



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE
PROCESOS**

**ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE ALMACENAJE EN
BODEGA DE CUENTAS RETAIL EN LA EMPRESA YOBEL
SUPPLY CHAIN MANAGEMENT BASADO EN BUENAS
PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO (BPA).**

**TRABAJO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO INDUSTRIAL Y DE PROCESOS**

CARLOS PAÚL HARO PÁEZ

DIRECTOR: ING. FREDDY ÁLVAREZ

Quito, Junio, 2017

© Universidad Tecnológica Equinoccial. 2017

Reservados todos los derechos de reproducción

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA



FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO PROYECTO DE TITULACIÓN

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1720978319
APELLIDO Y NOMBRES:	HARO PÁEZ CARLOS PAÚL
DIRECCIÓN:	Gral. Vicente Anda Aguirre N 54- 58 y Jerónimo Benzoni
EMAIL:	carlosharop@hotmail.com
TELÉFONO FIJO:	023401489
TELÉFONO MÓVIL:	0987445741

DATOS DE LA OBRA	
ITULO:	ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE ALMACENAJE EN BODEGA DE CUENTAS RETAIL EN LA EMPRESA YOBEL SUPPLY CHAIN MANAGEMENT BASADO EN BUENAS PRACTICAS DE ALMACENAMIENTO (BPA).
AUTOR O AUTORES:	Carlos Paúl Haro Páez
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	Junio 12 de 2017
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	Ing. Freddy Álvarez Subía
PROGRAMA	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniero Industrial y de Procesos
RESUMEN:	Yobel SCM empresa de origen peruano empezó su funcionamiento en territorio ecuatoriano desde el año 2003, en el

transcurso de los años su operación fue creciendo aumentando de venta directa con el cliente Belcorp a ventas Retail teniendo varios clientes que buscan servicios logísticos que van desde el almacenamiento, picking, maquila, y despacho. El presente estudio se enfoca en el análisis y estandarización de procesos y procedimientos los cuales permitan controlar de manera adecuada el almacenamiento de productos, adicional al fraccionamiento y despacho de los mismos, obteniendo como resultado procedimientos formales y una guía de Buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte que pueden ser compartidos para los colaboradores de Yobel y sus clientes a partir de la plataforma corporativa Yobel Document Management. En el diagnóstico inicial se pudo reconocer dos clientes dentro de las cuentas Retail que son Quala y Calzacuero adicional se pudo identificar informalidad en el manejo de la recepción, preparación de pedidos y despacho de producto, para ello se levantó información de cómo se realiza cada proceso, para luego crear procesos operativos y de apoyo que garanticen el cumplimiento del almacenaje, recepción y parámetros exigidos por el cliente, Después de la implementación de los procesos se realizó una validación donde pudo evidenciarse que existían problemas de calidad con el producto recibido (2% aproximadamente), conocer la causa raíz de reclamos o quejas del cliente, distribuir las ubicaciones en los rack por cliente, tipo de mercadería y replantear la distribución del personal

designando funciones específicas lo que generó un ahorro en el centro de costos de cuentas retail por 4 500 dólares aproximadamente al reubicar a siete operarios logísticos. Finalmente se creó un Guía de Buenas prácticas de Almacenamiento que pueda servir de base para el cumplimiento de BPA dentro de la bodega.

PALABRAS CLAVES:


Retail, Picking, Almacenamiento, BPA

ABSTRACT:

Yobel SCM company of Peruvian origin began its operation in Ecuadorian territory since 2003, over the years its operation was growing increasing from direct sales with the customer Belcorp to retail sales having several clients looking for logistic services ranging from storage, Picking, maquila, and office. The present study focuses on the analysis and standarization of processes and procedures that allow adequate control of product storage, additional to the fractionation and dispatch of the same, resulting in formal procedures and a guide to Good practices of storage, distribution and transport that can be shared for the collaborators of Yobel and its clients from the corporate platform Yobel Document Management. In the initial diagnosis, it was possible to recognize two customers within the Retail accounts that are Quala and Calzacuero additional informality could be identified in the handling of the reception, preparation of orders and dispatch of product, for it was collected information on how each process is performed, and then create operational and support processes that guarantee the fulfillment of the storage, reception and parameters required by the customer. After the implementation of the processes, a validation was made where it

KEYWORDS	was possible to prove that there were quality problems with the product received (2% Approximately), know the root cause of customer complaints or complaints, distribute the locations in the rack per customer, type of merchandise and rethink the distribution of personnel designating specific functions which generated savings in the center of costs of retail accounts by 4 500 Dollars by relocating seven logistic operators. Finally, a Guide to Best Storage Practices was created that can serve as a basis for BPA compliance within the warehouse.
	Retail, Picking, Storage, BPA

Se autoriza la publicación de este Proyecto de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.

f. 

CARLOS PAÚL HARO PÁEZ
1720978319



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **HARO PÁEZ CARLOS PAÚL**, CI. 1720978319 autor/a del proyecto titulado: Estandarización De Procesos De Almacenaje En Bodega De Cuentas Retail En La Empresa Yobel Supply Chain Management Basado En Buenas Prácticas De Almacenamiento (BPA). Previo a la obtención del título de **INGENIERO INDUSTRIAL Y DE PROCESOS** en la Universidad Tecnológica Equinoccial.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Quito, 11 de Junio de 2017

f. 

HARO PÁEZ CARLOS PAÚL

1720978319

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA



Yo, **LUIS DANIEL ZAVALAGA MENGONI** con cédula de identidad N. 1726146010 en calidad de Gerente General de Yobel Logistic S. A. autorizo a **CARLOS PAUL HARO PÁEZ**, realizar la investigación para la elaboración de su proyecto de titulación “Estandarización de procesos de almacenaje en la bodega de cuentas Retail de Yobel SCM en base a buenas prácticas de almacenamiento BPA”, basada en la información proporcionada por la compañía.

f: _____

LUIS DANIEL ZAVALAGA MENGONI

1726146010

DECLARACIÓN

Yo **CARLOS PAÚL HARO PÁEZ**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Tecnológica Equinoccial puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.



Carlos Paúl Haro Páez

C.I. 1720978319

Señor
Ing. Juan Eduardo Bravo Vásquez
Decano de la Facultad de Ciencias de Ingeniería e Industrias
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICAS EQUINOCCIAL
Presente.-

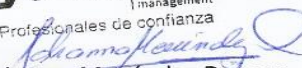
Señor Decano

Por medio de la presente certifico que el trabajo de titulación del estudiante HARO PAEZ CARLOS PAUL con número de cédula de identidad 1720978319, titulado "ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE ALMACENAJE EN LA BODEGA DE CUENTA RETAIL EN LA EMPRESA YOBEL LOGISTIC S.A. BASADO EN BUENAS PRACTICAS DE ALMACENAMIENTO" se ha venido desarrollando en la empresa durante el período Agosto 2016 a Marzo 2017.

Por la atención que se digne a dar a la presente, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

yobel | supply
chain
management
Profesionales de confianza


Johanna Menéndez Donoso
Jefe de Gestión Humana
~~YOBEL LOGISTICS~~
~~GESTIÓN HUMANA~~

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo que lleva por título “**ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE ALMACENAJE EN BODEGA DE CUENTAS RETAIL EN LA EMPRESA YOBEL SUPPLY CHAIN MANAGEMENT BASADO EN BUENAS PRACTICAS DE ALMACENAMIENTO (BPA).**”, que, para aspirar al título de **Ingeniero Industrial y de procesos** fue desarrollado por **Carlos Paúl Haro Páez**, bajo mi dirección y supervisión, en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería e Industrias; y cumple con las condiciones requeridas por el reglamento de Trabajos de Titulación artículos 18 y 25.



Ing. Freddy Álvarez

DIRECTOR DEL TRABAJO

DEDICATORIA

La vida te da pilares en los que uno se sostiene, ellos han sido la base para cosechar triunfos y llegar lejos, esos pilares son mi madre que nunca dejo de apoyarme e hizo de mi un hombre de bien y ahora desde el cielo me envía sus bendiciones, mi papá Washo que toda la vida estuvo conmigo enseñándome a ser humilde y siempre fuerte, mi esposa Gaby que es mi compañera de vida y mi complemento perfecto, y sobre todo a mi hijo Samuel que con su sonrisa alegra mi mundo y me demuestra que aquí todo es posible!!

Gracias a ustedes por su paciencia y por siempre creer en mí. Este triunfo es suyo. ¡Va por ustedes mis amores!

Paul

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Yobel SCM por permitirme realizar la tesis dentro en sus instalaciones.

Agradezco al Ing. Freddy Álvarez por ser el mentor de la presente Tesis y brindar su conocimiento para culminar con existo este proyecto.

Agradezco a los docentes de la Universidad Tecnológica Equinoccial que me acompañaron en este largo camino, transmitiendo sus enseñanzas para la vida profesional.

Agradezco a la familia y amigos que de una u otra forma formaron parte de esta etapa de mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	PÁGINA
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. METODOLOGÍA	5
2.1 ANÁLISIS DE SITUACIÓN INICIAL	6
2.2 ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	7
2.3 EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS IMPLEMENTADOS DENTRO DE YOBEL SCM	7
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	9
3.1 ANALISIS DE SITUACIÓN INICIAL	9
3.2 ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DENTRO DE LA BODEGA DE CUENTAS RETAIL DE YOBEL SCM	16
3.3 EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS CREADOS DENTRO DE LA BODEGA DE CUENTAS RETAIL DE YOBEL SCM	42
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1. CONCLUSIONES	51
4.2. RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	53

ÍNDICE DE FIGURAS

	PÁGINA
Figura 1. Organigrama General Yobel SCM	9
Figura 2. Personal en cuenta retail	10
Figura 3: Fases para crear un Documento en YDM	15
Figura 4: Pantalla de plataforma YDM	15
Figura 5: Proceso de almacenamiento	17
Figura 6: Procedimientos de apoyo a la operación de Almacenamiento	17
Figura 7: Diagrama de flujo Proceso de recepción y almacenaje	22
Figura 8. Diagrama de flujo del procedimiento Gestión de producto no conforme encontrado en almacén.	24
Figura 9. Diagrama de flujo Procedimiento Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer	27
Figura 10. Diagrama de flujo del procedimiento Manejo de quejas y reclamos	30
Figura 11. Diagrama de flujo del procedimiento Alertas de calidad y retenciones del producto.	33
Figura 12. Diagrama de flujo del procedimiento Abastecimiento de mercadería desde almacén para fraccionamiento en cuentas retail	35
Figura 13. Diagrama de flujo del procedimiento Conciliación de saldos, conteo cíclico y validación de diferencias detectadas en el almacén	39
Figura 14. Layout de distribución de rack en San Jorge 2	47
Figura 15. Representación Quala Indicador ERI	48
Figura 16. Representación Calzacuero Indicador ERI	49

ÍNDICE DE TABLAS

	PÁGINA
Tabla 1. Recepción y almacenamiento Quala	11
Tabla 2. Recepción y almacenamiento Calzacuero	12
Tabla 3. Encuesta de situación Inicial	13
Tabla 4. Recepción y almacenamiento de mercadería	19
Tabla 5. Gestión de producto no conforme encontrado en almacén	23
Tabla 6. Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer	25
Tabla 7. Manejo de quejas y reclamos cuentas Retail	28
Tabla 8. Alertas de calidad y retenciones de producto retail	31
Tabla 9. Abastecimiento de mercadería desde almacén para fraccionamiento en cuentas retail	34
Tabla 10. Conciliación de saldos, conteo cíclico y validación de diferencias detectadas en el almacén	37
Tabla 11. Resultado de evaluación procedimiento “Producto no conforme encontrado en almacén”	40
Tabla 12. Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer	40
Tabla 13. Resultado Manejo de quejas y reclamos	41
Tabla 14. Resultado evaluación procedimiento “Alertas de calidad y retenciones de producto”	41
Tabla 15. Resultados evaluación del procedimiento “Abastecimiento de mercadería desde almacén para fraccionamiento”	41
Tabla 16. Resultado procedimiento “Conciliación de saldos, conteo cíclico y validación de diferencias detectadas en almacén”.	42
Tabla 17. Recepción y almacenaje de mercadería	42
Tabla 18. Detalle producto no conforme Quala	43
Tabla 19. Detalle producto no conforme Calzacuero	43
Tabla 20. Levantamiento de inconvenientes encontrados	44
Tabla 21. Abastecimiento de mercadería desde almacén para fraccionamiento en cuentas retail	46
Tabla 22. Indicador ERI	48
Tabla 23. Cambios realizados en la estructura del personal Yobel SCM cuentas retail	49

ÍNDICE DE ANEXOS

	PÁGINA
Anexo 1. Formato de evaluación del procedimiento Gestión de producto no conforme encontrado en almacén	53
Anexo 2. Formato de evaluación del procedimiento Gestión de producto no conforme encontrado en almacén	54
Anexo 3. Formato de evaluación del procedimiento Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer	55
Anexo 4. Formato de evaluación del procedimiento Manejo de quejas y reclamos	56
Anexo 5. Formato de evaluación del procedimiento Alertas de calidad y retenciones de producto.	57
Anexo 6. Formato de evaluación del procedimiento Abastecimiento de mercadería desde almacén para fraccionamiento.	58
Anexo 7. Formato de evaluación del procedimiento Conciliación de saldos, conteo cíclico y validación de divergencias detectadas en almacén.	59
Anexo 8. Formato de evaluación del procedimiento Recepción y almacenamiento de mercadería.	60
Anexo 9. Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer	61
Anexo 10. Bitácora de quejas y reclamos	61
Anexo 11. Reporte de diferencias en Recepción	61
Anexo 12. Reporte de diferencias en Recepción	63
Anexo 13. Manual BPA	63

RESUMEN

Yobel SCM empresa de origen peruano empezó su funcionamiento en territorio ecuatoriano desde el año 2003, en el transcurso de los años su operación fue creciendo, pasando de venta directa con el cliente Belcorp a ventas Retail teniendo varios clientes que buscan servicios logísticos que van desde el almacenamiento, picking, maquila, y despacho. El presente estudio se enfoca en el análisis y estandarización de procesos y procedimientos los cuales permitan controlar de manera adecuada el almacenamiento de productos, adicional al fraccionamiento y despacho de los mismos, obteniendo como resultado procedimientos formales y una guía de Buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte que pueden ser compartidos para los colaboradores de Yobel y sus clientes a partir de la plataforma corporativa Yobel Document Management.

En el diagnóstico inicial se pudo reconocer dos clientes dentro de las cuentas Retail que son Quala y Calzacuero adicional se pudo identificar informalidad en el manejo de la recepción, preparación de pedidos y despacho de producto, para ello se levantó información de cómo se realiza cada proceso, para luego crear procesos operativos y de apoyo que garanticen el cumplimiento del almacenaje, recepción y parámetros exigidos por el cliente. Después de la implementación de los procesos se realizó una validación donde pudo evidenciarse que existían problemas de calidad con el producto recibido (2% aproximadamente), conocer la causa raíz de reclamos o quejas del cliente, distribuir las ubicaciones en los rack por cliente, tipo de mercadería y replantear la distribución del personal designando funciones específicas lo que generó un ahorro en el centro de costos de cuentas retail por 4 500 dólares aproximadamente al reubicar a siete operarios logísticos. Finalmente se creó un Guía de Buenas prácticas de Almacenamiento que pueda servir de base para el cumplimiento de BPA dentro de la bodega.

ABSTRACT

Yobel SCM company of Peruvian origin began its operation in Ecuadorian territory since 2003, over the years its operation was growing increasing from direct sales with the customer Belcorp to retail sales having several clients looking for logistic services ranging from storage, Picking, maquila, and office. The present study focuses on the analysis and standardization of processes and procedures that allow adequate control of product storage, additional to the fractionation and dispatch of the same, resulting in formal procedures and a guide to Good practices of storage, distribution and transport that can be shared for the collaborators of Yobel and its clients from the corporate platform Yobel Document Management.

In the initial diagnosis, it was possible to recognize two customers within the Retail accounts that are Quala and Calzacuero additional informality could be identified in the handling of the reception, preparation of orders and dispatch of product, for it was collected information on how each process is performed, and then create operational and support processes that guarantee the fulfillment of the storage, reception and parameters required by the customer. After the implementation of the processes, a validation was made where it was possible to prove that there were quality problems with the product received (2% Approximately), know the root cause of customer complaints or complaints, distribute the locations in the rack per customer, type of merchandise and rethink the distribution of personnel designating specific functions which generated savings in the center of costs of retail accounts by 4 500 Dollars by relocating seven logistic operators. Finally, a Guide to Best Storage Practices was created that can serve as a basis for BPA compliance within the warehouse.

1. INTRODUCCIÓN

La empresa de origen peruano YOBEL SUPPLY CHAIN MANAGEMENT creada en 1970 con filiales en trece países a nivel mundial, inicio sus operaciones en el Ecuador a partir del año 2003 teniendo como cliente directo a Belcorp (fabricante de marcas como L´Bel, Cyzone, Esika), además de Quala, Alpina, Pronaca entre otros, Yobel realiza operaciones logísticas que van desde el almacenaje de productos, armado de pedidos hasta la distribución a nivel nacional. Debido a su constante crecimiento la organización ha tenido que aumentar su infraestructura alquilando nuevas bodegas que permitan cubrir a los clientes marcados dentro de cuentas Retail por ello se vuelve indispensable la identificación y levantamiento de procesos los mismos que serán adecuadamente escritos, revisados y aprobados dentro de la compañía; tomando en cuenta que los procesos representan uno de los elementos más importantes dentro de la gestión empresarial puesto que permiten manejar de manera óptima los recursos, el conocer de forma secuencial que actividades deben realizarse permitiendo llevar a cabo las operaciones y estar preparados a posibles cambios y ampliaciones que podrían presentarse en el entorno organizacional determinando las actividades y funciones de las personas que laboran dentro de la organización.

Adicional a la identificación y levantamiento de los procesos operacionales, uno de los puntos clave dentro de las organizaciones logísticas es la conservación y manejo que se dé a los productos en especial cuando los mismos son farmacéuticos o tienen algún tipo de contacto directo con el ser humano englobando políticas, actividades y recursos con el propósito de garantizar la calidad y conservación de la mercadería, generando un manual capaz de cubrir y garantizar el tiempo, calidad y estado de la mercadería confiada a Yobel SCM. Para sustentar la estandarización de los procesos de almacenaje dentro de la bodega de Yobel SCM es importante conocer cuáles son las herramientas que se utilizan para el levantamiento de procedimientos dentro de Yobel SCM.

El levantamiento de procesos se podría mencionar que es lo más importante dentro de las Buenas prácticas de manufactura (BPM), describir el levantamiento de procesos sobre los que se ejecutan las operaciones de una empresa sobre los que se fundamentan las mejoras de las mismas, disminuyendo así los riesgos conseguir el éxito en proyectos manufactureros; una vez generados procesos la empresa es capaz de ofrecer mejores resultados a sus clientes (Pais, 2013). Para un efectivo levantamiento y diseño de procesos es indispensable contar con el apoyo y compromiso de los niveles directivos ya que las evaluaciones y aprobaciones de los mismos se realizan en este nivel (Hitpass, 2014). Para la caracterización de las necesidades se requiere la obtención de información, en la que se identifican los responsables de los procesos de los cuales se obtendrán las necesidades y expectativas de los consumidores tanto internos como externos de la institución (Pérez, 2010).

Dentro de la caracterización de procesos o Mapa de Procesos es indispensable identificar los procesos dentro de los que se desarrolla la institución, alcance, entradas, salidas, responsables, proveedores, clientes, mecanismos, documentación; aquí la descripción individual de cada proceso será más detallada. Al momento de realizar el mapa de procesos y la agrupación de los mismos hay que tener en cuenta que los procesos identificados pueden estar abarcados dentro de otro procedimiento más complejo o grande y la relación entre ellos para clasificarlos (Pérez, 2010) . Es indispensable identificar los tres grupos para la realización del mapa o caracterización de procesos, estos son: procesos gobernantes, procesos agregadores de valor y procesos habilitantes, cada uno de estos guardan estricta relación entre sí, así podemos llegar a clasificarlos de mejor manera (Gutierrez, 2009).

Para un adecuado análisis y diseño de los procedimientos y actividades institucionales se debe tener un amplio conocimiento de los mismos, para poder llegar a un resultado óptimo y objetivo, por esto es recomendable que los funcionarios responsables de la ejecución participen del proceso descriptivo (Gutierrez, 2009). Antes de publicar y distribuir dentro de la organización los procesos deben ser presentados ante los mandos jerárquicos institucionales por parte del encargado del levantamiento de los procesos para una evaluación, priorización y respectiva aprobación. Una vez realizado estos pasos el listado de los procedimientos claves podrán ser difundidos dentro de la organización (Pérez, 2010). Una vez que los procesos hayan sido presentados y aprobados por los niveles jerárquicos, estos deben ser comunicados a los funcionarios responsables de la ejecución con el objetivo de asegurar su aplicación para así generar eficiencia dentro de los procesos (Pérez, 2010).

El diseño de procesos es utilizado para elaborar un producto o servicio e influir en la calidad de este; para el diseño de procesos hay que instaurar operaciones de acuerdo a las actividades que se va a realizar utilizando infraestructura, insumos, servicios básicos, tics, recursos financieros, talento humano, tecnología óptima para obtener los outputs deseados (Krajewski & Ritzman, 2009). El principal objetivo del diseño de procesos es hallar una manera de producir recursos que cumplan con los requerimientos de los clientes, las especificaciones del producto dentro de los costos y otras restricciones administrativas. El resultado seleccionado tendrá un efecto a largo plazo sobre la eficiencia y la producción, tanto como en la flexibilidad, costo y calidad de los bienes producidos por la empresa (Carro Paz & Gonzalez Gómez, 2012). El registro de la información es esencial para el estudio del método, y es fundamental que la información sea registrada con exactitud y eficacia. Este paso es la base sobre la que se realiza el análisis, una de las técnicas utilizadas es la escritura adicional de información, además de los gráficos y diagramas (Gutierrez, 2009).

Calidad se define como el cumplimiento de todas las características y herramientas de un producto o servicio que se presta, en relación a la capacidad de satisfacer las necesidades del cliente (Krajewski & Ritzman, 2009). Las buenas prácticas de almacenamiento se centran en el almacenamiento, transporte y distribución de los productos, así también los BPA pertenecen al Aseguramiento de la Calidad, que asegura que los productos se almacenen y se transporten adecuadamente siguiendo normas estrictas de calidad en base correcto manejo operacional. (Hitpass, 2014). En la corporación Yobel SCM se trabaja con una plataforma denominada YDM (Yobel Document Management) la misma que permite registrar instructivos, registros y procedimientos que permitan la estandarización de las operaciones de cada país. En Ecuador al incrementar el mercado empezando a trabajar con clientes nuevos se vuelve indispensable la identificación, levantamiento y estandarización de procesos que sirvan de base para implementar buenas prácticas de almacenamiento lo que permita un manejo adecuado del almacenaje de productos cumpliendo con la normativa además de ser un valor agregado al brindar mejor servicio, calidad, y garantías de conservación; reduciendo costos y optimizando recursos. Las Buenas Prácticas de Almacenamiento, constituyen un elemento fundamental dentro de toda la institución destinada al manejo de productos farmacéuticos, que engloba políticas, actividades y recursos con el objetivo de mantener y garantizar la calidad, conservación y el cuidado de los medicamentos reconocidos por Ley, para una buena presentación de servicios de salud. (Ministerio de Salud y Deportes Bolivia, 2012).

Para el presente proyecto se ha planteado como Objetivo general: “Estandarizar el proceso de almacenaje dentro de la bodega de Yobel SCM mediante la creación de procedimientos relacionados al almacenaje que permitan tener control sobre los productos que maneja Yobel SCM definiendo objetivo, alcance y actividades por cada procedimiento, generando indicadores que respalden el manejo de la operación. Los objetivos específicos de la presente investigación son:

- Describir la situación inicial en Yobel SCM, realizar encuestas al personal y levantar información de los procesos de almacenamiento que se realizan por cada cliente dentro de la bodega de almacenamiento.
- Estandarizar los procedimientos necesarios para almacenamiento dentro de la plataforma corporativa Yobel Document Management y empezar a utilizarlos dentro de la compañía.
- Evaluar los procedimientos creados dentro de Yobel SCM mediante indicadores por cada procedimiento que permitan verificar la utilidad de los mismos.

2. METODOLOGÍA

La presente investigación se desarrolló en las bodegas San Jorge 2 pertenecientes a Yobel SCM en la cual mediante la información recibida por parte de operarios, coordinadores y jefe logístico se identificaron los procesos dentro de recepción, almacenamiento y distribución de productos, para ello se obtuvo información de fuentes primarias y secundarias.

Fuentes primarias: Consistió en la observación directa de los procesos y actividades llevadas a cabo dentro de la empresa, además de la realización de entrevistas a operarios y líderes de procesos.

Fuentes secundarias: Se realizó Análisis de registros y procedimientos en el sistema YDM (Yobel Document Management) manejados a nivel corporativo en América Latina.

A partir de la información recolectada se pudo obtener una visión más amplia del manejo operacional dentro de Yobel SCM, esto permitió elaborar una propuesta de mejoramiento de procesos internos llegando a estandarizarlos para finalmente lograr un manejo respaldado por buenas prácticas de almacenamiento.

La investigación fue dividida en tres partes básicas, que partían desde la recolección de información, análisis de cada cliente en cuentas Retail que posea Yobel, cantidad de personal operativo y actividades que realizaban, levantamiento de procesos, formalización de procedimientos dentro del sistema YDM, evaluación de los procesos implementados y la construcción de un manual de buenas prácticas de almacenamiento.

2.1 ANÁLISIS DE SITUACIÓN INICIAL

Para el análisis de la situación inicial se identificó como están divididas las áreas dentro de Yobel mediante la visualización de organigramas.

Posterior se solicitó información de la cantidad de clientes que posee Yobel dentro de cuentas retail y mediante entrevistas realizadas a los coordinadores del área operacional se pudo diferenciar al personal operativo utilizado para cubrir las actividades donde se identificó como se realizaba el almacenamiento de productos. Se identificaron dos clientes.

Posterior mediante observación y entrevistas al personal operativo, se levantaron las actividades en los procesos de recepción y almacenamiento de cada cliente.

Finalmente se realizaron encuestas al personal operativo y coordinadores donde se preguntó cuáles son las actividades realizadas por cliente, el manejo de procedimientos, y el conocimiento acerca de la plataforma YDM, adicional se realizó una búsqueda de procedimientos en la plataforma Yobel Document Management revisando si existía algún tipo de procedimiento estandarizado.

2.2 ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Se definió que procedimientos debían levantarse para cubrir las actividades que se desarrollan dentro de la bodega San Jorge 2, de tal forma que puedan cubrir con los requisitos solicitados por el cliente y que cumplan con Buenas prácticas de almacenaje (BPA).

Identificación

Se identificó cual es la utilidad que tiene el sistema YDM dentro de la corporación Yobel SCM mediante un análisis de sus ventajas, y posteriormente se detalló cual es el proceso que debe seguirse para formalizar un registro o procedimiento corporativo.

Análisis

Se realizó un análisis y se detalló cuáles son los procedimientos creados dentro del sistema YDM que permitan respaldar la operación de almacenaje.

Capacitación

Se realizó capacitación al personal operativo sobre cada procedimiento creado en YDM, posterior junto con los coordinadores de operación se realizaron evaluaciones, para ello se formularon preguntas básicas y se valoró que porcentaje del personal aprobó, y cuantas personas requirieron recapacitación. En dicho caso se volvió a capacitar al personal que no aprobó.

Diagramación

Se realizó diagramas de flujo por cada proceso y procedimiento realizado, identificando cuales son los registros que sirven de apoyo para el cumplimiento de los procedimientos.

2.3 EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS IMPLEMENTADOS DENTRO DE YOBEL SCM

Se realizó una valoración de los procedimientos que se implementaron dentro de Yobel SCM. Se generaron indicadores que permitieron conocer cuál es el número real de incidencias presentadas por mal estado de producto, y manejar de manera adecuada el paralelismo físico – lógico en el inventario.

Se realizó una distribución física de almacenaje por cliente. Se creó una bitácora de seguimiento a los reclamos presentados por el cliente y el manejo adecuado de vida útil de productos.

Se creó un manual de Buenas prácticas de almacenamiento, que cubra desde los objetivos, alcance y definiciones hasta los parámetros necesarios que blinden la operación cumpliendo con BPA.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 ANALISIS DE SITUACIÓN INICIAL

De acuerdo a los objetivos planteados en el presente estudio tenemos los siguientes resultados.

Yobel Supply Chain Management cuenta más de 200 colaboradores a nivel nacional, sus operaciones se centran en Quito y Guayaquil, en la capital se cuenta con dos instalaciones una destinada para el cliente Belcorp (venta directa) y la siguiente para venta Retail.

ORGANIGRAMA YOBEL

El identificar cada área de Yobel y la interrelación que presentan permite tener una visión más amplia de los recursos que se utilizan y como emplearlos, en la figura 1 se muestran las áreas en las que Yobel está dividida.

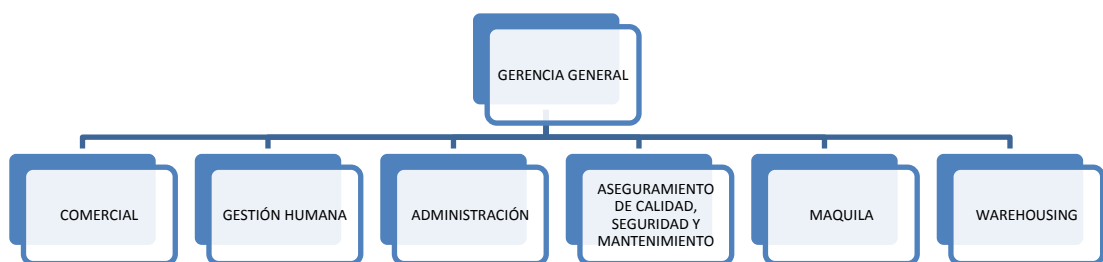


Figura 1. Organigrama General Yobel SCM

Según el organigrama general de Yobel SCM determina que Warehousing se encarga del manejo total de la operación, como se pudo observar en la figura 1, no existe diferenciación entre el Site Guayaquil, Quito (Venta Directa), Quito (Venta Retail), para el manejo de cada Site existe un Jefe Logístico el cual se encarga del manejo de la operación a pesar que los clientes cambian por cada lugar.

PERSONAL UTILIZADO EN EL ÁREA RETAIL

La figura N. 2 detalla la cantidad de personal que trabaja en la bodega de cuentas Retail, como se puede observar no existe diferenciación formal entre el personal que se desempeña en uno u otro cliente, es decir el centro de costos se maneja de manera general para los dos clientes, dentro de la operación causa inconvenientes a los operarios al no tener actividades definidas, no identificar a su jefe inmediato y no tener un responsable directo sobre las actividades realizadas.

Se identificaron dos clientes que son:

Quala: Es una multinacional colombiana de consumo masivo dedicada a la producción y comercialización de productos pertenecientes a las categorías de bebidas, cuidado personal y confites. Su sede principal está ubicada en Colombia y tiene presencia en México, República Dominicana, Ecuador, Perú, Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua. Quala encarga a Yobel el almacenamiento, distribución a cadena retail y el armado de packs, termo encogido, pegado de etiquetas, colocación de stickers, e identificación de rangos de elaboración y caducidad de sus productos.

Calzacuero: Empresa dedicada a la fabricación de calzado y botines, trabaja con Yobel encargando el almacenaje, fraccionamiento de pedidos y despacho a cadena retail.

CARGO	CANTIDAD DE PERSONAS
AUXILIAR DE ALMACEN	4
COORDINADOR DE OPERACIÓN	2
DIGITADOR	1
JEFE LOGÍSTICO	1
OPERARIO LOGÍSTICO	33
SUPERVISOR	2
MONTACARGUISTA	3

Figura 2. Personal en cuenta retail

LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES POR PROCESO, EN CLIENTES DE CUENTAS RETAIL

Se realizó el levantamiento de actividades en el proceso de almacenamiento por cada cliente dentro de la bodega San Jorge 2 donde se pudo identificar lo siguiente:

Actividades realizadas en proceso de recepción - almacenamiento Quala.

Las actividades del proceso de Recepción y almacenamiento se encuentran detalladas en la Tabla N. 1.

Tabla 1. Recepción y almacenamiento Quala

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Transportista	Llegar a bodegas de Yobel SCM e identificarse.
2	Vigilante	Informar llegada de transportista
3	Operario Logístico	Recibir facturas y guías de remisión por parte del transportista
4	Supervisor Logístico	Coordinar Recepción y Documentos con el Supervisor de QUALA
5	Supervisor Logístico	Coordinar el ingreso a la rampa del transporte
6	Transportista	Dirigirse a la zona de recepción asignada
7	Supervisor Logístico	Dar la orden para iniciar la recepción
8	Operario Logístico	Descargar el 100% de la mercadería
9	Operario Logístico	Chequeo superficial a nivel de cajas
10	Operario Logístico	Validar las cantidades físicas con lo indicado en la GUIA
11	Operario Logístico	Realizar el conteo a nivel de cajas
12	Digitador	Generar Ingreso En Sistema
13	Supervisor Logístico	Confirmar Cantidades y Ubicaciones en sistema

Actividades realizadas en proceso de recepción - almacenamiento Calzacuero.

Las actividades del proceso de Recepción y almacenamiento Calzacuero se encuentra detallada en la Tabla 2.

Tabla 2. Recepción y almacenamiento Calzacuero

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Transportista	Llegar a bodegas de Yobel SCM e identificarse.
2	Vigilante	Informar llegada de transportista
3	Supervisor Logístico	Coordinar la apertura del Vehículo en presencia de Calzacuero y seguros
4	Operario Logístico	Recibir Facturas, Guías y Documentos Oficiales
5	Digitador	Escanear Documentos y enviar e-mail a Calzacuero
6	Operario Logístico	Validar Cantidades Lógicas Vs Físicas
7	Operario Logístico	Registrar Cantidades y Ubicaciones de Almacenamiento
8	Digitador	Ingresar Cantidades y Ubicaciones en sistema
9	Supervisor Logístico	Confirmar Cantidades y Ubicaciones en sistema
10	Coordinador de Operación	Enviar Liquidación de Recepción a Calzacuero

ANÁLISIS DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO QUALA – CALZACUERO

Dentro del proceso de almacenamiento la única diferencia presentada es que al finalizar el proceso el cliente Calzacuero solicita el envío de un correo formalizando la entrega del producto, en base a esto se puede estandarizar procedimientos que sirvan de igual manera para los dos clientes tomando en cuenta que para el Cliente Quala se le enviará un correo indicando la finalización del arribo de la mercadería.

Inconvenientes encontrados dentro de la bodega de cuentas Retail SJ2

Al no tener definido que procedimientos deben ejecutarse al encontrar producto no conforme dentro del almacén se encontraron los siguientes inconvenientes:

- Diferencia en inventarios
- Dificultades para el armado de packs por no contar con el producto correcto.
- Entrega errónea de producto en mal estado a transportistas y cliente.
- Inconformidad de cliente.

Al no tener un procedimiento establecido para el control de productos vencidos y próximos a vencer se podría encontrar producto que este fuera del tiempo de vida útil, lo cual desencadenaría en inconvenientes legales y problemas con clientes.

El no tener un manejo adecuado de quejas y reclamos provenientes del cliente no permite visualizar en que área se presentan inconvenientes y llegar a la causa raíz.

ANALISIS DE ENCUESTAS REALIZADAS A OPERARIOS.

Se realizó una encuesta a operarios logísticos, auxiliares de almacén, digitador con el fin de conocer si sabían la utilidad de la Plataforma YDM, si han recibido capacitaciones y si conocen el llenado de registros, jerarquía en la empresa, cual es el tiempo de vida útil de los productos, en el anexo N. 1 se detalla el formato de la encuesta realizada.

De un universo de 46 personas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados mostrados en la Tabla 3:

Tabla 3. Encuesta de situación Inicial

PREGUNTAS	SI	NO	% SI	% NO
¿ Conoce quien es su jefe inmediato?	21	25	45,65%	54,35%
¿Conoce usted que significa YDM ?	4	42	8,70%	91,30%
¿Ha recibido capacitación en procedimientos?	0	46	0,00%	100,00%
¿Conoce cual es el tiempo de vida útil que tienen los productos dentro de la bodega?	17	29	36,96%	63,04%

Con esto se define que:

- 54% del personal operativo no conoce quien es su jefe inmediato.
- El 91% del personal operativo no conoce cuál es la utilidad del Yobel Document Management, de este porcentaje los únicos que conocían la respuesta fueron dos supervisores, un auxiliar de almacén y un digitador, el cien por ciento de los operarios logísticos desconoce el YDM.
- Ninguno de los operarios logísticos, supervisores, y digitador ha recibido capacitación formal acerca de procedimientos, esto se da porque no existen procedimientos creados dentro de la plataforma corporativa, y la manera de aprender las funciones de cada puesto de trabajo estaba dada por la expertica del coordinador de operación.

CREACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS DENTRO DEL SISTEMA YDM

Yobel SCM maneja una plataforma a nivel corporativo que permite detallar todos los procedimientos, registros, instructivos requeridos para cada operación, el alcance de la plataforma YDM (Yobel Document Management) cubre todas las áreas tanto administrativas como operativas en cada país. Los beneficios principales de la misma son:

- Reducción de incidencias en la producción.
- Reducción de rechazos en la prestación de servicios.
- Aumento de la productividad.
- Mayor compromiso con los requisitos del cliente.
- Facilitar la comunicación entre la organización y los clientes.
- Organizar información, comunicación, infraestructura.
- Protección del ambiente de trabajo.
- Adaptar la terminología.

Para que un procedimiento pueda empezar a utilizarse dentro de la compañía Yobel SCM se requiere que haya sido aprobado dentro de la plataforma corporativa Yobel Document Management, para ello es necesario cumplir con las siguientes fases, detalladas a continuación en la figura N. 3:

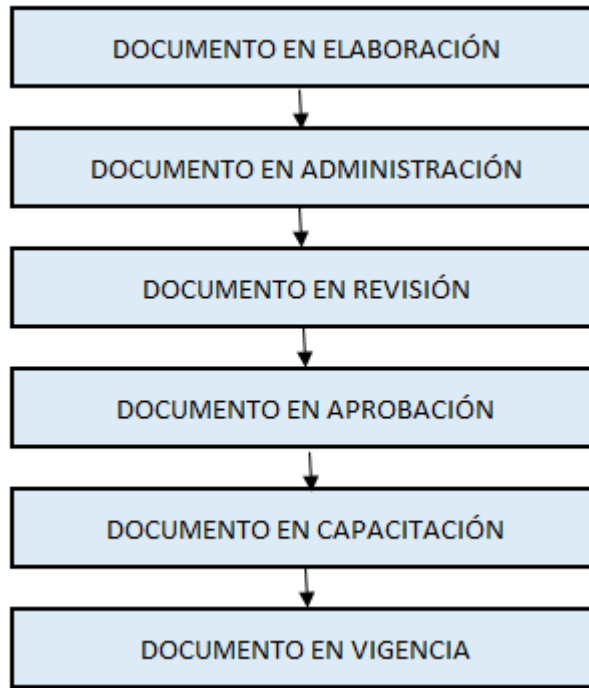


Figura 3: Fases para crear un Documento en YDM

En la figura N. 4 se observa la pantalla base de la plataforma YDM, en la esquina superior izquierda se muestra la fase en que cada documento se encuentra, y en el resto de la figura se identifica los parámetros para la búsqueda de documentos.

The screenshot displays the YDM platform interface. At the top, there is a navigation menu with options: Documentos, Administración, Consultas, and Acceso. A user greeting 'Bienvenido(a):CHARO' is visible on the right. Below the menu, there is a search section with a 'Buscar por:' label and radio buttons for 'Código' and 'Título'. A search input field is present. A red horizontal line separates the search area from the main content. On the left, a vertical menu lists document statuses: En Elaboración, En Administración, En Revisión, En Aprobación, En Capacitación, En Vigente, and En Obsoleto. The main content area shows 'Documentos: 50' and 'Documentos por Página: 10'. Below this is a pagination control: 'Página: 1 de 5'. A series of dropdown menus for filtering are listed: Tipo, País (Ecuador), Compañía, Unidad de Negocio, Area, Cadena, and Familia. There are also input fields for 'Cliente' and 'Documento Origen' (set to Locales). At the bottom of the search section, there are 'Buscar' and 'Excel' buttons. A message states 'Se mostrarán los primeros 50 registros de su filtro'. At the very bottom, a table header is visible with columns: Tipo Doc, Título, Vrs, Vigencia, Vencimiento, and Código.

Figura 4: Pantalla de plataforma YDM

A continuación se detalla cual es el significado de cada fase previa a la utilización de un documento y quien es el encargado de realizarla:

Documento en elaboración

Se refiere a un miembro de la compañía Yobel SCM que se encarga de definir el documento a crearse, entablando objetivos, políticas, definiciones, alcance y actividades que cubran el procedimiento, registro o instructivo.

Documento en administración:

Fase en la que el auxiliar de calidad se encarga de revisar que el documento creado cumpla con buenas prácticas de documentación y anexos.

Documento en revisión

Fase creada para la persona que elabora el procedimiento registro o instructivo pueda realizar una verificación final del documento creado.

Documento en aprobación

Fase creada para que el jefe del área pueda verificar que el procedimiento, registro o instructivo cumpla con todos los aspectos operacionales.

Documento en capacitación

Fase creada para que el elaborador del procedimiento y el encargado del departamento de recursos humanos puedan difundir y capacitar en el documento creado.

Documento en Vigencia

Una vez que se ha terminado con la capacitación y las evidencias son entregadas al encargado de recursos humanos, se modifica el estado del documento dentro de la plataforma YDM; dejándolo como documento en vigencia el mismo que tendría una validez de 4 años sin realizar cambios.

3.2 ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DENTRO DE LA BODEGA DE CUENTAS RETAIL DE YOBEL SCM

Para llegar a estandarizar los procedimientos dentro de la bodega de cuentas Retail de Yobel SCM se deben definir cuáles son las actividades que den valor agregado y que permitan mantener una operación sólida de almacenamiento, respaldándose en procedimientos de apoyo.

En la figura 5 se detalla el proceso de almacenamiento, teniendo en cuenta que la entrada al proceso será la mercadería que llega a la bodega de Yobel.

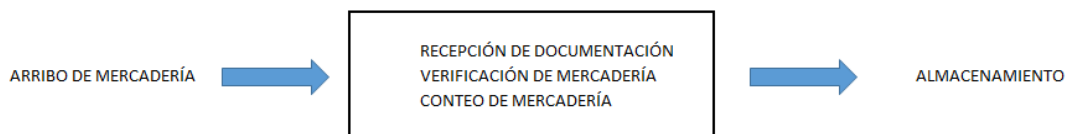


Figura 5: Proceso de almacenamiento

Una vez que la mercadería es almacenada en posiciones Rack, es necesario tener un control de la misma, por ello se planteó la utilización de procedimientos de apoyo que permitan la revisión de mercadería y garanticen su adecuado manejo. En la figura 6 se detallan los procedimientos de apoyo creados para formar parte del proceso de almacenamiento.

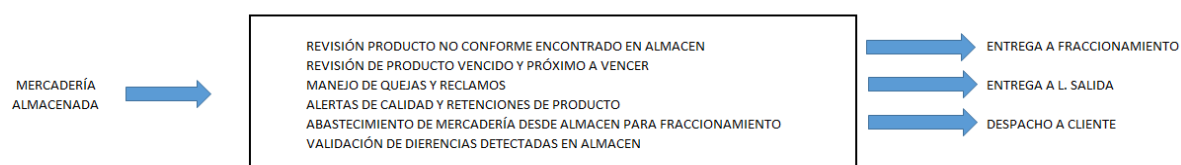


Figura 6: Procedimientos de apoyo a la operación de Almacenamiento

ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS A CREAR DENTRO DE LA PLATAFORMA YOBEL DOCUMENT MANAGEMENT

Dentro de las operaciones realizadas por Yobel para sus clientes se diferencia el proceso de Almacenamiento, para poder cumplir con un control adecuado de la mercadería y evitar incidencias relacionadas con calidad y trazabilidad de productos se crearon procedimientos de apoyo que son:

- Gestión de producto no conforme encontrado en almacén.
- Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer.
- Manejo de quejas y reclamos
- Alertas de calidad y retenciones de producto retail.
- Abastecimiento de mercadería desde almacén para fraccionamiento.
- Conciliación de saldos y validación de diferencias detectadas en almacén.

Al tener actividades semejantes para cada cliente se establecerán procedimientos que puedan cubrir la totalidad de los clientes, tomando en cuenta que pueden existir cambios puntuales según el acuerdo de servicio.

A continuación se detalla el procedimiento creado para el proceso de almacenamiento:

RECEPCION Y ALMACENAMIENTO DE MERCADERIA

Objetivo

Normar la correcta recepción de mercadería proveniente de importaciones y de proveedores nacionales, asegurar que la documentación esté completa y cumpla con los estándares de calidad en los productos a ingresar al CDP. Establecer los pasos a seguir durante el almacenamiento de los productos para garantizar el buen estado y la exactitud en cantidad de los mismos, cumplir con las Buenas Prácticas de Almacenamiento y requisitos del Cliente.

Alcance

Este procedimiento cubre las actividades, desde recibir el mail informativo de arribo de la mercadería por parte del Cliente o la empresa responsable quien confirma el despacho de la mercadería, su respectivo ingreso en el sistema BPCS módulo GIV hasta el almacenamiento cumpliendo las normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento.

Políticas

Toda mercadería debe ingresar con la documentación completa y correcta. El ingreso de la mercadería debe realizarse dentro de los horarios establecidos por la estación de recepción, de lunes a viernes de 8:00 hrs. a 13:00 hrs. y de 14:00 hrs. a 16:30 hrs., a excepción de los urgentes, críticos o ingresos adelantados que sean solicitados vía correo por el cliente. Para casos específicos si es necesario se debe coordinar la recepción de mercadería los días sábados y dentro del horario de 8:00 hrs. a 12:00 hrs.

La mercadería debe ingresar a disponibles para la venta dentro de los plazos establecidos con el cliente, 24 horas para los ingresos ordinarios. A excepción de los fines de semana, feriados. Toda mercadería ingresada al CDP debe contar con su adecuada identificación (código, cantidad y lote si aplica). Para las compras importadas antes de la apertura del contenedor se debe verificar que el número de precintos que tiene la unidad concuerde con lo detallado en la guía de remisión. El personal de Yobel debe usar todos los Equipos de Protección Personal para la correcta ejecución de las actividades.

Verificar que el producto cumpla con el "Tiempo de Vida Útil", si es el acuerdo con el Cliente. Toda mercadería debe ser recibida sobre pallets. Las cajas de producto que ingresen al CDP en mal estado, se deberá validar las unidades en buen estado, informar al cliente para el reclamo correspondiente al

proveedor. A excepción de los clientes con los cuales el acuerdo es rechazar la mercadería en mal estado o que no cumpla con el "Tiempo de Vida Útil".

Todo transporte que llega al CDP debe ser inspeccionado de manera visual, su estado físico general y asentarlos en el registro correspondiente. Todo traslado o movimiento físico debe ser reflejado inmediatamente en el sistema BPCS (Paralelismo Físico-Lógico). No debe almacenarse mercadería en los pasillos o zonas de seguridad. Debe considerarse el sistema FEFO (productos controlados por lote) y FIFO (no controlados) al momento de almacenar la mercadería.

Definiciones

Orden de Compra: Documento de compras que se recibe en el caso de compras nacionales mediante el cual podrá registrarse el ingreso al sistema.

CDP: Centro de Distribución País.

BPCS: ERP de Yobel Logistic. El sistema BPCS es un acrónimo en inglés de Business Planning and Control System, que en español se conoce como Sistemas de Planeación de Negocio y Control. Es un software de Planificación de recursos empresariales (ERP) Fue desarrollado por System Software Associates (SSA), y se utiliza para controlar las operaciones de las empresas manufactureras. Este software Sistema de Planificación y Control de Empresas (BPCS) es un tipo de planificación de recursos empresariales (ERP).

GIV: Módulo de Gestión de Inventarios en BPCS.

MRA: Módulo de recepción automática en BPCS.

FIFO: Sistema de almacenamiento que indica que lo primero que ingresa al almacén es lo primero que sale del almacén.

FEFO: Sistema de almacenamiento que indica que lo primero que vence en el almacén es lo primero que sale del almacén.

BPA: Buenas Prácticas de Almacenamiento.

Actividades: A continuación en la tabla 4, se detallan las actividades para el procedimiento de Recepción y almacenamiento.

Tabla 4. Recepción y almacenamiento de mercadería

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinador de Operación	Recibir el correo electrónico por parte del Cliente indicando que esta próximo el arribo de la mercadería. El Cliente debe informar fecha de arribo.
2	Coordinador de Operación	Recibir por parte del Cliente o la empresa que despacha la mercadería, el detalle de carga "packing list", la orden de compra del cliente y generar el registro "Registro de carga para GIV o MRA" según la configuración del cliente en BPCS.

Tabla 4. Recepción y almacenamiento de mercadería (continuación...)

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
3	Coordinador de Operación	Coordinar la recepción de mercadería con los recursos necesarios.
4	Supervisor logístico	Autorizar el ingreso del proveedor al muelle y verificar que todos los puntos de "Inspección de Mercadería en la Recepción" se cumplan.
5	Supervisor logístico	Generar el registro "Reporte de Diferencias en Recepción" y el registro "Inspección de mercadería en Recepción".
6	Operario logístico	Receptar la documentación y verificar que este completa: Compra Nacional, Guía de Remisión, Copia de la factura, Número de Pedido, Compra Importada: Guía de Remisión, Copia de la factura
7	Operario logístico	Solicitar la descarga de la mercancía del vehículo al Proveedor o Transportista.
8	Operario logístico	Verificar en presencia del proveedor, que el producto y las unidades sean las que detalla en la copia de la factura. Verificar lotes y fechas de vencimiento. Todo bulto de mercadería que llegue al CDP con evidencia de haber sido aperturado, violentado o producto con defectos de calidad debe ser anotado en el registro.
9	Operario logístico	Realizar el conteo al 100% a nivel de cajas. En caso de detectar cajas aforadas o aperturadas, realizar el conteo al 100% de unidades.
10	Operario logístico	Validar aleatoriamente que los lotes, fechas de fabricación y vencimiento tengan concordancia entre el empaque individual y lo codificado en la caja master.
11	Operario logístico	Firmar y sellar la guía de remisión del proveedor en conformidad con las cantidades recibidas.
12	Operario logístico	Colocar el rótulo "Identificación de Proceso" según la actividad que esté pendiente realizar (Inspección o Almacenar).
13	Operario logístico	Entregar los documentos al Digitador.
14	Digitador	Recibir y revisar los documentos
15	Digitador	Generar la carga de ubicaciones en el registro "Registro de Carga para GIV o MRA", según este parametrizado cada Cliente en el BPCS.
16	Digitador	Entregar el registro "Registro de Carga para GIV o MRA" al Operario Logístico.
17	Operario logístico	Recibir los registros "Registro de Carga para GIV o MRA" y realizar el movimiento físico del producto.
18	Operario logístico	Almacenar la mercadería y documentar en el registro " Registro de Carga para GIV o MRA" el almacén lógico y posiciones físicas en donde coloca la mercadería.

Tabla4. Recepción y almacenamiento de mercadería (continuación...)

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
19	Operario logístico	Entregar los registros "Registro de Carga para GIV o MRA" al Digitador para que realice los movimientos lógicos de acuerdo a la información registrada.
20	Digitador	Recibir los registros "Registro de Carga para GIV o MRA", registrar dicha información en el sistema módulos GIV o MRA y generar el registro "Orden de ingreso".
21	Digitador	Imprimir el registro "Orden de ingreso", firmar y entregar al Supervisor Logístico.
22	Supervisor logístico	Dar conformidad a lo ingresado y firmar en el registro "Orden de ingreso"
23	Coordinador de Operación	Notificar por correo electrónico el ingreso a disponible de mercadería.

A continuación en la figura 7 se presenta el diagrama de flujo del Proceso de recepción y almacenaje.

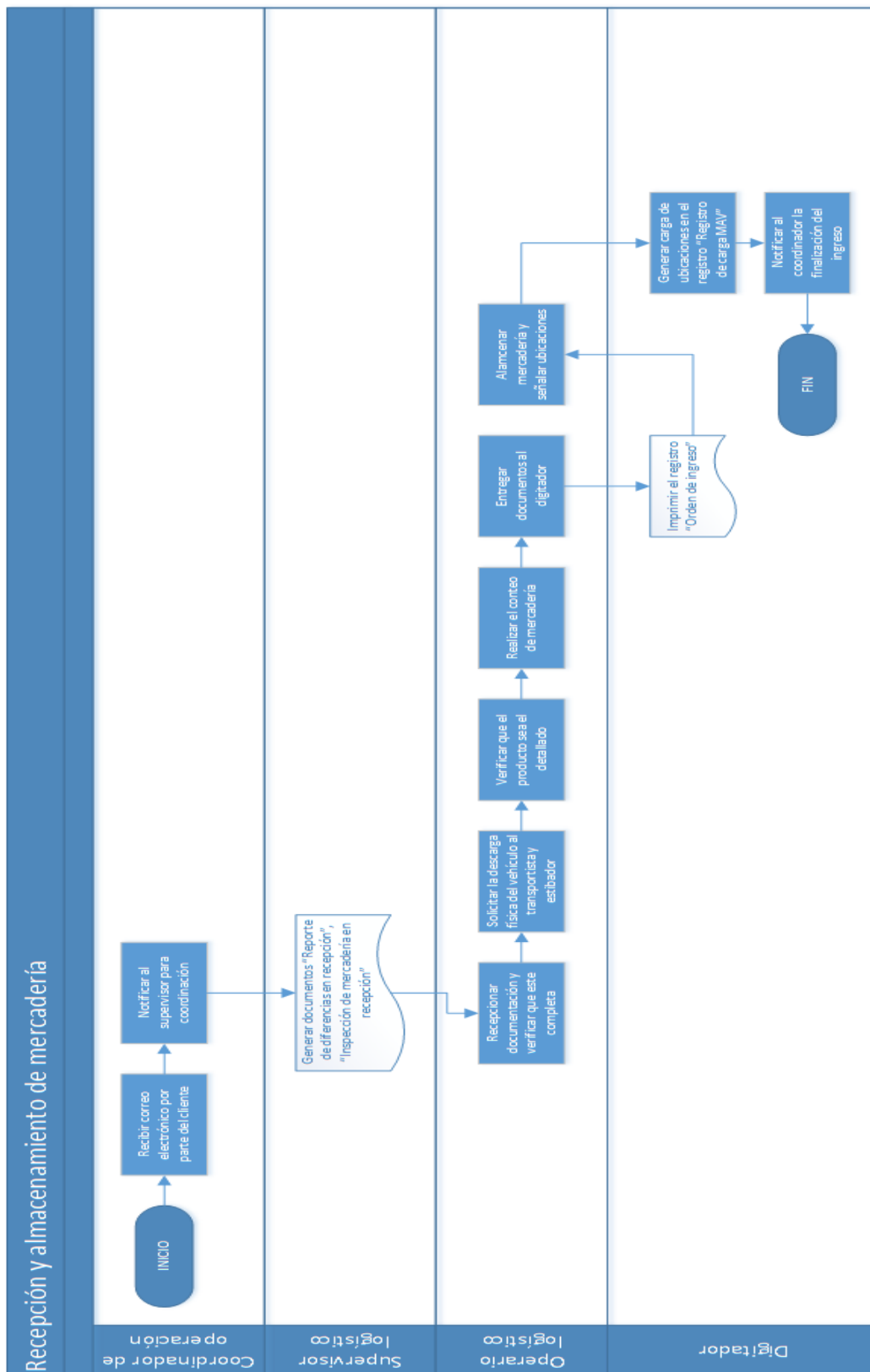


Figura 7: Diagrama de flujo Proceso de recepción y almacenaje

A continuación se detallan los procedimientos creados para respaldo de almacenamiento:

Gestión de producto no conforme encontrado en almacén

Objetivo

Describir el método a seguir para la correcta gestión del producto no conforme encontrado dentro del almacén; de tal manera que se mantenga el paralelismo lógico-físico del inventario.

Alcance

El presente procedimiento cubre las actividades desde la identificación del producto no conforme por cualquier colaborador de YOBEL hasta la confirmación del traslado físico lógico del producto a la ubicación correspondiente.

Políticas

El producto identificado en mal estado, debe estar identificado con una etiqueta donde se indique el código, cantidad, cliente. El personal debe colocar el producto identificado en la ubicación asignada para este tipo de mercadería. Se debe reportar al responsable de la cuenta (coordinador de operación – jefe logístico) el mismo día que se encuentre el inconveniente.

Definiciones

Producto no conforme: producto que no cumple con los requisitos de Calidad del Cliente, por ejemplo: producto en mal estado, producto sin código, producto usado o roto, cajas vacías.

OT: Orden de transporte.

Actividades

En la tabla 5 se detallan las actividades del procedimiento de gestión de producto no conforme encontrado en almacén.

Tabla 5. Gestión de producto no conforme encontrado en almacén

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Operario Logístico	Colocar el producto no conforme en una funda plástica transparente de dimensiones 12 cm x 8 cm o de 14 cm x 18 cm, dependiendo del volumen del producto, e identificar con la etiqueta "Kardex". Trasladar el producto no conforme a la ubicación asignada para su almacenaje.
2	Coordinador de operación	Notificar al cliente vía correo electrónico del producto no conforme.
3	Digitador	En caso de que la decisión del cliente sea la devolución del producto no conforme se entregará una OT al operario logístico para el traslado de mercadería desde la ubicación hasta el despacho al transportista donde se llenará la guía de remisión como documento de respaldo.

En la figura 8 se describe el diagrama de flujo del procedimiento Gestión de producto no conforme encontrado en almacén.

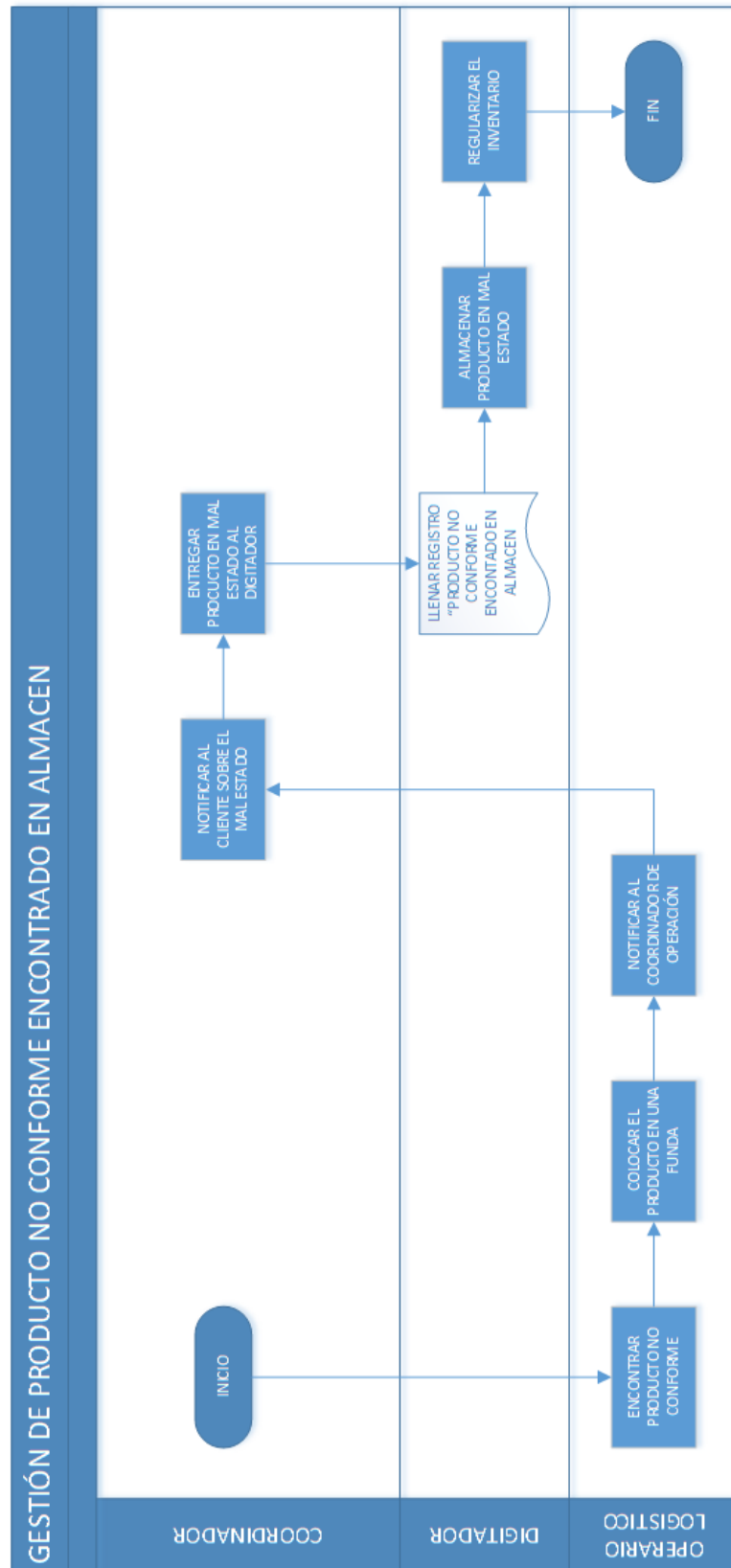


Figura 8. Diagrama de flujo del procedimiento Gestión de producto no conforme encontrado en almacén.

Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer retail

Objetivo

Establecer los pasos necesarios para garantizar el retiro de los productos que se encuentran fuera del tiempo de vida útil estipulado, con el fin de cumplir con las políticas Corporativas y requisitos del Cliente.

Alcance

Desde la revisión del producto que se almacena en el CDP hasta el llenado de los registros de validación de TVU.

Políticas

La mercadería debe almacenarse por cliente. Si se presenta diferencia de la fecha lógica con la física se debe informar vía mail al Jefe de Aseguramiento de la Calidad, Seguridad y Mantenimiento y a Calidad Cliente. El tiempo de vida útil es determinado por las políticas aplicadas por el cliente.

Definiciones

OT: Orden de Transporte donde se refleja la ubicación, lote, código a trasladar con su ubicación destino.

TVU: Tiempo de vida útil

Actividades

Dentro de la tabla 6 se describen las actividades del procedimiento movimiento de productos vencidos y próximos a vencer.

Tabla 6. Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Digitador	Generar un listado en base al inventario actual que permita la revisión de productos según el tiempo de vida útil determinado por el cliente.
2	Digitador	Generar el registro "Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer" para realizar los movimientos físicos a la ubicación correspondiente; según disposición del cliente.
3	Operario Logístico	Recolectar la mercadería que se detalla en el registro "Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer". Cualquier discrepancia encontrada debe ser anotada en el registro. Al finalizar la actividad debe informarse al Digitador las novedades encontradas.

Tabla6. Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer (continuación...)

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
4	Digitador	Recibir el registro "Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer" validando código, lote y cantidad y realizar todas las actividades necesarias para lograr el paralelismo lógico físico de las anomalías que se hayan presentado.
5	Coordinador de Operación	En caso de encontrar producto afectado se informa vía e-mail al departamento de Calidad Yobel y al cliente esperando sus instrucciones para la devolución del producto.
6	Operario Logístico	Almacenar correctamente los productos retirados en el espacio físico destinado para el almacenamiento de producto en mal estado/ caducado.

Registros:

Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer, (En el anexo N. 9 se muestra el formato de registro "Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer").

En la figura 9 se presenta el Diagrama de flujo para el Procedimiento Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer.

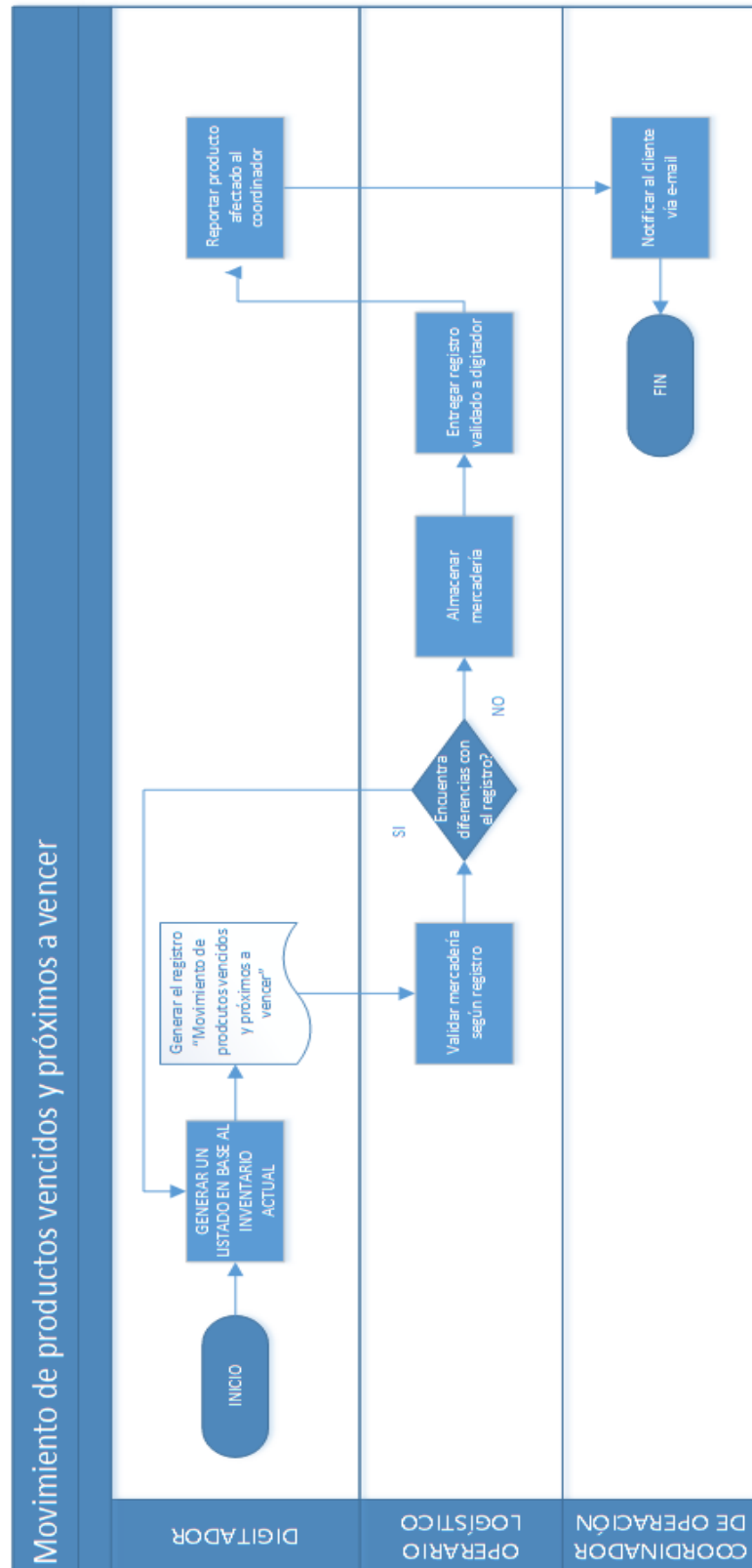


Figura 9. Diagrama de flujo Procedimiento Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer

Manejo de quejas y reclamos Retail

Objetivo

Manejar y dar seguimiento de los reclamos y quejas investigando el motivo de la insatisfacción del Cliente para un óptimo servicio y mejoramiento del mismo.

Alcance

Este procedimiento abarca desde la recepción del reclamo y / o queja hasta que se cierre el reclamo o se le dé solución a la insatisfacción emitida por el Cliente.

Políticas

El plazo máximo de respuesta de Yobel a su cliente es de 48 horas luego de una investigación del pedido con queja y reclamo.

Actividades

Dentro de la tabla 7 se describen las actividades del procedimiento manejo de quejas y reclamos retail

Tabla7. Manejo de quejas y reclamos cuentas Retail

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinador de Operación	Recibir el reclamo mediante correo electrónico proveniente del cliente.
2	Coordinador de Operación	El coordinador de operación verificará el área donde pudo suscitarse el inconveniente ya sea en despacho de pedidos y entregas.
3	Digitador	Registrar el reclamo o queja recibida en el registro " Bitácora de Quejas y Reclamos".
4	Coordinador de Operación	El coordinador de operación en base al área donde se presentó el inconveniente tendrá en cuenta los siguientes criterios, Inconveniente en fraccionamiento, validar la hoja guía revisando si los productos solicitados fueron los correctos y se cumplió con el picking de manera adecuada. Inconveniente en despacho y entrega, validar la entrega del pedido con el transportista y el cliente. En caso de pérdida, robo o siniestro proceder con el envío de los productos afectados, previa autorización del cliente y regularización de inventario. Toda queja proveniente del Cliente relacionada con temas de Calidad (BPA, Distribución, Documentación, etc.) será analizada y respondida en base al acuerdo de servicio con el cliente y las políticas corporativas de Yobel.
5	Coordinador de Operación	En caso de encontrar producto afectado se informa vía e-mail al departamento de Calidad Yobel y al cliente esperando sus instrucciones para la devolución del producto.
6	Coordinador de Operación	Enviar un correo electrónico de respuesta al cliente detallando las acciones a tomar o coordinar.

Registros a utilizarse:

Bitácora de Quejas y reclamos, (En el anexo N. 10 se muestra el formato de registro "Bitácora de quejas y reclamos).

Indicadores:

Revisión mensual de incidencias ocurridas, diferenciándolas por área y posterior registro en Matriz de seguimiento de no conformidades.

En la figura 10 se indica el diagrama de flujo del procedimiento Manejo de quejas y reclamos

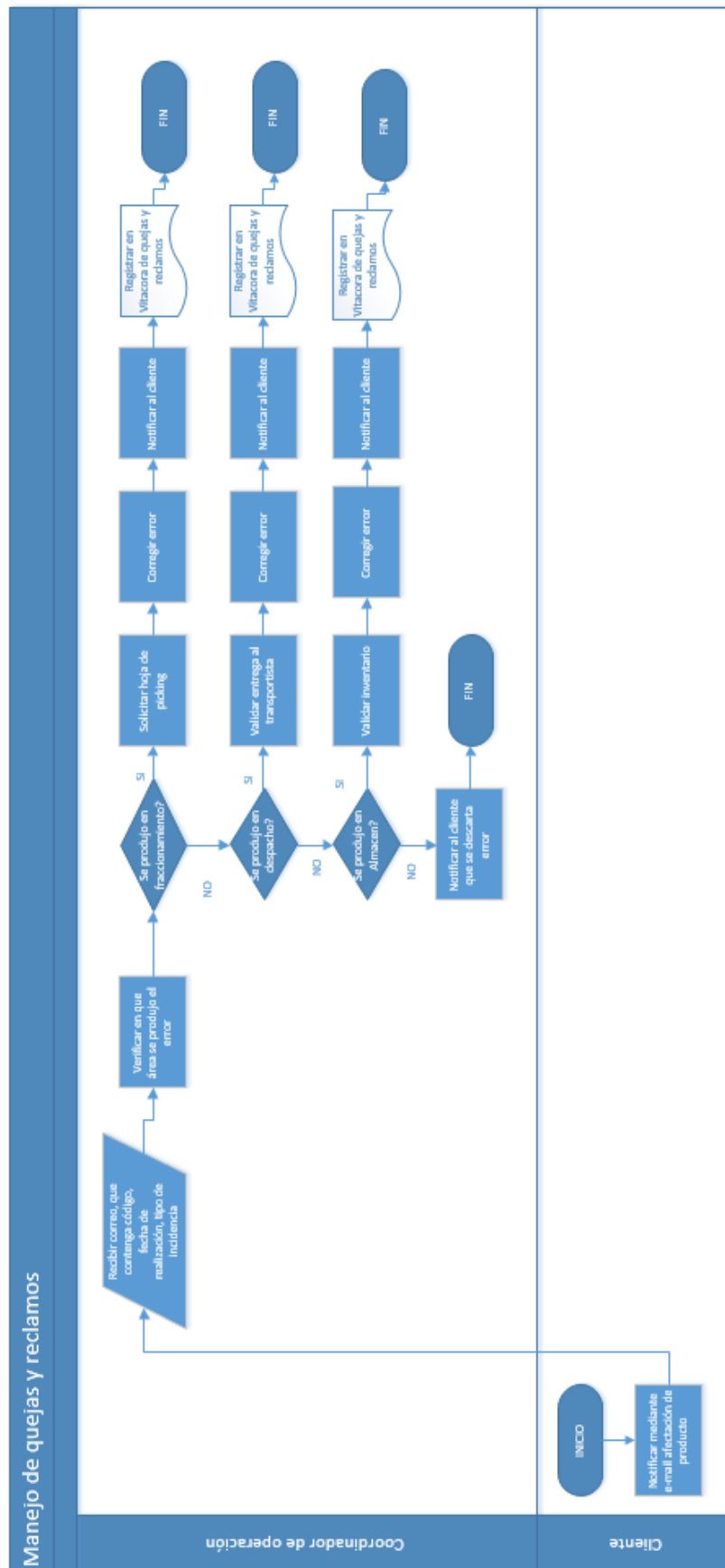


Figura 10. Diagrama de flujo del procedimiento Manejo de quejas y reclamos

Alertas de calidad y retenciones de producto retail

Objetivo

Garantizar la retención de producto solicitado por el Cliente y posterior liberación de acuerdo a la disposición emitida por el mismo.

Alcance

Desde la solicitud de retención de un producto generada por un Cliente hasta la disposición final del producto.

Políticas

Ningún material debe ser movilizado dentro del almacén sin su respectiva OT. La mercadería que se retenga por disposición del Cliente debe direccionarse a ubicaciones asignadas según la necesidad de la operación.

Definiciones

OT (Orden de Transporte): Se trata de un documento utilizado para ejecutar movimientos por cambios de ubicaciones de mercancías con la ayuda de la gestión de almacenes.

Retención de producto: Producto que no tendrá movimiento lógico y físico por solicitud del Cliente.

Actividades

Dentro de la tabla 8 se describen las actividades del procedimiento de alertas de calidad y retenciones de producto retail.

Tabla 8. Alertas de calidad y retenciones de producto retail

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinador de Operación	Recibir solicitud del Cliente vía correo electrónico para la retención de un producto, y notificar al digitador encargado.
2	Digitador	Entregar al Operario Logístico la OT para el traslado de la mercadería solicitada por el cliente colocándola físicamente en ubicaciones asignadas
3	Asistente de aseguramiento de la calidad	Efectuar inspección del producto retenido acorde instrucciones del Cliente.

Tabla8. Alertas de calidad y retenciones de producto retail (continuación...)

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
4	Asistente de aseguramiento de la calidad	Colocar las unidades muestreadas en las ubicaciones destinadas para muestreo. Identificar con etiqueta de Rechazado para muestras destructivas.
5	Asistente de aseguramiento de la calidad	Enviar informe con los resultados obtenidos de la inspección a Calidad Cliente con copia al Jefe de Aseguramiento de la Calidad, Seguridad Industrial y Mantenimiento y Coordinador de Operación en cuenta Retail.
6	Coordinador de Operación	Esperar recibir instrucciones del Cliente para la disposición final del producto.
7	Coordinador de Operación	Retirar la etiqueta de Cuarentena del producto retenido con la disposición final del Cliente. En caso que la disposición final del producto sea destrucción, colocar la etiqueta de Rechazado.
8	Coordinador de Operación	Coordinar la entrega del producto rechazado al cliente.

En la figura 11 se indica el diagrama de flujo del procedimiento Alertas de calidad y retenciones de producto

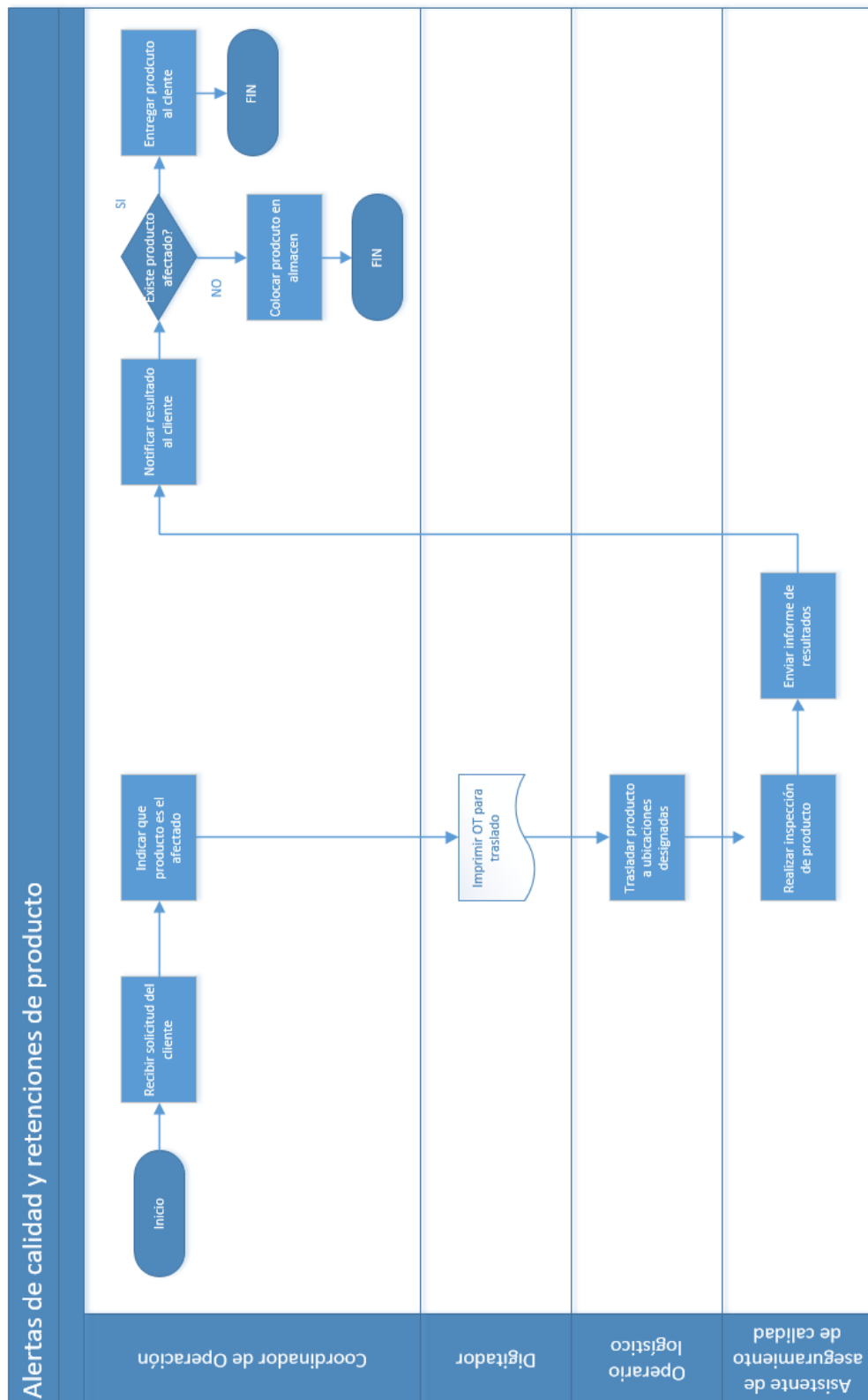


Figura 11. Diagrama de flujo del procedimiento Alertas de calidad y retenciones del producto.

Abastecimiento de mercadería desde almacén para fraccionamiento en cuentas retail

Objetivo

Definir las actividades para lograr un correcto abastecimiento de mercadería desde el almacén hacia el área de fraccionado, con el fin de garantizar la disponibilidad de productos.

Alcance

Cubre las actividades desde la generación de reportes de productos a fraccionarse hasta el archivo de los registros.

Políticas

La mercancía se debe abastecer de tal forma que cumpla con el sistema FEFO.

El abastecimiento se realiza respetando las ubicaciones y lotes solicitados.

Dentro del abastecimiento cumplir las BPA.

Toda mercadería debe estar siempre sobre pallets y no en contacto directo con el piso

Definiciones

FEFO: Sistema de almacenamiento que indica que los primeros productos que expiran en el almacén son los primeros que salen del almacén.

BPA: Buenas Prácticas de Almacenamiento

Fraccionamiento: Proceso cuyo fin es recolectar una serie de productos almacenados en ubicaciones.

Actividades

En la tabla 9 se describen las actividades y los responsables del procedimiento de abastecimiento de mercadería desde almacén para fraccionamiento en Cuentas retail.

Tabla 9. Abastecimiento de mercadería desde almacén para fraccionamiento en cuentas retail

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinador de Operación	Receptar la información de cuál será el fraccionamiento a realizarse por cliente, basándose en los pedidos solicitados.
2	Coordinador de Operación	Estructurar una tabla dinámica, segregar según ubicaciones, tipo de producto y ordenar por ubicación.
3	Coordinador de Operación	Administrar los recursos según el volumen de abastecimiento, considerar la productividad de sacado de producto, y entregar data al digitador.
4	Digitador	Imprimir documentos de respaldo para el abastecimiento de productos.
5	Operario logístico	Sacar el producto del almacén, respetando ubicación, lote y requerimientos del cliente y entregarlo al operario encargado de fraccionamiento.

En la figura 12 se indica el Diagrama de flujo del procedimiento Abastecimiento de mercadería desde almacén para fraccionamiento en cuentas retail

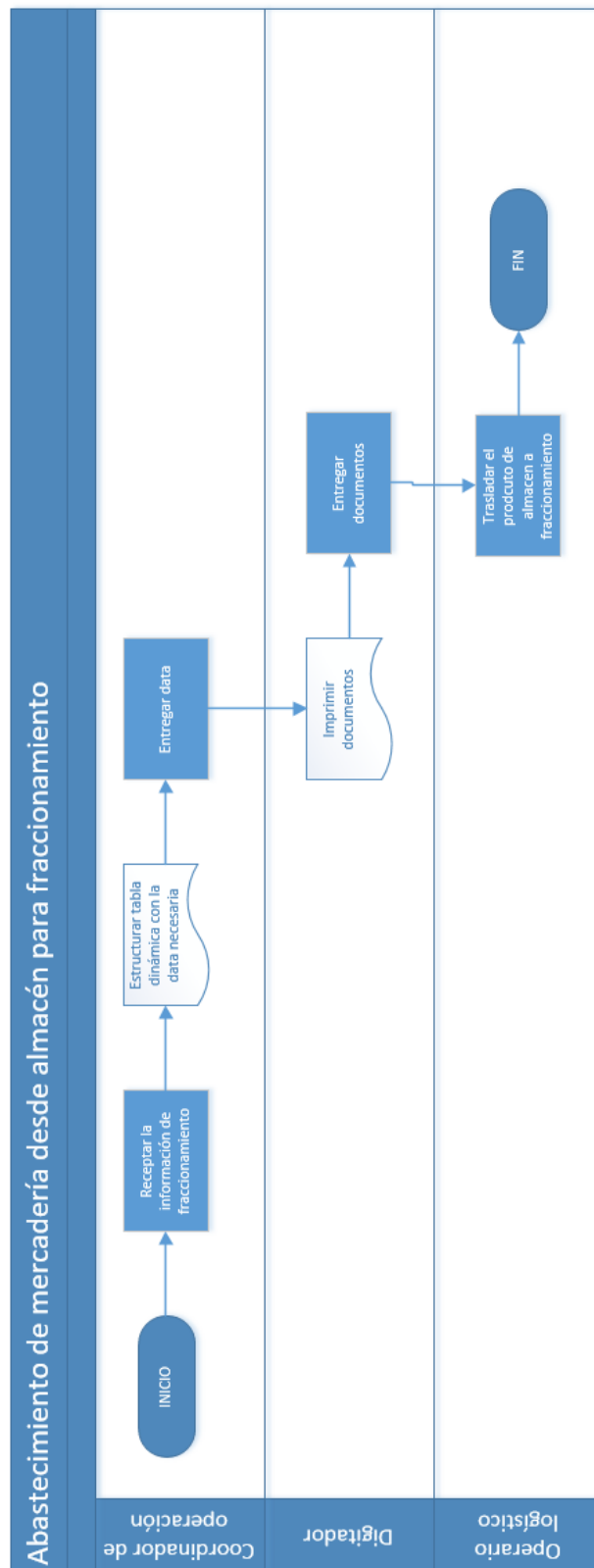


Figura 12. Diagrama de flujo del procedimiento Abastecimiento de mercadería desde almacén para fraccionamiento en cuentas retail

Conciliación de saldos, conteo cíclico y validación de diferencias detectadas en el almacén

Objetivo

Garantizar la exactitud de los registros de inventario mediante la gestión de los resultados de la conciliación de saldos y el conteo cíclico.

Alcance

Este procedimiento cubre las actividades desde la generación de fichas ERI, conteo cíclico, conciliación de saldos hasta el seguimiento de los planes de acción para corregir las causas que generan diferencias.

Políticas

Este procedimiento lo debe realizar personal entrenado en ERI, BPA y BPD. Los materiales que en el documento (Ficha ERI) no detalle el lote, pero se evidencie que es un producto perecible se debe verificar la fecha de vencimiento impreso en el producto para así garantizar que éste tenga un tiempo de vida útil óptimo. Realizar una reunión de planes de acción a seguir para eliminar la causa raíz, cuando el indicador sea inferior al 98%, en pos de mejora del ERI, inclusive se puede realizar un inventario físico total.

Toda mercadería debe estar siempre sobre pallets y no en contacto directo con el piso. El día de labor lo define el Coordinador de Operaciones Retail, conjuntamente con el Supervisor Logístico. Cualquier tipo de discrepancia en el inventario será obligatoriamente sujeta a las validaciones correspondientes para cumplir con el paralelismo Físico – Lógico. La Conciliación de Saldos debe realizarse todos los días laborables.

Definiciones

ERI: Exactitud en Registro de Inventarios

Conteo Cíclico: Actividad de contar el producto físico en forma cíclica. Técnica que ayuda a identificar la causa raíz de las diferencias y corregirlas para evitar su repetición.

BPA: Buenas Prácticas de Almacenamiento

BPD: Buenas Prácticas de Documentación

ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio

La Conciliación de Saldos: Consiste en comparar cantidades lógicas entre el sistema del cliente y el sistema de Yobel, con la ayuda del programa Microsoft Excel.

BPCS: ERP de Yobel Logistic. El sistema BPCS es un acrónimo en inglés de Business Planning and Control System, que en español se conoce como Sistema de Planeación de Negocio y Control. Es un software de Planificación de recursos empresariales (ERP) fue desarrollado por System Software Associates (SSA) y se utiliza para controlar las operaciones de las empresas manufactureras. Este software Sistema de Planificación y Control de

Empresas (BPCS) es un tipo de planificación de recursos empresariales (ERP).

Fichas ERI: Es un documento que sirve para realizar el conteo cíclico. Este contiene la información del almacén, código del producto, lote, ubicación y cantidad.

Actividades

En la tabla 10 que se muestra a continuación se describe las actividades y responsables del proceso Conciliación de saldos, conteo cíclico y validación de diferencias detectadas en el almacén. Así mismo en la figura 13 observamos el diagrama de flujo.

Tabla 10 Conciliación de saldos, conteo cíclico y validación de diferencias detectadas en el almacén

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinador de Operación	Recibir el stock del sistema del Cliente en un archivo Excel y realizar la conciliación de saldos de manera diaria.
2	Coordinador de Operación	Elaborar el registro "Ficha de Inventario", en caso de encontrar discrepancias entre sistemas; colocar los códigos con diferencias entre sistemas, e incluir códigos a ser validados aleatoriamente acorde a las políticas establecidas en el ANS para cada Cliente.
3	Coordinador de Operación	Imprimir el registro "Ficha de Inventario", y entregar al Operario Logístico responsable de la realización del Conteo Cíclico.
4	Operario logístico	Localizar la mercadería en la Bodega, según lo indica el registro "Ficha de Inventario"
5	Operario logístico	Efectuar la validación correspondiente; verificar físicamente que la ubicación, el código, el lote y la cantidad a inventariar sean los que se indican en el registro "Ficha de Inventario".
6	Operario logístico	Anotar en el registro "Ficha de Inventario" la cantidad contada.
7	Operario logístico	Firmar y entregar el registro "Ficha de Inventario" al Digitador.
8	Digitador	Tabular los registros "Ficha de Inventario" y enviar esta tabulación al Coordinador de Operación.
9	Coordinador de Operación	En caso de identificar diferencias lógicas vs físicas, auditar y corregir las transacciones registradas en el Kardex del sistema en los procesos de: <ul style="list-style-type: none"> - Recepción y almacenamiento de mercadería - Reabastecimiento de mercadería a los anaqueles desde el Almacén. - Abastecimiento de mercadería a los anaqueles desde el Almacén.

Tabla 10. Conciliación de saldos, conteo cíclico y validación de diferencias detectadas en el almacén (continuación...)

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
10	Coordinador de Operación	Descargar el stock actualizado con ayuda del BPCS, filtrar los productos que presentan diferencias y trasladar la información al registro "Ficha de Inventario".
11	Coordinador de Operación	Imprimir y entregar el registro "Ficha de Inventario" al Operario Logístico.
12	Operario logístico	Localizar la mercadería en la Bodega, según lo indica el registro "Ficha de Inventario".
13	Operario logístico	Efectuar la validación correspondiente; verificar físicamente que la ubicación, el código y el lote a inventariar sean los que se indican en el registro "Ficha de Inventario".
14	Operario logístico	Firmar y entregar al Coordinador de Operación.
15	Coordinador de Operación	Regularizar el inventario. Ingresar todos los datos de rectificación que se documentan (traslados, ajustes y reasignaciones) en el registro "Matriz de Transacciones MRA" en el sistema BPCS, utilizar el Módulo MRA
16	Coordinador de Operación	Documentar los errores más recurrentes, la investigación (espina de pescado), causa raíz y planes de acción en el registro "Control de Errores Detectados en el Almacén".
17	Coordinador de Operación	Dar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción generados en el registro "Control de Errores Detectados en el Almacén".

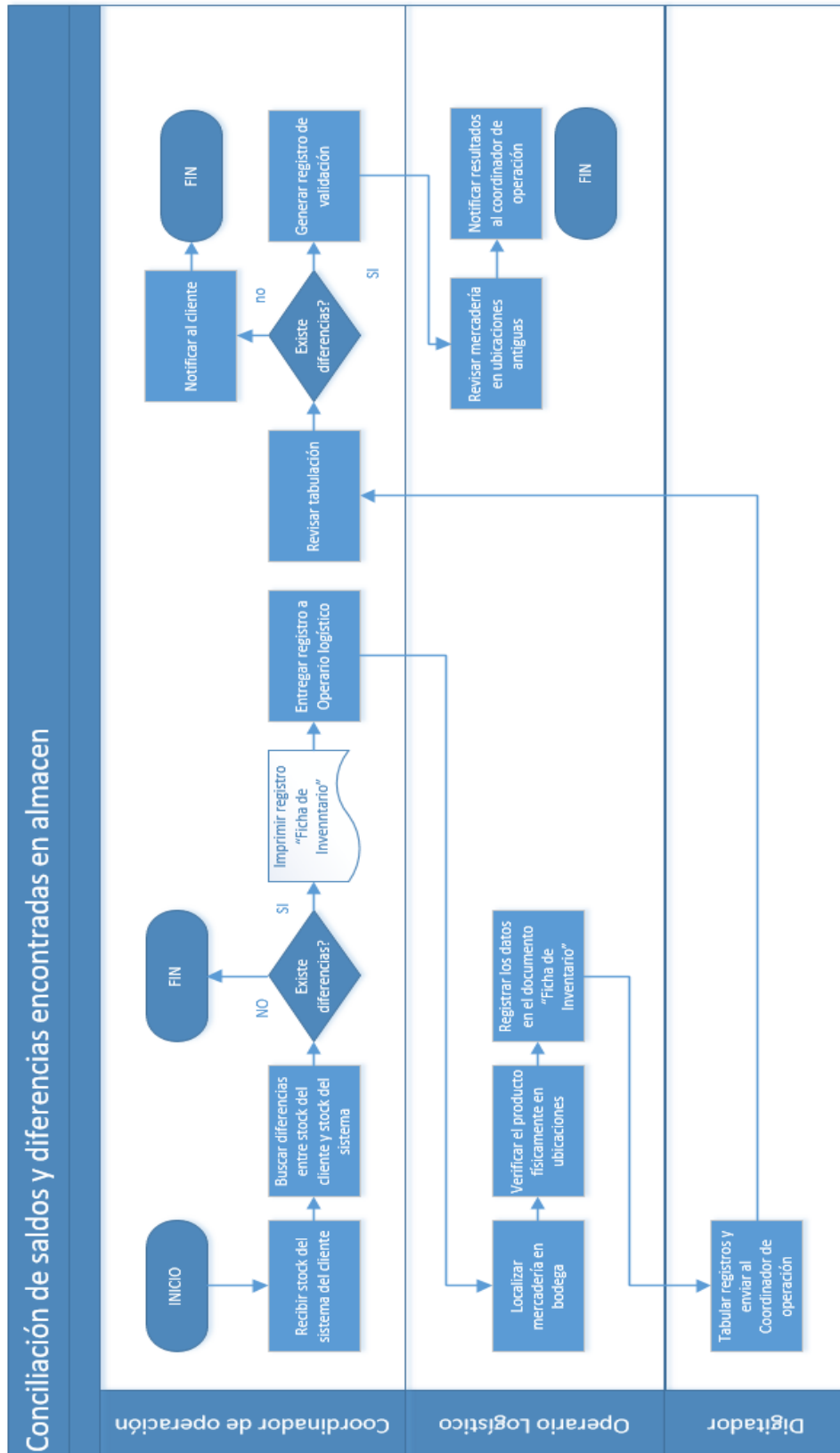


Figura 13. Diagrama de flujo del procedimiento Conciliación de saldos, conteo cíclico y validación de diferencias detectadas en el almacén

CAPACITACIÓN REALIZADA EN PROCEDIMIENTOS

Capacitación del procedimiento “Producto no conforme encontrado en almacén”

Se realizó una prueba sencilla de cuatro preguntas relacionadas con las actividades del procedimiento, para ello se capacitó y evaluó a coordinadores de operación y digitador, el anexo N. 2 detalla el formato utilizado para evaluación.

Del personal capacitado todos aprobaron la evaluación como se muestra en la Tabla N. 11

Tabla 11. Resultado de evaluación procedimiento “Producto no conforme encontrado en almacén”

	TOTAL PERSONAL	PERSONAS APROBADAS	PERSONAS A RECAPACITAR
COORDINADOR	2	2	0
DIGITADOR	1	1	0
TOTAL	3	3	0

Capacitación del procedimiento “Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer”

Se realizaron cuatro preguntas, en base a las actividades realizadas por operarios y digitador dentro del procedimiento, en el anexo N. 3 se detalla el formato utilizado para evaluación.

Del personal capacitado dos de los operarios logísticos no aprobaron la evaluación, por lo que se volvió recapacitar en el procedimiento señalado, como se muestra en la Tabla N. 12.

Tabla 12. Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer

	TOTAL PERSONAL	PERSONAS APROBADAS	PERSONAS A RECAPACITAR
COORDINADOR	2	2	0
DIGITADOR	1	1	0
OPERARIO LOGÍSTICO	38	36	2

Capacitación del procedimiento Manejo de quejas y reclamos

Se realizaron cinco preguntas, en base a las actividades realizadas por coordinadores y digitador dentro del procedimiento, tomando en cuenta la relación que manejaran con el cliente y con el área de Aseguramiento de la calidad Yobel. El formato de evaluación realizada se muestra en el anexo 4.

Del personal capacitado todo el personal aprobó la evaluación, como se muestra en la Tabla N.13.

Tabla 13. Resultado Manejo de quejas y reclamos

	TOTAL PERSONAL	PERSONAS APROBADAS	PERSONAS A RECAPACITAR
COORDINADOR	2	2	0
DIGITADOR	1	1	0
TOTAL	3	3	0

Capacitación del procedimiento “Alertas de calidad y retenciones de producto”

Se realizaron cinco preguntas, en base a las actividades realizadas por coordinadores, digitador y asistente de aseguramiento de calidad dentro del procedimiento. El formato de evaluación se muestra en el anexo N. 5. Del personal capacitado todo el personal aprobó la evaluación, como se muestra en la Tabla N. 14.

Tabla 14. Resultado evaluación procedimiento “Alertas de calidad y retenciones de producto”

	TOTAL PERSONAL	PERSONAS APROBADAS	PERSONAS A RECAPACITAR
COORDINADOR	2	2	0
DIGITADOR	1	1	0
ASISTENTE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	1	1	0
TOTAL	4	4	0

Capacitación del procedimiento “Abastecimiento de mercadería desde almacén para fraccionamiento”

Se realizaron cinco preguntas, en base a las actividades realizadas por coordinadores, digitador y asistente de aseguramiento de calidad dentro del procedimiento, el formato de la evaluación realizada se muestra en el Anexo N. 6. Del personal capacitado un operario logístico no aprobó la evaluación, por lo que se volvió a capacitar, como se muestra en la Tabla N. 15.

Tabla 15. Resultados evaluación del procedimiento “Abastecimiento de mercadería desde almacén para fraccionamiento”

	TOTAL PERSONAL	PERSONAS APROBADAS	PERSONAS A RECAPACITAR
COORDINADOR	2	2	0
DIGITADOR	1	1	0
OPERARIO LOGÍSTICO	38	37	1

Capacitación del procedimiento “Conciliación de saldos, conteo cíclico y validación de diferencias detectadas en el almacén”.

Se realizó una evaluación con cinco preguntas, donde se solicita que detallen la utilidad de los registros y la relación con las actividades propias del procedimiento, el formato de la evaluación realizada se muestra en el anexo 7. Del personal capacitado un operario y un digitador no aprobaron la evaluación, por lo que se tuvo que volver a capacitar como se muestra en la Tabla N. 16.

Tabla16 . Resultado procedimiento “Conciliación de saldos, conteo cíclico y validación de diferencias detectadas en almacén”.

	TOTAL PERSONAL	PERSONAS APROBADAS	PERSONAS A RECAPACITAR
COORDINADOR	2	2	0
DIGITADOR	1	0	1
OPERARIO LOGÍSTICO	38	37	1
TOTAL	41	39	2

Capacitación del procedimiento Recepción y almacenamiento de mercadería.

Se realizaron cinco preguntas, en base a las actividades realizadas por coordinadores, digitador y operarios logísticos, como se muestra en el anexo 8. Del personal capacitado tres operarios logísticos no aprobaron la evaluación, por lo que se tuvo que volver a capacitar como se muestra en la Tabla N. 17.

Tabla 17. Recepción y almacenaje de mercadería

	TOTAL PERSONAL	PERSONAS APROBADAS	PERSONAS A RECAPACITAR
COORDINADOR	2	2	0
DIGITADOR	1	1	0
OPERARIO LOGÍSTICO	38	35	3
TOTAL	41	38	3

3.3 EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS CREADOS DENTRO DE LA BODEGA DE CUENTAS RETAIL DE YOBEL SCM

VENTAJAS DE UTILIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME ENCONTRADO EN ALMACÉN

Una vez que se empezó a utilizar el procedimiento de gestión de producto no conforme encontrado en almacén se pudo tener control sobre cuáles son los

productos que presentan mayor cantidad de problemas ya sea por mal estado de empaque, producto sin identificación, y un despacho validado al cien por ciento de los productos no conformes que el transportista lleva para devolver al cliente. Además de tener un inventario en el que se mantenga el paralelismo Lógico - Físico. Como se puede observar de manera resumida en la tabla 18 con el cliente Quala y tabla 19 con el cliente Calzacuero.

Adicional al tener información levantada de los inconvenientes que se presentaban en los productos, se pudo identificar que un 2% del producto recibido presentaba inconvenientes ya sean por calidad, divergencia en lotes o mal estado del producto, en base a ello se acordó con los clientes la verificación del producto de manera quincenal, además de acordar tarifas por paradas de línea.

Tabla 18. Detalle producto no conforme Quala

Cliente	Tipo de incidencia encontrada	Cantidad (Unidades)		
		Septiembre	Octubre	Noviembre
QUALA	Divergencia entre lote de empaque y caja master	132	12	94
QUALA	Divergencia en fecha de caducidad entre empaque y caja master	12	24	6
QUALA	Mal estado del empaque	144	81	75
QUALA	Producto roto	238	196	182
	Total producto no conforme	526	313	357

Tabla 19. Detalle producto no conforme Calzacuero

Cliente	Tipo de incidencia encontrada	Cantidad (Unidades)		
		Septiembre	Octubre	Noviembre
CALZACUERO	NO CONCUERDA CÓDIGO INTERNO CON CAJA MASTER	15	12	10

VALIDACIÓN DEL PROCEDIMIENTO MOVIMIENTO DE PRODUCTOS VENCIDOS Y PRÓXIMOS A VENCER RETAIL

Se garantizó que todo producto enviado por el cliente sea revisado dentro del almacén y separado a una ubicación correspondiente, dando la alerta respectiva al cliente, para ello se utilizó el registro “Movimiento de producto vencido y próximo a vencer”.

VALIDACIÓN DEL PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante tres meses que se levantó información, se detectaron los siguientes inconvenientes, los cuales fueron manejados por cada área generando un plan de acción para solventar la ocurrencia, esto se lo resume en la tabla 20.

Tabla 20 Levantamiento de inconvenientes encontrados

Cliente	Área responsable	Tipo de incidencia encontrada	Cantidad errores (sept-oct-nov)	Plan de acción propuesto
Quala	Despacho	Las cajas llegan aplastadas al destino final	5	Capacitación de estibaje a transportistas. Revisión de empaques corrugados en los que la mercadería es enviada
Quala	Despacho	La cantidad señalada en guía de remisión no es igual a la cantidad de producto que recibe el cliente	2	Realizar conteo total a nivel de cajas al momento de realizar el despacho
Quala	Fraccionamiento	Lectura poco visible de fecha de realización y vencimiento en producto maquilado.	36	Reprocesar en inkjet producto afectado. Planificar mantenimiento semanal de inkjet. Capacitar al personal operativo en manejo de inkjet.

Tabla20. Levantamiento de inconvenientes encontrados (continuación...)

Cliente	Área responsable	Tipo de incidencia encontrada	Cantidad errores (sept-oct-nov)	Plan de acción propuesto
Quala	Fraccionamiento	Lectura poco visible de fecha de realización y vencimiento en producto maquilado.	36	Reprocesar en inkjet producto afectado. Planificar mantenimiento semanal de inkjet. Capacitar al personal operativo en manejo de inkjet.
Quala	Fraccionamiento – recepción	Se entregan 10 unidades menos de producto, del que llego a Yobel	1	Realizar conteo a nivel de cajas en la recepción, tomando en cuenta una muestra validada al cien por ciento en unidades. Designar ubicaciones fijas a producto dentro del almacén.
Calzacuero	Despacho	Código erróneo entregado a transportista	1	Revisión al cien por ciento de los códigos entregados a transportistas

Cada plan de acción propuesto fue realizado con coordinadores de área para evitar que las incidencias vuelvan a presentarse.

VALIDACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ALERTAS DE CALIDAD Y RETENCIONES DEL PRODUCTO

Al utilizarse este procedimiento se logró que la comunicación entre cliente y Yobel se maneje de una manera más formal, respaldando los requerimientos en correos electrónicos y manejando el producto de manera más ordenada con la generación de órdenes de trabajo.

ABASTECIMIENTO DE MERCADERÍA DESDE ALMACÉN PARA FRACCIONAMIENTO EN CUENTAS RETAIL

Al realizar el abastecimiento de mercadería se podían producir errores al sacar códigos incorrectos, lo cual llevaba a un reproceso afectando la hora del armado de pedidos, adicional no existía definida una productividad y orden para el sacado por parte de los operarios logísticos, para ello luego de utilizar el procedimiento implantado se logró definir que funciones serían realizadas por coordinador, digitador, y operarios logísticos los cuales recibían ordenes específicas por parte del coordinador de operación con esto se presentaron los resultados de la tabla 21

Tabla 21. Abastecimiento de mercadería desde almacén para fraccionamiento en cuentas retail

Situación inicial			Situación actual		
Personas utilizadas	Unidades por abastecer	Tiempo promedio	Personas utilizadas	Unidades por abastecer	Tiempo promedio
3	4500 - 5000	150 minutos	2	4500 - 5000	150 minutos

Para la realización del abastecimiento se pudo optimizar una persona, puesto que las actividades que se venían realizando con tres operarios pudieron ser realizadas solo por dos dentro del mismo tiempo establecido.

3.3.6 VALIDACIÓN DEL PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA

Con la aplicación del procedimiento se pudo mejorar el control desde la recepción de mercadería ya que se logró planificar el personal necesario según la cantidad de unidades que llegan en cada pedido y realizar una primera verificación utilizando el registro Reporte de diferencias en recepción, indicado en el Anexo 11. También se utilizó el registro de Inspección de mercadería en la recepción, el mismo que se indica en el Anexo 12.

Adicional se pudo obtener un respaldo de cuáles son las ubicaciones en las que el producto fue almacenado y para facilitar el encontrar la mercadería de manera rápida se sectorizaron las ubicaciones por rack y tipo de mercadería, como se indica en la figura 14.

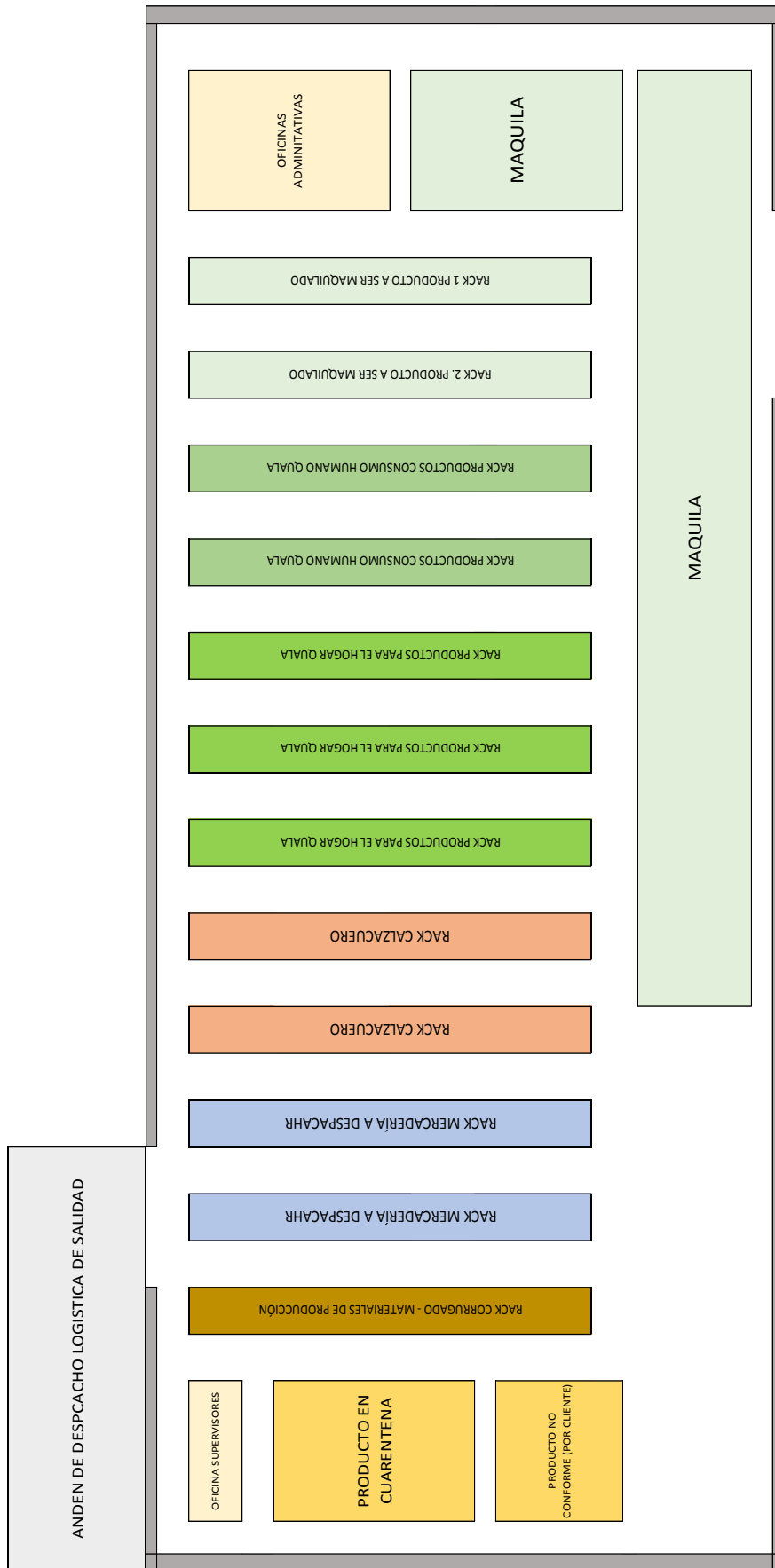


Figura 14. Layout de distribución de rack en San Jorge 2

Como se puede observar en la figura 16, se distribuyeron lugares específicos para el almacenamiento de los productos por el tipo de mercadería que tiene cada cliente, además de designar lugares para el manejo del producto en cuarentena y producto no conforme.

VALIDACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIACIÓN DE SALDOS, CONTEO CÍCLICO Y DIFERENCIAS DETECTADAS EN EL ALMACÉN.

El procedimiento de Conciliación de saldos, conteo cíclico y diferencias detectadas en el almacén, permitió realizar verificaciones físicas al inventario con lo cual en base al registro “Ficha de inventario” se pudo corregir ubicaciones incorrectas y lograr una diferencia del 2% en Calzacuero y del 4% en Quala entre el inventario del cliente y el inventario Yobel. Como se indica en la tabla 22.

Tabla 22. Indicador ERI

INDICADOR ERI (EXACTITUD EN EL REGISTRO DE INVENTARIOS)			
CLIENTE	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
Calzacuero	94%	97%	98%
Quala	87%	92%	96%

En la figura 15 se representa el indicador ERI, tomando los datos del cliente Quala

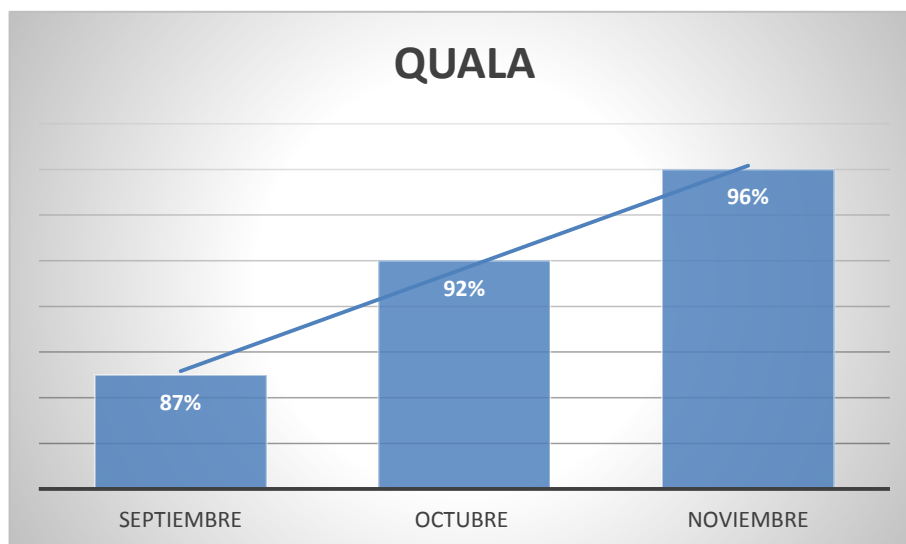


Figura 15. Representación Quala Indicador ERI

En la figura 16 se representa el indicador ERI, tomando los datos del cliente Calzacuero.

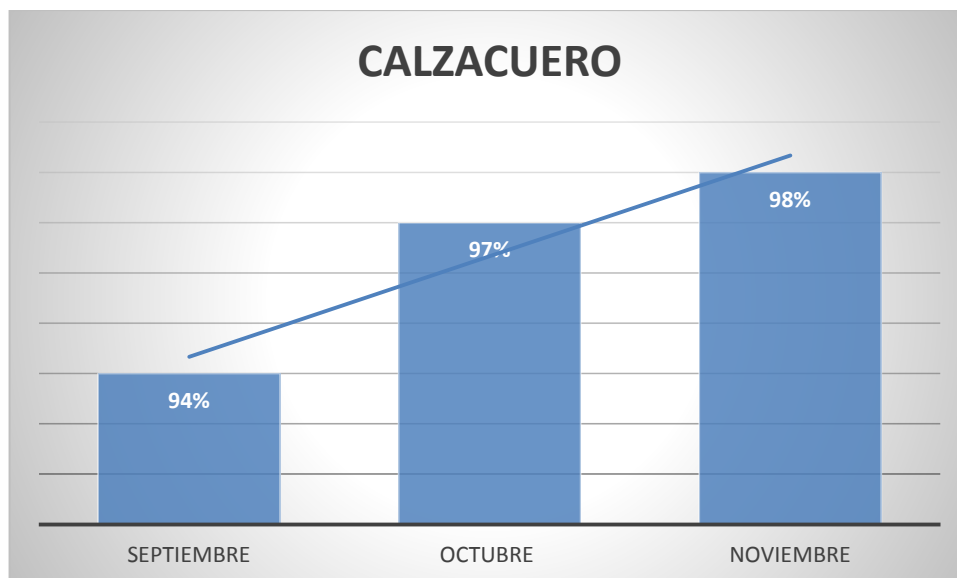


Figura 16. Representación Calzacuero Indicador ERI

CAMBIOS REALIZADOS EN LA ESTRUCTURA DEL PERSONAL YOBEL SCM CUENTAS RETAIL.

Se realizaron cambios en las funciones que realiza el personal operativo, de tal manera que al momento la distribución actual alcanza a cubrir los procedimientos creados, identificar y disminuir la cantidad de errores en las áreas de despacho recepción y fraccionamiento de Yobel. Con esto se realizó un recorte de cinco personas dentro de la operación retail, las cuales fueron utilizadas dentro del área de venta directa, representando una disminución del centro de costos de \$2.500 dólares mensuales. La tabla 23 indica la distribución y funciones principales que se dio al personal.

Tabla23. Cambios realizados en la estructura del personal Yobel SCM cuentas retail

Cargo	Cantidad de personas	Funciones principales
Jefe logístico	1	Persona responsable de Warehousing
Coordinador de operación Quala	1	Persona responsable de cuenta Quala
Coordinador de operación Calzacuero	1	Persona responsable de cuenta Calzacuero
Supervisor de cuenta Quala	1	Persona encargada de supervisión de cuenta Calzacuero

Tabla 23. Cambios realizados en la estructura del personal Yobel SCM cuentas retail
(continuación...)

Cargo	Cantidad de personas	Funciones principales
Supervisor de cuenta Calzacuero	1	Persona encargada de supervisión de cuenta Quala
Auxiliar de almacén -calidad	4	Personal encargado de verificación de no conformes - revisión de calidad
Digitador	1	Persona encargada de digitalización de documentos
Montacarguista	2	Persona encargada de conducir montacargas dependiendo de la necesidad de operación
Operario recepción Quala	4	Personal encargado de recibir producto
Operario recepción Calzacuero	4	Personal encargado de recibir producto
Operario personal despacho	3	Personal encargado del despacho del producto
Operario abastecimiento	2	Personal encargado de abastecimiento de producto a maquila – fraccionamiento
Operario personal back up	2	Personal de reemplazo para cubrir necesidades de la operación - cubrir vacaciones
Operario personal maquila	14	Personal encargado de realizar armado de pack, armado de pedidos según requerimientos de cliente

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- El realizar levantamiento de procesos permite conocer cuál es la situación que afronta la empresa referente a su operación, permitiendo conocer las actividades de operarios, coordinadores, digitadores. Esto genera resultados positivos al distribuir carga de trabajo de manera uniforme aprovechando tiempos muertos y respaldando la operación en procedimientos adicionales que pueden permitir un manejo óptimo de producto en calidad y cantidad almacenada.
- El manejo de software interno permite mantener actualizados los procedimientos y poder compartirlos a nivel corporativo y para el cliente, sustentando la operación en políticas y actividades claras, que pueden ser aprovechadas o discutidas por otros países del consorcio.
- El crear procedimientos y registros permitió obtener data que permite visualizar puntos en que la empresa podría mejorar, entre ellos el reducir la cantidad de operarios sin necesidad de aumentar la carga de trabajo y generando un ahorro estimado de \$2500 mensuales, además de respaldar el accionar dentro de un Manual de Buenas prácticas permitió dar la base para un manejo ordenado, limpio y seguro de Almacenamiento dentro de la bodega de Yobel SCM.

4.2. RECOMENDACIONES

- Al realizar el levantamiento de procesos es importante el conocer las actividades de todas las personas que forman parte de él, esto permite tener un campo de visión más amplio y saber dónde se pueden aprovechar de mejor manera los recursos.
- El mantener ERP acorde a la necesidad de la empresa puede facilitar las actividades, tiempos y sobre todo dar seguridad a la operación de almacenamiento evitando errores humanos.
- Es importante realizar capacitaciones de manera semestral o trimestral de los procedimientos realizados, esto permite tener al personal preparado en sus actividades y reforzar conocimientos.

BIBLIOGRAFÍA

- Avalos, E. (Mayo de 2013). *SlideShare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/cursosvirtualespharmasystems/buenas-practicas-de-almacenamiento>
- Benavidez, C., Jimenez, J., & Rodriguez, J. (2011). Innovación y empresa. *Revista de economía y Empresa*, 47-56.
- Carro Paz, R., & Gonzalez Gómez, D. (2012). *Administración de las Operaciones*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Garimella, K., Lees, M., & Williams, B. (2011). *Introducción a BPM (Gerencia de Procesos de Negocio)*. Indiana: Wiley Publishing, Inc.
- Gutierrez, M. S. (2009). *Guía para el levantamiento e procesos*. Chile: Mideplan.
- Hitpass, B. (2014). *BPM Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación*. Santiago de Chile : BHH Ltda.
- Krajewski, L., & Ritzman, L. (2009). *Administración de Operaciones, Estrategia y análisis*. México : Pearson Educación.
- Leonardy, Y. (13 de Julio de 2014). *Gestión de almacenes*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/YadielLeonardi/gestion-de-almacenes-36924147>
- Logística 360. (2012). La Evolución de la cadena de suministro. *The Supply Chain Magazine*, 13-16.
- Meyers, F. E. (2008). *Diseño de instalaciones de Manufactura y Manejo de Materiales*. México: Pearson Education.
- Pais, J. R. (2013). *Business Process Management. Cómo alcanzar la agilidad y eficiencia operacional a través de BPM y la empresa orientada a procesos*. Madrid: BPMteca.com.
- Pérez, J. A. (2010). *Gestión por procesos. Cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid: ESIC.
- Pública, M. d. (22 de Noviembre de 2016). *Gaceta oficial*. Obtenido de <http://www.salud.gob.ec/catalogo-de-normas-politicas-reglamentos-protocolos-manuales-planes-guias-y-otros-del-msp/>
- Ramirez, E. (2 de Septiembre de 2014). *buenas-practicas-de-almacenamiento-bpa*. Obtenido de https://prezi.com/xnzmy68h_gvw/copy-of-buenas-practicas-de-almacenamiento-bpa/
- Salazar L, B. (2016). *Ingenieriaindustrialonline*. Obtenido de <http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/producci%C3%B3n/plan-maestro-de-producci%C3%B3n-mps/>

ANEXOS

Anexo 1. Formato de evaluación del procedimiento Gestión de producto no conforme encontrado en almacén



ENCUESTA

¿Qué cargo usted ocupa dentro de Yobel SCM?

¿ Conoce quien es su jefe inmediato?

SI ()

NO ()

¿Conoce usted que significa YDM y su utilidad?

SI ()

NO ()

UTILIDAD:

¿Ha recibido capacitación en procedimientos?

SI ()

NO ()

¿Sabe usted como se llenan registros físicos?

SI ()

NO ()

¿Conoce cual es el tiempo de vida útil que tienen los productos dentro de la bodega?

SI ()

NO ()

Anexo 3. Formato de evaluación del procedimiento Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer

USO EXCLUSIVO PARA CAPACITADOR	
<table border="1"> <tr> <td>CALIFICACIÓN</td> </tr> </table>	CALIFICACIÓN
CALIFICACIÓN	
APROBADO ()	
RECAPACITACIÓN ()	

REGISTRO DE EVALUACION

Nombre del Documento: Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer.

Código: 26314

Versión: 01

Nombre:.....

1- ¿Para que sirve el registro de Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer?

2- ¿Quién se encarga de entregar el registro "Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer"?

3- ¿Qué información usted encuentra dentro del registro "Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer"?

4- Cuenta el CDP con un lugar específico para almacenar el producto vencido o próximo a vencer?

INSTRUCCIONES DEL LLENADO

(Son las instrucciones para llenar un registro las cuales debe cumplir el usuario como Buenas Prácticas de Documentación).

- ✓ Los registros deben ser legibles, fácilmente identificables y recuperables. La información registrada debe ser con tinta indeleble (esfera de color azul).
- ✓ Los registros no deben contener espacios en blanco. En caso hubiesen cuadros que no son llenados, debe colocarse una línea horizontal u oblicua dentro del cuadro.
- ✓ En caso de usar hojas recicladas para registros, deberá tacharse el reverso de la hoja.
- ✓ El control de cambios se realiza de la siguiente manera:
 - Tachar con una diagonal sobre el dato.
 - Escribir el dato correcto a un costado del error tachado.
 - Colocar la inicial del nombre y el apellido completo al costado del dato correcto y la fecha en que se hizo la corrección.
- ✓ No se debe utilizar corrector líquido, ni borrador.

Anexo 4. Formato de evaluación del procedimiento Manejo de quejas y reclamos



V1
Código: 23056

USO EXCLUSIVO PARA CAPACITADOR
CALIFICACIÓN
APROBADO ()
RECAPACITACIÓN ()

REGISTRO DE EVALUACION

Nombre del Documento: Manejo de quejas y reclamos.

Código: 26317

Verión: 01

Nombre:.....

1.- ¿De que manera el coordinador recibe el reclamo por parte del cliente?

2.- ¿Qué datos deben constar en el reclamo del cliente?

3.- ¿Que parámetros deben ser revisados en cada área para identificar donde se pudo haber presentado el inconveniente?

4.- En caso de encontrar Inconvenientes relacionados a Calidad a quien debe reportarse?

5.- Cual es la finalidad de la "Bitácora de quejas y reclamos"?

INSTRUCCIONES DEL LLENADO (Son las instrucciones para llenar un registro las cuales debe cumplir el usuario como Buenas Prácticas de Documentación). <ul style="list-style-type: none">✓ Los registros deben ser legibles, fácilmente identificables y recuperables. La información registrada debe ser con tinta indeleble (esfera de color azul).✓ Los registros no deben contener espacios en blanco. En caso hubiesen cuadros que no son llenados, debe colocarse una línea horizontal u oblicua dentro del recuadro.✓ En caso de usar hojas recicladas para registros, deberá tacharse el reverso de la hoja.✓ El control de cambios se realiza de la siguiente manera:<ul style="list-style-type: none">> Tachar con una diagonal sobre el dato.> Escribir el dato correcto a un costado del error tachado.> Colocar la inicial del nombre y el apellido completo al costado del dato correcto y la fecha en que se hizo la corrección.✓ No se debe utilizar corrector líquido, ni borrador.

Anexo 5. Formato de evaluación del procedimiento Alertas de calidad y retenciones de producto.

USO EXCLUSIVO PARA CAPACITADOR	
<table border="1"> <tr> <td>CALIFICACIÓN</td> </tr> </table>	CALIFICACIÓN
CALIFICACIÓN	
APROBADO () RECAPACITACIÓN ()	

REGISTRO DE EVALUACION

Nombre del Documento: Alertas de calidad y retenciones del producto

Código: 26351

Versión: 01

Nombre:.....

1.- ¿Quién se encarga de recibir la notificación del cliente acerca de la retención de un producto?

2.- ¿Que significa OT?

3.- ¿Que operación debe realizar cada operario una vez que tenga la OT?

4.- Que realiza el asistente de aseguramiento de calidad una vez que tiene el producto?

5.- ¿Cual es la finalidad de utilizar etiquetas de cuarentena?

<p>INSTRUCCIONES DEL LLENADO (Son las instrucciones para llenar un registro las cuales debe cumplir el usuario como Buenas Prácticas de Documentación)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los registros deben ser legibles, fácilmente identificables y recuperables. La información registrada debe ser con tinta indeleble (esfero de color azul). ✓ Los registros no deben contener espacios en blanco. En caso hubiesen cuadros que no son llenados, debe colocarse una línea horizontal u oblicua dentro del recuadro. ✓ En caso de usar hojas recicladas para registros, deberá tacharse el reverso de la hoja. ✓ El control de cambios se realiza de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> > Tachar con una diagonal sobre el dato. > Escribir el dato correcto a un costado del error tachado. > Colocar la inicial del nombre y el apellido completo al costado del dato correcto y la fecha en que se hizo la corrección. ✓ No se debe utilizar corrector líquido, ni borrador.
--

Anexo 6. Formato de evaluación del procedimiento Abastecimiento de mercadería desde almacén para fraccionamiento.

USO EXCLUSIVO PARA CAPACITADOR	
<table border="1"><tr><td>CALIFICACIÓN</td></tr></table>	CALIFICACIÓN
CALIFICACIÓN	
APROBADO ()	
RECAPACITACIÓN ()	

REGISTRO DE EVALUACION

Nombre del Documento: Abastecimiento de mercadería desde almacén para fraccionamiento

Código: 26354

Versión: 01

Nombre:

1.- ¿Qué entiende usted por fraccionamiento?

2.- ¿Cuándo se realiza el sacado de producto desde almacén, que características debe observar?

3.- ¿A que persona debe entregar los productos a fraccionarse?

4.- Que documento usted utiliza para el sacado de productos desde almacén?

Anexo 7. Formato de evaluación del procedimiento Conciliación de saldos, conteo cíclico y validación de divergencias detectadas en almacén.

USO EXCLUSIVO PARA CAPACITADOR
CALIFICACIÓN
APROBADO ()
RECAPACITACIÓN ()

REGISTRO DE EVALUACION

Nombre del Documento: Conciliación de saldos, conteo cíclico y validación de diferencias detectadas en el almacén

Código: 25772

Versión: 01

Nombre:.....

1.- ¿Cada cuantos días se debe realizar la conciliación de saldos?

2.- ¿Para que sirve el registro Ficha de Inventario?

3.- ¿Cuándo se realiza el conteo de manera física que características debe observar el operario logístico en las ubicaciones??

4.-¿Que se debe hacer si se encuentran diferencias lógico-físicas?

5.- ¿Para que sirve el registro "Control de errores detectados en almacén"?

Anexo 8. Formato de evaluación del procedimiento Recepción y almacenamiento de mercadería.

USO EXCLUSIVO PARA CAPACITADOR
CALIFICACIÓN
APROBADO ()
RECAPACITACIÓN ()

REGISTRO DE EVALUACION

Nombre del Documento: Recepción y almacenamiento de mercadería

Código: 25082

Versión: 01

Nombre:

1.- ¿Qué entiende usted por packing list?

2.- ¿Para que sirve el registro Inspección de mercadería en recepción?

3.- ¿Qué documentación debe presentar el transportista para recibir la mercadería?

4.- Como se realiza el conteo a nivel de cajas?

5.- Que debe realizar si encuentra en la recepción alguna caja abierta, o perforada?

<p>INSTRUCCIONES DEL LLENADO (Son las instrucciones para llenar un registro las cuales debe cumplir el usuario como Buenas Prácticas de Documentación).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los registros deben ser legibles, fácilmente identificables y recuperables. La información registrada debe ser con tinta indeleble (esfere de color azul). ✓ Los registros no deben contener espacios en blanco. En caso hubiesen recuadros que no son llenados, debe colocarse una línea horizontal u oblicua dentro del recuadro. ✓ En caso de usar hojas recicladas para registros, deberá tacharse el reverso de la hoja. ✓ El control de cambios se realiza de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tachar con una diagonal sobre el dato. ➤ Escribir el dato correcto a un costado del error tachado. ➤ Colocar la inicial del nombre y el apellido completo al costado del dato correcto y la fecha en que se hizo la corrección. ✓ No se debe utilizar corrector líquido, ni borrador.
--

Anexo 9. Movimiento de productos vencidos y próximos a vencer




V1
Código:
026314

MOVIMIENTO DE PRODUCTOS VENCIDOS Y PRÓXIMOS A VENCER RETAIL

FECHA: _____ CLIENTE: _____

Material	Texto breve de material	Lote	Ubicación	Cantidad	Fecha	Ubic. Destino

Anexo 10. Bitácora de quejas y reclamos

					BITÁCORA DE QUEJAS Y RECLAMOS COD: 26316		
CLIENTE:					YOBEL		
Fecha reclamo	Solicitado por:	Productos reclamados	Lote	Observación	Detalle de reclamo	Fecha de respuesta	Responsable

Anexo 11. Reporte de diferencias en Recepción

REPORTE DE DIFERENCIAS EN RECEPCIÓN

FECHA DE INGRESO:

CLIENTE:

Proveedor	Nº de Factura	Linea	Código	Descripción	Lote	Cajas	U x Empaque	Total	Fecha Vencimiento	Cantidad Programada	Cantidad Recibida	Motivo

1.- Faltante en Caja Abarada 2.- Faltante en Caja Abierta 3.- Faltante en Caja con Cinta de Origen 4.- Faltante en Caja Adulterada (Rota)


INSTRUCCIONES DEL LLENADO
 (Son las instrucciones para llenar un registro las cuales debe cumplir el usuario como Buenas Prácticas de Documentación)

- ✓ Los registros deben ser legibles, fácilmente identificables y recuperables. La información registrada debe ser con tinta indeleble (esfero de color azul).
- ✓ Los registros no deben contener espacios en blanco. En caso hubiesen recuadros que no son llenados, debe colocarse una línea horizontal u oblicua dentro del recuadro.
- ✓ No se debe tachar o borrar la información registrada. Si se requiere tacharse el reverso de la hoja.
- ✓ El control de cambios se realiza de la siguiente manera:
 - Tachar con una diagonal sobre el dato.
 - Escribir el dato correcto a un costado del error tachado.
 - Colocar la fecha y el apellido completo al costado del dato correcto y la fecha en que se hizo la corrección.
- ✓ No se debe utilizar corrector líquido, ni borrador.

Firma del Responsable :
 Hora:

Revisado por :
 Hora:

Anexo 12. Reporte de diferencias en Recepción

		V1 Código: 025041	
INSPECCION DE MERCADERIA EN LA RECEPCION			
FECHA DE INGRESO:	<input type="text"/>	HI: <input type="text"/> HF: <input type="text"/>	
PROVEEDOR:	<input type="text"/>		
NOMBRE DEL CHOFER:	<input type="text"/>		
PLACA VEHÍCULO	<input type="text"/>		
EMPRESA DE TRANSPORTE:	<input type="text"/>		
NÚMERO DE PRECINTO:	<input type="text"/>		
PROCEDENCIA PRODUCTO :	NACIONAL <input type="checkbox"/>	IMPORTADO <input type="checkbox"/> COURIER	
TOTAL PALLETS:	<input type="text"/>	TOTAL BULTOS: <input type="text"/>	
UNIDADES INGRESADAS:	<input type="text"/>		
ASPECTOS DE LA DOCUMENTACIÓN, LIMPIEZA - HIGIENE Y ESTADO DE LA MERCADERIA			
A) DE LA DOCUMENTACION			
	CONFORME	NO CONFORME	OBSERVACION
Factura N°	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Packing List	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Número de Pedido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Guía de Remisión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B) DEL VEHICULO Y DEL PERSONAL (CHOFER - ESTIBAS)			
CONTENEDOR	# Cont. 20' <input type="text"/>	# Cont. 40' <input type="text"/>	# Cont. 45' <input type="text"/> # Camión <input type="text"/>
En caso de recibir camiones, especificar el tonelaje de los mismos: <input type="text"/>			
	CONFORME	NO CONFORME	OBSERVACION
Limpieza Interior: Plataforma (no olores intesos, grasa, tierra, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Se evidencia la presencia de plagas (grillos, lagartijas, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Toldera (cubierta del vehiculo bien dispuesta y estirada)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
PERSONAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Uniformes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Zapatos Cerrados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C) DE LA MERCADERIA			
	CONFORME	NO CONFORME	CALIDAD EN CASO NO CONFORME
Higiene y Limpieza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Estado de Pallets	# <input type="checkbox"/>	# <input type="checkbox"/>	
Estado de Cajas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Bultos completos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cajas rotuladas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Comentarios Adicionales:			
<input type="text"/>			
ENCARGADO DE RECEPCION		FIRMA :	
FIRMA DEL CHOFER		CI :	
INSTRUCCIONES DEL LLENADO (Son las instrucciones para llenar un registro las cuales debe cumplir el usuario como Buenas Prácticas de Documentación)			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los registros deben ser legibles, fácilmente identificables y recuperables. La información registrada debe ser con tinta indeleble (estero de color azul). ✓ Los registros no deben contener espacios en blanco. En caso hubieran recuadros que no son llenados, debe colocarse una línea horizontal u oblicua dentro del recuadro. ✓ En caso de usar hojas facitadas para registros, deberá tacharse el reverso de la hoja. <ul style="list-style-type: none"> ➢ El control de cambios se realiza de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Tachar con una diagonal sobre el dato. ➢ Escribir el dato correcto a un costado del error tachado. ➢ Colocar la inicial del nombre y el apellido completo al costado del dato correcto y la fecha en que se hizo la corrección. ✓ No se debe utilizar corrector líquido, ni borrador. 			

Anexo 13. Manual BPA

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El objeto de establecer un manual dentro de Yobel SCM, es mantener la calidad y permitir conservar las características de los productos almacenados por Yobel en base a la aplicación de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte..

2. DEFINICIONES

2.1 Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte:

Conjunto de normas que deben cumplir los establecimientos, cuya actividad es el almacenamiento, distribución y transporte.

2.2 Conciliación

Comparación entre la cantidad de producto almacenado lógicamente versus la cantidad física del producto con la cual se cuenta.

2.3 Cuarentena

Producto separado por disposición del cliente, el cual es colocado en ubicaciones físicas diferentes al resto del producto dentro del CDP mientras es validado y espera su aprobación, rechazo o reproceso.

2.4 Embalaje

Cubierta con la que se protegen los productos para ser transportados, se puede encontrar un envase primario (se encuentra en contacto directo con el producto) y envase secundario (empaquete dentro del cual se coloca el envase primario)

2.5 Fecha de expiración

Fecha hasta la cual se espera cumpla con sus especificaciones técnicas si es almacenada correctamente.

2.6 Muestreo

Procedimiento estadístico que permite conocer una porción representativa de un universo estadístico.

2.7 Retiro del mercado

Proceso para retirar un producto del CDP antes de afectar al cliente final.

2.8 Sistema PEPS (FEFO)

Sistema que indica que los productos con fecha de expiración más cercana, deberían ser distribuidos antes que los de fecha de expiración más lejana. “primero que expira, primero que sale”

2.9 Sistema PIPS (FIFO)

Sistema que indica que los productos con mayor tiempo de almacenamiento, se utilicen antes que los más recientemente almacenados “Primero que ingresa, primero que sale”.

3. MANEJO DE REGISTROS, INSTRUCTIVOS Y PROCEDIMIENTOS

3.1 Toda la operación de almacenaje, distribución y transporte debe estar sostenida en registros, instructivos y procedimientos capaces de cubrir cada actividad que se realiza dentro de la bodega cumpliendo con los estándares exigidos por el cliente.

3.2 Cada uno de los documentos utilizados dentro de la operación de almacenamiento, distribución y transporte de Yobel SCM debe ser aprobado dentro de la plataforma corporativa Yobel Document Management, de tal forma que el todo el personal que requiera pueda tener acceso y solventar dudas, además de servir de documentos guías en auditorías del cliente.

3.3 Los documentos se elaborarán en referencia al proceso o área a la que se apliquen, contendrán fecha de vigencia y cumplirán con el flujo de elaboración, revisión y aprobación administrado a través del YDM (Yobel Document Management). Dichos documentos y procedimientos seguirán el formato establecido en YDM y deben estar libres de expresiones confusas y redactados en forma ordenada de manera tal que permitan su aplicación sin riesgo de error.

3.4 Los procedimientos, registros e instructivos deben ser revisados regularmente por Jefes o Coordinadores de área, con el fin de cumplir cada una de las actividades realizadas.

3.5 Todos los procedimientos e instructivos deben ser conservados de manera física cerca del área a la cual correspondan.

3.6 Los registros generados para la recepción, almacenamiento o despacho se conservarán en forma física, magnética o electrónica según la necesidad que tenga la operación, de tal forma que el tiempo de conservación es dado por el propietario de cada procedimiento.

3.7 Los registros, instructivos y procedimientos deben ser revisados periódicamente por el departamento de Calidad Yobel, con el fin de validar el cumplimiento de los estándares del cliente.

4. RECEPCIÓN DE PRODUCTOS

4.1 Para realizar la recepción de mercadería se debe solicitar al cliente o transportista encargado los siguiente documentos:

- Orden de compra
- Copia de factura
- Guía de remisión

4.2 La recepción de la mercadería será documentada dentro de un registro donde se pueda visualizar:

- Nombre y código del producto.
- Lote del producto
- Cantidad recibida (Diferenciar unidades y cajas originales)
- Fecha de fabricación y fecha de caducidad

4.3 Se verificará que todas las cajas se encuentren selladas, sin cortes ni afectadas externamente, de presentarse alguna anomalía se realizará un conteo al 100% de unidades en esa caja, adicional se realizará un muestreo aleatorio por el resto del producto recibido. Realizando la revisión del embalaje (no presentar cortes, mal estado del producto, deterioro, humedad), coincida el código de la caja master al código en cada unidad,

4.4 La mercadería será colocada sobre pallets para su posterior traslado a almacenamiento.

5. ALMACENAMIENTO DE LOS PRODUCTOS

5.1 La mercadería será almacenada dentro del CDP en los rack designados para cada cliente, se debe tomar en cuenta que las ubicaciones por cada rack no están definidas por la variabilidad de los productos, de tal forma que las ordenes de ingreso y hojas de traslado deben ser entregadas al operario encargado de digitación para llevar un control adecuado.

5.2 Los productos deben ser colocados sobre pallets, precautelando que la mercadería nunca toque el piso directamente evitando así algún tipo de contaminación, de igual manera al colocarla junto a paredes la distancia que se debe conservar es de 30cm.

5.3 Para el apilamiento de la mercadería sobre pallets se debe procurar conservar el empaque original para facilitar el proceso de estibaje, la altura máxima que tenga cada estiba será dada por el cliente, a excepción de que la misma supere la altura entre las ubicaciones de rack o que por la altura se genere un riesgo para el personal operativo, para ello se analizará el peso y volumen de la mercadería colocando el producto más pesado y de mayor volumen en la parte inferior y lo más liviano y de menor volumen en la parte superior.

5.4 Para la distribución de los productos que tengan fecha de vencimiento se aplicará el sistema FEFO (first expiry first out), y en los productos que no posean fecha de vencimiento se aplicará el sistema FIFO (first in first out), a excepción de que el cliente de otro tipo de disposición.

5.5 Se realizará un procedimiento de conteo cíclico y validación de diferencias de almacén con el fin de verificar el registro de existencias (faltantes – sobrantes); verificar las condiciones de almacenamiento y controlar la fecha de vencimiento de la mercadería.

6. RECLAMOS, QUEJAS Y DEVOLUCIONES

6.1 Yobel SCM dentro de las bodegas Retail contará con un procedimiento que permita el manejo de quejas y reclamos esto facilitará la comunicación con el cliente y permitirá conocer la causa raíz de posibles inconvenientes dentro de la operación, o a su vez distinguir incidencias que pueden presentarse por calidad en los productos recibidos por parte del cliente. Se debe tomar en cuenta que dentro del CDP debe existir un área específica donde se almacene la mercadería que haya sido devuelta o haya presentado algún tipo de reclamo.

7. RETIRO DEL MERCADO

7.1 Si el cliente dispone retirar un producto del mercado, Yobel SCM debe contar con un procedimiento para el retiro de productos, para ello existirá una persona responsable del manejo de la operación que coordinará desde la identificación y verificación del producto hasta el almacenamiento en un lugar designado dentro del CDP hasta que el cliente final pueda retirar el producto en mención o a su vez ordenar su destrucción.