estadística nos dice que Chile vive en promedio 5 desastres naturales al año”.

Con un país tan expuesto como el nuestro a este tipo de crisis, cabe preguntarse si las compañías están preparadas para una respuesta eficaz frente a un desastre natural.

En esta línea, Juan Pablo Berrios, Gerente de Compras, Logística y Calidad de Proveedores en Grupo CGE y Director del Supply Chain Council Chile (SCCC), agrupación que reúne a altos ejecutivos del área logística de importantes compañías del país, expresó que “muchas empresas han tomado conciencia de la importancia de tener planes de contingencia para sus operaciones productivas y logísticas, enfocándose en evaluar y reducir los riesgos derivados de eventos catastróficos como los que nuestro país sufre recurrentemen-

te”. Según el profesional, es indispensable para las compañías contar con este tipo de planificación, considerando que “las empresas que están preparadas y que saben qué están haciendo respecto de sus riesgos, son aquellas que podrán sobreponearse rápidamente ante una emergencia, manteniendo no sólo su capacidad productiva, sino también operativa para dar respuestas a las necesidades de abastecimiento que la población afectada requiere, ya sea que se trate del abastecimiento de artículos de primera necesidad, como la reposición de los servicios básicos”.

## CLAVES PARA LA GESTIÓN DE RIESGO

Considerando lo anterior, Juan Pablo Berrios propone 5 aspectos claves que toda compañía debe tomar en cuenta para procurar cierta continuidad operativa frente a un eventual desastre natural o emergencia acaecida de la acción humana, eventos

que pueden ser tanto o más dañinos que las desastadas por la madre tierra.

## DESCENTRALIZACIÓN DE LA CAPACIDAD PRODUCTIVA Y LOGÍSTICA

Según explicó Berrios, el primer aspecto a considerar es el relacionado con la capacidad instalada de las empresas, es decir, sus instalaciones asociadas a la producción y a las operaciones logísticas, maquinarias y activos en general; y toda la red de transporte que soporta el entramado logístico; “evaluándolos desde el punto de vista de la contingencia y del riesgo asociado a que en determinada catástrofe natural dicha red, total o parcialmente, se vea inhabilitada”, expresó.

En este plano, el Director del SCCC expresó que “si se diseña, por ejemplo, una red logística concentrada, centralizada y lejana a los centros de consumo, tendrá mayores problemas para llegar a dichos



# POR UNA INDUSTRIA SEGURA

Líderes en el control y gestión de flotas.



### HABLEMOS

Mesa de Servicio: 800 400 110  
Wisetrack Chile / Av. Pocuro 2151 – Providencia – Santiago – (56-2) 23893000  
Catorce de Febrero 2174, Of. 12 – Antofagasta – (56-55) 2895408  
[www.wisetrack.cl](http://www.wisetrack.cl)

NO PIERDAS UN GRAN NEGOCIO POR ELEGIR UN MAL CAMINO

lugares en el evento que se produzca la catástrofe lejos de esa centralización. Entonces, el cómo están dispuestos físicamente los activos logísticos y qué tan concentrados están es esencial para determinar nuestra capacidad de atender una catástrofe natural”.

puede significar que en un solo evento catastrófico esa empresa pierda el 100% de su capacidad productiva”, sostuvo el ejecutivo. Con ello, el ejecutivo enfatizó que “las empresas debieran hacer un análisis de riesgo asociado a la concentración de sus activos logísticos y productivos en un

evento catastrófico. En esta línea, el Gerente indicó que ambas vertientes del factor stock deben estar bien identificadas y su planificación es vital. “En el caso de la prestación de servicios como el nuestro, los temporales de viento registrados en el sur resultan un buen ejemplo. En este caso, uno de los insumos que triplican su consumo son los fusibles. Entonces, para reponer el servicio eléctrico de forma rápida debemos incrementar en invierno la cantidad de fusibles en stock, disponibles en las bodegas cercanas a los puntos de consumo o demanda”.

## **“Y ES QUE FRENTE A UNA SITUACIÓN INESPERADA LA INFORMACIÓN SUELE LLEGAR POR CANALES INFORMALES, SOBRE TODO HOY, CON EL MASIVO ACCESO A INTERNET Y REDES SOCIALES. UNA SITUACIÓN ASÍ, DE NO SER CONTENIDA, PUEDE GENERAR CONFUSIÓN Y CAOS”**

En el caso del Grupo CGE (Compañía General de Electricidad), que distribuye energía a las ciudades desde Arica a Villarrica, “la red logística se diseña para minimizar el impacto frente a este tipo de eventos catastróficos”, explicó Berrios. “Por ejemplo, en los aluviones del Norte debíamos reponer redes eléctricas arrasadas por la fuerza de los escombros y el barro. Para ello, básicamente necesitábamos postes, cables conductores y otros insumos que debíamos hacer llegar a nuestra fuerza de trabajo instalada en el sector. ¿Cómo se logró esta tarea? Desplegando nuestra red logística más cercana al lugar de la catástrofe, la que cuenta con los insumos y materiales necesarios para las labores de reposición”.

Si bien el diseño de redes logísticas para la contingencia es un requisito obligado para una empresa como Grupo CGE, cuya performance es altamente sensible para el bienestar de la población en general, Berrios señaló que esta acción debería ser igualmente importante para compañías inmersas en rubros de menor impacto social. “Si una empresa de consumo masivo por ejemplo, tiene todas sus líneas productivas en una sola instalación física eso representa un riesgo enorme, ya que un incendio en la planta o el desplome de ésta a raíz de un terremoto o tsunami

solo punto. Un ejemplo a destacar es el de Viña Concha y Toro que posee plantas de producción en diferentes puntos del país, con lo cual minimizan el riesgo de pérdida de capacidad productiva y operativa”, explicó.

### **STOCK PARA LA CONTINGENCIA**

El segundo aspecto destacado por el ejecutivo de CGE tiene relación con la disponibilidad de stock, considerando dos líneas: la disponibilidad de materiales e insumos para la producción y la operación, y productos terminados para la distribución. “Frente a un desastre natural hay ciertos materiales que son de primera necesidad para una compañía, ya que su ausencia afecta su capacidad productiva y operativa. Entonces, en sus planes de contingencia las compañías deben identificar muy bien este tipo de materiales de manera de mantener un stock de contingencia de los mismos para seguir operando”, explicó Berrios.

Lo mismo ocurre con el stock para la distribución y abastecimiento de la población, pensando en el desabastecimiento de los consumidores (porque no se cuenta con la materia prima para producir los productos) o en abastecer artículos de primera necesidad a la población afectada por el

Otro aspecto relevante en este tema es contar con un espacio seguro y protegido para este tipo de productos o insumos, “una posición de inventario más segura no serviría de nada si el lugar y la instalación están expuestos al desastre”, enfatizó Berrios. Finalmente, sobre este punto, el Gerente destacó la acción de los proveedores, como actores relevantes al momento de actuar frente a una contingencia. “Contar con proveedores alineados y capaces de responder a nuestra demanda en un periodo de emergencia es esencial”.

### **EL MÉTODO**

El tercer aspecto destacado por Berrios es la metodología operativa que se utilizará a partir de la ocurrencia de una crisis, la que principalmente debe apuntar a mantener la operación, prescindiendo de tecnologías de apoyo. “En la mayoría de los casos los sistemas informáticos frente a una catástrofe pueden dejar de operar. Entonces, un buen plan de contingencia debe contemplar la posibilidad de que los sistemas de apoyo dejen de operar. Ante eso, la empresa debe ser capaz de soportar las mismas operaciones logísticas de forma manual o con sistemas de apoyo alternativo. Debe haber un plan B. Además, esta metodología debe ser difundida y aprendida por toda la organización”.

### **LAS PERSONAS**

En este acápite no nos referiremos a la seguridad de los trabajadores, sino al

establecimiento de un staff de personas que lideren los procesos frente a una emergencia. "Desde este punto de vista, un Plan de Contingencia debe identificar muy bien a los 'líderes' y 'tomadores de decisiones', empoderarlos y entregarles atribuciones especiales", explicó Berrios. Y es que frente a una situación inesperada la información suele llegar por canales informales, sobre todo hoy, con el masivo acceso a internet y redes sociales. Una situación así, de no ser contenida, puede generar confusión y caos.

Con ello en mente, el Gerente destacó que "en el caso de CGE, por ejemplo, una vez que se gatilla una alerta roja sabemos quien es la persona en Operaciones de la Unidad Eléctrica designada para pedir materiales, por su parte, en el CD de materiales hay un solo responsable que concentra toda la recepción de los requerimientos de emergencia y tiene la potestad en ese minuto para poder disponer de los recursos logísticos, sin tener que seguir

los canales de aprobación tradicionales". "En una situación normal el encargado de adquisiciones debe pedir la aprobación para compras por determinado monto. En una situación de emergencia, en cambio, el líder logístico seleccionado tiene la potestad para tomar decisiones de compra por un monto mucho mayor y la posibilidad de saltarse algunos escalones para dar fluidez y rapidez a las cosas", agregó Berrios.

### EL TIEMPO

Finalmente, la contingencia requiere velocidad, ya que debemos tener sensibilidad con el cliente que está en carencia del producto o servicio. "Nunca debemos olvidar que un Plan de Contingencia tiene por finalidad que el ciclo de trabajo sea rápido, reponer la capacidad de la cadena logística con foco en resolver la contingencia en tiempo record", expresó el Director del SCCC.

En esta línea, ejemplos de planificación que se relacionan al tiempo serían: la reorganización de turnos de trabajo para hacer frente las labores derivadas de la emergencia, extendiéndolos o habilitando horarios adicionales.

Respondiendo a esta variable, agregó Berrios, "se puede disponer de vehículos de menor tamaño para poder llegar con mayor velocidad y movilizar materiales de primera necesidad hacia los centros de consumo, etc.", puntualizó.

Finalmente, el ejecutivo sostuvo que en la actualidad estos 5 pasos están presentes en mayor o menor medida en las empresas chilenas, lo que da fe de un compromiso no sólo hacia sus trabajadores al procurarles fuente de trabajo, sino también hacia la población en general, brindándoles alivio y apoyo en los momentos difíciles. **LGT**

**OPORTUNIDAD!**  
**CAT!**  
EQUIPOS

LLEVA TU  
**GRÚA**  
HORQUILLA  
EN 12 CHEQUES

- Entrega Inmediata • Precios de Impacto
- Unidades Limitadas
- Grúas de Combustión Interna de 2 a 7 Tons.
- Grúas Eléctricas de 2 a 2,5 Tons.



Promoción válida desde 07 de Octubre hasta 31 de Diciembre de 2015 o hasta agotar stock de 30 unidades, lo que ocurra primero. Plan de financiamiento en 12 Cheques y pago de IVA al contado con saldo en 12 cuotas con cheques garantizados, prenda del equipo y seguro endosado a Finning. Se podrá excepcionar en base al monto a financiar y el riesgo del cliente. Intereses del 9% anual sobre saldos. Ejemplo modelo GP20NM entregada en sucursal más cercana: Precio Contado USD 25.350 + IVA (tasa de 9%) - Total a pagar en 12 meses: USD 26.845 + IVA. Financiamiento sujeto a evaluación y aprobación crediticia previa de Caterpillar Leasing Operativo.

LLÁMANOS  
**229 277 000**  
FINNING.CL

[/finningsudamerica](#)  
[/finningsudamerica](#)  
[/finningsouthamerica](#)

**CAT**  
Financial

**FINNING** **CAT**

# INSEGURIDAD EN LA CADENA LOGÍSTICA

**LA DELINCUENCIA SE HA TOMADO LA AGENDA PÚBLICA EL ÚLTIMO AÑO, TANTO EN EL MUNDO PÚBLICO COMO PRIVADO. HEMOS VISTO DECENAS DE PROTESTAS CONTRA EL ALZA DELICTUAL, ANUNCIOS DE LAS AUTORIDADES CON MEDIDAS PARA 'FRENAR LA DELINCUENCIA' Y UNA CONSTANTE PREOCUPACIÓN DE LOS DISTINTOS SECTORES EMPRESARIALES DEL PAÍS ¿CÓMO ESTA REALIDAD SOCIAL HA AFECTADO A LA INDUSTRIA LOGÍSTICA NACIONAL?**

## ¿SENSACIÓN O REALIDAD?

**D**urante este 2015, en el país se ha generado un incipiente sentimiento de inseguridad, tanto en las personas como en los distintos rubros del comercio, que ven con gran preocupación la proliferación de eventos delictuales en sus respectivas cadenas de distribución. Cinematográficos y millonarios robos han quedado en la memoria

colectiva del país. Las empresas dedicadas de lleno a ofrecer servicios logísticos, tales como el transporte o almacenamiento de mercaderías, también se manifiestan atentas a lo que han denominado 'escalada delictual'. Para muchos el tema de la vulnerabilidad frente a la delincuencia ha dejado de ser un sentimiento y se ha transformado en una realidad que se respalda en cifras y montos en pérdidas.

En esta línea, la Cámara de Comercio de Santiago dio a conocer un informe sobre la XII Encuesta de Victimización del Comercio, el cual reveló un aumento de cinco puntos porcentuales respecto del segundo semestre de 2014. El estudio establece que el rubro del retail es el más victimizado, con 93,8% de las menciones. Le siguen el sector "Otros" que incluye a las Estaciones de servicio, compra y venta de autos y empresas de logística con un 58,5%; Hoteles y Restaurantes con 42,3% y otros minoristas con un 40,4%.

El estudio de la CCS se realizó a más de mil establecimientos de las regiones de Iquique, Antofagasta, Viña del Mar, Valparaíso, Gran Santiago, Concepción, Talcahuano, Temuco y Puerto Montt. Por otra parte, un 96,2 % de los encuestados dijo haber sido víctima de un delito más de una vez. La cifra es levemente mayor en el Gran Santiago (97,5%) que en regiones (95,2%).

## EL RETAIL EN EL OJO DE LA DELINCUENCIA

No cabe duda, que el retail es uno de los sectores económicos de mayor crecimiento y dinamismo del país; por lo cual, cualquier factor que afecte a esta industria es relevante. En vista de lo anterior, por segunda vez consecutiva, ESE Business School, Universidad de los Andes, la Cámara de Comercio de Santiago y Alto Chile, confeccionaron el Estudio de Mermas en Retail en Chile 2015, documento que permite establecer algunos datos empíricos respecto del índice de eventos delictivos que sufre este rubro.

Entre los datos que se destacan en el estudio se encuentra "el aumento en la tasa de hurtos por local". Tomando en cuenta los datos de incidentes en el Retail elaborado por ALTO Chile, se puede apreciar un aumento en el monto de hurto por local de 5,2 en el segundo trimestre de 2015 en comparación con el primer trimestre del año 2010, resultados que indican un



# RESULTADOS QUE MARCAN LA DIFERENCIA

OPERACIONES DE CLASE MUNDIAL



Los innovadores sistemas de alerta temprana de errores desarrollados por Logística S.A., logran un cambio cultural en la organización que permiten un manejo de inventarios sin errores y por consiguiente, **pedidos perfectos**. Esta precisión, medida a través del **IRA - inventory record accuracy** - nos ha posicionado en un nivel de excelencia (sobre un 95 %, con tolerancia de 0%) que no muchas empresas en el mundo pueden exhibir.



**LOGISTICA** S.A.

aumento del fenómeno en escalada. Para visualizar el impacto en la industria retail de las pérdidas por concepto de robos o hurtos, el indicador 'Pérdida Conocida y Desconocida' especificó que "la pérdida desconocida, entendida como aquella que no se le puede atribuir causa específica y que se debe al hurto interno, robo externo, errores administrativos y error de proveedores, representa el 75% de la pérdida operativa (...), mientras que la conocida, aquella que puede ser detectada, impacta el 25% restante. En tanto, al desagregar la pérdida desconocida se observa que el hurto interno y el robo/hurto externo explican el 77% de la pérdida desconocida (Figura 1), poniendo en evidencia la importancia de los delitos en la generación de pérdidas de los retailers.



femenino. En un 9% se trata de menores de edad, mientras que en un 44% de los casos son personas jóvenes entre 18 y 29 años, siendo este grupo el de mayor relevancia.

das a los alimentos (47,6%), el vestuario (28,5%), los equipos electrohogar (10,3) y activos de la empresa (4,9%). (Figura 3, en base a una muestra de 84.157 eventos registrados por la empresa de seguridad ALTO).

## UNA VISTA A LA CADENA DE VALOR

Según el ítem 'Mermas operativas según la cadena de valor' del informe del Retail se demuestra que el 'piso o sala de venta' es el lugar físico donde se registra la mayor cantidad de merma operativa, seguido por la bodega o CD y la recepción de la mercancía. El transporte es, por el contrario, el ámbito donde menos pérdidas se registran, aun cuando algunos de los encuestados coinciden en que se han vuelto recurrentes los robos de camiones completos con mercadería.

En un cruce de información, cifras entregadas por la Asociación Logística de Chile (ALOG) ratifican la estadística de ALTO, indicando que los productos más robados serían: mercaderías de supermercados, ropa deportiva y productos de electrónica. Al mismo tiempo, las cifras entregadas especifican que las comunas con mayor tasa de siniestralidad por robos a camiones, contenedores, hurtos simples o agravados serían: Pudahuel y San Bernardo (RM) y San Antonio (V Región).

## ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD EN LA CADENA

Como se observa, no sólo el retail ha sido afectado por estos actos. La industria logística y sus distintos actores también han sufrido con el aumento de la delincuencia. En esta línea, Cynthia Perisic, Gerente General de la Asociación Logística de Chile reconoció que este 2015 hubo un aumento sostenido de denuncias de actos delictuales de los empresas asociadas, "alcanzando un peak en los últimos meses de más de un 60% en relación a las de 2014". Igual impresión sostuvo José Pedro Fuenzalida, Subgerente de Innovación y Desarrollo de ALTO Chile, quién señaló

Al comparar con el año 2013, se observa que la incidencia relativa de cada eslabón de la cadena de valor no cambia significativamente de un año a otro. (Figura 2). No obstante, si bien los delitos perpetrados en las carreteras pueden tener menor cuantía que los robos y hurtos en otros eslabones de la cadena, suelen tener mucho mayor impacto social y mediático, debido a la espectacularidad y violencia que estos tienen.

Siempre en el plano de la merma operativa, el estudio establece la categorización de los artículos más robados, que establece como mercaderías más siniestra-

Respecto a las medidas de control y prevención de pérdidas el informe arrojó que casi el 40% del gasto en prevención de pérdidas corresponde a guardias de seguridad, seguido por auditorías internas e inversión en herramientas tecnológicas, lo que refleja una constante preocupación del sector por la seguridad. En cuanto a la tasa de denuncia, ésta varía dependiendo de ciertos criterios, ya sea para hurto externo o interno. En un alto porcentaje de las veces, ocurre que se denuncia cuando delinque una banda organizada y cuando hay violencia.

En resumen, de acuerdo a los datos provistos por Alto Chile, los delitos en retail son perpetrados en un 61% por personas de sexo masculino versus un 39% del sexo

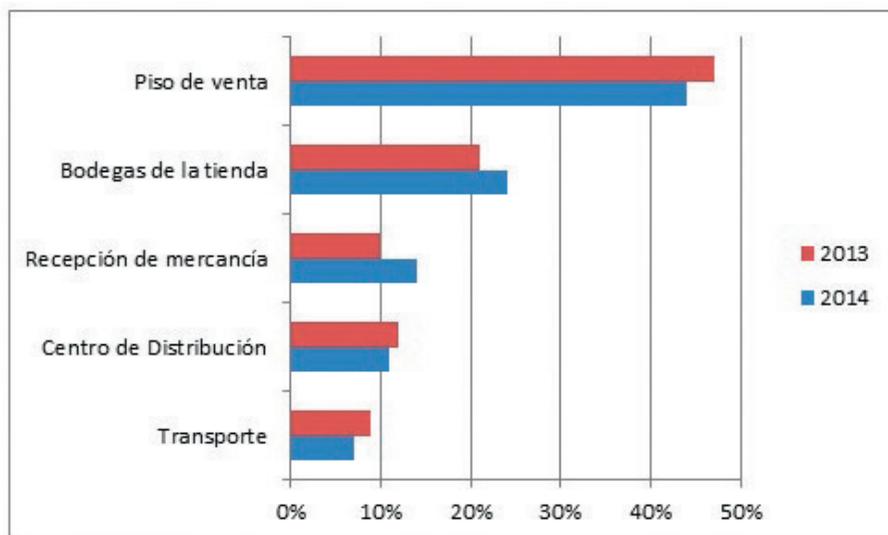


**Cynthia Perisic**  
Gerente General  
Alog Chile A.G.



**José Pedro Fuenzalida**  
Subgerente de Innovación y  
Desarrollo ALTA

**Figura 2: DISTRIBUCIÓN DEL PORCENTAJE DE PÉRDIDA EN LA CADENA DE VALOR**



Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los encuestados en el segundo estudio de mermas operativas en retail.

que “en términos generales los delitos y las pérdidas han aumentado, siendo uno de los rasgos preocupantes el aumento de la violencia en estos eventos. En el caso del retail el robo ha ido en aumento, lo que se correlaciona con el nivel de violencia y sofisticación. Hay gente que tiene la información como para vulnerar una cadena de producción o un proceso logístico de manera bastante más inteligente que hace algunos años”.

Este escenario ha obligado a las empresas a tomar medidas preventivas para fortalecer su seguridad de la mano de la inversión, que según Perisic va entre los 60 a los 120 millones de pesos al mes. “Se han aumentado las inversiones en ítems como guardias de seguridad y soporte electrónico. Pero, además, muchas de las empresas han comenzado a utilizar sistemas de escolta privada para la salida de los camiones hacia las carreteras, que son los que más se ven afectados por este tipo de casos”, sostuvo la ejecutiva.

Sobre este punto, José Pedro Fuenzalida, señaló que “las instancias más críticas son la salida de los productos desde los CD y la distribución en ruta, donde los antisociales se especializan”. Durante estos procedimientos, agregó Fuenzalida “son frecuentes los robos simples, con pérdidas parciales de la carga sobre todo. Son casos importantes, pero que pocas veces captan la atención de los medios y la opinión pública”.

Siempre en torno a la peligrosidad de la ruta, Flavio Cáceres, Gerente de Operaciones de Logística y Distribución de Prosegur, reconoció que “hoy el país posee un aumento en la tasa de hechos delictuales que atentan al transporte, en su mayoría contra vehículos de mediana envergadura que han obligado a maximizar los controles en seguimiento de flota, esto como costo se traduce en el aumento en las tarifas del servicio”. De acuerdo al ejecutivo de Prosegur, el mayor riesgo —en cuanto a seguridad— “involucra el transporte, observado desde los puntos de retiros masivos y rutas troncales”. “Dado

este escenario, es fundamental contar con vehículos de apoyo que escolten y evalúen las condiciones de la ruta de forma anterior al paso del vehículo que contiene los cargamentos, existen diversos procedimientos que hoy se ejecutan a fin de minimizar la posibilidad de eventos delictuales”, aseguró Cáceres.

En torno a los eventos delictivos en los Centros de Distribución, el ejecutivo de ALTO explicó que, “si bien existen casos de asaltos violentos, en general se da más el tema de la colusiones para el delito o engaños administrativos. Dado que la mayoría de los procesos internos del CD son manejados y controlados mediante sistemas tecnológicos que actualizan el volumen del inventario para efectuar un robo es necesaria la participación de las personas que tienen acceso a estos sistemas de control. Aquí la clave está en el manejo de la información con respecto a la operación. Es en esta instancia donde se puede vulnerar el sistema”.

Considerando lo expuesto, la representante de ALOG puso énfasis en la necesidad de que los organismos encargados de la prevención de estos delitos puedan generar una instancia amplia de trabajo junto a los actores de las cadenas logísticas. Por su parte, Fuenzalida destacó que “una de las claves para mejorar el nivel de seguridad en los procesos logísticos es que los

trabajadores ‘se pongan la camiseta’ por la empresa”. En esta línea, Cáceres agregó que “poseer tecnología y mano de obra calificada que mantenga el correcto uso y explotación de los sistemas de apoyo” es primordial para la seguridad de la cadena, considerando que “lamentablemente los actos delictivos hoy en día, poseen mayor planificación y especialización por parte de los autores, obligando constantemente a buscar evolución en materias de seguridad”, expresó el ejecutivo de Prosegur. Conocer la opinión de la industria en torno al flagelo de la delincuencia y su impacto en la actividad logística resulta relevante a la luz de los hechos.

## EL SENTIR DE LA INDUSTRIA

Enfrentado a esta temática, Raimundo Prieto, Gerente de Operaciones de Bodegas San Francisco, señaló que en los últimos 2 años han visto con gran preocupación un aumento no sólo en los eventos delictivos que afectan a la industria logística, sino también una mayor organización, audacia y violencia en los perpetradores. **LGI**



TERMINA DE LEER ARTÍCULO:  
Escanea el QR desde tu Smartphone o Tablet.



24

## E-COMMERCE

**FIN DE AÑO ES UNO DE LOS PERIODOS DE MAYOR CONSUMO EN EL COMERCIO GLOBAL, PRINCIPALMENTE DEBIDO A LAS COMPRAS DE TEMPORADA NAVIDEÑA. EN ESTE CONTEXTO, EL COMERCIO ELECTRÓNICO ES LA NUEVA FRONTERA PARA EL CONSUMO DE ESTA TEMPORADA, QUE OPERADA POR MANOS EXPERTAS SE TRANSFORMA EN EL MEJOR ALIADO DEL 'VIEJO PASCUERO'.**

## Y EL AUMENTO DEL MOVIMIENTO DE PAQUETERÍA EN NAVIDAD

**L**ega diciembre y con él la inexplorable compra de obsequios navideños, una actividad que puede convertirse en una verdadera odisea debido a las típicas aglomeraciones en tiendas y calles, atestadas de personas ansiosas por adquirir el rega-

lo perfecto. No obstante, desde hace algún tiempo muchos chilenos han cambiado las calles y centros comerciales del país, por las pantallas de sus computadores, tablets o smartphones para efectuar sus compras de fin de año. En esta línea, de acuerdo el último "Estudio de Consumo

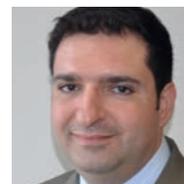
Navideño" (2014), efectuado por la empresa Deloitte, un 41% de los consumidores chilenos encuestados para la muestra afirmó compraría al menos parte de sus regalos por internet, lo que constituye una tendencia en alza, considerando los resultados en este ítem en el estudio de 2013 (32%) y de 2012 (21%).



**Juan Pablo Sepúlveda**  
Gerente Corporativo  
Comercial y Sucursales  
Chilexpress



**Sandra Miró**  
Gerente General  
DHL Express Chile



**Alexandre Rodrigues**  
Gerente General  
UPS Chile, Argentina y  
Paraguay

Según el estudio de Deloitte, si bien los consumidores perciben beneficios superiores en las tiendas físicas versus las comercios virtuales, este canal ha ganado terreno y está mejor posicionado en la percepción de los atributos relacionados con los costos de la compra. Atendiendo a esta percepción, Alexandre Rodrigues, Gerente General de UPS para Chile, Argentina, Uruguay y Paraguay explicó que "las ventajas de utilizar el comercio electrónico durante los últimos meses del año y en especial en la época de Navidad se explica por la reducción de costos y la posibilidad cierta de elegir entre una gran oferta de productos.

Son meses en que existe un notable aumento en el número de personas en los centros comerciales, con sus consiguientes dificultades. Por ello, la posibilidad de realizar las compras online en esta época



# APL Logistics

## End-to-end Worldwide Supply Chain Management

Con presencia en más de 75 países, APL Logistics ofrece servicios logísticos integrales, combinando en origen y destino soluciones especializadas por industria para optimizar su cadena de abastecimiento.

## Almacenaje & Transporte

### Encuentre la Solución Correcta para su Negocio en Chile

- ✓ Almacenaje & Administración de Inventarios
- ✓ Transporte & Distribución Nacional e Internacional
- ✓ Tecnología de Punta
- ✓ Soluciones Logísticas Integrales y especializadas para cada Industria

## Valor Agregado y Maquila

### Soluciones para sus Requerimientos Específicos de Maquila

- ✓ Poseemos más de 33 equipos de Alta Tecnología
- ✓ Tarifa Variable por Unidad / Proceso
- ✓ Rápida Implementación (en APL Logistics o Instalaciones de Cliente)

## Soluciones de Valor Agregado y Maquila

- Armado de Promociones
- Termo Contraíble & Sellado
- Blíster, Enfajados & Etiquetado
- Estuchería & Inyección de Tinta
- Sensores de Seguridad & Colgados
- Scan & Pack / Insertos / Instructivos
- Zona Limpia (Cosméticos, Farmacéutica, otros)
- Procesos Customizados

Para mayor información sobre nuestros servicios en Chile o Latinoamérica, favor contáctenos en:

infochile@apllogistics.com | Fono: (+562) 2 422 9800 | www.apllogistics.com



resulta muy atractiva". Además el costo, factores como el mayor acceso a tecnologías móviles, la mejor accesibilidad al internet y el aumento de confianza en los métodos de compras han contribuido al fortalecimiento del e-Commerce.

De hecho, según datos entregados por el Centro de Estudios de la Economía Digital de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), durante los últimos 10 años las ventas totales del comercio electrónico han crecido un 2000% en Chile. Así mientras en 2004 las ventas por Internet alcanzaban los US\$ 94 millones, para fines del 2014 esta cifra se disparaba a US\$1.958 millones. En tanto, el pronóstico de la CCS para 2015 indica que a fines de este año el monto de ventas podría llegar a US\$2.300 millones.

Considerando el carácter global del e-Commerce, cabe destacar que no sólo los comercios virtuales nacionales incrementan sus ventas durante fin de año; también lo hacen los comercios extranjeros, de hecho el gigante del e-Commerce, Amazon, adelantó que espera ingresos récord para el cuarto trimestre de 2015, donde tradicionalmente las ventas aumentan a partir de la época del Día de Acción de Gracias, el Black Friday, el Cyber Monday, Navidad y fin de año. Según la compañía, la expectativa es alcanzar ingresos por ventas entre \$33.500 millones y \$36.750 millones, que significarían un incremento entre el 14% y 25% respecto al fin de año anterior.

En la actualidad, los portales más usados por los chilenos son AliExpress, Amazon, Ebay, Asos y Deal Extreme. En tanto, los productos preferidos consisten en vestuario, artículos deportivos, teléfonos, joyería y productos para niños.

En esta línea, Juan Pablo Sepúlveda, Gerente Corporativo Comercial y Sucursales de Chilexpress señaló que en esta época experimenta un incremento considerable del movimiento de paquetería (importación) por el concepto de ventas en comercios internacionales, "debido a la

fuerte penetración de sitios de venta online como Amazon, Ebay o Ali Express, que ofrecen exclusividad de productos, excelentes ofertas de manera permanente y seguridad en los medios de pago. Además, estos sitios incentivan a la compra ofreciendo despacho gratuito (free shipping). Esto ha hecho que los clientes otorguen credibilidad y se sientan confiados al comprar a través de estos comercios, generando un flujo de envíos de piezas de bajo valor y tamaño.

"La oportunidad de comprar grandes cantidades de productos sin grandes restricciones", es otro factor que según Sandra Miro, Gerente General de DHL Express Chile, explica el aumento de las ventas en el país de los sitios web internacionales. Se genera confianza en los sitios de compra internacional del rubro transportista a nivel global, como Amazon o Alibaba. Además, los sitios son seguros para las compras y los despachos gratuitos o con algún costo asociado son rápidos y eficientes".

## LA PAQUETERÍA EN AUMENTO

Considerando el aumento de las ventas online B2C en los comercios internacionales, se entiende el aumento del movimiento de paquetería durante el último trimestre del año, incremento que "en promedio alcanzará un 20% en relación con el trimestre anterior", explicó Juan Pablo Sepúlveda. Según el ejecutivo esto no sólo se debe a la Navidad sino también otros eventos que se desarrollan en esta época, tales como: cyber Monday y el black Friday.

Ahora bien, considerando el factor logístico, los expertos advierten la importancia de planificar con tiempo la compra. En este contexto, si se toma en cuenta que uno de los países donde más compran los chilenos es China, el tiempo de viaje del pedido hasta Chile puede superar con creces el mes, tiempos que en ocasiones se extiende por el gran flujo de importa-

ciones. A su vez, los consumidores deben considerar que los envíos gratuitos tienen implícito un tiempo de arribo más lento que puede alcanzar los 60 días, ya que realiza el camino más largo desde Asia hasta Chile, cruzando distintos puntos que incluyen ciudades de China, Reino Unido, España, Estados Unidos, Brasil, etc.

A este respecto, el ejecutivo de DHL explicó que el fácil y accesible uso de internet que aumenta cada día, permite compras directas sin intermediarios. No obstante, los compradores no conocen aspectos específicos de este tipo de transacciones. Considerando lo anterior, el ejecutivo destacó que "uno de los retos principales que tenemos es informar de forma clara a los compradores particulares sobre el servicio de importación en este segmento, donde los productos pueden venir subvalorados, lo que implica una inspección aduanera. Sobre todo en el caso de China, considerando que nuestras mayores importaciones vienen de China y USA. Dando un buen servicio e información podemos lograr que aumenten nuestros clientes en compras online y tengan una buena experiencia de compra y de despacho".

En este contexto, una vez en el aeropuerto de Santiago, el paquete pasa por los procesos de revisión del Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) y Aduanas, los que buscan asegurar que las mercaderías no representen riesgo sanitario para el país y determinan si corresponde un eventual pago de impuesto arancelario. A este respecto, Aduanas explica que, como regla general, si bien las importaciones deben cancelar un derecho ad valorem de 6% y un IVA de 19%, las mercancías que entran por vía postal y courier sin carácter comercial y con un valor igual o inferior a 30 dólares (alrededor de 20.300 pesos) estarán exentas de estos pagos.

## ¡ESTAR PREPARADOS!

Es un hecho que el eCommerce crece en forma constante a dos dígitos, así como

también el cross border ecommerce, por lo tanto los operadores deben estar preparados para enfrentar el incremento en materia de entrega de los productos al cliente final, concretando así la denominada promesa de compra.

A este respecto, el ejecutivo de Chilexpress sostuvo que “la experiencia nos demuestra que en periodos de alta demanda, las compras pueden llegar a superar en más de 5 veces la capacidad de procesamiento de los operadores. Por eso, debemos desarrollar un plan de acción que involucre a todas las áreas de la compañía y que asegure la calidad de servicio para nuestros clientes. En nuestro caso, por ejemplo: fortalecemos los equipos operacionales para procesar la mayor demanda, y enviamos a la calle un mayor número de móviles, para poder distribuir todo en tiempo y forma”.

Específicamente, Sepúlveda agregó que cuentan con un servicio de casillas internacionales denominado Chilebox, “que permite a nuestros clientes comprar en tiendas online y enviar sus productos a nuestras direcciones en Miami, Madrid y Shenzhen. Allí, tomamos control de sus encomiendas y se las hacemos llegar a sus hogares o a una de nuestras oficinas comerciales para que vayan a retirarlas; esto nos permite tener trazabilidad de los envíos y mantener informados a nuestros clientes”.

“Uno de los principales retos es realizar todo el proceso en poco tiempo, ya que el cliente siempre va a querer que su envío llegue lo más pronto posible. Además, debemos ser precisos en el precio final, incluyendo todos los costos (servicio, impuestos, etc.). De manera que el cliente no tenga sorpresas al final del proceso. Al mismo tiempo es importante dar mayor visibilidad a la integración sistemática que permite el seguimiento del envío con lo que logramos reducir la incertidumbre y retención de los clientes, sobre todo cuando compran productos de alto valor”. Por su parte, el ejecutivo de UPS sostuvo que “a nivel global y local, UPS pone a dispo-

sición de sus clientes y especialmente en los despachos online diversas herramientas para mejorar su negocio. Por ejemplo, todos los engorrosos trámites pueden ser dejados en manos de nuestros expertos que agilizarán las exportaciones”.

En torno a las soluciones que brindan a sus clientes, Rodríguez indicó que ponen a su disposición servicios con distinto límites de horario, tiempos de entrega y tarifa, “así en nuestro portafolio de productos se puede encontrar: envíos puerta a puerta con entregas garantizadas a ciertas comunas de Santiago antes de las 13 horas; envíos puerta a puerta con entregas garantizadas en Santiago y Valparaíso antes del final del día laboral y envíos puerta a puerta con entregas garantizadas de carga paletizada (envíos de mayor peso), al final del día laboral”. Finalmente, la Gerente de DHL Express Chile sostuvo que “el servicio que entregamos está bajo el mismo estándar internacional que tenemos para todos nuestros productos. En esta línea, todo el servicio se maneja a través de Call Center. En este sentido he-

mos implementado planes de acción en el departamento de operaciones con un equipo que notifica anticipadamente los embarques que tienen alguna discrepancia para realizar el trámite de liberación en aduana, siendo la finalidad de esto, disminuir la cantidad de envíos retenidos junto con minimizar los tiempos de tránsito. Desde que trabajamos con proveedores que realizan ventas online se aumentó la dotación en Call Center con personal especializado”.

Considerando lo señalado por los expertos es claro que las ventas online en sitios internacionales como nacionales requiere de manos expertas para su adecuado proceso logístico, un factor a considerar por los consumidores al momento de efectuar este tipo de transacciones. Como nunca el comercio electrónico se presenta como una oportunidad cierta de adquirir un producto mediante procesos de pleno confort, alzándose como una gran alternativa sobre todo en las temporadas de mayor demanda comercial como lo es Navidad. **LGT**

**DANCO**

**BODEGAS DE ESTÁNDAR INTERNACIONAL**

Iluminación natural

Oficinas a pedido

Máxima seguridad

Ubicación privilegiada

Altura hombro 11 mts

32,5 mts libres de pilares

**Danco**

[www.danco.cl](http://www.danco.cl) / [almacenaje@danco.cl](mailto:almacenaje@danco.cl) / 2 2739 1027

La apertura de nuevos mercados y la integración de Chile con las más grandes economías del Pacífico, reflejado en este Acuerdo Transpacífico, obliga al país a preocuparse del ámbito logístico de sus problemáticas y potenciar su desarrollo, en aras de una cadena logística de primería línea.

# DESAFÍO

## TPP: UN TRATADO QUE DESAFÍA A LA LOGÍSTICA

Chile se ha caracterizado por contar con una economía "abierta al mundo". Desde fines de la década de los 90, esta cualidad se vio relegada en los constantes Tratados de Libre Comercio a los que ha adherido el país con las principales economías del mundo; actos que potencian la apertura económica asumida.

TLC Canadá- Chile que entró en vigencia en julio de 1997 fue el primer acuerdo firmado por el país. Sin embargo, uno de los de mayor impacto ha sido el TLC con Estados Unidos (2004) y el AAE Chile-Unión Europea (2003) fundamentalmente por la magnitud de estos mercados.

¿Pero qué tienen en común estos y otros acuerdos comerciales? La respuesta está en la inserción de Chile al mundo. Esta ha sido el principal incentivo de las autoridades al momento de adherir a los tratados. No obstante, cada uno de estos acuerdos conlleva consigo además un desafío para la logística nacional, tanto del punto de vista público como privado. Hoy, a 18 años desde que se firmó el primer TLC, Chile ad-

hirió a uno de los acuerdos más grandes, desde que decidió abrir su economía y disminuir las barreras del comercio internacional, el Acuerdo Transpacífico o TPP, considerado la mayor área de libre comercio del mundo, constituida por 12 países de la cuenca del Pacífico (Australia, Brunei, Canadá, Chile, Estados Unidos, Malasia, México, Japón, Nueva Zelanda, Perú, Singapur y Vietnam).

La importancia del TPP para la economía chilena se debe a que engloba cerca del 40% del Producto Interno Bruto Mundial y el 11% de la población mundial, desafiando así a las empresas locales a insertarse en nuevos mercados.

### CON LOS OJOS EN ASÍA-PACÍFICO

"Estamos complacidos porque se ha logrado un acuerdo muy valioso para Chile, resguardando nuestros intereses, pues va a permitir consolidar nuestra relación con la región Asia-Pacífico. El TPP definirá los acuerdos comerciales del siglo XXI. Seremos parte del esquema económico más grande y moderno del mundo, considerando que el TPP es la negociación plurilateral más importante de los últimos 20 años", resaltó el canciller chileno Herald



Roberto Paiva  
Director  
Prochile

Muñoz, el pasado 5 de octubre, fecha en que Chile se sumó a este acuerdo.

Las palabras del ministro de Relaciones Exterior reflejan la importancia que esta zona tiene para la economía nacional, al ser –sin duda– un ambicioso proyecto de integración de la Región que considera áreas como: Acceso a mercados, reglas de origen, obstáculos técnicos al comercio, medidas sanitarias y fitosanitarias, defensa comercial, competencia, compras públicas,

**Los atributos del TPP como es el número de países involucrado y la población que eso significa, conlleva un inmenso desafío a la industria logística; un reto del punto de vista de la infraestructura como también de las operaciones propiamente tal; ante lo cual la industria chilena debe saber dar respuestas y aprovechar esta oportunidad.**

servicios, inversiones, comercio electrónico, entre otros. Los atributos del TPP como es el número de países involucrado y la población que eso significa, conlleva un inmenso desafío a la industria logística; un reto del punto de vista de la infraestructura como también de las operaciones propiamente tal; ante lo cual la industria chilena debe saber dar respuestas y aprovechar esta oportunidad.

A este respecto, Roberto Paiva, Director de la Dirección de Promoción de Exportaciones (ProChile), señaló a Logistec que los desafíos logísticos asomarán cuando empresarios y emprendedores comiencen a vislumbrar los beneficios de este Tratado.

"Hemos firmado este acuerdo que liberaliza el comercio entre

las naciones miembro, lo que significa un desafío logístico tremendo", enfatizó el director de ProChile. En esta línea, Paiva reconoció que "en la medida que los empresarios y emprendedores descubran las oportunidades de negocio que se abren en este nuevo escenario se generarán mayores demandas logísticas".

## LA LOGÍSTICA AL DÍA

Responder a un alza en el comercio exterior chileno y la apertura de nuevos mercados es el reto que tiene la industria logística nacional.

Para Roberto Paiva, las nuevas demandas pueden pasar por "mayores rutas aéreas o mayor número de barcos. Las redes comerciales van a multiplicarse y las rutas e infraestructura chilena debe estar preparada". La oportunidad está ahí, ahora solo resta que Chile y su industria logística cuente con la capacidad de dar respuestas a un nuevo escenario comercial. Por años, se ha planteado a Chile como un "país plataforma" gracias a los acuerdos comerciales que tiene con las naciones de América Latina. Según el director de ProChile debemos "tener conciencia de lo que eso significa para el mundo

comercial. Ser un país de tránsito nos obliga a tener una red o cadena logística de calidad para responder a las demandas; y eso es un desafío grande, tanto estatal como privado".

"La logística es fundamental para que el país de un nuevo salto en cuanto a desarrollo. Debemos preocuparnos ahora del tema logístico para solucionar problemas y así prepararnos para dar respuestas a este nuevo impulso del comercio exterior", recalcó Paiva. Es así como sólo con un proceso sistemático y persistente será posible alcanzar los beneficios que emana de esta nueva forma de vincular e integrar a Chile con las principales economías del Pacífico y fortalecer su competitividad. **LGT**

# Ver Hoy, Donde Quieres Estar Mañana



## L Diplomados en Gestión Logística

- Abastecimiento y Adquisiciones
- Producción y Distribución

### Otras áreas

- R Recursos Humanos
- F Finanzas
- G Gestión
- M Marketing

diplomas@usach.cl - diplomados@usach.cl  
2718 0824 / 2718 0812

**INSCRIPCIONES ABIERTAS**

**DIPLOMADOS** 2016  
U DE SANTIAGO DE CHILE

[www.diplomadosusach.cl](http://www.diplomadosusach.cl)

**Fin de año es un periodo de evaluaciones. Establecer los avances realizadas en estos 365 días y plantear los desafíos pendientes a corto plazo es una acción que todos los sectores realizan para visualizar el desarrollo que ha experimentado su rubro y proyectar los mecanismos necesarios para concretar definitivamente los puntos pendientes.**

# VISION

## TRES VISIONES DEL TRANSPORTE: HITOS Y DESAFÍOS QUE DEJA EL 2015

El sector del Transporte chileno no está exento de este balance anual. Es así como a través de la visión de 3 importantes expertos del transporte de carga terrestre, portuario y aéreo se profundizarán los hitos más importantes de este año y los desafíos que quedan pendientes de cara al 2016, en aras de transformar a la industria del transporte en un eslabón de excelencia en pro del desarrollo de la cada vez más exigente industria logística global.

Cabe considerar que hoy en día las cadenas de suministro son cada vez más ligeras, cualidad que se ha transformado en un constante desafío para la industria del transporte, que con una

visión general responde a las necesidades del comercio nacional e internacional, marcado cada vez con más fuerza por los factores "tiempo" y "eficiencia".

### TRANSPORTE TERRESTRE Infraestructura y Normativas para el sector

El Transporte de Carga por Carretera se ha transformado en un eslabón fundamental del Comercio nacional e internacional, al posicionarse como el ente principal de interconexión con otros medios de transporte, llegando a ser el eslabón infaltable de la intermodalidad, más aun considerando la geografía de Chile.

En esta línea, el transporte de carga terrestre es considerado como una de las alternativas más importantes, esencialmente por sus ventajas en servicios y costos, al momento de analizar la forma de acceder a los mercados internos, en comparación a otros modos (marítimo, ferroviario o aéreo). Este factor se ha constituido en la clave de la importancia del Transporte de Carga por Carreteras, lo que

hace fundamental conocer las mejoras alcanzadas este año por este rubro.



**Jorge Marshall**  
Presidente del Directorio  
Cámara Marítima y Portuaria



**Julio Villalobos**  
Director del Centro de  
Transporte y Logística  
UNAB



**Felipe Reis**  
Director para las Américas de  
Área Aeropuertos y Carga  
IATA

**“Hubo un trabajo de años y se llegó a esto de las “Cargas Limpias”, las cuales ahora se entregan al transportista con las fiscalizaciones realizadas, ayudando en la eficiencia de esta modalidad de transporte, mejorando las condiciones laborales de los conductores y sincerando los costos y sus responsabilidades en la cadena”**

Para ahondar en el escenario actual de esta modalidad de transportes, Julio Villalobos (Académico y Director del Centro de Transporte y Logística de la Universidad Andrés Bello) analizó los logros y desafíos de este sector. El experto en Transporte de Carga aseguró que este sec-

**Estos zapatos dieron**  
pocos pasos para  
llegar tan lejos



Conoce un servicio integral que **se adapta a la medida de tu negocio.**



tor tuvo ciertos avances el 2015. Entre los puntos que destacó está lo relacionado a las denominadas "Cargas Limpias" que buscan solucionar uno de los tradicionales problemas de esta modalidad, como lo son los tiempos de espera de los transportistas por conceptos de inspección y control en los procesos de importación.

"Hubo un trabajo de años y se llegó a esto de las "Cargas Limpias", las cuales ahora se entregan al transportista con las fiscalizaciones realizadas, ayudando en la eficiencia de esta modalidad de transporte, mejorando las condiciones laborales de los conductores y sincerando los costos y sus responsabilidades en la cadena", detalló Villalobos.

Otro avance en esta materia –según Villalobos– ha sido el trabajo que se hizo en la Comisión de Innovación para el Desarrollo de Puertos y su Logística, realizado por el Consejo Nacional de la Innovación para la Competitividad. "Esto fue un esfuerzo, donde se vieron representados todos los sectores, plasmando las necesidades y desafíos de cada actor y por supuesto las del transporte por carreteras también", lo que, como esfuerzo integrador y de diagnóstico común, es considerado ya un avance.

En cuanto a la infraestructura, Julio Villalobos, reconoció que se concretó muy poco. "En esta materia se avanzó solo a nivel de estudios por parte del Programa de Desarrollo Logístico del Ministerio de Transporte en un tema relevante para el sector como es el plan de desarrollo y mejora de las zonas de descanso, lo que es muy valorable. Ahora queda, de una vez por todas, avanzar en la implementación de lo que los es-

tudios y los diagnósticos señalan, que se debe mejorar sustancialmente estas infraestructuras, tanto en su ubicación, diseño y estándares de servicios". En cuanto a los desafíos o temas pendientes de abordar con urgencia, lo primero es el tema de Seguridad. "Se ha visto un incremento alarmante en los robos de camiones y en eso hay que trabajar ya, porque afecta tanto a las empresas de transporte como a los conductores", enfatizó Villalobos.

Otro aspecto pendiente, a su juicio, es abordar seriamente el tema de la accidentabilidad en carretera. Este aspecto se mezcla estrechamente con un tema pendiente como lo es una mayor fiscalización, específicamente de las horas de conducción y descanso de los conductores de camión. "No se ha tenido el coraje de fiscalizar este tema, todos saben lo grave de la situación y sin embargo se mantiene una situación a todas luces impresentable. Se debe controlar las horas de conducción y descanso de todos los conductores profesionales de camión y no sólo de quienes tienen un contrato de trabajo, como sucede hoy, dejando sin control a los miles de conductores dueños de sus camiones quienes circulan por nuestras carreteras sin límite a sus horas de conducción, un riesgo inaceptable, no sólo para ellos, sino para todos quienes circulamos por las carreteras", reconoció.

Dentro de las cosas pendientes de cara al próximo año destacó el Registro Nacional de Transporte de Carga, que –para Villalobos– es un paso esencial para la formalización del sector.

"Las empresas de transporte de carga establecidas deben lidiar constantemente con aquellos transportistas ilegales o 'piratas' que circulan en camiones hechizos o que operan en zonas no autorizadas, que no se fiscalizan y que no cumplen con las normas de conducción y descanso. Este registro busca tener información con respecto a aquellas empresas que ejercen formalmente el transporte de carga por carreteras para tener mejor información y tomar decisiones. Esto ayudaría a que quienes ingresen a operar como transportistas lo hagan legalmente, combatiendo el transporte pirata por carretera que es mucho y que no está controlado ni fiscalizado.

Lo anterior es un peligro en las rutas y una distorsión de esta industria que a la postre significa una dificultad para quienes operan correctamente y quieren desarrollarse y crecer de forma orgánica y sustentable", comentó el académico.

Finalmente, reconoció que también quedó en deuda el tema de una normativa laboral específica para este sector. "Hoy estamos hablando de una reforma laboral general, sin embargo, el sector de Transporte de Carga por Carretera requiere un diseño laboral específico, una normativa que reconozca las particularidades de esta modalidad de transporte, con el afán de mejorar las condiciones de trabajo de los conductores y mejorar también las posibilidades de su desarrollo y mejorar la productividad de esta actividad y, por este camino, mejorar la productividad de todos los sectores de la economía a los que este sector atiende", concluyó.

## TRANSPORTE MARÍTIMO – PORTUARIO

### Reforzar la colaboración público-privada,

Actualmente, el sector marítimo y portuario cumple una función estratégica nacional al transferir más del 90% del comercio exterior, junto con mantener la conectividad de las actividades económicas locales con los mercados internacionales, por lo que desempeñan un rol fundamental para el crecimiento económico del país.

Considerando lo anterior, es importante conocer el punto de vista del sector en torno a aquellos aspectos que se han tomado la agenda en torno a la competitividad marítimo portuaria durante 2015. En esta línea, Jorge Marshall, Presidente Directorio Cámara Marítima y Portuaria de Chile señaló que durante 2015 se reforzó un diagnóstico que ya tiene varios años, en el sentido que los espacios para incrementar la

competitividad del sector provienen de factores externos al puerto. "La cadena logística debe analizarse como un todo, porque cada decisión o nueva regulación que puede tener aparentes efectos beneficiosos en un ámbito muy acotado de la cadena, puede causar efectos desastrosos en otra parte de ella. Tal es el caso del tema de 'Cargas Limpias', dónde la decisión para solucionar los tiempos de espera de los camiones, ha tenido repercusiones indeseadas en los costos de la carga de importación que ingresa por Valparaíso. Este caso puso de manifiesto la necesidad de que las medidas que se adopten deben ser construidas ponderando los efectos en todos los eslabones de la cadena.

Según Marshall, otro aspecto que ha comenzado a cobrar re-

levancia dice relación con la intensidad en el uso de la infraestructura portuaria. "Distintas situaciones están impidiendo aprovechar todo el potencial de nuestros puertos, como los cierres de puertos, cambios en los procedimientos de algunas autoridades, normativas laborales, disponibilidad de los transportistas, entre otras. A pesar de existir preocupación en las autoridades y en diversos actores el avance ha sido lento porque se necesita articular diversos intereses".

Por otra parte, el Presidente de Camport definió como "valioso", el desarrollo de comunidades logísticas-portuarias locales, ya que "reflejan que existe una preocupación local de crear instancias que permitan conciliar las preocupaciones de los actores locales con la búsqueda de ganancias de eficiencia". En esta línea, agregó que para enfrentar los nuevos desafíos del sector "se necesita reforzar la colaboración público - privada. De ahí que es destacable el trabajo que se desarrolló al alero de la Comisión de Puertos y su Logística, liderada por Álvaro Díaz, ya que permitió reunir a los principales representantes de los actores de la cadena logística y en forma conjunta determinar cuáles eran las princi-

pales brechas que afectaban a la cadena, y proponer medidas luego de un diálogo considerando las distintas posturas. El trabajo de la mesa se tradujo en un documento en mayo pasado, y que esperamos sea presentado a la brevedad a la Presidenta Bachelet y se traduzca en acciones concretas".

En torno a los desafíos del sector en el mediano plazo, Marshall estimó que "es importante hacerse cargo de las señales que la misma dinámica de sistema logístico está entregando, que es básicamente no olvidar lo que pasa en el entorno del puerto, en los accesos y en el sistema de transporte". En esta dinámica, el experto afirmó que el modelo del sector portuario chileno ha respondido a las demandas de comercio exterior nacional. "Los



Almacenamiento Seguro y Confiable de **Sustancias Peligrosas**

**26.000 m<sup>2</sup> construidos de bodegas**

- Almacenamiento de:
  - Sustancias peligrosas
  - Inflamables
  - Gases envasados
- Patio de isotanques
- Sector disponible para crecimiento

Operado por **AGUNSA**



**Entrada en operación 1er semestre 2016**



Emplazado en zona ISAM-6 apta para industria peligrosa



Capacidad para almacenar **29.500 toneladas** de productos peligrosos



Almacenaje



Logística



Control de inventario



Transporte



Valor agregado y personalizado

puertos han invertido, tienen un desempeño que los posiciona en los primeros lugares entre los puertos de Latinoamérica. Los puertos han logrado los objetivos que se plantearon hace casi dos décadas. Por ejemplo, este año tuvimos la llegada de 4 nuevas grúas a STI, dos grúas STS Súper Post-Panamax y dos grúas RTG, que permitirá aumentar la capacidad de movilización anual del terminal a 1,6 millones de TEUs". No obstante, el experto aseguró que el rendimiento de las inversiones dentro de los puertos está limitada si hay problemas para ingresar a o sacar la carga, "si me demoro en fiscalizar la carga para entregársela al exportador, si por desajustes de horarios obligo al dueño de la carga a pagar por almacenamientos innecesarios, todos los esfuerzos por mejorar la productividad dentro del recinto portuario se diluyen". Atendiendo a lo anterior, Marchal hizo hincapié en la necesidad de invertir en el transporte ferroviario para sacar o ingresar carga con mayor facilidad al puerto, en implementar mejoras operacionales en los servicios públicos fiscalizadores, en apoyo en la medición de condiciones meteorológicas para autorizar la operación de puerto y en la habilitación de sistemas informáticos que entreguen valor a la cadena logística, entre otros.

## TRANSPORTE AÉREO:

Nuevo terminal e integración de datos: las claves del crecimiento Cuando hablamos de la cadena logística del transporte de carga aérea de mercancías hay muchos aspectos a tener en cuenta, dado que ésta se compone de un conjunto de procesos físicos y documentales sucesivos y consecutivos que llevan a cabo las

empresas que utilizan esta modalidad de transporte. Las cualidades de este complejo rubro han llevado al sector a trabajar constantemente en la mejora continua de los procesos con la finalidad de agilizar cada etapa. La importancia de estas mejoras van estrechamente relacionadas con las características del transporte aéreo, donde la rapidez y costo son destacadas.

De la mano de sus características y cualidades es considerado el medio de transporte más eficiente para cubrir largas distancias, lo que resulta imprescindible para envíos urgentes de mercadería perecederas o de alto valor monetario; y dado que es el medio de transporte con menor siniestralidad, es considerado el más seguro. No obstante, el costo por kilo o m3 transportado es el más elevado del mercado, debido a la limitada capacidad de carga por peso y por volumen que poseen los aviones, capacidad que se ve disminuida por las medidas de las puertas y accesos al mismo.

Otro aspecto a considerar es que el terminal de carga de Santiago centraliza hoy en día más del 90% de la carga internacional movilizada por aire, la cual es almacenada en bodegas de importación y exportación que destacan por su servicio e infraestructura. El aeropuerto cuenta, además, con terminales destinados para empresas de courier y carga nacional.

Ahora bien, en relación a la carga transportada en el periodo enero-mayo del año 2015, el tráfico internacional, doméstico y el tráfico total (internacional más doméstico) disminuyeron en un 17,9%, 6,2% y 16,9%, respectivamente, en comparación al mismo periodo del año 2014, según el Resumen Estadístico Transporte Aéreo Comercial en Chile de la Junta de Aeronáutica Civil.

Con todo, los terminales se han transformado en un nodo clave desde el punto de vista multimodal, transformándose en un eslabón importante de la cadena, dada la cantidad de operaciones que ahí se realizan; destacó Felipe Reis, Director para las Américas del Área de Aeropuertos para Carga de IATA, quien analizó el actual escenario chileno, oportunidad en que resaltó los proyecto de desarrollo en infraestructura del Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez y llamó a incorporar la tecnología como herramienta de optimización y manejo de datos. La toma de la posición por un nuevo concesionario del aeropuerto de Santiago es uno de

los hechos destacado por el experto, dado que con esto se abre un camino de mejoras al recinto. "El proyecto de ampliación del terminal es importante. Hay muchos desafíos y la construcción de una nueva terminal es fundamental para seguir mejorando las operaciones en la industria", afirmó Reis.

Sin embargo, advirtió que para el éxito de este proyecto "se debe escuchar los requerimientos de todos los actores que se involucran en esta modalidad de transporte".

"La clave está en tener un cruce de información sobre los requerimientos de las aerolíneas para seguir creciendo en sus negocios. Sentarnos con las autoridades, con el concesionario y las empresas para ahondar en cómo diseñar un proyecto de desarrollo con algunos puntos específicos para seguir creciendo de forma sostenida en esta industria", sostuvo Reis.

Asimismo, el experto llamó a considerar otros cambios operaciones que no requieren grandes inversiones, pero que ayudarían a entregar un mejor servicio.

Otro factor destacado por el experto es el manejo de los datos e información. En esta línea, Reis destacó la estabilidad de Chile y sus potencialidades, al catalogarlo como un país "progresista y con regulaciones claras"; cualidades que –a su juicio– ayudan a atraer más competitividad y mejorar el manejo de los procesos en los aeropuertos. **LGT**



TERMINA DE LEER ARTÍCULO:  
Escanea el QR desde  
tu Smartphone o Tablet.

# CONECTIVIDAD

## DESARROLLO Y ARRIENDO DE BODEGAS Y CENTROS DE DISTRIBUCIÓN DE CLASE MUNDIAL



Bienvenido a parque logístico **BODENOR FLEXCENTER** 

Mondelēz



CONECTIVIDAD



FLEXIBILIDAD



SEGURIDAD



SOPORTE



SERVICIOS

**BODENOR**   
**FLEXCENTER**

PARQUES LOGÍSTICOS

[WWW.BODENORFLEXCENTER.CL](http://WWW.BODENORFLEXCENTER.CL)

En octubre pasado Logistec asistió al XVII Congreso Internacional Fitac, celebrado en la ciudad de Bogotá, ocasión en que se dieron cita importantes representantes del mundo aduanero y logístico de Latinoamérica. En la reunión internacional se evaluó de forma certera -entre otros aspectos- el valor de los organismos aduaneros de la Región, destacando la visión del representante chileno Fabián Villarroel, Jefe del Departamento de Asuntos Internacionales del Servicio Nacional de Aduanas de Chile, y que a continuación presentamos a la consideración de

# ADUANAS

## UNA MIRADA FRANCA AL ROL DE UNA ENTIDAD PROTAGONISTA DEL COMERCIO EXTERIOR

El paso por aduanas es un acto obligado para todos aquellos agentes que buscan participar en el comercio exterior. No obstante, el despacho y todos los actos aduaneros pueden ser procesos desalentadores para quienes incursionan en nuevos mercados.

Por lo tanto, resulta fundamental que las aduanas actúen como facilitadores del proceso comercial brindando seguridad y garantizando la entrega oportuna de las mercancías y la reducción de costos del comercio internacional. Ello conlleva la optimización de la logística internacional y la ventaja competitiva de las empresas y naciones en la cadena de valor global" (Shujie & Zhao, 2009).

La consideración expuesta refleja de forma clara y radical el enorme impacto que la actividad aduanera tiene para el crecimiento económico y el desarrollo de una nación, realidad que hizo parte de la discusión durante el XVII Congreso Fitac 2015, realizado en Colombia durante el oc-

tubre pasado, en el cual se desarrolló la ponencia 'Las aduanas como factor esencial de la facilitación del comercio', donde participó Fabián Villarroel Ríos, Jefe del Departamento de Asuntos Internacionales del Servicio Nacional de Aduanas de Chile como uno de los principales exponentes.

En torno a esta sesión, cabe destacar lo dicho respecto a la actual coyuntura que vive la actividad aduanera en el país, supervisada por el Servicio Nacional de Aduanas, entidad pública encargada de asegurar una efectiva fiscalización de las operaciones y operadores de comercio exterior y la recaudación de impuestos derivados de esta actividad, entre otras funciones.

**"Los aranceles aduaneros han venido cayendo en el mundo, no sólo en Chile y no solo como resultado de la apertura unilateral que los países han decidido explorar, sino como resultado de un sin número de acuerdos comerciales firmados entre naciones".**

Para cumplir con estas tareas, el Servicio cuenta con 1.682 funcionarios, que se distribuyen entre la Dirección Nacional, con sede en Valparaíso, diez Direcciones Regionales, seis Administraciones de Aduanas y 42 Pasos Fronterizos.

Además, la institución tiene presencia en 92 de los 181 puntos habilitados, incluyendo puertos, aeropuertos y avanzadas.

### CHILE UN PAÍS ABIERTO AL MUNDO

En referencia al escenario actual del comercio exterior chileno, Fabián Villarroel expuso que "Chile es un país que se ha destacado en el proceso de promoción de las exportaciones, las que han crecido en un 600% en los 20 últimos años. Este fenómeno viene acompañado de una circunstancia, que ya es una característica no sólo de Chile sino de muchos otros países: La disminución de

las barreras arancelarias". Atendiendo a esta realidad, el experto explicó que el arancel promedio aplicado a las importaciones en 2014 fue del 9%. Mientras que en Chile, el arancel promedio efectivo que pagaron las importaciones el año pasado fue de 0,93%. En esta línea, el experto

# starken

Distribución, Logística y Almacenaje

La misma entrega

una nueva imagen

**TUR·BUS**  
**CARGO**

ahora es

**starken**  
entrega en  
cada entrega

A partir de hoy, Tur Bus Cargo es **Starken**, el especialista en **Distribución, Logística y Almacenaje** de carga. Un nombre fuerte y ágil que busca mantener y mejorar tu experiencia de forma permanente, comprometiéndonos a poner siempre "Entrega en cada entrega".

GRUPO DE EMPRESAS

**turbus.**

Conoce más sobre nuestra nueva imagen en [www.starken.cl](http://www.starken.cl)

sostuvo que “los aranceles aduaneros han venido cayendo en el mundo, no sólo en Chile y no solo como resultado de la apertura unilateral que los países han decidido explorar, sino como resultado de un sin número de acuerdos comerciales firmados entre naciones. De hecho, podría decirse que la firma de tratados comerciales se ha convertido en una verdadera carrera entre los países”.

Y es que el mundo comercia más cosas y cosas más complejas. De hecho, en los últimos 20 años el comercio de bienes se ha cuadruplicado, según la Organización Mundial del Comercio, “llegando en 2013 a los 19 billones de dólares, lo que representa un crecimiento constante a pesar de la crisis”, expuso Villarroel.

A lo anterior se suma la participación de más y nuevos actores, como las empresas de courier que generan actividades de exportación e importación a través de distintos medios de transporte. A este respecto, Villarroel enfatizó en que “hoy los mercados son cada vez más exigentes y por eso muchos de los productos (propios o externos) que llegan a la frontera no sólo compiten en materia de pago de aranceles, sino también en quien llega más rápido y cumple de mejor manera las exigencias de calidad. Además las cadenas de valor y la integración vertical tiene un impacto profundo en una aceleración y profundización del comercio internacional”.

## ROL ACTUAL Y FUTURO DE ADUANAS

Considerando lo anterior, cabe preguntarse el rol actual y futuro



que las aduanas tienen en el desarrollo del comercio exterior, más allá de los análisis académicos largamente expuesto. Enfrentado a esta interrogante, Villarroel señaló que desde hace un tiempo se ha planteado o –cuestionado– el rol que esta entidad tiene y la necesidad de mantener vivo al organismo aduanero.

En este sentido, Villarroel expresó que las aduanas tradicionalmente han cumplido dos roles: recaudación fiscal y la protección de la industria nacional; “ambas han caído y se ha debilitado en el tiempo a raíz de la apertura hacia los mercados extranjeros. Considerando que no se recauda mucho y la protección nacional prácticamente no existe, vale la pena preguntarse, si ¿la Aduana tiene otros roles? y ¿cuál es el valor que este organismo entrega al país?”.

Según lo expuesto por Villarroel “vale la pena realizar estas preguntas, analizar ¿cuál es el valor público de esta institución tan antigua?, ¿cuál es su aporte al país, a la sociedad y a los ciudadanos? Claramente estas son preguntas profundas y hay que trabajar en establecer una visión objetiva, ampliarla y llevarla al futuro”.

En una reflexión respecto del actual rol de la entidad, el profesional expresó que “cuando uno trabaja en el servicio público pareciera que las cosas existieran per se y desde siempre. Pareciera que no tuviésemos la necesidad de preguntarnos acerca

de nuestra propia existencia y de nuestro valor y lo cierto es que este ejercicio es muy importante considerando que muchas veces las Aduanas estamos exigiendo al Estado más recursos, más personal, más tecnología y tras todas estas solicitudes deben respaldarse en algo. Debemos preguntarnos ¿cuál es el valor que voy a retribuir al país en recompensa frente a esta inversión? Cada cierto tiempo hay que hacer esta pregunta para trabajar con una visión más amplia y más a largo plazo”.

En este contexto, hay que considerar que la dinámica del comercio exterior no sólo habla de barreras arancelarias, sino de una enorme cantidad y variedad de bienes jurídicos que son objeto del comercio internacional. Además, el proceso integra un sin número de organismos (SAG, Policías Internacionales, Operadores logísticos, etc.) que tienen sus propios lenguajes, mecanismos y procedimientos; “los cuales deben ser recogidos por

Aduanas”, sostuvo Villarroel. Al mismo tiempo, en la práctica las actividades de comercio exterior integran una serie de situaciones, tales como procedimientos de seguridad alimenticia, procedimientos logísticos, el cuidado al patrimonio cultural y arqueológico, el cuidado al medio ambiente o la protección al consumidor, “por no mencionar aquellos aspectos que tienen relación con el comercio Internacional ilícito que también se ha globalizado”, sostuvo el profesional. A este respecto, Villarroel explicó que “cuando hablamos de globalización, pensamos en e-commerce y todo parece bonito. Pero el comercio ilícito también se globalizó. Hoy tenemos grandes operaciones internacionales de lavado de dinero, tráfico de drogas o tráfico de personas y por lo tanto las aduanas tienen un rol a la protección hacia la sociedad, un rol que es desconocido, pero relevante de cómo la aduana es capaz de proteger a los ciudadanos y a la sociedad de otros tipos de riesgos que no son necesariamente la evasión fiscal”.

Situado en este contexto, el profesional del Servicio Nacional de Aduanas expresó que todos estos roles desplegados deben ser conocidos y palpados por la sociedad. No obstante, también señaló que es preciso que las Aduanas evolucionen hacia un rol estratégico en la competitividad del país. “Ahí hay que poner las fichas. Las aduanas no sólo están para controlar o recaudar, sino también para elaborar una batería de instrumentos que les permita a los países desarrollarse económicamente, llegar con nuestros productos a los mercados o destinos más exigentes y eso no sólo dice relación con los instrumentos de facilitación. Ahí hay un valor que nos inserta a las aduanas en un enfoque distinto y me parece que nos volvemos más estratégicos cuando dejamos de recaudar solamente”.

“El desafío es ser creativos en el desarrollo de estos instrumentos para sobrevivir dignamente, para que cuando el Estado invierta en nosotros se dé cuenta que aportamos un gran valor a la sociedad y al país”.

## ADUANA PARA LA COMPETITIVIDAD

Concretar servicios aduaneros de clase mundial implica tener una mirada abierta respecto de las tareas pendientes para la competitividad de las mismas. En esta línea, Alfonso Rojas González de Castilla, presidente de ASAPRA ha expresado en el foro Fitac que “si bien el comercio internacional es parte del camino hacia el crecimiento económico de un país, hay que considerar que existen países menos favorecidos, que necesitan un mayor apoyo para alcanzar los beneficios de la liberalización económica”.

En esta línea, el principal desafío de los gobiernos y el sector privado es el hacer que el Comercio Internacional sea una fuerza positiva para la población mundial. “No podemos perder de vista que cualquier elemento que eleve el costo de un producto o un servicio, afecta la capacidad del país para competir”, sostuvo Rojas. No obstante, el experto sostuvo que los indicadores de desempeño logístico del Banco Mundial, señalan que más del 60% de los retrasos en fronteras o puertos no se deben a las aduanas, sino a otras instancias o agencias fronterizas o reguladoras del comercio exterior.

En lo relacionado a los elementos descritos por el presidente de ASAPRA, destacan los ligados a la operación logística: Altos volúmenes de comercio en lugares con infraestructura deficiente; retrasos en el despacho; inseguridad en los países; sobrerregulación; altos costos de operación, transporte, almacenes, etc.

De esta forma, el representante puntualizó que “la colaboración entre el Sector Público y el Sector Privado en materia aduanera, tiene que traducirse en un engranaje que: facilite el intercambio comercial, aumente la seguridad, incremente la productividad, favorezca la competitividad y por ende genere prosperidad para nuestros pueblos”. **LGT**

# PLAN

CREAMOS  
SOLUCIONES  
DIGITALES PARA LA  
LOGÍSTICA DE HOY

Diseño, Innovación,  
Desarrollo de Aplicaciones  
e Integración de Sistemas.  
Revisa nuestros servicios  
en [PLANLAB.CL](http://PLANLAB.CL)

Ignacio Alcalde  
Gerente General  
TW Logística

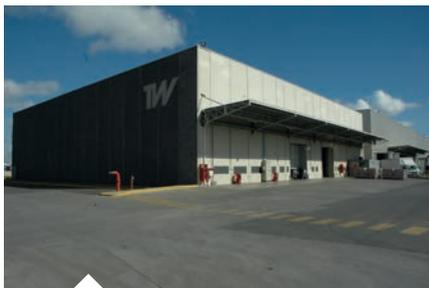


Marisol Vargas  
Subgerente Logística  
Transbank



transbank

Centro de Distribución  
y Operación



# TW LOGÍSTICA

## ASUME COMO NUEVO PARTNER LOGÍSTICO DE TRANSBANK

A partir del pasado 27 de julio, TW Logística inició operaciones In House en el Centro de Operaciones y Distribución de Transbank, asumiendo con gran éxito un nuevo reto logístico y comercial en el siempre desafiante rubro de la banca.

40

**D**e un tiempo a esta parte, TW Logística, operador logístico experto en múltiples industrias, ha puesto en marcha una estrategia a nivel comercial y operacional que apunta a incrementar sus niveles de venta, a partir de la incorporación de nuevos clientes y la participación de la compañía en nuevos rubros; y de la maximización de los niveles de satisfacción de los mismos.

Tras configurar los pasos a seguir para alcanzar los objetivos descritos, TW Logística ha puesto en marcha diferentes medidas para convertirse en un referen-

te en el mercado chileno; robusteciendo su equipo administrativo y operacional; mejorando el sistema de gestión interno e invirtiendo en tecnología, de manera de garantizar a sus actuales y potenciales clientes continuidad operativa.

En este plano, Ignacio Alcalde, gerente general de TW Logística, comentó que cada una de las iniciativas asumidas por la empresa tiende a asegurar un crecimiento estable y entregar un servicio operacional

de calidad a nuestros clientes, "mirando la excelencia operacional, tanto en nuestros Centros como en las operaciones In House".

La estrategia desplegada, ciertamente ha traído excelentes réditos para la Compañía, que durante 2015 se ha posicionado como un actor relevante de la industria; gracias a la incorporación de 10 nuevos clientes y la adjudicación de importantes cuentas que le han permitido incursionar



en rubros hasta ahora desconocidos, todo ello con gran éxito. A este respecto, Alcalde sostuvo que “ha sido un año exitoso desde el punto de vista comercial y esperamos que toda inversión y estrategia siga dando frutos en el futuro”.

## LOS DESAFÍOS DE UNA NUEVA INDUSTRIA

En lo relacionado a su incursión en nuevos mercados –una de las premisas de TW Logística para el futuro– tras un largo proceso de licitación, este operador logístico se adjudicó la operación In House del Centro de Distribución de Transbank, ubicado en el parque logístico Bodenor Flexcenter, donde se desempeñan más de 60 personas.

“El proceso de licitación si bien fue largo, fue muy bueno. Transbank se aseguró de certificar que el operador logístico cumpliera todos los requisitos. En esta etapa pudimos demostrar las ventajas que tenemos como compañía y así lo entendió el cliente”, detalló el gerente general.

Fue así que, a partir de julio pasado, TW Logística dio inicio a las operaciones en Transbank, luego de tres meses de planificación y capacitación de sus colaboradores, ajuste necesario dado las características logísticas y procedimentales que esta operación tiene.

“Una vez adjudicado, empezamos el proceso de implementación donde nos dimos el tiempo para que todo saliera bien, con un plan para asegurar el éxito al momento de tomar la operación que contempló la integración de sistemas, la contratación y capacitación de personal, el análisis y la gestión de los Indicadores de Desempeño requeridos y que los sistemas funcionen bien, ósea un montón de cosas que son necesarias trabajarlas en conjunto, y desde el minuto cero todo eso fue muy bien logrado con Transbank”, comentó el gerente general.

Para Alcalde la clave del éxito está en que la toma de control fue planificada, co-

menzando así a trabajar los procesos de integración de sistemas con la finalidad de operar un estándar a nivel del área financiero y bancario en el cual se desenvuelve Transbank y que obligó a TW a comprender cada uno de los procesos que conlleva esta operación.

“Logramos mantener la continuidad del negocio del cliente a partir de un trabajo coordinado, en el que la planificación previa del proyecto fue determinante junto al trabajo en equipo entre ambas compañías”, enfatizó el ejecutivo.

## UNA RELACIÓN “GANAR-GANAR”

A cuatro meses de la puesta en marcha del proyecto Transbank, vale recalcar la excelente evaluación que TW Logística ha logrado de parte de éste cliente, la que en palabras de Marisol Vargas, subgerente de Logística de Transbank “Nos tiene muy contentos y satisfechos”.

“Para nosotros fue una decisión importante hacer un cambio de proveedor para el Centro de Operaciones, ya que es una operación que tiene hartos de ‘logística’, pero que tiene muchos resguardos de riesgos y de información que la complejizan aún más”, aseguró la ejecutiva.

Marisol, recordó que en el proceso de licitación, la compañía contempló a las más importantes empresas del rubro de la logística y tras el análisis respectivo, “elegimos a TW Logística, puesto que confiamos en que este operador logístico puede hacer el trabajo que requerimos, porque tienen el conocimiento, tienen la tecnología y tienen el profesionalismo para acompañarnos en este trayecto”.

Sin embargo, destacó que parte del éxito de esta implementación y la toma de operación radica en la coordinación de los equipos de ambas empresas, en un trabajo mancomunado en función de los objetivos operacionales y logísticos de Transbank. “Hemos tenido compromisos desde el gerente general de TW Logística

hasta todo el equipo que trabaja con nosotros día a día. La relación entre equipos es muy buena, sin perder de vista lo exigente que es la relación proveedor –cliente, pero siempre recordando que somos partner en esto y que ambos nos tenemos que apoyar en las mejoras continuas que debemos ir realizando”, sostuvo.

## “ACERTAMOS CON TW”

Tras el tiempo transcurrido junto TW Logística, la subgerente de Logística de Transbank aseguró estar confiada en los alcances que esta relación cliente-proveedor puede alcanzar. “Tomamos una decisión importante y también esperamos los buenos resultados que van a ir generándose. Como cliente ha sido muy bueno el inicio”.

“Creemos que acertamos con TW porque al poco andar hemos tenido resultados; el impacto de este cambio en los clientes no ha sido notorio. La comunicación es fluida, y de haber una contingencia nos juntamos y buscamos una solución, tomamos una decisión e implementamos”, agregó.

Según Marisol Vargas el trabajo con Transbank es una oportunidad para que TW Logística entre a un nuevo rubro que contempla, entre otras cosas, sistemas de seguridad tecnológicos más estrictos que el visto en otras industrias; reto al cual –a juicio de la subgerente– podrá adaptarse sin dificultad porque tienen las cualidades y características de servicio.

La buena relación que han alcanzado las empresas ha llevado a Transbank a proyectarse junto a TW Logística para sus nuevos proyectos el 2016, donde este operador logístico los va a acompañar en las labores del Centro de Operaciones. Para fortalecer esta relación y prolongarla en el tiempo es necesario que “seamos partner, basados en una relación ganar-ganar, cliente y proveedor”, finalizó Marisol Vargas. **LGI**



# TNT CHILE

## INVERTIR EN LAS PERSONAS, UN PILAR ESTRATÉGICO

El equipo comercial de TNT termina exitosamente Diplomado en Gestión Comercial realizado en conjunto con la Universidad Santo Tomás para más de 50 ejecutivos de ventas y de servicio al cliente.

42

**C**laudia Arróspide, Directora de Recursos Humanos y Rodrigo San Martín, Director Comercial de TNT nos cuentan sobre esta iniciativa y otras acciones que identifican como claves para mantener el liderazgo en la industria y el compromiso de su gente.

### ¿CUÁL ES LA POLÍTICA DE CAPACITACIÓN EN TNT?

**C.A:** Es una política permanente que obedece a una visión de empresa, donde creemos que el capital humano es clave para el desarrollo y éxito de la compañía. El desarrollo de nuestras personas es parte de los focos estratégicos y las acciones definidas están totalmente alineadas al cumplimiento de los objetivos de la em-

presa. Es un ganar – ganar entre los colaboradores y el rendimiento del negocio. Dentro de las acciones, toma gran importancia el mejoramiento de las competencias a través de la capacitación. Creamos la Academia TNT, la cual aglomera todos los entrenamientos a nivel nacional, cada posición tiene definida una malla curricular que describe las competencias técnicas y habilidades blandas, que debe desplegar para un desempeño destacable. Los últimos tres años nuestro plan de capacitación ha superado las 30 mil horas anuales, lo cual ha implicado una gran inversión de recursos para su ejecución. Nos hemos preocupado que

cada uno de nuestros líderes fomente el desarrollo de nuestros colaboradores, formando equipos de alto desempeño y experiencia en el negocio. Buscamos de esta manera generar diferenciación a través de nuestras personas y garantizar a nuestros clientes un servicio de calidad y valor agregado.

### ¿EN QUÉ CONSISTIÓ EL DIPLOMADO?

**C.A:** El Diplomado de Gestión Comercial, fue diseñado para apoyar la gestión de nuestros equipos de Ventas y Servicio al Cliente. Potenciamos sus habilidades y entregamos herramientas técnicas específicas que nos garanticen seguir ofreciendo un servicio de excelencia a nuestros clientes.

El programa consistía en una malla curricular desarrollada en conjunto con la Universidad Santo Tomás. Cada uno de los cursos fueron diseñados en base a las necesidades de conocimiento que requerían nuestros equipos de ventas y servicio al cliente para nuestro negocio nacional e internacional, fueron cursos a la medida.

De esta manera, teníamos desde cursos básicos como Manejo de Objeciones has-

Claudia Arróspide  
Directora de RRHH  
TNT





ta otros más avanzados de Comercio Internacional o Tratados de libre Comercio. Todos los cursos fueron dictados en conjunto por profesionales de TNT (trainers internos) y profesores de la Universidad. De esta manera, en un período de 2 años dictamos alrededor de 16 cursos, donde cada cargo tenía definido 10 módulos obligatorios para cumplir con los requisitos del diplomado. Finalmente es importante señalar, que el contenido del programa no solo buscaba la mejora del desempeño actual en el cargo, sino también preparar a los participantes para tomar mayores responsabilidades en el futuro y desarrollar el talento interno, esto como parte de nuestro programa de Sucesión y Talentos.

Rodrigo San Martín  
Director Comercial  
TNT



colaboradores con una visión en común, expertos en nuestro rubro, cohesionados, comprometidos con la empresa y los clientes, y este es un logro que solo se puede alcanzar con una estrategia de personas a largo plazo. Requiere una visión, convicción, ganas, innovación y sobre todo mucho compromiso. Creemos que es eso lo que genera una ventaja sostenible, que se traduce en servicios excelentes y por lo tanto en clientes muy satisfechos. Y lo mejor de esto, es que no se puede comprar de la noche a la mañana.

No solo la inversión en capacitación nos ha generado mejoras, el plan de Recursos Humanos en su totalidad ha contribuido a retener a nuestro personal y contribuir a una mayor productividad.

### ¿CUÁNTA GENTE PARTICIPÓ?

**C.A:** En total más de 130 personas entraron a este programa, un grupo optó al diplomado y otros solo a un programa modular. Esa fue otra de las características del programa, al tener una malla flexible, hubo cargos que tomaron solo módulos que completaban la malla interna asociada al cargo, y un grupo de 60 personas completaron el programa completo que les permitió adquirir la certificación de Diplomado.

### ¿CÓMO EVALÚAN EN TNT EL RETORNO DE LA INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN?

**R.SM:** Tenemos la convicción de que en la industria de servicios logísticos son las personas las que hacen la diferencia para brindar un servicio de calidad. Cualquiera con espaldas financieras puede construir un gran centro de distribución, comprar un software de clase mundial o invertir en flota, sin embargo, eso no es una ventaja sostenible en el tiempo. Nosotros apostamos por un desarrollo integral, tecnológico, infraestructura, flota, pero principalmente en desarrollar un equipo de

### ¿CÓMO MIDEN ESA MAYOR PRODUCTIVIDAD?

**R.SM:** En ser capaces de incrementar los volúmenes sin necesidad de incrementar los recursos de manera lineal, en mejorar los niveles de servicio haciendo uso eficiente de los recursos, en ir cumpliendo nuestras proyecciones de crecimiento año a año aún en condiciones económicas adversas, solo por citar algunos ejemplos.

### ¿QUÉ OTROS PROGRAMAS DE RRHH PODRÍA DESTACAR?

**C.A:** En relación a capacitación, trabajamos muy de la mano con las distintas áreas de la compañía, como ejemplo tenemos un programa muy completo con la gerencia de operaciones que tienen relación con la Excelencia Operacional. Actualmente estamos desarrollando un programa a lo largo del país que tiene como foco las mejoras en la calidad de nuestros procesos operativos. Esto ha sido y es actualmente un programa muy ambicioso ya que implica entrenamientos para

alrededor de 1.500 colaboradores, de los cuales 500 se gradúan este año después de 2 años de intenso trabajo. Este entrenamiento nos ha traído notables avances en los procesos internos, que finalmente terminan favoreciendo la operación con nuestros clientes.

Otro programa a destacar, es la evaluación constante de nuestro desempeño. Contamos con un proceso de Evaluación de Desempeño anual que abarca a la totalidad de la dotación empresa. Hoy nuestro personal tiene internalizados los kpi asociados a su cargo y las competencias que son requeridas para cumplir los objetivos requeridos. La evaluación nos ha permitido identificar talentos, mejorar desempeños y hacer seguimiento a quienes requieren soporte. Finalmente, el cumplimiento de sus propios objetivos, nos ayudan a cumplir los objetivos empresa.

Dentro de nuestra gestión en HR hemos impulsado la política de movilidad interna para cubrir las vacantes, esto nos ha permitido dar desarrollo a nuestro personal para asumir nuevas posiciones con mayor responsabilidad y mejores beneficios.

Gracias a esta política de movilidad interna hemos generado en promedio los últimos tres años, más de 180 cambios de cargo a mejores posiciones anualmente. Por último, un programa muy interesante que estamos implementando es de Cultura de Servicio. Queremos instaurar la consigna de excelencia en el servicio interno y externo en cada uno de nuestros colaboradores. TNT tiene más de 2 mil colaboradores a lo largo del país, eso significa un desafío importante para la gestión de Recursos Humanos.

### ¿QUÉ ES LO MÁS DIFÍCIL?

Tenemos operaciones en más de 30 ciudades, por eso lo más difícil es lograr una cultura homogénea. Esto significa que quien hace el trabajo de distribución en Arica, tenga la misma vocación de servicio y excelencia operativa que quien lo hace en Punta Arenas. **LGT**



Líder: Fernando A. Cedres  
 Cargo: CEO & Founder LTS Consultoría  
 Lic. Administración de Empresas (UM)  
 PD: Especialización en Gestión de Logística Integrada (ITBA).

# TECNOLOGÍA

**INTELIGENCIA LOGÍSTICA Y LOS BENEFICIOS DE LA BIG DATA EN LA SUPPLY CHAIN** SE HABLA, Y MUCHO, DEL BIG DATA Y DE LOS BENEFICIOS DEL USO INTELIGENTE DE LOS DATOS, ¿PERO CÓMO SE CONCRETA EN REALIDAD EN LOS DISTINTOS SECTORES? TRANSFORMAR CANTIDADES MASIVAS DE DATOS EN CONOCIMIENTO ES LA PRINCIPAL FINALIDAD DE LAS TECNOLOGÍAS DE BIG DATA.

**A** sí es que un preciso análisis de amplios volúmenes de datos procedentes de fuentes tan diversas, como geolocalización, redes sociales, apps, SMS, bases de datos, Internet, sensores, etcétera, permite al cliente tomar mejores decisiones y dar las respuestas adecuadas y exactas a sus preguntas sobre el negocio en tiempo real y con gran agilidad.

En cuanto a los beneficios de la aplicación de la Internet de las cosas en los procesos de logística de las empresas se puede afirmar que son varios, pero se pueden resumir en facilitar: • El seguimiento en el transporte de productos sensibles • El retiro de productos por defectos o fallas en la fabricación • El control remoto de las variables en entornos de producción que requieren ajustes y monitorización permanente • Los datos recolectados de los objetos en las plantas de las empresas, la red logística y la cadena de suministro pueden ayudar a las empresas a simplificar las operaciones, reducir el inventario, el tiempo de inactividad por mantenimiento y el tiempo de comercialización.

En resumen, la IoT puede ofrecer beneficios significativos a las empresas y organizaciones, particularmente en áreas como la logística que son claves en su funcionamiento y para mejorar aspectos críticos como la eficiencia y productividad del negocio. Otro aspecto importante es el desarrollo de información

predictiva, este concepto orientado a la logística, gracias al Big Data, posibilita optimizar el transporte de bienes y servicios mediante la definición de rutas inteligentes creadas en función de categorías como el tráfico, el lugar de destino, el tipo de mercancía, las condiciones climáticas y atmosféricas, o los hábitos de consumo online de los usuarios. ¿Ventajas? Incrementan la productividad, se ahorra en costos y mejoran la experiencia de cliente.

**LA IOT PUEDE OFRECER BENEFICIOS SIGNIFICATIVOS A LAS EMPRESAS Y ORGANIZACIONES, PARTICULARMENTE EN ÁREAS COMO LA LOGÍSTICA**

Pero podemos avanzar un paso más en esta dirección y pensar en otra instancia de disponibilidad de información logística, denominada Inteligencia Logística. Las personas que actúan en el ámbito logístico saben, por experiencia propia, que hay una cantidad importante de datos que genera la actividad, algunos disponibles y otros no tanto.

Pero lo que no se dispone es de un nivel de información homogéneo sino más bien la existencia de diferentes niveles de información logística generada por empresas, cámaras u organismos de manera individual.

Algunas de las tendencias en logística global hablan de los conceptos de Anticipación Logística y Desaceleración de la Supply Chain. Para el desarrollo de estos conceptos el aspecto clave es la previsibilidad de la información para la toma de decisiones en tiempo y forma algo que al momento suena al menos a un enorme desafío para las organizaciones. **LGT**



## Ofrecemos soluciones logísticas integrales en diversos sectores:



Industria



Minería



Alimentos



Bebestibles



Salmón



Marca



Retail



Cargas Masivas

# OPTIMIZACIÓN



Líder: José Arenas  
Docente de la Cámara de Comercio de Santiago y del Instituto Profesional La Araucana

**FACTOR CLAVE PARA EL AHORRO**, DEBIDO A QUE LA LOGÍSTICA POR SÍ MISMA CONSTITUYE SÓLO COSTOS QUE DEBE ASUMIR LA EMPRESA PARA ENTREGAR UN NIVEL DE SERVICIO RAZONABLE AL CLIENTE, UNA DE LAS TANTAS DISCUSIONES QUE HE TENIDO ES CÓMO DISMINUIR LOS COSTOS OPERACIONALES LOGÍSTICOS. LA CONTESTACIÓN INMEDIATA QUE HE OÍDO EN REITERADAS OCASIONES ES AUMENTANDO LA EFICIENCIA DE LA OPERACIÓN. ¿PERO CÓMO SE LOGRA ESA EFICIENCIA?

Una de las respuestas la encontramos en la estandarización de los procesos, en donde la implementación de las normas ISO de calidad y su posterior certificación cumplen un papel fundamental.

proceso de despacho. La determinación del número de vueltas de film que se le dará a cada pallet de entrada/salida también es necesario estandarizar ya que, al ser una actividad diaria que involucra cientos (incluso miles) de metros cúbicos en una operación 24x7x365, otorga una importante oportunidad de ahorro.

Si, por ejemplo, consideramos los procesos operacionales más relevantes en cuanto a la gestión de un centro de distribución, a saber, recepción, almacenamiento, manipulación y despacho o expedición, encontraremos un sinnúmero de actividades que necesariamente deben ser estandarizadas y comunicadas efectivamente a cada uno de los colaboradores que desempeñan estas tareas de modo de alcanzar la eficiencia deseada.

En cuanto a los procesos de recibo/despacho, es necesario estandarizar la norma de palletizado de cada producto, tarea que no es fácil si se considera que en los CD de gran envergadura el número de referencias puede sobrepasar fácilmente los 20 mil SKUs.

Otra actividad necesaria de garantizar es el correcto armado y estibado del pallet. El tipo de empaque, así como también los atributos de peso y volumen de los artículos constituyen todo un desafío a la hora de determinar con precisión el número de camadas o capas y la cantidad de bultos por camadas. Por supuesto que esto también aplica para el

Lo anterior permite no solo aumentar la eficiencia operacional, sino también elevar los niveles de seguridad al momento de manipular las unidades logísticas. En lo que respecta al almacenamiento, estandarizar la estrategia de entrada

en donde se ubicará el pallet en forma permanente es un aspecto que permite aumentar la eficiencia, disminuyendo los tiempos de traslado. Finalmente, en el proceso de manipulación, es necesario homogeneizar los equipos de manipulación que operan dentro de un centro de distribución de acuerdo al ancho y a la altura de los pasillos.

**EN EL PROCESO ES NECESARIO HOMOGENEIZAR LOS EQUIPOS DE MANIPULACIÓN QUE OPERAN DENTRO DE UN CD DE ACUERDO AL ANCHO Y A LA ALTURA DE LOS PASILLOS**

Un aspecto que es fundamental para la estandarización y que es transversal para todos los procesos operacionales es el uso de tecnologías de información. Sistemas como RFID o voice picking minimiza la posibilidad de errores. En conclusión, la estandarización y posterior certificación de actividades claves dentro de los procesos según normas ISO constituye una oportunidad real para incrementar la eficiencia operacional. **LGT**

¿Cumple  
su empresa  
con el Decreto  
Supremo 78?

# EL OPERADOR LOGÍSTICO EXPERTO EN SUSTANCIAS PELIGROSAS

• ALMACENAJE ESPECIALIZADO

• TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

- ISO 9001:2008
- ISO 14001:2004
- OHSAS 18001:2007



PREMIO CONDUCTA RESPONSABLE

SISTEMA DE HOMOLOGACIÓN  
DEL TRANSPORTE CARRETERO  
CUMPLIMOS CON EL DECRETO 78



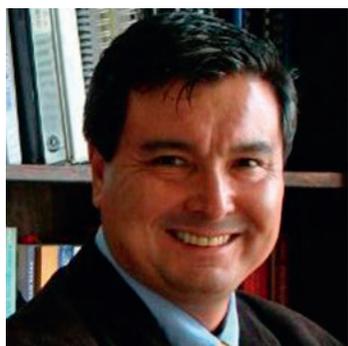
# WAREHOUSING

EXPERTOS EN ALMACENAJE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS



Reserve su espacio llamando al 2707 49 00 (mesa central) / [www.warehousing.cl](http://www.warehousing.cl)

# ACADÉMICO



Líder: Giancarlo Alliendes  
Gerente Director en ComprasPublicas.cl  
Ingeniero Civil Industrial Universidad de Chile, Diplomado Gestión Operaciones PUC

**HACE 20 AÑOS EL VALOR DE UNA ANTENA DE RADIO FRECUENCIA PODÍA BORDEAR LOS 3.000 USD. Y CON POCAS EMPRESAS QUE OFRECERAN TANTO EL PRODUCTO COMO LA EXPERIENCIA PARA SU INSTALACIÓN. NI MENCIONAR LOS PDA, LOS CUALES TENÍAN VALORES RESTRICTIVOS Y CUYA IMPLEMENTACIÓN ERA MÁS SEGURA EJECUTARLA CON EMPRESAS DE ORIGEN NORTEAMERICANO Y A VALORES SIDERALES.**

**C**on el devenir de los años la tecnología especializada en logística se ha hecho más frecuente y con mejores precios y opciones. Aparecieron más empresas con ofertas de hardware y gente con experiencia en implementaciones. Hoy en día inclusive hay WMS chilenos, que están en modalidad web y bajo un régimen de pago mensual.

Sin embargo la oferta de recurso humano no tuvo ni ha tenido el devenir que han tenido las tecnologías de la información. En un viaje a los EEUU hace ya 10 años, un centro de distribución especializado en calzado y altamente tecnificado, en la costa oeste, disponía de un personal mínimo e irrisorio para el volumen diario que operaba, su personal estaba entrenado en todas las funciones laborales, es decir eran trabajadores polivalentes.

En Chile no obstante las personas críticas en la operación, como son los supervisores o jefes de patio, son personas que han sido formadas en la dureza de la experiencia, pero no con academia previa. Si bien hoy existen carreras de logística a nivel técnico, la mayoría de ellas hace énfasis en los tópicos duros de las materias clásicas como, stock, almacén y costos; dejando un espacio reducido o nulo a las habilida-

des directivas. Son los supervisores y los jefes de terreno quienes pueden generar realmente la diferencia entre llegar o no a los resultados esperados, es en ellos donde se puede hacer la diferencia entre un equipo motivado y eficiente, u otro donde los problemas de clima y personales son superiores a los de la operación diaria.

**SON LOS SUPERVISORES Y LOS JEFES DE TERRENO QUIENES PUEDEN GENERAR REALMENTE LA DIFERENCIA ENTRE LLEGAR O NO A LOS RESULTADOS ESPERADOS, ES EN ELLOS DONDE SE PUEDE HACER LA DIFERENCIA ENTRE UN EQUIPO MOTIVADO Y EFICIENTE**

Con las reformas educacionales que se imponen hoy en Chile, sería muy bueno revisar estos planes de estudio, y dar énfasis real a las habilidades blandas, que es donde se diferencian los equipos de trabajo. Son los especialistas técnicos quienes hacen y harán la diferencia futura, sobre todo en un escenario político y legal donde la negociación y los sindicatos tomaran un papel preponderante en los próximos años.

Finalmente, terminado el recorrido al Centro de Distribución de Calzado visitado en EEUU se presentó ante mí el Administrador General, quien era una amable persona con conocimientos ac-

badados de logística y gestión, relatándome que su profesión era.... Licenciado en Historia y Humanidades. **LGT**

# NUEVO CENTRO DE DISTRIBUCIÓN MIRAFLORES



## Servicios logísticos integrales

Retail & Industrial - Biomedical - Cold & Frozen



28.000 m2 | Máxima seguridad | Ubicación privilegiada  
a minutos de autopistas más importantes | cercano al aeropuerto

Av. Américo Vespucio 1851, Renca.

Teléfono: (562) 2413 4000 - [info@loginsa.com](mailto:info@loginsa.com)

[www.loginsa.com](http://www.loginsa.com)





**G**arantizar un sólido catálogo de productos, un eficiente nivel de entrega y un adecuado servicio de post-venta, son algunos de los aspectos que distinguen a una empresa de alto nivel; características que Treck S.A., compañía especializada en el rubro de la Seguridad Industrial, ha sabido combinar y que le ha valido una posición de prestigio en un rubro complejo y competitivo por definición.

Con más de 10 años de experiencia en el desarrollo, producción y comercialización de calzado de seguridad, elementos de protección personal y ropa de trabajo para las más prestigiosas empresas del sector minero, retail, forestal, industrial y de la construcción, entre otros rubros; durante el último periodo Treck S.A. ha experimentado un crecimiento sostenido que la ha llevado a poner en marcha un plan estratégico orientado a fortalecer su operación logística con miras a mantener e incrementar los estándares de servicio que brindan a sus clientes.

## **TRECK S.A.**

### **EXPERTOS EN SEGURIDAD INDUSTRIAL RECIBEN EN CASA A LOGÍSTICA S.A.**

A inicios de 2015, Treck S.A. puso en marcha junto a Logística S.A. un proyecto de tercerización In House; un proyecto que ad portas de cumplir un año destaca por una impecable implementación que apunta a fortalecer la operación logística de la compañía en vista de su sostenido crecimiento en el mercado.

Con este objetivo en mente, durante el último trimestre de 2014 la compañía se dio a la tarea de buscar, evaluar y seleccionar a un operador logístico capaz de tomar bajo su control la operación en su Centro de Distribución principal, ubicado en la Región metropolitana, y del sistema del transporte, finalizando este proceso a inicios de 2015 tras encontrar en Logística S.A. el partner más apropiado para desarrollar la estrategia logística proyectada.

"Dentro del pool de Operadores que evaluamos, nos decidimos por Logística S.A. porque se han especializado en operaciones In House, las que por naturaleza son muy delicadas. No es fácil trabajar en una casa ajena y enfrentar las crisis que se puedan generar con el dueño de casa, por lo tanto era importante contar con un Operador con experiencia en este ámbito", explicó Sebastián Rodillo Martínez, Gerente de Administración y Finanzas de



Treck. Según comentó Sebastián Rodillo, a casi un año de iniciada la relación entre ambas compañías, "Logística S.A. ha sabido manejar estos puntos críticos y estabilizar en un periodo adecuado la operación".

## TERCERIZAR EN CASA

¿Por qué optar por una tercerización In House?, ante la interrogante, Marco García Ling Gerente de Operaciones y Logística explicó que "la decisión se tomó considerando dos aspectos, la disponibilidad de infraestructura; que hacía innecesario trasladar nuestra operación a instalaciones externas, y minimizar el riesgo de la externalización porque la barrera de salida era muy alta y tener todo nuestro inventario fuera implicaba un doble problema en caso de que el proyecto no tuviera los resultados esperados"

**Sebastián Rodillo**  
Gerente Adm. y Finanzas  
Treck S.A.



Al ser la primera experiencia de externalización de la Compañía, era esencial minimizar los factores que pudieran generar crisis, explicó Marco García, "objetivo en el cual Logística S.A. confirmó su expertise, entregándonos la tranquilidad de contar con un partner especializado que nos permite evolucionar hacia una logística estratégica que es la que agrega valor al negocio, dejando la logística basal en manos del Operador".

**Marco García**  
Gerente Operaciones y  
Logística - Treck S.A.



En torno a la implementación, Marco García detalló que entre enero y febrero de 2015 concretaron junto a Logística S.A. la estrategia y metodología que utilizarían

para llevar a cabo la tercerización y ya en marzo se dio paso a las primeras intervenciones.

De esta forma, inicialmente el Operador se hizo cargo de la operación de distribución a sucursales. Después de un proceso previo de servicios transitorios que realizado con Logística S.A. se entregó la operación de despacho para los clientes más complejos y para sala de venta; en una implementación paulatina que para abril del año en curso era 100% controlada por el Operador.

Otro aspecto que Marco García destacó de esta tercerización fue su 'cariz integrador', que apelaba a incorporar a este nuevo escenario a los trabajadores que cumplían funciones operativas en Treck. "Una tercerización de este tipo implica prescindir de recurso humano propio, por ello junto a Logística S.A. diseñamos una fórmula mediante la cual se capacitó a los colaboradores más calificados y mejor evaluados para que permanecieran en la operación, contratados por el Operador".

"En este caso gran parte de nuestra gente mejor evaluada en lo operacional se integró al equipo de Logística S.A., que les transmitió la cultura de su organización y los capacitó para poder desenvolverse en una operación que incluye el uso de tecnologías y procedimientos específicos. Creo que ese fue uno de los factores positivos que allanaron el camino para el éxito de esta tercerización y disminuyeron la retención al cambio" sostuvo Sebastián Rodillo.

En esta dinámica, sostuvo Marco García, el compromiso que observamos de parte de nuestro partner nos dio confianza, considerando que es muy difícil encontrar un Operador Logístico que tome este riesgo. No obstante, tenemos claro que el

factor humano no podía quedar fuera de esta implementación y el compromiso de Logística S.A. nos confirma que tomamos la decisión correcta, para nuestra empresa y para las personas".

## LA VISIÓN DEL OPERADOR

Un balance igualmente positivo hizo Héctor Gallardo, Gerente de Desarrollo de Logística S.A. respecto de la tercerización implementada en Treck; la que en sus palabras es una de las más exitosas por el breve tiempo que tomó estabilizar la operación y llevarla a un estándar superior al que el cliente tenía.

Consciente de que el proyecto Treck implica un trabajo constante, con miras a brindar a su cliente un nivel de servicio operacional flexible, eficiente y rentable que le permita seguir creciendo, tanto en el mercado nacional como internacional, Héctor Gallardo sostuvo que uno de los proyectos emblemáticos de Logística S.A., actualmente en implantación, es pasar de una conducta reactiva a una proactiva, desde la perspectiva de la generación de valor para nuestros clientes.

"Hemos notado un cambio en la conducta de nuestros clientes, ellos quieren, un partner proactivo, con propuestas formales que le ayude a repensar su sistema logístico e identificar oportunidades de mejora.

Para esto ya hemos reformulado nuestra organización, de modo que a partir del año 2016 será parte integral de nuestra oferta de valor, puesto que entendemos que el éxito de nuestros clientes se traduce en relaciones más duraderas con una visión de ganar-ganar". **LGI**

**Héctor Gallardo**  
Gerente de Desarrollo  
Logística S.A.





## LAN Y TUR BUS CARGO RENOVACIÓN Y UNIÓN ESTRATÉGICA QUE APUNTA A LA EXCELENCIA OPERATIVA

Unir sinergias para lograr excelencia y eficiencia operativa es, sin lugar a dudas, una de las razones por las cuales la compañía chilena LAN Airlines ha logrado posicionarse como una de las más importantes de la Región; una cualidad que, en el plano logístico, también le ha permitido asociarse a compañías de reconocida y probada trayectoria, tales como Tur Bus Cargo, que hoy renueva su imagen corporativa bajo el nombre de Starken.

52

**E**n esta dinámica, la aerolínea nacional ha sabido desenvolverse y prueba de ello es la fusión que en 2012 formalizó con su símil brasileño TAM, unión de la cual nace el Grupo LATAM Airlines que en la actualidad se posiciona como uno de los mayores grupos de aerolíneas del mundo en red de conexiones.

En torno a esta alianza, cabe destacar que recientemente el Grupo anunció una importante modificación en su imagen corporativa con la adopción de la marca LATAM. Con la definición del nueva marca

que representará al conglomerado, se dio el vamos a la modificación gradual de la imagen corporativa del Grupo, cuyos primeros cambios serán visibles a partir del primer semestre de 2016.

### LOGÍSTICA PARA LAS PERSONAS

Así no son pocos los desafíos que LAN deberá afrontar de cara a 2016, retos en los cuales cada equipo de la compañía tiene un rol determinante y en ocasiones desconocido para la mayoría de las personas. Este es el caso de la Gerencia de

Logística y Abastecimiento de LAN, cuya función principal es planificar el inventario necesario y asegurar la perfecta ejecución de la cadena de abastecimiento de materiales y servicios técnicos y no técnicos del holding, “con el objetivo de brindar el soporte adecuado a las áreas internas de la compañía, permitiendo alcanzar el cumplimiento de los estándares de calidad y procedimientos establecidos por LAN”, explicó Meni Henigman, Gerente de Abastecimiento de LAN.

En esta lógica, el suministro de materiales y servicios es muy relevante para el desarrollo de los pilares estratégicos definidos por LAN, de hecho, sostuvo Henigman, “el área de Abastecimiento concentra gran cantidad de gastos y por lo tanto es un actor importante en la estructura de costos de la compañía”.

Además, la acción de estas áreas impactan en la imagen y la percepción de la marca, agregó el Gerente, “ya que somos responsables del abastecimiento de materiales aeronáuticos operacionales, uniformes, boardingpass impresos, papelería, etc. que si no son entregados y enviados en tiempo y forma podrían afectar la puntualidad de nuestras operaciones en vuelo, aeropuertos e imagen de las cabinas”, puntualizó. Ahora bien, es importante destacar que las actividades que la Gerencia de Logística realiza se concen-



tran en 3 tres grandes áreas: Planificación, Abastecimiento y Logística (Almacén y distribución), para lograr en tiempo y forma un adecuado abastecimiento en todos los destinos domésticos e internacionales donde la compañía opera. "Cada uno de los procesos de nuestra cadena de abastecimiento presenta distintos niveles de dificultades que deben ser gestionados con cuidado", sostuvo al respecto Henigman, gestión que entre otros aspectos considera la incorporación de tecnologías que faciliten las tareas de planificación de la demanda y monitoreo del manejo de inventario y los tiempos y condiciones de entrega de sus despachos.

## TUR BUŞ, UN PARTNER ESTRATÉGICO

Otro de los factores determinantes para una exitosa operación de LAN es estar alineados con sus Operadores Logísticos, considerando que muchos de los servicios de almacenamiento y distribución son tercerizados por la compañía. En este contexto, destaca la acción de Tur Bus Cargo, que presta a LAN servicios de acopio y distribución de los uniformes corporativos de la compañía; un servicio de alto valor para LAN "considerando que la entrega de uniformes a los funcionarios de la compañía es una actividad emblemática y de gran importancia, ya que representa la imagen personal de nuestras personas y de la compañía", sostuvo Paola Olavarría, Subgerente de Abastecimiento de LAN.

Además del acopio y despacho de los uniformes y accesorios, Tur Bus Cargo realiza el armado de kits que incluyen los ítems definidos para cada persona en la talla correspondiente, los que posteriormente son despachados al domicilio de cada funcionario. "Este proceso se realiza dentro de un periodo de tiempo acordado con anterioridad para lograr eficiencia y eficacia en el cumplimiento de metas de tiempo establecidas por despacho", explicó Olavarría.



A raíz de los excelentes resultados obtenidos por la compañía en las tareas descritas, a mediados de 2015, Tur Bus Cargo incorporó las labores de distribución de uniformes para Tripulantes de Cabina que inician por primera vez operaciones de vuelo, "una tarea que por la dinámica del negocio debe ser realizada con éxito en periodos muy cortos, logísticamente hablando, lo que representa es un gran reto para todos", sostuvo la Subgerente.

Respecto de la evaluación que LAN ha realizado acerca de la performance que ha desplegado Tur Bus Cargo, Olavarría sostuvo que "el nivel de servicio de Tur Bus Cargo es muy bueno. Tenemos indicadores que miden los tiempos de despacho y detectan posibles errores en el acopio; ambos bordean el 96% de eficiencia. El sistema web para Clientes que nos ofrecen ha resultado una herramienta eficaz, con información al minuto, lo que permite obtener reportes, realizar consultas y dar soluciones de problemas on line sin perder tiempo. Esta información es también transmitida a toda su cadena interna de despacho, lo que permite recibir u servicio integral".

Además de subrayar los resultados operativos del Tur Bus Cargo, Olavarría destacó la disposición y la atención recibida por los funcionarios de la empresa "que siempre ha sido excelente y muy profesional. Tanto el chofer del móvil que realiza las entregas, hasta el Gerente del área logística están bien informados de nuestras operaciones y se sienten comprometidos con la entre-

ga exitosa del material. Además, han incorporado con éxito el sentido y la importancia de cada envío, entendiendo que no solo representa una caja más, sino que en su interior van los principales elementos que deben tener nuestros colaboradores para poder ejercer su función, y "ser" la imagen corporativa de nuestra compañía".

## "ENTREGA EN CADA ENTREGA"

El reconocimiento hecho por la transnacional LAN Airlines a la compañía nacional Tur Bus Cargo no es casual y tiene asidero en el crecimiento sostenido que ha experimentado la empresa con una propuesta sólida e integral.

La reconocida empresa no sólo ha fortalecido su oferta de servicios, sino también su imagen corporativa mediante la adopción de un nuevo nombre. Bajo el concepto "la misma entrega con una nueva imagen", Tur Bus Cargo ahora es Starken.

"Decidimos modernizarnos y estrenar una nueva imagen que sea capaz de mostrar los nuevos atributos que ofrecemos y destacar nuestra filosofía de trabajo. "Starken" es un nombre fuerte y ágil que busca mantener y mejorar la experiencia del cliente, sostuvo José Medina, Gerente General de Starken.

La nueva Imagen se refuerza gracias a las diferentes iniciativas que la empresa ha emprendido para fortalecer su operación logística, comentó Medina, entre las que destacan: "La inauguración en 2011 de nuestro Centro de Distribución que cuenta con 33 mil m2 y una capacidad para procesar 7.000 bultos/hora. Adicionalmente, a fines de 2013, creamos el área internacional para Courier y Freight Forwarder, la que ha funcionado exitosamente; y construimos una nueva bodega de 3.900 m2, con proyecciones de crecimiento de hasta los 13.000 m2 para ofrecer, desde marzo de 2015, nuestros servicios de Logística y Almacenaje, los cuales han tenido una excelente recepción". **LGI**

José Medina  
Gerente General  
Starken





**Evolucionando al ritmo de** la tecnología y las comunicaciones.  
Acompañamos a su empresa en la optimización de **sus recursos tecnológicos.**

**INTERNET & DATA**  
Soluciones de conectividad que se adaptan a la demanda de transporte de datos e Internet.

**CLOUD SERVICES**  
Soluciones en la nube, escalables, flexibles y a la medida para el manejo de su información y aplicaciones corporativas.

**DATA CENTER**  
Soluciones de alojamiento de infraestructura tecnológica en ambientes de alta disponibilidad.

**VOICE & VIDEO**  
Soluciones que integran servicios de voz IP y video a través de una sola red de datos.

**SECURITY**  
Soluciones en seguridad informática para proteger aplicaciones, infraestructura y acceso a la información.

**PROFESSIONAL SERVICES**  
Servicios de implementación, migración, configuración, soporte y asesorías profesionales.

Soluciones a la medida para Carriers y todos los segmentos corporativos del mercado.



Presencia en 16 países de América



54

Con más de 15 años en el mercado de las telecomunicaciones, IFX Networks se posiciona como una compañía de prestigio y con un servicio de calidad, cualidades que pone a disposición de sus clientes en los más de 16 países de la región donde tiene presencia.

Conectividad y continuidad operativa son las cualidades más destacables del servicio que esta multinacional entrega a sus clientes. Sin embargo, la capacidad consultiva que IFX incorpora a su servicio le ha permitido ofrecer a sus distintos clientes "servicios a la medida", ingresando así con fuerza en distintas industrias y merca-

# IFX NETWORKS

## SERVICIOS DE CONECTIVIDAD Y CONTINUIDAD OPERATIVA PARA CADA CLIENTE

La calidad de servicio, el perfil consultivo de su equipo y el portafolio de soluciones a disposición de los clientes han transformado a esta compañía de telecomunicaciones, con presencia en más de 16 países, en un partner de primera línea para el mercado chileno más aún cuando "hoy no sólo basta con estar conectado; hoy en la red está tu empresa y negocio".

dos. "Hoy tenemos una amplia gama de servicios y desarrollamos soluciones a la medida de los clientes. Integramos distintos servicios en una solución total y otorgamos escalabilidad en la medida de las necesidades del cliente. En otras palabras, vamos creciendo junto a ellos", afirmó

Cristián Jara Muñoz, Gerente Comercial de la compañía, en Chile.

IFX Networks cuenta con una cobertura a nivel regional: Chile, Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, Guatemala, México, Panamá, Perú, Uruguay y Estados Unidos.



En buena parte de estos países, además tienen servicio de Data Center, lo cual permite ofrecer servicios en la nube, teniendo así asegurada la continuidad operacional, la seguridad y la conectividad de sus clientes.

“Con nuestros servicios, los clientes pueden sentirse tranquilos, ya que tendrán operativos sus servidores, asegurándoles la continuidad de sus operaciones y el resguardo de sus datos”, afirmó el ejecutivo.

## UNA SOLUCIÓN COMPLETA

Gracias a la especialización, el portafolio de negocios de IFX Networks ha crecido y se ha posicionado con fuerza en los distintos mercados en los que ha incursionado. Hoy esta compañía multinacional cuenta con servicios de Internet y redes de datos, Data Center, Cloud Services, Voz y Video (telefonía IP) y servicios de videoconferencias; seguridad de internet, y servicios profesionales.

“La idea de nuestro portafolio de servicios es que nuestros clientes tengan una solución integral”, enfatizó Jara, quien destacó además que una de las principales áreas de IFX son las redes internacionales. “Tenemos una red de fibra óptica de nivel internacional; conectividad por el Pacífico y por el Atlántico, lo que nos entrega una seguridad operacional redundante hacia el NAP de las Américas. Nuestros clientes siempre van a tener servicios y estarán conectados gracias a nuestra infraestructura; cualidad que nos ha destacado en el mercado”, detalló.

## CLAVE DEL ÉXITO: ENTENDER AL CLIENTE

La escalabilidad y el soporte de sus servicios le han permitido a la compañía ingresar a diversos mercados, tales como el financiero, el bancario, el retail, la minería, hoteles, Gobierno o educación. Cada uno de estos segmentos tiene sus propias necesidades. Algunos apuntan a la conectividad, otros al internet u otros a la se-

guridad y el resguardo de datos. “Lo que puede querer una compañía, no necesariamente es lo que buscan otras. Un hotel es muy distinto a lo que podría querer una universidad”, destacó Jara.

Cimentado en la experiencia y calidad de servicio, IFX Networks diseñó una solución a la medida de la empresa “Latin America Power”, compañía de generación de energía renovable en base a fuentes limpias, con inversiones en Chile y Perú. Lo estratégico del rubro obliga a la compañía a estar conectado 24/7, por lo cual la clave de la solución elaborada por IFX está en la conectividad.

“La tarea principal es mantenerlos conectados, para lo cual IFX desarrolló una solución que integra acceso de fibra óptica y radioenlaces para la transmisión de datos, con información de la generación eléctrica que ellos deben informar al Centro de Despacho Económico de Carga del Sistema Interconectado Central (CDEC-SIC), además de telefonía e Internet”, detalló el Gerente Comercial.

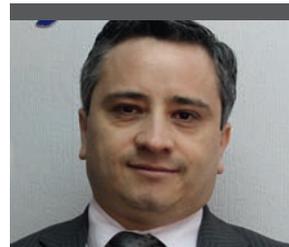
La clave del éxito de esta implementación –a juicio del ejecutivo- está en que se entendió el negocio de Latin America Power, y más allá de otorgar un enlace de datos y de internet, se desarrolló una solución a la medida con los anchos de banda adecuados. “Este proyecto lo desarrollamos en conjunto con el cliente, conociendo sus necesidades planteadas, lo que es el resultado de una atención y venta consultiva”, enfatizó.

## ESCOGER AL PARTNER CORRECTO

Cabe destacar que si bien el primer proyecto desarrollado fue en el 2008, Latin America Power escogió a IFX Networks como proveedor para renovar la solución inicial y replicarla en dos puntos más. Con

este servicio el cliente podrá estar permanentemente conectado e informando de sus operaciones como lo solicita la Ley General de Servicios Eléctricos, además de conectar al personal a cargo de las distintas centrales en operaciones.

**Cristián Jara Muñoz**  
Gerente Comercial  
IFX Networks Chile



La naturaleza y cualidades operacionales específicas de cada rubro industrial o empresarial plantea a la vez un desafío para las compañías: buscar al proveedor adecuado que entienda cada negocio.

“Vender Internet o una solución en la nube puede ser fácil, pero cuando de estos servicios depende la continuidad de un negocio es cuando escoger al partner correctamente se hace fundamental”, recalcó el Gerente Comercial de IFX Networks Chile.



**“Hoy no sólo basta con estar conectado; hoy en la red está tu empresa y tu negocio”**

La importancia de la conectividad y la comunicación obliga a las empresas a considerar este ítem como una inversión y no como un gasto y para comprender eso –según Cristian Jara- sólo hay que preguntarse: “¿Qué pasa si no estás conectado, cuanto pierdo al no tener mis sistemas operativos? Cuando los clientes responden estas preguntas se dan cuenta de la importancia de un proveedor de calidad y esto deja de ser un gasto; y en esta dinámica la logística, el transporte o los centros de distribución no están ajenos. Hoy no sólo basta con estar conectado; hoy en la red está tu empresa y tu negocio”. **LGI**

# MEJORANDO LA GESTIÓN DE LA LOGÍSTICA DE ALMACENAMIENTO INBOUND EN CD



POR: LUIS SOLAR WILSON  
DOCENTE U. CENTRAL  
Y DIRECTOR OFICINA  
TÉCNICA PARA LA  
TRANSPARENCIA  
TECNOLÓGICA.

**“LA TAREA DE LA EMPRESA CONSISTE EN EXAMINAR SUS COSTOS Y DESEMPEÑOS EN CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES QUE CREAN VALOR, Y BUSCAR FORMAS DE MEJORARLAS- PHILIP KOTLER”**

56

## EL ESCENARIO

La gestión de centros de distribución (CD), en esta era de la competitividad y la productividad, se ha visto complejizada por la aparición de: nuevos modelos de negocios locales y globales, una creciente variabilidad, una agresiva y diversificada micro-logística de ciclos cortos, una estrategia de offshoring-outsourcing y, la irrupción de nuevas, efectivas y cada vez más sofisticadas tecnologías de la información y de comunicaciones. En este complejo escenario logístico, las empresas están obligadas a buscar nuevas formas de diseñar, gestionar y operar “centros de distribución complejos” que contribuyan a las cadenas

de suministro a alcanzar altos niveles de competitividad, así como también, buscar nuevas herramientas y talentos que les ayuden a descifrar el mapa actual del agitado mundo de los negocios.

## LA GESTIÓN

De esta manera, los warehousing manager que se ven exigidos de obtener resultados óptimos, requieren de una gestión ardua, que va desde la planeación de las instalaciones hasta trabajar en la elaboración de un proceso de planeación para la distribución y organización de las mercancías respetando las metas operacionales, los forecast de ventas y stocks y la configuración actual del CD (ver Figura 1). Estos resultados se

ven condicionados estratégicamente a la respuesta de las siguientes preguntas de diseño y capacidad: ¿la capacidad actual del centro de distribución puede soportar el forecast?, ¿es necesario rentar bodegas satélites y cuáles deben ser sus especificaciones técnicas?, ¿cuáles son las restricciones y holguras logísticas de la red de almacenamiento?, ¿cuál debe ser la configuración del CD para responder a las demandas de almacenamiento?, entre otras.

## LA SOLUCIÓN

Este artículo presenta, en primer lugar, el “diseño y desarrollo de un sistema para el almacenamiento inbound en centros de distribución”, como herra-



# Trazabilidad de bienes y personas en tiempo real, para Smartphones y Tablets

Hojas de Ruta y asignación de despachos a transportistas en línea

## Confirmación de Entrega vía Smartphone

Lectura de códigos de barra y NFC  
Lectura facturas y guías electrónicas  
Hora / fecha y geolocalización  
Lectura carnet de identidad

## Historial de Estado

Entregas parciales  
Direccion Errónea/ Rechazo/  
Entrega Conforme

## Panel de Control Gráfico

Desempeño de su Logística.  
Desempeño de sus transportistas.  
Acceso a consulta de estado para clientes externos e internos.



## No más PDA's



Tiempo Real



Código de Barras



Escaneo Facturas



NFC



GPS



Indicadores



Historial



Hojas de ruta



[www.purplu.com](http://www.purplu.com)

mienta de gestión que, dado un escenario logístico, entregue información estratégica a los warehousing manager para responder, para el hoy y futuro, a las preguntas de una manera objetiva y cuantitativa, sustentadas en un método científico, respetando las políticas y reglas logísticas que gobiernan la operación de almacenamiento inbound del CD y, finalmente, asegurando una alta velocidad, confiabilidad y visibilidad del proceso de planificación.

## EL RESULTADO

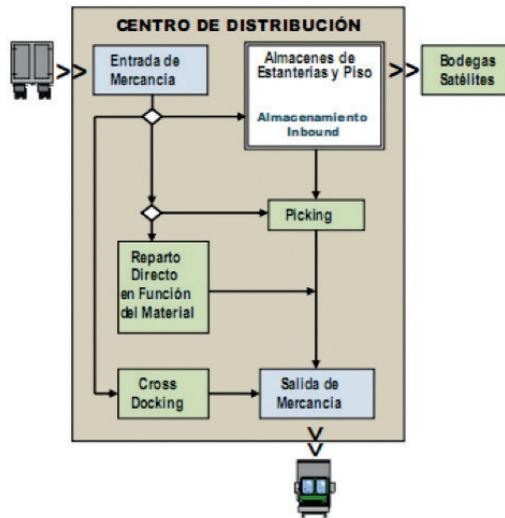
Esta herramienta de gestión apoya el proceso de toma de decisiones estratégicas para la planificación logística de almacenamiento inbound que lleva a cabo el warehousing manager. Este apoyo está focalizado a las decisiones para:

- El diseño de centros de distribución (layout)
- El análisis de capacidad (crp, capacity requirements planning) de almacenamiento inbound tanto dentro del CD como de su red de bodegas satélites
- La determinación del plan necesidades de recursos de almacenamiento (wrp, warehousing resources planning) categorizado para proyecciones (horizontes de planificación) de hasta 60 meses
- La formulación de estrategias, políticas y reglas logísticas de almacenamiento inbound
- La elaboración de presupuestos logísticos
- La simulación (what if?) escenarios logísticos futuros.

Para este proceso de toma de decisiones, la gestión cuenta con una batería de gráficos, tablas y KPI logísticos, entre los cuales, se destacan:

- Gráficas del comportamiento del forecast de stock en el tiempo

FIGURA 1. DISTRIBUCIÓN DE MERCANCÍA



por categoría y global ■ Porcentaje de explotación global del CD ■ Porcentaje de explotación por almacén, tecnología de racks y alturas, según las capacidades instalada, disponible y utilizada ■ Volumen de carga no soportada por el CD y su re-direccionamiento a bodegas satélites virtuales identificando familia, categoría, SKU y altura ■ Trazabilidad de carga (SKU, estrategia de material y apilamiento, familia, almacén, tecnología y altura).

## LA MACRO LÓGICA

La macro lógica del sistema se sustenta en un ciclo cerrado de gestión estructurado en ocho procesos que continuación se muestran (ver Figura 2) y detallan.



FIGURA 2. MACRO LÓGICA DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DEL ALMACENAMIENTO INBOUND

**1** Análisis de tendencias del forecast. Este proceso implica por parte del equipo de warehousing managing una revisión gráfica del forecast (por categoría y para cada periodo del horizonte) con el objetivo de asegurar su consistencia.

**2** Customización logística. Análisis de las políticas y reglas logísticas que gobernarán la operación de la logística de inbound del centro de distribución, entre las que se destacan: lista de SKU, altura de pallets, almacenes, tecnologías y alturas de racks, estrategias de material y apilamiento, stock peak, holgura e ineficiencia operacionales y reserva de posiciones.

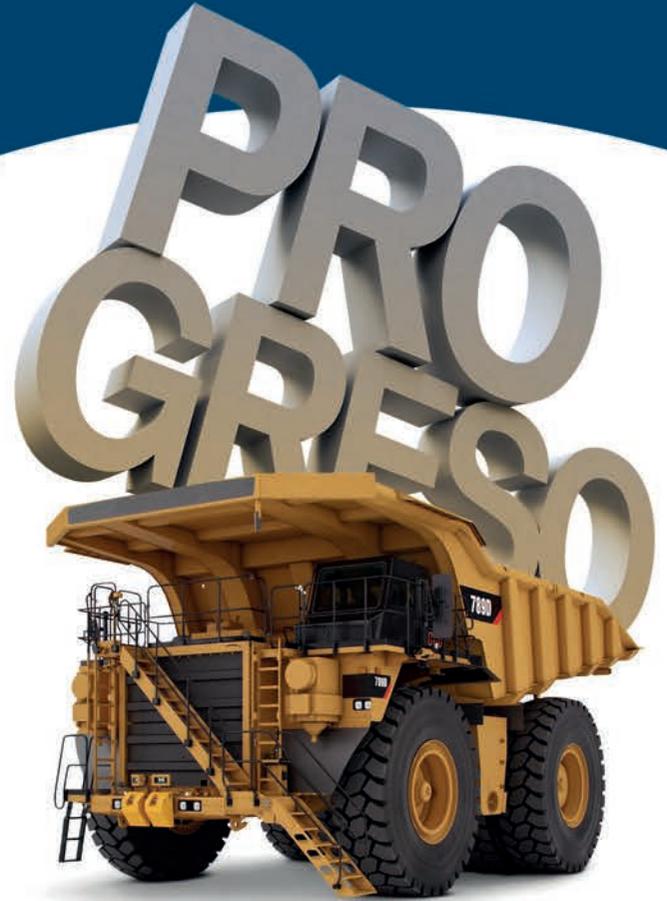
**3** Validación pre-inbound. Consiste en el análisis de la customización con el forecast para identificar la consistencia global de la información.

**4** Proceso de carga. Los algoritmos logísticos del modelo heurístico realizan el proceso de distribución de mercancías en la zona de almacenamiento basado en el forecast de stock y el escenario logístico customizado.

**5** Visual control. Visualización y trazabilidad del plan tentativo de almacenamiento inbound a través de herramientas gráficas y KPI logísticos.

**6** Análisis del plan. Estudio y análisis de consistencia y conveniencia del plan tentativo de almacenamiento inbound buscando el equilibrio entre la

# PARQUE EMPRESARIAL ZOFRI ALTO HOSPICIO



**CRECEMOS PARA  
SOSTENER EL PROGRESO  
DE TU EMPRESA.**

**OPERACIÓN BAJO RÉGIMEN ZONA FRANCA**

- 128 hectáreas urbanizadas.
- Vías óptimas para la circulación de carga sobredimensionada.
- Sistema de Seguridad con acceso controlado.
- Conexión directa Ruta A-16.
- Disponibilidad inmediata.

parqueempresarial@zofri.cl - Fono: 92191855 - 71089142

demanda de almacenamiento (forecast de stocks) y la oferta de almacenamiento (CD y red de bodegas satélites. Esta consistencia está condicionada por las holguras logísticas y el criterio y juicio del equipo de warehousing managing.

**7** Re-customización. Para el caso de requerir una nueva simulación de carga para un nuevo escenario logístico se modifica, según el caso, el forecast de stock (paso 1) y/o las reglas y políticas logísticas.

**8** Plan maestro para la logística de inbound. Elaborar la estrategia de inbound que gobernará la operación del CD junto a su correspondiente presupuesto logístico.

## EL DASHBOARD SPS (STORAGE PLANNING SYSTEM)

En segundo lugar, en este artículo se presenta el “diseño y desarrollo del dashboard SPS para la gestión de almacenamiento inbound”, como herramienta de apoyo al sistema de planificación de almacenamiento inbound a través de: ■ La incorporación del modelo heurístico, es decir, de los algoritmos de micro logística que gobiernan el proceso de almacenamiento inbound ■ Una representación gráfica de los principales indicadores (KPI) que intervienen en la consecución de los objetivos funcionales y del negocio, y que está orientada a la toma de decisiones para optimizar la estrategia logística de la empresa.

El dashboard ha sido diseñado y desarrollado para cumplir con las siguientes características: ■ No invasivo a los sistemas de información en explotación ■ De rápida implementación en la empresa ■ De uso común y de dominio por usuarios, analistas y ejecutivos ■ Consistente con el volumen de datos ■ Facilite y automatice los procesos de captura y entrega de resultados ■ Velocidad adecuada de cálculo según necesidades de la gestión ■ Alta facilidad gráfica ■ Facilite modificaciones y mejoras.

FIGURA 3. UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS POR ALMACÉN Y ALTURAS

ASIGNACIÓN BASADA EN LA CAPACIDAD								BALANCE			
		T1	T8	T2	T5	T6	T3	T4	Pedido	Disponible	%
Almacén VW1	V12 Rack Simple	1743	0	2.915	0	0	94	0	4.752	5.046	94,2
	V10 Rack Doble	5	0	2.915	0	0	358	0			
	V14 Drive In	5	0	2.030	0	0	351	0	3.986	4.140	96,3
	V15 En Bloque	89	0	6.730	0	0	255	0	7.084	7.174	98,7
		90	0	6.815	0	0	258	0	6.836	6.836	100,0
		6.836	0	0	0	0	0	0	22.658	23.197	97,7

A modo de ejemplo, las siguientes figuras muestran las facilidades gráficas que entrega el dashboard al equipo para realizar un análisis identificando las causas de aquellos rendimientos que no se alinean a los objetivos funcionales o globales y, de esta manera, proponer mejorar a través de nuevos escenarios para la logística de almacenamiento inbound. **LGT**

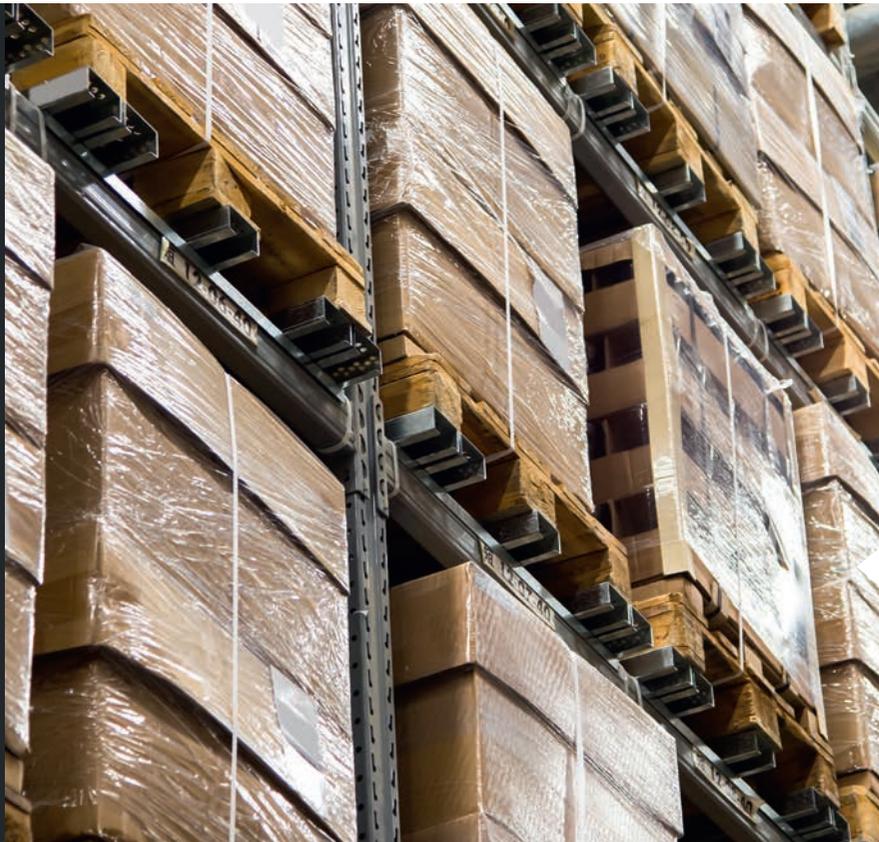


TERMINA DE LEER ARTÍCULO:  
Escanea el QR desde  
tu Smartphone o Tablet.

# POOLING, TENDENCIA QUE FOMENTA SINERGIAS EN LA REUTILIZACIÓN DEL PALLET



**EL POOLING DE PALLET OFRECE BENEFICIOS TANGIBLES A LA LOGÍSTICA DE LAS CADENAS DE SUMINISTRO, QUE LOGRAN OPERACIONES MÁS EFICIENTES, CON MENORES COSTOS, Y CONSTITUYEN UNA PIEZA FUNDAMENTAL EN EL MODELO DE NEGOCIO SUSTENTABLE, BASE DE UNA NUEVA VISIÓN DEL MUNDO LA DENOMINA: ECONOMÍA CIRCULAR.**



EN WEB SECCIÓN [ EQUIPAMIENTO ] MANEJO DE CARGA

60

El producto es por lejos el gran protagonista de la Cadena de Suministro, aquel en el cual se concentran los diferentes procesos logísticos; algo así como la diva de una obra teatral. No obstante, toda puesta en escena requiere para ser tal, de fuerzas antagonistas que se opongan a las protagónicas (algo así como los factores disruptores de la cadena de suministro) y actores secundarios cuya acción es igualmente definitiva para el desenlace de la obra y, cuya presencia es esencial.

De acuerdo a la alegoría propuesta, el Pallet es por mucho, uno de los acto-

res secundarios más relevantes de la Cadena, capaz de influir en el ciclo de vida del producto, mejorar la eficiencia y reducir los costos de los procesos de transporte y almacenamiento de los mismos, por sólo nombrar algunas de sus intervenciones. Así, aunque menos glamoroso, el Pallet es un personaje determinante, en el cual recae gran parte del peso dramático de esta obra que llamamos Cadena de Suministro.

Teniendo en cuenta el rol determinante que juega el Pallet en la cadena de suministro, cabe mencionar que hoy en día y con más fuerza surgen problemá-

ticas referidas a la administración propia de este insumo, considerando que esta modalidad implica el mantener un activo fijo que para el cual el propietario deberá definir un lugar físico (para su almacenaje); deberá mantener una cuenta con su cliente para el retorno del mismo; deberá contar con transporte para el retiro y la recolección de ellos y tener un personal dedicado a su reparación o contratar una empresa externa que realice esta labor, entre otras cosas. Entre todas estas acciones, quizás la más problemática es la recuperación del insumo, tras su recepción por parte del Retail. De hecho, en la actualidad se

¿Necesita una  
bodega organizada  
con el control total de  
su stock?



Mecalux le ofrece la solución de almacenamiento  
que mejor se adapta a sus necesidades

Racks para pallets - Estanterías para picking - Soluciones automáticas para pallets y cajas  
Software de gestión de bodegas Easy WMS - Entreplantas

Solicite más información  
o un presupuesto sin compromiso  
en [www.mecalux.cl](http://www.mecalux.cl) o llamando  
al (56-2) 2827 6000



cuenta con una 'garantía de retorno', ya que por lo general éstos son distribuidos a diferentes puntos del país y, en la mayoría de los casos regresan deteriorados, en menor cantidad o simplemente son desechados.

Este fenómeno se enmarca en la denominada 'Economía Lineal', que se basa en el modelo de 'Tomar-Hacer-Desechar', un modelo que eventualmente consumirá los recursos. Afortunadamente, existe una alternativa a este modelo; La economía circular, basada en el modelo de Pooling, en el cual el deshecho se convierte en un recurso reutilizable y se reintegra de nuevo en el ciclo.

Este sistema implica una nueva forma de operar, con una integración logística donde el pool de pallets se comparte entre varias empresas para cubrir sus necesidades de manejo y transporte de mercancías. En la actualidad, ya existen compañías operando bajo este modelo, siendo una tendencia positiva para el mercado logístico.

## PORQUÉ EL POOLING

Específicamente, el concepto 'Pooling' encuentra sus raíces en Inglaterra y es utilizado para reflejar la combinación/reutilización de recursos con el objetivo de obtener una mejora en los procesos operacionales y ahorro en los costos, asegurando el respeto medioambiental.

De esta forma, esta solución estratégica es idónea para empresas que buscan sinergias y economías de escala en la cadena de suministro para reducir la inversión en embalajes. En torno al sistema de Pooling, cabe des-

tañar que éste inicia con la contratación de un servicio integral, por parte del usuario, quién paga a un tercero para que realice todo el ciclo de recorrido del pallet, desde que sale de los recintos del proveedor de pooling hasta que llegan al destino final. En torno a las ventajas de este sistema, destaca que no se requiere una inversión en activos (pallet), existe un ahorro en espacio de bodegas, se externaliza la operación, se pide justo lo que se requiere, logrando el "Just In Time", entre otras variables.

Además, en el ámbito de las operaciones logísticas, el pooling representa un abastecimiento seguro (disponibilidad) del insumo pallet; calidad consistente del pallet (con una medida, material y peso definido) y reducción de tiempos en transporte, almacenaje y personal.

# POOLING

En un sistema de pooling típico, los pallets son estándar, y ofrecen a los participantes la oportunidad de enfocarse en su negocio y "olvidarse" del elemento pallets en su logística (compra, control, inventario, mantenimiento, y recuperación de los mismos). Las ventajas del sistema del "pooling" son muchas, entre las que destacan:

- Contar con pallets de la mejor calidad, de una manera constante
- Disponibilidad garantizada de los mismos, sin importar estacionalidad, peaks en la demanda, órdenes no planeadas, etc.
- El sistema de pooling permite un control eficiente de los pallets, manteniéndolos bajo control, y evitando la constante pérdida
- Foco en las negociaciones de su empresa; no desgastando la relación con temas inherentes a los pallets
- Sello verde. El pooling de pallets es sustentable y reduce la huella de carbono de todos los participantes
- Uso eficiente del capital. Evita "distraer" el capital de la empresa en la compra de pallets, enfocándolo en otros elementos del proceso productivo.

Ahora bien, en un aspecto más comercial, si se quiere, el pooling afecta positivamente a la cadena proveedor-cliente, evitando destinar esfuerzos a resolver conflictos derivados de la administración del pallet. De esta forma, el Pooling es una solución económicamente viable versus la administración propia, la que tiene costos ocultos como la inversión en activos que muchas veces se pierden en el retail y el gasto en bodegas para el almacenamiento.

¿Por qué esta modalidad se ha hecho tan popular en el último periodo? Para dar respuesta a la interrogante planteada cabe destacar el ejemplo de la industria del retail en Inglaterra, en la cual el 80%

de los pallets son utilizados bajo el sistema de pooling. ¿Porque?, básicamente porque a nivel mundial, las grandes cadenas del Retail exigen este servicio para asegurar mayor calidad en la recepción de sus productos, ayudando a evitar accidentes y mermas dentro de sus salas y centros de distribución.

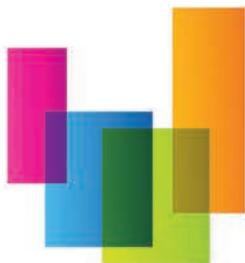
## HUELLA VERDE

Al mismo tiempo, cabe destacar que una de las características que definen el sistema de pooling es su cariz medioambiental, dado que este sistema se sustenta en el uso de materiales renovables y de procedencia catalogada 'verde'. En este sentido, cuando hablamos de que la tendencia en el mercado del pallet es hacia el pooling, entendemos que los clientes no sólo esperan ahorrar o disminuir los costos ocultos que implica administrar los pallet por cuenta propia, sino también, que existe una preocupación por tener procesos amigables con el medio ambiente, apelando a la reutilización de insumos.

Así también, los desechos de madera de la reparación de los pallets son entregados a empresas certificadas que los reciclan, pudiendo producir con ellos abono, papel, cartón o madera prensada, entre otros productos.

De esta forma, el "pooling de pallets" es un elemento clave para aquellas compañías que han decidido tomar en serio la sustentabilidad, y buscar que sus operaciones sean, no sólo eficientes, sino con un alto sentido de responsabilidad hacia el medio ambiente. **LGI**

# MEGACENTRO San Pedro ; El Mejor lugar para el desarrollo de sus operaciones en la Octava Región.



**MEGACENTRO**  
BODEGAS & OFICINAS

RED MEGACENTRO



**Megacentro San Pedro** en Concepción, es uno de los cuatro complejos con que cuenta la red Megacentro en la ciudad. El más grande a nivel regional en el país.

**Excelente ubicación** en el kilómetro 10 de la Ruta 160 que une las comunas de San Pedro de la Paz y Coronel.

Hoy Tenemos **70mil m2** Construidos.

“Megacentro San Pedro se ha transformado en el lugar donde cualquier empresa con deseo de posicionar su centro de distribución en Concepción debe instalarse”.

Nuestra instalación está diseñada para entregar soluciones a clientes grandes y chicos, desde operaciones con un tinte más comercial hasta grandes Centros de Distribución con amplios patios de maniobras y descargas.



Camino a Coronel Km 10, San Pedro de la Paz  
Teléfono: 56 (41) 2390276

[www.megacentro.cl](http://www.megacentro.cl)

El desarrollo de la industria logística ha ido, sin duda, de la mano de la preparación de los profesionales en esta área. Esta estrecha relación entre desarrollo profesional y empresarial obliga al sector a estar atento a cuáles son las cualidades básicas que requiere un profesional de la logística para ayudar al sector a dar el gran salto logístico como país. .

## PROFESIONAL LOGÍSTICO: ¿CUALES SON LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES NECESARIAS?

Edición a Edición hemos ido desarrollando distintas encuestas que nos permiten capturar datos con respecto al estado de la industria logística; datos que a la vez, nos dan la posibilidad de analizar las actuales fortalezas y debilidades del sector.

En esta oportunidad, daremos a conocer los resultados de la encuesta sobre conocimiento académico de los profesionales logísticos, realizada por los miembros del Supply Chain Council, la cual tiene como finalidad conocer la actual preparación de los profesionales que se desempeñan en cargos y áreas logísticas y así ahondar sobre el conocimiento mínimo y competencias básicas que debería tener un profesional egresado de algunas de las universidades chilenas.

**El estudio fue enviado a los miembros del SCC, cuyo perfil son directores o gerentes de Supply Chain con experiencia en empresas internacionales o locales, quienes identificaron las brechas actuales de los profesionales.**

Para eso, la encuesta se enfoca en conocer el nivel de conocimiento esperado que debería tener un egresado de las carreras logísticas respecto a las necesidades actuales del mercado que cada vez es más exigente y preparado. Asimismo, busca de-



terminar el grado de profundidad en los conceptos fundamentales de la logística en las carreras impartidas en el área.

El estudio fue enviado a los miembros del SCC, cuyo perfil son directores o gerentes de Supply Chain con experiencia en empresas internacionales o locales, quienes identificaron las brechas actuales de los profesionales.

### EN EL ÁMBITO ACADÉMICO

Cabe mencionar que buena parte de los profesionales logísticos que se desempeñan actualmente en las distintas industrias llegaron a este sector desde carreras profesionales afines a la logística, y no de carreras ligadas a esta rama; de ahí que –en los últimos años– cobren relevancia los estudios de postgrado, mediante los cuales los profesionales abordan las materias de especialización logística.

El estudio consultó a los profesionales encuestados sobre: “Al momento de contratar personas en el área logística, ¿cuáles son las áreas de mayor debilidad en términos de conocimiento y habilidades?” Frente a esta pregunta y a las alternativas expuestas, los encuestados reconocieron las cinco áreas donde, a su juicio, existen mayores debilidades entre los profesionales.

En orden de importancia, el área donde los gerentes encuentran mayores falencias de los profesionales son: Costos/Finanzas del Supply Chain, Gestión Operacional del CD, Liderazgo, Administración de Inventarios y optimización de Transportes.



Sin embargo, si bien con menor preferencia, los profesionales sondeados nombraron otros aspectos como, por ejemplo, el tema legal y tributario, los 3PL o 4PL, los conceptos de Medio Ambiente, Higiene y Seguridad, entre otros.

Conocidos estos resultados se puede concluir que hoy sigue siendo de máxima importancia todo lo relacionado con costos y gestión de operaciones; áreas que -sin duda- permiten optimizar y hacer más eficiente un proceso logístico.

Ahora bien, en aras de contribuir al establecimiento de temáticas de interés para el profesional logístico, que le reporten cierto nivel de conocimiento óptimo para desempeñarse en la industria, se consultó a los encuestados sobre ¿cuáles son las materias que deberían profundizarse en el ámbito académico de la logística en universidades?

Los resultados reflejaron que los cuatro principales tópicos a profundizar son:

1. Generación de eficiencias
2. Inventory Management
3. Demand Planning
4. Cadena de Suministro Visión Global

En aras de contribuir al establecimiento de temáticas de interés para el profesional logístico, que le reporten cierto nivel

de especialización, considerando que la cadena logística como tal está compuesta de diferentes etapas o eslabones para alcanzar un fin común. El profesional logístico se ve frecuentemente enfrentado a estas áreas que muchas veces marcan la especialización de sus funciones, no obstante el mundo académico muchas veces no hace eco de esta realidad.

Es por ello que se consultó a los encuestados sobre ¿cuáles son las áreas que podrían considerarse especializaciones en el ámbito logístico? A este respecto, las respuestas- en orden de preferencias- apuntaron a:

1. Configuración y Optimización de Distribución, Flota, Transporte (multimodal).
2. Demand & Supply Planning /S&OP.
3. Dirección de Gestión de Operaciones /Comercio Exterior.
4. Trabajo Colaborativo con clientes.
5. Entendimiento de la Construcción de políticas de gestión y control de inventario.
6. Warehousing (Bodegas/CD) y configuración de red logística.

## CADA ÁREA UN PROFESIONAL

La operación logística conlleva consigo un sinnúmero de labores, a lo largo de su cadena, las cuales están encabezadas por distintos profesionales con distintos cargos.

La cuarta de las interrogantes del estudio señala: "¿Qué tipo de formación crees que es necesaria a nivel de Institución para...? Los cargos consultados fueron: Gerentes, Subgerentes, Jefes de Áreas, Supervisores, Encargados y Analistas; mientras que las alternativas disponibles fueron Técnico CFT, Técnico Instituto Profesional, Profesional Universitario.

A continuación un detalle de los resultados obtenidos en cada ítem:

**ANALISTA:** La mayor preferencia fue "Técnico Instituto Profesional", seguido por "Profesional Universitario".

**ENCARGADO DE ÁREA:** Frente a este cargo la preparación académica adecuada sería "Técnicos CFT" seguido por "Técnico IP".

**SUPERVISOR:** Frente a esta interrogante, la mayor preferencia por la que optaron los encuestados fue "Técnico CFT", seguido por "Técnico IP" y tercer lugar por "Ingeniero de Ejecución (4 años)".

**JEFES DE ÁREAS:** A juicio de los encuestados, quienes se desempeñan en este puesto deben ser "Profesionales Universitarios", seguido por "Técnicos IP" e "Ingenieros en Ejecución".

**SUBGERENTES:** De acuerdo a las respuestas, la totalidad de éstas apuntaron a "Profesional Universitario".

**GERENTES:** En este nivel, al igual que lo sucedido con las subgerencias, las preferencias apuntaron a "Profesionales Universitarios".

## HABILIDADES BLANDAS: UN COMPONENTE QUE SUMA

En los últimos años las habilidades blandas han cobrado un rol fundamental en la formación de un profesional. Las cualidades propias de la actividad logística obligan en muchos casos a contar con profesionales con ciertas habilidades,

puesto que la presión operacional del día a día y el constante trabajo en equipo lo ameritan. La encuesta aborda este tema, proponiendo la siguiente pregunta: ¿Qué competencias o habilidades blandas son de mayor importancia? Para una mejor comprensión, el estudio se subdividió de acuerdo a los distintos cargos:

**ANALISTA:** Como la habilidad de mayor necesidad al momento de desempeñarse en este cargo asomó "Riguroso y Ordenado", seguido por "Analítico" y, en tercer lugar, "Proactivo".

De acuerdo a los resultados, se puede concluir que el Analista debe ser un profesional riguroso y responsable con capacidad de entregar análisis de los datos que maneja. Debe ser autónomo y proactivo para realizar su trabajo y tener la habilidad de comunicar bien sus resultados.

**ENCARGADO DE ÁREA:** Para este cargo, los encuestados valoraron las siguientes habilidades blandas: "Orientado a resultados", "Capacidad de Trabajar en Equipo", "Proactivo" y "Riguroso y Ordenado".

El encargado debe ser una persona ordenada y orientada al resultado, proactiva con autonomía en su desempeño y con capacidad de trabajar, liderando equipos bajo presión.

**SUPERVISOR:** Aquí la estudio identificó como primera opción "Líder", "Proactivo" y "Capacidad de Trabajar en Equipo", seguido por "Buen Comunicador" y con "Capacidad de motivar a otros".

66

**De acuerdo a los resultados, se puede concluir que el Analista debe ser un profesional riguroso y responsable con capacidad de entregar análisis de los datos que maneja. Debe ser autónomo y proactivo para realizar su trabajo y tener la habilidad de comunicar bien sus resultados.**

La conclusión, tras conocer los resultados, es que quien se desempeñe como Supervisor debe ser un líder proactivo. Una per-

sona capaz de formar y conducir equipos con iniciativa y sentido de la urgencia. Debe ser además un buen comunicador y un motivador de su equipo.

**JEFE DE ÁREA:** La encuesta mostró que en este cargo las habilidades más importantes son: "Liderazgo", "Buen Comunicador", "Capacidad de Trabajar en Equipo", "Proactivo" y "Orientado a los resultados".

Con esto se puede concluir que un Jefe debe ser un líder, un buen comunicados, con capacidad de formar y conducir equipos. Debe tener además una clara orientación hacia el cliente y con alta tolerancia a la presión.

**SUBGERENTES:** Ante este escenario, los encuestados reconocieron las tres habilidades más importantes para los Subgerentes: "Líder", "Orientados al Resultado" y "Capacidad de Trabajar en Equipo".

Así se puede deprender que un Subgerente debe ser un líder, orientado a resultados y un buen comunicador. Una persona capaz de formar y conducir equipos y con una gran capacidad de relacionarse. Por otra parte, el profesional debe ser confiable, persuasivo y flexible.

**GERENTES:** No cabe duda que un gerente debe poseer más de una habilidad blanda para desempeñar su cargo. Es así como el estudio arrojó cuales son las cuatro principales: "Líder" "Visión Estratégica" "Orientación a los Resultados" y "Capacidad para Relacionarse".

Con estos resultados se puede concluir que el Gerente debe ser un líder con una clara visión estratégica y orientada a los

resultados. Debe contar con capacidad para relacionarse y comunicar; en especial para formar equipos. Otros aspectos que se puntualizaron fueron su orientación al cliente, su integridad y flexibilidad.

## VISIÓN GENERAL

Finalmente, Logistec anexo al estudio las siguientes interrogantes, tendiente a conocer la opinión de los encuestados sobre el escenario de la educación logística chilena. Considerando entonces tanto los estudios de pre y post grado, la primera interrogante busca establecer "¿cómo evalúan el nivel académico de los profesionales logísticos?"

En torno a esta interrogante, el 48% calificó como "Bueno" el nivel académico de los profesionales. Mientras que un 36% lo catalogó como "Regular", un 13% como "Deficiente" y sólo un 4% lo definió como "Excelente".

La segunda pregunta busca conocer la importancia de los tres componentes intrínsecos a los profesionales del áreas: Preparación Académica, Habilidades y Experiencia: ¿Cuál de estas ternas refleja de mejor forma las cualidades que debe tener un profesional logístico?

Un 44% de los encuestados se inclinó por el orden: "Habilidades – Experiencia – Preparación Académica", reconociendo así la importancia de las habilidades en un profesional por sobre la preparación académica.

En tanto, un 34% contestó que la clave de un buen profesional logístico estaba en "Experiencia – Preparación Académica – Habilidades".

Finalmente, un 22% señaló "Preparación Académica – Habilidades – Experiencia" como el orden adecuado. **LGT**



TERMINA DE LEER ARTÍCULO:  
Escanea el QR desde  
tu Smartphone o Tablet.

# ARRIMAQ<sup>®</sup>



## Todas las soluciones en un solo lugar



**RAYMOND**

En ARRIMAQ contamos, con la más amplia gama de productos y equipos de movimiento de carga, lo que nos permite entregar la mejor solución a su requerimiento.

**600 381 5000**

[www.ARRIMAQ.com](http://www.ARRIMAQ.com)  
[marketing@arrimaq.com](mailto:marketing@arrimaq.com)

ARRIENDO - VENTA NUEVOS Y USADOS - SERVICIO TECNICO - REPUESTOS - CURSOS DE OPERADORES

Hoy los profesionales necesitan resolver necesidades de conocimiento específicas y prácticas, en forma veloz, eficaz y eficiente, que acorten la distancia de acceso a las soluciones que se requieren para resolver inconvenientes y en este escenario las Certificaciones Profesionales son una valiosa alternativa.

# CERTIFICACIONES PROFESIONALES: CLAVES PARA LA EFICIENCIA Y LA PRODUCTIVIDAD

En los últimos años creció en importancia la preponderancia y urgencia de las certificaciones profesionales, ya que se han consolidado como estándar personal de conocimiento con validez internacional. Operativamente son caminos cortos y directos para estar al día con las últimas tecnologías y conocimientos, que se requieren para destacar y estar actualizados en las prácticas más comunes que necesitan las empresas.

La educación formal habría encontrado, a través de las certificaciones profesionales, un camino eficaz y eficiente para estar al día rápidamente con los últimos avances de la tecnología, el conocimiento y sus aplicaciones profesionales.

**“Las certificaciones internacionales marcan el estado del arte del desarrollo de cada profesión y cómo sus estándares sirven para acreditar personas de todos los países”**

“Las certificaciones internacionales marcan el estado del arte del desarrollo de cada profesión y cómo sus estándares sirven para acreditar personas de todos los países”, recalcó Ignacio Sánchez Chiappe, director del IEEC, Escuela de Supply Chain y Logística, institución localizada en Buenos Aires, que imparte cursos online para Chile y toda América Latina.

La frase anterior refleja, en cierta forma, cómo las certificaciones profesionales internacionales se han vislumbrado como una alternativa de formación en

las distintas industrias y la logística no ha estado ajena a esta realidad. ¿Se reconocen en el mundo laboral a quienes cuentan con certificaciones? ¿Son estas certificaciones una alternativa a la especialización laboral? Estas son algunas de las interrogantes que rondan este tema.

## UN VALOR ADICIONAL

El posicionamiento de este reconocimiento en el mundo laboral se debe a su “plus” de que, respondiendo a las exigencias que impone la vida laboral, es posible acceder a una certificación profesional sin condicionamientos por parte de la formación previa que tenga cada persona, ya que cada certificación acredita un conocimiento específico y eminentemente práctico, en áreas puntuales de actividad laboral, independientemente de la educación que se haya recibido con anterioridad.

Dado lo anterior, la educación previa no limita el perfeccionamiento del conocimiento con una orientación práctica de lo profesionales. Es decir, “las certificaciones permiten lograr mayores niveles de eficiencia en el uso del tiempo, incrementan la velocidad de actualización, y optimizan la posibilidad de acceder a contenidos 100% focalizados con la necesidad específica a resolver, sin retrasar la llegada al objetivo y elevando las posibilidades de obtener mejores resultados”, añadió Sánchez Chiappe.

## CERTIFICACIONES INTERNACIONALES PARA EL SECTOR LOGÍSTICO

Las certificaciones profesionales surgieron en Estados Unidos hace más de setenta años, cuando la evolución de la práctica y conocimientos profesionales comenzaron a requerir respuestas rápidas por parte de las personas que trabajaban en distintas áreas operativas de las empresas, con impacto directo en la cuenta de resultados. Desde aquel entonces y hasta nuestros días, las dinámicas laborales evolucionaron intensamente, impulsadas por el surgimiento de nuevas técnicas, el cambio de los hábitos profesionales y empresariales, y el avance implacable de la tecnología. Si hace 70 años se exigían respuestas rápidas, hoy esa velocidad se ha incrementado exponencialmente. Así es como, en el ámbito de la logística, surgió APICS, dando respuesta a la necesidad de desarrollar estructuradamente los conceptos de la práctica logística, a través de la

primera certificación profesional en logística y administración de materiales denominada CPIM (Certified in Production and Inventory Management). Con los cambios tecnológicos y en la forma de trabajar, esta certificación se actualiza cada tres años en sus contenidos y conocimientos. Más recientemente APICS desarrolló la certificación CSCP (Certified Supply Chain Professional), que contiene una visión más moderna de la cadena de suministros, con los procesos que la integran, la tecnología que la apoya, la logística que la fundamenta, y el comercio exterior como su origen y fin, junto con indicadores clave de performance. Otra certificación es la otorgada por el Project Management Institute (PMI), denominada Project Management Professional.

“En general, los programas de certificaciones profesionales personales se ofrecen en inglés, lo cual ha frenado su expansión en Latinoamérica; pero desde el IEEC, con el objetivo de resolver la problemática de quienes no tienen dominio de ese idioma, tenemos una propuesta de certificación profesional en castellano, que permite abordar temáticas y enfoques que no están cubiertos por las certificaciones existentes”, comentó Sánchez Chiappe.

### ¿CÓMO GESTIONAR LAS CERTIFICACIONES?

Conocer el proceso de cómo lograr una certificación profesional es para muchos el primer obstáculo para incursionar en este proceso. Con la finalidad de ahondar en las etapas que debe seguir un profesional en camino hacia la certificación PMP o CAPM, Juan Francisco Esquembre y José Morales escribieron un libro “Gerente profesional de proyectos.

Cómo gestionar con éxito su proyecto de certificación profesional”, que fue publicado por Cengage Learning y contó con la colaboración de Gustavo Flouret (PMP). “El proceso de certificación es un proyecto en sí que requiere un plan de entrenamiento y estudio detallado”, aseguró Morales, lo que obliga a los profesionales a diseñar el camino. Por su parte, Esquembre, instó a los profesionales que deseen obtener una certificación internacional a que gestión este objetivo como un “proyecto y no como un proceso administrativo de un examen”.

No cabe duda que los profesionales deben resolver necesidades de conocimiento específicas y prácticas, en forma veloz, eficaz y eficiente, que acorten la distancia de acceso a las soluciones que se requieren para resolver inconvenientes.

Y precisan responder a esas necesidades, con herramientas y técnicas novedosas, modernas, creativas e innovadoras, que sintonicen con las exigencias y desafíos que plantean los tiempos laborales actuales y aborden los problemas con una visión sistémica y ante este escenario, las certificaciones profesionales asoman como una valiosa alternativa que requiere ser profundizada y conocida en la industria. **LGTI**



# BODEGAS 2000

## Tenemos las mejores soluciones de almacenaje.

### UNICAS Bodegas en sector ORIENTE

☎ (56 2) 2270 1205

-Instalaciones generales de seguridad de incendio, detección, alarmas y CCTV

-Diferentes tipos de módulos

-Ubicación estratégica para distribución en sector oriente



Av. las parcelas con Mariano Sanchez Fontecilla.



Los alcances de la Ley 20.416 aún son desconocidos para los pequeños y medianos empresarios, a pesar de los años desde su promulgación. Qué beneficios tiene este estatuto para las pequeñas y medianas empresas es la gran pregunta en la industria.

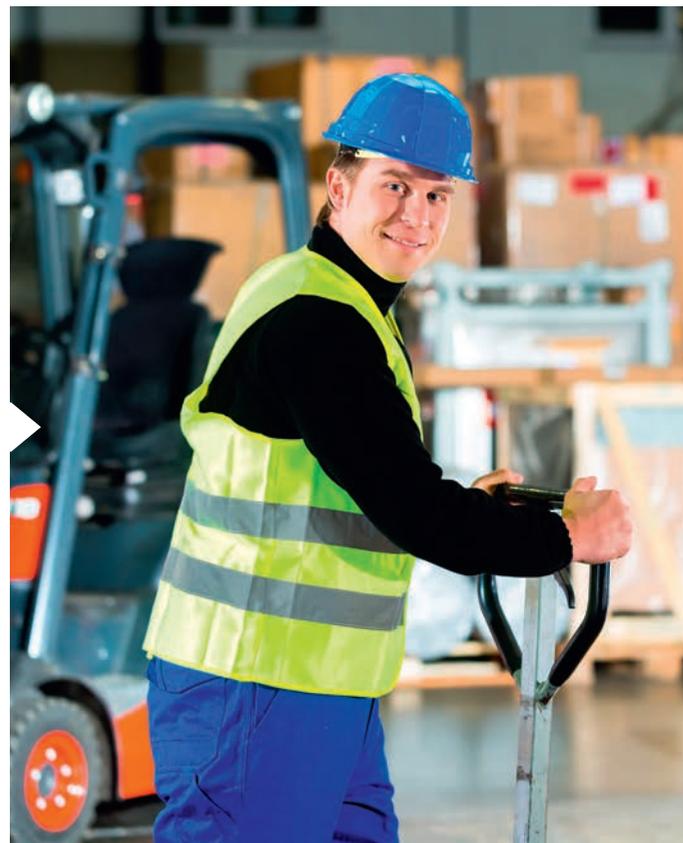
## ESTATUTO PYME: ¿UNA LEY EN AYUDA DE LAS PYMES?

Durante el primer gobierno de Michelle Bachelet se promulgó una ley que creó el “Estatuto Pyme”; instrumento legal que tiene como finalidad fijar normas especiales para las empresas de menor tamaño, reconociendo así que los requerimientos y las necesidades de las Pymes son distintas a la de las grandes compañías. Pero a más de cinco años de su promulgación –que ilusionó a las pequeñas y medianas empresas- cabe preguntarse ¿qué es efectivamente el estatuto Pyme? ¿qué medidas contempla? ¿cuáles son sus facultades? y ¿qué efectos tiene en la tramitación de proyectos de ley que afectan a las pymes?.

La Ley 20.416, que fija reglas especiales para las empresas de menor tamaño, fue promulgada el 13 de enero del 2010 y publicada el 3 de febrero del mismo año. Su objetivo central era “facilitar el desenvolvimiento de las empresas de menor tamaño, mediante la adecuación y creación de normas regulatorias que rijan su iniciación, funcionamiento y término, en atención a su tamaño y grado de desarrollo”. Muchas voces acusan falta de apoyo a las Pymes. ¿Es este estatuto una alternativa para las pequeñas y medianas empresas? Para conocer los alcances de esta ley, aquí un análisis de sus principales puntos.

### CONSEJO CONSULTIVO

La normativa incorporó además la creación del Consejo Consultivo de la Empresa de Menor Tamaño (CNCEMT), cuya función es asesorar al Ministerio de Economía “en la proposición de políticas y coordinación de esfuerzos de los sectores público y privado, destinados a promover una adecuada participación de las empresas de menor tamaño en la economía nacional”. Dicha entidad es liderada por el ministro de Economía y está formado por 15 personas vinculadas a las empresas de menor



tamaño. Entre ellos hay representantes de Corfo, ProChile, Sercotec y de los gremios que reúnen a las empresas de menor tamaño.

El rol de las pymes en este consejo es uno de los puntos que más confusión ha generado, puesto que se desconoce cuál es el real alcance de su participación. Protección contra incumplimiento: blindar a la Pyme.

### CLIENTE - PROVEEDORES

La Ley 20.416 considera a las PYMEs como consumidores. Por ende, en sus relaciones con sus proveedores rigen las normas de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores en elementos como (por ejemplo) la libre elección de bienes y servicios, derecho a reparación e indemnización y respeto a las condiciones de los contratos. No obstante, no podrán acudir al SERNAC en caso de conflicto con sus proveedores, sino directamente al Juzgado de Policía Local.

Esta medida considera que las pequeñas y medianas empresas merecen la misma protección que el



UNA VEZ MÁS, LA NATURALEZA NOS APROBÓ...



INGENIERÍA  
ANTISÍSMICA



2 PLANTAS  
INDUSTRIALES



55.000 m<sup>2</sup>  
DE FÁBRICA



MÁS DE 45.000  
PROYECTOS  
DESARROLLADOS



MÁS DE 7.000 CLIENTES  
EN TODO EL MUNDO

CHILE |  Domingo Arteaga 291, Macul, Santiago, Chile.

 562 2870 7400

 ventas@mindugar.com

 www.mindugar.com

PERÚ |  José Galvez 625, Miraflores, Lima, Perú.

 51 1 243 21 15

 ventas@mindugar.pe

 www.mindugar.pe



Síguenos en  

resto de los consumidores pues muchas veces sufren los mismos problemas cuando adquieren productos y servicios.

## ASESORÍA FINANCIERA

Para las empresas que se encuentren en estado de insolvencia (es decir, que estén imposibilitadas de pagar una o más de sus obligaciones en los términos expresamente definidos en la ley) podrá solicitar voluntariamente un asesor económico de insolvencia, que tendrá como tarea hacer un estudio exhaustivo de la situación financiera de la empresa, para así hacer las gestiones pertinentes (tanto ante organismos públicos como privados) para reorganizarla y superar su estado de insolvencia, o para cerrarla si fuese necesario. La remuneración de este asesor se fijará de común acuerdo con el deudor que los requiere.

## BAJO LA MIRADA PYME

Una visión crítica con respecto a los alcances reales que ha tenido el estatuto desde su promulgación en la realidad de las pequeñas y medianas empresas, planteó Roberto Zuñiga, presidente de Conapyme y Héctor Tejada, Presidente de UnaPyme. Según Zuñiga la promulgación del Estatuto Pyme fue, en cierta medida, “el fruto de una lucha de muchos años para poder diferenciar las micro, pequeñas y medianas empresas de las grandes y megas empresas”.



juicio de ambos- no se ha concretado. “Lamentablemente no se ha tomado en cuenta el Estatuto Pyme en la promulgación de varias de las últimas leyes como la reforma laboral y la tributaria”, afirmó Zuñiga. En esta línea, el titular de UnaPyme añadió que: “La idea era emparejar la cancha entre las empresas, enfocada en la preocupación sobre como una política

tre los tipos de empresas”, cuando el real objetivo era que “en las futuras leyes que se promulgaran se considerara la visión de las Pymes”. Tejada recalcó además que este Estatuto, “tal como quedó no sirvió, ya que no se toma en cuenta y por eso mi opinión es bastante lapidaria. No sólo basta una ley, sino también se requiere voluntad para aplicarla”.

**La promulgación del Estatuto Pyme fue, en cierta medida, “el fruto de una lucha de muchos años para poder diferenciar las micro, pequeñas y medianas empresas de las grandes y megas empresas”.**

En cuanto a la posibilidad de un Estatuto 2.0 que mejorara aquellos puntos deficientes, Zuñiga se declaró exceptivo. “Hemos planteado que se corrijan algunos aspectos en favor de la realidad de las Pymes lo que se ve lejano”.

Por su parte, Tejada enfatizó finalmente que lo establecido en el Estatuto Pyme no funcionó, “transformándose en una de las tantas leyes que no tiene aplicabilidad. Hablar de un Estatuto 2.0 no tiene mucho sentido, cuando la verdadera preocupación es que nuestro sector sigue cayendo y se ve afectado constantemente”. **LGT**

Sin embargo, lo importante de estas diferencias radicaba en que ellas serían “consideradas” en distintas instancias legislativas, lo cual permitiría plasmar las necesidades del sector, situación que —a

pública podría afectar a las Pyme. La clave estaba en considerarlas ante un proceso legislativo; sin embargo, todo ha sido letra muerta”. No obstante, el presidente de ConaPyme reconoció que lo único que se concretó fue “estipular la diferencia en-



**Evolucionando al ritmo de** la tecnología y las comunicaciones.  
Acompañamos a su empresa en la optimización de **sus recursos tecnológicos.**



**INTERNET & DATA**

Soluciones de conectividad que se adaptan a la demanda de transporte de datos e Internet.



**CLOUD SERVER**

Soluciones en la nube, escalables, flexibles y a la medida para el manejo de su información y aplicaciones corporativas.



**DATACENTER**

Soluciones de alojamiento de infraestructura tecnológica en ambientes de alta disponibilidad.



**VOICE & VIDEO**

Soluciones que integran servicios de voz IP y video a través de una sola red de datos.



**SECURITY**

Soluciones en seguridad informática para proteger aplicaciones, infraestructura y acceso a la información.



**PROFESSIONAL SERVICES**

Servicios de implementación, migración, configuración, soporte y asesorías profesionales.

Soluciones a la medida para **Carriers** y todos los **segmentos corporativos** del mercado.



Presencia en **16 países de América** presenta soluciones de alcance global para **su empresa.**



**CHILE:** T: +56(2) 2 589.4500 / [informacionchile@ifxcorp.com](mailto:informacionchile@ifxcorp.com)



[www.ifxnetworks.com](http://www.ifxnetworks.com)  
Soluciones que **comunican al mundo**





## NISSAN ABRE FILIAL EN CHILE, APOSTANDO POR EL LIDERAZGO EN SU LOGÍSTICA

**En enero de 2015 se dio inicio oficial a las operaciones de la filial de Nissan en Chile, en el marco de una estrategia que busca alcanzar un mejor posicionamiento de la marca en América Latina. Para el éxito de esta estrategia, el factor logístico es fundamental; con ello en mente Revista Logistec se reunió con Patricia Levys, Directora de Logística para Nissan Chile quien nos comentó los aspectos más interesantes de esta implementación.**

74

Una de las condiciones que imperan en los mercados actuales es la necesidad de estar en contacto con los clientes; entenderlos y escucharlos para diseñar estrategias comerciales y operativas que apunten a su plena satisfacción; fidelidad hacia la marca y un eco positivo de su experiencia de compra. De esta forma 'estar cerca' es mucho más

que un slogan. Es una condicionante para el éxito del negocio (cualquiera sea su rubro) y una oportunidad de descubrir 'eso que ellos quieren'.

Teniendo como estandarte este objetivo, Nissan Motor Corporation inició en 2014 una fuerte embestida en la Región, mediante la apertura de una nueva planta y un Estudio de Diseño en Brasil, la nueva

filial de Chile en enero de 2015 y recientemente la subsidiaria en Argentina con la ampliación de una planta ya existente. Una estrategia que apunta a estrechar vínculos con el cliente, colaborar con su red de distribuidores locales y alcanzar una mayor participación en el emergente mercado Latinoamericano, en el cual Chile se alza como uno de los países más importantes a nivel estratégico.

De esta forma, la evolución acelerada que Nissan ha tenido en América Latina es parte de una estrategia global que empezó con la creación de una nueva región, independiente de Norteamérica, denominada Nissan América Latina; la que abarca 38 países, incluyendo la subsidiaria Nissan Chile, que a poco de cumplir un año de operaciones ha logrado avances alentadores, considerando que a septiembre de este año ha aumentado su participación de mercado en casi un punto y medio con respecto al mismo periodo del año anterior (de 6,3% a 7,7%).

## LOGÍSTICA BAJO LUPA

Establecer bases sólidas para desarrollar una gestión de excelencia es el modelo que Nissan ha impulsado tras su llegada a Chile y en esta dinámica, una de las bases que definen la performance operativa y administrativa de la compañía es el recurso humano, un factor en el cual la empresa ha concentrado parte importante de sus esfuerzos; seleccionando un nuevo equipo de más de 50 profesionales chilenos con experiencia en el rubro, 5 de los cuales conforman el equipo logístico, liderado por Patricia Levys, Directora de Logística para Nissan Chile.

Con una probada experiencia en la industria automotriz, que incluye la subgerencia del área de importaciones y compras en Maco (Volkswagen) y la gerencia logística en el Grupo Porsche Chile, Patricia Levys es Ingeniero Civil Industrial y Magíster en Ciencias de la Ingeniería de la PUC. Levys conoce el negocio y se desenvuelve con toda naturalidad en él, razón por la cual resulta interesante conocerlo desde su perspectiva. Respecto a su arribo a Nissan, la ejecutiva comenta que “ha resultado un gran aprendizaje, principalmente porque llegamos a una operación que empezó desde cero, en una compañía que tiene procedimientos estrictos y estandarizados para garantizar la calidad de los productos, una característica que no había visto en otras empresas en el país”.

Al mismo tiempo, la ejecutiva destacó que “un aspecto muy atractivo de este proyecto es que Nissan ha tenido la oportunidad de reclutar un equipo de primer nivel, con ejecutivos que provienen de la industria y han cumplido labores en diferentes empresas, lo que nos permite compartir visiones distintas y aplicar las mejores prácticas de la industria”, un valor que la propia compañía ha destacado, considerando a este equipo como un eslabón primordial de la compañía compuesto por “los mejores talentos de la industria”. Otro aspecto destacado por Levys en relación al equipo logístico es su “compromiso

y rápida reacción”. “Acá había que subirse a la micro andando y todos asumieron el desafío. En lo personal estoy muy contenta con el compromiso y con la velocidad con la que el equipo ha trabajado para sacar adelante una operación tan compleja como ésta”.

## OPERADOR A LA MEDIDA

En torno al escenario en el cual se despliega el quehacer logístico de la multinacional, éste se desarrolla principalmente en el Centro de Distribución de Vehículos Nissan ubicado en Noviciado, comuna de Pudahuel, implementado por la compañía a fines de 2014, de 135.000 metros cuadrados, recinto que “posee una excelente ubicación, con acceso directo a los puertos y conecta directamente con la Ruta 68, Costanera Norte y Ruta 5”, comentó la ejecutiva.

Hasta el Centro de Distribución de Noviciado, llegan todos los vehículos comer-

cializados por la marca en Chile y desde él, se distribuyen a la red oficial de 23 distribuidores que Nissan ha desplegado a lo largo del país y con los cuales trabaja en la implementación de los estándares que exige la marca a nivel mundial.

Como complemento a su servicio de post venta, Nissan también puso en funcionamiento un nuevo Centro Distribución de Repuestos de 8.000 m<sup>2</sup>, con una disponibilidad de producto del 92% en mercado local.

No obstante, una de las características más novedosas de la estrategia logística desplegada por Nissan Chile tiene relación con la elección del Operador Logístico que desarrollaría las operaciones de su Centro de Distribución en Noviciado, elección que según comentó Levys fue liderado por el equipo de Nissan Latinoamérica, encargado de crear la filial en Chile.

“Cuando se conformó el equipo logístico de Chile, estaba finalizando el proceso de elección del Operador Logístico. Tras una

**Badel**

**EXPERTOS EN ASESORÍAS, IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS EN LA CADENA DE SUMINISTROS CHILE - PERÚ**

ASESORÍAS Y CONSULTORIAS LOGÍSTICAS AL RETAIL Y SUS PROVEEDORES (PROVEEDORES, CENTRO DISTRIBUCIÓN, TIENDAS, LOGÍSTICA INVERSA)

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS EN LA SUPPLY CHAIN (WMS, TMS, ERP, RF, OPTIMIZACIÓN DE RUTAS, INDICADORES LOGÍSTICOS)

SERVICIO DE QA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS

LEVANTAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS RFP

DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN PROCESOS DE CERTIFICACIÓN ISO

LOGIFIRE SimplIT SOLUTIONS SYP SOFT B/P/M CENTER AKLOE

Av. Alonso de Córdova 5870 Of.1311 - Av. Los Militares 5620 Of. 1410, Las Condes  
www.badel.cl

exhaustiva evaluación, la compañía decidió por Transportes Schiappacasse basados en su experiencia en materia de transporte de este tipo de productos y en su gran disposición para adoptar la filosofía Nissan”, detalló Levys.

“Nuestra apuesta se basó en formar a este partner en la cultura de la compañía, desarrollando una exhaustiva capacitación de su gente para garantizar los estándares de calidad de todos nuestros productos. Nissan tiene procesos y una filosofía cuyo eje es la calidad de los vehículos, garantizando que éstos lleguen hasta el cliente final en las mismas condiciones en que salieron de la fábrica, mediante procedimientos que aseguren una operación estandarizada, es decir que la entrega sea igual en Chile que en Tailandia, México o Japón”, explicó la ejecutiva.

Según detalló Levys, uno de los puntos de inflexión en torno al proceso logístico radica en que cada una de las acciones que los operadores llevan a cabo está normada por la compañía, para evitar que durante los procedimientos de transporte, almacenamiento y despacho, las unidades sufran algún daño y el producto se preserve siempre igual.

“En nuestra operación nada se deja al azar. Desde la vestimenta que utilizan los operarios, que debe estar libre de objetos metálicos o accesorios que puedan dañar las unidades; hasta la forma en que éstos deben transitar al interior del CD o la manera en que deben dejar el automóvil al ser estacionado, en cuanto a posición de llaves, espejos retrovisores, asientos, etc.”, detalló Levys.

Para garantizar que todos estos protocolos se realicen de forma correcta, el equipo logístico de Nissan inspecciona y verifica cada uno de los procedimientos, tanto en Puerto como en el Centro de Distribución. “Cada vez que se produce un traspaso de responsabilidad de la unidad, se realiza una inspección. Nuestra gente en Puerto, por ejemplo, al recibir las unidades proceden a su revisión. Lo mismo

ocurre en el CD cuando llegan los vehículos a la zona de recepción y en cada uno de los pasos del proceso hasta la entrega al distribuidor”, explicó.

Según Levys, la experiencia de trabajar con Schiappacasse “ha sido muy positiva, tanto para nosotros como para ellos, quienes han manifestado una muy buena actitud hacia esta modalidad de trabajo que es única en la industria. Están aprendiendo mucho y pueden entregar un servicio de excelencia”.

## LA VELOCIDAD ES EL DESAFÍO

El proceso logístico desplegado por Nissan Chile comienza con la recepción de las unidades en Puerto. Tras su almacenamiento, los vehículos son despachados de acuerdo a los requerimientos de sus distribuidores oficiales. “Después de que se factura el vehículo, se transmite la información a través de una interface al operador logístico. Se procede a planificar esta entrega, se realiza el picking de la unidad y se lleva a un proceso de pre entrega en el cual el vehículo es acondicionado para el despacho”, detalló Levys.

Los procesos descritos por la ejecutiva son bastante minuciosos. De hecho, uno de los más llamativos es el de pre entrega que implica una exhaustiva revisión de la unidad, limpieza y ‘empaqué’ de los accesorios del vehículo. Para ello, el CD cuenta con un recinto especialmente acondicionado, con dos líneas de operación en las que intervienen aproximadamente 15 operadores. Una vez que los vehículos están listos para el despacho, son cargados en camiones que se configuran de acuerdo a las dimensiones de cada modelo.

De acuerdo a lo dicho por Levys, el proceso descrito debe ser altamente planificado para que los productos lleguen a destino en tiempo y forma. “Hoy nos encontramos con clientes muy exigentes que no están dispuestos a esperar 10 o 15 días por un vehículo. Si el producto no está en

stock o no llega en un tiempo razonable, cruzan la calle y compran otra marca. Entonces, nuestro desafío más importante es reaccionar con velocidad frente a los requerimientos de nuestros puntos de venta”, sostuvo Levys.



En esta línea, la ejecutiva destacó que “actualmente, nuestra operación es bastante rápida, porque tenemos vehículos en stock o en transporte, con lo cual sí podemos reaccionar a tiempo”.

Siempre en torno a la eficiencia del proceso logístico, Levys explicó que otro desafío importante es disminuir los costos y los niveles de inventario, “porque eso afecta directamente al capital de trabajo. Entonces, un menor nivel de inventario requiere más velocidad de respuesta”. Finalmente, la Ejecutiva expresó que aún queda por hacer en torno al logro de los objetivos que Nissan se ha propuesto para su filial en Chile. “Si bien en estos meses hemos logrado grandes avances en la implementación de la operación, estabilizar una operación de este tamaño y complejidad es un desafío de largo aliento. Hemos mejorado mucho, pero aún queda por hacer, en especial si tenemos en cuenta los altos estándares que impone Nissan en sus operaciones y la competitividad de este mercado”, concluyó Levys. **LGT**

# La Seguridad que su bodega necesita.

- *Resistente: Cientos de impactos, libre de óxido, resistente a la corrosión.*
- *Eficiente: Reduce sus costos de mantención, fácil instalación*
- *Seguro: Protege el activo más importante de sus instalaciones las personas.*



## TB 400

Barrera impacto resistente destinada a proteger las cabeceras de los racks



## RackBull

Protector de puntales de racks

La patentada tecnología Flex Impact® de Boplan™, ha revolucionado la industria de la seguridad y protección creando con sus productos un ambiente de trabajo libre de accidentes causados por la mala operación de maquinarias y su interacción con personas y activos en plantas productivas y bodegas.

Garantice la continuidad operacional de su compañía y reduzca los costos y riesgos por daños a las personas y activos.

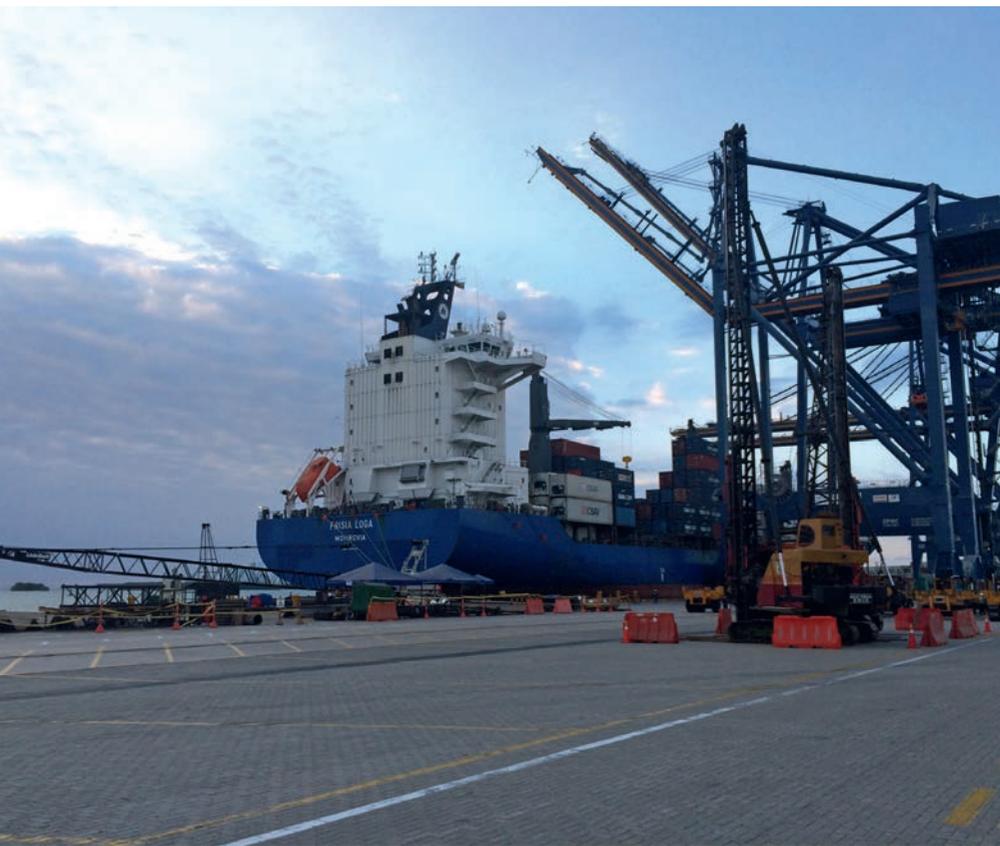
**boplan**



**ESTRELLA**  
SOLITARIA S.A.

Representante exclusivo de BOPLAN para Latinoamérica

Avenida Los Libertadores 127, Parque Industrial Los Libertadores, Colina, Región Metropolitana. Chile  
www.estrellasolitaria.cl - ventas@estrellasolitaria.cl - Teléfono: +562 27972010



cinco años, con un incremento promedio de su Producto Interno Bruto (PIB) del 4,8%; resultados que según la OECD se explican en 5 factores: la alta inversión en vivienda e infraestructura (12% de crecimiento); un sólido mercado laboral; gasto público y el crecimiento del consumo privado (4,6%).



**Paola García B.**  
Gerente de Promoción de Inversión - Procolombia



**Ana María Zambrano**  
Gerente Unidad de Coordinación Público-Privada para la Logística Invest Bogotá



**Natalia Abello V.**  
Ministra de Transporte Colombia

## ¡COLOMBIA, VIVE LA LOGÍSTICA!

*EL PASADO 5 Y 6 DE OCTUBRE, REVISTA LOGISTEC ASISTIÓ A LA XVII VERSIÓN DEL CONGRESO INTERNACIONAL FITAC, CELEBRADO EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ, EVENTO QUE REÚNE A LAS PRINCIPALES PERSONALIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL TRANSPORTE, COMERCIO EXTERIOR Y LA LOGÍSTICA COLOMBIANA Y LATINOAMERICANA. EN LA OCASIÓN TUVIMOS LA OPORTUNIDAD DE CONOCER A FONDO EL PROCESO POLÍTICO Y NORMATIVO QUE BUSCA TRANSFORMAR AL PAÍS CAFETERO EN UNA POTENCIA LOGÍSTICA REGIONAL DE CARA A 2021.*

78

**C**onocida por todos como la tierra del café y cuna de leyendas ancestrales como 'el dorado' o el mítico Macondo, Colombia es hoy por hoy la 'niña bonita' del escenario latinoamericano; condición que se explica no sólo en la estabilidad económica que ha logrado en la última década o en su atractivo mercado interno que sobrepasa los 44 millones de habitantes, sino también en sus ventajas geoestratégicas

y a las políticas que el Gobierno Nacional ha puesto en marcha para el fomento de la competitividad y productividad del país.

Este último punto es quizás el aspecto más decisivo en el florecimiento económico que ha experimentado el país cafetero y que lo ha llevado a posicionarse como el segundo país con mayor crecimiento económico en Latinoamérica en los últimos

En esta línea, el empeño gubernamental de llevar a Colombia a la cúspide del concierto latinoamericano ha dado frutos, considerando que esta nación se ubica entre las principales economías del mundo, según el Fondo Monetario Internacional (FMI), ocupando el cuarto lugar en la región. Los números favorecen a Colombia, considerando que se mantiene como uno de los 20 principales destinos para la inversión extranjera directa según el World Investment Report 2015, al tiempo que tiene acceso a más de 45 países y más de 1500 millones de consumidores a través de su red de acuerdos comerciales, posicionándose como una puerta de entrada a la Alianza del Pacífico, integrada por México, Perú y Chile.

### LA LOGÍSTICA COMO POLÍTICA DE ESTADO

Pero no todo está dicho en el país de García Márquez, ya que uno de los retos más importantes que enfrenta para consolidar

# BODEGA LLENA?

¿NO TIENES ESPACIO? ¿NECESITAS GUARDAR TUS PALLETS O LOS EXCESOS? ¿NO TIENES UNA BODEGA?



## PRUEBA HOY PALLET PARKING

PalletParking innovadora solución de arriendo de posiciones pallets por el tiempo que tu necesites, días o meses. Es una solución colaborativa, única, que viene a resolver las necesidades de almacenajes de pallets temporales, de cortos periodos, a costos variables, por posición pallet.

## ESTACIONE CON NOSOTROS SUS PALLETS



ÁGIL



CONVENIENTE



EFICIENTE

Única solución de Arriendo de espacios posiciones pallet por día!!!! Variabiliza tus costos con PalletParking  
¡Los invitamos a conocer más nuestra innovadora solución!

REGISTRATE EN [WWW.PALLET PARKING.CL](http://WWW.PALLET PARKING.CL)

PalletParking, una empresa que ofrece soluciones colaborativas de arriendo de espacio de posiciones pallets por periodos cortos. Utilizando la capacidad instalada y los espacios libres que se generan en diversos centros de distribución en distintos meses del año.



**PalletParking**

contacto@palletparking.cl  
+56 9 92187732

lo obtenido a la fecha es fortalecer su desempeño logístico, el que según el último informe del Banco Mundial (2014) alcanzó un puntaje de 2,64 (0,23 puntos por debajo de su medición anterior en 2012), en una escala que varía entre 1 y 5, siendo el puntaje más alto el que representa un mejor desempeño.

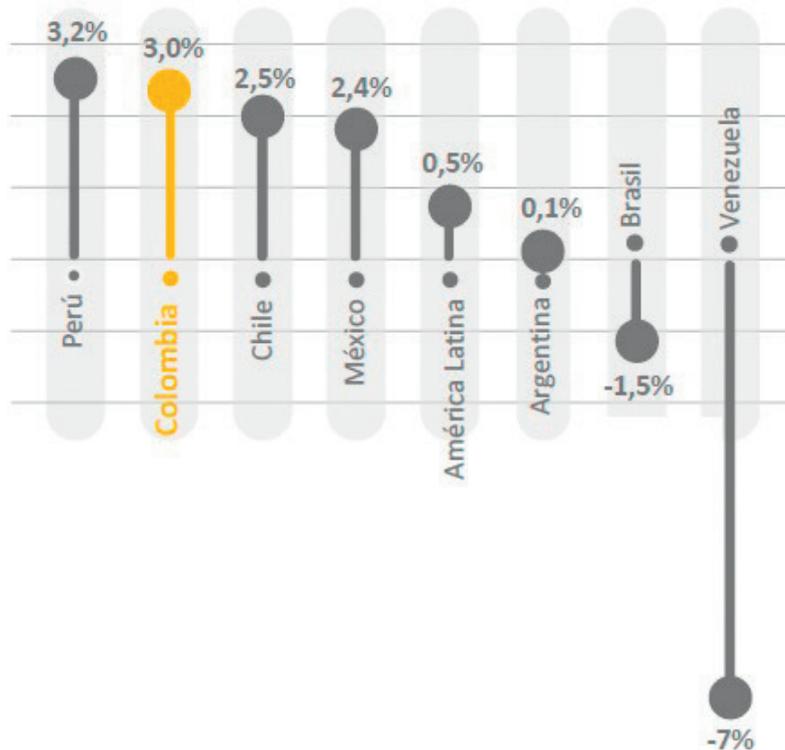
Según lo reportado por el BM, uno de los puntos más críticos del desempeño logístico colombiano se relaciona a la variable Infraestructura que alcanzó una puntuación total de 2,4 puntos; evaluación que se desglosa de la siguiente forma: Infraestructura en general 3,4 puntos; Calidad de las vías 2,7 puntos; Calidad de la infraestructura ferroviaria 1,5 puntos; Calidad de infraestructura portuaria 3,7 puntos y Calidad de la infraestructura de transporte aéreo 4,1 puntos.

En este contexto, Paola García Berreneche, Gerente de Promoción de Inversión Agroindustria, Logística, Energía y Conexos de ProColombia, explicó que el actual gobierno de Juan Manuel Santos ha puesto gran énfasis en “dar un salto sustancial en materia de infraestructura para la logística, de cara a fortalecer el comercio exterior y la inversión extranjera en el país”.

Según comentó la vocera, la política gubernamental se ha cimentado en bases sólidas “en cambios normativos que han transcurrido en los primeros años de esta administración y que hoy se hacen realidad en la gran revolución de la infraestructura de transporte, cambios normativos como la ley de Infraestructura, la ley de asociaciones público- privadas, los cambios en estructuración de proyectos en licencia ambiental”, entre otros.

Con ello, lo que se espera es superar los errores del pasado en materia de ejecución de proyectos de infraestructura, sostuvo García Berreneche, explicando que “la inversión proyectada por el Estado en esta materia se acompaña de cambios en los procesos de estructuración de proyectos, llevándolos a fase dos; pagar la infraestructura una vez que se encuentren ejecutada por unidades funcionales; tener procesos licitatorios estandarizados bajo criterios objetivos que garanticen la transparencia en la concurrencia de los oferentes, todo con el fin de generar las condiciones óptimas que lleven a tener una infraestructura, un transporte y un sistema logístico

### Producto Interno Bruto Crecimiento promedio 2015



Fuente: FMI (World Economic Outlook - Julio 2015)

de talla mundial”. En la misión de llevar a Colombia hasta su mejor desempeño logístico una de las protagonistas es Natalia Abello Vives, Ministra de Transporte de Colombia. Consultada respecto a la política impulsada por el gobierno de Santos, Abello destacó que “el Gobierno Nacional está totalmente comprometido con el sector logístico. Hoy estamos realizando, gracias a una adecuada planeación y a una adecuada estructuración, la más grande inversión en infraestructura en la historia de Colombia, indispensable para sacar al país del rezago en la que durante más de tres décadas ha estado sometida.

Estamos construyendo sobre lo construido para lograr que la infraestructura y la logística funcionen como el mejor de los relojes suizos. Estamos realizando grandes inversiones entre las autopistas de cuarta generación, la obra pública, la recuperación de la navegabilidad del río Magdalena, la rehabilitación de los ferrocarriles y la modernización y ampliación de nuestros puertos y aeropuertos”. En esta dinámica, la titular de transportes destacó que “en materia de puertos y aeropuertos, se introducirán

mejoras en los procesos físicos y documentales, que aporten a la disminución de los costos finales al usuario y tiempos más competitivos para las actividades de comercio exterior”; al mismo tiempo enfatizó que el trabajo que adelanta el Gobierno Nacional para la puesta en marcha de mecanismos innovadores que faciliten la creación de plataformas logísticas, industriales y empresariales de categoría mundial y la promoción de proyectos con inclusión social. En lo específico, las inversiones proyectadas por el Ministerio de Transporte colombianos entre 20015-2018 se traducen de la siguiente forma:

**AEROPUERTOS**, con una inversión de US\$ 1,8 Bill. para 10 proyectos de intervención y de US\$ 2,3 Bill para 2 proyectos de construcción. **PUERTOS**, con una inversión total de US\$ 2,1 Bill. **CARRETERAS**, con una inversión de US\$ 24 Bill. para la construcción de carreteras de 4ª generación, la intervención de 8.000 km de carreteras y 1.300 km de nuevas carreteras con 40 nuevas concesiones. **NAVEGABILIDAD FLUVIAL** con una inversión de US\$ 1,3 Bill. en mejoras en el Río Magdalena. **LÍNEAS**



PROCOLOMBIA.CO Fuente: Ministerio de Transporte - La tasa anual de cambio para el 2014 US \$ = 2.001,1



**DE FERROCARRIL** con una inversión de US\$ 4,2 Bill. en programas de concesiones (estudio de viabilidad - paso 2).

La Ministra explicó que estas inversiones se enmarcan en el Plan Maestro Multimodal que busca integrar los diferentes medios de transporte del país, para un mejor desempeño logístico, tanto en el comercio interno como exterior. Otro aspecto importante en la política de Estado respecto de la inversión para la logística tiene relación con la oportunidad de aprovechar las ventajas derivadas de la posición geoestratégica del país, “por ser la mejor esquina del continente y por ser un puente entre los dos hemisferios; factores que ubican a Colombia en una situación privilegiada”, que hasta hoy no ha sido aprovechada, explicó García Benerreche. De esta forma, la logística será un elemento competitivo para cubrir a los 44 millones de habitantes del mercado interno, pero también funcionará como centro de distribución de un mercado de 500 millones de habitantes, que están a sólo tres horas de vuelo de los aeropuertos de Colombia.

## CHILE, UN EJEMPLO A SEGUIR

Convencidos de que el mejoramiento de la infraestructura de transporte y la logística son esenciales para el desarrollo económico del país cafetero, las autoridades colombianas han buscado apoyo y asesoría de diferentes expertos internacionales para el diseño de sus políticas de Estado en materia de desarrollo infraestructural. En esta lógica, la Ministra destacó el rol de nuestro país, señalando que “varios exper-

tos internacionales nos han venido acompañando en nuestros procesos y en el plan maestro multimodal, específicamente, tuvimos la experiencia de expertos de Chile, México, Brasil y Canadá que nos han dicho que vamos en la ruta correcta”.

La secretaria de Estado sostuvo que “miramos a Chile como un ejemplo de cómo se debe trabajar en una cadena logística 7x24, siendo uno de nuestros referentes en esta materia; no obstante, la geografía colombiana no se asemeja a la geografía chilena y el reto acá es mucho mayor y más complejo. Aun así, lo que hemos dicho es que para el año 2021 estaremos al nivel de los grandes países latinoamericanos como Chile, ese es nuestro objetivo”.

## BOGOTÁ, CAPITAL LOGÍSTICA

En torno al impulso logístico que ha emprendido Colombia destacan las iniciativas correspondientes a posicionar a Bogotá como un polo logístico del país, objetivo en el cual la entidad sin fines de lucro Invest Bogotá cumple un rol estratégico como promotor de la inversión extranjera en la capital colombiana y, a través de su departamento logístico, como impulsor de planes e iniciativas para mejorar sus desempeño logístico.

En esta línea, Ana María Zambrano, Gerente de la Unidad de Coordinación Público Privada para el Mejoramiento de la Logística de Bogotá Región, presentó a Revista Logistec los aspectos más representativos de la “Política Logística para Bogotá Región”, la que es respaldada por el Ministerio de Transporte, la Dirección de Impuestos y

Aduanas Internacionales (DIAN) y la Alcaldía Mayor de Bogotá”, explicó la ejecutiva

En este plano, los acuerdos alcanzados con las entidades descritas consideran el que Bogotá Región sea parte de un plan piloto para la implementación de corredores logísticos (Decreto 1478 de 2014), proyecto en el cual las entidades descritas deben cumplir un rol de apoyo y asesoramiento relevante. De esta forma, según explicó Zambrano, la política logística para Bogotá Región considera 5 puntos clave:

**EL FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCIONALIDAD LOGÍSTICA:** mediante la definición de un responsable de la institucionalidad logística y la formulación de un Modelo de Ordenamiento Logístico para la Bogotá Región.

**LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LOGÍSTICA:** mediante la promoción de capacitación en áreas de logística; el intercambio de información y el enriquecimiento a través de casos en materia de logística y la estructuración del Centro de Información del desempeño logístico de Bogotá Región.

**EL MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA:** mediante la puesta en marcha de Plataformas Logísticas Periurbanas; redes de micro plataformas logísticas intraurbanas y mediante la consolidación de corredores logísticos y el desarrollo intermodal del transporte. **LGT**



TERMINA DE LEER ARTÍCULO: Escanea el QR desde tu Smartphone o Tablet.

# SDI REALIZA EXITOSO CONGRESO

El encuentro contó con la participación de más de 130 ejecutivos de la industria logística de las más importantes empresas, quienes tuvieron la posibilidad de escuchar las exposiciones de importantes relatores internacionales expertos en cadenas de suministros y centros de Dis-

tribución y distintos casos de éxito de la industria.

En el Seminario, los asistentes tuvieron la posibilidad de interactuar y conocer la experiencia de Manish Kapoor, ex director de Amazon a nivel mundial y ex direc-

tor de operaciones de Fedex; Mario Valdez, consultor especialista en estrategia de la Cadena de Suministro; Christian Higa, gerente Corporativo de Logística y Operaciones en la Cadena de Farmacias Inkafarma y Alex Herman, vicepresidente de Intelligrated USA.



El 6 de octubre pasado, en el centro de convenciones Centro Parque en Santiago, se realizó la Conferencia de “Logística Clase Mundial”, organizado por SDI.

# ESTANTERIAS METÁLICAS INDUSTRIALES TENEMOS LA SOLUCIÓN QUE USTED NECESITA



## SOLUCIONES GLOBALES DE ALMACENAJE PARA LOGRAR EL MÁXIMO RENDIMIENTO Y OPTIMIZACIÓN DE SU BODEGA.

EN AR RACKING DISEÑAMOS, FABRICAMOS E INSTALAMOS  
UNA AMPLIA GAMA DE SISTEMAS DE ALMACENAJE:

RACK SELECTIVO  
RACK DRIVE IN  
ENTREPLANTA  
RACK AUTOPORTANTE

RACK DINÁMICO  
MINI RACK  
BASES MÓVILES  
RACK AUTOMÁTICO

 **(56 2) 2955 8328**  
**(56 2) 2955 8588**

**AR SISTEMAS DE ALMACENAJE LTDA**  
Puerto Madero N° 9710, 3° Piso, Of. A-379  
Comuna de Pudahuel, Santiago

**[www.ar-storage.cl](http://www.ar-storage.cl)**



# DUOC-UC REALIZA CONGRESO NACIONAL DE LOGÍSTICA & COMERCIO EXTERIOR

**DuocUc organizó el 2° Congreso Nacional Logística & Comercio Exterior, oportunidad en que los alumnos pudieron conocer la realidad logística de importantes empresa de voz de importantes profesionales del área.**

El evento, se realizó el pasado 9 de octubre, en el auditorio de la sede Plaza Vespucio del Instituto, ubicada en la comuna de La Florida. El encuentro contó con las exposiciones de José Inzunza, Gerente de operaciones y Logística SVL Logistics; Gianni Contenla Presidente Aplog A.C; Alexis Guajardo, Jefe de

Control de Gestión e Inventarios Viña Concha y Toro; Carolina Espinoza, Jefe de procedimientos y Control de Procesos Starken-Tur Bus y Pamela Ruiz, Jefe Logística y Abastecimientos de Viña Viu Manent.



# ASIVA DESARROLLA PRIMER ENCUENTRO LOGÍSTICO ANDES

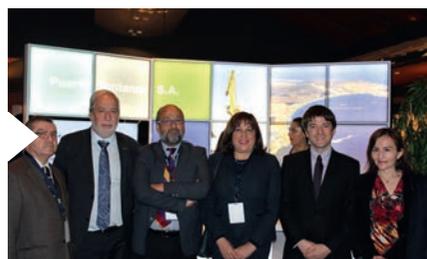
**Con la presencia del Ministro de Economía, Luis Felipe Céspedes; el Subsecretario de Transportes y Telecomunicaciones, Cristián Bowen; el Intendente regional, Gabriel Aldoney; el Alcalde de Valparaíso, Jorge Castro; y el Seremi de Obras Públicas, Miguel Saavedra, se llevó a cabo el Primer Encuentro Logístico Andes.**

84

La actividad que se realizó el pasado 6 y 7 de octubre en el Casino de Viña del Mar contempló un seminario, showroom y reuniones de negocios que tuvieron como finalidad analizar las potencialidades de la Región como plataforma logística y los desafíos acerca del panorama

logístico binacional. La cita contó con la participación de cerca de 350 personas, quienes asistieron a las charlas de los 13 expositores nacionales y 3 internacionales que consideró el evento (Raymundo Forradellas, Director del Centro de Estudios y Aplicaciones Logísticas de la Fa-

cultad de Ingeniería de la Universidad de Cuyo; René Meeuws, experto holandés en Transporte Sustentable y Logística STC Group; y el Director Delegado Escuela de Logística de la Universidad de Havre-Francia, Nicolas Barubé.



# MINDUGAR CELEBRA SUS 45 AÑOS

Cerca de 150 personas participaron en la celebración, donde se valoró especialmente a José García, fundador de Mindugar y sus distintos emprendimientos. En la ocasión también se destacó el creci-

miento que ha tenido la empresa en estos años, posicionándose hoy como una alternativa de calidad, prestigio y excelencia en la industria del almacenaje y la automatización.



La empresa nacional Mindugar celebró junto a sus colaboradores sus 45 años con una fiesta, realizada en el Restaurant La Cuca.



# INSEGURIDAD EN LA INDUSTRIA LOGÍSTICA: UN CRECIENTE PROBLEMA PAÍS

*Al interior de la Asociación Logística de Chile A.G. existe una creciente preocupación y molestia por la escalada de robos a empresas del rubro, los cuales no sólo han aumentado en cantidad, sino que también en el grado de violencia que se está utilizando en cada uno de los siniestros.*

En los últimos años el robo a vehículos de transporte de carga en las carreteras de Chile ha aumentado de manera considerable, con el agravante de que del orden del 60% de los incidentes terminaron en la pérdida del camión y de la totalidad de sus cargas, sin tener en cuenta otros casos que se quedan en la impunidad y no son reportados en la mayoría para no afectar sus seguros.

Esto ha comenzado a impactar directamente en los costos operativos de las empresas, ya que no sólo se suman los gastos previstos para seguros, escoltas y sistemas de seguridad, sino que hay que tener en cuenta, además, los gastos de recuperación de los vehículos y los compromisos perdidos por el retraso en las entregas, entre otros inconvenientes.

Pero no sólo el transporte de carga es el que ha visto en jaque su funcionamiento dentro de la cadena logística, sino que también las empresas de almacenaje y distribución, e incluso recintos de depósitos de contenedores, han visto como las bandas delictuales atacan sus dependencias, con un fuerte grado de violencia que cada día preocupa más a sus trabajadores.

En este contexto, en la Asociación Logística de Chile, a través del Comité de Seguridad, se comenzó en 2014 un trabajo orientado a buscar soluciones como industria a este problema, proceso en el que se tomó contacto con el Gobierno, a través de la Subsecretaría de Prevención del Delito, y con las policías encargadas de su prevención y control. Sin embargo, y pese a que en su momento se les hizo llegar cifras que daban cuenta del aumento de estos episodios de violencia, desde el Ejecutivo aún no se ha recibido ningún tipo de respuesta o

invitación para ver la posibilidad de generar un trabajo conjunto para abordar esta problemática. Con todo esto, en las últimas semanas se han visto intensificados los hechos de violencia que afectan a empresas del sector, registrándose, por ejemplo, peligrosos asaltos a recintos de almacenaje y distribución ubicadas en sectores como Pudahuel o el Parque Industrial Valle Grande en Lampa, entre otros, donde bandas que actúan con suma violencia, fuertemente armados y que superan en número las 15 personas, atacan sin medir las consecuencias.

A esto se debe sumar el hecho de que en muchos casos el tratarse de un delito flagrante tampoco ayuda al proceso de investigación, teniendo casos en donde se logra encontrar a los delincuentes con los productos robados en su poder, pero por errores administrativos o por una deficiente interpretación de la ley éstos igual quedan en libertad. En este sentido, los errores procesales en virtud de un sistema garantista nos mantienen en un círculo vicioso, donde los delincuentes y bandas organizadas saben que no serán detenidos aludiendo a la

presunción de inocencia o por conducta anterior irreprochable, aprovechando los errores o interpretaciones equivocadas de la ley.

Es por ello que como Asociación Logística de Chile queremos manifestar nuestra preocupación por la forma en que las autoridades han abordado este conflicto, no entendiendo que se trata de un problema de Estado que necesita de acciones coordinadas entre el mundo público y el privado, de manera de generar planes de acción que involucren a todos los actores de la cadena.

Como ALOG Chile seguiremos propiciando todas las instancias de diálogo que apunten a generar soluciones conjuntas, por lo cual damos la bienvenida a todas aquellas empresas que se quieran incorporar al trabajo que desarrolla nuestro Comité de Seguridad, de manera de fortalecernos como industria y así tener una mejor recepción de parte del Estado a la hora de tomar acciones coordinadas.

En este sentido, ALOG se encuentra participando en una mesa de trabajo con la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile –CNC, con el objetivo de generar una estrategia conjunta para abordar este problema.

**Cynthia Perisic**  
Gerente General  
Alog Chile A.G.



## DELEGACIÓN DE EMPRESARIAS CHILENAS INICIAN SU PARTICIPACIÓN EN EVENTO DE LA ALIANZA DEL PACÍFICO

*Encuentro de mujeres en México: Un grupo de 16 mujeres participarán en el encuentro de las “Empresarias Líderes” organizado por las agencias de promoción de la Alianza del Pacífico, a realizarse en Ciudad de México.*



**E**mpresarias de un amplio espectro de la oferta exportable chilena se reunieron el martes 21 de octubre en las oficinas de ProChile para dar inicio a su participación en el encuentro “Empresarias Líderes de la Alianza del Pacífico” que organizan conjuntamente ProChile, ProColombia, ProMéxico y Promperú.

El Director de ProChile, Roberto Paiva, fue el encargado de despedir a la delegación que representará al país en este evento internacional. En un desayuno de trabajo repasaron la relevancia de la actividad, su rol como representantes de las empresarias chilenas, y la oportunidad que tendrán para conectarse con sus pares de Colombia, México y Perú.

Además, la máxima autoridad de ProChile aprovechó de recalcar la invitación a ellas y a todas aquellas empresarias interesadas en explorar el comer-

cio internacional o abrir nuevos mercados para sus bienes o servicios, a utilizar las herramientas y recursos que la institución pone a disposición de todos los chilenos, con el fin de aumentar las oportunidades para las empresas chilenas, en especial las Pymes.

Entre el grupo participante se encuentran dueñas y ejecutivas de empresas proveedoras para la minería, servicios audiovisuales, alimentos procesados, fruta fresca, manufacturas, tecnologías de la información, entre otras. Las actividades se inician la tarde del jueves 22 de octubre y continuarán con una intensa agenda de trabajo el viernes 23.

El evento considera el desarrollo de paneles en áreas tales como competitividad, innovación, productividad e internacionalización, así como mentorías para las empresarias participantes. En todos los paneles que se llevarán a cabo participará una representante chilena.

Para Marcela Aravena, Secretaria Técnica de ProChile para la Alianza del Pacífico, “es importante para nuestra institución apoyar esta actividad, pues contribuye al proceso de inserción internacional de las pymes chilenas, con un claro enfoque de género. Nuestras representantes de Chile podrán obtener conocimiento, generar redes de contactos internacionales, así como generar nuevas capacidades de negocios”.

El encuentro se ha diseñado como un espacio para incentivar y fortalecer la generación de negocios de las empresarias y adquirir nuevos conocimientos que les permitan estar mejor preparadas para hacer negocios intra-alianza y abordar terceros mercados, principalmente Asia Pacífico. Se buscará fortalecer cuatro ejes claves que incluyen empoderamiento y competitividad, innovación, nuevas oportunidades e internacionalización integrando a los principales actores a nivel global.

# VOLUMEN DEL TRANSPORTE AÉREO DE CARGA MUESTRA SIGNOS DE ESTABILIZACIÓN

Los datos publicados por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA, por sus siglas en inglés) sobre el transporte global de mercancías en agosto del presente año, arrojan que los volúmenes de la carga aérea a nivel mundial (medidos en toneladas-kilómetros de carga transportadas, FTK), tuvieron una caída del 0,2 % comparada al mismo período del año anterior. Una mejora que todavía parece insuficiente, tras la contracción del 0,6 % de julio de 2015.



embargo sostuvo que “estos resultados no están del todo bien. Los volúmenes totales muestran una baja del 2% comparado con fines de 2014”.

Para Tyler, algunos motivos claves de esta desaceleración son - por ejemplo, las bajas expectativas de crecimiento en Asia y el reequilibrio de la economía China hacia el consumo interno. “Aunque los volúmenes mundiales de comercio hayan mostrado una ligera alza, la industria tendrá que trabajar mucho para alcanzar un final de año fuerte como el de 2014”, concluyó.

88

Los resultados cambian drásticamente al desglosar cada región. Las empresas de Medio Oriente registraron el mayor crecimiento en transporte de carga con un 10,4% más que lo reportado el año pasado y en cuanto a capacidad incrementaron 14,3% en transporte de carga. Seguido de las compañías de África con un 2,3% en transporte de carga y un aumento de 10,6% en su capacidad.

Por su parte, las aerolíneas europeas informaron que en junio registraron un aumento del 0,7% en la demanda del transporte de carga en comparación con el año pasado y que su capacidad se incrementó en un 3,9%. Los resultados de las compañías de Asia-Pacífico (-1,0%), Norteamérica (-3,3%) y Latinoamérica (-7,3%) impactaron negativamente

en el desempeño global, aunque todas las regiones presentaron una ampliación de su capacidad sobre el crecimiento en la demanda. Al respecto, en Asia-Pacífico la capacidad se expandió en 4,9%, en Norteamérica creció en un 4,4% y en Latinoamérica un 0,8%.

Ante estos resultados, el director general y CEO de IATA, Tony Tyler, afirmó que tras los resultados de junio y julio, los signos de una estabilización en el volumen del transporte de carga aérea son muy bienvenidos. Sin

## LATINOAMÉRICA

Las aerolíneas latinoamericanas registraron una caída interanual del 7,3% en su demanda y su capacidad se expandió sólo un 0,8%. Estos resultados se pueden deber a los problemas en las economías de Brasil y Argentina y a que la actividad comercial en la región no ha logrado una mayor demanda del transporte aéreo de carga.

# ARRIENDO DE BODEGAS



LA VARA  
SAN BERNARDO



CASAS VIEJAS  
MAIPÚ



LA CAPILLA  
SAN BERNARDO



MILAGRO DE NOS  
SAN BERNARDO

DISPONIBILIDAD INMEDIATA · EXCELENTE CONECTIVIDAD · SEGURIDAD



Ubicación Estratégica · Patios de Maniobras · Soluciones Flexibles

ISO 9001

BUREAU VERITAS  
Certification

N° 9165



8 AÑOS DE EXPERIENCIA · 84.500 M2 EN ARRIENDO

Fono: 2 - 2 726 29 00 · [contacto@centralbodegas.cl](mailto:contacto@centralbodegas.cl)  
[www.centralbodegas.cl](http://www.centralbodegas.cl)

# CON GRAN ÉXITO SE REALIZÓ LA SEGUNDA VERSIÓN DEL SEMINARIO INTERNACIONAL DE TRAZABILIDAD 2015, SOLUCIONES Y LOGÍSTICA

*Con una gran asistencia de profesionales, empresarios, técnicos y académicos se realizó encuentro que se efectuó en el Centro de Extensión de la Pontificia Universidad Católica y que este año incluyó el taller Healthcare y los estándares GSI y la Expo Trazabilidad.*

El Seminario contó con la participación especial de expertos extranjeros como Rubén Calónico, CEO de GSI Argentina; Javier Gil, Director Ejecutivo de GSI Bolivia y Milagros Dávila, Consultor Senior en estándares y trazabilidad de GSI Perú, quienes presentaron la experiencia internacional, tendencias y desarrollo, en relación a los trabajos realizados en cada país, como por ejemplo el trabajo realizado en Argentina con el Sistema de Trazabilidad de Productos Agroquímicos y Veterinarios, en Bolivia con la implementación de un sistema de Trazabilidad para productores de Sésamo en Bolivia, y el caso de Perú con la identificación estándar del huerto y plantillas de trazabilidad para Orquídeas.



El programa tuvo la participación de destacadas empresas nacionales como Nestlé Chile, Watt's y la exportadora JPM, quienes participaron en el Panel: Trazabilidad Alimentaria y la Seguridad para los Clientes, donde cada representante expuso desde su experiencia en la gestión de procesos para la calidad de los productos, el panel también incluyó la participación de Eduardo Romero, consultor de GSI Chile, quien expuso sobre la Trazabilidad Estándar.

Por su parte, el profesor de la Universidad de Santiago de Chile, Juan Pedro Sepúlveda, Jefe de Carrera Ingeniería de Ejecución Industrial, explicó sobre la Trazabilidad en las cadenas logísticas y la visión desde la academia. Asimismo, José Luis San Juan, Auditor en Trazabilidad de GSI Chile, realizó una conferencia sobre el quehacer de GSI a nivel global y local. Como parte de la programación, también se realizó el Panel de Trazabilidad en las Prescripciones de Salud, el cual participó Vivianne Coorea, Enfermera Jefe UPC de Clínica Las Lilas, quien

entregó su visión desde la gestión del cuidado de enfermería para asegurar la continuidad de la atención, Roberto Matsubayashi, Director de Innovación y Alianzas Estratégicas de GSI Brasil, presentó el panorama de Brasil en relación a la Trazabilidad en Salud, donde ya han desarrollado la Guía de Implementación Brasileña de Codificación con las entidades del sector.

También fue parte de este panel Rodrigo Muñoz, Gerente de Administración y Gestión de GSI Chile, cuyas presentaciones apuntaron a la certeza de la información y la seguridad para los usuarios mediante los focos de GSI que son la identificación única de dispositivos y unidosis,

trazabilidad farmacéutica con el uso del estándar DataMatrix, y la identificación de paciente y tratante.

En Expo participaron STG Chile, Logistec, Diplomados Usach, CPS Certification, Demarka S.A, Innvita S.A y GSI Chile, cuyo stand realizó demos en el que se mostró soluciones para la correcta administración de medicamentos para optimizar la seguridad del paciente; el proceso del vino, desde la uva a la copa; la identificación de vestuario a través de Radiofrecuencia; y el seguimiento de frutas como las manzanas en el proceso logístico para la exportación.

# ALIANZA DEL SUPPLY CHAIN COUNCIL CHILE CON REVISTA LOGISTEC, BUSCA INICIAR UN CAMINO DE PERMANENTE APOORTE A NUESTRA DISCIPLINA Y A NUESTRO PAÍS

*Nuestra asociación logra una importante alianza con revista Logistec, que le permitirá seguir avanzado en desarrollar las distintas líneas de investigación, desarrollo y comunicación, que se ha propuesto trabajar sosteniblemente.*



**E**stamos muy contentos con el trabajo colaborativo que hemos definido llevar adelante con la revista, pues vemos de manera muy clara que lograremos con mayor rapidez y calidad los objetivos que cada uno tiene, y donde muchos de estos son comunes para ambos”, comenta Orlando Orellana Pastor.

“Nuestro gran objetivo es ser un real aporte al desarrollo de nuestra disciplina en Chile y hemos visto como este importante medio de comunicación ha aportado en esta misma dirección, durante todos estos años”, agrega Orellana. Tal como diéramos a conocer en los primeros meses de este año, el Supply Chain Council Chile está comprometido con la tarea de ser un aporte para la sociedad y justamente desde este objetivo, es que sigue impulsando el trabajo en el ámbito académico con la finalidad de detectar brechas en la formación técnica/ profesional de las personas

que estudian carreras relacionadas con el ámbito de la Logística y Supply Chain.

Al estudio inicial que realizamos entre los diez primeros socios del Council, hemos ampliado la aplicación del cuestionario a aquellos miembros que se han incorporado durante el presente año y que ha permitido duplicar la muestra de encuestados. Adicionalmente, surgió la posibilidad para que conjuntamente con la revista Logistec ampliemos el alcance de nuestro estudio, pudiendo llegar a más ejecutivos líderes en sus compañías de áreas de Logística y Supply Chain y

que no pertenezcan al Council. Para lo anterior, Logistec ha tomado el cuestionario y lo ha puesto a disposición ([http://bit.ly/logistec\\_encuesta\\_academica](http://bit.ly/logistec_encuesta_academica)), de sus lectores/suscriptores que cumplan con el perfil definido anteriormente.

Una vez que tengamos una cantidad de encuestados suficiente, consolidaremos los resultados de la encuesta aplicada a los lectores de Logistec y a los miembros del Council y con estos, nuestro trabajo se volcará a presentar dichos resultados a instituciones de educación superior con la finalidad de poder colaborar en determinar la brecha existente entre los planes de formación teórica y de habilidades técnicas y blandas, respecto de lo que están solicitando o esperando las empresas, manifestado a través de los propios ejecutivos que lideran las áreas de Supply chain y Logística.

Desde ya queremos agradecer el aporte de todos los interesados para complementar este estudio que, sin duda, será de suma utilidad para mejorar la calidad profesional y por tanto robustecer desde la base y de manera integral a todo el proceso de Logística y Supply Chain en Chile.

## TUR BUS CARGO CAMBIA SU NOMBRE A STARKEN

Bajo el concepto "la misma entrega con una nueva imagen", Tur Bus Cargo cambió su imagen corporativa y el nombre de su marca a Starken. La compañía nacional -perteneciente al Grupo de Empresas Tur Bus- inició un proceso de cambio de imagen corporativa con la finalidad de renovarse y dar a conocer su nueva y completa gama de servicios y filosofía de trabajo.



Respecto a esta renovación, José Medina, Gerente General de Starken, contó que desde el 2010 Tur Bus Cargo ha experimentado un crecimiento sostenido, gracias a la calidad de su oferta y a la incorporación de nuevos productos y servicios. "La fuerte inversión en infraestructura y tecnología han complementado nuestra propuesta, haciéndola más sólida e integral, abarcando toda la cadena de suministros del cliente.

Es por ello que decidimos estrenar una nueva imagen que sea capaz de mostrar los nuevos atributos que ofrecemos y destacar nuestra filosofía de trabajo. 'Starken' es un nombre fuerte y ágil que busca mantener y mejorar la experiencia del cliente de forma permanente, comprometiéndose en poner siempre 'Entrega en cada entrega", sostuvo Medina.

Además, el ejecutivo destacó la permanente incorporación de tecnología y constante afán de la compañía por brindar un portafolio integral de servicios, tales como: Almacenaje y Logística, que incluyen la recepción, almacenamiento, control de inventarios, preparación de pedidos y servicios de valor agregado; Distribución Nacional, con servicios de distribución y entrega (puerta a puerta) con cobertura de Arica a Punta Arenas; Courier Internacional, con envíos de sobres, valijas y encomiendas express a todo el mundo, en modalidad puerta a puerta; y Transporte Aéreo, Marítimo y Terrestre internacional".

## FINNING Y CEIM CAPACITAN Y CERTIFICAN A 50 TRABAJADORES DE ANTOFAGASTA

Finning y CEIM certificaron a 50 trabajadores y trabajadoras de Antofagasta que participaron de un programa de capacitación en Mantenimiento y Operación de equipos pesados, realizado en forma inédita por ambas instituciones a través de una alianza. El proceso contó con el apoyo de la Cámara Chilena de Construcción y de la Dirección Regional del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, organismo que reclutó y seleccionó a los beneficiados.

La ceremonia estuvo encabezada por el Secretario Regional Ministerial del Trabajo, Pablo Rojas, quien destacó la importancia de la capacitación en "momentos como los que estamos viviendo" y valoró el trabajo realizado por CEIM y Finning Instrucción Técnica en estas materias.

Juan Carlos Rojas, Jefe de Capacitación Zona Norte de Finning Chile, explicó que "previniendo el problema del déficit de fuerza laboral especializada, hace unos años Finning se comprometió con la educación y capacitación ofreciendo a los alumnos en sus Centros de Formación Técnica la oportunidad de desarrollar competencias laborales y, a los trabajadores del rubro minero, - propios y externos - la posibilidad de continuar formándose, pues estamos convencidos que solamente las compañías centradas en su capital humano, que cuenten con políticas de capacitación y que faciliten la transferencia del conocimiento pueden ser exitosas y competitivas a futuro.

## WISETRACK CELEBRA 10 AÑOS EN EL MERCADO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

El 2005 nace Wisetrack para ofrecer servicios tecnológicos especializados y soluciones de gestión y control de flota en un mercado, en ese entonces, en desarrollo. Durante estos años la empresa se ha posicionado como un líder de la industria a nivel nacional, posición desde la cual hoy celebra sus 10 años en el mercado chileno.

Una de las claves del éxito de Wisetrack ha sido la adaptabilidad de sus soluciones a cada una de las necesidades de sus clientes, trabajando bajo el convencimiento de que cada cliente es único y por lo tanto requiere soluciones a su medida.

En el marco de la celebración de los 10 años, Rodrigo Serrano, Gerente de Innovación y Desarrollo de Wisetrack Chile, recordó que con los años, el mercado, los generadores de carga y los transportistas "se han ido llenando de tecnologías en los camiones y en sus computadores, pero el futuro del control logístico es la integración de sistemas, la convergencia de dispositivos en el móvil y plataformas de software de escritorio, trabajando en conjunto, transformando los datos en verdadera información que permita la toma de decisiones estratégicas".

Finalmente, Serrano aseguró que Wisetrack ya forma parte de ese futuro, por lo cual hizo un llamado a sus clientes, actuales y futuros, a conocer las nuevas soluciones disponibles.

## MINDUGAR NUEVAMENTE ENFRENTA CON ÉXITO EL PODER DE LA NATURALEZA

El terremoto que afectó a la zona centro norte de Chile, el pasado 16 de septiembre, puso a prueba nuevamente a la industria de las estructuras de almacenaje y Mindugar sorteó con éxito este obstáculo. "Con mucho orgullo podemos decir que una vez más fuimos aprobados por la naturaleza y es que para Mindugar, siendo la marca con más posiciones de pallets instaladas en el país, la ingeniería antisísmica es una de sus principales características y valor agregado", señaló Diego Canales, Gerente de Ingeniería de Mindugar.



Tras el último terremoto, la empresa envió a sus clientes diversas recomendaciones para realizar una auto-inspección y con ello asegurar aún más el correcto funcionamiento de sus estanterías post movimiento telúrico.

"Dada la tradición de nuestra ingeniería antisísmica se desa-

rolló el documento en ayuda de todos los clientes, el cual consiste en una directriz, de revisión y cuidado de estanterías metálicas", comentó Canales.

El propósito de este documento, es que los clientes puedan chequear visualmente sus estructuras e informar en caso de requerir una revisión más detallada y solicitar una visita de los expertos en ingeniería antisísmica de Mindugar.

# LA PLATAFORMA DE NEGOCIOS SUSTENTABLES PARA LA INDUSTRIA DEL PLÁSTICO

Registro y credencial ONLINE en [www.fullplast.cl](http://www.fullplast.cl)



**FULLplast**  
CHILE 2015  
FERIA INTERNACIONAL DEL PLÁSTICO

4 - 5 - 6  
NOVIEMBRE 2015  
SANTIAGO, CHILE  
ESPACIO RIESCO



CADA INDUSTRIA  
UNA RED DE  
NEGOCIOS:



MAQUINARIA Y TECNOLOGÍA



MATERIA PRIMA



PLATAFORMAS DE SERVICIOS



TRANSFORMADORES, RECIKLADORES  
Y PRODUCTOS TERMINADOS

PATROCINAN



pro|CHILE

CORFO

CPC

SOFOFA

CIPA

idiem

asipla

Fisa

MEDIOS OFICIALES

DF

CAPITAL

ADN

elmostrador

VENTA STAND: [ventas@fullplast.cl](mailto:ventas@fullplast.cl)  
(56 2) 2530 7231 - 2530 7281 - 2530 7000

[/ExpoFullPlast](https://www.facebook.com/ExpoFullPlast)  
[@ExpoFullPlast](https://www.instagram.com/ExpoFullPlast)

## PARQUE EMPRESARIAL ZOFRI: UNA VISIÓN DE NEGOCIOS

Con 122 hectáreas ubicadas en la comuna de Alto Hospicio y una inversión que supera los 70 millones de dólares, el Parque Empresarial Zofri Alto Hospicio (PEZAH) se presenta como un emplazamiento estratégico cercano a los principales centros mineros de la zona.



Atractivas son las ventajas competitivas que ofrece el Parque, desde acceso directo a la autopista concesionada (Ruta A-16), control de acceso y seguridad las 24 horas, hasta sitios completamente urbanizados y operación en régimen de zona franca. Así, el PEZAH se transforma en un espacio para cobijar la demanda de empresas asociadas al rubro de servicios logísticos e industriales vinculados a la actividad minera.

Hoy, la ocupación del Parque llega a un 23%, con la instalación de empresas extranjeras que entre otros rubros trabajan con la elaboración y ensamblaje de paneles solares, distribución de materiales para la construcción, entre otros. El encadenamiento productivo que creará la presencia de numerosas empresas en un mismo lugar, potenciará la generación directa de empleos.

Entre las cualidades del PEZAH están sus beneficios, los cuales están clasificados en: Tributarios, Aduaneros, Bonificación por mano de obra ex DL 889 y Bonificación a la inversión en zona extrema.

## BADEL: PLANES DE INNOVACIÓN Y REPOSICIONAMIENTO DE CARA AL 2016

Badel Sistemas y Asesorías Ltda., consultora con gran experiencia en proyectos logísticos y TI, con operaciones en Chile y Perú, ha firmado alianzas con importantes empresas para representar e implementar productos y servicios para mejorar el desempeño de la Cadena de Suministros.



Entre los acuerdos destacan LogFire (WMS en la nube en modalidad SaaS), SimpliIT (Sistema de ruteo Sipliroute en la nube en modalidad SaaS), Syposoft (SAP Business One), BPM Center (Centro I+D+i en Gestión de Procesos de la Universidad Santa María), AKLOE (Gestión del Capital Intangible). El objetivo de estas alianzas es desarrollar proyectos de Innovación y Mejoras en la Cadena de Suministros.

## DANCO BODEGAS CELEBRA 10 AÑOS DE ESTÁNDAR INTERNACIONAL

El pasado 2 de octubre, Danco celebró 10 años de vida. La actividad, liderada por su Gerente General, Daniel Furman se llevó a cabo en uno de los terrenos de la compañía, ubicado en la comuna de Maipú, donde se realizaron juegos y competencias en la que participaron todos los colaboradores de la empresa.

"Fue una tarde muy distendida", comentó al respecto David Furman, Sub Gerente de Administración & Finanzas y Recursos Humanos, agregando que "es muy motivante contar con el equipo que tenemos. No sólo trabajamos por asegurar el éxito de la empresa sino cultivamos un ambiente grato de trabajo y de crecimiento personal y profesional".

Además, el ejecutivo destacó algunos de los hitos que han posicionado a Danco como una excelente alternativa en el mercado logístico. "En 2005, Danco partió con el Centro de Distribución Lo Boza que con-

taba con 10 mil m<sup>2</sup> y una ubicación privilegiada en el sector Norponiente de Santiago en la comuna de Quilicura. Desde entonces hemos multiplicado 10 veces nuestro tamaño en la Región Metropolitana, sobrepasando los 100.000 m<sup>2</sup> de bodegas, las que en su mayoría (80%) son arrendadas a empresas multinacionales, líderes en sus industrias", sostuvo.

En cuanto a las proyecciones, Daniel Furman comentó que "el plan es duplicar la superficie actual para el año 2019,

principalmente concentrado en nuestro próximo desarrollo en el sector de Noviciado, en la comuna de Lampa".

## IFX NETWORKS ROBUSTA INFRAESTRUCTURA TI CON POTENTES HERRAMIENTAS DE GESTIÓN.

No basta solo con tener equipos de última tecnología, es esencial también poder gestionarla adecuadamente y para eso, es clave tener las herramientas necesarias. "Consciente de esto, IFX Networks complementa su portafolio de soluciones de telecomunicaciones y servicios de computación en la nube con modernos y potentes sistemas de gestión que permiten monitorear en tiempo real cada uno de los componentes críticos en los procesos que ejecutan", explica Cristian Correa - Líder Regional de Producto.

Entre los servicios de IFX se incluyen: capacidades de acceso a Internet dedicado con garantía de ancho de banda contratado sin reuso (1:1), redes MPLS de última generación, conexiones Ethernet L2, data centers físicos y virtuales, apoyando a sus clientes integralmente en el desarrollo de sus proyectos de tecnología.

Para los servicios de datos e Internet, por ejemplo, se integra naturalmente una plataforma web para uso de sus clientes, que les permite conocer estadísticas de comportamiento de cada enlace y definir así, proactivamente, acciones preventivas o correctivas sobre el tráfico del enlace. Por su parte, los servidores en la nube de IFX integran herramientas que permiten conocer y alertar sobre el comportamiento de procesadores, utilización de la memoria, nivel de ocupación de los discos, administración de fallos y disponibilidad, generación de informes, swaps y en general cualquier parámetro a nivel de hardware o software que el cliente requiera mantener controlado.

"Nuestros ingenieros del Soporte Técnico Regional y el Centro de Operación de Red mantienen un estricto monitoreo de cada una de estas herramientas (24x7x365), permitiendo actuar antes, durante y después de cualquier evento que pueda suceder con los servicios activos de la red.



## NUEVA NORMA DE CALIDAD PARA CENTRAL BODEGAS

Uno de los leitmotiv de Central Bodegas es la satisfacción de sus clientes, por eso siguen trabajando incansablemente para mejorar sus procesos, en todas las áreas de servicio, arriendo, administración, facturación y solicitudes especiales.

Para ello la empresa ha desarrollado desde el 2013 un sistema de gestión de la calidad basada en la Norma ISO 9001-2008, la que hoy está en pleno proceso de transformación, pasando a llamarse Norma ISO 9001-2015, que involucra más áreas de la empresa que deben estar controladas bajo el sistema de mejora constante. Esto involucra comunidades aledañas, socios y responsabilidad social empresarial, entre otros.



Para no quedarse atrás, Central Bodegas ya trabaja en el cambio de la norma incorporando todas las áreas necesarias de control. Para ello todas las semanas se reúne, documenta y establece métodos de trabajo y avances en las diferentes áreas a tratar. Este es un gran desafío para la compañía, ya que les dará la categoría de ser la primera empresa de bodegaje industrial en estar certificada en la nueva norma, norma que da tranquilidad a sus clientes en el hacer las cosas bien y mantener una constante mejora en sus procesos.

Sin duda un gran proyecto a concretar. No deje de visitar su página web [www.centralbodegas.cl](http://www.centralbodegas.cl)

## APL LOGISTICS LANZA APP PARA MEJORAR SUS AUDITORÍAS OPERATIVAS



Una nueva innovación que abre una nueva etapa en la adopción de tecnologías para el sector logístico desarrolló APL Logistics (APLL) en Chile. Se trata de una aplicación (App) para smartphones y tablets que le permite realizar auditorías en sus principales operaciones, con lo cual obtiene aumentos de productividad superiores al 35%.

Si en el pasado una auditoría requería de imprimir un check list con todos los detalles de las actividades, desplazarse in situ para

levantar la información requerida, completar el documento, digitalizar de forma manual los datos en una planilla Excel para generar un informe y disponibilizarlo, ahora bastará con ingresar a la herramienta y hacer los pasos en línea, permitiendo ahorrar tiempo y dinero. Además, la metodología utilizada (Mejora Continua) logra disminuir los desperdicios asociados al proceso de levantamiento de información para las todas las operaciones.

"Establecimos una nueva forma de realizar las auditorías", afirma Christian Yarur, Latam Lean Manager de APLL, quien explica que la herramienta ya se está usando en las operaciones, demostrando que desde nuestro país es posible levantar innovaciones útiles para optimizar el funcionamiento de la compañía a nivel internacional.

## TNT OBTIENE CERTIFICACIÓN ISO 50.001

Como muestra del compromiso de TNT en disminuir el impacto en el medio ambiente de sus operaciones, la empresa ha obtenido la certificación ISO 50.001.



La obtención de esta certificación demuestra la existencia de un eficiente sistema de gestión energética y el compromiso de la empresa con la mejora continua en este ámbito. Adicionalmente, TNT contribuye así a la disminución de las emisiones de CO2, reduciendo su huella de carbono.

Según Rodrigo San Martín, Director Comercial de la empresa, TNT tiene el firme compromiso de continuar invirtiendo en la eficiencia energética y reducción de emisiones, prueba de ello "es la obtención de esta certificación y las inversiones que estamos haciendo en renovación de flota, a la que estamos incorporando equipos con norma Euro V y Euro VI".

## GERENTE GENERAL DE WAREHOUSING SE INTEGRA A DIRECTORIO DE ALOG

Juan Francisco Ovalle, Gerente General de Warehousing se integró recientemente al directorio de ALOG, la asociación que reúne a los operadores logísticos, freight forwarders y proveedores para la logística y que cuenta con aproximadamente 100 empresas socias, concentrando así el 90% del mercado nacional de logística.

Desde dicho cargo, Ovalle podrá potenciar la labor de Warehousing en materia de bodegaje y logística mediante la participación en distintas actividades organizadas por el gremio. También estará a cargo de planificar, organizar y ejecutar distintas tareas y comités de trabajos de la organización relacionados con logística, seguridad, estrategia comercial, entre otras, tratando de sumar nuevos socios del rubro que puedan aportar con su expertise y conocimiento.

Juan Francisco Ovalle es constructor civil y fue subgerente general de Warehousing Valle Grande desde el año 2007 a 2010. A partir de entonces y hasta la fecha, se desempeña como Gerente General. Antes fue Director de Expansión (SECOSOL-Madrid) y previamente, entre 1998 y 2004, se desempeñó como Gerente Comercial de Tyco Services S.A. Además posee un MBA del Instituto de Empresa (IE Madrid, España).



## ECOLOCK: ALMACENAMIENTO SEGURO Y CONFIABLE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

Ecolock construye en Camino a Noviciado, Comuna de Lampa, un importante centro logístico para el almacenamiento de sustancias peligrosas, en terrenos ISAM 6, destinados por el Plan Regulador de Santiago para industrias de este tipo.

El recinto cuenta con todos los permisos legales vigentes para prestar este tipo de servicios, a través de una Declaración de Impacto Ambiental aprobada para almacenar 29.500 toneladas de sustancias peligrosas además de 2.500 toneladas de productos en isotanques. El servicio principal de Ecolock incluye el almacenaje de productos inflamables de las clases 2, 3 y 4, y productos peligrosos clases 6, 8 y 9. La propuesta se basa en una operación especializada en sustancias peligrosas, eficientes y seguras en el manejo de los productos, brindando una solución logística integral, de manera que los clientes se enfoquen en su negocio estratégico.

La operación será desarrollada por Agunsa y estará soportada por un sistema WMS y comunicado a través de Radio Frecuencia, permitiendo así la integración de estos sistemas con el ERP de los clientes. Actualmente, el Centro, que contará con los mayores estándares de seguridad, muestra un 95% de avance en la construcción y entrará en operación durante el primer semestre del 2016.

## GEODIS COMPROMETIDO CON LA DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL

96

En su constante lucha por la discapacidad y la inclusión social, Geodis -una de las compañías más grandes de transporte de carga y logística a nivel mundial- donó 11 mil euros a Handicap International Francia, organización no gubernamental que interviene en situaciones de pobreza, exclusión, conflictos y desastres.

Gracias a esta asociación con Handicap International -que surge de una iniciativa de los empleados de Geodis, quienes a raíz de la encuesta anual de satisfacción del cliente en 2014, sugirieron que la empresa donara un euro a la ONG por cada cuestionario devuelto- la organización podrá utilizar el dinero recaudado para financiar el programa escolar de Indonesia.

"Nuestra asociación con Handicap International es un compromiso de toda nuestra fuerza de trabajo a largo plazo. Como grupo internacional, cuya actividad se extiende a lo largo del mundo, somos capaces de mantener una postura firme para defender nuestros valores: compromiso, innovación, confianza, solidaridad y pasión, como lo demuestra nuestra cooperación continua con Handicap International", comentó la Directora Ejecutiva de Geodis, Marie-Christine Lombard, durante la última ceremonia de donación.

Este es el segundo año consecutivo que Geodis realiza esta donación, que se enmarca bajo la política de Responsabilidad Social Corporativa, posicionándola como un grupo responsable y con un largo historial de apoyo a personas con discapacidad y de lucha contra la exclusión social.

## LOGÍSTICA PARA E-COMMERCE, LA NUEVA APUESTA DE CHILEXPRESS

Una importante apuesta por el e-commerce está realizando Chilexpress. Para eso, lanzó una nueva área de negocio, destinada a entregar servicios logísticos para empresas que venden por Internet. La nueva unidad está enfocada en empresas de diferentes tamaños, de pequeñas a grandes compañías, que participan del e-commerce y que comparten el desafío de llegar al cliente final de manera oportuna y eficiente.

Esta área de negocio ofrece el almacenaje temporal de los productos, la preparación de las órdenes o pedidos, su embalaje y despacho al consumidor final. También incluye la logística de devolución, es decir, la gestión de cambios y devoluciones de productos.



Los nuevos servicios se acoplan a los de distribución, el negocio principal de Chilexpress. El foco se encuentra en el comercio B2C, es decir, en llegar a los consumidores finales en diversos tiempos y lugares de entrega. Los productos pueden ser despachados a domicilio o pueden ser retirados en algunas de las 340 sucursales a lo largo de Chile.

Las empresas que opten por este modelo pueden contar con una solución de alto estándar, un costo logístico variable y una escala operativa flexible. Esto les permite adaptarse fácilmente a las fluctuaciones en la demanda de sus productos. Además, como este sistema está integrado a la distribución, se simplifican y agilizan los procesos y tiempos de respuesta.

## BSF PROYECTA NUEVO CENTRO LOGÍSTICO EN MAIPÚ

En el kilómetro 15 de la Autopista Ruta 78, en Maipú, se levantará el nuevo centro logístico de Bodegas San Francisco (BSF). Con una superficie de 67 hectáreas, el terreno se emplaza en una ubicación estratégica, ya que conecta a Santiago con el Puerto de San Antonio y es una zona clave para la distribución a los sectores sur y sur poniente de la capital.



La construcción, que se iniciará en 2017, contempla 400.000 m<sup>2</sup> de bodegas y contará con una placa comercial que dará hacia la Ruta 78, elemento innovador dentro de los complejos de BSF.

El Centro Logístico Rinconada se sumará a los otros siete que opera BSF en la Región Metropolitana. Además, la empresa -que concentra el 40% del mercado local- tiene presencia en Antofagasta, Chillán, Temuco y Puerto Montt, inversiones en Perú y una franquicia en Colombia.



**DERCO**  
**maq**

**STILL**



# Tecnología alemana

que se adapta a cada necesidad



Una marca especialista en trabajo de bodegas grandes y pequeñas.

- **Venta** • **Arriendo** • **Servicio Técnico** • **Repuestos**



**SUCURSALES:** • Santiago Casa Matriz: Av. Américo Vespucio 1838 - Quilicura (2) 2560 2227 • Antofagasta: (55) 247 7047 • Calama (55) 234 5104 • Copiapó: (52) 223 0384 • La Serena: (51) 224 1649 • Melipilla: (2) 2832 7607 • Concepción: (41) 246 9740 • Temuco: (45) 223 2932 • Puerto Montt: (65) 225 5595

(2) 2560 1737 | (9) 6496 5363  
[www.stillchile.cl](http://www.stillchile.cl)



**DERCO**

RESPALDA Y GARANTIZA

Cada fin de semana, Tomás sale a andar en bicicleta



Tomás Izcúe E.  
Gerente Comercial  
TW Logística



30 años

CONOCIENDO A NUESTROS CLIENTES

