

[PROJECTIONS]



ONEST LOGISTICS: Proceso de logística inversa

Sin la ayuda de una buena metodología y el adecuado seguimiento de un experto, la logística inversa suele convertirse en un dolor de cabeza para las empresas. No se confíe, y deje sus devoluciones en manos de un operador logístico experimentado.

Como bien sabemos, la logística inversa es “el proceso de planificación, implantación y control -de forma eficiente y al costo óptimo- del flujo de materias primas, materiales en curso de producción y productos acabados, así como el de la información relacionada, desde el punto de consumo hacia el punto de origen, con el objeto de recuperar el valor de los materiales o asegurar su correcta eliminación”, según lo define Karen Hawks, VP de Supply Chain Practice, Navesink.

También es de conocimiento común que este proceso, propio de la administración de las cadenas de suministro, se ocupa de la gestión del material sobrante de inventario, la devolución de los consumidores, la recuperación de empaques o embalajes y la gestión de residuos, entre otros, sin que ello deba confundirse con los procesos de logística susten-

table, pese a que la logística inversa pueda contribuir a la reducción del impacto medioambiental negativo.

Pero si bien entendemos el concepto y sabemos que la mayoría de las empresas incluyen éste en sus procesos, pocas veces tenemos la oportunidad de conocer la metodología que se implementa para llevarlo a cabo, por ello, nos parece interesante abrir este espacio para que Onest Logistics, empresa mexicana dedicada a proveer soluciones en logística, comparta con nosotros el proceso de logística inversa que realiza con una reconocida empresa editorial en particular.

Cierto es que la logística inversa, sin la ayuda de una buena metodología y el adecuado seguimiento de un experto, suele convertirse en un dolor de cabeza para las empresas. En las editoriales, el retorno de libros de parte de las librerías o puntos de venta es común tras una temporada

escolar o de promoción; y dado que la venta a consignación sigue siendo una práctica usual en el sector editorial, el retorno de producto es inevitable.

Onest Logistics, con más de 25 años de experiencia en el ramo, ha diseñado un proceso de 6 pasos para administrar la logística inversa de esta editorial: Planeación de recolección, lectura de devoluciones, reacondicionamiento, retractilado del libro recuperado, reintegración del libro para su ingreso al inventario disponible, y separación del producto para destrucción. Veamos rápidamente en qué consiste cada uno.

Planeación de recolección.

Eta en la que el cliente comunica al operador logístico su necesidad de devolución y programa la recolección. Con una carta membretada con folio de autorización, se estipula la fecha establecida con el cliente y/o área de ventas, remitiendo el documento al área de embarques para su ejecución. Una vez recolectada la devolución, se ingresa al área de devoluciones, quien realizará una nota de crédito al cliente por la mercancía en mención.

Lectura de devoluciones. El auxiliar del área de devoluciones debe de verificar que el producto cuente con su documentación: No. de guía, nota de cargo por devolución y factura (en caso de ser producto enviado por transporte foráneo), o nota de cargo por devolución y factura (en caso de ser transporte local). Después, debe generar por sistema un folio de almacén por cada devolución, debiendo imprimirlo en las etiquetas adheribles, de tal modo que identificará la cantidad de cajas que lo engloban y las adhiere a las mismas. Terminada esta tarea, el auxiliar de devoluciones debe proceder a realizar la lectura de



ONEST LOGISTICS ofrece ventaja competitiva a sus clientes:

- 30 centros de distribución y cruces de andén
- Presencia en 22 ciudades en la República Mexicana
- Superficie operativa de más de 300 mil metros cuadrados
- 28,500 viajes embarcados
- 2,500 unidades empleadas
- Administración de 96,000 SKUs
- 156,400 toneladas embarcadas
- 13'400,000 cajas embarcadas y recibidas

los folios de almacén en el sistema, en donde escaneará cada uno de los libros que fueron devueltos, inspeccionando al mismo tiempo que el libro esté en buenas condiciones para su venta (que no esté roto, doblado, maltratado, rayado). Estos libros se capturan en el sistema como "Recuperado", y los que detecten maltratados los captura en el sistema como "A destrucción", posteriormente los debe separar para enviarlos a Destrucción. Al terminar de realizar las lecturas de los folios de almacén debe entarimar todos los libros que fueron recuperados, los emplea e identifica anotando en una hoja o sobre el playo, la fecha de lectura y la leyenda de "libro recuperado", dejándola lista para su reacondicionamiento. Al finalizar la jornada de trabajo, el auxiliar de devoluciones debe imprimir su "soporte de devoluciones de los recuperados

en el sistema", y lo debe entregar al Administrativo de Devoluciones, quien, con base en el soporte entregado por el auxiliar de devoluciones, debe realizar por sistema la liberación de folios de almacén que se leyeron.

Reacondicionamiento. El supervisor operativo debe indicar a los almacenistas, cuáles son los libros que pasarán por el proceso de reacondicionamiento; estos deben tomar los libros del área de devoluciones y transportarlos a la mesa de trabajo, inspeccionar cada uno de ellos, para identificar si lo van a limpiar, a retirar la etiqueta de precio, a retractilar con la finalidad de dejar en buenas condiciones el libro para su venta. Los Almacenistas deben entarimar los libros que han reacondicionado, emplearlos e identificarlos con el letrero (elaborado en una hoja blanca con plumón de aceite negro) "Libro



Limpio”, el cual colocan en la parte superior de la tarima, dejándola lista para su reintegración al almacén. Los almacenistas también deben informarle al supervisor operativo que han finalizado de reacondicionar los libros asignados; en caso de no haber acabado durante la jornada, le deben reportar la cantidad que reacondicionaron, para que la cantidad pendiente le sea asignada a otro equipo o programada para el día siguiente. Una vez recuperado el producto se genera el reporte por sistema, donde se indica la posición dentro de la estantería donde debe colocarse el producto para dejarlo disponible.

Retractilado de libro. El supervisor operativo debe recibir del auxiliar de devoluciones, los libros reacondicionados para retractilarlos, debiendo designar a los almacenistas que ejecutarán la operación del retractilado. El almacenista debe colocar en cada una de las mesas selladoras un rollo de poliolefina del tamaño ideal para cubrir las dimensiones de los libros a retractilar. Es importante que utilicen el tamaño adecuado para evitar el desperdicio y mal uso de este material. El almacenista debe comenzar a tomar libro por libro, lo cubre con la poliolefina, lo sella con la banda térmica de la mesa, y lo deposita en la banda dinámica para que pase por el horno y se retractile el libro. El almacenista debe ir paletizando los paquetes de libros retractilados, dejándolos listos para su almacenaje.

Reintegración de libros para su ingreso al inventario disponible.

El supervisor operativo, quien debió en todo momento supervisar la etapa anterior, debe identificar los libros que procederá a reintegrar al almacén; para lo cual, debe observar en la hoja de papel que está pegada en el playo de la tarima, la fecha y la leyenda que diga “libro limpio”. Una vez identificada, coordina a sus almacenistas para comenzar el proceso de reintegración de libros al almacén. Estos deben separar los libros de la tarima a reintegrar, y utilizando 10 tarimas que acomodan horizontalmente (a cada tarima le asignan una hoja con un número, de tal manera que estén identificadas del 0 al 9), toman los libros limpios y retractilados, revisan su código de barras, y de acuerdo al último dígito del libro lo colocan en la tarima que tenga el mismo número. Por ejemplo: Se toma un libro con el título “Primeros auxilios”; se identifica su código de barras “9789682112713”; como el código termina en 3, se colocará el libro en la tarima que tenga el número 3. Esta actividad se debe realizar hasta terminar con todos los libros a reintegrar. Una vez separados los libros, el supervisor operativo debe distribuir los listados de “Informe de traspaso estantería-almacén final” correspondiente a la fecha de la tarima, a su grupo de almacenistas, los cuales deben armar paquetes con los libros e identificarlos, escribiendo encima del playo con plumón de aceite negro,

su ubicación de almacenamiento de acuerdo al listado. Ya agrupados y separados por ubicación de almacenamiento, los almacenistas deben proceder a entregar las tarimas con los respectivos responsables del área de almacenaje de Rack, Picking 40’s y Picking 50’s. El responsable del área del almacenaje debe colocar cada uno de los libros en el lugar asignado, de la siguiente manera: toma el grupo de libros empleados e identifica que cuente con su ubicación, los primeros dos dígitos corresponden a la calle, los siguientes dos al número de estante y los últimos al nivel. Como la ubicación es 13-4-0, el responsable del área de almacenaje, debe ir a la calle 13, después buscar el número 4 correspondiente al estante, y por último el nivel en el que se colocarán los libros, en este caso el nivel 0 (cero). Esta actividad la debe realizar hasta terminar de acomodar los libros en el almacén. El supervisor operativo debe dar aviso al Administrativo de Devoluciones de que ha finalizado de reintegrar los libros, y le entrega los listados del “Informe de traspaso estantería-almacén final”. El Administrativo de Devoluciones, por su parte, debe confirmar en el Sistema AS400, los libros que fueron reintegrados.

Producto a destrucción. Independientemente de que en el proceso anterior se hayan destinado libros a destrucción por su condición, el cliente también debe reportar al supervisor administrativo, mediante un “listado impreso o correo electrónico”, todo aquel producto que será enviado a destrucción por no cumplir con los criterios de calidad.

Quizá el proceso parezca lógico para muchos, pero sin método estipulado, asignación de tareas, disciplina y supervisión, una tarea tan sencilla puede poner de cabeza el inventario de una empresa. No se confíe, y déjese ayudar por los expertos. ■