

LEVANTAMIENTO Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE UNA EMPRESA DE COSMÉTICOS

INTRODUCCIÓN.

En 1886, un joven llamado David McConnell se dedicó a la venta de libros de casa en casa para poder pagar sus estudios en la universidad. Sabía que para vender libros, debía crear un ambiente amistoso desde la primera visita y pensó que lo mejor para lograrlo sería dejar un pequeño regalo a la señora de la casa. De esta manera obsequiaba un perfume que el mismo manufacturaba.

Pronto se dio cuenta que los perfumes interesaban más a los clientes que los libros, por lo que se fundó la compañía antecesora a la que sería AC.

La empresa estaba creciendo de tal manera que el Sr. McConnell pidió ayuda a una amiga, para que ella atendiera a sus clientes: la Sra. Albee. Fue así como surgió la primera representante AC. Poco a poco la empresa se extendió hasta Canadá y en 1956 llegó a México con 59 productos para dama y 9 para caballero.

Así es como se ha mantenido en 1er lugar a nivel internacional por más de 120 años gracias a la calidad de sus productos y el servicio personalizado que ofrecen las representantes a millones de clientes diariamente en todo el mundo.

AC es una compañía líder mundial con presencia en 143 países y tiene cuatro mil 300 empleados directos en sus plantas y oficinas en México, en donde se estableció desde 1956. De ese personal 70 por ciento son mujeres.

La clasificación de los productos está dividida por negocios y es como sigue: cosméticos, productos de hogar, productos de joyería, productos de lencería y productos de ropa. De toda esta clasificación, solo los productos de cosméticos son los que fabrica la planta, los demás negocios los adquiere a través de distintos proveedores, mismos que entregan los productos mediante venta a consignación.

Para la venta de los productos la empresa divide el año en 19 periodos. Como la comercialización de los productos es mediante la venta directa la fabricación de los mismos es sobre pedido; por lo que la producción para su manufactura es sobre los productos ya vendidos.

La planta de producción de AC se encuentra localizada en Celaya Guanajuato, en donde se procesa cada uno de los productos que forman parte de las órdenes de compra de toda la República Mexicana, de ahí se distribuyen vía terrestre a los “Porteadores” que se encuentran ubicados a lo largo del país, es ahí donde los productos son descargados, enrutados y a su vez son distribuidos a cada una de las Representantes Avon.

El “Porteador” es el encargado de conducir o transportar de un lugar a otro los equipos o mercancías convenidos, es el responsable de recibir, almacenar y transportar la mercancía de AC a los domicilios de cada una de las Representantes.

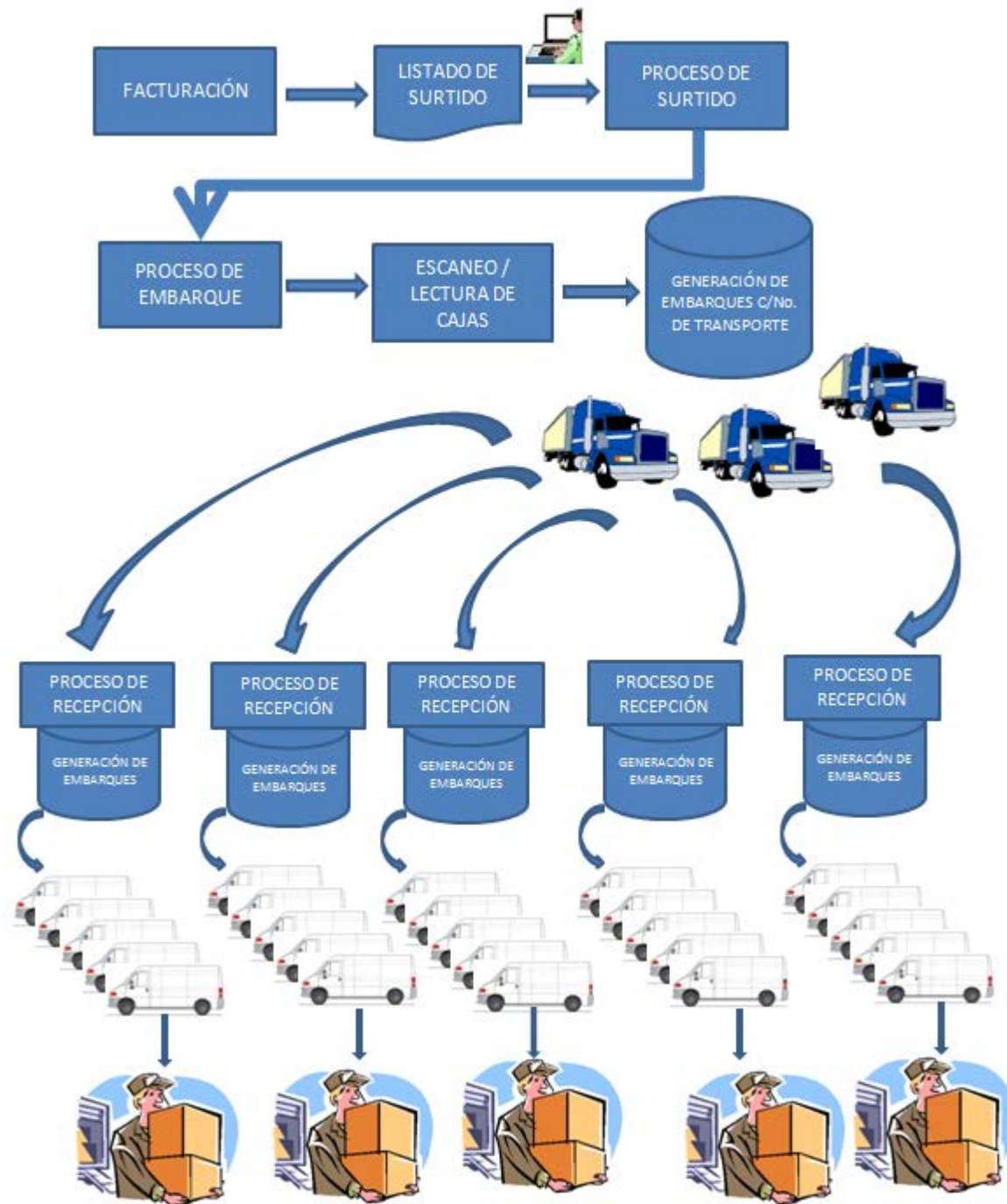


Diagrama I.1

El Diagrama I.1 muestra el proceso general de AC desde que las Representantes solicitan su pedido y éste es facturado a través de los sistemas electrónicos y remotos de la planta en Celaya Guanajuato.

Con los datos con los que se alimenta el sistema se genera la lista de surtido y pasa al proceso de surtido que consiste en detectar a través de lectores ópticos cada uno de los

productos que la Representante solicitó y llenar las cajas de pedido con los productos de la lista por medio de líneas de abastecimiento automatizadas.

Después pasan al proceso de embarque en el que los pedidos son dirigidos a través de bandas transportadoras a la línea de embarque que le corresponda según su destino. Los pedidos antes de ser embarcados pasan previamente por un escaneo de cajas con el cual se emite el manifiesto de salida con todo el detalle de lo que contiene la embarcación. Se genera el embarque con el número de transporte terrestre y salen hacia cada uno de los Porteos de la República Mexicana.

La última parte del diagrama representa el proceso que se lleva a cabo en los Centros de Distribución, en el que existe el proceso de recepción en el cual se concilia lo que marca el manifiesto de salida con lo que se recibe, se dividen todos los pedidos por Ruta de entrega y se generan embarques con número de ruta que serán encargados de llevar los pedidos hasta la entrega en domicilio a las Representantes de ventas de AC.

El trabajo que a continuación se presenta se realizó en ésta última parte del diagrama; es decir en los procesos que se llevan a cabo en los Porteos de AC.

OBJETIVO

El objetivo del trabajo que se muestra a continuación es presentar el inicio de mi desarrollo profesional como Ingeniero Industrial describiendo mi participación en el proyecto realizado en el área de Transportación de AC, enfocado principalmente en los procesos de los Porteos encargados de repartir los productos en el Distrito Federal y Área Metropolitana.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

El proyecto tiene dos objetivos primordiales:

- Obtener un manual de políticas y procedimientos de Porteadores AC que incluya las mejores prácticas y que sea la referencia de operación para todos los Porteos.
- Estandarizar el proceso de porteo a nivel nacional para incrementar la productividad y llevar un mejor control.

Para cumplir con los objetivos antes mencionados se comenzó con la elaboración del Manual como se describe a continuación: