



Tendencia: las experiencias de Ford y de Bayer

Los que van contra la corriente

Continuación de la Pág. 1, Col. 3

den reciclar algunos componentes de las piezas y productos recobrados. "Se trata de recuperar el producto enviado de una forma eficiente. Para poder hacerlo se requiere contar con la trazabilidad de ese bien o hacer que llegue a un punto de recepción", comentó a La Nación el coordinador general del Curso de Posgrado de Logística y Solución de Casos de la Facultad de Ingeniería de la UBA (Fiuba), Esteban Liberman.

Sin embargo—y pese a la importancia que supone contar con un mecanismo aceitado de logística inversa—, no se trata de una berramanta muy conocida en el país. La Fiuba realizó un trabajo sobre el tema que incluye una encuesta (ver cuadro) realizada a 99 ejecutivos del sector logístico. De ese total, un 71% dijo no conocer a la logística inversa ni aplicarla para recuperar productos.

De todos modos, últimamente se registraron casos interesantes en la Argentina que pusieron de manifiesto la importancia de este sistema en el rubro de consumo masivo. Liberman contó que, el año último, una empresa que vende productos lácteos a través de supermercados decidió no recuperar los que habían quedado sin comercializar y con fecha

próxima de vencimiento. "En forma automática, los supermercados decidieron no comprarle. Por no recibir devoluciones que sumaban apenas un 5% del volumen total, las ventas de esta empresa disminuyeron más de un 20 por ciento. Aunque no pareciera tan relevante, la logística inversa puede causar grandes problemas a las compañías", puntualizó.

Justamente por esta razón existen casos en el país de firmas que otorgan especial atención a los procedimientos de recuperación de productos. Esto se puede apreciar en firmas de los rubros automotor o farmacéutico, entre otros.

Período de garantía

Por ejemplo, Ford Argentina se hace cargo del gasto que tienen los concesionarios por reemplazar una pieza defectuosa de automóviles en un período de garantía. "Para eso, los concesionarios tienen que devolverle a la planta el material defectuoso", explicó el director de Relaciones Institucionales de Ford Argentina, Rodolfo Ceretti.

Una vez que la pieza con problemas llega a la planta, es inspeccionada por personal de la firma automotriz para detectar si se trata o no de un problema relativo a la producción de la pieza por parte del proveedor.



Si es un problema atribuible al proceso productivo, el proveedor reconoce la pieza defectuosa y la reemplaza por un componente en buen estado. Si no es un problema del proveedor, el material se destruye para evitar que ingrese en el circuito informal de venta de autopartes en el que pueden llegar a comercializarse piezas con desperfectos.

Por otro lado, también puede suceder que Ford detecte por sí mismo que comercializó automóviles con

alguna pieza defectuosa. En ese caso, llama al concesionario, que a su vez ubica al cliente para coordinar el reemplazo del componente.

En los casos excepcionales en los que las piezas por reemplazar tienen una incidencia directa en la seguridad, Ford no sólo ubica al cliente por medio del concesionario para coordinar su reemplazo. También se realizan campañas y se publica en los diarios cuáles son los automóviles que requieren el recambio de piezas, de acuerdo con lo previsto por la legislación vigente.

"Realizamos dos o tres campañas por año por razones de seguridad. En cuanto al reemplazo de piezas en el período de garantía, se trata del 5 por ciento de las compras anuales. Son cantidades muy chicas dentro del giro del negocio. Pero, de cara al cliente, son procedimientos muy importantes", enfatizó Ceretti.

El laboratorio farmacéutico Bayer también tiene un bajo nivel de recuperación de productos gracias a que se pacta de antemano en qué caso se aceptarían las devoluciones.

"Hay una negociación previa entre el cliente y el vendedor en la que se acepta la devolución por razones comerciales o por la fecha de vencimiento de los productos",

explicó el gerente de logística para el Cono Sur de Bayer, Mauro Sperperato.

"No traemos productos sin contar antes con esta negociación. Eso da como resultado que tengamos un 1% de devoluciones", añadió.

Si se devuelven volúmenes muy chicos, el producto se destruye. Si son cantidades más grandes—y el costo lo justifica—Bayer procede a un análisis de la mercadería y sólo si están en buenas condiciones, se los vuelve a ingresar en el circuito de venta.

"Buscamos garantizar la calidad farmacéutica. Vendemos productos frescos con un año de anticipación al vencimiento y los productos vencidos se destruyen", comentó.

Equilibrio

Si bien la importancia de la logística inversa es vital para contar con un buen nivel de servicio al cliente, los especialistas aseguran que no se debe emplear con grandes volúmenes.

Liberman indicó que la recuperación de las mercancías "bien aplicada debe tender a cero" y esto se logra si la empresa en cuestión cuenta con un buen sistema de gestión y con un diseño adecuado de los productos.

Worldsat, un compromiso permanente - Informes: 0-800-222-9729

Seguridad, control y eficiencia para el manejo integral de flotas.



SISTEMA

WORLD SAT®

Localización Vehicular Satelital



Trabajamos juntos a la red, para brindarles el servicio a la medida de sus necesidades.