

# Logística inversa y Logística verde

**Magister Juan Ganoza**  
[jganoza@promperu.gob.pe](mailto:jganoza@promperu.gob.pe)

**29 de octubre de 2014**  
**Lima, Perú**



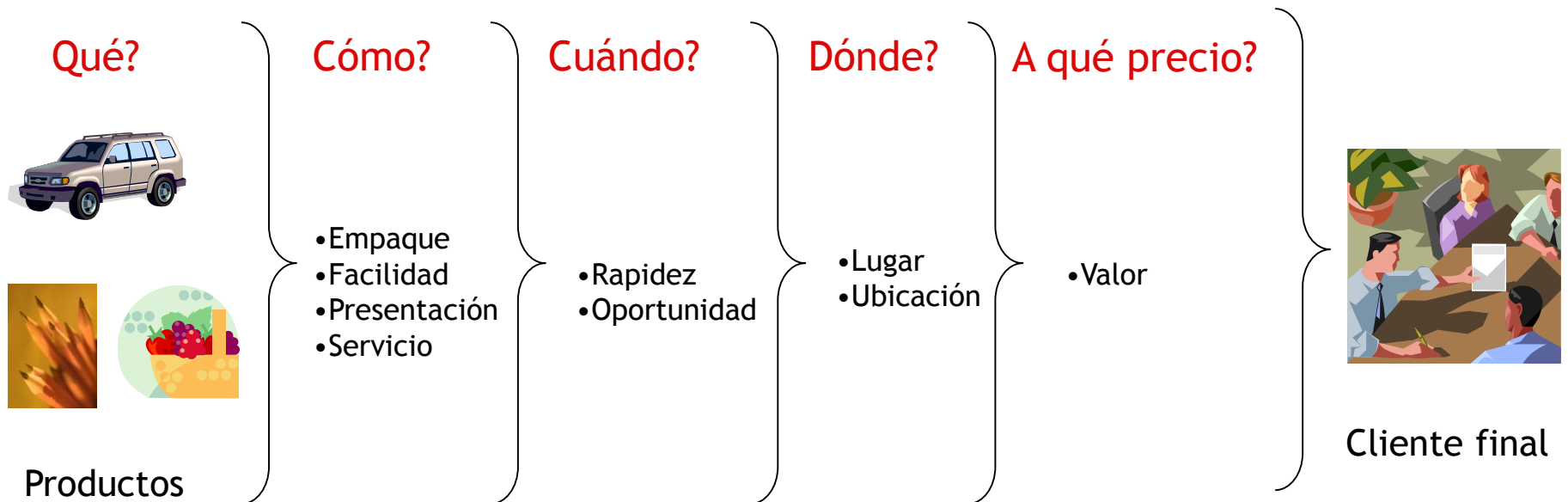
# TEMARIO

- Logística
- Nivel Servicio
- Logística Inversa o Reversa
- Logística verde



# ¿Qué es logística?

Es parte del proceso de la cadena de suministros que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes





**Planear**  
Decidir sobre los  
objetivos de la  
empresa



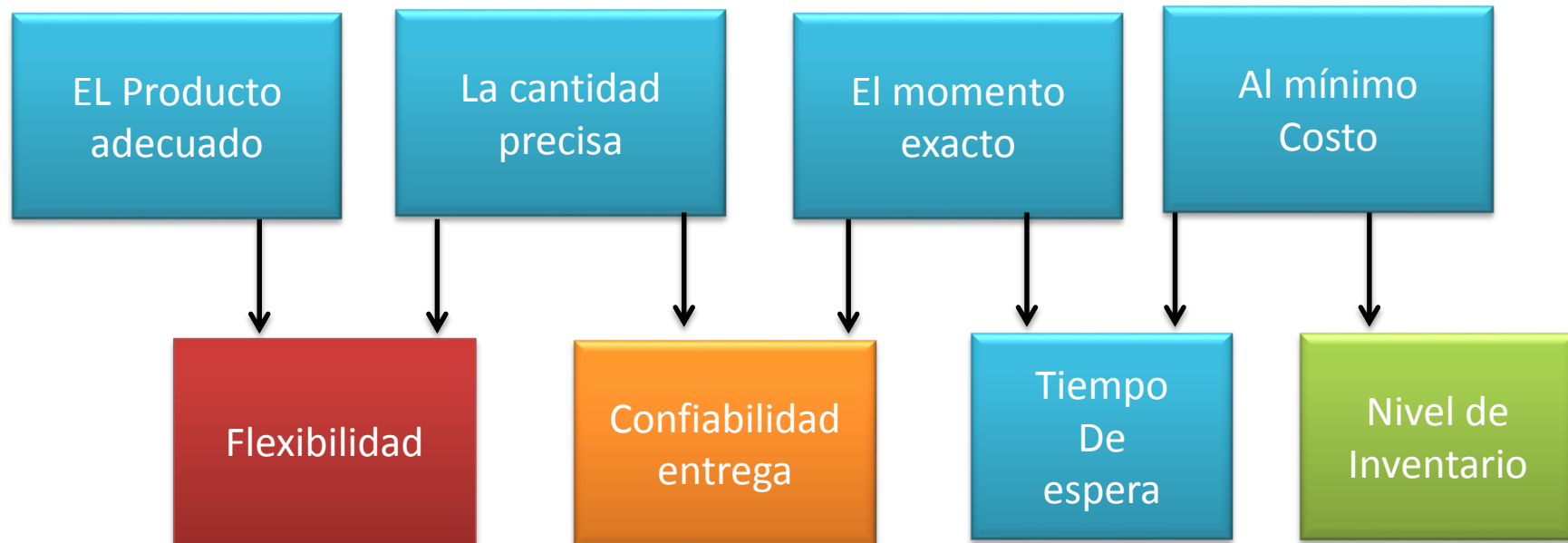
**Organizar**  
Juntar y acomodar  
los recursos de la  
empresa para  
alcanzar sus  
objetivos



**Controlar**  
Se refiere a medir el  
desempeño de la  
compañía y tomar  
acciones correctivas  
en la línea de con los  
objetivos.



# OBJETIVOS Y METAS DE LOGISTICA



# NIVEL DE SERVICIO

- Es la cadena de actividades orientadas a las satisfacción de las necesidades.

Las cuales se inician

- Ingreso del pedido y finalizan con la entrega del producto.
- En algunos casos continua con servicio de mantenimiento de equipo, u otros como soporte técnico.

# NIVEL DE SERVICIO

Los estándares de servicio al cliente se fijan:

1. Disponibilidad de inventario.
2. Velocidad de entrega
3. Grado de rapidez y precisión de cumplir con el cliente.

Costos logísticos  Nivel de servicio diferenciado

“Los costos transporte y el mantenimiento de inventario ” 

El transporte añade “valor de lugar de productos”.

El Mantenimiento de inventarios le añade “valor de tiempo y respuesta a la necesidad del usuario”

# ELEMENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

- **Pretransacción.**-Establece un ambiente adecuado para un buen servicio al cliente. Esto se da una declaración escrita de la política de servicio al cliente.
- **Transacción.**- Son aquellos que dan por resultado directo la entrega del producto al cliente.
- **Postransacción.**- Representan al conjunto de servicios necesarios para mantener el producto en el campo.



# ELEMENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE



# Logística inversa

La logística inversa comprende todas las operaciones relacionadas con la reutilización de productos y materiales. (...) se refiere a todas las actividades logísticas de recolección, desembalaje y proceso de materiales, productos usados y/o sus partes, para asegurar una recuperación ecológica sostenida".

# ¿Por qué nace logística inversa?

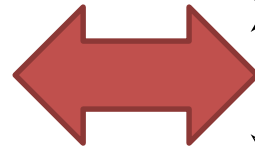
Por las devoluciones y la necesidad de qué hacer con ellas para generar la menor pérdida posible, creándoles así un valor agregado.



# Entregar vs recuperar

## Logística tradicional

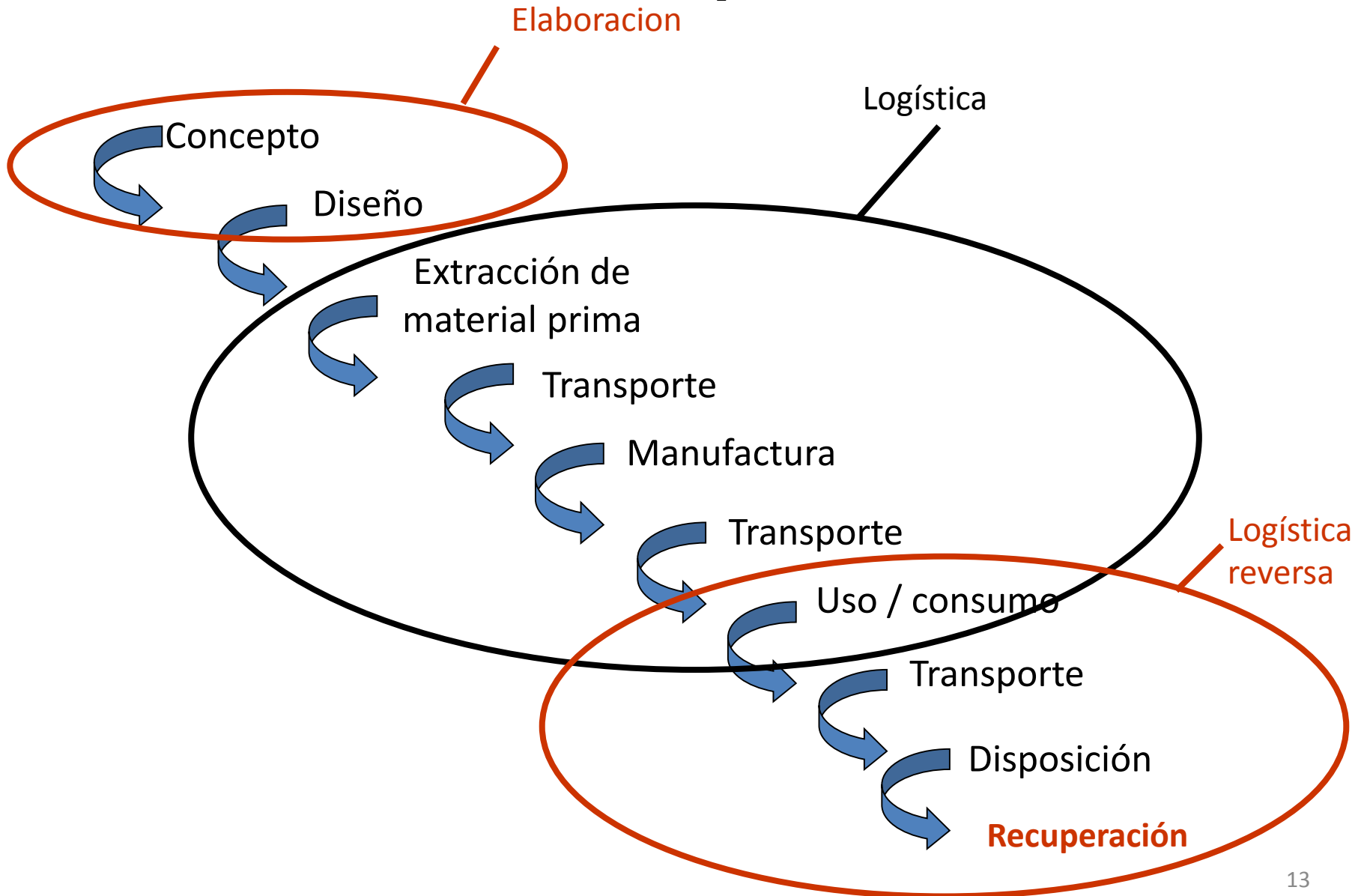
- Desde puntos centrales hacia puntos dispersos
- Calidad uniforme
- Flujos de suministro centralizada
- Actores conocidos en la cadena
- Confiabilidad
- Proceso de suministro
- Satisfacer requerimientos de clientes
- Optimización de recursos



## Logística inversa

- Desde puntos dispersos hacia puntos centrales
- Calidad no-uniforme
- Flujos de suministro disperso y complejo
- Nuevos actores dispersos
- Variabilidad
- Procesos de recuperación
- Satisfacer a diferentes partes interesadas
- Proceso de recaptar valor

# Logística inversa y el concepto del ciclo de vida del producto



# **CAUSAS QUE GENERAN LA NECESIDAD DE UNA LOGÍSTICA INVERSA**

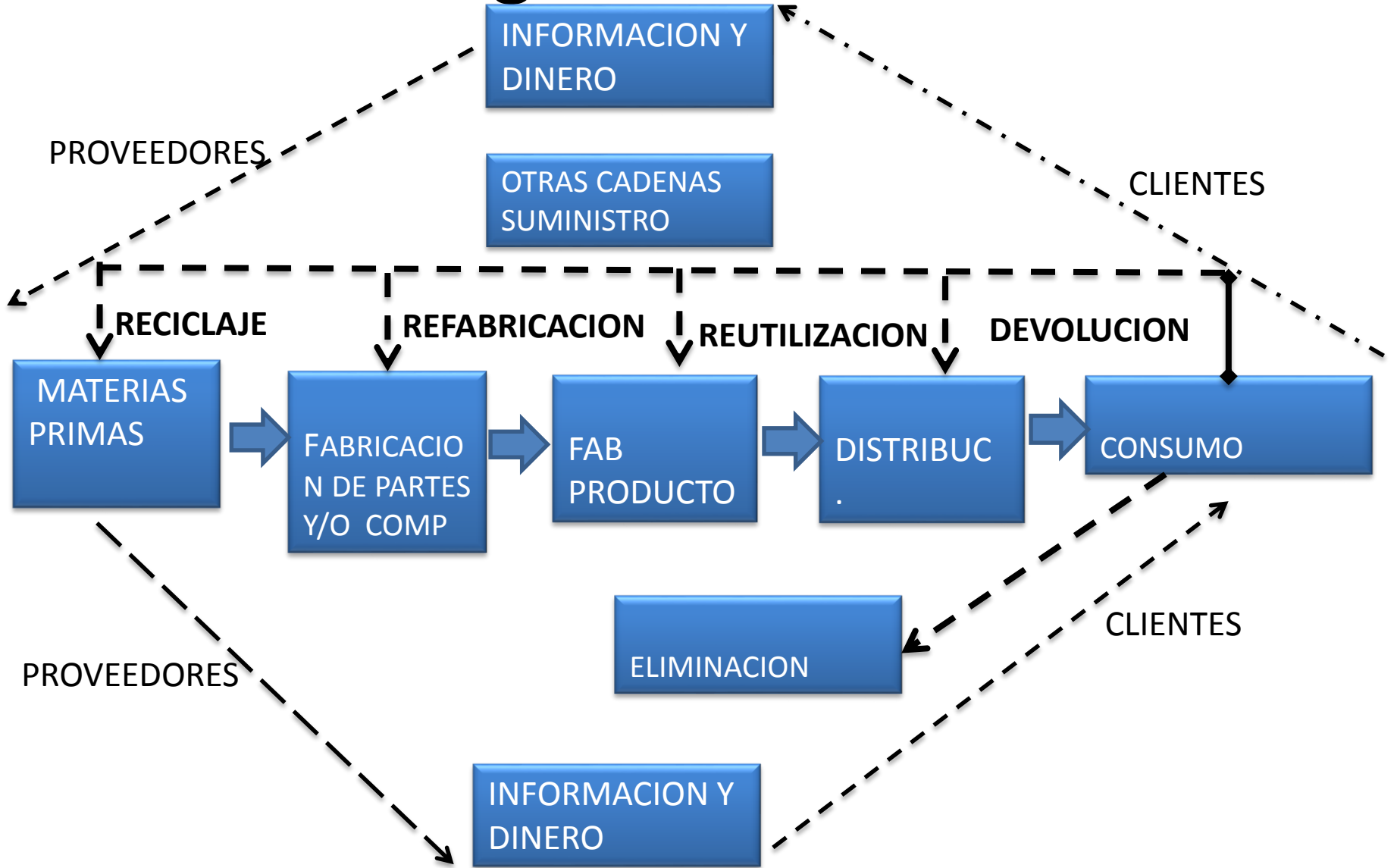
- **MERCANCÍA EN ESTADO DEFECTUOSO**
- **RETORNO DE EXCESO DE INVENTARIO**
- **DEVOLUCIONES DE CLIENTES**
- **PRODUCTOS OBSOLETOS**
- **INVENTARIOS ESTACIONALES**
- **RESIDUOS PELIGROSOS**

# LAS 6 R's DE LA LOGÍSTICA INVERSA

Las “6Rs” identifican las principales oportunidades y responsabilidades de los procesos de la logística inversa:

- REUTILIZACION
- REVENTA
- REPARACION
- REMANUFACTURA (Reindustrialización)
- REDISEÑO
- RECICLAJE

# Logística inversa





# BENEFICIOS DE LA LOGISTICA INVERSA

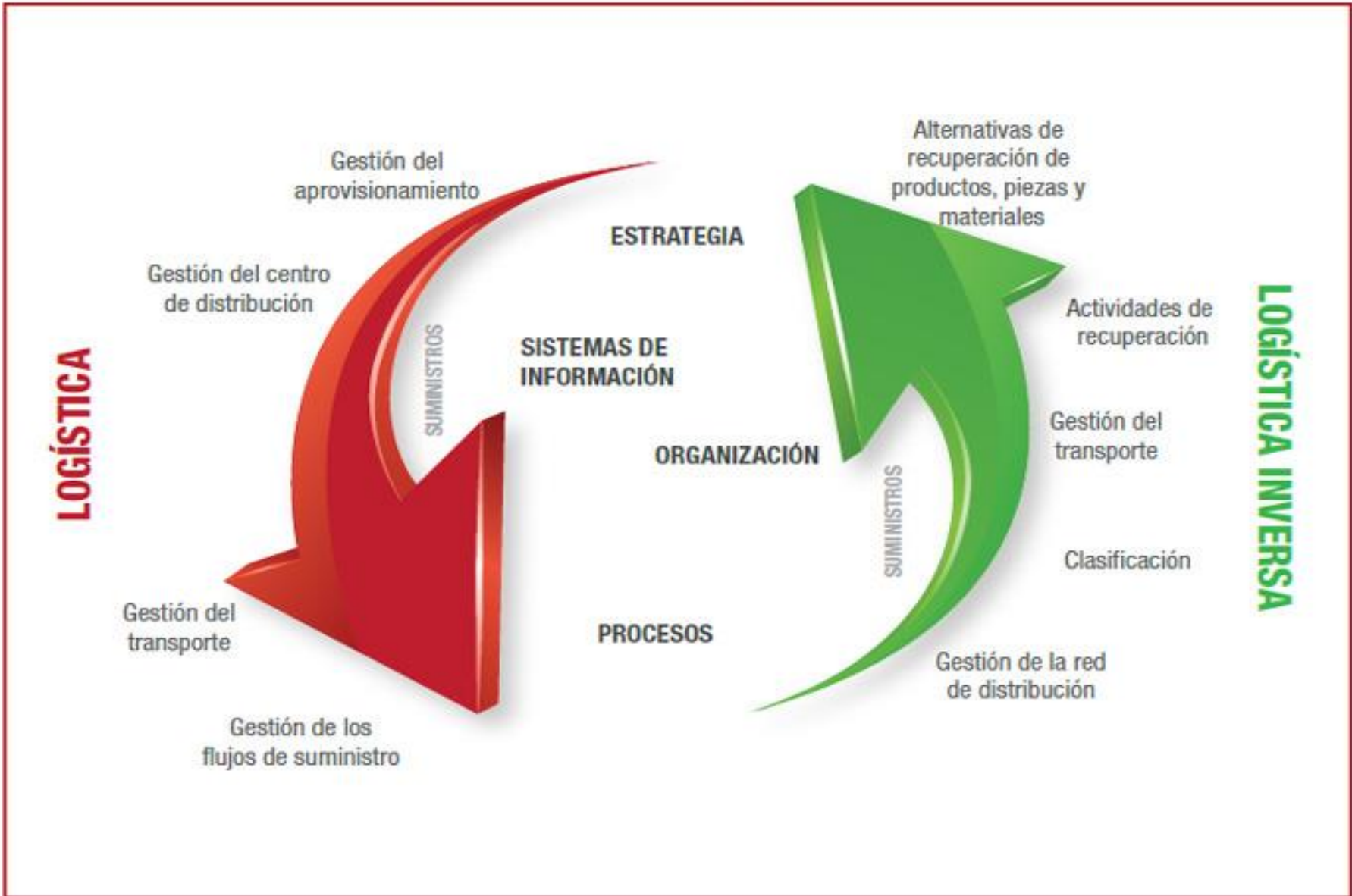
Servicio / Mercado	Costos	Seguridad Ambiental
<ul style="list-style-type: none"> <li>•El servicio de retorno mejora la satisfacción del cliente.</li> <li>•Reducción del tiempo de investigación y desarrollo.</li> <li>•Incrementa la disponibilidad de partes de repuesto.</li> <li>•Retroalimentación oportuna a través de recuperación temprana</li> <li>•Mejora en la calidad del producto a través de la reingeniería</li> <li>•Reparaciones proactivas</li> <li>•Imagen “Verde”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Reducción del riesgo de responsabilidades legales</li> <li>•Recuperación del valor de los materiales y los componentes</li> <li>•Recupera el valor de la mano de obra.</li> <li>•Evita los costos de disposición</li> <li>•Reduce el riesgo por obsolescencia a través de retornos oportunos</li> <li>•Menor producción nueva de partes de repuesto</li> <li>•Reducción de retornos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Reduce el impacto ambiental</li> <li>•Cumplimiento de la legislación vigente</li> <li>•Recuperación mas confiable de productos Defectuosos</li> </ul>

# RETOS A NIVEL EMPRESARIAL

- **En materias primas:** debe ser factible recuperarlas y reprocesarlas.
- **En el diseño de sus productos:** no solo se exige fácil procesamiento y ensamble, sino también facilidad de desensamble (diseño para el desensamblaje).
- **Los procesos de planeación y procesamiento:** deben permitir la combinación de materia prima virgen, con material reciclable.
- **La programación de producción:** debe manejar el alto grado de variabilidad de los productos y sus diferentes factores: cantidad, disponibilidad, oportunidad de suministro, etc.
- **En el manejo de inventarios:** además de los problemas anteriores, por la alta posibilidad de deterioro u obsolescencia debido al tiempo y condiciones de almacenaje.
- **En el mercado:** nuevas oportunidades y nichos (mercados verdes)



# Integración de la red de logística tradicional y logística inversa



# Logística verde

- Es la logística que se preocupa por analizar todos los aspectos de la actividad logística que tiene impacto en el medio ambiente – transporte, almacenamiento, gestión de inventarios, manejo de materiales y todos los temas relacionados con la información con la finalidad de satisfacer las necesidades a un costo óptimo, considerando costos económicos pero sin perder de vista los efectos al medio ambiente y equilibrio de los recursos.

# LOGISTICA VERDE

## ANTES:

- Dominio sobre la naturaleza
- Destrucción de bienes no renovables
- Desarrollo mas no sostenibilidad



## AHORA:

- Cuidado del ecosistema
- Manejo de materiales no biodegradables
- Reciclaje de productos terminados
- Normas ambientales y ecológicas
- Reinserción de productos y empaques a la cadena productiva de las empresas

# LOGISTICA VERDE - EVOLUCION

Etapa de política ambiental	Características primarias	Años
Manejo de riesgos	Manejo de desperdicios y control de la contaminación	70' a mediados de los 80'
Prevención de la contaminación	Mejoramiento de procesos para reducir el uso de materiales, minimizar el desperdicio y mejorar la eficiencia	Mediados de los 80' y principio de los 90'
Manejo del ciclo de vida y la ecología industrial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo sistemático de productos y procesos para maximizar los beneficios y asegurar la calidad ambiental</li><li>• Se enfoca en el ciclo de vida de procesos y productos y sus efectos ambientales</li></ul>	Mediados de los 90 e inicios del siglo XXI

# BENEFICIOS DE LA LOGISTICA VERDE.

- Mayor eficiencia en los recursos (reducción de del impacto ambiental)
- La eficiencia en los tiempos operativos que reduce los costos operativos (reducción de costos y aumento de beneficios)

# EJEMPLO LOGISTICA VERDE DHL

## *GO GREEN*

Reducir al mínimo el impacto en el medio ambiente debido a las actividades comerciales

Disminuir la huella de carbono de la compañía y de sus subcontratistas

Ofrecer servicios verdes para los clientes



# ACTIVIDADES GO GREEN

Optimización de la información de la compañía

- Mediante un software que permita conocer información de la posición y características de la mercancía.

Modernización de la flota de vehículos

- Actualización de la flota de aviones, barcos y transporte terrestre.

Uso de vehículos que usan combustible alternativos

- Como por ejemplo: Hidrogeno y energía eléctrica

Trabajo en conjunto con los subcontratistas

- Con la finalidad de mejorar la eficiencia energética.

Mejorar la eficiencia energética en la empresa

- Implementando celdas solares en la oficinas de DHL

Capacitación de los empleados

- Para que conozcan temas relacionados con actividades del medio ambiente

Cuantificación de las emisiones de CO2 de la empresa

- Con la finalidad de evaluar el desempeño de la empresa en disminución emisión de gases contaminantes

# LOGISTICA EFICIENTE EN EL FUTURO

## Logística Inversa

- Devolución de producto.
- Devolución comercial.
- Mercados secundarios

- Reciclaje.
- Remanufactura
- Envases reutilizadas.
- Destrucción.

## Logística verde

- Emisiones de aire y ruido.
- Impacto medioambiental
- Reducción de embalajes

Muchas gracias



Magister Juan Ganoza  
juaganoza@gmail.com