1. **CADENA DE SUMINISTROS**

1.1 DEFINICION

Es un subsistema dentro del sistema organizacional que abarca la planificación de las actividades involucradas en la búsqueda, obtención y transformación de los productos. En esencia**, la Cadena de suministro integra la oferta y la demanda tanto dentro como fuera de la empresa**.La Cadena de suministro incluye todas las actividades de gestión y logística y por ello está presente en cada fase del proceso

Una cadena de suministro está formada por todas aquellas partes involucradas de manera directa o indirecta en la satisfacción de una solicitud de un cliente. La cadena de suministro incluye no solamente al fabricante y al proveedor, sino también a los transportistas, almacenistas, vendedores al detalle (o menudeo) e incluso a los mismos clientes.

* 1. CARACTERISTICAS

1.2.1- INTERDEPENDENCIA

Es el proceso que permite que por medio de la competitividad la cadena sea más eficiente

1.2.2 DIVERSIDAD DE INTERESES

Debido a distintos intereses de cada uno de los actores de la cadena, ya que no coinciden entre sí, se puede llegar a conflictos y fallas que generan costos y desperdicios.

* + 1. FALTA DE VISIBILIDAD

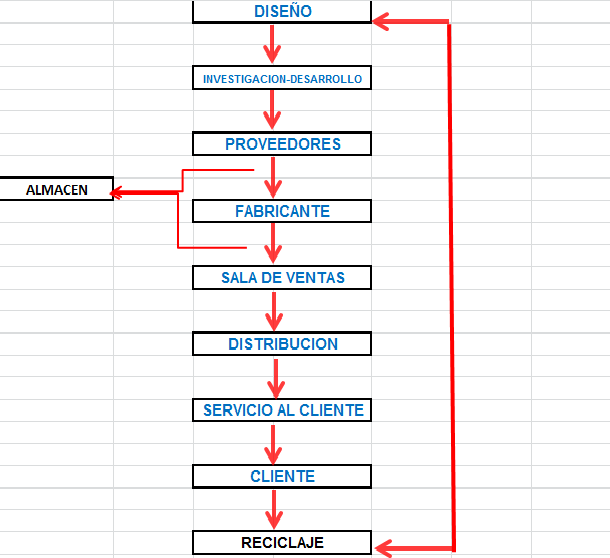
Al no tener la visión real de los aspectos de la cadena, se pueden tomar decisiones erradas que afectan la misma

* + 1. COMUNICACIÓN Y COMPETENCIA

La tecnología de comunicación facilita que se encuentren clientes y competencias al mismo tiempo, lo que conlleva a que se tornen más dinámicas y con respuesta ágiles.

* + 1. LA BATALLA POR EL CLIENTE

Al definir una buena logística del producto y de las interdependencias a lo largo de la cadena, podemos llegar a que la batalla por el cliente sea eficaz y se esté mejorando de manera constante la manufactura y la totalidad de la cadena

* 1. ESTRUCTURACION DE UNA CADENA DE SUMINISTROS
  2. TIPOS DE CLIENTES DE UNA CADENA DE SUMINISTROS
* Cliente interno
* Cliente externo

1.5 ACTORES EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Los siguientes son los actores en la cadena de abastecimiento:

1.5.1 Proveedores

Son las personas física u organizaciones que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios. Además ofrece productos con los requerimientos necesarios por el fabricante y permite asegurar su calidad y el tiempo de entrega en el momento y lugar adecuado.

1.5.2 Fabricantes

Es aquel que se dedica a transformar materia prima para la construcción de un producto. La fábrica se consagra a elaborar productos o servicios que se encuentran regidos por los requerimientos y especificaciones de los clientes.

1.5.3 Distribuidores

Es aquella persona u organización que se encarga de distribuir los productos terminados en los puntos de venta que tienen contacto consumidor final. Es una parte vital de la cadena de abastecimiento debido a que una inadecuada manipulación del producto puede anular todo el proceso de calidad realizado en la fábrica.

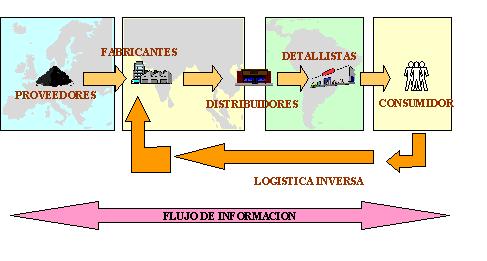
1.5.4 Detallistas

Es el punto de contacto directo con el cliente o consumidor final. Por lo general se ve representado por un Comerciante que vende al por menor o detal una mercancía.

1.5.6 Clientes o Consumidor

Es la persona u organización que adquiere, realiza o disfruta de bienes, productos o servicios, en pocas palabras estos son la razón de ser del negocio.

IMAGEN ACTORES EN LA CADENA DE SUMINISTRO

[](http://logistweb.files.wordpress.com/2008/09/actores1.jpg)

1. **UNIDADES DE NEGOCIO.**

Se entiende por unidad estratégica de negocio (**UEN**)  un conjunto homogéneo de actividades o negocios, desde el punto de vista estratégico, es decir, para el cual es posible formular una estrategia común y a su vez diferente de la estrategia adecuada para otras actividades y/o unidades estratégicas. La estrategia de cada unidad es así autónoma, si bien no independiente de la demás unidades estratégicas, puesto que se integran en la estrategia de la empresa.  
  
3. TIPOS DE PROCESOS INVOLUCRADOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO

* Planificación
* aprovisionamiento
* pedidos por emergencia
* cumplimiento de pedidos
* traslados y despacho
* proceso de análisis de existencias
* seguimiento de fallas en componentes
* recepción y administración de inventarios
* facturación y emisión de recibos
* administración de garantías
* procesamiento de pagos.

3.1 OPERACIONES DE LAS CADENAS DE SUMINISTROS

La cadena de suministros engloba aquellas actividades asociadas con el movimiento de bienes desde el suministro de materias primas hasta el consumidor final.

Las operaciones de las cadenas de abastecimiento están constituidas por el equipo responsable del control de los diferentes productos a través de la cadena de abastecimiento para hacer posible que estos estén disponiblesy sean los correctos en el tiempo precisopara que de este modo se produzca el menor número de perdidas posibles o se gaste el menor capital de explotación aunque deben haber existencias en las tiendas en cualquier momento.

1. MARCO LEGAL DEL PROCESO Y DEL SECTOR TRANSPORTE

El objeto es unificar los principios y los criterios que servirán de fundamento para la regulación y reglamentación del transporte público aéreo, marítimo, fluvial, férreo, masivo y terrestre y su operación en el territorio nacional, de conformidad El transporte gozará de la especial protección estatal y estará sometido a las condiciones y beneficios establecidos en las normas que la modifiquen o sustituyan.

4.1 El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.

4.2 Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes.

4.3 El Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios.

4.4 Por la cual se reglamenta la planeación en el sector transporte

4.5 Control de tránsito. Corresponde a la Policía de Tránsito velar por el cumplimiento del régimen normativo del tránsito y transporte, por la seguridad de las personas y cosas en las vías públicas.

4.6 Inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las normas internacionales, leyes, decretos, regulaciones, reglamentos y actos administrativos que regulen los modos de transporte

1. ACUERDOS DE NEGOCIACION EN LOS ACTORES DE LA CADENA (APROVISIONAMIENTO, DISTRIBUCION Y PRODUCCION)

5.1 APROVISIONAMIENTO.

* El manejo integral de los proveedores se ha convertido en uno de los ejes estratégicos como un “valor añadido”; pues al ser el primer “eslabón” de la Cadena de Suministro, permite dinamizarla..
* Es necesario considerar a los proveedores como aliados estratégicos y se les da a conocer con anticipación el plan de requisiciones para que ellos se encarguen de ejecutarlo de acuerdo con las condiciones establecidas de calidad, costo, plazo y servicio postventa; por lo que su participación será activa y por lo tanto; las partes obtendrán beneficios mutuos para lo cual es necesario generar “confianza”; ya que de esta manera, la cadena de suministro resulta fortalecida, lo que se traduce en costos bajos y por ende una mejora en competitividad,
* Las organizaciones al contar con una base de proveedores que estén  
  codificados, clasificados y segmentados, garantiza, de una parte, una gestión más confiable, disminuyendo el riesgo del aprovisionamiento; y de otra parte, ahorra recursos en su manejo y administración.

5.2 DISTRIBUCION

5.3 PRODUCCION

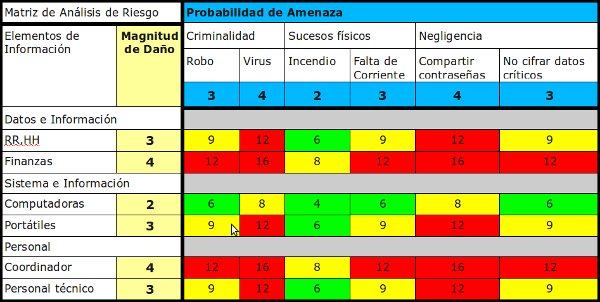
1. RIESGOS

6.1 TIPOS DE RIESGOS

* Catastrófico: cuando la ocurrencia del factor de riesgo puede llegar a tal punto que la supervivencia de la organización esté en peligro. Estos riesgos suelen estar asociados a catástrofes naturales, u otras causas de fuerza mayor.
* Crítico: se habla de este tipo de riesgos cuando, pese a su ocurrencia, no peligra la existencia de la organización.
* Marginal: caso de ocurrir este tipo de riesgos, la situación puede controlarse de manera adecuada sin grandes esfuerzos.
* Despreciable: sus consecuencias no tienen incidencia apreciable en la actividad. Este tipo de situaciones forman parte del día a día de la actividad de la organización

6.2 MATRIZ DE RIESGOS DE UNA CADENA DE SUMINISTROS

Una**Matriz de riesgo** permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión en temas de prevención de riesgos. Otorgando valores que permiten actuar frente a estos riesgos, graficando esta matriz de manera claro expresando la severidad y probabilidad que sean identificados en el análisis previamente realizado.



6.3 PONDERACIONES DE RIESGOS OPERACIONALES Y CLASIFICACIÓN

Riesgos operacionales: Surgen a partir de las operaciones propias de una organización

* Riesgos inherentes a las operaciones
* Riesgos asociados a las decisiones de directivos
* Riesgos financieros
* Riesgos estratégicos
* Riesgos operativos
* Riesgos jurídicos y de conformidad
* Riesgos de control
* Riesgos de deteccion

1. PERFILES DEL PERSONAL DE ACUERDO CON LA OPERACIÓN A EJECUTAR

Para una cadena de suministros se necesitan diferentes tipos de personal. Dependiendo de la actividad a la cual se dedica la empresa así mismo se realiza la selección de personal con el perfil requerido para la actividad.

1. PLAN DE CONTINGENCIAS: ELEMENTOS.

La elaboración de planes de contingencias son aquellos que permiten reaccionar ante situaciones imprevistas.En el proceso de implementación de planes de contingencia en la cadena de abastecimiento se debe tener al tanto la compañía de los posibles riesgos que se puedan presentar en la administración de su cadena, teniendo presente los cuatros pasos primordiales para la implementación de estos planes, siendo estos los siguientes: identificar, evaluar, priorizar y administrar los riesgos de manera de poder encontrar las posibles soluciones a los riesgos mayores con tanto detalle como sea posible, pero en menor grado para los riesgos menores.

El plan de contingencias comprende tres subplanes. Cada plan determina las contramedidas necesarias en cada momento del tiempo respecto a la materialización de cualquier amenaza:

* El plan de respaldo. Contempla las contramedidas preventivas antes de que se materialice una amenaza. Su finalidad es evitar dicha materialización.
* El plan de emergencia. Contempla las contramedidas necesarias durante la materialización de una amenaza, o inmediatamente después. Su finalidad es paliar los efectos adversos de la amenaza.
* El [plan de recuperación](http://es.wikipedia.org/wiki/Plan_de_Recuperaci%C3%B3n_ante_Desastres). Contempla las medidas necesarias después de materializada y controlada la amenaza. Su finalidad es restaurar el estado de las cosas tal y como se encontraban antes de la materialización de la amenaza.

Por otra parte, el plan de contingencias no debe limitarse a estas medidas organizativas. También debe expresar claramente:

* Qué recursos materiales son necesarios.
* Qué personas están implicadas en el cumplimiento del plan.
* Cuáles son las responsabilidades concretas de esas personas y su rol dentro del plan.
* Qué protocolos de actuación deben seguir y cómo son.

1. ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS LOGÍSTICAS
   1. ESTRATEGIAS LOGISTICAS: Organizan y dirigen las operaciones

* Cálculo de necesidades, es una actividad propia del planeamiento logístico.
* Compra o Adquisición, tiene por objetivo realizar las adquisiciones de materiales
* Obtención, esta actividad se inicia con el pedido y tiene por finalidad contribuir a la continuidad de las actividades
* Almacenamiento, implica la ubicación o disposición así como la custodia de todos los artículos del almacén
* Despacho o distribución, consiste en atender los requerimientos del usuario
* Control de Stocks
* Utilización de desperdicios u obsoletos, para tomar las medidas más ventajosas para la empresa
  1. TACTICAS LOGISTICAS:La táctica es la acción que realizamos para conseguir un resultado determinado en un momento determinado.
* Motivar
* Incrementar el nivel
* Invertir capital
* Incursionar en mercados

1. RESPONSABILIDADES FRENTE AL EVENTO O SITUACIÓN

La gestión de los Riesgos dentro de los planes de contingencia son responsabilidad de las personas que participan en el proceso. Por lo anterior se hace indispensable que dentro de las organizaciones se establezca un Diagnostico, el análisis de medidas de reducción, prevención y Mitigación, la estructuración de planes de respuesta una ves fallen los procesos (Plan A) y por ultimo un plan de Monitoreo y Evaluación que garantice sostenibilidad a través del tiempo.

El Impacto de un riesgo puede generar consecuencias de alta relevancia para la compañía, es decir que los Riesgos son parte latente de las operaciones; razón por la cual se hace necesario identificar y actuar en referencia a las causas para disminuir la vulnerabilidad y mitigar en caso de materializarse el riesgo. Por lo anterior, debemos considerar que los factores de riesgo obedecen a la combinación de la amenaza y la Vulnerabilidad.

Se puede determinar entonces que lo característico de un riesgo depende del dinamismo que genera las modificaciones, niveles de intensidad, factores de riesgo vs. Amenaza en un periodo de tiempo; la variabilidad en la percepción respecto de un evento puesto que está dimensión es usualmente valorada por los diferentes actores de las operaciones y el resultado del impacto del riesgo.

cuando se presentan crisis o eventos adversos con un producto defectuoso, vencido, contaminado o que genera algún tipo de riesgo para la salud del consumidor, las empresas se ven impactadas en varios niveles: imagen y reputación, costos y traumatismo en sus operaciones. Por ello, deben trabajar sobre acciones que disminuyan el daño que la opinión pública pueda hacer sobre la reputación del producto, los responsables por la logística deben emprender el proceso de recogida de los productos (conocido como recall), lo más rápido posible y asumiendo los costos justos, dada la urgencia de estas situaciones.

El proceso logístico es un tema esencial dentro de la responsabilidad empresarial. Ninguna organización está exenta de este tipo de eventualidades, y por esto es importante contar con capacidad de respuesta frente a estos inconvenientes que sin duda afectan la confianza y fidelidad del consumidor.

En términos operativos, el directivo advierte que el proceso de recolección de producto es complejo y tiende a involucrar múltiples actores en las cadenas de abastecimiento. Esta situación genera una serie de eventos y acciones que alteran las operaciones de la compañía e involucran costos directos e indirectos.

1. INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión nos permiten medir la capacidad de competitividad es un proceso gerencial relativamente novedoso

* Significado del [Desempeño](http://www.monografias.com/trabajos15/indicad-evaluacion/indicad-evaluacion.shtml).
* Índice e Indicador.
* Indicadores de Gestión.
* ¿Por qué medir y para qué?
* Atributos de los indicadores y tipos de indicadores
* Categorías de los indicadores.
* Propósitos y beneficios de los indicadores de gestión.
* Indicadores individuales.
* Indicadores globales.

12. **‍‍**RIESGOS OPERACIONALES .TIPOS

Se entiende por riesgo operacional a cualquier evento que interrumpa la cadena de suministro. Sin embargo, solo el 38% de las organizaciones encuestadas cuenta con indicadores que alerten anticipadamente de posibles riesgos para que las empresas puedan poner en marcha planes de contingencia antes incluso de que se produzca la interrupción en la cadena.

El estudio desvela nuevamente que aquellas empresas con más éxito han planificado su cadena de suministro teniendo en cuenta los posibles riesgos y han desarrollado planes de contingencia para mantener su actividad en todo momento.

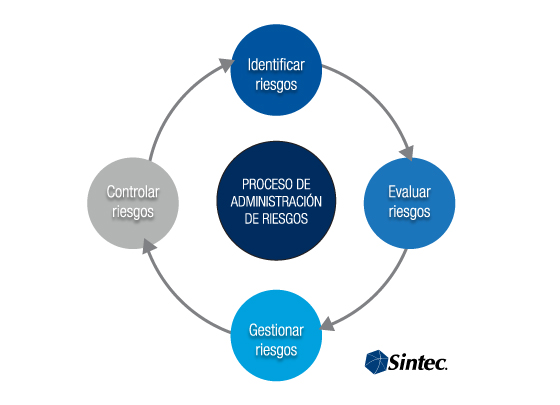
Los riesgos operacionales surgen a partir de las operaciones propias de una organización.

12.1 TIPOS DE RIESGOS OPERACIONALES:

• Riesgos inherentes a las operaciones

• Riesgos asociados a las decisiones de directivos

Las empresas están diariamente sujetas a numerosos riesgos operacionales y a no tener una adecuada administración de riesgos a lo largo de la cadena de suministro, estos efectos negativos pueden ser significativos y duraderos.



Los riesgos operacionales están vinculados a operaciones de desarrollo, fabricación y distribución del producto interno de la empresa. Estrategias de inventario just-in-time y racionalización de la capacidad, han impulsado la eficiencia de la cadena de suministro y han vuelto los negocios más ágiles y sensibles. Pero la reducción de la demora en la cadena, también ha reducido el margen de error y amplificado el potencial disruptivo de cualquier problema que surja.

* 1. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN ENTRE ACTORES DE LA CADENA

Nivel individual

Nivel organizacional

Nivel grupal

Nivel de competitividad

Comité de Gerencia

Comité de Subgerencia

Comité de Dirección Seccional

Reunión General

Circulares Mensuales

Carteleras

Correo electrónico interno

Intranet

Memorandos

14. NORMAS Y ORGANISMOS DE CONTROL

15. ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN ENTRE ACTORES DE LA CADENA FRENTE : APROVISIONAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y PRODUCCIÓN

16. MODELO DE MEJORA CONTINUA

**Mejora Continua - Ciclo PDCA**

La mejora continua de la capacidad y resultados, debe ser el objetivo permanente de la organización. Para ello se utiliza un ciclo PDCA, el cual se basa en el principio de mejora continua de la gestión de la calidad. Ésta es una de las bases que inspiran la filosofía de la gestión excelente.

**"Mejora mañana lo que puedas mejorar hoy, pero mejora todos los días"**

La base del modelo de mejora continua es la autoevaluación. En ella detectamos puntos fuertes, que hay que tratar de mantener y áreas de mejora, cuyo objetivo deberá ser un proyecto de mejora.

El ciclo PDCA de mejora continua se basa en los siguientes apartados:

**Plan (planificar)**

**Organización lógica del trabajo**

* Identificación del problema y planificación.
* Observaciones y análisis.
* Establecimiento de objetivos a alcanzar.
* Establecimiento de indicadores de control.
* **Do (hacer)**

**Correcta realización de las tareas planificadas**

* Preparación exhaustiva y sistemática de lo previsto.
* Aplicación controlada del plan.
* Verificación de la aplicación.
* **Check (comprobar)**

**Comprobación de los logros obtenidos**

* Verificación de los resultados de las acciones realizadas.
* Comparación con los objetivos.

**Adjust (ajustar)**

**Posibilidad de aprovechar y extender aprendizajes y experiencias adquiridas en otros casos**

* Analizar los datos obtenidos.
* Proponer alternativa de mejora.
* Estandarización y consolidación.
* Preparación de la siguiente etapa del plan.

 La excelencia ha de alcanzarse mediante un proceso de mejora continua. Mejora, en todos los campos, de las capacidades del personal, eficiencia de los recursos, de las relaciones con el público, entre los miembros de la organización, con la sociedad y cuanto se le ocurra a la organización, que pueda mejorarse en dicha organización, y que se traduzca en una mejora de la calidad del producto o servicio que prestamos.

Alcanzar los mejores resultados, **no es labor de un día**. Es un proceso progresivo en el que no puede haber retrocesos. Han de cumplirse los objetivos de la organización, y prepararse para los próximos retos.

Lo deseable es mejorar un poco día a día, y **tomarlo como hábito**, y no dejar las cosas tal como están, teniendo altibajos. Lo peor es un rendimiento irregular. Con estas últimas situaciones, no se pueden predecir los resultados de la organización, porque los datos e información, no son fiables ni homogéneos. Cuando se detecta un problema, la respuesta y solución, ha de ser inmediata. No nos podemos demorar, pues podría originar consecuencias desastrosas.

La mejora continua implica tanto la implantación de un Sistema como el aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión, y la participación activa de todo las personas.

Las empresas no pueden seguir dando la ventaja de no utilizar plenamente la capacidad intelectual, creativa y la experiencia de todas sus personas. Ya se ha pasado la época en que unos pensaban y otros sólo trabajaban. Como en los deportes colectivos donde existía una figura pensante y otros corrían y se sacrificaban a su alrededor, hoy ya en los equipos todos tienen el deber de pensar y correr. De igual forma como producto de los cambios sociales y culturales, en las empresas todos tienen el deber de poner lo mejor de sí para el éxito de la organización. Sus puestos de trabajo, su futuro y sus posibilidades de crecimiento de desarrollo personal y laboral depende plenamente de ello.

**Como conclusión, basta resaltar que sin mejora continua no se puede garantizar un nivel de gestión.**

Si es tan evidente y necesaria la mejora contínua, cómo es factible pues que muchos empresarios y directores de empresas se nieguen a verla y adoptarla, o dicho en otras palabras, ¿por qué se niegan a tomar conciencia de dicha “obligatoria” necesidad?

Si hay que hacer y pensar al mismo tiempo, sabiendo que la rapidez y agilidad es crítica, ¿no es cierto que tenemos que tener preparada nuestra organización para parar lo mínimo para analizar los problemas?

[](http://www.google.com.co/imgres?q=modelo+de+mejora+continua&hl=es-419&sa=X&biw=1024&bih=571&tbm=isch&prmd=imvns&tbnid=WOkhI-yHky4HYM:&imgrefurl=http://canales-de-distribucion.wikispaces.com/Actividad+No+3+Solucion&docid=V8CooSiMvlRouM&imgurl=http://canales-de-distribucion.wikispaces.com/file/view/Innovaciones_-_Mejora_continua.jpg/156915961/946x342/Innovaciones_-_Mejora_continua.jpg&w=300&h=245&ei=R24uUP6NDuaFyQHh14GwAw&zoom=1&iact=hc&vpx=96&vpy=239&dur=1375&hovh=196&hovw=240&tx=132&ty=113&sig=105308045115883294179&page=1&tbnh=116&tbnw=142&start=0&ndsp=15&ved=1t:429,r:5,s:0,i:86)

17. CONDICIONES CLIMÁTICAS, DE SEGURIDAD, GEOGRÁFICAS Y AMBIENTALES FRENTE A LA OPERACIÓN

18. TIPOS DE SITUACIONES O EVENTOS

19. ESTÁNDARES NACIONALES E INTERNACIONALES PARA ELABORAR PLANES DE CONTINGENCIA

20. RESPONSABILIDADES FRENTE AL EVENTO O SITUACIÓN **.**

Las empresas consisten en proveedores, fabricantes y clientes interconectados trabajando juntos para proporcionar productos o servicios a los clientes finales. Basándose en esta definición, para ellos un evento disruptivo es una situación quedará lugar a la pérdida parcial de los componentes de la red o que inutilizará algunas de las conexiones entre los componentes en un corto período de tiempo y que puede causar un impacto significativo en la economía, de modo que la empresa necesite volver a configurar su red. Dichos autores realizan una clasificación de los eventos disruptivos que pueden afectar a una empresa en: (i) catástrofes naturales (huracanes, inundaciones, tormentas de nieve o tornados), (ii) accidentes (incendios, cortes de energía, o fallos en los equipos) y (iii) situaciones disruptivas creadas por el hombre (tales como huelgas, terrorismo, guerras,

21. POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

Se maneja en tres formas

* 1. Intranet : Mas manejada por las empresas internamente
  2. Internet :Hay dos tipos de comunicación externa: electrónicamente, coll center
  3. Extranet : nueva tendencia de comunicación entre las empresas (Edi,Software colaborativos (producción en cadena), BMI (inventario colaborativo)

‍‍