



Cruz Roja Chilena

Manual

de

Bodega



Contenido

1. Gestión de bodega	5
Introducción:	5
1.2. Bodegas temporales:.....	5
1.3. Tamaño de bodega.....	6
Ejemplo de cálculo de volumen	7
Fórmula para calcular capacidad de almacenamiento	7
1.4. Preparación y organización de bodega	7
1.5. Apilamiento de productos.....	8
Forma piramidal de apilamiento, para más de 2,5 metros de altura.	9
Ejemplo cálculo de capacidad de carga de piso.	10
1.6 Almacenamiento de elementos del stock de emergencia y donaciones.	11
Practicas esenciales en el apilamiento de productos.	12
Protección de alimentos.	12
1.7. Personal de bodega.....	13
Personal de bodega.....	14
Material de bodega.	14
1.8 Seguridad en el centro nacional de acopio.	15
Control de acceso.....	15
Medidas de protección y seguridad	17
Prevención de accidentes.	17
Concejos para levantar objetos pesados	19
1.9 Robo y pérdida de artículos.	19
2. Control de movimientos.....	20
. Seguimiento de los productos.....	21
2.1 Instrucciones de envío.	22
2.2 Numero de seguimiento.....	22
El número de seguimiento debe señalarse en los siguientes documentos	23
Numero de seguimiento del producto.....	23
3 Procedimientos de recepción de productos.	24

Nota de bienes recibidos.....	25
3.1 Nota de bienes recibidos.....	25
3.2. Informe de reclamo.....	26
3.3. Almacenamiento de productos.....	27
Propiedades de expedición	28
3.4. Ficha de pila.....	28
3.5. Ficha de almacén/inventario.....	29
3.6. Despacho de productos.....	29
3.7 Carta de porte / wyl Bill.....	30
4. Control de reserva.....	30
Normas básicas del control de reservas.....	31
4.1. Recuento cíclico.	32
Recuento cíclico	32
4.2. Informes de bodega.	33
4.3. Informe a los donantes.	33
ANEXOS	34
Anexo 1 Nota de Bienes Recibidos.....	35
Anexo 2 Carta de Porte	36
Anexo 3 Ficha de Pila.....	37
Anexo 4 Ficha de almacén inventario	38

1. Gestión de bodega

Introducción:

La responsabilidad de asegurar una entrega digna de los artículos de ayuda humanitaria en los puntos de distribución o a los beneficiarios, directamente, sin retraso y mínimas pérdidas de mercadería recae en el Dirección Nacional de Logística. Para tener una buena respuesta, es necesaria una buena gestión de almacenes.

En las operaciones o proyectos, específicamente aquellos que manejan grandes cantidades de suministros, se requieren generalmente instalaciones para el mediano o corto plazo, o ambos. Estas deben permitir un almacenamiento seguro y adecuado (pertinente a la mercadería y especificaciones de almacenamiento de esta) y para cuidar la integridad de los artículos que componen la ayuda humanitaria y de la seguridad del personal que trabaja en ella.

Los suministros deben estar protegidos del contacto directo del sol y de la lluvia (o en su defecto de humedad y temperaturas extremas). En caso de que todo lo anterior no sea posible de implementar debe resumir a periodos breves y solo a suministros que tengan una rápida distribución a los afectados.

1.2. Bodegas temporales:

En caso de emergencia y solo para lapsos de corto tiempo, en que no fue posible conseguir ningún tipo de bodega o instalación adecuada, se permite improvisar un almacén en contenedores de carga, tiendas de campaña especiales para el almacenamiento.

Las tiendas deben estar siempre en una posición elevada en referencia al nivel del suelo o preparar una que la eleve lo suficiente y rodearla de zanjas que no permitan el acceso al agua en caso de lluvias.

Recordar: Siempre mantener toda la mercadería sobre pallet o material que no permita el contacto directo con el suelo.

1.3. Tamaño de bodega

El tamaño de una bodega depende de la cantidad máxima de tonelaje y volumen que la Sociedad Nacional vaya a movilizar en estado de emergencia o en los proyectos que tenga durante el año y el stock de mercadería que tenga predestinado a mantener, en caso de primera respuesta a una emergencia, para el número ya predispuesto de beneficiarios estimado por la sociedad nacional. También se puede manejar por el tipo de frecuencia de distribuciones.

Los diferentes productos que se encuentran en las bodegas, poseen diferentes dimensiones peso/volumen, por lo tanto tiene que tener una relación directa con el volumen de la bodega, ya que eso dirá cuál es la capacidad de almacenamiento y la capacidad de carga en el suelo de la bodega. Pero siempre hay que tener en cuenta la propia relación peso/volumen de los productos que vamos a almacenar ya que también tienen un peso límite con el cual se puede apilar.

Estas son algunas de las medidas de volúmenes en metros cúbicos:	
Mantas en fardos prensados (aproximadamente 700)	4-5 m ³
Mantas en fardos sin prensar	8-10 m ³
Ropa (fardos o bultos)	7-10 m ³
Tiendas de campaña (aproximadamente 20 tiendas)	4-5 m ³

Para calcular el espacio de almacenamiento de la bodega, sólo se debe considerar el 70% del espacio físico. El otro 30% del espacio, se tiene que designar a pasillos de ventilación, pasillos de manejo de los suministros y aéreas de re embalajes.

Ejemplo de cálculo de volumen

Largo x alto x ancho= resultado/ 1.000.000 = volumen
--

Solo recordar que no es óptimo llenar el almacén hasta el techo, por no ser practico ni seguro. Por ello, la capacidad de almacenamiento debe calcularse como mínimo a un metro por debajo del techo de la bodega. Solo se puede apilar pocos artículos sobre los 2,5 metros de altura por seguridad y para que los artículos no sean dañados.

Fórmula para calcular capacidad de almacenamiento
--

{largo x ancho x (altura -1 metro)}x70%= capacidad de almacenaje
--

Nota: Nunca deben apilarse mercadería por sobre de los 2,5 metros de altura y estar por debajo de un metro del techo como mínimo.

1.4. Preparación y organización de bodega

Antes de utilizar la bodega, tenemos que tener en cuenta la limpieza, estado del suelo, techo, puertas y toda la estructura en general. Debe limpiarse todos los

días, para impedir plagas de roedores e insectos que puedan dañar la mercadería. Solo en casos extremos, se podrá tratar el muro y suelos de la bodega con insecticida aprobado a nivel nacional e inocuo para los alimentos.

Los almacenes deben limpiarse regularmente (En lo posible colgar y actualizar un calendario en que se muestren las limpiezas realizadas) Donde se muestre al final de:

- **Cada día**, se debe barrer el suelo y sacar la basura.
- **Cada semana**, se deben limpiar las laterales de todas las pilas de bodega.
- **Cada mes**, se debe limpiar a fondo toda la bodega.

Siempre la disposición de la bodega debe analizarse y planificarse con antelación, antes de que lleguen los productos. La bodega debe dividirse en diferentes sectores según el tipo de mercadería que se encuentre en bodega, estos sectores deben estar fácilmente identificables dependiendo el tipo de mercadería que allí se mantendrán: zonas para inspeccionar, productos almacenados, productos por despachar, la forma más simple es a través de las marcas en piso que demarquen las zonas ya nombradas.

- zona de recepción de mercadería y de inclusión del stock.
- Zona de cuarentena de productos que lo requieran.
- Zona de re embalaje
- zona de expedición
- Oficina y zona de personal, en lo posible aparte de las bodegas.

1.5. Apilamiento de productos

Una pila, es un conjunto o agrupación de una misma mercadería, sobre estantes o paletas (en determinado caso que no se cuente con ninguno de los mencionados,

se recomiendan sacos apilados sobre mayas plásticas o tripulinas) toda pila debe estar separada por fecha de vencimiento, tipo de mercadería y estado de mercadería.

Para el fácil acceso, siempre hay que dejar un espacio entre cada pallet, lo suficientemente grande como para que se pueda transitar sin problemas entre ellos (para el aseo de bodega o en caso de emergencia, tener un fácil acceso a todas las áreas de la bodega) este pasillo se denomina pasillo de incendio y tiene que tener un mínimo de 80 cm de separación entre los muros y los pallets. En lo posible también se tiene que tener la misma distancia entre cada pallet o pila, la mayor parte de las pila se construye de acuerdo al método convencional de apilamiento, donde los diferentes niveles de la pila constan con la misma cantidad de paquetes, cajas o bulto. Es importante recordar que las diferentes capas sucesivas de la pila estén en una estiba, estable y segura.

Forma piramidal de apilamiento, para más de 2,5 metros de altura.

Todos los artículos embalados, que sobrepasen los 2,5 metros de altura, deben apilarse en forma de pirámide.



La altura que le demos a nuestra pirámide va a depender netamente del tipo de embalaje de nuestra mercadería. En algunos casos, los embalajes de la mercadería trae ya incorporada la información de cuál es la altura que podemos apilar los productos. Si no es así, contactar con el proveedor, para que nos entregue la información correspondiente.

También tenemos que considerar la capacidad de carga de nuestro piso. Esto es por metro cuadrado, **consultar recomendaciones de contrato de construcción de la bodega o contrato de arriendo dependiendo del caso y situación de la misma**. La carga permisible en el país, en suelo solido (planta baja, sin sótano) es de 1,8 a 2,5 toneladas por metro cuadrado. En pisos de altura o planta baja con sótano es de 500 a 650 kilos por metro cuadrado.

Ejemplo cálculo de capacidad de carga de piso.

Cada saco pesa : 50 kilos

Cada nivel de pila contiene : 5 x 10 sacos = 50

Una pila de 14 niveles contiene : 14 capas x 50 sacos = 500sacos

El peso por pila es: 700 sacos x 50 kilos = 35 toneladas.

Área de apilamiento necesaria : 5 metros x 5 metros = 25 metros cuadrados

La carga del piso por metro cuadrado es: 35 toneladas / 25 metros cuadrados= 1,4 toneladas por metro cuadrado.

Nuestras bodegas, también es constante que en situación de emergencia, se transformen en centros de acopio, donde llegue todo tipo de donaciones realizadas por personas particulares y empresas, dentro de estas, las más comunes son comida no perecible, frazadas, ropa, etc. Estos productos, a su vez tiene que ser clasificados a su llegada, para conservarlos hasta su entrega a los beneficiarios, tienen que tener un trato especial y con mucha atención a la fecha

de caducidad de este, en caso de comida y si está en un estado digno de ser entregado por la Institución, si se trata de frazadas o ropa.

Nota Especial:

Cabe recordar que tanto la FICR y CR Chilena han modificado esta forma de ayuda, la cual tiene costos de acopio y operativos muy caros y hacen lenta la ayuda efectiva que necesita el beneficiario. Hoy en día se está implementando la Transferencia en Efectivo, la cual tiene menos costos operativos y llega en forma más expedita a los beneficiarios.

También nos encontramos con mercadería propia de la Institución, que se maneja específicamente para cubrir emergencias locales a nivel nacional, al cual llamamos stock de emergencia.

Si tenemos que acopiar mercadería, ropa y enceres donados, en el siguiente cuadro se muestran algunas indicaciones del tipo de almacenamiento y cuidado que hay que tener con este tipo de mercancías.

1.6 Almacenamiento de elementos del stock de emergencia y donaciones.

Tipos de suministros	Característica en condición óptima	Condiciones de almacenaje necesarias	Plazo de conservación	Comentarios
Productos en conserva	Envases sin oxido y sin abultar; Cartones en buen estado y sin sobrepasar la fecha de caducidad.	Apilamiento sobre paletas.	De 6 a 12 meses, según las propiedades del producto.	Tapas no ajustadas, latas abolladas o un silbido al abrir el producto, indican que ya no es seguro su consumo.
Azúcar	Seco, granulada y no aterronada, seco sin impurezas y nunca más	Lugar seco y ventilado, para su correcto	Varios años.	El azúcar absorbe humedad con demasiada rapidez; Séquela con frecuencia.

granulada	de un 15% de humedad.	apilamiento.		
Frazadas	Embalaje sin humedad.	Lugar seco y ventilado para su correcto apilamiento.	Con buen cuidado y control de plagas, mucho años.	Las frazadas húmedas deben secarse de inmediato para evitar su enmohecimiento, controlar polillas.
Ropa	Embalaje e higiene.	Lugar seco y ventilado para su correcto apilamiento.	Con buen cuidado y control de plagas, muchos años.	Como para frazadas.
Tiendas de campaña	Embalaje sin humedad.	Lugar seco. Para su correcto apilamiento.	Muchos años.	Secar zonas húmedas.

Prácticas esenciales en el apilamiento de productos.

- Los productos con diferente número de seguimiento o fecha de caducidad, deben colocarse en pilas separadas.
- Cada pila debe llevar una ficha de pila.(Anexo 3)
- Dejar pasillos de 1,2 metros entre las pilas y el muro de la bodega.
- Apilar la mercadería en formato de estiva *traslapada*¹, para mayor seguridad.
- Apilar la mercadería sobre paletas o en su defecto sobre capas plásticas o tripulinas, nunca directamente sobre el suelo.
- La altura de apilamiento está limitada, es más seguro apilar en forma piramidal.

Protección de alimentos.

¹Cubrir parcialmente una cosa [a otra], como las tejas de un tejado, las hojas de una ventana, etc.

Las plagas pueden crear problemas no tan solo a la mercadería que se mantiene en bodega, sino también un problema grave de credibilidad de la Instituciones los beneficiarios recibe ayuda humanitaria infestada de plagas. Puede verse totalmente comprometida la reputación de la Sociedad Nacional y con ello se puede ver afectada la seguridad de los voluntarios que lleven a cabo la distribución.

Recordar que con cualquier acción que se tome para controlar las plagas, siempre se tiene que tomar en cuenta que los productos pueden verse afectados con las sustancias utilizadas en el exterminio de las plagas.

1.7. Personal de bodega.

Para manejar la bodega, siempre se debe mantenerse a un mínimo de personal razonable. Para mantener el funcionamiento sin complicaciones en el despacho, emergencias y la seguridad, para esto es necesario contar con el siguiente personal:

- ✓ Un encargado de bodegas
- ✓ Un asistente de bodega
- ✓ Equipo de trabajadores esporádicos, identificados para la llamada y respuesta pronta en sus lugares de trabajo
- ✓ Cuidadores o nocheros, cuando corresponda

El encargado de bodega, es el responsable del manejo administrativo de esta, es decir, tiene a cargo registrar manejar, controlar, autorizar e informar de todo el movimiento de la mercadería ocurrido en la bodega, desde el aviso de su llegada, hasta el despacho de la misma. De él depende también toda gestión de llamar al personal que se necesite en bodega, cuando sea necesario, revisar contantemente el estado de seguridad de la bodega. En medida de lo posible debe tener formación de gestión de bodegas.

También es su obligación mantener el stock actualizado del inventario de la bodega debidamente clasificado para responder a las emergencias que se presenten.

Todo el personal debe tener claramente definidas sus funciones en relación al cargo que le compete en la bodega, apropiada a la labor en el desempeño de su trabajo. En lo posible debe cumplir con las actividades a realizar en el día, semana y mes. A su vez deben realizarse reuniones con el personal para establecer metas, dar instrucciones de las tareas periódicas e informar de los objetivos a cumplir.

El número de personas que trabaje en la bodega, puede variar dependiendo de la cantidad de trabajo. El pago del personal se realiza a través de horas trabajadas.

Personal de Bodega

- El número total de personal de bodega, se debe intentar mantener siempre en un mínimo razonable.
- El encargado de bodega debe tener conocimiento en la administración de bodega.
- El personal de bodega debe tener una descripción clara de su puesto.
- Debe seguirse al pie de la letra la legislación laboral chilena.

Material de Trabajo

Para facilitar el trabajo en bodega, es necesario mantener el material adecuado para desarrollar las funciones correctamente. Mientras el material este sin uso, debe mantenerse adecuadamente guardado y en lo posible crear un calendario de

mantenimiento y las especificaciones del correcto uso del material. Se debe mantener siempre utensilios de seguridad para todo el personal que lo requiera.

En una bodega es necesario el siguiente material:

- Mantener una cantidad razonable de artículos de oficina, formularios y calculadoras para el trabajo del personal.
- Material para la preparación de embalaje (cinta de embalaje, bolsas, cajas, etc.)
- Herramientas para abrir y cerrar cajas, etc...
- Balanza para pesar los artículos.
- Cantidad razonable de pallet normalizados, hasta el punto de estandarizar su medida.
- Carretillas manuales de dos ruedas (yeguas).
- Por lo menos tener un montacargas manual o mevanico según las necesidades.
- Artículos de limpieza.
- Botiquines, extintores, linternas y artículos de seguridad que se requieran.

1.8 Seguridad en el centro nacional de acopio.

Control de acceso.

La seguridad en la bodega comienza con el control del personal que se desempeña en ella. Para mantener cierto control se recomienda que el personal tenga de preferencia nexos con la Institución (que sea voluntario) pero a su vez también está la documentación correspondiente (ficha de personal de bodega) que nos facilita datos de toda persona que trabaje en bodega.

La bodega debe ser un complejo cerrado, donde el ingreso de personas sea restringido; el recinto que rodee a la bodega, de preferencia debe ser un lugar al aire libre. Es muy recomendable tener un lugar donde se puedan aparcar camiones para carga y descarga, los puntos de ingreso a la bodega deben de estar protegidos ya sean puertas, ventanas, entradas, etc. Ya que esto permitirá tener una mayor de seguridad al intento de robos y las llaves preferiblemente las debe guardar el Oficial de bodega, nunca el nochero o cuidador. Se tiene que guardar un juego de llaves en la oficina de la Sede Central de la Institución, de preferencia todas las llaves relacionadas, tienen que guardarse juntas en un lugar seguro.

Pero, debe existir un protocolo para que las llaves estén a la vista de personal, en caso de emergencias cuando deban concurrir bomberos o personal autorizado de la institución, también es deseable un plan de contingencia en caso de accidentes, tales como incendios, terremotos, etc. Detallando los sistemas de acceso y la cadena de mando.

La bodega siempre debe de estar claramente identificada con logos de la Institución, debe estar despejado el acceso de recepción de mercadería, con la finalidad de agilizar la descarga de camiones cuando vengan a dejar mercadería.

Todo vehículo que abandone la bodega debe de ser fiscalizado por el oficial de bodega, no permitiendo ninguna salida de artículos sin guía de despacho y sin **ecarta de porte (willbyll)**. (Anexo 2).

En caso de emergencia y la bodega se tenga que ocupar como centro de distribución, nunca se debe permitir el acceso a los beneficiarios a la bodega en funcionamiento, marcando y delimitando las zonas de tránsito de estos, con señales claras y concisas, incluso cuando las condiciones climáticas sean adversas.



Medidas de protección y seguridad

- Control estricto de las llaves.
- Permitir el acceso a la zona de almacenaje a solo personal autorizado.
- Controlar a todos los vehículos que abandonen la bodega.
- Estrictamente prohibido fumar en las instalaciones.
- Poner en lugares estratégicos extintores y red seca.
- Fijar las responsabilidades y las medidas a tomar en caso de incendio.

Prevención de accidentes.

En una bodega los accidentes pueden tener graves consecuencias, por eso, se deben adoptar todas las medidas posibles para tratar de disminuir los riesgos de que esto suceda.

Toda persona que ingrese al CNA deberá regirse por las reglas básicas de seguridad del recinto, también tener la disposición de recibir una charla de inducción, dejando un documento firmado del decreto supremo 40 de la ley 16744. El cual menciona “que todo trabajador o visitante al recinto deberá ser instruido a los riesgos que va ser expuestos”.

Además, de recibir información de que hacer y cómo comportarse en caso de emergencia, indicar zona de seguridad y vías de evacuación.

El personal de bodega deberá tomar acciones preventivas proactivas como por ejemplo:

- Control periódico de pilas.

- Levantar inmediatamente las pilas que se derrumben.
- Limpiar inmediatamente los productos derramados, en caso de que se rompa alguno.
- Proporcionar al personal los elementos de protección personal (guantes, botas, gafas de seguridad) especialmente para el manejo de objetos pesados y elementos químicos que se encuentren en la bodega.
- Siempre tener a disposición, botiquines y que en lo posible dos o tres personas del personal tengan conocimiento de primeros auxilios.
- El material de bodega, debe de estar completamente guardado y las maquinarias solo la deben de manejar personal formado en el manejo de vehículos de carga.
- Todo producto que tenga la fecha de caducidad que sobre pase las fechas de vencimientos, debe de ser eliminado, tomado los resguardo correspondientes si estos son de primeros auxilios, solicitando la asesoría de la DN de Salud.
- Asegurar que todo el personal conozca los peligros de los productos que se acopian en la bodega y conozca las técnicas del manejo de estos productos, es decir, trabajo seguro.

Está totalmente prohibido fumar en el recinto, sólo se permitirá el fuego en la zona de cocina. El reglamento debe de estar a la vista de toda persona que entre a la bodega, incluidas las rutas de evacuación y las medidas de emergencia que se deben adoptar en cada caso.

En lo posible todo el personal de bodega debe tener los conocimientos básicos de como mover y levantar objetos pesados y cuando sea necesario debe solicitar la ayuda o utilizar los equipos pertinentes para estos efectos.

Visualizar o proyectar el último destino de la mercadería, reduce notablemente el uso de fuerza excesiva. Por lo que siempre se debe de limpiar el camino antes de comenzar con los movimientos de transporte.

Como precaución el levantamiento de los objetos pesados, siempre debe realizar cuidando la espalda y contrayendo el estómago para evitar posteriores lesiones o dolores, nunca con el cuerpo suelto, además de usar correctamente los cinturones o arnés de seguridad que cubren la zona abdominal y espalda.

Concejos para levantar objetos pesados

- Sepa cuando hay que pedir ayuda.
- Despejar la ruta a seguir con el objeto.
- Mantenga el objeto cerca de su cuerpo al momento del transporte ya que esto lo desgastará en menor cantidad.

1.9 Robo y pérdida de artículos.

En toda bodega existe la posibilidad de que se pierdan por errores o roben los artículos, con los controles y manejo de inventario se podrá minimizar las pérdidas por robo.

Al tomar las medidas de seguridad debidas en la recepción de las mercancías, los documentos de transporte siempre deberán coincidir con la mercadería consignadas en dichos documentos, por tanto, no habrá riesgo de que se produzcan diferencia en la recepción, si esto ocurre, pasa a ser responsabilidad del transportista. Siempre es necesario que otra persona cuente la mercadería antes de que se firmen los documentos de conformidad en la recepción o despacho antes que se retiren los transportes. Ante cualquier diferencia se debe

dejar consignadas en los documentos de recepción, para poder reclamar posteriormente al proveedor.

Las diferencias de inventarios pueden dos interpretaciones, la primera puede considerarse como robo, la segunda un mal control en la recepción o despacho de los productos. Si se cuenta con un buen registro y control, esto podrá detectarse y determinar si fue robo o un deficiente despacho.

Sin robo lo importante es aislar y tratar de controlar la situación con la finalidad de detectar en qué circunstancias se dio y quienes son los responsables, esto permitirá tomar las medidas correctivas correspondientes.

Si fue una mala recepción o despacho, esto también permitirá detectar el error y tomar las medidas correctivas correspondientes.

Todo esto debe ser informado a la Dirección Nacional de Logística que incluya:

- Una lista detalla del o los artículos perdidos con su número de seguimiento.
- Descripción del robo (si fue hecho por personal externo o por personal de bodega) e incluir fotografías, si el robo fue con fuerza.
- Información sobre las medidas adoptadas para proteger la bodega.

Si se descubre que uno o más empleados están involucrados, se debe emprender una investigación interna y deben aplicarse las medidas pertinentes, previa consulta con el Director Nacional de Logística y de Recursos Humanos con la finalidad de cumplir la legislación vigente.

2. Control de movimientos.

2.1 Seguimiento de los productos.

Generalmente, en situación de emergencia, lo más importante es hacer llegar la ayuda a los beneficiarios, pero, no se puede perder de vista las donaciones, hay que tomar en cuenta que hay que realizar informes a los donantes donde se debe indicar claramente los productos entregados a los beneficiarios, se tiene que tener claridad sobre la ayuda recibida y entregada.

Si esto no se informa correctamente, puede ser perjudicial para la imagen de la Institución, la cual perderá credibilidad ante los donantes y las autoridades gubernamentales.

El sistema de seguimiento abarca desde el momento de la movilización de los suministros nacionales e internacionales, adquisición, transporte, almacenamiento y distribución de la ayuda y considera lo siguiente:

- Visibilidad de cadena de suministros.
- Información para la toma de decisiones.
- Información para los informes.

Para el seguimiento controlado sistemáticamente de los artículos de ayuda humanitaria, desde su adquisición o movilización hasta su punto de entrega a los beneficiarios se utilizan los siguientes documentos y herramientas.

Documentos principales	Formularios normalizados	Principales códigos de seguimiento
Instrucciones de envío	- Nota de bienes recibidos -Facturas -Guías de despachos	Numero de seguimiento del producto

	-Documentos de importación	
Informes de bodega	Carta de porte/wyllBill (Anexo 2)	Numero de envío
	Ficha de pila (Anexo 3)	Código del articulo

2.1 Instrucciones de envío.

Este informe les otorga a los donantes de donde y como enviar los suministros, asegurándose de esta forma una buena recepción de la mercadería, previa notificación al personal correspondiente.

El documento debe prepararlo el Oficial de bodega y actualizarlo con la autorización del Director Nacional de Logística, con datos nuevos sobre productos y especiaciones necesarias para el transporte de la mercadería.

2.2 Numero de seguimiento.

El número de seguimiento, es el número que se le asigna a un producto de un donante o proveedor en particular. Es el dato que proporciona la información exacta desde la llegada del producto hasta su distribución. Este número debe aparecer en toda la documentación del artículo o producto.

Es de suma importancia que la mercadería se le sea asignada un número de seguimiento apenas llegue a la bodega y si es posible, asignarlo cuando el



proveedor anuncia su despacho. Para tener aún más control del producto se recomienda marcar todos los bultos, cajas o bolsas que compongan el total de la mercadería.

El número de seguimiento debe señalarse en los siguientes documentos

- Todos los documentos de envío.
- Nota de bienes recibidos (Anexo 1).
- Facturas
- Guías de desecho
- Documentos de importación
- Carta de porte/wyllBill. (Anexo 2)
- Ficha de pila. (Anexo 2).
- Control de estiba.
- Informes de bodega.
- Informes de distribución de mercadería.

El número de seguimiento, en ningún caso reemplaza al código del artículo, porque este es único en cada artículo y nos sirve para inventariar a cada producto como único en la bodega.

Numero de seguimiento del producto.

- -El número de seguimiento de un producto es lo principal para la identificación de una donación o adquisición en particular.



- -El número de seguimiento debe aparecer en todos los documentos de la mercadería.
- -El número de seguimiento nunca reemplaza al código del artículo.

3 Procedimientos de recepción de productos.

La recepción es un paso fundamental en la cadena de suministros, ya que es acá cuando los productos pasan a ser parte del inventario de stock de la Institución.

Hay que ser en extremo cauteloso con la mercadería e ingresarla con todos los comentarios de recibo pertinentes ya que si la mercadería viene con daños y no es mencionado en los documentos de recepción, se pierde el derecho a reclamo y la posibilidad a la indemnización de los productos.

La cantidad y calidad de los productos debe comprobarse antes de firmar la guía de despacho del transporte, para este procedimiento contamos con el documento *control de carga*, que contiene los datos suficientes para lo antes ya mencionado.

Pero aun así se debe de asegurar que:

- La cantidad recibida sea la estipula en la guía de despacho.
- De que no se hayan producido daños en el transporte.
- De que las especificaciones sean las estipuladas en la orden de compra.

Todos los artículos rechazados o dañados, deben de anotarse en la guía de despacho y en la nota de bienes recibidos (Anexo 1) y los artículos dañados o afectados con diferentes sucesos deben ponerse de inmediato en zona de re embalaje. Cuando se proceda con el re-embalaje, se debe presentar un informe con las especificaciones correspondientes.

Nota de bienes recibidos.

Se utiliza para confirmar la recepción del envío. Esta documentación interna, proveerá de datos anexos a la guía de despacho.

Generalmente la nota de bienes recibidos (Anexo 1), se emite en bodega, pero en determinado caso puede que la mercadería vaya directamente al punto de entrega o distribución de la misma. En este caso la nota debe prepararla el miembro del departamento de logística en terreno o personal interiorizado en el sistema logístico.

Para enviar y recibir mercadería entre las bodegas de la Instituciones utiliza la carta de porte/wyllBill (Anexo 2) junto a la guía de despacho. Como en la nota de bienes recibidos (Anexo 1) deben registrarse en los comentarios de la carta de porte.

Una copia de la carta de porte se le debe a cada persona involucrada en la recepción:

- Una copia al transportista, para que la adjunte con la guía de despacho para poder cobrar en finanzas.
- Una copia al encargado de bodega para respaldo.
- Una copia se archiva en bodega como documentación de informes.

3.1 Nota de bienes recibidos

- Cada vez que entren al sistema mercadería de proveedores o donaciones, se debe de emitir una nota de bienes recibidos.
- Se utiliza como respaldo a la guía de despacho y como documentación interna ya que posee más datos de importancia y mejores especificaciones



que la guía de despacho.

- Toda discrepancia entre la guía de despacho y la mercadería recibida, mercancía en mal estado, con problemas de salubridad, etc. Se debe reportar en la nota de bienes recibidos.
- Todas las notas de bienes recibidos y carta de porte (Anexo 2) deben de tener el número de seguimiento.

3.2. Informe de reclamo.

Un informe de reclamo es la solicitud de indemnización por pérdida o daños a los productos adquiridos por la Institución. También se puede presentar directamente a los proveedores, por no cumplir con la orden de compra de los productos o por el manejo de los mismos. Por lo tanto, tener que cumplir con todos los procesos al pie de la letra es de suma importancia.

Las reclamaciones más típicas, las podemos encontrar en:

- Transporte: Cuando existen productos que se pierden o se encuentran dañados durante el transporte.
- La adquisición: La cantidad o calidad de los productos adquiridos no es la misma que la de los productos estipulados en el contrato.
- Estipulaciones de contrato: Los proveedores no cumplen con especificaciones pactadas en el contrato.
- Robos: El robo de productos en vehículos de la Institución o del transportista.

La forma más segura de hacer una carta de reclamación, es adjuntando el total de la documentación de la mercadería en cuestión como medio de prueba y respaldo a nuestra reclamación.

3.3. Almacenamiento de productos.

Una vez que los productos entran a formar parte de las reservas de la Institución, el Director Nacional de Logística y el Oficial de bodega, deben asegurar su mantención y buen estado, hasta cuando sea distribuida entre los beneficiarios. La mercadería siempre se debe de manejar en niveles que no interfieran en la rotación de materiales sin uso y pérdidas por deterioro o por alcance de fecha de caducidad.

Siempre se debe de ocupar “la regla de oro” en logística. Lo primero que entra es lo primero que sale. Este principio se trata de que los artículos que lleguen en primer lugar a la bodega a su vez sean los primeros en entregarse a los beneficiarios. Se puede romper esta regla, con otra de características un poco más urgente, *salida según fecha de caducidad*. Y la distribución de la misma, debe asegurarse lo antes posible.

Toda la mercadería debe registrarse con una ficha de pila y dentro de la ficha de inventario. Ya que dentro de la bodega estas fichas son las mejores herramientas para el control del seguimiento de los artículos. Permite un monitoreo desde el momento que entra la mercadería hasta al instante que se despacha. Aunque sus funciones son parecidas, son totalmente independientes una de la otra y con finalidades diferentes.



Propiedades de expedición

- A los productos sin fecha de caducidad se les aplica la regla, lo primero entra es lo primero sale.
- A los que si posean fecha de caducidad se les aplica la regla de salida según fecha de caducidad.
- En toda distribución debe darse prioridad a los productos dañados.

3.4. Ficha de pila.

A toda agrupación de mercadería, se le debe adjuntar una ficha de pila, ya sea una pila o pallet de un mismo artículo. Esta nos proporciona información básica sobre el tipo de artículo, número de seguimiento, cantidad, fecha de llegada, número de lote, fecha de caducidad y a cualquier percance que haya sido sometido durante el transporte o ya sea en la misma bodega. Todas las pilas o pallet deben de tener una propia ficha de pila.

El número de lote, es aquel que toda empresa farmacéutica le asigna a los productos médicos. Este número debe de ir registrado, ya que es la principal fuente para el control de sus fechas de caducidad e informes de reclamación a la empresa.

Solo se pueden apilar los artículos de mismas características en la misma pila, si tienen el mismo número de seguimiento, la misma fecha de caducidad, y si procede del mismo donante o proveedor. Si tan solo uno de los elementos no coincida, se deberá empezar una nueva ficha de pila.

La ficha de pila se cierra y retira, solo en el caso que la mercadería que este en la pila o pallet sea despachada por completa.

3.5. Ficha de almacén/inventario.

Anexo (4)

Se debe registrar inmediatamente la mercadería, una vez que se haya descargado o cargado del transporte. La información con la cual se llena es la de los distintos documentos de bodega, ya sea carta de porte (Anexo 2), nota de bienes recibidos (Anexo 1) o en el caso de pérdida, una nota de reclamación.

Las columnas centrales de entrada y salida, se llenan de la misma forma que la de fiche de pila y se cierra se retira del archivo una vez que se ha enviado el último artículo del inventario.

Sus mayores funciones son la rendir informes de inventarios diarios, semanales y mensuales, también para ver el control general del stock.

Todos los productos recibidos o despachados, deben de ingresarse en la ficha de almacén / inventario.

3.6. Despacho de productos.

Una vez que la ayuda humanitaria, han entrado al sistema logísticos pueden mover de una bodega a otra o de la bodega a los puntos de distribución.

3.7 Carta de porte / wylBill.

Este documento es utilizado prioritariamente, en el movimiento interno de mercadería y solo se ocupa como respaldo en movimientos de salida de esta.

Sin más, este documento cumple la misma función que la guía de despacho, con la diferencia de que en la carta de porte nos provee de más datos de los que nos otorga la guía de despacho.

La carta de porteo la prepara el Oficial de Bodega, después de que la ficha de inventario y la carta de porte, deben ser firmadas por el oficial de bodega y el transportista. Después se le entrega una copia al transportista para que la presente adjunte con la guía de despacho en el lugar de entrega de la mercadería.

Para facilitar y fortalecer la información de carta de porte, cuando hay mercadería que por diferente motivo de devolución de productos, ya sea por mal estado o por sobreestimación de ayuda hacia los beneficiarios.

4. Control de reserva.

Un buen control de reserva, siempre otorga, para el momento preciso la información de cuales productos se encuentran en la Bodega, origen, fecha de caducidad, fecha de llegada y de despacho, de donde vino y hacia dónde se dirige. Junto, claramente con la documentación pertinente. Este sistema, proporciona con rapidez todo tipo de información también lo podemos utilizar como un sistema de informes mucho más complejo, por poseer los documentos pertinentes con mucha rapidez.

El control de reserva se relaciona con el control de carga y el control de distribución, proporcionando las herramientas necesarias para un registro casi exacto de la mercadería total en la bodega.

El Oficial de bodega es el encargado de realizar periódicamente una reunión periódica del movimiento de stock, comparando los documentos con los movimientos realizados a la mercadería física en bodega.

Normas básicas del control de reservas

- Tener siempre en cuenta la regla de oro de una bodega. Si se mueve, regístrelo.
- Siempre mantener todas las fichas de pilas, perfectamente visibles en cada una de las pilas, describiendo con certeza el artículo en ella.
- Conservar toda la documentación ya sea original o copia de todos y cada uno de los artículos de ayuda humanitaria.
- Mantenerlos en el archivo de bodega, ya sea en la misma bodega o en el lugar que se considere necesario.
- Siempre comprobar la cantidad y calidad de productos entrantes y clientes de nuestra bodega.
- Escribir en el documento correspondiente, toda diferencia o discrepancia de los artículos.
- Solo artículos con la debida autorización del Oficial de bodega, Director nacional de logística o la presidenta (e) nacional, se permitirá la salida de artículos de las bodegas de la Institución.
- Realizar informes en distintas fechas del mes, ya sea semanal, quincenal o mensual dependiendo de los requerimientos de la situación. Adjuntando los documentos con la debida autorización de las personas responsables
- El inventario tiene que realizarse en forma periódica con el sistema de

recuento cíclico.

4.1. Recuento cíclico.

Esta técnica permite controlar el inventario, de acuerdo a la creación de un plan de conteo cíclico de los productos, cuyo principal objetivo es detectar y corregir los errores de las diferencias entre los documentos de los productos e informar sobre el rendimiento del control de reserva.

Para llevar a cabo esto, es necesario que periódicamente se realicen conteos de los productos que se mantienen en el stock de bodega. Los conteos pueden ser semanales, quincenales o mensuales, con el fin de establecer un inventario físico de la mercadería con la que se cuenta en el stock y compáralo con el inventario que se realiza a través de los documentos de almacenaje (ficha de pila, control de carga, ficha de stock.)

Realizando un informe correctivo si hay alguna diferencia entre los inventarios.

La mayor parte de las veces, las diferencias son producto de fallas humanas en el control de carga, anotaciones en la ficha de pila, etc. En otras oportunidades, se pueden apreciar los robos o pérdidas de los productos. Cuando el recuento cíclico es bien realizado, realiza la perfección del control de bodega.

Recuento cíclico

La frecuencia con la que se realice el recuento cíclico de productos, depende directamente con el número de fichas de pila que se encuentren en nuestra bodega, este se multiplican por dos y se divide por la cantidad de días laborales del mes, esto nos da por resultado, la cantidad de productos que se debe contar por día para poder realizar un recuento completo dos veces por mes.

EJ :

- 50 fichas de pila en la bodega : $50 \times 2 = 100$



- 20 días laborales en el mes : $100/20 = 5$

Por lo tanto todos los días se deben contar los artículos que compongan 5 fichas de pila.

Una vez claro esto, se establece el plan de recuento cíclico del mes, que se dispondrá en el plan de trabajo diario, semanal, quincenal o mensual.

Se debe verificar la veracidad de la ficha de pila, control de carga y todos los documentos relacionados con el manejo de la bodega.

La ficha de almacén o ficha de stock, es la que comprueba la veracidad del informe.

El recuento físico debe ir verificado con la ficha de pila y la ficha de stock.

Si es que llegase haber alguna diferencia, se identifica la causa y se corrige.

4.2. Informes de bodega.

De acuerdo al requerimiento de la situación, el Oficial de bodega, prepara mensualmente un informe de bodega. Generalmente la fecha de cierre corresponde al último día del mes, pero se recomienda, que cuando sea posible se realice una semana antes del término del mes.

El informe se realiza con la información en conjunto de todos los documentos de la bodega. Como inicio del inventario se toma como referencia el inventario. Este informe se le envía en primera parte al Director nacional de logística y se deja una copia en el archivo de bodega.

4.3. Informe a los donantes.

En este documentos se adjuntan todos los informes realizados, con la información adjunta completa de la distribución de la ayuda y toda diferencia entre los informes



debe de ser intrínsecamente investigada. Una vez aclarada toda diferencia se unifica en un solo informe y se les entrega a los donantes.

ANEXOS


Anexo 1 Nota de Bienes Recibidos

CRUZ ROJA CHILENA	Numero Interno
--------------------------	----------------

NOTA DE BIENES RECIBIDOS / GOOD RECEIVED NOTE

RECIBIDO DE:		SI NO, FAVOR ESPECIFICAR		VUELO N°	RECIBO DE ACUERDO AL DOCUMENTO Y RECIBIDO EN BUENAS CONDICIONES	RECLAMO
FECHA DE LLEGADA	DOCUMENTO RECIBIDO			REGISTRO N°		
MEDIO DE TRANSPORTE	AIRE	MARITIMO		BUQUE N°		
	TRASPORTE	AMANO				
BIENES RECIBIDOS		PARA ALIMENTOS INDIQUE EL PESO		RECIBO DE ACUERDO AL DOCUMENTO Y RECIBIDO EN BUENAS CONDICIONES		RECLAMO
CODIGO DE ARTICULO	DESCRIPCION	CODIGO RASTREO O DONANTE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PESO (KG)	
COMENTARIOS:						
ENTREGADO POR	FECHA	FUNCION	NOMBRE		FIRMA	
RECIBIDO POR	FECHA	FUNCION	NOMBRE		FIRMA	

Anexo 2 Carta de Porte

 CRUZ ROJA CHILENA		FECHA	BODEGA	PAIS	NUMERO

CARTA DE PORTE / WAY BILL

DESTINO Y BENEFICIARIO	DATOS DEL TRANSPORTE					MEDIO DE TRANSPORTE	
	CONTRATO DE TRANSPORTES					AIRE	
	VEHICULO	(1)	(2)	(2)	(2)	TRANSPORTE	
	MATRICULA	(1)	(2)	(2)	(2)	MARITIMO	
						A MANO	

DESCRIPCION DEL ARTICULO	N° DE SEGUIMIENTO O DONANTE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PESO (kg)	VOLUMEN (M ³)	NUMERO DE REQUISICION	OBSERVACIONES
COMENTARIO DURANTE LA CARGA		TOTAL		COMENTARIOS DE LA RECEPCION			

CARGA	FECHA	FUNCION	NOMBRE	FIRMA	UBICACION	ESTADO
CARGADO POR /						
TRANSPORTADO POR /						
RECEPCION						
RECIBIDO POR /						

POR FAVOR ESCRIBIR EN MAYUSCULA

