

CHUBB®


 LOGICA

"AUDITORÍAS A TRANSPORTISTAS"

Para el éxito de la Cadena de Suministro, es fundamental la correcta selección de los proveedores de servicio de transporte así como su constante evaluación con la finalidad de disminuir los riesgos y entregar la mercancía sin daños y/o pérdidas en el tiempo y lugar acordados.

Algunos de los objetivos básicos en éste sentido son:

- Que la mercancía descargada corresponda a la cargada en origen;
- La mercancía permanezca en el camión el mínimo tiempo posible.
- Se garantice el mantenimiento de la temperatura de los productos refrigerados y congelados.
- La mercancía en el camión se conserve sin ninguna rotura.
- La mercancía se entregue en las mismas condiciones que se cargó.
- La mercancía se entregue a tiempo, de acuerdo con lo estipulado en el contrato. Para cumplir con lo anterior, deben llevarse a cabo las siguientes acciones:
- **Diagnóstico:** Nos permite conocer a grandes rasgos (*A priori*), el tipo de operación de una empresa; esto nos permite establecer un plan de seguimiento basado en la identificación de requerimientos mínimos.
- **Auditoría:** Una vez que se conoce a grandes rasgos la operación logística del candidato o prospecto, se debe establecer un esquema de exámenes críticos y sistemáticos, de aspectos como:

Calidad: el contar con Misión, Visión y Valores; el ser objeto de auditorías por parte de instancias externas;

y el contar con certificaciones (ISO, HACCP, CTPAT, BASC, NEEC, Transporte Limpio, etc.), denotan un servicio confiable. Aspectos importantes a considerar en este rubro son la exigencia de procedimientos por escrito sobre la operación logística y control de embarques desde el punto de vista operacional y de seguridad.

Entorno de Seguridad: Las evidencias de mecanismos de control de accesos, de un sistema de CCTV en áreas estratégicas de las instalaciones, y de la contratación de una empresa de seguridad intramuros de reconocido prestigio y presencia a nivel nacional.

Organización: Se debe contar con un Área de Seguridad dedicada al transporte; además, es indispensable que se lleve un absoluto control del tráfico de las unidades. Toma relevancia que el personal que controle la seguridad de los embarques y sus procesos tenga un nivel de decisión respaldado por la Alta Gerencia.

Selección del Personal: Deben tener procedimientos que garanticen la contratación de trabajadores confiables y de altos valores en todos los puestos dentro de la empresa. Los procesos de selección deben incluir exámenes psicométricos de control de confianza, exámenes médicos y visitas domiciliarias.

Capacitación: Un alto índice de los siniestros por choque y volcadura son atribuibles a la falta de capacitación en temas de prevención y seguridad a los operadores; es por esto, que se debe tener establecido un Programa de Capacitación renovable anualmente y esquemas de medición del aprendizaje mediante evaluaciones prácticas inter cursos.

Inspección de Unidades y Mantenimiento: Otro factor determinante en la ocurrencia de siniestros por choque y volcadura, es el estado físico-mecánico de las unidades; es muy importante verificar que la flotilla sea objeto de un programa de mantenimiento, y de controles de revisión. Esto se refuerza con la existencia de políticas de sustitución de unidades.

Programa Médico: El estado de salud del operador de la unidad incide directamente en la ocurrencia de siniestros, por ello es de suma importancia que la empresa vigile la salud de los operadores mediante la aplicación de un programa médico la detección de enfermedades crónicas como diabetes, hipertensión y problemas circulatorios es muy importante ya que este tipo de enfermedades son muy frecuentes entre los operadores de camión.

Programa de Prevención de Robo a las Unidades: Debe contar con protocolos tendientes a minimizar las probabilidades de sufrir algún evento desfavorable por robo o asalto a las unidades. Se debe contar con procedimientos estrictos de control de salida de unidades, monitoreo de embarques en ruta, comunicación con los operadores todo esto tendiente a evitar mala prácticas de operación de los conductores.

Monitoreo Satelital: El empleo de plataformas basadas en la tecnología satelital, ha demostrado ser una eficiente herramienta para el seguimiento de las unidades en ruta en tiempo real, optimizando mecanismos preventivos, de reacción, y de recuperación de la unidad. Es importante resaltar que

la redundancia en este tipo de dispositivos en tracto y remolque aumenta el nivel de seguridad esto sin dejar de lado dispositivos adicionales al GPS como: Sensor de apertura de puertas, sensores de desenganche, voz y video en cabina , entre otros.

Mediante el desarrollo de auditorías donde se traten estos puntos, podemos generar parámetros de medición que nos lleven a disminuir siniestros en las empresas de transporte ya que las operaciones metódicas y sistematizadas son mas fáciles de controlar. Con base en las áreas de oportunidad MÉXICO

DIRECCIÓN DE TRANSPORTES

Omar Mendoza Lizaola (omar.mendoza@chubb.com)

Alfredo Martínez (alfredo.martinez@chubb.com)

Asdrúbal Sánchez (asanchez@logicapty.com) editó

detectadas en cada rubro, y en las capacidades de respuesta del evaluado, se deberán emitir recomendaciones destacando la acción correctiva a realizar y los beneficios de su implementación, señalando además, el nivel del riesgo implícito, y el período concedido para su cumplimiento.

Mejora continua. Considerando los puntos anteriores, lo ideal es poner en marcha un Programa Preventivo *ad hoc*, que será seguido y observado por el personal del área correspondiente y ser sujeto de revisiones y

actualizaciones constantes y debidamente programadas.

Finalmente, destacamos que una mala elección de un proveedor de transporte, no solamente afecta la cadena de suministro sino que afecta la imagen de la empresa y provoca la posible pérdida de clientes incrementado los llamados "costos ocultos", mismos que como su nombre lo indica, no son perceptibles a primera vista pero en muchas ocasiones resultan ser más cuantiosos que las indemnizaciones pagadas por las Aseguradoras.

Elaboró: Alfredo Martínez