



DIPLOMADO EN OPERACIONES LOGISTICAS

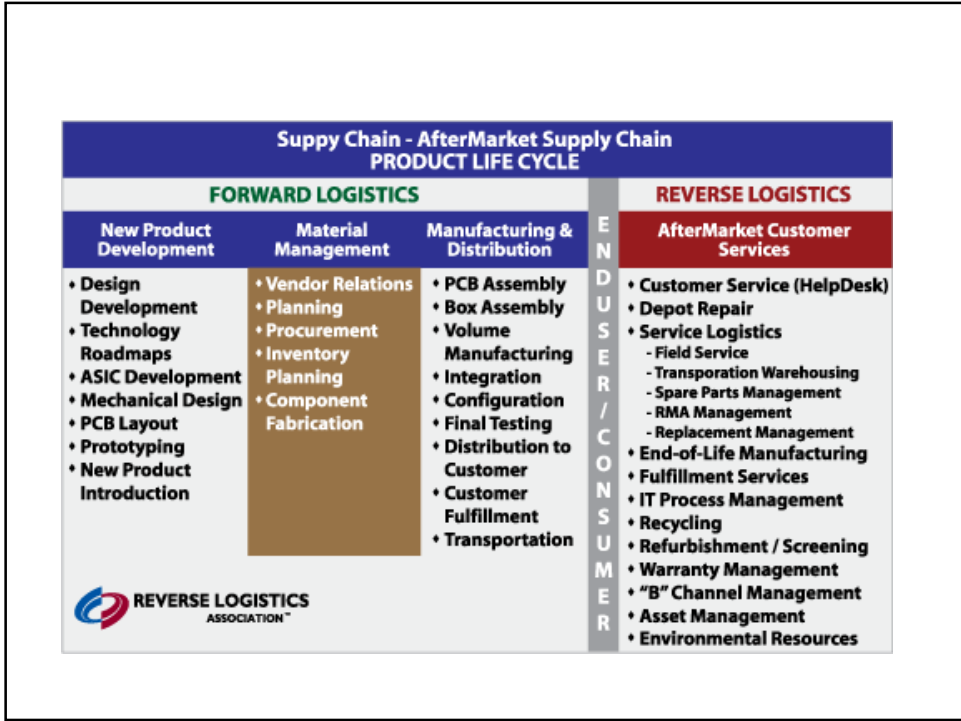


MODULO 4 : LOGISTICA INVERSA

**ING. JORGE VALENCIA,
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, 2011
portallogistico@yahoo.com**

GESTION DE RETORNOS Y LOGISTICA INVERSA

- La logística inversa Incluye el procesamiento físico de los productos devueltos que ocurren con frecuencia en un centro de distribución y bodegas, la gestión de las devoluciones pendientes de recibir, la inspección del contenido recibido , la determinación del destino final de los productos y la colocación de los bienes de vuelta al inventario para su reempaque y su correspondiente envío a otras localidades relacionadas o no al negocio, como es el caso de los basureros.
- La gestión de retornos (Returns management) , parte de la logística inversa, se enfoca en la emisión y seguimiento de la autorización de devoluciones (RMA) y del transporte requerido para traer de vuelta los productos del cliente a la bodega o fábrica, terminando con la correspondiente emisión de la nota de crédito al cliente.
- La logística inversa (reverse logistics) es , entonces, un proceso más amplio que incluye el movimiento y administración de los productos y recursos desde el cliente hasta el punto final de destrucción del producto.



EJEMPLO DE APLICACIÓN INFORMÁTICA ONLINE

myRMA.net Barry Computers [Billy Barry] Save Back

Transaction
 - RMA
 • New
 • Call Centre
 • Edit
 • Archive
 + Contracts
 • Credit Client
 + Courier Management

Warranty:
 No warranty registration available for this client.

Notes:
 Billy likes to go go-cart racing at the weekend. He prefers to deal with Janet if she's available.

83 RMA(s) returned. [\[New Multiple Item RMA \]](#) [\[New Single Item RMA \]](#)

Details	Recent History / Items	Problem	Resolution
RMA: 30691 RSN: 105 Job: 455 Type: Bench Repair Date: 29 Aug 2005 Status: Open RMA Document	Recent History No recent call centre events	Processing Instruction No processing instruction	Fault: No Fault Information Fix: No Repair Information
RMA: 30690 RSN: 104 Job: 454 Type: Bench Repair Date: 29 Aug 2005 Status: Open RMA Document	Recent History No recent call centre events	Processing Instruction No processing instruction	Fault: No Fault Information Fix: No Repair Information

Problem Details
Item: 1580829
Model: 01234
Description: 17 Inch Monitor
Serial #: P001DEF014
Status: Awaiting processing
Customer: N/A
Fault: No Fault Information
Reason: 28 Day Return
Condition: No Condition Assigned
Symptom: No Condition Assigned

New RMA

Service Center:

RMA Type:

Client Reference:

Client ID Number:

Estimate Required? Yes No

Estimate Assigned To:

Warehouse Reference:

Warehouse ID Number:

Contact Name for this Return:

Contact Phone # for this Return:

Is collection required? If so, State business address that units are to be collected from:

Receiving Instructions:

Model Number:

Reason For Return:

Condition Code:

Client Comment:

Serial Number:

Date of Purchase:

Est. Card. Code:

Customer Number:

Date Of Manufacture:

Symptom Code:

Client of Client: Yes No

Customer Name:

Address 1:

Address 2:

City:

Country:

Home Phone:

Work Phone:

Mobile Phone:

Contact Email:

Web tool and email contact options for Client:

Contact Email:

Phone Prefix:

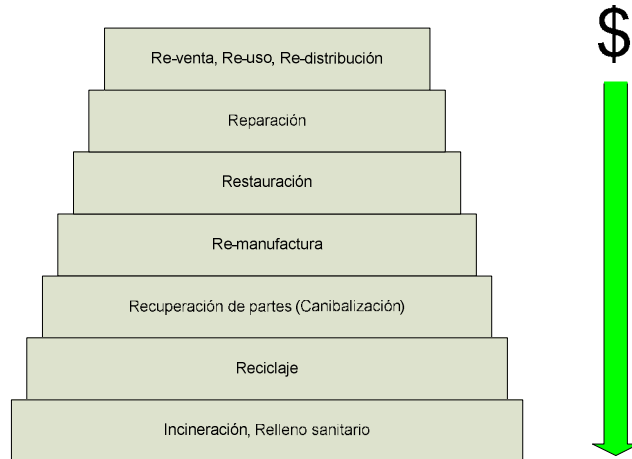
Client Phone:

	Follow From	Deliver To
Home:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Client:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Client of Client:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

CLASIFICACION DE PRODUCTOS EN LOGISTICA INVERSA

- Se trata de cuantificar hasta donde sea posible la naturaleza de los productos involucrados con la logística inversa: Totalmente Defectuosos, Vencidos, Retornos por garantía, Recall de productos, Exceso de inventarios (overstock), Cambios de productos, Remanufacturing , Cláusulas contractuales, etc.

ALTERNATIVAS DE RECUPERACIÓN DE VALOR



MARCOS REGULATORIOS.

- NORMAS ISO 14000.
- DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DPC).
- MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE

NORMAS ISO 14000.

- La globalización económica hace que los procesos productivos en el ámbito mundial estén estandarizados, cualquier empresa que quiera incursionar en un mercado extranjero para ser aceptado debe cumplir con los Estándares Internacionales y estar certificada con el cumplimiento de una norma ISO.

La norma se compone de 5 elementos:

- Sistemas de Gestión Ambiental.
- Auditorías ambientales.
- Evaluación del desempeño ambiental.
- Análisis del ciclo de vida.
- Etiquetas ambientales.

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DPC).

A nivel nacional existe una ley con el fin de determinar los derechos y brindar protección a los consumidores creada por decreto el 14 de marzo de 2006 “**La ley de protección del consumidor**”

<http://www.asamblea.gob.sv/leyes/19960666.htm>

MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE



INDICADORES LOGISTICOS PARA LOGISTICA INVERSA

GESTION DE OPERACIONES		
Indicador	Fórmula	Descripción
1. Reclamos recibidos	$\frac{\text{Pedidos con reclamos} \times 100}{\text{Pedidos enviados}}$	Con este indicador se pretende medir el nivel de reclamos que se dan en las empresas de acuerdo al volumen de pedidos que se manejan.
2. Eficiencia de proveedores	$\frac{\text{Entreas rechazadas} \times 100}{\text{Entregas Recibidas}}$	Se pretende evaluar la eficiencia de cada proveedor, retrasos que generan en producción, costos de retorno, costo de inspecciones de calidad, etc.
3. Costo de transporte.	$\frac{\text{Costo de transporte propio por unidad devuelta} \times 100}{\text{Costo de contratar transporte por unidad devuelta}}$	Sirve para tomar la decisión acerca de contratar el transporte de mercancías devueltas o asumir la distribución del producto

SERVICIO AL CLIENTE		
Indicador	Fórmula	Descripción
1. Nivel de cumplimiento de entregas de devoluciones o reposiciones a clientes	$\text{Devoluciones no entregadas a tiempo} \times 100 / \text{Total de devoluciones}$	Sirve para controlar los errores que se presentan en la empresa y que no permiten entregar las devoluciones a tiempo a los clientes.
2. Notas de credito	$\text{Notas de creditos} \times 100 / \text{Total de facturas generadas}$	Generación de retrasos en los cobros, e imagen de mal servicio al cliente, con la consiguiente pérdida de ventas

FINANCIEROS		
Indicador	Fórmula	Descripción
1. Costo de transporte por devolucion	$\text{Costo de transporte por devoluciones} \times 100 / \text{Costo total de transporte}$	Llevar el control del porcentaje de costos de transporte que se atribuyen a devoluciones
2. Costos de logistica inversa	$\text{Costos de logistica inversa} \times 100 / \text{Costos de logistica}$	Los costos de logistica inversa representan un porcentaje significativo de los costos logísticos totales, por ello deben controlarse permanentemente.
3. Costo de inventario devuelto de producto devuelto.	$\text{Costo de inventario devuelto} \times 100 / \text{Costo total de inventario}$	Es preciso saber qué porcentaje el inventario es de producto devuelto clasificándolo en categorías como eliminación, reproceso, canibalización, etc.

INDICADORES PRINCIPALES

- TAT (Turn-around-time) : número de días transcurridos desde que el cliente plantea un reclamo hasta que se resuelve a entera satisfacción.
- Costo por reclamo (Cost per RMA) : es el cociente del costo total de la logística inversa en un período dado entre el número de reclamos recibidos.
- Capital empleado en logística inversa: es un indicador financiero que abarca el costo total de la logística inversa en algún momento.

PROYECTOS DE LOGISTICA INVERSA

- 1.- Cuantificación de los retornos de productos y su naturaleza
- 2.- Determinación si la empresa cuenta con procedimientos formales actualizados
- 3.- Determinación de la existencia de indicadores asociados al manejo de los procedimientos asociados a los retornos.
- 4.- Revisión y comprensión de los aspectos ambientales (logística verde y de la Ley de Protección al Consumidor)
- 5.- Forma en que se distribuyen los productos.
- 6.- Distribución Geográfica de los puntos de venta y de las rutas de despacho actuales
- 7.- Archivo de políticas de garantías de los proveedores más importantes.
- 8.- Analizar las razones por las que se dan los retornos.
- 9.- Análisis de los registros de servicio al cliente, si es que los hay.
- 10.- Medición del impacto financiero del proyecto.