



Comprar

informe UNE

UNE-CR 13908

Abril 2002

TÍTULO

Indicadores de Gestión Logística
Requisitos y Métodos de Medición

Logistics Performance Measures. Requirements and Measuring Methods.

CORRESPONDENCIA

Este informe es la versión oficial, en español, del Informe CR 13908 de mayo de 2000.

OBSERVACIONES

ANTECEDENTES

Este informe ha sido elaborado por el comité técnico AEN/CTN 152 *Logística y Transporte* cuya Secretaría desempeña FUNDACIÓN ICIL.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-CR 13908

Editada e impresa por AENOR
Depósito legal: M 20015:2002

© AENOR 2002
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

AENOR

C Génova, 6
28004 MADRID-España

Asociación Española de
Normalización y Certificación

Teléfono 91 432 60 00
Fax 91 310 40 32

45 Páginas

Grupo 28

**ÍNDICE**

	Página
1	PREFACIO..... 6
2	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO..... 6
3	INTRODUCCIÓN..... 7
3.1	Definición del objeto y campo de aplicación 7
3.2	Razones para la medición 7
3.3	Requisitos..... 8
3.4	Proceso de transformación y mediciones 8
3.5	Implantación de la Mejora de la Gestión 12
3.6	Implantación..... 14
4	ÁREAS DE ACTIVIDAD..... 15
5	INDICADORES DE GESTIÓN..... 16
	INDICADORES DE GESTIÓN GRUPO A: VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE..... 18
A.1	Ventas..... 18
A.2	Servicio al Cliente..... 19
	INDICADORES DE GESTIÓN GRUPO B: APROVISIONAMIENTO Y SERVICIO DE PROVEEDORES..... 22
B.1	Compras 22
B.2	Servicio del Proveedor 22
	INDICADORES DE GESTIÓN GRUPO C: PRODUCTO..... 25
C.1	Diseño del Producto 25
C.2	Realización del diseño 26
C.3	Mantenimiento del diseño..... 26
	INDICADORES DE GESTIÓN GRUPO D: PRODUCCIÓN 27
D.1	Planificación de la Producción 27
D.2	Programación y Control de la Producción 28
D.3	Ejecución del Plan de Taller..... 30
	INDICADORES DE GESTIÓN GRUPO E: ALMACENAMIENTO..... 33
E.1	Aspectos relacionados con el Plazo de Tiempo de Proceso 33
E.2	Aspectos relacionados con la Información 34
E.3	Aspectos relacionados con la Calidad..... 34
E.4	Aspectos relacionados con los Recursos 35
	INDICADORES DE GESTIÓN GRUPO F: TRANSPORTE..... 37
F.1.	Aspectos relacionados con el Plazo de Tiempo del Proceso (de Transporte) 37
F.2	Aspectos relacionados con la Calidad..... 38
F.3	Aspectos relacionados con los Recursos 38



INDICADORES DE GESTIÓN GRUPO G: CONTROL DE STOCKS.....	40
G.1 Aspectos relacionados con el Nivel de Stocks.....	40
G.2 Aspectos relacionados con el Nivel de Servicio del Stock	40
INDICADORES DE GESTIÓN GRUPO H: VARIOS.....	42
H.1 Precisión de los Datos.....	42
H.2 Personal.....	42
H.3 Logística Inversa	44
H.4 Aspectos medioambientales.....	44
6 REFERENCIAS	45



2 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO

Definir un conjunto de indicadores de gestión logística, requisitos y métodos de medición de gestión, relativos a la eficacia, eficiencia y factores asociados en las áreas de dirección de la logística, sistemas y equipamiento.