UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS. Fundada en 1551.
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL.
E. A. P. DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Gestión de outsourcing logístico para almacén de productos farmacéuticos

TESINA para optar Título Profesional de: INGENIERO INDUSTRIAL.

AUTOR
ERICK OSCAR BENITES LÓPEZ
ASESOR: Ing. ORESTES CACHAY BOZA

LIMA - PERÚ. 2004

. . 1

AGRADECIMIENTOS . 3

RESUMEN . 5

INTRODUCCIÓN. . . 7

CAPÍTULO 1. DEFINICIONES BÁSICAS. . 9

1.1. Entorno competitivo. . . 9

1.2. Competitividad. . 10

1.3. Gestión . 10

CAPÍTULO 2. OUTSOURCING . . 11

2.1. Concepto. . 11

2.2. Historia del outsourcing . 12

2.3. Importancia del outsourcing. . 13

2.4. Motivos por el que outsourcing puede generar ventajas. . 14

2.5. Dificultades que el outsourcing puede generar. . . 15

2.6. Perspectivas del outsourcing . . 16

CAPÍTULO 3. OUTSOURCING LOGÍSTICO. . 19

3.1. Concepto. . 19

3.2. Factores en la elección del proveedor de outsourcing logístico. . . 21

3.3. Fases en la elección del proveedor de outsourcing logístico . . 22

3.4. Aspectos a considerar en el contrato de outsourcing . . 24

CAPÍTULO 4. ALMACÉN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS . 27

4.1. Concepto. . 27

4.2. Importancia del almacén de productos farmacéuticos . 27

4.3. Beneficios del control de existencias . 28

4.4. Funciones generales de almacén de productos farmacéuticos . 28

CAPÍTULO 5. INDICADORES DE GESTIÓN DEL OUTSOURCING LOGÍSTICO . . 35

5.1. Aspectos del proceso de medición. . . 35

5.2. Indicadores . . 36

5.3. Clasificación de los Indicadores Logísticos de almacenamiento . . 36

5.4. Beneficios del empleo de Indicadores . . 38

CAPÍTULO 6. INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS (OP) PARA ALMACÉN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS. . . 39

CAPÍTULO 7. CASO APLICATIVO: PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA ALMACÉN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS . 45

7.1. Consideraciones. . . 45

7.2. Recepción por importación y compras locales de productos. . 47

7.3. Recepción de productos refrigerados. . 50

7.4. Recepción y almacenamiento de productos acondicionados . . 53

7.5. Devolución de productos . 56

7.6. Procedimiento de embalaje . . 60

7.7. Despacho de productos . 65

7.8. Inventarios rotativos en el almacén. . 69

7.9 Diferencia de inventario en el almacén . . 72

7.10. Limpieza del almacén . 75

CONCLUSIONES . . 79

BIBLIOGRAFÍA . 83

DEDICATORIA *El presente trabajo está dedicado a estudiantes, docentes y profesionales interesados en el campo de la logística que diariamente dirigen sus esfuerzos hacia el logro de metas realistas, cuyo adecuado proceder en su búsqueda continua por mejorar sirve de ejemplo motivador a aquellos que conocen contribuyendo al desarrollo de nuestra sociedad.*

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por brindarme salud necesaria para la culminación del presente trabajo.

Agradecimiento eterno a mis padres: Rosalía López y Oscar Benites, por inculcarme sólidos valores y por su apoyo en todo momento.

A mi asesor, el Ing. Orestes Cachay, no sólo por su valioso tiempo y dedicación, sino también, por su labor docente realizada con esfuerzo y gusto por la educación en el campo de la logística contribuyendo con sus conocimientos y experiencias a mi formación como profesional.

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

RESUMEN

El presente trabajo muestra en principio la importancia del outsourcing en el entorno competitivo actual.

Se recorre en los puntos sucesivos en forma sistemática aspectos relacionados con el outsourcing logístico, se consideran las fases en la elección del proveedor del servicio, así como puntos importantes a tener en cuenta en la contratación del proveedor de outsourcing logístico de almacenamiento de productos farmacéuticos como: Nivel técnico del prestador de servicio, la calidad del servicio que ofrece, su capacidad de gestión y organización, la importancia de la tecnología que aplica.

Se presenta la definición de almacén de productos farmacéuticos, su importancia así como el planteamiento de sus principales funciones.

Se muestra, a modo de guía, un instructivo que sirva en la elaboración de procedimientos operativos para almacén de productos farmacéuticos.

Se desarrolla el caso: Procedimientos operativos para almacén de productos farmacéuticos, haciendo uso del instructivo sugerido y detallando los pasos a seguir para el desarrollo de los principales procedimientos del almacén.

Finalmente se observan conclusiones referentes a la gestión de outsourcing logístico para almacén de productos farmacéuticos con la finalidad de complementar los distintos puntos ya mencionados y que forman parte de su contenido.

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

INTRODUCCIÓN.

El principal objetivo del desarrollo del presente trabajo es servir a su elaborador como tema de sustentación para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la modalidad de Perfeccionamiento Profesional.

Por lo cual se plasma como objetivos de apoyo a dicha finalidad los siguientes:

- Presentar los principales aspectos relacionados a la gestión de outsourcing en el campo logístico para el específico servicio de almacenamiento en el caso de productos farmacéuticos.
- Servir de base para elaborar procedimientos operativos para el servicio de outsourcing logístico de un almacén de productos farmacéuticos.
- Guiar en la organizacin del servicio de outsourcing logísticode almacenamiento de productos farmacéuticos.
- Presentar los factores a considerar para la contratación del servicio de outsourcing logístico para almacén de productos farmacéuticos.

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

CAPÍTULO 1. DEFINICIONES BÁSICAS.

1.1. Entorno competitivo.

Un rasgo de alta incidencia en el entorno actual es la competencia, ella contribuye a que las organizaciones desarrollen capacidades, reformulen políticas, planteen estrategias y busquen asociarse para introducirse, mantenerse y ampliarse en el mercado. Tanto las organizaciones que se encargan de la producción de bienes materiales, como las que se dedican a la prestación de servicios, se encuentran inmersas en este ambiente competitivo.

Las organizaciones desarrollan sus actividades dentro de una realidad circundante: El entorno que condiciona considerablemente su funcionamiento.

En gran medida, el mayor o menor éxito de las empresas dependerá de su acierto en relacionarse adecuadamente con el conjunto de elementos externos a la misma.

Este conjunto de variables, entre las que se encuentran: El comportamiento del mercado, los costos, las innovaciones en la tecnología y los aspectos sociales, culturales, políticos y legales, cambian con el transcurso del tiempo.

En estas circunstancias las organizaciones deben procurar mantener un equilibrio dinámico y permanente.

1.2. Competitividad.

La competitividad empresarial se interpreta en función de poseer la mayor capacidad relativa para vender sus bienes o servicios, buscando, manteniendo y aumentando su cuota en los mercados (nacional e internacional), logrando simultáneamente una rentabilidad y la búsqueda por asegurar un desarrollo sostenible.

Pero para lograr todo ello se debe estar en capacidad de añadir valor agregado suficiente que satisfaga las necesidades del cliente y sea capaz de permitir el pago de salarios adecuados y buenos dividendos.

La competitividad es el aumento de la productividad, fundamentada en innovar y mejorar constantemente con calidad, considerando factores sociales, económicos, tecnológicos, ambientales y culturales como un todo, dirigidos hacia el incremento de la producción de bienes o servicios y el aumento de la captación de mercados externos, con un continuo mejoramiento de las condiciones de vida de la población.

Las empresas están compitiendo constantemente y necesitan permanecer en la competencia; salir de ella es perecer como organización.

1.3. Gestión

Gestión es la acción y efecto de hacer diligencias que orienten las actividades y esfuerzos de personas e instalaciones en forma coordinada para alcanzar un negocio, objetivo, resultado o deseo.

Para que una persona pueda efectuar dicha gestión es necesario que se le haya delegado autoridad para que la ejerza en buenos términos sobre un ámbito físico y sobre las personas a su cargo, así mismo se debe contar con la organización de recursos o medios adecuados para alcanzar el objetivo deseado.

La forma en que se realiza la gestión depende de la manera como la persona encargada de efectuarla planifique y dirija las acciones para orientar sus esfuerzos y los esfuerzos de los demás con el objetivo de alcanzar el resultado deseado.

Dicha forma de gestión depende de la personalidad y la conducta, de lo innato y lo adquirido en la formación, educación y la experiencia que posea el responsable de la gestión.

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

CAPÍTULO 2. OUTSOURCING

2.1. Concepto.

Es la modalidad por medio de la cual una empresa contrata y delega la gerencia así como la operación de ciertas actividades, que no forman parte de sus habilidades principales, a empresas (Outsourcer) altamente especializadas que puedan dar garantía de experiencia y seriedad en el área de operación de dichas funciones, para que se hagan cargo de parte del negocio, realizando actividades tradicionalmente ejecutadas por personal y recursos internos propios de la compañía.

Mediante el outsourcing la empresa espera conseguir hacer uso de estrategias, recursos y tecnologías de dichos terceros especializados, una mayor efectividad y agilidad de las operaciones, funciones y procesos, optimizar su calidad y reducir sus costos, obtener mayor flexibilidad para adaptarse a nuevas condiciones de mercado y controlar riesgos. Ello permitirá orientar los mejores esfuerzos de la compañía a sus necesidades neurálgicas concentrando sus recursos a la actividad básica de su negocio, con lo cual la empresa puede centrarse en lo que mejor sabe hacer, en aquello que lo diferencia de sus competidores, en las que se tiene ventaja competitiva y mejorar las relaciones con sus clientes.

El outsoucing responde perfectamente al refrán popular “zapatero a tus zapatos”, que

significa en la práctica encontrar nuevos proveedores y nuevas formas de asegurar la entrega de materias primas, artículos, componentes y servicios.

Es muy importante mantener comunicación abierta y continua entre la organización y el proveedor de servicios de outsourcing, que los indicadores de servicio sean factibles de cumplir, definir claramente los roles y responsabilidades que ejecutará tanto el proveedor como la organización, con la finalidad de asegurar que la relación entre la empresa y su proveedor de servicios de outsourcing sea exitosa.

2.2. Historia del outsourcing

El uso de recursos de terceros especializados ha sido una opción desde los primeros tiempos de la civilización. Puede citarse el caso de los guerreros mercenarios que eran especializados en luchas y eran contratados a sueldo para las guerras en lejanos tiempos.

En el ámbito empresarial, la franquicia es un modelo precursor de outsourcing, y significa el uso de marcas, procesos, recursos y estrategias de terceros franquiciantes.

La franquicia o franchising nació en Estados Unidos con la empresa Singer (de máquinas de coser). Singer Sewing Machine Company, empresa que entre 1850 y 1860 estableció una red de concesionarios que debían abonar un pago a cambio de obtener el derecho de distribuir las máquinas de coser producidas por Singer en una determinada región. En realidad, la empresa se vio obligada a funcionar así debido a la dificultad financiera que implicaba el distribuir sus productos en todas las regiones del país, por lo que se hizo necesario realizar un cambio en su sistema de distribución comercial con recursos de terceros especializados en la zona, y creó lo que hoy podríamos denominar como el primer esquema de concesionario en Estados Unidos.

Sin embargo, el desarrollo de las mismas no comenzaría hasta la segunda mitad del siglo XX y con especial fuerza en la última década de dicho siglo. En concordancia con el desarrollo de la economía global, el sistema de franquicias conforma una parte central de la economía mundial. Debido a la misma globalización, la competencia al extremo hace que todas las empresas busquen para sobrevivir nuevas formas de aumentar la calidad y bajar los costos y ser de esta manera más competitivos.

De otro lado el concepto de Outsourcing, enfocado a las áreas de información tecnológica en las empresas, comienza a ganar credibilidad al inicio de la década de los 70’s. Las primeras empresas en implementar modelos de Outsourcing fueron gigantes como EDS, Arthur Andersen, Price Waterhouse y otros.

El término Outsourcing surge en 1980 para describir la creciente tendencia de grandes compañías que estaban transfiriendo sus sistemas de información a proveedores.

El internet a partir de la década de los 90’s mejoró sustancialmente las comunicaciones entre empresas, lo que impulsó a que estas tengan vínculos más

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

estrechos de colaboración trabajando en varias formas de outsourcing y que existan cada vez empresas más especializadas en nichos significativos de mercado. Es entonces como aparece formalmente el outsourcing.

A comienzos de los 90 el outsourcing de tecnología de información tuvo mayor impulso, con IBM entre otros, anteriormente las grandes empresas tenían sus propias áreas de sistemas y hacían sus propias soluciones, lo que les significaba un costo de aprendizaje alto. Al encargar a un tercero las tecnologías de información adquirían softwares, procesos y otras tecnologías con empresas especializadas que hacían el trabajo para muchas empresas más. En el outsourcing de tecnología de la información (IT) el proveedor asume responsabilidad de gerenciar el servicio de tecnología de una empresa. Esto incluye básicamente dos aspectos:

- Outsourcing de operaciones de IT, como administración y operación de servidores, soporte técnico, PCs, redes y otros activos tecnológicos, puede incluir también operaciones de escritorio de ayuda a usuarios (help desk) y de mantenimiento de equipos.
- Outsourcing de aplicaciones, donde el proveedor asume contractualmente la responsabilidad de administrar y mejorar los sistemas (paquetes de software o desarrollos internos) de una empresa.

Luego fueron tomando el nombre de outsourcing los servicios convencionales a cargo de terceros que venían de muchos años atrás. Hablamos de los servicios de contabilidad, vigilancia, limpieza, mensajería y legal.

El éxito obtenido en el área de tecnologías de la información fue propagándose a otras áreas apareciendo nuevos servicios de outsourcing, como el outsourcing de procesos de negocios (BPO ó Business Process Outsourcing) especialmente en el área logística, así como otros procesos o áreas funcionales específicos de cada tipo de empresa, como por ejemplo:

- Administracin: facturacin, servicios a accionistas, compras, etc.
- Servicio al cliente: telemarketing, etc.
- Finanzas: tesorería, cobranzas, pagos, contabilidad, etc.
- Recursos humanos: administración de beneficios sociales, procesamiento de nómina, compensación por tiempo de servicios, entrenamiento, etc.
- Manufactura: administración de materiales, fabricación, empaquetado, ensamblaje, etc.
- Logística: inventario, almacenaje, embalaje y distribución, etc.

2.3. Importancia del outsourcing.

En un mundo globalizado el Outsourcing adquiere gran importancia para ser competitivo

ya que constituye, junto con las tecnologías de la información, una de las principales herramientas de gestión.

Por ejemplo: Cuando se desarma una computadora Marca Compaq, se observa que una pieza es hecha en Tailandia, otra en Singapur, el diseño es hecho en Canadá, se fabrica en México, se distribuye en Sudamérica y finalmente es comprada en Perú.

Este ejemplo ilustra que en este nuevo milenio el outsourcing cobrará mayor importancia, ya que los responsables de conducir las empresas no piensa en hacer todo solos, sino que realizan las negociaciones en busca del especialista para gestionar cada área de la organización y así mejorar el producto o servicio final. De tal manera que la forma de plantear una empresa esta cambiando rápidamente empujado por la alta competitividad global que exige altos niveles de calidad a bajos costos.

Esta misma competitividad hace que las empresas tengan que replantearse hacia nuevas estrategias y procesos, sean estos realizados dentro de la misma empresa (in house) o fuera de esta (outsourcing).

2.4. Motivos por el que outsourcing puede generar ventajas.

a) Motivos organizacionales.

- Se puede emplear las experiencias, habilidades y tecnologa de otra empresa especializada en determinadas actividades. Por ejemplo la empresa puede desarrollar su propio software integrado o encargarlo a un tercero especialista que cuenta con la experiencia de hacerlo e implementarlo para varias empresas.
- Permite una adecuada reorganización de la empresa haciéndola más veloz sus respuestas, teniendo en cuenta las condiciones del negocio, la demanda de los productos y/o servicios y la tecnología, ya que reduce el tamaño de una organización sobredimensionada y lenta para los cambios.
- Reduce los riesgos de negocio para la empresa que contrata el servicio de outsourcing al trasladar actividades con sus riesgos a terceros como por ejemplo los riesgos relacionados a la obsolescencia tecnológica. El proveedor de Outsourcing asume sus errores y riesgos. Las empresas deben especificar correctamente en los contratos estas responsabilidades.

b) Motivos de mejora del valor final

- Permite mejorar ante el cliente la credibilidad, imagen, calidad de servicio y operatividad de una actividad, en la que la empresa pudiera no ser competitiva y existen en el mercado otros que son competitivos en dicha actividad. Por ejemplo traslado el despacho de la mercadería a un Outsourcing que lo hace mejor.
- Se puede reorientar los esfuerzos internos de la empresa hacia aquellas actividades

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

que la empresa sabe hacer mejor para aprovechar comercialmente sus habilidades o ventajas existentes desarrollándolas concentrándose en ellas para generar valor agregado manteniendo su competitividad en el mercado.

- Facilita la adquisición de mejoras que son aplicadas por otras empresas, incorporando mejores procesos, ya comprobados y que resultan en varias organizaciones similares a la empresa.

c) Motivos de costo

- Es posible reducir costos a través de un mejor servicio y operatividad del proveedor de outsourcing, Se puede reducir costos si al comparar los costos propios de la empresa por actividades frente al que ofrece el mercado de outsourcings resultara que el costo de la empresa es mayor que el outsourcing, en el sector o industria en que se ubica la empresa. Se reducen costos de personal pues el valor monetario que significa dicha nómina ya no formará parte de la empresa contratante de servicio de outsourcing.
- Permite convertir los costos fijos a costos variables. Por ejemplo no se necesita un almacén, comprar maquinas, estantes, etc. Solo se paga almacenaje a una tarifa variable de acuerdo al volumen.
- Facilidad para identificar los costos. Ya que el costo de outsourcing se puede manejar como una sola factura.

d) Motivos financieros

- Se reducen los costos financieros porque no se financia la compra de activos. Permite a la organización alcanzar un mayor nivel de competitividad sin realizar inversiones en equipamiento tecnológico
- Se libera recursos para otros propósitos ya que se cuenta con mayor liquidez. Por ejemplo no se tiene que invertir en un almacén o en una oficina.

e) Motivos de fuerza de ventas

- Permite ganar mercado, acceso y oportunidades de negocio, a través del outsourcing se puede vender bienes o servicios, por medio de un tercero especialista el cual cuente una cartera de clientes y vendedores con relaciones.
- Ahorro de inversión en representantes de la empresa mediante el empleo de un tercero distribuidor en una región determinada en lugar de invertir en propios representantes.

2.5. Dificultades que el outsourcing puede generar.

- Que la lealtad de los empleados que siguen en la empresa baje, debido a la

reducción de los puestos de trabajo.

- Baja de la moral de los empleados en general (no solo para los que fueron reemplazados).
- Perder el control sobre el proveedor de servicio de outsourcing.
- Depender del proveedor del servicio de outsourcing.
- Perder la confidencialidad.
- Estancamiento en lo referente a la innovación por parte del proveedor de servicio con lo cual la empresa puede perder contacto con las nuevas tecnologías que ofrecen oportunidades para innovar productos y procesos.
- El proveedor de servicio al aprender y tener conocimiento del producto o proceso en cuestión existe la posibilidad de que los use para empezar una empresa propia y se convierta de proveedor de servicio en competidor.
- Alto costo en el cambio de proveedor de servicio de outsourcing en caso de que el seleccionado no resulte satisfactorio.

2.6. Perspectivas del outsourcing

El planteamiento de las organizaciones evoluciona de acuerdo al entorno competitivo.

Con la globalización, el aumento de la competitividad, así como el incremento del conocimiento y exigencias en cuanto a calidad e información por parte de los clientes, la aparición de empresas especializadas en actividades específicas, han hecho que en muchas decisiones empresariales de hoy se decida solo concentrarse en las actividades en las que se tiene ventajas comparativas y principalmente competitivas dejando el resto a terceros especialistas (outsourcing) o hacerlo con la ayuda de ellos a través de alianzas estratégicas.

En el cambio del entorno competitivo ha tenido mucho que ver la evolución de la informática, lo cual ha facilitado el desarrollo del outsourcing y el incremento de su empleo, como herramienta de gestión. Esto hace que las empresas del futuro, sean estructuras en red tipo cliente- servidor especializadas y competentes en su segmento. En tal sentido el outsourcing está muy ligado a las tecnologías de la información (IT) y soluciones tipo MRP, ERP y NRP, ya que dichas tecnologías definen la forma como se realizan los procesos, dentro de la misma empresa y por outsourcing.

En los años 70 las distintas áreas de la empresa trabajaban de manera que se enfocaban principalmente en su función y no en el valor final del negocio. En estos tipos de organizaciones comienza a ingresar la informática a principios de los años 80 a través de softwares individuales de inventarios, facturación, contabilidad, etc.

En el transcurso de los años 80 la competencia se fue haciendo más ardua y se planteo: La cadena de valor, la cual explica lo importante de la integración de las funciones o áreas del negocio en cuanto proporcionan valor al cliente final. De tal forma

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

que la acción de cada área integrante de la cadena de valor genera una reacción positiva o negativa en la percepción final que tiene el cliente no sólo sobre el producto, sea este bien o servicio, sino también sobre la empresa en su conjunto. De tal forma que si se compra suministros de baja calidad entonces el valor final del cliente se afecta negativamente, si almacén maltrata las materias primas entonces el producto final y el valor que recibe el cliente disminuye, si se realiza un mal control de calidad de la producción, si despachos carga de mala manera el producto terminado, si cuando se cobra al cliente se le maltrata o se cobra una factura que ya esta pagada, todo ello afecta la percepción del cliente sobre el valor final.

En estas circunstancias se empieza a manejar los conceptos de MRP y ERP.

El concepto de MRP nació a partir de la necesidad de empresas manufactureras de automatizar sus procesos productivos, en tal sentido los fabricantes de software se preocuparon en hacer aplicaciones de funciones operativas, definiéndose lo que se le llamó MRP, que significa planeación a partir de la capacidad de materiales, mediante la cual se definen los productos en forma de recetas especializadas, a partir de las cuales se puede determinar cuanta materia prima se requería para producir lo que se demandaba en un pronóstico de ventas dado y también cuánto costaría esa producción. La automatización de las funciones productivas fue evolucionando a lo que se le llamó MRPII, pero ahora considerando también las capacidades de las líneas de producción; luego a partir de las necesidades de reducir costos de inventarios apareció el concepto JIT, que significa justo a tiempo (Just In Time), que agregaba a los MRPII la variante de planear la producción en función a las demandas directas de los clientes, en vez de, o además de, los pronósticos proyectados de venta, a fin de reducir los niveles de almacén y los costos involucrados en tales inventarios.

En todo este proceso los fabricantes de software aprendieron mucho, sobre todo aquellos que estaban integrados con empresas progresistas, surgiendo los primeros proveedores de software empresarial, que incluía todas las funciones de una empresa de manufactura, tanto las administrativas, como las propias de manufactura. Fueron estas empresas las que inventaron al poco tiempo el término de ERP, Enterprise Resource Planing, lo que significa: Planeación de la empresa a partir de sus recursos, los cuales integran las diferentes áreas de la empresa. Actualmente los proveedores de ERP desarrollan software para empresas que no tienen que ver necesariamente con manufactura, como bancos, casas de bolsa, aseguradoras, empresas de servicios, etc.

Estos sistemas comienzan a integrar todas las funciones o actividades del negocio, lo que les permite estar mejor comunicadas e interactuar positivamente dentro de la cadena de valor que tiene como fin proporcionar al cliente el mejor valor final.

En estos últimos años, en especial en este nuevo siglo, debido a la globalización de los mercado que hace que la competencia sea cada vez mas fuerte, los factores de competitividad como: calidad y costo son de vital importancia. El especialista en algo puede conseguir tener mayor calidad y menor costo, es por ello que las empresas dentro de su cadena de valor, tendrá que evaluar que actividad o proceso lo hace Inhouse y cual por Outsourcing, con el fin de entregar un mayor valor al cliente.

Así, al realizar determinadas actividades mediante empresas especializadas

(outsourcing) llegamos a la organización en red: De la cadena de valor pasamos a la red de valor. Por lo tanto las organizaciones se convierten en telarañas. Un ejemplo clásico de ello es el caso de las computadoras, cuando se desarma una de ellas, vemos que un procesador es hecho en Taiwán, otro en Tokio y otro en Corea, el diseño es hecho en Canada, ensamblada en México y Comprada en Perú. Como se puede observar para la producción de un artículo de calidad y costo adecuado se debe buscar al mejor proveedor en cada parte de la red de valor.

El desarrollo del internet y la telemática se unen a la globalización para empujar al desarrollo de organizaciones en red. Ahora uno puede sacar los almacenes y logística a un Outsourcing, pero estar en línea con la información de sus inventarios con la conectividad con su agente logístico.

Entonces, en estas circunstancias la tendencia es que los softwares sean simples y permitan trabajar comunicándose por interfases con Bancos, Almacenes, Sunat, Proveedores, Clientes, etc. A este tipo de software se le denomina Network Resources Planning (NRP).

En tal sentido los software se diseñan, desarrollan e implementan orientados hacia una red de Outsourcings para adaptarse a esta nueva realidad.

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

CAPÍTULO 3. OUTSOURCING LOGÍSTICO.

3.1. Concepto.

El área de la logística ha evolucionado de forma continua desde su concepción como una mera función de transporte y distribución hasta una disciplina mucho más amplia que abarca las cadena de producción y abastecimiento.

El “outsourcing” logístico es la delegación de toda o parte de la actividad logística de una compañía a otra especializada. La compañía proveedora del servicio es la que aporta su experiencia y habilidad para realizar una administración eficaz y eficiente de la actividad traspasada.

Entre las actividades asociadas al concepto de logística, aportadas por un proveedor del servicio se pueden mencionar el reparto de mercancías, el transporte de larga distancia, el almacenaje, la gestión de preparación de pedidos, la gestión de existencias y suministros (inventarios), etc. La clave para el desempeño de estas actividades será el desarrollo de sistemas de información y el óptimo desempeño de la gestión.

Las necesidades de las empresas en materia de outsourcing logístico, se encuentran incluidas, por lo general, en los principales eslabones de la cadena de suministro de la

empresa, tales como:

- Proveedor (compras)
- Almacén de inputs
- Planta de producción
- Almacén de output
- Cliente (ventas)

Los componentes de esta cadena de abastecimiento pueden presentar diferentes variedades en función del tipo de empresas de que se trate. A lo largo de esa cadena de abastecimiento, las mercancías sufren una serie de operaciones físicas y servicios complementarios (antes, durante y después de su proceso de transformación), operaciones que conllevan a su vez procesos de tratamiento y transmisión de información. Esas actividades logísticas implican tres ámbitos de la actividad empresarial:

- Las infraestructuras: almacenes, medios de transporte, etc.
- Los procesos: métodos de organización, sistemas de información, oredenadores, etc.
- La organización: equipos de personas implicadas en la logística de la empresa.

No cabe duda que ni la infraestructuras ni los procesos tienen la capacidad de pensar, de manera que la clave está en la organización, que es quien decide la planificación, la implementación y la práctica de la mejora continua de las actividades logísticas. En un marco cada vez más competitivo, se incrementa la presión por mejorar el servicio al cliente a la vez que se persigue la reducción de costos, aspectos que se pueden alcanzar gracias a una mejora de la actividad logística.

En este contexto, la logística es un sistema con actividades interdependientes que puede variar de una organización a otra, pero que por lo general incluye las siguientes tareas:

Operaciones físicas:

- Transporte

Almacenaje:

- Manipulación de recepción (descarga)
- Fraccionamiento
- Clasificación
- Ubicación
- Pesaje
- Preparación de pedidos
- Expedición (carga)

Complementarias:

- Etiquetado

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

- Embalaje
- Facturación
- Cobros

Operaciones de gestión:

- Organización de rutas
- Gestiones aduaneras (internacional)
- Controles de cantidad
- Gestión de stocks
- Gestión de caducidades de productos

Tratamiento de la información:

- Documentación generada por remitentes
- Documentación generada por destinatarios
- Información utilizada por el operador logístico
- Sistemas de transmisión de la información
- Soporte papel
- Soporte informático.

3.2. Factores en la elección del proveedor de outsourcing logístico.

Uno aspecto importantes del outsourcing logístico es el costo, pero no es el único a evaluar. Se deben tener en cuenta la factibilidad de mejora en:

- El incremento de la calidad del servicio (disminución de plazos de entrega y mayor cumplimiento de éstos).
- La disminución de costos.
- Las reducciones de stock.
- La reducción del personal administrativo.
- La reducción del riesgo de inversión.
- La obtención de una mayor y mejor calidad de información.

Con el fin de facilitar la evaluación de los potenciales proveedores del servicio, se deben considerar factores relacionados a la capacidad del proveedor a contratar:

- Su productividad
- El nivel técnico

- La calidad del servicio que ofrece
- Su capacidad de gestión y organización.
- Es importante observar en el suministro de información; la tecnología que aplica y como se desarrolla su sistemas de información, así como el número de redes que posea, dónde están localizadas y su capacidad.

Otros indicadores, sin duda a tener en cuenta, son:

- Sus contratos con grandes clientes.
- Considerar la factibilidad de que la empresa de outsourcing acepte activos de la empresa contratante y el valor económico que ello supone sea descontable del costo del servicio.
- La flexibilidad de la empresa de outsourcing para adaptarse en la mayor medida posible a cambios respecto del nivel de servicio pactado, en cuanto a: Incremento del horario de utilización de los sistemas de información, variación de los períodos de tiempo de servicio operativo (número de horas por día), variación de las especificaciones en el desarrollo o mantenimiento de aplicaciones, etc.
- Considerar las facilidades que, al finalizar el contrato, brinde el proveedor de servicio de outsourcing para la recuperación de los activos cedidos a dicha empresa, así como las propuestas de recompra de estos y los métodos de valoración de activos mejorados o activos actualizados.
- No hay que olvidar que tanto los sistemas de información como las tecnologías están en constante evolución, por lo que se hace necesario realizar un seguimiento periódico de los servicios prestados. No es suficiente con una instantánea en un momento determinado de la empresa y su servicio, sino que se necesita un conocimiento de la evolución de la actividad al objeto de disponer de datos de la adaptación a las necesidades del mercado.

3.3. Fases en la elección del proveedor de outsourcing logístico

Luego de exponer los aspectos a considerar en la elección del proveedor del servicio, es importante mencionar las etapas que se dan en el proceso de dicha elección:

a) Fase preparatoria.

Lo primero es tener bien claro que es lo que la empresa mejor sabe hacer, cuales son las actividades que la empresa seguirá realizando en sus instalaciones y en las cuales centrará sus esfuerzos para generar valor agregado, satisfaciendo las necesidades de sus clientes.

Se debe contar con la participacin de la alta administración, ello es importante como

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

fuente de ideas y de impulso al proyecto, del mismo modo se debe formar un equipo interno con conocimiento amplio de los procesos y productos de la empresa.

Se debe identificar cual es la actividad que deberá ser realizada por el prestador de servicio de outsourcing, así como el costo que significa esta al ser realizadas por la empresa así como tener en claro cuales son las características de desarrollo de la actividad.

Para lograr que el operador logístico prepare una cotización aceptable, lo mejor es realizar un requerimiento de propuesta de outsourcing indicando todas las especificaciones del servicio de outsourcing solicitado y las espectativas de performance, facilitando los datos específicos de requerimientos, características, procesos, plazos, etc., con los que el proveedor de servicio necesite familiarizarse. Los requerimientos específicos de la empresa se diferenciarán de otras compañías y como proveedor de servicios, la empresa de outsourcing logístico debe estar informada de todo lo que concierne a sus productos y a sus necesidades. La información suministrada debe ser completa y detallada, evitándose así malentendidos y eliminando ofertas innecesarias de operadores no calificados o que no corresponden con los criterios de selección. Lo más importante es que en este documento quede claro que es lo que el proveedor debe hacer y los alcances de lo que debe hacer.

b) Fase investigativa.

Partiendo de la base de que la empresa ha establecido el tipo de especialización que requieren sus productos, hay que iniciar el proceso de investigación de todos y cada uno de los operadores logísticos que pueden ser de interés para, posteriormente, iniciar la evaluación que permitirá tomar la decisión final sobre qué operador va a dar el mejor servicio. Por tanto, hay que determinar si la empresa logística está interesada en el negocio propuesto, si tiene la habilidad competente para manejar los procesos, productos, atender a las necesidades, si cuenta con el espacio suficiente y apropiado, etc.

c) Fase de evaluación

- **Costos.** Se debe comparar los costos que genera la actividad al ser realizada dentro de las empresas frente al costo del outsourcing en el sector y los servicios correspondientes. Hacer a la vez un análisis cualitativo estratégico de la conveniencia de cada posible proveedor de outsourcing.
- **Referencias.** Puede consultarse a otras empresas que vienen trabajando con el operador escogido.
- **Estabilidad Financiera.** Hay que conocer la situación financiera del operador, chequeando las referencias bancarias, los transportistas con los que tienen contrato, así como sus clientes.
- **Sanidad.** La limpieza y el mantenimiento de las instalaciones del operador son los indicadores importantes de la calidad del servicio.
- **Instalaciones.** Debe conocerse si las instalaciones del operador están preparadas para recibir, manipular y almacenar las mercancías y productos que se le van a

encomendar.

- **Capacidad de Distribución.** Flota de vehículos para la distribución y disposición de éstos.
- **Tecnología.** El procesamiento de datos y los sistemas de información son indispensables para que el operador pueda establecer una comunicación ágil y rápida con los clientes, el proveedor de servicio de outsourcing debe invertir constantemente en tecnología y contar con los mejores profesionales (formados en esas tecnologías), disponer de últimas versiones de equipos físicos y aplicaciones de software, contar con certificaciones de calidad y seguridad de organizaciones reconocidas, programar charlas mensuales de capacitación al personal, etc.
- **Seguridad.** El operador debe estar totalmente cubierto en materia de responsabilidad y seguros, contar con procedimientos para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información (copia periódica de información, control de los accesos a los sistemas de información, etc.), as como procedimientos de seguridad relativos a las instalaciones donde residen los equipos físicos (procedimientos de acceso, protección contra el fuego, etc.) y de contingencia ante desastres.

3.4. Aspectos a considerar en el contrato de outsourcing

El contrato es un documento de carácter legal donde se debe establecer claramente las responsabilidades de ambas partes, no sólo del nivel de servicio actual sino también del nivel de servicio futuro.

Al contratar el servicio de outsourcing se debe acordar claramente el nivel de servicio requerido, éste define el ámbito de aplicación del servicio (operación, mantenimiento, desarrollo, etc) que debe satisfacer el proveedor de servicios de outsourcing. Un buen acuerdo de nivel de servicio debe incluir los indicadores y métricas que reflejen la calidad del servicio prestado.

Todo outsourcing como toda actividad empresarial, debe auto exigirse una evolución tecnológica en el tiempo. Es decir debe mejorar en sus estándares de calidad y eficiencia en el tiempo en especial con el uso de nuevas tecnologías. Por ello los contratos de outsourcing no deben considerar a los procesos y tecnologías como estáticos. Mas bien los contratos de outsourcing deben considerar mejoras a lo largo del tiempo a partir del uso de nuevas tecnologías o nuevas formas de realizar el trabajo. Por ejemplo se debe considerar que para un plazo determinado, se deba mejorar los sistemas de información, indicando que la información proporcionada por el proveedor del servicio de outsourcing sea manejados en tiempo real por internet. Asimismo por factores de productividad y metas realizadas se deben contemplar una modificación en los honorarios pactados. De esta manera estratégicamente la empresa se mantendrá competitiva frente a otras y los outsourcings también, habrá una sinergia de aprendizaje que podrá ser aplicado en otros

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

clientes.

Así mismo se debe estipular las condiciones de la cesión de los activos acordados entre la empresa contratante y el prestador de servicio de outsourcing, tanto al inicio del contrato como al finalizar el mismo, para su recuperación.

En el contrato se debe estipular la duración del mismo, en el sector privado tiene una duración no menor a 5 ó 7 años.

Se debe definir el plan de pagos, estableciendo la forma en que se remunerará el servicio, teniendo en cuenta que cada pago podrá tener una componente de costo de carácter fijo y otra variable, en función del nivel de servicio. Así, en los contratos se puede establecer los siguientes tipos de pagos: Precio fijo, precio variable (por unidad de uso), precio mixto (parte fija y parte variable).

Se debe definir la finalización del contrato, así como establecer condiciones en caso la resolución del mismo antes de cumplirse el plazo acordado, así como los períodos de preaviso.

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

CAPÍTULO 4. ALMACÉN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

4.1. Concepto.

Es aquel lugar o ambiente apropiado donde se guarda, con adecuada distribución física y en condiciones de seguridad, los diferentes tipos de materiales sujetos a controles de inventario, operaciones en ingreso, salida, reubicación, modificaciones de presentación, realizar registros, custodiar y conservar transitoria o temporalmente los productos, etc.

4.2. Importancia del almacén de productos farmacéuticos

La importancia de contar con un almacén se pude reflejar en los siguientes aspectos:

- Mantiene los materiales a salvo de incendios, robos y deterioros. En almacén se debe establecer y mantener el resguardo físico adecuado de los materiales allí

ubicados tomando las precauciones necesarias que protejan los artículos de algúndaño por uso inapropiado, mala manipulación, defectos en el procedimiento de rotación de inventarios, robos, etc.

- Permite llevar a cabo la distribución física adecuada de los artículos, facilitando a las personas autorizadas el rápido acceso a los materiales almacenados. En almacén se debe llevar un registro de la ubicación de todos los materiales para facilitar su localización inmediata.
- Facilita el control de existencias y permite mantener constante información sobre la situación real de los materiales disponibles. En el almacén se realiza el control físico de todos los artículos que forman parte de su inventario, llevando para ello controles en forma minuciosa sobre la rotación de materiales (entradas, salidas, transferencias).

4.3. Beneficios del control de existencias

Se pueden mencionar los siguientes:

- Permite la planificación del abastecimiento.
- Previene el retraso en el abastecimiento de materiales.
- Facilita la compra en volúmenes económicos.
- Rapidez y eficacia en atención a las necesidades.

4.4. Funciones generales de almacén de productos farmacéuticos

a) Recepción .

Se recepciona y almacena los Productos en buenas condiciones; firmando y sellando los documentos en señal de conformidad.

Los productos recibidos deben ser registrados y controlados, clasificándolos, codificándolos, ubicándolos, etc. dentro del almacén.

Se ingresan los documentos correspondientes al ingreso de mercadería al sistema o base de datos en forma inmediata.

Todos los productos recibidos son rotulados y sus ubicaciones son colocadas en el sistema.

La recepción adecuada de materiales es de vital importancia y está estrechamente ligada a la compra, ya que el almacén debe coordinar con el área de compras aspectos tales como el tipo de embalaje para la conservación de la mercadería en almacén, el

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

rotulado de cajas o bultos requerido, fecha y horario de recepción, etc.

Al recibir un envió se debe tener en cuenta que se le someterá a verificación para comprobar si está en orden y en buenas condiciones, si el recipiente está dañado o no se recibió el numero de paquetes requeridos. Se debe hacer la salvedad correspondiente inmediatamente y no se podrá dar recibo de conformidad por el envió, esto es esencial sin tomar en cuenta si el transporte es aéreo, marítimo o terrestre, con el objeto de sustentar cualquier reclamo. Es así que el material recibido debe ser sometido a una inspección preliminar, antes de ser introducido en el área de almacenamiento, en el caso de que en la inspección inicial se detecte materiales de calidad inferior o en malas condiciones se le debe rechazar.

b) Función de almacenamiento de materiales

Se debe distribuir en forma ordenada, programada y óptima los productos y materiales que se custodian en almacén.

El almacenamiento de materiales depende de la dimensión y características de los materiales. Estos pueden exigir una simple estantería hasta sistemas complicados, que involucran grandes inversiones y complejas tecnologías. La elección del sistema de almacenamiento de materiales depende de los siguientes factores:

- Espacio disponible para el almacenamiento de los materiales.

- Tipos de materiales que serán almacenados.

- Numero de artículos guardados.

- Velocidad de atención necesaria.

- Tipo de embalaje.

Los materiales se pueden almacenar de la siguiente forma:

- **Carga unitaria.** Se da el nombre de carga unitaria a la carga constituida por embalajes de transporte que arreglan o acondicionan una cierta cantidad de material para posibilitar su manipulación, transporte y almacenamiento como si fuese una unidad. La carga unitaria es un conjunto de carga contenido en un recipiente que forma un todo único en cuanto a la manipulación, almacenamiento o transporte. La formación de cajas unitarias se hacen a través de un diapositiva llamado pallet (plataforma), que es un estrado de madera esquematizado de diversas dimensiones. Sus medidas convencionales básicas son 1100mm x 1100mm como patrón internacional para adecuarse a los diversos medios de transporte y almacenamiento.

- **Cajas o cajones.** Es la técnica de almacenamiento ideal para materiales de pequeñas dimensiones, como tornillos, anillos o algunos materiales de oficina, como plumas, lápices, entre otros. Algunos materiales en procesamiento, semiacabados pueden guardar en cajas en las propias secciones productivas las cajas o cajones pueden ser de metal, de madera de plástico. Las dimensiones deben ser esquematizadas y su tamaño puede variar enormemente puede construirlas la propia empresa o adquirirlas en el mercado proveedor.

- **Estanterías.** Es una técnica de almacenamiento destinada a materiales de diversos tamaños y para el apoyo de cajones y cajas estandarizadas. Las estanterías pueden ser

de madera o perfiles metálicos, de varios tamaño y dimensiones, los materiales que se guardan en ellas deben estar identificadas y visibles, las estanterías constituyen el medio de almacenamiento más simple y económico. Es la técnica adoptada para piezas pequeñas y livianas cuando las existencias no son muy grandes.

- **Columnas.** Las columnas se utilizan para acomodar piezas largas y estrechas como tubos, barras, correas, varas gruesas, flejes entre otras. Pueden ser montadas en rueditas para facilitar su movimiento, su estructura puede ser de madera o de acero.

- **Apilamientos.** Se trata de una variación de almacenamiento de cajas para aprovechar al máximo el espacio vertical. Las cajas o plataformas son apilados una sobre otras, obedeciendo a una distribución equitativa de cargas, es una técnica de almacenamiento que reduce la necesidad de divisiones en las estanterías, ya que en la practica, forma un gran y único estante. El apilamiento favorece la utilización de las plataformas y en consecuencia de las pilas, que constituyen el equipo ideal para moverlos.

Es muy común la utilización de técnicas de almacenamiento asociado el sistema de apilamiento de cajas o plataformas, que proporcionan flexibilidad y mejor aprovechamiento vertical de los almacenes.

El proceso de almacenamiento debe realizarse de manera tal que se lleven los registros apropiados, utilizando base de datos, planos, control de inventarios, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. Prevención de problemas: verifique si el almacén o espacio donde se almacenarán los productos cumple con las normas básicas tales como ventilación y luz, salida de emergencia, paredes incombustibles, lugar apropiado para dispensación, pesajes, etc.

2. Capacitación del personal: El personal de almacén debe estar debidamente capacitado y conocer los cuidados que se deben tener en la manipulación de estos productos.

3. Verificación de sistemas de comunicación y manejo de información: Estos deben funcionar adecuadamente permitiendo el flujo adecuado de información, facilitar la actualización de datos, hacer más eficiente el manejo de inventarios, evitando que se adquiriera mas producto del que necesita por fallas de comunicación, convirtiéndolos en “materiales ocupan espacio de forma innecesaria”.

4. Recopile la siguiente información:

- Sepa qué elementos se proyecta almacenar.
- Infórmese sobre la cantidad máxima que requiere almacenar en épocas de alta demanda.
- Identifique el tipo de envase que maneja para cada producto.

5. Agrupación de productos: Agrupe los productos por tipo de presentación (jarabes, tabletas, ampolletas, etc). En este punto, los líquidos pueden separarse de los sólidos, a elección del usuario. De otra manera deberán proveerse los medios de protección

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

(confinamientos) para evitar que un derrame líquido dañe un producto sólido, los cuales se embalan, comúnmente, en empaques permeables.

6. Productos especiales: Identifique dentro de los diferentes tipos de producto o materiales aquellos que requieran condiciones especiales de almacenamiento como: refrigerados, psicotrópicos, materiales inflamables etc. Evalúe si debe sacarlos del almacén a un lugar mas seguro de acuerdo con las cantidades y las condiciones actuales.

7. Separadores: Ubique separadores entre los diferentes tipos de presentación, de la siguiente forma:

- Productos que dentro de su mismo tipo (jarabe, tableta, ampolleta,etc.), son de diferente denominación o nombre.
- Productos del mismo tipo e igual nombre comercial que tienen diferente dosificación en su composición (Tableta: Amoxil 500 mg x 20 comprimidos, Tableta: Amoxil 250 mg x 20 comprimidos)

8. Ubicación: Actualice la ubicación física de los productos o materiales en su sistema o plano del almacén, la posición final que ocuparán los productos considerando áreas de desplazamiento de personal, movimiento de estibadores, montacargas, áreas de dispensación, salidas de emergencia, extintores, zona de despachos, etc.

9. Movimiento de materiales: Realice los movimientos físicos de los materiales de acuerdo con el plano obtenido y haga los ajustes que considere necesarios.

c) Función de inventario físico

Se da el nombre de inventario de mercancía a la verificación o confirmación de la existencia de los materiales. En realidad, el inventario es una estadística física o conteo de los materiales existentes, para confrontarla con la existencia anotadas en los ficheros de existencias o en el banco de datos sobre materiales.

Algunas empresas le dan el nombre de inventario físico porque se trata de una estadística física o palpable de aquellos que hay en existencias. El inventario físico se efectúa periódicamente, casi siempre en el cierre del periodo fiscal de la empresa, para efecto de balance contable. En esa ocasión, el inventario se hace en su totalidad en la bodega, secciones, depósitos, etc. El inventario físico es importante por las siguientes razones:

- Permite verificar las diferencias entre los registros de existencias en los ficheros o bases de datos y la existencias físicas (cantidad real en existencia).
- Permite verificar las diferencias entre las existencias físicas contables, en valores monetarios.
- Proporciona la aproximación del valor total de las existencias (contables), para efectos de balances, cuando el inventario se realiza próximo al cierre del ejercicio fiscal.

La necesidad del inventario físico se fundamenta en dos razones:

- El inventario físico cumple con las exigencias fiscales, pues deben ser transcrito en el libro de inventario, conforme la legislación.
- El inventario físico satisface la necesidad contable, para verificar, en realidad, la existencia del material y la aproximación del consumo real.

d) Función de codificación de materiales

Para facilitar la identificación y localización de los materiales ubicados en el almacén, las empresas utilizan sistemas de codificación de materiales. Cuando la cantidad de artículos es muy grande, se hace casi imposible identificarlos por sus respectivos nombres, marcas, tamaños, etc.

Para facilitar la administración de los materiales se deben clasificar los artículos con base en un sistema racional, que permita procedimientos de almacenaje adecuados, así como las diferentes operaciones de almacén y control eficiente de las existencias.

Es usual que las empresas contratantes del servicio de outsourcing logístico cuenten con códigos ya establecidos para sus productos, con los cuales vienen realizando sus ventas y elaborando sus catálogos de pedidos.

Se da el nombre de clasificación de artículos a la catalogación, especificación, normalización, esquematización y codificación de todos los materiales que componen las existencias.

La clasificación pasa por algunas etapas que se definen a continuación.

- **Catalogación:** Significa el inventario de todos los artículos existentes sin omitir ninguno. La catalogación permite la presentación conjunta de todo los artículos proporcionando una idea general de la colección.
- **Especificación:** significa la descripción detallada de un articulo, como sus medidas, formato, tamaño, peso, etc. Cuando mayor es la especificación, se contara con mas informaciones sobre el artículos y menos dudas con respecto de su composición y características. La especificación facilita las compras del articulo, pues permite dar una idea precisa del material que se comprara. Facilita la inspección al recibir el material, el trabajo de ingeniería del producto, etc.
- **Normalización:** Indica la manera en que el material debe ser utilizado en sus diversas aplicaciones. La palabra deriva de normas, que son las recetas sobre el uso de los materiales.
- **Estandarización:** significa establecer estándares de peso, medidas y formatos para los materiales.

Al concluir estos pasos se pasa a la clasificación de los materiales agrupándolos de acuerdo con su dimensión, forma, peso, tipo, características, utilización etc. La clasificación debe hacerse de tal modo que cada genero de material ocupe un lugar especifico, que facilite su identificación y localización en el almacén.

La codificación es una consecuencia de la clasificación de los artículos. Codificar significa representar cada articulo por medio de un código que contiene las informaciones

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

necesarias y suficientes, por medio de números y letras. Los sistemas de codificación más usadas son: código alfabético, numéricos y alfanumérico.

e) Función de despacho.

- Se debe despachar en orden, según el sistema FEFO (Primero en expirar primero en salir).
- Se despachan los productos en forma ordenada y eficiente, manteniendo el orden en la zona de despacho.
- Se entrega productos a los transportistas con cargo, los cuales son las copias almacén de las facturas, guías de remisión, etc., dichos documentos son registrados en el file de despacho.
- Para efectuar un buen despacho también es importante el adecuado embalaje de los productos en forma oportuna, para no retrazar la entrega y en óptimas condiciones; teniendo en cuenta el peso de los mismos, rotulando las cajas con etiquetas autoadhesivas como la indicación de “frágil” si los productos son de cuidado especial.
- En los documentos de despacho se detalla el total de empaques y el peso total.
- El despacho de los pedidos debe realizarse en las cantidades solicitadas, en tiempo oportuno y en las mejores condiciones de seguridad vigilando que estos despachos se efectúen con los documentos correspondientes.
- Los datos de los documentos de despacho deben corresponder con los productos dos a despachar en código, descripción, cantidad, lote y fecha de expira.

f) Función de limpieza.

En general para todo almacén la limpieza es muy importante, en el caso de almacén de productos farmacéuticos su importancia se incrementa exponencialmente dado que sus productos están dirigidos para el consumo humano por ello los cuidados correspondientes son bien valorados para evitar la contaminación o deterioro de los mismos.

Diariamente se debe cumplir con un rol de limpieza en el almacén, el cual cubre:

- Limpieza de productos.
- Limpieza de rack, comenzando por el último nivel.
- Regado de pisos, para su posterior barrido y así evitar el polvo.
- Recojo de tachos de basura.
- Limpieza oficina de almacén.
- Encerado de pisos.
- Limpieza escritorios.
- Limpieza de extintores.
- Limpieza de archivos.
- Limpieza del teléfono con un trapo humedecido con alcohol.

- Limpieza de las computadoras con un trapo humedecido con jubilee.
- Limpieza de puerta principal
- Limpieza de paredes.
- Limpieza zona del almacén de Temperatura Controlada.

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

CAPÍTULO 5. INDICADORES DE GESTIÓN DEL OUTSOURCING LOGÍSTICO

5.1. Aspectos del proceso de medición.

Dentro del análisis de la cadena de abastecimiento se encuentran oportunidades de mejora, desde que se genera la necesidad de un consumidor, hasta que se le entrega a éste el producto o servicio requerido.

Las empresas proveedoras del servicio de Outsourcing Logístico, para poder tomar decisiones encaminadas a mejorar su servicio y rentabilidad, deben conocer profundamente sus operaciones y los resultados que esta obteniendo, por ello medir con el fin de evaluar la gestión que se está realizando es un factor muy importante.

Al medir es posible identificar puntos deficientes, tomar decisiones sobre las prioridades de trabajo y valorar los resultados de las estrategias que ya se han implementado. Al conocer los puntos críticos de desempeño se pueden generar planes de trabajo sobre las fortalezas y debilidades, permitiendo a la empresa adaptarse ante oportunidades y amenazas.

Para ello se debe conocer los factores críticos de éxito del negocio.

- Identificar los procesos críticos.
- Definir los indicadores que se van a utilizar, de acuerdo con los aspectos que se desean controlar.
- Establecer los datos necesarios para calcular los indicadores.
- Determinar el origen de los datos, establecer la fuente de esta información.
- Establecer un cronograma de medición y un responsable para controlar el proceso.

5.2. Indicadores

Son relaciones de datos numéricos que hacen posible evaluar el desempeño y los resultados en cada componente de gestión clave para la organización. Permiten determinar que tan cerca se está del cumplimiento de las metas y objetivos trazados. Los indicadores pueden estar expresados en unidades de medida como:

- Horas.

- Días.

- Porcentajes.

El primer paso para comenzar a desarrollar una herramienta de gestión a través de indicadores, consiste en tener definido los aspectos importantes de cada proceso, las variables relevantes y cómo obtener la información sobre las mismas para tomar decisiones oportunas en base a la información que generan los indicadores.

Los indicadores logísticos buscan evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión logística de la organización, así como la utilización de la tecnología y el manejo de la información.

5.3. Clasificación de los Indicadores Logísticos de almacenamiento

a) Indicadores de servicio: Este grupo de indicadores mide el nivel de servicio que la empresa presta a sus clientes, tanto internos como externos. Incluye:

- Nivel de servicio: número de pedidos recibidos sobre número de pedidos enviados.
- Pedidos Entregados a Tiempo: Mide el nivel de cumplimiento de la compañía para realizar la entrega de los pedidos, en la fecha o período pactado con el cliente.
- Pedidos Entregados Completos: Mide el nivel de cumplimiento de la compañía en la

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

entrega de pedidos completos al cliente, es decir, determina la relación entre lo solicitado y lo realmente entregado.

· Pedidos Devueltos: Conocer el número de devoluciones que se efectúan en los pedidos entregados.

· Ciclo de la Orden de Compra o Tiempo de respuesta: Este tiene por objeto controlar el tiempo que transcurre desde que el cliente realiza el pedido, hasta el momento en que lo recibe físicamente. Este indicador debe expresar el ciclo normal de orden y por lo tanto debe calcularse excluyendo los pedidos urgentes y los pedidos programados.

· Documentación sin Problemas: Mide el porcentaje de facturas generadas-recibidas sin ningn error. Es importante que la compañía, además de calcular este indicador, documente las causas de problemas de facturación, por ejemplo:

- Errores en los precios.

- Lo despachado, es diferente a lo facturado.

- Problemas en descuentos.

- Errores de digitación.

- Errores en otros datos de la factura.

· Pedidos Entregados Perfectos: Este mide la calidad total de la entrega de pedidos en una compañía. Se considera que un pedido es perfecto cuando cumple con las siguientes condiciones:

- El pedido es entregado-recibido a tiempo.

- El pedido es entregado-recibido completo.

- La factura no presenta ningún error.

- Las condiciones del producto son excelentes y se entregan de acuerdo con los requerimientos del cliente.

b) Indicadores de gestión de inventarios: Este grupo de indicadores evalúa la eficiencia y exactitud de los inventarios. Incluye:

· Exactitud de Inventarios: Este permite que la compañía mida el grado de coherencia entre el inventario físico y el teórico (en libros o en los sistemas de información). Se debe medir para producto terminado, materia prima y material de empaque.

· Días de Inventario: Determina el período de tiempo promedio que la empresa mantiene sus inventarios. En producto terminado, este indicador se debe calcular para cada categoría o línea de producto, incluyendo el cálculo para materia prima y material de empaque.

· Faltantes y sobrantes de Inventario: Mide la ruptura del inventario por defecto o exceso de mercadería en la confrontación de lo disponible físicamente frente a lo registrado en las fichas o base de datos respectivos.

5.4. Beneficios del empleo de Indicadores

- Es una fuente de información para identificar problemas.
- Proporciona parámetros para ofrecer beneficios cuantificables a los clientes.
- Permite mayor satisfacción de las necesidades de los clientes, al trabajar en los factores que afectan directamente la calidad del servicio ofrecido.
- Con el continuo empleo y análisis de los índices se pueden proponer y desarrollar mejores prácticas logísticas.
- Aplicar correcciones en la Cadena de Abastecimiento para evitar los errores encontrados en el proceso logístico.

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

CAPÍTULO 6. INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS (OP) PARA ALMACÉN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS.

6.1. Objetivo

Asegurar que los procedimientos operativos se elaboren de manera uniforme, que sean aprobados por las personas autorizadas, se encuentren debidamente codificados, distribuidos y actualizados.

6.2. Aplicación

En el área de almacén de productos farmacéuticos.

6.3. Frecuencia de aplicación

La actualización y revisión de los procedimientos operativos es constante.

Autorizado el procedimiento operativo y publicado será de aplicación inmediata.

6.4. A quienes se dirige

Directamente al área y personal que realiza las tareas asignadas.

Gerencia y jefaturas comprendidas con las funciones de almacén.

6.5. Responsabilidad

Es responsabilidad directa del Jefe de Área elaborar todos los procedimientos operativos necesarios y hacer que ellos se cumplan.

Los procedimientos operativos deberán ser revisados y ratificados por todos los miembros que aparecen al pie del OP y en mérito a lo cual firman y autorizan su aplicación.

6.6. Precauciones / Recomendaciones

Al elaborar nuevos procedimientos operativos que tomen como referencia procedimientos operativos ya emitidos solo deberán colocar el título del procedimiento operativo y el número base de dicho procedimiento, no la versión.

Por ejemplo:

Limpieza de Almacén OP .001.1 (OP inicial)

Limpieza de Almacén OP .001.2 (OP de reemplazo)

Si en cualquier otro OP se hace referencia a la Limpieza de Almacén se colocará como OP de referencia el título del OP y su numeración base, o sea, OP. 001 (No se colocará la versión para evitar cambios constantes de los OP en los cuales interviene el OP de Limpieza de Almacén).

Anotar aspectos particulares que deben ser tomadas en cuenta en el desarrollo del OP.

Respetar el formato, tipo y tamaño de letras, distancia entre líneas, numeración del OP.

El OP estará presente en el lugar de trabajo y disponible para el usuario inmediato.

Mantener actualizado los OP.

En el caso de OP en proceso de revisión, podrá colocarse un sello “OP en proceso de revisión”, en tanto el OP sigue el curso de revisión y aprobación.

Se recomienda para los procedimientos del punto VIII el uso de verbos en infinitivo. (Ejemplo: escribir, trasladar, limpiar, comunicar, etc.).

Los OP tienen carácter de reservado, por lo que será considerada falta grave la impresión de los OP, así como hacer cualquier tipo de copia o retirarlos. Si por alguna circunstancia se necesitan sacar copias adicionales deberán contar con el V° B° de la Gerencia correspondiente.

Los OP podrán tener adjunto anexos (mencionar la cantidad de anexos los mismos que incluyen planos, dibujos, etc) los cuales también deben ser firmados y fechados por la persona autorizada. Los anexos deberán mencionar el número de OP del cual proceden sin mencionar la revisión. Ejm.: ALM 001.

La actualización de OP debe efectuarse 2 a 3 meses antes de su vencimiento. En principio los OP tendrán vigencia de 3 años luego del cual necesariamente tendrán que renovarse (como mínimo la nueva fecha de vigencia).

La modificación del OP correrá bajo responsabilidad directa del emisor del OP; (Jefe

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

de área); la revisión por el Jefe de área y/o del Departamento. La autorización y/o aprobación será a través de la Gerencia del área.

Necesariamente en los recuadros, pie de página deberá figurar la persona que elabora (usuario directo), revisa (Jefe inmediato superior), aprueba (Gerencia correspondiente).

Como caso especial. Un OP puede llevar menos firmas, como mínimo dos personas distintas (puede darse el caso que una persona elabora y otra persona revisa y autoriza).

Todo OP podrá modificarse las veces que sea necesario y en cualquier momento (no es determinante esperar los tres años). Modificado el OP la nueva fecha de vigencia será desde el momento de la nueva modificación. El OP que circule para revisión deberá estar adjuntado del OP obsoleto (copia con sello: “copia del original”).

6.7. Equipos / Materiales / Insumos necesarios

Instructivo para la elaboración de procedimientos operativos (OP), que sirve como base.

6.8. Procedimiento

Elaborar los OP siguiendo los lineamientos del presente instructivo.

Terminar, firmar y entregar a la Secretaria de la Gerencia correspondiente el OP original con el diskette o archivo (vía e-mail) conteniendo el procedimiento (en programa Word), indicando el nombre del archivo.

El área generadora del OP efectuará el fotocopiado (1 copia) del OP y entregará a la Secretaria de la Gerencia el original.

El OP obsoleto original deberá ser sellado como OP OBSOLETO, deberá ser retirado y archivado separadamente en file de obsoletos.

La secretaria de Gerencia colocará el sello copia del original y firmará cargo para el área generadora del OP.

La secretaria de la Gerencia alimentará el OP en la red para consulta.

El área generadora del OP comunicará vía memorándum a todas las personas que se encuentran en el rubro distribución del OP que figura en dicho documento.

La Secretaria de la Gerencia será la única persona responsable de archivar y tener en custodia todos los OP originales de la Empresa. Asimismo llevará un control de la vigencia de los mismos.

6.9. Desarrollo del OP según enumeración

1. Colocar: Procedimiento Operativo OP

2. Colocar el área generadora del OP

3. Colocar la versión del OP comenzando por el 001.1. el OP deberá estar identificado con siglas que identifique al área generadora los que no deben exceder de 6 caracteres.

Ejemplos:

Acondicionado	ACOND	(OP N° ACOND 001.1)
Almacenes	ALM	(OP N° ALM 001.1)
Mantenimiento	MAN	(OP N° MAN 001.1)
Personal	PER	(OP N° PER001.1)
Gerencia de Planta	GP	(OP N° GP 001.1)
Gerencia de Terceros	GT	(OP N° GT 000.1)
Sistemas	SIST	(OP N° SIS 001.1)
Recursos Humanos	RRHH	(OP N° RRHH 001.1)
Administración	ADM	(OP N° ADM 001.1)

Colocar el nmero en forma correlativa, antecedido por las siglas del rea. Ej.:

Corresponde al primer OP elaborado: OP N° ALM 001.1

Corresponde al segundo OP elaborado OP N° ALM 002.1

Corresponde al tercer OP elaborado N° ALM.003.1

De existir varias secciones o almacenes que están bajo la dirección de una misma área; en ese caso se seguirá la enumeración correlativa de OP como esta establecida y entre paréntesis se colocará el número interno que establezca cada almacén o sección.

Ejemplo: ALM 099.1 (APT 2) ; ALM 048.1 (MP 1)

La versión cambiará en la medida que el procedimiento sufra alguna modificación. Las versiones serán correlativas.

ALM 001.1	(OP N° 1 versión 1), primer OP elaborado
ALM 001.2	(OP N° 1 versión 2)
ALM 001.3	(OP N° 1 versión 3)

Por una cuestión de orden una vez generados las siglas del área no deberá modificarse.

4. Colocar la enumeración correlativa y el número total de páginas del OP.

5. Colocar el Título del OP.

6. Colocar la fecha de emisión. Las fechas deben escribirse con día, mes y año. El dato corresponde a la fecha en que el nuevo OP se ha emitido (esta fecha deberá ser igual a la que figura al pie del OP en elaborado por)

7. Colocar la fecha del OP sustituido. (Corresponde a la fecha de emisión del OP sustituido) en caso sea la primera versión, este espacio quedará en blanco.

8. Colocar la fecha de la próxima revisión (se ha tomado como base 3 años de transcurrido). Si el OP requiere ser cambiado antes de tiempo, se modificará las versiones, fecha de emisión, sustitución y nuevamente revisión a los 3 años de emitido.

9. Colocar consideraciones de importancia general.

10. Colocar el objetivo específico. Por definición el OP es una guía, sirve para

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

instruir.

11. Debe figurar el área, la actividad, equipo o sistema, indicando el lugar de ubicación, donde se desarrollará la actividad directa.

12. Indicará los períodos en la que se lleve a cabo el procedimiento, puede ser frecuente o periódico (fijar el período) o condicional (cada vez que).

13. Colocar el área/Jefatura a la cual va dirigido el OP, debe indicarse por niveles de jerarquía al que va dirigido.

14. Colocar la responsabilidad que le toca directa e indirectamente a cada persona involucrada en el OP y en cada nivel jerárquico indicado en (13).

15. Colocar la información necesaria a tomar en cuenta para la correcta aplicación del OP, como aspectos previos, seguridad industrial, higiene, etc.

16. Colocar todos los elementos básicos necesarios que faciliten la ejecución del OP como documentos, utensilios, equipos, insumos, etc. Estos elementos deberán figurar en el Procedimiento.

17. Colocar paso a paso las indicaciones para conseguir el objetivo del OP. Puede colocarse subtítulos y prefijos o cada etapa del OP.

18. Debe colocarse concretamente los motivos por los cuales se está sustituyendo el OP en vigencia, con su correspondiente versión. En el nuevo OP deberá figurar los motivos de las sustituciones de todas las versiones anteriores, así como el motivo de la última sustitución. Si se trata de la primera versión sólo colocar la palabra: NUEVO.

19. Colocar todas las áreas que directa e indirectamente deben tener conocimiento del OP elaborado. (Distribución del OP).

20. Colocar el área de las personas que dan el V°B° del OP. Puede aumentar, disminuir o intercambiar las personas que dan el V°B° dependiendo del área o responsabilidad. Normalmente se coloca emisor del OP al lado izquierdo, por grado o responsabilidad y/o autoridad va hacia la derecha.

21. Colocar los nombres de las personas que dan el V°B° del OP. Puede aumentar, disminuir o intercambiar las personas que dan el V°B° dependiendo del área o responsabilidad que ejerzan la función indicada en (20).

22. Colocar firma y fecha de las personas que dan el V°B° del OP. Puede aumentar, disminuir o intercambiar las personas que dan el V°B° dependiendo del área o responsabilidad con lo cual dan conformidad y aprueban el procedimiento. Para que entre en vigencia deben tener todas las firmas completas.

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

CAPÍTULO 7. CASO APLICATIVO: PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA ALMACÉN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

7.1. Consideraciones.

Se debe tener presente que para la estructura de cada procedimiento operativo (OP) se ha seguido los pasos descritos en el capítulo 6:

INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS (OP) PARA ALMACÉN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS.

Para efectos del contenido de los procedimientos operativos, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- OP: Procedimiento Operativo.
- NPH: Nombre de la empresa que contrata el servicio de outsourcing logístico de

almacenamiento.

- Coordinador NPH: Es aquella persona que trabaja para la empresa NPH y que la representa para efectos de coordinación de los diferentes aspectos operacionales relacionados con ingresos o salidas de productos, materiales de empaque, preparación de pedidos urgentes, etc.
- Químico NPH: Es el químico farmacéutico que trabaja para la empresa NPH.
- H: Nombre de la empresa que brinda el servicio de outsourcing logístico de almacenamiento.
- Almacén NPH: Nombre que se da al almacén donde se brinda el servicio de outsourcing logístico de almacenamiento, que está ubicado en la empresa H y que contiene los productos de la empresa NPH.
- Jefe de almacén NPH: Es aquella persona que trabaja para la empresa H y tiene bajo su responsabilidad la administración del almacén NPH.
- Gerencia de Planta: Es la gerencia que forma parte de la empresa H y tiene bajo su cargo a la Jefatura de Almacenes:
- Jefatura de Almacenes: Es la jefatura que pertenece a la empresa H y que tiene bajo su cargo las jefaturas de diferentes almacenes, entre los cuales se encuentra la Jefatura del Almacén NPH.
- Sistema: Es la aplicación de software que comprende un conjunto de herramientas a las cuales se puede acceder mediante el empleo de la red informática interna perteneciente a la empresa H. Para el caso del almacén NPH dicho sistema contempla la gestión de base de datos referente a los productos, las diferentes operaciones de ingresos, despachos, etc. y la generación de reportes impresos tales como notas de ingreso, guías de salida, stock total por producto y por lote, entre otras facilidades.
- Digitador (a): Es el (la) auxiliar administrativo(a) que trabaja para la empresa H en el almacén NPH, bajo la supervisión del Jefe de almacén NPH, responsable de la actualización de información en el sistema, registrando en este todas la operaciones realizadas como: ingresos, despachos, etc.
- Rack: Estructura metálica compuesta por columnas verticales y brazos horizontales que sirve para soportar la carga de productos ubicados en parihuelas. Suele tener varios niveles o pisos dependiendo del volumen a almacenar.
- Parihuelas: Son plataformas utilizadas para el almacenamiento de productos, su uso permite mover lotes completos de productos con ahorro de tiempo y reducción de la manipulación evitando deterioros o daños.
- Carretilla hidráulica: Se utiliza para manipular artículos o recipientes apilados sobre plataformas como parihuelas.
- Montacarga eléctrico: Sirve para movilizar cargas más pesadas, permite recorrer distancias mayores, brinda un servicio más continuo y facilita la rápida manipulación.
- Estación de Trabajo o Estación de Picking: Son aquellas ubicaciones que se

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

encuentran en los racks y que son más accesibles a la manipulación de productos, por lo general se llama así a las ubicaciones de los dos primeros niveles de cada rack.

- Estación de Sobrestock: Son aquellas ubicaciones que se encuentran en los racks y que son menos accesibles a la manipulación de productos, por lo general se llama así a las ubicaciones que se encuentran del nivel tres hacia arriba de cada rack.

7.2. Recepción por importación y compras locales de productos.

PROCEDIMIENTO OPERATIVO OP

ÁREA: ALMACENES	OP. Nº. ALM 101.1 (NPH 001)	PAG. --- de ---
TITULO: RECEPCIÓN POR IMPORTACIÓN Y COMPRAS LOCALES DE PRODUCTOS NPH		
OP : Emitida / /	Sustituye al: / /	Próx. Revisión: / /

ASPECTOS GENERALES

1. El presente OP debe leerse y entenderse totalmente antes de su aplicación.

2. Ningún paso debe proseguirse ante una duda, por lo tanto consultar a su jefe inmediato.

3. Cualquier anormalidad observada durante la aplicación del presente OP deberá ser comunicada a su Jefe Inmediato.

4. Si se requiere cambiar parte o la totalidad del OP deberá comunicar a la Gerencia de Planta y elaborar un nuevo OP con el procedimiento aquí descrito.

5. Los OP´S originales quedará en poder de la Gerencia de Planta. Una copia del mismo quedará en poder del usuario directo(área de origen).

6. La visualización de OP´S se podrá hacer vía sistema.

I. OBJETIVO DEL OP

- Garantizar una recepción eficiente de los productos NPH.
- Informar de manera oportuna a NPH, acerca de los ingresos de productos por Importación.
- Llevar un control de los ingresos realizados a través de los proveedores extranjeros.

II. LUGAR DE APLICACIÓN

- Almacén NPH (ubicado en H)

III. FRECUENCIA DE APLICACIÓN

- Cada vez que se presente ingresos de importación

IV. RESPONSABILIDAD

- Es responsabilidad del Jefe de Almacén NPH velar por el cumplimiento del presente procedimiento.
- Es responsabilidad de los auxiliares de almacén y digitador(a) cumplir con el presente procedimiento.
- Coordinador de NPH

V. DIRIGIDO A

- Jefe de almacén NPH.
- Auxiliar de almacén y digitador (a)

VI. EQUIPOS / MATERIALES /DOCUMENTOS NECESARIOS

- Formato “Orden de trabajo NPH”
- Guía de Remisión del transportista, agencia de aduanas, etc.
- Lista de empaque (packing list)
- Orden de Compra NPH
- File de archivo de ingreso en Cuarentena.
- Carretilla Hidráulica, Parihuelas, Montacargas.
- Nota de Ingreso.
- Formato actualización de ubicaciones.

VII. PRECAUCIONES / RECOMENDACIONES

- Antes de recibir una importación se debe contar con la lista de empaque (packing list) y orden de compra NPH, proporcionadas por NPH con una anticipación mínima de 24 Horas. Para el caso de compras locales solamente se necesitará la orden de compra.
- Antes de recibir una importación se debe tener la confirmación de la hora aproximada en que llegará el camión al Almacén NPH.
- Para el caso de importaciones todos los empaques que se encuentren en mal estado (abiertos, rotos, cortados, golpeados, etc.) en lo posible deben ser abiertas en presencia del Representante de la Compañía de Seguros (ajustador), y el Coordinador NPH.
- Para el caso de compras locales de encontrarse bultos en mal estado, estos no serán recepcionados, previa coordinación con el Coordinador NPH.
- Los documentos de Ingreso deben ser entregados al Coordinador de NPH en un plazo de 24 Horas desde la Recepción. En el caso de fines de semana se entrega la información en el transcurso del día Lunes.

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

- El coordinador de NPH, comunicará todo lo relacionado a la recepción a NPH.

VIII. PROCEDIMIENTO

- Auxiliar de almacén recibe los bultos y revisa externamente el estado de conservación de cada uno de ellos, comparando con el packing list y/o orden de compra y guía de remisión correspondiente. Observando aquellos que se encuentren: dañados, chancados, cortados, abiertos, etc. y a su vez registrándolas en la guía de remisión como constancia del estado de los bultos recepcionados.
- Auxiliar de almacén cuenta la cantidad de cajas por producto y multiplica por el contenido de cada uno de ellas añadiendo finalmente el saldo si es que hubiese.
- Esta operación se realiza hasta agotar los productos a recepcionar.
- Auxiliar de almacén firma y sella todas las copias de la guía de remisión (con sello recibido x revisar), quedando en almacén 2 copias de la guía de remisión una de las cuales será entregada con cargo al coordinador de NPH, con una copia de la nota de ingreso.
- Concluida la recepción se ingresa al sistema en espera de la revisión del químico NPH.
- Químico NPH inspecciona los productos y autoriza el pase para el acondicionado (para los productos que lo requieran) de acuerdo a la Orden de Trabajo entregada por NPH. Para los productos que no requieran trabajos de acondicionado, pasarán al almacén según corresponda (mercado privado o almacén disponibles, EsSalud, etc.) previa autorización del químico NPH (sello y firma de aprobado en la Nota de Ingreso el cual colocará la etiqueta de aprobado correspondiente, con la ayuda del auxiliar de almacén.
- Finalizado el proceso de recepción auxiliar de almacén ubica los productos en el rack correspondiente de acuerdo a la ubicación asignada (Estación de Trabajo y Sobrestock) y transcribe ésta nueva ubicación al formato “Actualización de Ubicaciones”.

IX. DISTRIBUCIÓN

- Gerencia de Planta.
- Jefatura de Almacenes.
- Almacén NPH.
- NPH.

	Elaborado	Revisado	Autorizado 1	Autorizado 2
Área	Jefatura Almacén NPH	Jefatura de Almacenes	Gerencia de Planta	NPH
Nombre				
Firma/Fecha				

7.3. Recepción de productos refrigerados.

PROCEDIMIENTO OPERATIVO OP

ÁREA: ALMACENES	OP. Nº. ALM 102.1 (NPH 002)	Pag. --de --
TITULO : RECEPCIÓN DE PRODUCTOS REFRIGERADOS NPH		
OP : Emitida el: / /	Sustituye al: / /	Próx. Revisión : / /

ASPECTOS GENERALES

1. El presente OP debe leerse y entenderse totalmente antes de su aplicación.

2. Ningún paso debe proseguirse ante una duda, por lo tanto consultar a su jefe inmediato.

3. Cualquier anormalidad observada durante la aplicación del presente OP deberá ser comunicada a su Jefe Inmediato.

4. Si se requiere cambiar parte o la totalidad del OP deberá comunicar a la Gerencia de Planta y elaborar un nuevo OP con el procedimiento aquí descrito.

5. Los OP´S originales quedará en poder de la Gerencia de Planta. Una copia del mismo quedará en poder del usuario directo (área de origen).

6. La visualización de OP´S se podrá hacer vía sistema.

I. OBJETIVO DEL OP

- Establecer en forma clara los procedimientos a seguir para la recepción de productos refrigerados provenientes de importación, devolución y/o del Acondicionamiento.
- Conocer los rangos de temperatura de los productos refrigerados, el cual deberán de mantenerse después de la recepción, así como también el tiempo máximo de permanencia fuera de la cámara refrigerada.
- Lograr una administración eficiente de stocks y el control documentario adecuado de los productos refrigerados.

II. LUGAR DE APLICACIÓN

- Almacén NPH (Ubicado en H).

III. FRECUENCIA DE APLICACIÓN

- Permanente.

IV. RESPONSABILIDAD

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

- Es responsabilidad del Jefe de Almacén NPH velar por el cumplimiento del presente procedimiento.
- Es responsabilidad del (los) almacenero(s), digitador(a) y del personal involucrado cumplir con los procedimientos establecidos.
- Es responsabilidad del Químico NPH la recepción visual aleatoria de los productos refrigerados y cumplir con el siguiente procedimiento.

V. DIRIGIDO A:

- Jefe de Almacén NPH.
- Digitador(a)
- Auxiliares de almacén
- Químico NPH
- Coordinador de NPH

VI. EQUIPOS / MATERIALES / INSUMOS NECESARIOS

- Cámara Refrigerada.
- Carretilla hidráulica.
- Parihuelas.
- Equipos de seguridad (Casaca Térmica, botines, casco, cinturón, mascarilla y guantes)
- Mobiliario e implemento de oficina (Computadora, impresoras, teléfono, fax y escritorios)
- Materiales (Tablero, calculadora, lapicero, cajas de tecknoport, refrigerantes, sticker de refrigeración, plástico transparente, termómetro y cinta de embalaje).
- Nota de Ingreso.

VII. PRECAUCIONES / RECOMENDACIONES

- Los productos refrigerados deberán llegar de origen debidamente acondicionados (Empaque hermético con refrigerantes).
- Químico NPH deberá revisar físicamente por medio de un muestreo aleatorio los productos refrigerados que ingresan al almacén para determinar su aprobación y/o rechazo.
- Los productos refrigerados que ingresan al Almacén NPH por una importación, devolución y/o del acondicionamiento deben estar debidamente documentados. En el caso de devolución se indicará el motivo. Para su ingreso al almacén NPH serán etiquetados con el status de “Cuarentena” antes de su verificación por el Químico NPH.
- Los productos refrigerados aprobados deben estar debidamente identificados con el status de “Aprobado”, cubriendo el status de “Cuarentena”.

- La recepción de los productos refrigerados rotos si los hubiera, se debe de usar guantes para evitar contaminaciones y/o accidentes de corte.

VIII. PROCEDIMIENTO

VIII.1 La recepción de los productos refrigerados NPH son de temperaturas de 2° C hasta 8° C., por tal motivo no debe de permanecer en el área de recepción y/o fuera de la cámara refrigerada por un intervalo de tiempo mayor a la especificación del producto.

VIII.2 PRODUCTOS PROVENIENTES DE IMPORTACIÓN Y/O DEVOLUCIONES

- NPH coordina con el Jefe de Almacén NPH la fecha y hora aproximada de la llegada de productos refrigerados por importación. En el caso de devoluciones se coordinará con el Departamento de Servicio al Cliente (facturación) de NPH.
- Auxiliar de almacén encargado de la recepción, revisa la caja de empaque de los productos refrigerados, el cual deberá estar acondicionados herméticamente (Cajas de tecknopor) con pack de gel refrigerante y luego almacenarlos en la cámara refrigerada de 2°C a 8°C.
- Auxiliar de almacén encargado de la recepción, debe identificar con el status de Cuarentena a todos los productos refrigerados que ingresa al almacén a través de una importación o devolución.
- La ubicación temporal de los productos refrigerados pendientes para su revisión física se mantendrá en la cámara refrigerada de 2°C. a 8°C.

VIII.3 PRODUCTOS PROVENIENTES DE ACONDICIONAMIENTO

- Luego del acondicionamiento los productos refrigerados generados por una Orden de Trabajo realizada por el Químico NPH, estos productos refrigerados son devueltos al almacén NPH. Si los productos son acondicionados por la empresa H, la recepción de la mercadería se hará con los documentos de Ingreso/Egreso de productos Terminados emitido por el área de Acondicionado de la empresa H, el cual detallan los productos Buenos, Malos, Faltantes y/o Sobrantes. Si los productos no son acondicionados por la empresa H, la recepción de la mercadería se hará con la guía de remisión del proveedor de servicio externo, acompañado de un documento que detalle los productos Buenos, Malos, Faltantes y/o Sobrantes.
- Auxiliar de almacén encargado de la recepción, debe verificar y/o identificar el status de Cuarentena a los productos refrigerados entregados por el área de acondicionado de la empresa H o aquellos entregados por el proveedor de servicio de acondicionado externo.
- Auxiliar de almacén encargado de la recepción, revisa el empaque y verifica las cantidades de productos entregados con los documentos de ingreso/Egreso de Productos Terminados del área de acondicionado de la empresa H o con la guía de remisión del proveedor de servicio externo más el documento que detalla la cantidad de productos Buenos, Malos, Faltantes y/o Sobrantes, los cuales deberán estar acondicionados herméticamente (Cajas de tecknopor) con pack de gel refrigerante y

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

luego almacenarlos en la cámara refrigerada de 2°C a 8°C.

· La ubicación temporal de los productos refrigerados pendientes para su revisión física por parte del Químico NPH, se mantendrá en la cámara refrigerada de 2°C. a 8°C.

IX DISTRIBUCIÓN

· Gerencia de Planta.
· Jefatura de Almacenes
· Almacén NPH
· NPH

	Elaborado	Revisado	Autorizado 1	Autorizado 2
Area	Jefatura Almacén NPH	Jefatura de Almacenes	Gerencia de Planta	NPH
Nombre				
Firma/Fecha				

7.4. Recepción y almacenamiento de productos acondicionados

PROCEDIMIENTO OPERATIVO OP

AREA: ALMACENES	OP. No. ALM 103.1 (NPH 003)	PAG. --- de ---
TITULO: RECEPCION Y ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS ACONDICIONADOS		
OP : Emitida / /	Sustituye al: / /	Próx. Revisión: / /

ASPECTOS GENERALES

1. El presente OP debe leerse y entenderse totalmente antes de su aplicación.

2. Ningún paso debe proseguirse ante una duda, por lo tanto consultar a su jefe inmediato.

3. Cualquier anormalidad observada durante la aplicación del presente OP deberá ser comunicada a su Jefe Inmediato.

4. Si se requiere cambiar parte o la totalidad del OP deberá comunicar a la Gerencia de Planta y elaborar un nuevo OP con el procedimiento aquí descrito.

5. Los OP´S originales quedará en poder de la Gerencia de Planta. Una copia del mismo quedará en poder del usuario directo (área de origen).

6. La visualización de OP´S se podrá hacer vía sistema.

I. OBJETIVO DEL OP

Detallar en forma clara los pasos a seguir, en la recepción y el almacenamiento de productos NPH.

II. LUGAR DE APLICACIÓN

Almacén NPH (ubicado en H.)

III. FRECUENCIA DE APLICACIÓN

Permanente

IV. RESPONSABILIDAD

IV.1 Es responsabilidad del Jefe de Almacén NPH velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV.1.2 Es responsabilidad del los Almaceneros y digitador (a) cumplir con el presente procedimiento.

V. DIRIGIDO A

V.1 Jefe de Almacén NPH.

V.2 Digitador(a).

V.3 Coordinador de NPH

VI. EQUIPOS / MATERIALES / DOCUMENTOS NECESARIOS

VI.1 Guía de ingreso y egreso.

VI.2 Carretilla hidráulica.

VI.3 Parihuela.

VI.4 Escalera.

VI.5 Montacarga.

VI.6 Computadora

VII. PRECAUCIONES / RECOMENDACIONES

VII.1 Los productos NPH se almacenan a:

VII.1.1 15°C a 30°C

VII.1.2 15°C a 23°C

VII.1.3 2°C a 8°C

VII.2 Si el acondicionado se realiza en la empresa H el auxiliar de recepción del almacén NPH, revisará que las parihuelas estén en buen estado de conservación, ya que dichas parihuelas se usarán para el almacenamiento en cada rack. Si el acondicionado se realiza por proveedor de servicio externo, se debe proceder al traspaletado para su almacenamiento.

VII.3 De ingresar lotes existentes en el almacén, se tratará en lo posible de ubicarlos juntos (dependiendo del volumen).

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

VII.4 Al armar las camas o tendidos en las parihuelas evitar colocar los productos muy al borde de las mismas, con lo cual se protege el producto de golpes y posibles caídas.

VII.5 Por ningún motivo se deberá lanzar paquetes o unidades de productos de una persona a otra o hacia una parihuela, así se evitarán accidentes de trabajo y se conservará en buen estado la mercadería.

VII.6 La guía de ingreso original y una copia se quedan en el Almacén NPH y otra copia se entrega al coordinador NPH.

VII.7 En caso de que ingrese un nuevo lote de producto, se ubicará muy aparte del lote anterior con la ayuda del Montacarga en caso de ser necesario.

VIII. PROCEDIMIENTO

VIII.1 El almacenero encargado de la recepción recibirá los productos con la guía de Ingreso del área de acondicionado de la empresa H ó con la Guía de remisión del proveedor de servicio externo, verificando el buen estado de los mismos.

VIII.2 Con los productos y datos correctos se proceden a sellar y firmar los documentos correspondientes, en señal de conformidad.

VIII.3 El auxiliar de almacén rotulará debidamente el(los) producto(s) con los siguientes datos:

VIII.3.1 Código

VIII.3.2 Descripción

VIII.3.3 Nº de lote

VIII.3.4 Fecha de Expira.

VIII.4 Químico NPH con la ayuda del auxiliar de almacén procede a realizar los etiquetados respectivos (Aprobación o Rechazo) y firma de las Guías de Ingreso del área de acondicionado o fotocopia de guía de remisión del proveedor de servicio de acondicionado externo..

VIII.5 El auxiliar de almacén en base a los datos de la guía de ingreso del área de acondicionado ó la guía de remisión del proveedor de servicio externo, llena el formato de ingreso al sistema indicando en forma clara código, lote, descripción , expira y bodega de destino, este último indicado por el Químico NPH, entregando dicho formato a el(la) digitador(a) para realizar el ingreso al sistema.

VIII.6 Auxiliar de almacén llevará las parihuelas con cuidado a la zona de almacenaje final.

VIII.7 Auxiliar de almacén actualizará las ubicaciones con el formato correspondiente y alcanza dicho formato para su procesamiento al (la) digitador(a).

VIII.8 Digitador (a) ingresará la ubicación del (los) producto (s) en el sistema.

IX. DISTRIBUCIÓN

IX.1 Gerencia de Planta.

IX.2 Jefatura de Almacenes.

IX.3 Almacén NPH.

IX.4 Área de Acondicionado de H.

IX.5 NPH.

	Elaborado	Revisado	Autorizado 1	Autorizado 2
Area	Almacén NPH	Jefatura de Almacenes	Gerencia de Planta	NPH
Nombre				
Firma/Fecha				

7.5. Devolución de productos

PROCEDIMIENTO OPERATIVO OP

AREA : ALMACENES	OP. Nº. ALM 104.1(NPH 004)	Pag. -- de --
TITULO : DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS		
OP : Emitida el : / /	Sustituye al: / /	Próx. Revisión : / /

ASPECTOS GENERALES

1. El presente OP debe leerse y entenderse totalmente antes de su aplicación.

2. Ningún paso debe proseguirse ante una duda, por lo tanto consultar a su jefe inmediato.

3. Cualquier anormalidad observada durante la aplicación del presente OP deberá ser comunicada a su Jefe Inmediato.

4. Si se requiere cambiar parte o la totalidad del OP deberá comunicar a la Gerencia de Planta y elaborar un nuevo OP con el procedimiento aquí descrito.

5. Los OP´S originales quedará en poder de la Gerencia de Planta. Una copia del mismo quedará en poder del usuario directo (área de origen).

6. La visualización de OP´S se podrá hacer vía sistema.

I OBJETIVO DEL OP

Establecer las políticas y procedimientos para la atención de las devoluciones de productos vendidos.

II LUGAR DE APLICACIÓN

Almacén NPH (Ubicado en H).

III FRECUENCIA DE APLICACIÓN

Permanente.

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

IV RESPONSABILIDAD

IV.1 Es responsabilidad del Jefe de Almacén NPH velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV.2 Es responsabilidad del(los) almacenero(s), digitador(a) y del personal involucrado cumplir con los procedimientos establecidos.

IV.3 Es responsabilidad del Químico NPH la revisión y aprobación o rechazo de los productos devueltos

V DIRIGIDO A

V.1 Jefe de Almacén NPH

V.2 Digitador(a)

V.3 Auxiliares de almacén

V.4 Responsables de Distribución

V.5 Químico NPH

V.6 Coordinador de NPH

V.7 Personal de Ventas de NPH

V.8 Persona responsable de emitir Notas de Crédito de NPH

VI EQUIPOS / MATERIALES / INSUMOS NECESARIOS

VI.1 Talonario de Devoluciones

VI.2 Talonario de Devoluciones por Vencimiento

VI.3 Nota de Ingreso.

VII PRECAUCIONES / RECOMENDACIONES

VII.1 Se considera una Devolución por Vencimiento, cuando haya terminado la vigencia de uso del medicamento (fecha indicada en los envases primario y secundario).

VII.2 No se aceptarán devoluciones de productos refrigerados, debido a que no se puede garantizar que éstos hayan sido mantenidos por el cliente, bajo las condiciones requeridas.

VII.3 Únicamente en el caso de aquellas instituciones que sí ofrecen esta garantía se podría autorizar la devolución, con el visto bueno del Químico NPH responsable. En el caso del resto de productos se podrán aceptar si cumplen con la política establecida y con la aprobación del Químico NPH. Este último indicará su aprobación o rechazo.

VII.4 La recepción de medicamentos vencidos es sólo aplicable para los productos que indique NPH y su recepción se realiza solamente durante el mes de vencimiento y en el caso de previa autorización del coordinador de NPH, también durante el mes siguiente al vencimiento. Fuera de este período establecido no es posible la atención de devoluciones.

VII.5 La devolución es aceptada para productos que mantengan su presentación en contenido completo. No se aceptarán fracciones de unidad de venta.

VII.6 En caso de que el Representante de ventas no cumpla con verificar los datos físicos de la merccadería con los consignados en el Talonario de Devoluciones por Vencimiento , H comunicará dicha falta al coordinador de NPH.

VII.7 Se considera una Devolución por reclamo al momento de entrega al cliente, a una entrega recién efectuada (dentro de las 24 horas útiles para comunicar a NPH) en los siguientes casos:

- Entrega del producto en malas condiciones (roto, manchado, sin etiqueta, inserto o timbrado)
- Entrega fuera del plazo requerido en la orden de compra del cliente
- Entrega de productos o cantidades no solicitados en la orden de compra del cliente
- Anulación por parte del cliente
- Pedidos duplicados
- Error de factura (descuentos, IGV, etc)

VIII PROCEDIMIENTO

VIII.1 DEVOLUCIONES POR VENCIMIENTO

VIII.1.1 Los representantes de ventas de NPH son los encargados de atender la devolución de medicamentos vencidos a solicitud de los clientes.

VIII.1.2 Los representantes de ventas verificarán que los productos a devolver estén comprendidos como factibles de devolución según la relación de productos indicada por NPH y que la fecha de vencimiento de los productos se encuentre dentro del límite establecido para la aceptación de las devoluciones.

VIII.1.3 Haciendo uso del “Talonario de Devolución por Vencimiento” se llenarán los datos requeridos, en original y copia, y se adjuntará la guía de remisión del cliente. En el caso de Instituciones, no se solicitará guía de remisión sino una carta explicativa.

VIII.1.4 El Talonario deberá ser entregado a la persona que emite las Notas de Crédito de NPH para su Vº Bº (verificar y/o referenciar la Factura en el talonario) antes de ser envíado físicamente al almacén NPH. Vale la pena indicar que la persona responsable de emitir las Notas de crédito, no se quedará con ninguna copia del talonario. Esta luego le será alcanzado por el Coordinador de NPH junto con la nota de ingreso del almacén NPH.

VIII.1.5 La mercadería, junto con el “Talonario de Devolución por Vencimiento” (original y copia) con el Vº Bº de la persona responsable de emitir las Notas de Crédito de NPH y la guia de remisión del cliente, serán entregadas en el Almacén NPH, donde se revisará que los datos del Talonario concuerden con la mercadería entregada y con la política de devoluciones. Almacén NPH entregará copia del Talonario con sello y fecha de recibido al Coordinador NPH, para su registro y seguimiento. Almacén NPH mantendrá el original.

VIII.1.6 Almacén NPH procederá a embalar en cajas los productos devueltos por vencimiento, para su despacho al lugar de incineración indicado por NPH, en la fecha

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

oportuna.

VIII.1.7 Almacén NPH ingresará la mercadería devuelta con el Talonario de Devolución al Almacén de Productos de Bajas, y enviará, en un plazo máximo de 24 horas, el Talonario junto con la guía de remisión del cliente a NPH para la emisión de la nota de crédito correspondiente.

VIII.2 DEVOLUCIONES POR RECLAMO AL MOMENTO DE ENTREGA AL CLIENTE

VIII.2.1 Los responsables de reparto son los encargados de atender la devolución de productos por reclamo al momento de entrega al cliente.

VIII.2.2 Al entregar los pedidos, los responsables de reparto verificarán junto con el responsable del almacén del cliente, que la mercadería sea recepcionada en óptimas condiciones y que los productos y cantidades concuerden con el pedido y la guía de remisión.

VIII.2.3 De encontrar alguna de las discrepancias mencionadas como causas aceptables de devolución, el responsable de reparto procederá de inmediato a informar vía nextel, al jefe de almacén NPH, si el problema tiene que ver con el estado físico de la mercadería o con el coordinador NPH, si se trata de impase documentario o anulación del cliente, a fin de tratar de subsanar el problema y evitar la devolución.

VIII.2.4 En caso de no poder solucionarse el problema, el responsable de reparto procederá a llenar los datos requeridos, en el formato “Talonario de Devoluciones”, en original y copia y retirará la mercadería correspondiente.

VIII.2.5 Si la devolución se realiza por el total de la mercadería facturada, se adjuntará el original y todas las copias de la guia de remisión y factura al Talonario

VIII.2.6 Los responsables de reparto entregarán la mercadería junto con el Talonario de Devoluciones al Almacén NPH, donde se revisará que los datos del Talonario concuerden con la mercadería entregada y con la política de devoluciones.

VIII.2.7 Almacén NPH informará al Químico NPH para que proceda a la revisión de la mercadería devuelta.

VIII.2.8 El Químico NPH determinará si la mercadería requiere un reproceso (limpieza, timbrado, reenvasado, cambio de etiqueta, etc), a fin de generar una orden de trabajo para servicio de acondicionado en la empresa H o por servicio de acondicionamiento externo.

VIII.2.9 De no requerirse ningún reproceso se procederá a trasladar la mercadería a la bodega que indique el Químico NPH con su firma en el talonario de devoluciones.

VIII.2.10 Almacén NPH enviará, en un plazo máximo de 24 horas, el Talonario de Devoluciones, junto con la guía de remisión, de ser el caso, a NPH, para la emisión de la nota de crédito o la anulación de la factura según corresponda.

XI DISTRIBUCIÓN

XI.1 Gerencia de Planta.

XI.2 Jefatura de Almacenes.

XI.3 Almacén NPH.

XI.4 NPH

	Elaborado	Revisado	Autorizado 1	Autorizado 2
Area	Almacén NPH	Jefatura de Almacenes	Gerencia de Planta	NPH
Nombre				
Firma/Fecha				

7.6. Procedimiento de embalaje

PROCEDIMIENTO OPERATIVO OP

AREA: ALMACENES	OP. Nº. ALM 105.1 (NPH 005)	PAG. --- de ---
TITULO: : PROCEDIMIENTO DE EMBALAJE		
OP : Emitida / /	Sustituye al: / /	Próx. Revisión: / /

ASPECTOS GENERALES

1. El presente OP debe leerse y entenderse totalmente antes de su aplicación.

2. Ningún paso debe proseguirse ante una duda, por lo tanto consultar a su jefe inmediato.

3. Cualquier anormalidad observada durante la aplicación del presente OP deberá ser comunicada a su Jefe Inmediato.

4. Si se requiere cambiar parte o la totalidad del OP deberá comunicar a la Gerencia de Planta y elaborar un nuevo OP con el procedimiento aquí descrito.

5. Los OP´S originales quedará en poder de la Gerencia de Planta. Una copia del mismo quedará en poder del usuario directo (área de origen).

6. La visualización de OP´S se podrá hacer vía sistema.

I OBJETIVO DEL OP

I.1 Resguardar los productos que van a transportarse.

I.2 Detallar en forma clara los pasos a seguir, en caso de despacho de productos.

II LUGAR DE APLICACIÓN

Almacén NPH (Ubicado en H).

III FRECUENCIA DE APLICACIÓN

En todos los casos que se enbale para preparar el envío de productos.

IV RESPONSABILIDAD

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

IV.1 Es responsabilidad del Jefe de Almacén NPH velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV.2 Es responsabilidad de(los) auxiliar(es) encargado(s) cumplir con el procedimiento establecido.

V DIRIGIDO A

V.1 Jefe de Almacén NPH

V.2 Auxiliar de almacén

V.3 Digitador(a)

VI EQUIPOS / MATERIALES / INSUMOS NECESARIOS

VI.1 Factura

VI.2 Guía de Remisión

VI.3 Computador

VI.4 Tecknopor

VI.5 Cinta de Embalaje

VI.6 Etiquetas de embalaje autoadhesivas

VI.7 Parihuela(s)

VII PRECAUCIONES / RECOMENDACIONES

VII.1 Para proteger al (los) producto(s) de ser necesario se colocará cartones y/o tecknopor dentro de la caja.

VII.2 Para el embalaje de ampollas adicionalmente se pegará en la caja la cinta de embalaje “Muy Frágil” por los cuatro lados.

VII.3 Por ningún motivo se debe llenar más de la capacidad normal que tiene la caja.

VII.4 Al momento de encintar las cajas no se tapará la etiqueta que describe el producto (rótulo de producción).

VII.5 Para el caso de los productos que se despachan en Lima se debe colocar en la caja de embalaje los siguientes datos:

Documento (Número de Pedido)

Nombre de Cliente

Cantidad de bultos.

VII.6 Para el caso de productos que se despachan a provincia en la etiqueta de embalaje se deberá llenar los siguientes datos:

Documento (Número de Pedido)

Nombre de Cliente

Dirección

Ciudad

Cantidad de bultos.

Peso

VIII PROCEDIMIENTO

VIII.1 EMBALAJE DE PRODUCTOS PARA PROVINCIA

VIII.1.1 EMBALAJE DE UN BULTO

VIII.1.1.1 El auxiliar de almacén separa el(los) producto(s) en una parihuela; firma el documento donde figura la relación de productos a separar, como constancia de su labor y coloca el documento junto al(los) producto(s), luego coloca la parihuela cerca a la mesa de embalaje.

VIII.1.1.2 Otro Auxiliar de almacén revisa que los productos, cantidades y lotes sean las solicitadas en el documento que contiene la relación de productos a separar, luego firma este mismo documento como responsable de la revisión.

VIII.1.1.3 Deja una copia de la hoja de trabajo que firmó (que contiene la relación de productos a separar) dentro de la caja de embalaje y coloca dicha caja en la parihuela correspondiente a los pedidos de provincia.

VIII.1.1.4 Otra copia de la hoja de trabajo se hace llegar al (la) digitador(a) para su confirmación a NPH.

VIII.1.1.5 El auxiliar de almacén encargado de embalaje de provincia realiza la última verificación sólo de cantidades de productos que figuran en la copia de hoja de trabajo vs. los documentos de despacho (Guía de remisión, factura).

VIII.1.1.6 El auxiliar encargado de embalaje colocará en la caja; primero los productos pesados (al fondo), teniendo cuidado y buscando la mejor ubicación para cada uno.

VIII.1.1.7 Auxiliar encargado de embalaje colocará en la caja los productos ligeros encima de los pesados teniendo cuidado y buscando siempre la mejor ubicación, para cada uno.

VIII.1.1.8 Luego de colocar todos los productos en la caja, el auxiliar encargado de embalaje cierra la caja y procede a encintarla.

VIII.1.1.9 Luego se procede a pesar la caja en la balanza; el peso total del pedido se coloca en la guía de remisión y en la etiqueta de embalaje autoadhesiva.

VIII.1.1.10 El auxiliar encargado de embalaje firma en la copia del documento que contiene la relación de productos a separar en la parte “embalado por” como responsable del embalaje.

VIII.1.1.11 El auxiliar encargado de embalaje completará los datos de la etiqueta autoadhesiva de embalaje con la información de la guía de remisión o factura.

VIII.1.1.12 El auxiliar encargado de embalaje pega la etiqueta en la caja.

VIII.1.1.13 El auxiliar encargado de embalaje coloca el documento (guía de remisión o factura) encima de la caja previamente ordenada en una parihuela para su posterior despacho.

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

VIII.1.1.14 El auxiliar encargado de despachos a provincia coordina con el transportista el envío de la(s) encomienda(s).

VIII.1.2 EMBALAJE DE DOS O MÁS BULTOS

VIII.1.2.1 Los auxiliares repiten los pasos anteriores del 1 al 5.

VIII.1.2.2 El auxiliar encargado de embalaje separa todos los saldos por ítem en una o más cajas según la cantidad de saldos.

VIII.1.2.3 Auxiliar encargado de embalaje colocará en la(s) caja(s) de saldo(s); primero los productos pesados (al fondo), teniendo cuidado y buscando la mejor ubicación para cada uno.

VIII.1.2.4 Auxiliar encargado de embalaje colocará en la(s) caja(s) de saldo(s) los productos ligeros encima de los pesados teniendo cuidado y buscando siempre la mejor ubicación, para cada uno.

VIII.1.2.5 La(s) caja(s) de saldos serán la(s) última(s) cajas en ser encintadas.

VIII.1.2.6 Auxiliar encargado de embalaje encintará las cajas; por la parte superior e inferior (las tapas) con cinta de embalaje. Auxiliar deberá tener en cuenta que las cintas deben quedar bien pegadas para asegurar la mercadería.

VIII.1.2.7 Auxiliar encargado de embalaje cuenta todos los bultos incluyendo la del(los) saldo(s).

VIII.1.2.8 Auxiliar encargado llenará manualmente las etiquetas autoadhesivas con la información de la guía de remisión o factura.

VIII.1.2.9 Auxiliar encargado de embalaje pega en las cajas las etiquetas de embalaje.

VIII.1.2.10 Luego se procede a pesar en la balanza, al peso total que resulte se coloca en las etiquetas autoadhesivas y en la guía de remisión.

VIII.1.2.11 El auxiliar encargado de embalaje firma la copia del documento que contiene la relación de productos a separar en la parte “embalado por” como responsable del embalaje.

VIII.1.2.12 El auxiliar encargado de embalaje coloca el documento (guía de remisión o factura) encima de la(s) caja(s) previamente ordenada en una parihuela para su posterior despacho.

VIII.1.2.13 El auxiliar encargado de despachos a provincia coordina con el transportista el envío de la(s) encomienda(s).

VIII.2 EMBALAJE DE PRODUCTOS PARA LIMA

VIII.2.1 EMBALAJE DE UN BULTO

VIII.2.1.1 El auxiliar de almacén separa el(los) producto(s) en una parihuela; firma el documento donde figura la relación de productos a separar, como constancia de su labor y coloca el documento junto al(los) producto(s), luego coloca la parihuela cerca a la mesa de embalaje.

VIII.2.1.2 Otro Auxiliar de almacén revisa que los productos, cantidades y lotes sean

las solicitadas en el documento que contiene la relación de productos a separar.

VIII.2.1.3 El mismo auxiliar de almacén que verificó la mercadería se encarga del embalaje.

VIII.2.1.4 El auxiliar encargado de embalaje colocará en la caja; primero los productos pesados (al fondo), teniendo cuidado y buscando la mejor ubicación para cada uno.

VIII.2.1.5 Auxiliar encargado de embalaje colocará en la caja los productos ligeros encima de los pesados teniendo cuidado y buscando siempre la mejor ubicación, para cada uno.

VIII.2.1.6 Luego de colocar todos los productos en la caja, el auxiliar encargado de embalaje cierra la caja y procede a encintarla.

VIII.2.1.7 Luego se procede a pesar la caja en la balanza; el peso total del pedido se coloca en la caja y en el documento que contiene la relación de productos a separar.

VIII.2.1.8 El auxiliar encargado de embalaje agrega los datos de nombre del cliente que figura en la relación de productos a separar.

VIII.2.1.9 El auxiliar encargado de embalaje firma en el documento que contiene la relación de productos a separar en la parte “embalado por” como responsable del embalaje y verificación.

VIII.2.1.10 El auxiliar encargado de embalaje coloca una de las copias de la hoja que firmó (hoja de trabajo que contiene la relación de productos a separar) encima de la caja previamente ordenada en una parihuela para su posterior despacho.

VIII.2.1.11 Otra copia de la hoja de trabajo (que contiene la relación de productos a separar) se hace llegar al (la) digitador(a) para su confirmación a NPH.

VIII.2.2 EMBALAJE DE DOS O MÁS BULTOS

VIII.2.2.1 Los auxiliares repiten los pasos anteriores del 1 al 3.

VIII.2.2.2 El auxiliar encargado de embalaje separa todos los saldos por ítem en una o más cajas según la cantidad de saldos.

VIII.2.2.3 Auxiliar encargado de embalaje colocará en la(s) caja(s); primero los productos pesados (al fondo), teniendo cuidado y buscando la mejor ubicación para cada uno.

VIII.2.2.4 Auxiliar encargado de embalaje colocará en la(s) caja(s) los productos ligeros encima de los pesados teniendo cuidado y buscando siempre la mejor ubicación, para cada uno.

VIII.2.2.5 La(s) caja(s) de saldos serán la(s) última(s) cajas en ser encintadas.

VIII.2.2.6 Auxiliar encargado de embalaje encintará las cajas; por la parte superior e inferior (las tapas) con cinta de embalaje. Auxiliar deberá tener en cuenta que las cintas deben quedar bien pegadas para asegurar la mercadería.

VIII.2.2.7 Auxiliar encargado de embalaje cuenta todos los bultos incluyendo la del(los) saldo(s).

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

VIII.2.2.8 El auxiliar encargado de embalaje agrega la cantidad de bultos en cada caja. Ejemplo:

2/5 : Significa que es la caja número 2 de 5 cajas en total

VIII.2.2.9 El auxiliar encargado de embalaje agrega los datos de nombre del cliente que figura en la relación de productos a separar.

VIII.2.2.10 Luego se procede a pesar en la balanza, al peso total que resulte se coloca en cada caja y en la hoja que contiene la relación de productos a separar.

VIII.2.2.11 El auxiliar encargado de embalaje firma en el documento que contiene la relación de productos a separar en la parte “embalado por” como responsable del embalaje y verificación.

VIII.2.2.12 El auxiliar encargado de embalaje coloca una de las copias de la hoja que firmó (hoja de trabajo que contiene la relación de productos a separar) encima de la(s) caja(s) previamente ordenada en una parihuela para su posterior despacho.

VIII.2.2.13 Otra copia de la hoja de trabajo (que contiene la relación de productos a separar) se hace llegar al (la) digitador(a) para su confirmación a NPH.

IX DISTRIBUCIÓN:

IX.1 Gerencia de Planta.

IX.2 Jefatura de Almacenes.

IX.3 Almacén NPH.

IX.4 NPH.

	Elaborado	Revisado	Autorizado	Autorizado
Area	Almacén NPH	Jefatura de Almacenes	Gerencia de Planta	NPH
Nombre				
Firma/Fecha				

7.7. Despacho de productos

PROCEDIMIENTO OPERATIVO OP

AREA: ALMACENES	OP. Nº. ALM 106.1 (NPH 006)	PAG. --- de ---
TITULO: DESPACHOS DE PRODUCTOS NPH		
OP : Emitida / /	Sustituye al: / /	Próx. Revisión: / /

ASPECTOS GENERALES

1. El presente OP debe leerse y entenderse totalmente antes de su aplicación.

2. Ningún paso debe proseguirse ante una duda, por lo tanto consultar a su jefe inmediato.

3. Cualquier anormalidad observada durante la aplicación del presente OP deberá ser comunicada a su Jefe Inmediato.

4. Si se requiere cambiar parte o la totalidad del OP deberá comunicar a la Gerencia de Planta y elaborar un nuevo OP con el procedimiento aquí descrito.

5. Los OP´S originales quedará en poder de la Gerencia de Planta. Una copia del mismo quedará en poder del usuario directo(área de origen).

6. La visualización de OP´S se podrá hacer vía sistema.

I OBJETIVO DEL OP

Detallar en forma clara los pasos a seguir, para un adecuado despacho de productos.

II LUGAR DE APLICACIÓN

Almacén NPH (Ubicado en H)

III FRECUENCIA DE APLICACIÓN

Permanente

IV RESPONSABILIDAD

IV.1 Es responsabilidad del Jefe de Almacén NPH y el responsable de distribución velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV.2 Es responsabilidad del digitador(a), auxiliar(es) de almacén y de reparto encargado(s) cumplir con el procedimiento establecido.

V DIRIGIDO A

V.1 Jefe de Almacén NPH.

V.2 Responsable de Distribución.

V.3 Auxiliares de almacén y reparto.

V.4 Digitador(a).

V.5 Coordinador de NPH.

VI EQUIPOS / MATERIALES / INSUMOS NECESARIOS

VI.1 Carretillas Hidráulicas.

VI.2 Montacargas.

VI.3 Escaleras.

VI.4 Cinta de Embalaje.

VI.5 Geles refrigerantes.

VI.6 Cajas y bolsas de embalaje.

VI.7 Nota de entrega.

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

VI.8 Guía de Remisión, Factura.

VI.9 Registros Sanitarios.

VI.10 Protocolo de Análisis

VII PRECAUCIONES / RECOMENDACIONES

VII.1 La empresa H es responsable de la preparación de los pedidos de NPH y su entrega al transportista para su reparto a los clientes.

VII.2 A mas tardar el día 15 de cada mes, NPH alcanzará a la empresa H el Ciclo Promocional, que está constituido por aquellos productos catalogados como muestras médicas y material promocional para los diferentes vendedores tanto en Lima como en provincias, indicando cantidades, distritos o provincias de destino así como el nombre del representante.

VII.3 A más tardar, el 25 de cada mes, deberán ser entregadas a NPH las muestras correspondientes a los vendedores de Lima, y al transportista para su envío a cada provincia las muestras restantes, siempre y cuando los pedidos se hallan recibido hasta el 15 de cada mes.

VII.4 NPH entregará a la empresa H el cronograma de entregas de las licitaciones de ESSALUD, y lo mantendrá informado de cualquier variación en el mismo.

VII.5 La empresa H es responsable de mantener informado, con la debida anticipación, a NPH sobre cualquier problema o retraso que pudiera presentarse en las entregas a nivel Lima. Mayor cuidado se deberá tener con Licitaciones por las multas que pudieran producirse.

VII.6 La empresa H deberá mantener claramente separado, tanto físicamente como en el registro de su sistema, el stock timbrado y sin timbrar, correspondiente a las licitaciones de ESSALUD. Esta información deberá estar permanentemente actualizada en el sistema.

VII.7 En caso de que NPH requiera lotes específicos, será indicado vía fax o correo electrónico para su oportuna separación.

VII.8 Todo documento (guía de remisión, factura, etc.)alcanzado por el coordinador de NPH al almacén NPH deberá hacerlo con un cargo, donde indique la fecha y hora de entrega.

VIII PROCEDIMIENTO

VIII.1 PREPARACIÓN Y DESPACHO DE PRODUCTOS PARA VENTA

VIII.1.1 NPH enviará los pedidos aprobados para despacho

VIII.1.2 Digitador(a) de H, asigna lotes a los productos por pedido.

VIII.1.3 Los auxiliares de almacén proceden a realizar el picking por pedido, según la hoja de trabajo (documento donde figura la relación de productos a separar, indicando: código, descripción, cantidad, lote y ubicación), respetando lotes asignados según sistema FEFO (despacho de productos con vencimiento más próximo a vencer).

VIII.1.4 Auxiliares de almacén proceden a separar los productos, colocarán su firma

en la hoja de trabajo como responsables de la separación.

VIII.1.5 Auxiliar de almacén responsable de la verificación, revisa los productos (descripción, presentación, cantidad, lote y expira) firma la hoja de trabajo como responsable de la verificación dando conformidad de lo separado.

VIII.1.6 Auxiliar de almacén procede a embalar los pedidos en cajas o bolsas adecuadas y las sella

VIII.1.7 Digitador(a) confirma los lotes asignados y envía la información a NPH.

VIII.1.8 NPH confirma los lotes en su sistema y procede a emitir las Guías de Remisión y Facturas.

VIII.1.9 El coordinador de NPH imprime las Guías de Remisión y/o Factura y las entrega al Jefe del Almacén NPH.

VIII.1.10 Cada pedido se pesa y se anota el peso en la Guía de Remisión correspondiente.

VIII.1.11 Los pedidos con la documentación correspondiente son ubicados en la zona de despacho para ser cargados a las unidades de transporte.

VIII.2 PREPARACIÓN Y DESPACHO DE PRODUCTOS REFRIGERADOS

VIII..2.1 En el caso de productos que requieran refrigeración (2°C a 8°C), los pedidos deberán despacharse en lo posible inmediatamente después de prepararse y mantenerse en la cámara de refrigeración hasta su salida.

VIII.2.2 Estos productos deberán embalarse en cajas de tecknopor, conteniendo gel refrigerante.

VIII.2.3 Para estos casos se deberá añadir la etiqueta autoadhesiva de precaución, donde indica el rango de temperatura.

VIII.3 PREPARACIÓN Y DESPACHO DEL CICLO PROMOCIONAL

VIII.3.1 Repetir los pasos VIII.1.1 al VIII.1.10

VIII3.2 Los pedidos correspondientes a vendedores de Lima, son despachados a NPH para su reparto.

VIII3.3 Los pedidos correspondientes a vendedores de Provincia, son despachados al responsable de la agencia de transportes previamente definidas por NPH.

VIII.4 PREPARACIÓN Y DESPACHO DE LICITACIONES

VIII.4.1 NPH enviará los pedidos correspondientes a la entrega de la licitación de ESSALUD, programada para el mes en curso, a la empresa H.

VIII.4.2 Seguirán los mismos pasos indicados en los puntos VIII.1.2 al VIII.1.11, para la Preparación y Despacho de Productos para Venta.

VIII.4.3 La documentación que deberá acompañar la mercadería es la siguiente y deberá ser proporcionada por el coordinador de NPH:

· Orden de Compra EsSalud, original y copia

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

- Guía de remisión original, sunat y cargo, más una fotocopia
- Protocolo de análisis, una copia por cada producto
- Registro sanitario, una copia por cada producto
- Registro sanitario, una copia por cada producto

VIII.4.4 la empresa H alcanzará a NPH un informe al final de cada entrega de todos los pedidos y fechas de despacho y recepción para los casos de Lima. Este informe aplica solamente para EsSalud.

IX DISTRIBUCIÓN:

IX.1 Gerencia de Planta.

IX.2 Jefatura de Almacenes.

IX.3 Almacén NPH.

IX.4 NPH.

	Elaborado	Revisado	Autorizado	Autorizado
Area	Almacén NPH	Jefatura de Almacenes	Gerencia de Planta	NPH
Nombre				
Firma/Fecha				

7.8. Inventarios rotativos en el almacén.

PROCEDIMIENTO OPERATIVO OP

AREA: ALMACENES	OP. Nº. ALM 107.1 (NPH 007)	PAG. --- de ---
TITULO: : INVENTARIOS ROTATIVOS EN EL ALMACEN NPH.		
OP : Emitida / /	Sustituye al: / /	Próx. Revisión: / /

ASPECTOS GENERALES

1. El presente OP debe leerse y entenderse totalmente antes de su aplicación.

2. Ningún paso debe proseguirse ante una duda, por lo tanto consultar a su jefe inmediato.

3. Cualquier anormalidad observada durante la aplicación del presente OP deberá ser comunicada a su Jefe Inmediato.

4. Si se requiere cambiar parte o la totalidad del OP deberá comunicar a la Gerencia de Planta y elaborar un nuevo OP con el procedimiento aquí descrito.

5. Los OP´S originales quedará en poder de la Gerencia de Planta. Una copia del mismo quedará en poder del usuario directo(área de origen).

6. La visualización de OP´S se podrá hacer vía sistema.

I OBJETIVO DEL OP

I.1 Lograr una administración eficiente de los stocks del Almacén NPH.

I.2 Mantener bajo control los inventarios físicos vs. Sistema, asegurando una información correcta de saldos, lotes, expiras y ubicaciones de Productos NPH.

II LUGAR Y APLICACIÓN

Almacén NPH (Ubicado en H).

III FRECUENCIA DE APLICACIÓN

Permanente

IV. DIRIGIDO A

IV.1 Jefe de Almacenes.

IV.2 Jefe de Almacén NPH.

IV.3 Digitador(a) y Auxiliar de Almacén de NPH

IV.4 Coordinador NPH

V RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del Jefe del Almacén NPH, velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

VI EQUIPOS Y MATERIALES

VI.1 Listado de Inventario Rotativo.

VI.2 Reporte de Saldos por lote y expira.

VI.3 Computadoras.

VI.4 Lápiz, borrador, calculadora, tableros.

VI.5 Montacargas, Carretillas Hidráulicas.

VI.6 Parihuela, escaleras, correas de seguridad.

VII PRECAUCIONES / RECOMENDACIONES

VII.1 Toda documentación recepcionada por el Almacén NPH (factura, boleta de venta, guía de remisión, etc.) deberá ser procesada en el sistema; así como también se ingresará y/o separará los productos físicamente del stock según sea el caso, antes de realizar el inventario rotativo.

VII.2 El inventario rotativo del almacén NPH será tanto para productos originales como para muestras médicas.

VII.3 El listado de inventario rotativo indicará: Código, descripción, ubicación, Lote y fecha de vencimiento.

VII.4 La columna cantidad del reporte de inventario rotativo no indicará cantidades.

VII.5 Luego de efectuada la toma de información se comparará las cantidades físicas con las cantidades registradas en el sistema.

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

VII.6 Si alguna información del registro listado en el sistema difiere con los datos obtenidos de la toma de inventario rotativo, se deberá de comunicarse al jefe de almacén NPH, el cual analizará la diferencia.

VII.7 De mantenerse ésta diferencia el jefe de almacén NPH comunicará al coordinador de NPH, para cruzar información y de ser necesario justificar el ajuste de datos. Vale la pena indicar que estas autorizaciones deberán ser firmadas y mantenerse archivadas por ambas partes.

VII.8 El Jefe de Almacén NPH verificará en forma aleatoria los resultado del inventario rotativo.

VIII. PROCEDIMIENTO

VIII.1 Jefe de Almacén NPH emite listado de productos por lotes y expira que serán inventareados.

VIII.2 El Auxiliar de almacén recibe el listado de inventario rotativo.

VIII.3 Auxiliar de Almacén ubica producto a inventariar.

VIII.4 Auxiliar de Almacén confronta datos del listado (descripción, lote, expira; etc.) Vs. Físico.

VIII.5 Auxiliar de Almacén procede a contar los saldos y el total de cajas y/o paquetes que figuran en el stock.

VIII.6 Para la toma de inventario de un producto, el Auxiliar de Almacén cuenta unidad por unidad el saldo que se encuentra en la estación de trabajo y lo que se encuentra en el sobre stock multiplicará al total de cajas y/o paquetes por la cantidad que contiene cada uno de ellos.

VIII.7 Auxiliar de Almacén totalizará el saldo de la estación, más lo que se encuentra en el sobre stock.

VIII.8 El Auxiliar de Almacén colocará la cantidad total encontrada en la columna de saldos del listado e indicará si existe alguna irregularidad con la presentación del producto.

VIII.9 Auxiliar de Almacén verificará la ubicación del producto con el listado; de no estar correcta colocará la nueva ubicación en el listado.

VIII.10 El Auxiliar de Almacén sigue el mismo procedimiento para todos los ítems a inventariar.

VIII.11 El Auxiliar de Almacén, una vez culminado el inventario, firma el listado dando conformidad de lo inventariado.

VIII.12 El Jefe de almacén NPH, procede a revisar el resultado del inventario cruzando información con el reporte de saldos de almacén.

VIII.13 Si existe diferencia en algún ítem, se procederá a recontar dicho ítem.

VIII.14 Si esta diferencia persiste, el Jefe de Almacén aplicará el Procedimiento “Diferencia de Inventario” OP Nº ALM108.1(NPH 008).

VIII.15 El Jefe de Almacén de Productos Terminados firma el listado de inventario

dando conformidad del resultado.

VIII.16 En file de Inventarios Rotativos se archiva los reportes finales de inventario, con los resultados obtenidos.

IX DISTRIBUCIÓN

IX.1 Gerencia de Planta.

IX.2 Jefatura de Almacenes.

IX.3 Almacén NPH.

IX.4 NPH

	Elaborado	Revisado	Autorizado	Autorizado
Area	Almacén NPH	Jefatura de Almacenes	Gerencia de Planta	NPH
Nombre				
Firma/Fecha				

7.9 Diferencia de inventario en el almacén

PROCEDIMIENTO OPERATIVO OP

AREA: ALMACENES	OP. Nº. ALM 108.1 (NPH 008)	PAG. --- de ---
TITULO: DIFERENCIA DE INVENTARIO EN EL ALMACEN NPH		
OP : Emitida / /	Sustituye al: / /	Próx. Revisión: / /

ASPECTOS GENERALES

1. El presente OP debe leerse y entenderse totalmente antes de su aplicación.

2. Ningún paso debe proseguirse ante una duda, por lo tanto consultar a su jefe inmediato.

3. Cualquier anormalidad observada durante la aplicación del presente OP deberá ser comunicada a su Jefe Inmediato.

4. Si se requiere cambiar parte o la totalidad del OP deberá comunicar a la Gerencia de Planta y elaborar un nuevo OP con el procedimiento aquí descrito.

5. Los OP´S originales quedará en poder de la Gerencia de Planta. Una copia del mismo quedará en poder del usuario directo(área de origen).

6. La visualización de OP´S se podrá hacer vía sistema.

I. OBJETIVO DEL OP

I.1 Detallar en forma clara los pasos a seguir, en caso de encontrar diferencia entre listado de inventarios rotativos o inventarios generales vs. el físico, así como también las

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

diferencias encontradas en el día a día.

I.1 Lograr una administración eficiente asegurando una información correcta con respecto a los saldos de los productos terminados.

II. LUGAR DE APLICACIÓN

Almacén NPH (Ubicado en H)

III. FRECUENCIA DE APLICACIÓN

En caso de presentarse diferencia(s) de inventario.

IV. RESPONSABILIDAD

IV.1 Es responsabilidad del Jefe de Almacén NPH velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV.2 Es responsabilidad de los auxiliares de almacén y digitador(a), cumplir con el presente procedimiento

V. DIRIGIDO A

V.1 Jefe de Almacén NPH.

V.2 Digitador (a) de almacén.

V.3 Auxiliares de almacén.

V.4 Coordinador NPH.

VI. EQUIPOS/ MATERIALES

VI.1 Listado de Inventario Rotativo.

VI.2 Kardex de producto (reporte impreso).

VI.3 Material de Inventario (lápiz, borrador, calculadora, tableros).

VI.4 Carretilla Hidráulica.

VI.5 Montacargas.

VI.6 Parihuelas.

VI.7 Escaleras.

VII. PRECAUCIONES / RECOMENDACIONES

VII.1 Tratar en lo posible no tener documentos ya procesados y cuyos productos están aún pendientes de despacho, de no ser posible se recomienda separar y revisar los productos de cada documento.

VII.2 El reporte de Inventario Rotativo indicará: código, descripción, número de lote, fecha de expira y ubicación.

VII.3 La columna de cantidad del Reporte de Inventario rotativo no indicará cantidades.

VII.4 La columna cantidad, del Reporte deberá ser llenada por el Auxiliar de almacén responsable del inventario.

VII.5 El Reporte de Inventario Rotativo que contiene las cantidades anotadas por los

auxiliares de almacén se confrontarán con los saldos del sistema el cual indica: Código, descripción, Nº de lote, fecha de expira, cantidad, y ubicación.

VII.6 En caso de presentarse diferencia física, el Jefe de Almacén NPH dará a conocer al Coordinador de NPH el motivo que originó la diferencia de Inventario, en un plazo no mayor de 07 días útiles.

VIII. PROCEDIMIENTO

VIII.1 Auxiliar de almacén una vez culminado el inventario, firma el listado dando conformidad del término de la toma de inventario.

VIII.2 Auxiliar de almacén entrega listado al Jefe de Almacén NPH.

VIII.3 Jefe de Almacén NPH procede a revisar el resultado del inventario.

VIII.4 Si existe diferencia en algún ítem se seguirá los siguientes pasos:

VIII.4.1 Se procederá a recontar el ítem. Si en el reconteo se subsana la diferencia el análisis termina.

VIII.4.2 De mantenerse la diferencia se realizarán los respectivos ajustes en el sistema de acuerdo a los pasos detallado en ANEXO 1.

VIII.4.3 El almacén sustentará estas diferencias, de acuerdo al procedimiento detallado en el ANEXO 2.

ANEXO 1

I. EN CASO DE SOBRANTE FÍSICO VS SISTEMA

Toda mercadería reportada como sobrante (físico > que en el sistema) generará un ingreso en el sistema. Lo cual significa un movimiento de incremento en el sistema igual a la cantidad sobrante en el conteo físico.

II. EN CASO DE FALTANTE FÍSICO VS SISTEMA

Toda mercadería reportada como faltante (físico < que en el sistema) generará una salida en el sistema. Lo cual significa un movimiento de disminución en el sistema igual a la cantidad faltante en el conteo físico.

ANEXO 2

PASOS A SEGUIR EN EL ANÁLISIS DE DIFERENCIAS (7días)

I Verificar que no existan pedidos pendientes de separación ya procesados en el sistema.

II Se emitirá el Kardex del ítem a partir de la última fecha del inventario rotativo.

III Con el Kardex se hará seguimiento a todos los ingresos y egresos. Para lo cual se verificará con los documentos de sustento que se encuentran en sus respectivos archivos (Guías de remisión, ordenes de compra, etc.).

IV Una vez encontrado el documento que causa la diferencia; se procede a regularizar de acuerdo a lo establecido en el punto VIII.4.3.

IX DISTRIBUCIÓN:

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

IX.1 Gerencia de Planta.

IX.2 Jefatura de Almacenes.

IX.3 Almacén NPH.

IX.4 NPH.

	Elaborado	Revisado	Autorizado	Autorizado
Area	Almacén NPH	Jefatura de Almacenes	Gerencia de Planta	NPH
Nombre				
Firma/Fecha				

7.10. Limpieza del almacén

PROCEDIMIENTO OPERATIVO OP

AREA: ALMACENES	OP. Nº. ALM 109.1 (NPH 009)	PAG. --- de ---
TITULO: : LIMPIEZA DEL ALMACEN NPH		
OP : Emitida / /	Sustituye al: / /	Próx. Revisión: / /

ASPECTOS GENERALES

1. El presente OP debe leerse y entenderse totalmente antes de su aplicación.

2. Ningún paso debe proseguirse ante una duda, por lo tanto consultar a su jefe inmediato.

3. Cualquier anormalidad observada durante la aplicación del presente OP deberá ser comunicada a su Jefe Inmediato.

4. Si se requiere cambiar parte o la totalidad del OP deberá comunicar a la Gerencia de Planta y elaborar un nuevo OP con el procedimiento aquí descrito.

5. Los OP´S originales quedará en poder de la Gerencia de Planta. Una copia del mismo quedará en poder del usuario directo (área de origen).

6. La visualización de OP´S se podrá hacer vía sistema.

I OBJETIVO DEL OP

Asegurar la adecuada y correcta limpieza del Almacén NPH

II LUGAR DE APLICACIÓN

Almacén NPH (Ubicado en H).

III FRECUENCIA DE APLICACIÓN

Permanente

IV RESPONSABILIDAD

IV.1 Es responsabilidad del Jefe de Almacén NPH velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV.2 Es responsabilidad de los auxiliares de almacén cumplir con el presente procedimiento.

V DIRIGIDO A

V.1 Jefe de Almacén NPH

V.2 Digitador (a) y Auxiliares del Almacén NPH

VI EQUIPOS / MATERIALES / INSUMOS NECESARIOS

VI.1 Escoba.

VI.2 Recogedor.

VI.3 Correas de seguridad.

VI.4 Desinfectantes (Pino).

VI.5 Detergente.

VI.6 Alcohol.

VI.7 Franelas.

VI.8 Tachos de Basuras.

VI.9 Agua.

VI.10 Jubile (limpieza de teléfono y computadoras).

VII PRECAUCIONES / RECOMENDACIONES

VII.1 El personal deberá usar cascos durante la ejecución de la limpieza.

VII.2 Utilizar agua y detergente para hacer la limpieza de pisos

VII.3 Utilizar franela seca para hacer la limpieza de envases de cartón y paquetes de laminas de polietileno.

VII.4 No usar plumero dentro de los almacenes.

VII.5 Los almaceneros evitaran congestionar las vías (pasadizos) en lo posible, lo que permitirá mejor desplazamiento.

VII.6 Tener cuidado al momento de pasar franela de no dañar ni mojar las etiquetas de los productos.

VII.7 Jefe de Almacén NPH revisará periódicamente el buen estado de limpieza del almacén.

VIII PROCEDIMIENTO

VIII.1 Productos NPH

Limpiar con franela seca diariamente los productos que se encuentren sobre la parihuela desde la parte superior a la base, pasando por todas las partes laterales de los paquetes o cajas.

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

VIII.2 Pisos

VIII.1.1 Barrido de corredores del almacén (diario)

VIII.1.2 Encerado de pisos (semanal)

VIII.1.3 Trapeado de pisos (semanalmente)

VIII.1.4 Rociado con desinfectante Pino (semanal)

VIII.1.5 Lavado de pisos (quincenal)

VIII.3 Oficinas

VIII.3.1 Limpiar con franela los escritorios (diario)

VIII.3.2 Limpiar con franela el mostrador de atención (diario)

VIII.3.3 Limpieza de estantes para archivos (diario)

VIII.3.4 Vaciado de los tachos de basura (diario)

VIII.3.5 Barrido de pisos (diario)

VIII.3.6 Limpieza exterior de computadoras con Jubile (semanal)

VIII.4 Rack

Desempolvar paulatinamente en forma diaria desde la parte superior del rack (nivel más alto) hasta el primer nivel con franela humedecida con agua, haciendo uso de las correas de seguridad.

VIII.5 Puertas y enrejado

Limpieza de puertas, portones y enrejado (mensual)

VIII.6 Paredes

Desempolvado mensualmente las paredes con franela

VIII.7 Focos Altos

Limpieza semestral

IX DISTRIBUCIÓN:

IX.1 Gerencia de Planta.

IX.2 Jefatura de Almacenes.

IX.3 Almacén NPH.

	Elaborado	Revisado	Autorizado	Autorizado
Area	Almacén NPH	Jefatura de Almacenes	Gerencia de Planta	NPH
Nombre				
Firma/Fecha				

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

CONCLUSIONES

- Un rasgo de alta incidencia en el entorno actual es la competencia, las empresas se encuentran inmersas en este ambiente competitivo, el mayor o menor éxito de las empresas dependerá de su acierto al relacionarse adecuadamente con el conjunto de elementos externos a ella.
- La empresa competitiva es aquella que es rentable, se encuentra permanentemente inmersa en el mejoramiento continuo y en la búsqueda por asegurar un desarrollo sostenible.
- La persona que realiza la gestión debe planificar y dirigir las acciones necesarias para orientar sus esfuerzos y los esfuerzos de los demás así como emplear adecuadamente los equipos e infraestructura a su cargo con el objetivo de alcanzar el resultado deseado.
- Outsourcing consiste en contratar y delegar la gerencia así como la operación de ciertas actividades empresariales, que no forman parte de las habilidades principales de la empresa contratante, a empresas altamente especializadas que puedan dar garantía de experiencia y seriedad en el área de operación de dichas funciones.
- El desarrollo de la tecnología, como internet, se une a la globalización para empujar al desarrollo de organizaciones en red, impulsando y facilitando la realización de determinadas actividades mediante empresas especializadas (outsourcing).
- El óptimo desempeño de la gestión es de gran importancia para el desarrollo de las actividades asociadas al outsourcing logístico, el cual es aportado por el proveedor

del servicio para el logro satisfactorio de diferentes labores entre las cuales se encuentra el almacenaje, la gestión de preparación de pedidos y la gestión de existencias (inventarios) entre otros. Ello debido a que el responsable de la gestión es quien las planifica, implementa y pone en práctica, buscando la mejora continua de las actividades logísticas teniendo en cuenta que hoy en día se tiene un marco cada vez más competitivo, incrementándose la presión por mejorar el servicio al cliente a la vez que se persigue la reducción de costos.

- Un punto básico lo constituye la adecuada elección del proveedor de outsourcing, ya que de éste dependerá en gran medida el éxito del servicio a contratar. Por ello se debe identificar claramente la actividad de la empresa a ser realizada por el proveedor de outsourcing. Se informará a los posibles proveedores de outsourcing los requerimientos específicos de la empresa respecto a la actividad a realizar. Se investigará a los proveedores de interés y se evaluará para tomar la decisión final.
- El nivel de servicio es uno de los aspectos más importantes a considerar en el contrato de outsourcing, en el cual se debe contemplar la mejora del mismo a lo largo del tiempo, considerando el uso de nuevas tecnologías o nuevas formas de realizar el trabajo.
- El almacenamiento es una de las actividades logísticas que puede ser realizada por un proveedor de outsourcing, siendo el interés para el presente caso el almacenamiento de productos farmacéuticos, es indispensable que dicho proveedor cuente con un ambiente apropiado donde se guarde, con adecuada distribución física y en condiciones de seguridad, los diferentes tipos de materiales sujetos a controles de temperatura, inventario, operaciones en ingreso, salida, entre otras.
- El proveedor de outsourcing logístico de almacenamiento debe poder evaluar su desempeño, para tomar decisiones que mejoren su servicio y rentabilidad, asimismo debe conocer profundamente sus operaciones y los resultados que esta obteniendo, por lo cual debe contar con indicadores de gestión que le permitan determinar que tan cerca esta del cumplimiento de los objetivos. Para el proveedor de servicio de outsorcing logístico de almacenamiento los indicadores más importantes se agrupan en: Indicadores de servicio e Indicadores de gestión de inventarios.
- Para el buen desarrollo de la gestión de outsourcing logístico de almacenamiento de productos farmacéuticos además de los aspectos señalados se debe elaborar procedimientos operativos claramente definidos que deben ser aprobados por la empresa contratante y el proveedor de outsoucing, los cuales deberán ser mejorados y actualizados a lo largo del tiempo.
- Los procedimientos operativos deben contemplar las funciones a realizar por el prestador de servicio de outsourcing logístico de almacenamiento, debiendo ser elaborados siguiendo un orden, como el que se sugiere en el instructivo para la elaboración de procedimientos operativos contenido en el presente trabajo.
- Los diferentes procedimientos operativos deben ser documentados, codificados, adecuadamente distribuidos y debidamente aplicados. Dichos documentos son de mucho valor y no deben ser olvidados en los archivos o legajos, estos deben ser

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

accesibles para aquellos trabajadores que realizan las actividades detallados en ellos y para aquellos que supervisan dichas labores. Los procedimientos operativos informan y recuerdan a los trabajadores la metodología a seguir para el cumplimiento de sus deberes, así mismo sirven de herramienta a los supervisores para orientar y capacitar a sus trabajadores, evitando mal entendidos y para apoyar las decisiones relacionadas con las operaciones detalladas en cada procedimiento.

"Programa Cybertesis PERÚ - Derechos son del Autor"

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS.

ANDÍA VALENCIA, WALTER (2000). Diccionario Empresarial.

ARBONES MALISANI, EDUARDO A. (1999). Logística Empresarial.

DIEZ DE CASTRO, ENRIQUE (1997). Distribución Comercial..

GARCÍA CANTÚ, ALFONSO (1999). Almacenes, Planeación, Organización y Control.

VALDÉS PALACIO, ARMANDO (1989). Administración Logística.

ZECCHINI, G. (1979). Aprovisionamiento Almacenaje y Gestión de Stock.

TESIS.

ARANDA SIANCAS, DIANA (1998). Implementación de un Sistema de Control de Almacenes.

LEÓN VELÁSQUEZ, WILLIAM (1995). Análisis Diagnóstico y Diseño de un Sistema de Control de Almacén en una Empresa Comercializadora.

PEREZ SOLIS, MANUEL ESTANISLAO (1990). Diseño de Sistema Logístico.

SOLANO CUYUBAMBA, JESÚS EDMUNDO (1972). Estudio Técnico para la Organización y Disposición de un Almacén de Productos Múltiples.