



UNION FENOSA

Renting de vehículos: la experiencia de UNION FENOSA REDES

Pablo Segovia
Logística - UF distribución
23 de marzo de 2006



UNION FENOSA

INDICE

- La gestión operativa de la flota en UFD
- El proceso de externalización de la flota: algo de historia
- Caracterización de la flota actual
- Aspectos valorados del servicio de renting
- Resultados preliminares de nuestra experiencia

La gestión operativa de la flota de UNION FENOSA está establecida en la organización, y responde a las necesidades de cada negocio

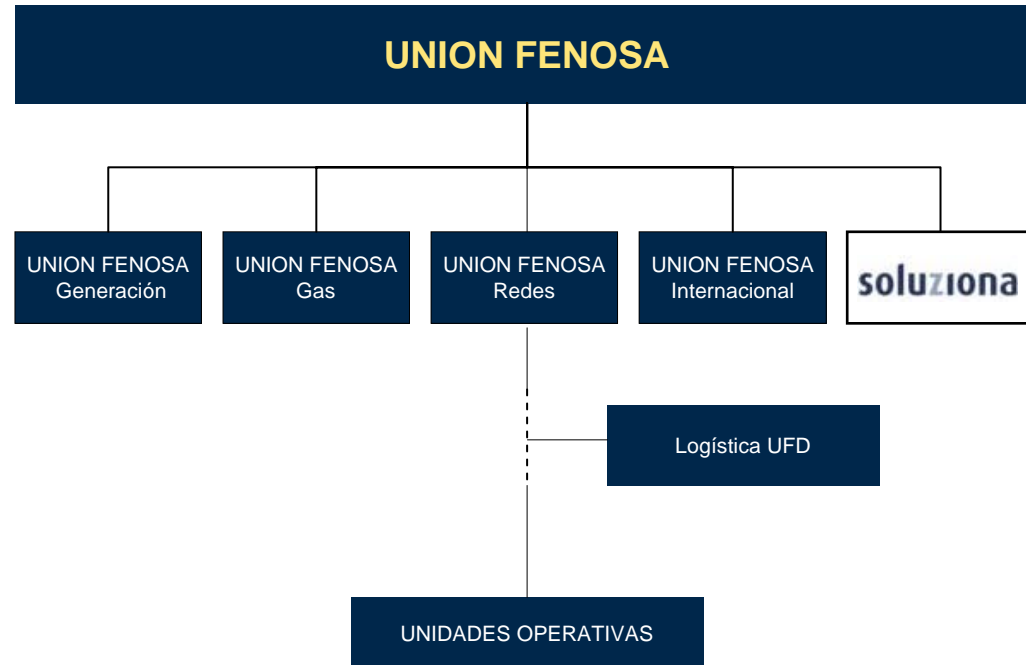
UNION ELÉCTRICA FENOSA S.A., nació en 1982, como resultado de la fusión entre Unión Eléctrica y Fuerzas Eléctricas del noroeste



UNION FENOSA grupo empresarial

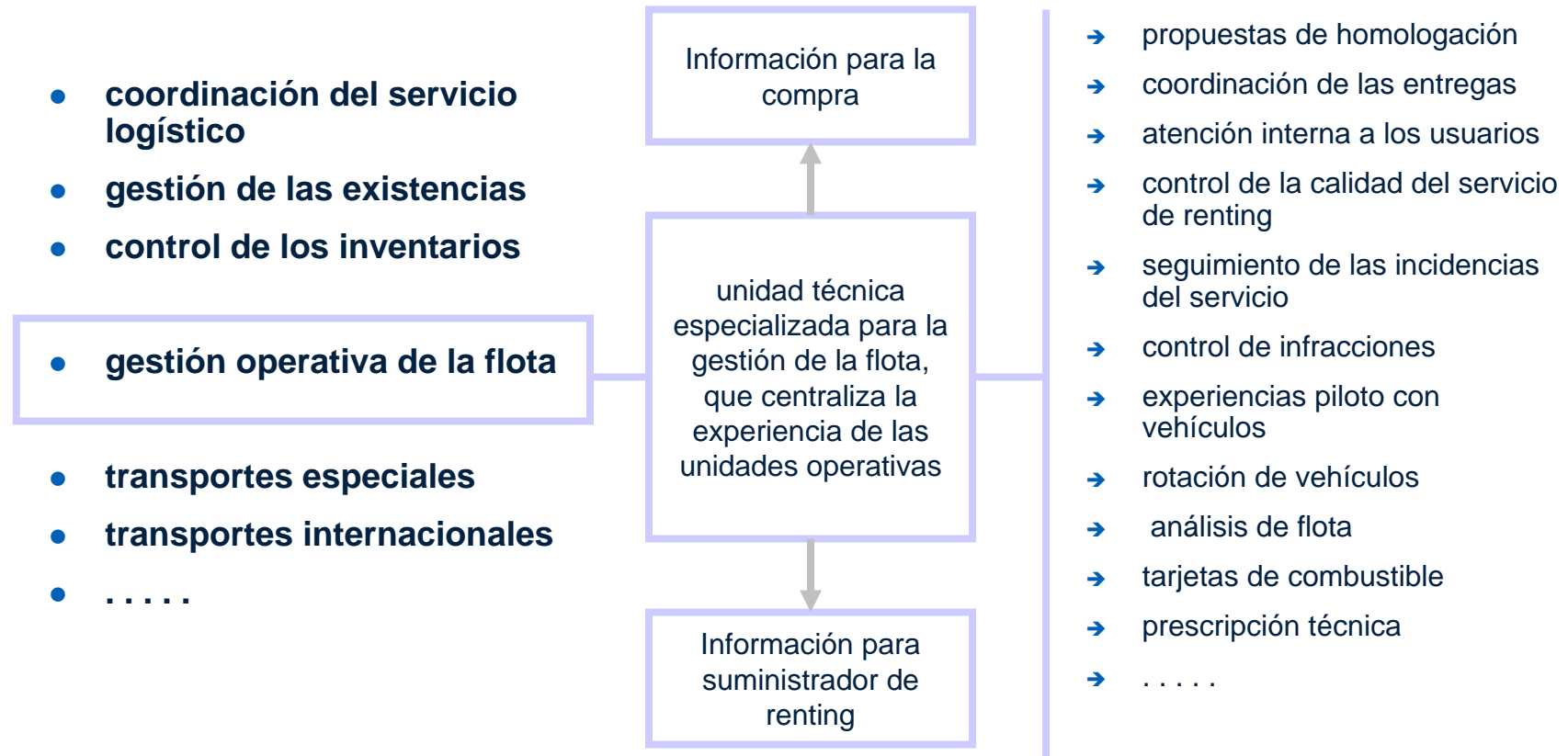


Expansión a otras áreas de negocio a partir de la experiencia adquirida en el sector eléctrico.



- La gestión operativa de la flota se realiza a nivel de División
- Las adquisiciones se encuentran centralizadas en la cabecera de Grupo

El Departamento de Logística de UF Redes es proveedor de servicios logísticos para todos los clientes internos de UF-Redes



La evolución de los modelos de gestión ha originado profundos cambios en la estructura logística y de transportes . . .

90's

- integración vertical de las actividades de almacenaje y transporte
- extensa red de almacenes
- sistemas propietarios en entornos centralizados
- intercambio de información limitado
- elevado número de recursos dedicados a funciones logísticas:
 - gestión de almacenes: 35 personas
 - resto de personal asociado: 27 p.
 - **gestión de la flota: 13 p.**
 - **resto de personal asociado: 22 p.**
 - **conductores profesionales: 3 p.**
- flota propia:
 - dificultad para el control de los vehículos (inventarios)
- estructura organizativa grande y dispersa
- importante infraestructura

2006

- externalización logística completa
- reducción de puntos de almacenaje
- sistemas abiertos, herramientas B2B
- DRP, previsión de demanda
- número reducido de recursos necesario
 - OCL: 8 personas
 - **gestión de flota: 1p.**
 - **resto de personal asociado: 1p.**
- toda la flota externalizada (salvo excepciones)
- estructura organizativa reducida y centralizada
- sin infraestructura propia

Las claves para el cambio surgen del análisis propio de cualquier proceso de externalización

Decisión de externalización de la flota (1998-2000)

Aumentar la "visibilidad"

- conocimiento de los costes operativos
- conocimiento del servicio
- permite gestionar

Incrementar flexibilidad

- negocios cambiantes, crecimiento
- soluciones "a medida"
- simplificación: actividades de valor
- aplicación de nuevas tecnologías

Reducir costes

- competencia
- reducir infraestructura
- variabilizar costes
- liberar recursos para la actividad principal

Mejorar el nivel de servicio

- terceros especializados
- exigencia
- unidad especializada para el control de la calidad

Renting de flota

Para la gestión de las diversas flotas, se emplean diferentes criterios, que cubren todas las necesidades de la organización

Vehículos de Dirección	Turismos gama alta	Por categoría profesional
Vehículos de empleado	Turismos gama media	Por kilometraje Por puesto de trabajo
Vehículos comerciales ("industriales")	Furgonetas ligeras, medias, todoterreno, turismo comercial, etc.	Por características del vehículo
Flota propia	Localizadores de averías, Subestaciones móviles, VIRMA, vehículos con plataforma aérea, etc.	Por actuaciones específicas de operación

La flota de vehículos industriales tiene características específicas

- **Estándar UF**
 - homologación de alto nivel: color, accesorios (baca, separadores de carga, portaescaleras, cabrestantes, ...)
 - imagen de empresa
 - Equipamiento interior: armarios (incluidos en la cuota de renting, pero negociados aparte)
- **Carácter industrial**
 - tarjeta de transporte
 - reformas
 - no asociación a usuarios
- **Necesidades de disponibilidad**
 - condiciones de trabajo exigentes
 - criticidad para el negocio
 - urgencia ante indisponibilidades
- **Dispersión geográfica**
 - red posventa



Algunos datos estadísticos relativos a nuestra flota

TIPO ⁽¹⁾	FLOTA PROPIA	FLOTA RENTING	TOTAL	% flota	Km. 2005	Media edad 2005
CAMION GRUA	5	0	5	1		
CAMION NORMAL	5	0	5	1		
DERIVADO DE TURISMO	0	1	1	0	8.352	0,00
FTA. LIGERA	0	184	184	31	3.102.543	5,00
FTA. MEDIA	3	49	52	9	614.900	4,20
FURGONES	9	1	10	2		
REMOLQUES	22	0	22	4		
SUBEST. MOVILES	25	0	25	4		
TODO TERRENO	0	151	151	25	3.728.280	4,20
Turismo TT	0	5	5	1		
TURISMO GAMA MEDIA	1	133	134	23	3.893.498	2,40
TOTAL	70	524	594	100	11.553.966	4,02

(1) + 100
turismos de
gama alta

FLOTA PROPIA
VS.
RENTING



FLOTA PROPIA: 11,78 %

FLOTA RENTING: 88,22

%

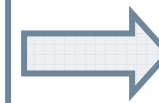
El proceso completo que garantiza la adecuación de la flota de renting conlleva aspectos técnicos y económicos, implicando a gran parte de la organización

Proceso de definición del servicio de renting



... pero los aspectos a valorar durante la prestación del contrato son integramente de servicio

- Asesoramiento en las etapas de diseño de la operación, y en el transcurso de los contratos
- Implicación y agilidad en la resolución de los problemas operativos
- Accesibilidad que permita la resolución de conflictos en situaciones extraordinarias
- Simplificación de los procesos
- Coordinación de terceros agentes



100%
servicio!!

Existen aspectos sobre los que debe establecerse un proceso de mejora continua...

- Agilidad de los procesos
 - “burocratización”
 - habitualmente cuando implican la intervención de un tercero
 - documentación administrativa
- Atención personalizada a usuarios finales
 - conocimiento por parte del SAC
 - “momento de la verdad”
- Coordinación de los procesos dependientes de terceros
 - resolución de averías
 - gestión de sanciones
- Priorización de “prestar el servicio”
 - sintonizar con las necesidades de cada cliente
 - empresas de servicios

... si bien nuestra experiencia con el renting de flota es acorde a las expectativas iniciales

- Se conocen los costes de la flota: son variables y se han reducido
- Se ha liberado recursos humanos, económicos, infraestructuras y operativa
- Se tiene información del servicio: la externalización incrementa el nivel de exigencia
- Se ha “acompañado” las necesidades de crecimiento de la empresa, de modo flexible

pero (dos reflexiones):

interna:

es importante que los clientes visualicen la percepción del servicio y los requerimientos de los usuarios finales, para poder transmitirlos a los suministradores de renting

externa:

el servicio debe orientarse a la excelencia en los procesos básicos y a la simplificación de la actividad del cliente, tanto como a añadir valor mediante servicios diferenciales



Gracias por su atención

Por favor, no olvide apagar la luz cuando salga de la sala

 **UNION FENOSA**
Una pequeña ayuda para un mundo mejor