

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E INGENIERÍA INDUSTRIAL

Carrera Profesional de Ingeniería Industrial



**IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA AL
PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE A FIN DE SU
ADECUACIÓN A LA NORMATIVA DE CONDICIONES
AMBIENTALES: R.M. N° 833-2015/MINSA “MANUAL DE
BUENAS PRÁCTICAS DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE”**

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER: GUERRERO LIMO, ANGEL FERNANDO

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL

2018

DEDICATORIA

Yo, Angel Fernando Guerrero Limo, dedico este trabajo a Dios. Él permitió que elija esta hermosa carrera y a él le debo todo lo que soy.

Quiero dedicar este informe en segundo lugar a mi familia, a mis padres Fernando y Carmen. Gracias a ustedes porque me han sostenido en cada caída y motivado a seguir adelante.

Finalmente quiero dedicar este informe a todas las personas que se tomen el tiempo de leerlo, se ha elaborado para cada uno de ustedes, para que sigan esforzándose por realizar sus sueños.

Índice General

Resumen.....	3
Introducción	4
Capítulo 1. Antecedentes de la Empresa.....	5
Capítulo 2. Definición y Justificación del Problema.....	9
Capítulo 3. Marco Teórico.....	16
3.1. Investigaciones.....	16
3.2. Marco Conceptual	19
Capítulo 4. Metodología de Investigación	35
4.1. 1era. Fase: Seleccionar	35
4.2. 2da. Fase: Registrar	36
4.3. 3era. Fase: Examinar	36
4.4. 4ta. Fase: Establecer	36
4.5. 5ta. Fase: Evaluar	37
4.6. 6ta. Fase: Definir	37
4.7. 7ma. Fase: Implantar	37
4.8. 8va. Fase: Controlar	38
Capítulo 5. Desarrollo	39
5.1. Registros	39
5.2. Descripción del Proceso en su Estado Inicial.....	40
5.3. Análisis Crítico del Estado Actual.....	45
5.4. Propuestas de Implementaciones y Modificaciones del Flujo Principal de las Operaciones.....	45
5.5. Implementaciones y Modificaciones del Flujo Principal de las Operaciones	46
5.6. Cronograma de Ejecución de Actividades, Recursos y Presupuesto	50
5.7. Análisis de Indicadores.....	50
Capítulo 6. Conclusiones y Recomendaciones	55

Resumen

La implementación de acciones de mejora al proceso de distribución y transporte son fundamentales para alcanzar el alineamiento a las Buenas Prácticas de Distribución y Transporte. Tiene por objetivo determinar si esta implementación desarrollada a través del estudio de métodos definido por la Organización Internacional del Trabajo tendrían influencia en el rendimiento de las operaciones de World Carrier Express S.A.C. El presente informe, determina cuál es la situación actual en la que se desarrolla el proceso de distribución y transporte de World Carrier Express S.A.C., cuáles son las acciones de mejora a implementar y cómo estas acciones tras su ejecución influyen en el rendimiento del proceso de distribución y transporte, preservando la calidad de los productos farmacéuticos. Este informe comprende un marco temporal de 06 meses antes de la implementación, 06 meses de implementación y 06 meses después de la implementación como muestra de los resultados; a lo largo del desarrollo del presente informe se tiene un precepto intrínseco que corresponde a las limitaciones asociadas a su elaboración, el mismo que fue considerado para su elaboración.

Palabras Clave: Buenas prácticas de distribución y transporte, transporte de productos farmacéuticos, transporte especializado, distribución de productos farmacéuticos, mejora del proceso de distribución y transporte.

Introducción

Las condiciones ambientales en las que los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios están expuestos durante los procesos de distribución y transporte, son sin lugar a dudas un factor de alta relevancia respecto a la calidad de los productos. Por ello, el Ministerio de Salud publicó la R.M. N° 833-2015/MINSA, dando aprobación al Documento Técnico “Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte” (BPD&T), el mismo que comprende el requerimiento específico de los parámetros en los cuales se deben mantener las condiciones ambientales a fin de preservar la calidad del producto durante la distribución y transporte. Así mismo, es importante señalar que la resolución ministerial antes citada no contempla en su alcance a las empresas del sector transporte que brindan sus servicios como terceros de las droguerías y almacenes especializados a nivel nacional, siendo éstos los responsables directos del cumplimiento de la norma. Debido a la circunstancia antes señalada, WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C., empresa del sector transporte especializada en la distribución y transporte de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios; desde un enfoque comercial y especialmente desde un enfoque de mejora continua se ha visto en la necesidad imperante de implementarse bajo la responsabilidad de su área de calidad y teniendo en consideración la búsqueda del menor costo de inversión posible.

Finalmente el presente informe mostrará cómo dicha necesidad fue cubierta a partir de las implementaciones necesarias y el establecimiento de indicadores críticos de gestión que permiten hoy en día un control completo del cumplimiento de la R.M. N° 833-2015/MINSA “Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte” (BPD&T).

Capítulo 1. Antecedentes de la Empresa

- **Datos Generales:**

WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C. es una empresa especializada en la prestación de servicios logísticos de transporte y distribución de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios a nivel local, regional y nacional según los requerimientos del mercado.

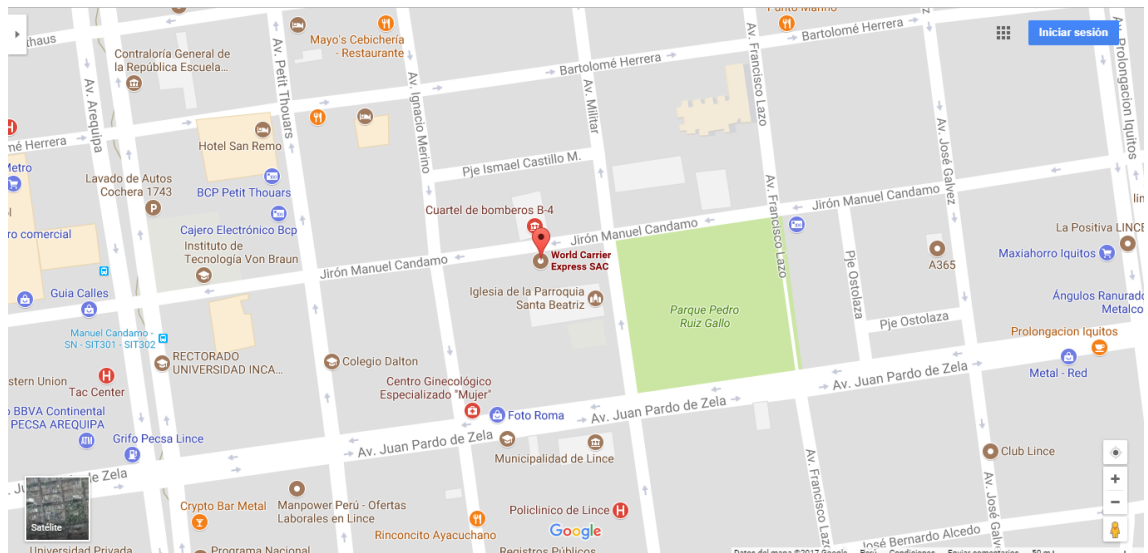
WCE se caracteriza por la eficiencia y calidad que se han venido consolidando gracias a la confianza que sus prestigiosos clientes vienen depositando hasta la actualidad, operando con la única misión de darles el resultado que esperan con los niveles de exigencia de este sector en nuestro país.

- **Nombre o Razón Social de la Empresa:**

WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C.

- **Ubicación de la Empresa:**

Jr. Manuel Candamo N° 464 – Lince – Lima – Perú.



- **Giro de la Empresa:**

Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios a Nivel Nacional.

- **Tamaño de la Empresa:**

Mediana Empresa.

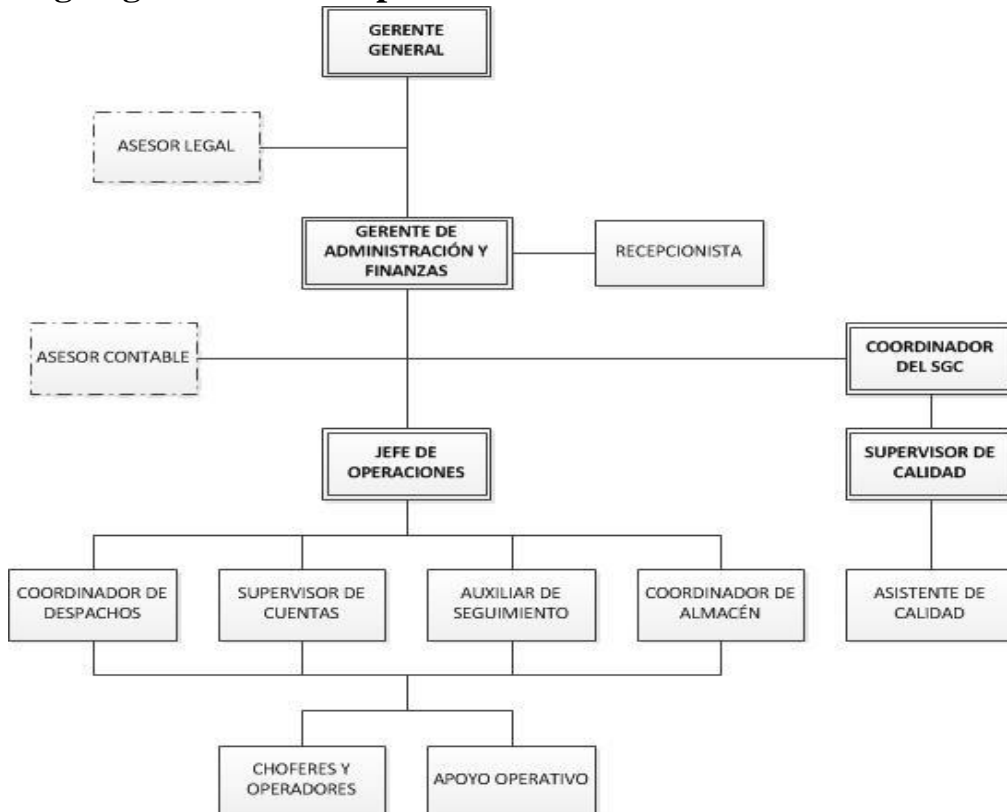
- **Breve Reseña Histórica de la Empresa:**

World Carrier Express S.A.C. se funda el 07 de Noviembre del 2007, dentro del marco de la existencia de un mercado demandante de empresas especializadas en el transporte de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios a nivel nacional, puesto que el gran conglomerado de empresas existentes ofrecían servicios de transporte de mercancías en general. Por ello World Carrier Express S.A.C. decide incursionar en dicho mercado, aplicando operaciones exclusivas y especializadas al sector demandante.

En el año 2013, World Carrier Express S.A.C. detecta la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad para elevar así el nivel de especialización de la empresa, y manteniendo siempre un enfoque a sus clientes.

En el año 2015, World Carrier Express S.A.C. logra obtener certificación bajo la Norma ISO 9001: 2008 en la prestación de Servicios de transporte de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, a través de la empresa acreditadora ICONTEC DEL PERÚ S.R.L.

- **Organigrama de la Empresa:**



- **Misión, Visión y Política:**

La Misión de World Carrier Express S.A.C.

Brindar servicios especializados para el transporte de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios a nivel nacional; esto gracias al desarrollo de nuestras operaciones bajo los más altos estándares de calidad y con el fin de generar un impacto positivo hacia la salud de todos los peruanos, teniendo confianza plena que de este modo alcanzaremos satisfacer íntegramente a nuestro distinguido portafolio de clientes y al sector que estos representan.

La Visión de World Carrier Express S.A.C.

Aspiramos a consolidarnos como la empresa líder en el mercado peruano en la prestación de servicios especializados para el transporte de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios a nivel nacional; brindando total seguridad y confianza durante la custodia de los productos que transportamos como socios estratégicos de nuestros clientes.

- **Productos y Clientes:**

Servicios:

Servicio de transporte de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios a nivel local, regional y nacional.

Clientes:

- ABL PHARMA.
- GLAXO SMITH KLINE.
- JANSSEN.
- BIOTOSCANA.
- GENFAR.
- HOSPIRA.
- BOMI GROUP.
- CONSORCIO HBO.
- UNIMED.
- GENZYME.
- SANOFI.
- BOTICAS Y SALUD.
- PRODIS.

- DECO.
 - BOEHRINGER INGELHEIM.
 - PALMAGYAR S.A.
 - GRUNENTHAL.
 - JOHNSON & JOHNSON.
 - PFIZER.
 - LKM.
 - ISDIN.
 - EUROFARMA.
 - COVIDIEN
 - DISPEFARMA.
 - OM PHARMA
 - SYNTHES.
- **Premios y Certificaciones:**

Certificación bajo la Norma ISO 9001: 2008, en la prestación de Servicios de transporte de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.

Reconocimiento por el Global Reporting Initiative, en el programa de negocios competitivos para Pymes, por la emisión de su primer reporte de sostenibilidad, contribuyendo con un Perú sostenible.
 - **Relación de la Empresa con la Sociedad:**

World Carrier Express S.A.C., posee una relación con la sociedad nacional, que pone como prioridad la salud de todos los peruanos ubicados en el territorio nacional, y sostiene dicha relación a través de una concientización operativa que permite entregar los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y/o productos sanitarios; a manos del cliente final en el menor tiempo posible y bajo los más altos estándares de calidad durante el transporte.

Capítulo 2. Definición y Justificación del Problema

- **Descripción del Área Analizada**

El presente informe es desarrollado para el Área de Calidad de la empresa World Carrier Express S.A.C., a través de sus procesos y alcances definidos por el problema materia de análisis.

El Área de Calidad en World Carrier Express S.A.C. consta orgánicamente de 02 puestos claves, el primero corresponde al Coordinador del SGC y el segundo al Asistente de Calidad, siendo el área responsable de todo proceso directamente relacionado al Sistema de Gestión de Calidad, así mismo por motivos presupuestarios la empresa asigna responsabilidades adicionales al Área de Calidad, tales como: Gestión del Personal, Gestión del Mantenimiento, Seguridad y Salud Ocupacional y la Gestión de Indicadores Operativos.

- **Antecedentes y Definición del Problema**

Síntomas del Problema:

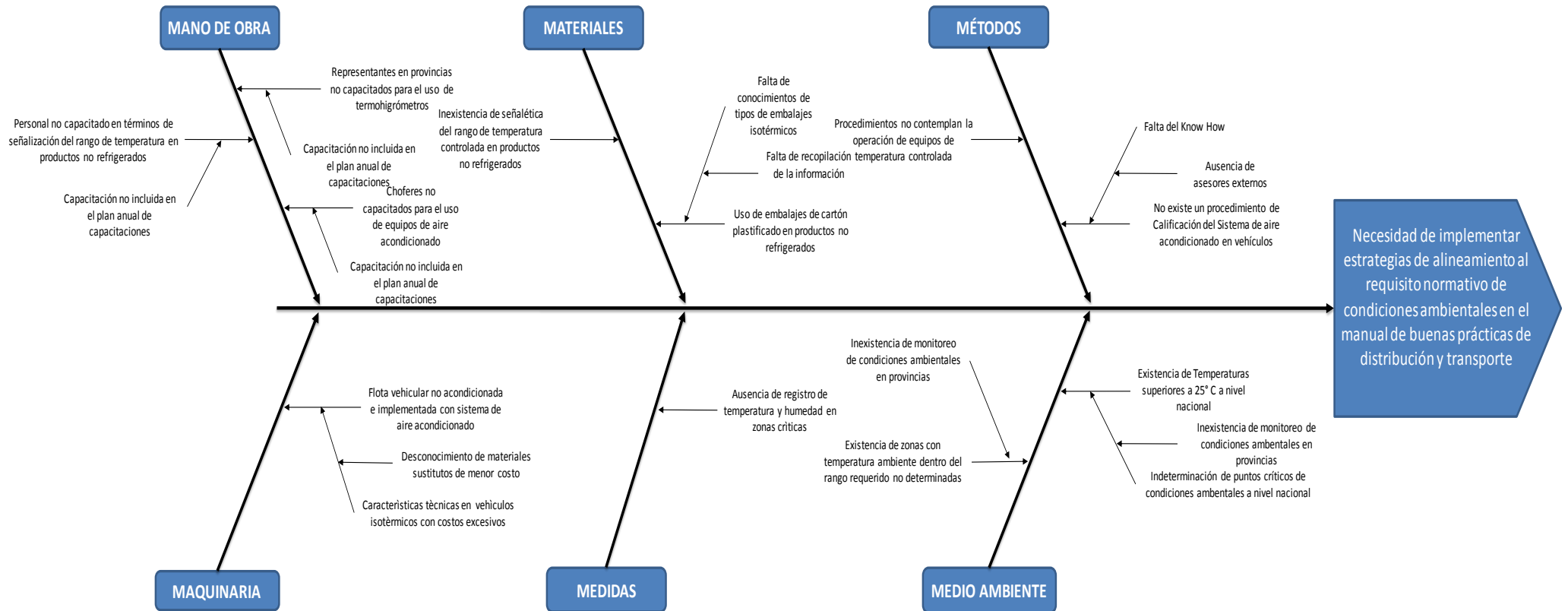
- Mayor índice de no conformidades por productos fuera de la especificación de temperatura controlada.
- Mayor índice de no conformidades por merma de productos termo sensibles.
- Riesgo de un incremento sustancial del índice de devoluciones.
- Riesgo de penalidades por errores operacionales.
- Pérdida de clientes.

Causas del Problema:

- Infructuosa negociación con proveedores de transporte interprovincial en la implementación de vehículos con temperaturas controladas y equipos de monitoreo de condiciones ambientales.
- Infraestructura vehicular (flota) fuera de especificación ante el requisito de temperaturas controladas y equipos de monitoreo de condiciones ambientales en los tramos Local – Lima y Local – Provincias.

- Falta de capacitación sobre la operación de equipos de monitoreo de condiciones ambientales para los proveedores representantes.
- Desconocimiento de condiciones ambientales a nivel nacional consideradas como zonas críticas para la distribución y transporte de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.
- Omisión de la participación del MTC en la emisión de la R.M. N° 833-2015/MINSA como un acto sesgado y unilateral empleado por el MINSA siendo este un organismo conocedor de la realidad nacional del sector transporte, generando así la disconformidad del sector dedicado al transporte interprovincial, proveedores principales en el flujo operativo de World Carrier Express S.A.C.

Diagrama de Ishikawa del Problema en Estudio World Carrier Express S.A.C.



Pronóstico del Problema:

Las condiciones descritas anteriormente, de mantenerse, son causales potenciales para la pérdida de la especialización como fortaleza y factor diferenciador; y tras ello, la pérdida consecuente de la satisfacción del cliente y del servicio. Del mismo modo, se generarían pérdidas a consecuencia de penalidades producto de la afección en la calidad del producto debido a desviaciones (excursiones de la temperatura).

Control al Pronóstico:

En concordancia al pronóstico detectado, es necesario que World Carrier Express S.A.C., defina estrategias a nivel del área de calidad que brinden una alternativa veraz para el alineamiento con respecto al requisito de condiciones ambientales como parte del Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte (R.M. N° 833-2015/MINSA), tales como la implementación de vehículos con temperaturas controladas y equipos de monitoreo en el tramo local – Lima, la puesta en marcha de un proyecto de monitoreo de condiciones ambientales en provincias para la detección de puntos críticos, la calificación de embalajes para productos farmacéuticos no refrigerados bajo parámetros de Temperatura Cinética Media (MKT), la implementación de vehículos con temperaturas controladas y equipos de monitoreo de representantes en provincias determinadas como críticas.

Problema General:

¿De qué forma la implementación de acciones de mejora al proceso de distribución y transporte desarrolladas a través del estudio de métodos definido por la Organización Internacional del Trabajo influirá en el rendimiento de las operaciones y la adecuación a la normativa de condiciones ambientales: R.M. N° 833-2015/MINSA “Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte” en World Carrier Express S.A.C.?

Problemas Específicos:

- ¿Cómo influirá la descripción del desarrollo de los procesos de distribución y transporte en el rendimiento de las operaciones y la adecuación a la normativa de condiciones ambientales en World Carrier Express S.A.C.?

- ¿Cómo influirá la definición de acciones de mejora sobre los procesos de distribución y transporte en el rendimiento de las operaciones y la adecuación a la normativa de condiciones ambientales en World Carrier Express S.A.C.?
- ¿Cómo influirá el acto de documentar los procesos mejorados de distribución y transporte en el rendimiento de las operaciones y la adecuación a la normativa de condiciones ambientales en World Carrier Express S.A.C.?
- ¿Cómo influirá el establecimiento de controles sobre los procesos de distribución y transporte en el rendimiento de las operaciones y la adecuación a la normativa de condiciones ambientales en World Carrier Express S.A.C.?
- **Objetivos: General y Específicos**

Objetivo General

Determinar si la implementación de acciones de mejora al proceso de distribución y transporte desarrolladas a través del estudio de métodos definido por la Organización Internacional del Trabajo influirá en el rendimiento de las operaciones y la adecuación a la normativa de condiciones ambientales: R.M. N° 833-2015/MINSA “Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte” en World Carrier Express S.A.C.

Objetivos Específicos

- Determinar si la descripción del desarrollo de los procesos de distribución y transporte influye en el rendimiento de las operaciones y la adecuación a la normativa de condiciones ambientales en World Carrier Express S.A.C.
- Determinar si la definición de acciones de mejora sobre los procesos de distribución y transporte influye en el rendimiento de las operaciones y la adecuación a la normativa de condiciones ambientales en World Carrier Express S.A.C.
- Determinar si el acto de documentar los procesos mejorados de distribución y transporte influye en el rendimiento de las operaciones y la adecuación a la normativa de condiciones ambientales en World Carrier Express S.A.C.

- Determinar si el establecimiento de controles sobre los procesos de distribución y transporte influye en el rendimiento de las operaciones y la adecuación a la normativa de condiciones ambientales en World Carrier Express S.A.C.
- **Justificación**

Importancia Teórica

El presente informe sugiere una reflexión académica sobre los conocimientos existentes respecto del tema en cuestión y promueve el debate respecto de las acciones de mejora definidas en concordancia con las limitaciones existentes.

Importancia Práctica

El presente informe radica en el aseguramiento de la integridad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios que son sometidos al proceso de distribución y transporte a nivel nacional, el cumplimiento de la legislación vigente, la permanencia de la empresa en el mercado y el logro de la satisfacción del cliente; fortaleciendo así mismo la salud de todos los peruanos.

Importancia Metodológica

El presente informe muestra su desarrollo mediante la aplicación del “Estudio de Métodos” en la 4ª edición revisada de la “Introducción al Estudio del Trabajo” – OIT para el alcance de sus objetivos. Dicha aplicación permite resultados sólidos y estructurados respecto de las estrategias desarrolladas.

- **Alcances y Limitaciones**

Alcances

El presente informe se realizará por el área de calidad de la empresa WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C., dedicada al rubro de transporte de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios y que se ubica en la ciudad de Lima; para este caso específico se analizará el área de calidad y su función en el desarrollo de estrategias de alineamiento a las normativas vigentes relacionadas al sector y rubro de los servicios ofertados por la empresa.

Limitaciones

El estudio realizado para el presente informe, se desarrolla dentro del marco de las siguientes limitaciones:

- Carencia de estudios previos de investigación sobre el tema, por lo que se recurrirá a un marco teórico basado principalmente en publicaciones bibliográficas.
- El periodo de recolección de la información de los procesos de distribución y transporte en las provincias fue de 5 meses.
- Carencia de acceso a la información contractual con los proveedores representantes de provincias tras la determinación de la ciudades críticas de condiciones ambientales

Capítulo 3. Marco Teórico

3.1. Investigaciones

3.1.1. “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad bajo normas ISO 9001:2008 y el modelo de sistema de calidad farmacéutica Q10 desarrollado por ICH, en una droguería de productos farmacéuticos”

Autor(es): **Katherin María Del Carmen Acosta Alfaro.**
Melissa Karin Galván Rondon.

Lugar de Publicación: **Universidad Nacional Mayor de San Marcos.**

Año de Publicación: **2014.**

Resumen:

La presente tesis propone el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad en droguerías para permitir una gestión adecuada y un manejo eficiente por parte del profesional Químico Farmacéutico que se desempeñe como Director Técnico en una droguería, basado en la norma internacional ISO 9001:2008 y el Sistema de Calidad Farmacéutica propuesto por ICH Q10. Se diseñó un sistema de gestión de calidad basado en procesos para la gestión de recursos, para planificación del servicio, ejecución del servicio, control de equipos e instrumentos, control de la prestación de servicios y seguimiento y medición. En esta tesis se ha diseñado dos manuales de gestión, dieciocho procedimientos operativos estandarizados, tres modelos de documentos internos, doce formatos y cinco modelos de registros. A través de esta tesis se logró elaborar el modelo gestión de calidad para droguerías conforme a la regulación farmacéutica vigente.

3.1.2. “Bases para la implementación de las buenas prácticas de almacenamiento (BPA) en la farmacia universitaria de la facultad de Farmacia y Bioquímica de la UNMSM”

Autor(es): **Milagros Daniza Chong Radolovich
Diana Elizabeth Nakamura Higa**

Lugar de Publicación: **Universidad Nacional Mayor de San Marcos.**

Año de Publicación: **2007.**

Resumen:

La documentación es fundamental para el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento. Tiene por objetivo especificar los procedimientos de cada etapa del Sistema de Almacenamiento y los Registros de su ejecución, así como las funciones del personal involucrado. La presente monografía, establece los procedimientos a ser observados para que los productos farmacéuticos no sufran alteraciones durante su almacenamiento, asegurando que los productos sean conservados de tal forma que se disminuyan al máximo los factores que pudieran incidir sobre la calidad de los productos farmacéuticos, preservando la calidad de los mismos. Esta monografía tendrá una vigencia de un año y se someterá a una minuciosa revisión semestral, para mantenerlo actualizado, así mismo el profesional Químico Farmacéutico Responsable lo revisará regularmente para verificar la efectividad del mismo. El personal que labora en la Farmacia Universitaria de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos deberá poseer los conocimientos técnicos y la experiencia práctica para llevar a cabo la tarea que le corresponde. Así mismo deberá conocer en forma detallada la presente monografía.

3.1.3. “Gestión de outsourcing logístico para almacén de productos farmacéuticos”

Autor(es): Erick Oscar Benites López.
Lugar de Publicación: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Año de Publicación: 2004.

Resumen:

El presente trabajo muestra en principio la importancia del outsourcing en el entorno competitivo actual. Se recorre en los puntos sucesivos en forma sistemática aspectos relacionados con el outsourcing logístico, se consideran las fases en la elección del proveedor del servicio, así como puntos importantes a tener en cuenta en la contratación del proveedor de outsourcing logístico de almacenamiento de productos farmacéuticos como: Nivel técnico del prestador de servicio, la calidad del servicio que ofrece, su capacidad de gestión y organización, la importancia de la tecnología que aplica. Se presenta la definición de almacén de productos farmacéuticos, su importancia así como el planteamiento de sus principales funciones. Se muestra, a modo de guía, un instructivo que sirva en la elaboración de procedimientos operativos para almacén de productos farmacéuticos. Se desarrolla el caso: Procedimientos operativos para almacén de productos farmacéuticos, haciendo uso del instructivo sugerido y detallando los pasos a seguir para el desarrollo de los principales procedimientos del almacén. Finalmente se observan conclusiones referentes a la gestión de outsourcing logístico para almacén de productos farmacéuticos con la finalidad de complementar los distintos puntos ya mencionados y que forman parte de su contenido.

3.2. Marco Conceptual

3.2.1. Introducción al Estudio del Trabajo (4ª edición revisada)

Autor(es): **Organización Internacional del Trabajo.**

Año de Publicación: **1996.**

Contenido Relevante:

Estudio de Métodos:

- Estudio de métodos y selección de trabajos.
- Registrar, examinar e idear.
- Desplazamiento de los trabajadores en zona de trabajo.
- Métodos y movimientos en el lugar de trabajo.
- Evaluar, definir, implantar, mantener en uso.
- Estudio de métodos en la oficina.

3.2.2. La Farmacopea de los Estados Unidos de América, Trigésima Revisión, y el Formulario Nacional, Vigésimoquinta Edición (USP 30 NF 25), Capítulo General <1150> Estabilidad Farmacéutica

Autor(es): **Junta Directiva de la Convención de la Farmacopea de los Estados Unidos de América.**

Año de Publicación: **2007.**

Contenido Relevante:

<1150> ESTABILIDAD FARMACÉUTICA

El término “estabilidad”, con respecto a formas farmacéuticas de medicamentos, se refiere a la integridad física y química de la unidad de dosificación y cuando corresponda, a la capacidad de la unidad de dosificación de mantener la protección contra la contaminación microbiológica. La vida útil de la forma farmacéutica es el lapso de tiempo desde la preparación inicial hasta la fecha de caducidad

especificada. Las especificaciones de la monografía en cuanto a identidad, contenido, calidad y pureza se aplican a lo largo de toda la vida útil del producto.

Los parámetros de estabilidad de la forma farmacéutica de un medicamento pueden estar influenciados por condiciones ambientales de almacenamiento (temperatura, luz, aire y humedad), así como también por los componentes del envase. Los artículos farmacéuticos deben incluir en su etiquetado las condiciones de almacenamiento requeridas. Éstas son las condiciones según las cuales se aplicará la fecha de caducidad. Los requisitos de almacenamiento especificados en el etiquetado del artículo deben respetarse a lo largo de toda la distribución del artículo (es decir, más allá del momento en que el artículo deja al fabricante e incluyendo su manipulación por parte del dispensador o vendedor del artículo al consumidor). A pesar de que el etiquetado para el consumidor debe indicar las condiciones de almacenamiento apropiadas, se reconoce que es difícil llevar a cabo el control más allá del dispensador o vendedor. La fecha límite de uso debe colocarse en la etiqueta del envase.

Protocolos de estabilidad

La estabilidad de las formas farmacéuticas fabricadas debe ser demostrada por el fabricante, utilizando métodos apropiados para ese fin. Las pruebas de la monografía podrían utilizarse para las pruebas de estabilidad si estas fueran indicadoras de estabilidad (es decir, si diferencian con exactitud entre las moléculas intactas del fármaco y sus productos de degradación). Las consideraciones de estabilidad deben incluir no solo los requisitos farmacéuticos específicos, sino también los cambios en la apariencia física del producto que advertirían a los usuarios si la integridad continuada del producto es cuestionable.

Los estudios de estabilidad para sustancias activas y formas farmacéuticas envasadas se llevan a cabo mediante pruebas “en tiempo real” y a largo plazo a temperaturas específicas y humedades relativas que representan las condiciones de almacenamiento experimentadas en la cadena de distribución de las zonas climáticas del país o región del mundo involucrados. El etiquetado de la sustancia activa o forma farmacéutica envasada debe reflejar los efectos de la temperatura, la humedad relativa, el aire y la luz sobre su estabilidad. Las advertencias de temperatura de almacenamiento en la etiqueta

reflejarán los resultados de las pruebas de almacenamiento en tiempo real y también permitirán variaciones de temperatura estacionales esperadas.

Temperatura Ambiente Controlada

La temperatura ambiente controlada (ver Temperatura y Humedad de Almacenamiento en Conservación, Envasado, Almacenamiento y Etiquetado en Advertencias y Requisitos Generales) define la tolerancia permisible en circunstancias de almacenamiento en cualquier lugar de la cadena de distribución (por ejemplo, farmacias, hospitales y almacenes). Esta terminología también permite aconsejar a los pacientes o consumidores acerca del almacenamiento apropiado del producto. Los productos pueden etiquetarse ya sea para ser almacenados a “Temperatura ambiente controlada” o para ser almacenados a temperaturas “de hasta 25°” cuando el etiquetado está respaldado por estudios de estabilidad a largo plazo para la condición de almacenamiento especificada de 25°. La Temperatura ambiente controlada limita las variaciones permisibles a aquellas que concuerdan con el mantenimiento de una temperatura cinética media calculada para que no supere los 25°. Ver Temperatura Cinética Media. Las guías internacionales comunes para estudios de estabilidad a largo plazo especifican 25+2° a 60+5% de humedad relativa. Los estudios acelerados se especifican a 40+2° y a 75+5% de humedad relativa. Los estudios acelerados también permiten la interpretación de datos e información para picos breves en las condiciones de almacenamiento además de las variaciones permitidas por la temperatura ambiente controlada.

El término “temperatura ambiente” se utiliza de distinta manera en los diferentes países y, para los productos que se envíen fuera del territorio continental de los EE.UU., es preferible por lo general que el etiquetado del producto se refiera a la temperatura de almacenamiento máxima o al intervalo de temperatura en grados Celsius.

Temperatura Cinética Media

La Temperatura Cinética Media (MKT, por sus siglas en inglés) se define como la temperatura única calculada a la que la cantidad total de degradación en un periodo determinado es igual a la suma de las degradaciones individuales que ocurrirían a diversas temperaturas. De este modo, la MKT puede considerarse como una temperatura de almacenamiento isotérmica que simula los efectos no isotérmicos de

la variación de la temperatura de almacenamiento. No es una simple media aritmética. La MKT se calcula a partir de las temperaturas en un lugar de almacenamiento. Las temperaturas para calcular la MKT pueden obtenerse convenientemente utilizando dispositivos electrónicos que midan temperaturas a intervalos frecuentes (por ejemplo, cada 15 minutos). La MKT puede calcularse directamente o bien pueden descargarse los datos a una computadora para que sean procesados. Para sitios de distribución como, por ejemplo, farmacias y hospitales, en donde el uso de dichos instrumentos puede no ser factible, pueden utilizarse dispositivos tales como termómetros de máxima y mínima, capaces de indicar las temperaturas máximas y mínimas semanales durante un periodo de 52 semanas. La media aritmética de las temperaturas máximas y mínimas semanales se utiliza luego para calcular la MKT. La MKT se calcula utilizando la siguiente ecuación (derivada de la ecuación de Arrhenius):

$$T_k = \frac{\Delta H/R}{-\ln\left(\frac{e^{-\Delta H/RT_1} + e^{-\Delta H/RT_2} + \dots + e^{-\Delta H/RT_n}}{n}\right)},$$

en donde T_k es la temperatura cinética media; ΔH es el calor de activación, $83,144\text{kJ} \cdot \text{mol}^{-1}$ (a menos que se cuente con información más exacta de estudios experimentales); R es la constante universal de los gases, $8,3144 \times 10^{-3}\text{kJ} \cdot \text{grado}^{-1}$; T_1 es el valor de la temperatura registrada durante el primer periodo de tiempo, por ejemplo, la primera semana; T_2 es el valor de la temperatura registrada durante el segundo periodo de tiempo, por ejemplo, la segunda semana; y T_n es el valor de la temperatura registrada durante el periodo de tiempo n , por ejemplo, semana n , siendo n el número total de temperaturas de almacenamiento registradas (52 entradas de datos obtenidos semanalmente, como mínimo) durante el periodo de observación anual. [NOTA—Todas las temperaturas, T , son temperaturas absolutas en grados Kelvin (K).] El siguiente es un ejemplo de un intervalo típico de temperatura de almacenamiento y distribución en grados Kelvin y los factores de conversión utilizados para convertir este intervalo a grados Fahrenheit y Celsius.

Kelvin (K)	Fahrenheit (°F)	Celsius (°C)
288,1–303,1	59–86	15–30

Factores de Conversión:

Fahrenheit a Kelvin = $\{[(^{\circ}\text{F} - 32) \times 5/9] + 273,1\}$

Celsius a Kelvin = $273,1 + ^{\circ}\text{C}$

Fahrenheit a Celsius = $[(^{\circ}\text{F} - 32) \times 5/9]$

Zonas Climáticas

Para una planificación más conveniente del envasado y almacenamiento, y para los estudios de estabilidad, la práctica internacional identifica cuatro zonas climáticas que se describen en la Tabla 1. Los Estados Unidos, Europa y Japón se caracterizan con las zonas I y II. Los valores de la Tabla 1 se basan en temperaturas y humedades relativas observadas, tanto exteriores como interiores, a partir de las cuales se calculan los valores de temperaturas cinéticas medias y de humedad promedio.¹ Los valores derivados se basan en la inspección de datos de ciudades particulares y en las tolerancias para los márgenes de seguridad asignados a estas condiciones especificadas. Puede encontrarse un análisis de los aspectos de la estabilidad de un producto farmacéutico que son de principal interés para el farmacéutico encargado de la distribución de medicamentos en Consideraciones de Estabilidad en la Práctica de Dispensación h1 191i. Dado que este capítulo sólo tiene fines informativos generales, ninguna declaración en el presente tiene la intención de modificar o reemplazar a ninguno de los requisitos específicos relacionados con las preparaciones farmacéuticas, los cuales figuran en otra sección de esta Farmacopea.

Tabla 1. Zonas Climáticas Internacionales

Zona Climática	Datos Calculados				Datos Derivados		
	°C*	°C MKT**	% HR	mbar***	°C	% HR	mbar
I. <i>Templada</i> Japón Reino Unido Europa del Norte Canadá Rusia Estados Unidos	20,0	20,0	42	9,9	21	45	11,2
II. <i>Mediterránea, Subtropical</i> Estados Unidos Japón Europa del Sur (Portugal-Grecia)	21,6	22,0	52	13,5	25	60	19,0
III. <i>Cálida, Seca</i> Irán Irak Sudán	26,4	27,9	35	11,9	30	35	15,0
IV. <i>Cálida, Húmeda</i> Brasil Ghana Indonesia Nicaragua Filipinas	26,7	27,4	76	26,6	30	70	30,0

* Datos registrados como <19° calculados en 19°.

** Temperatura cinética media calculada.

*** Presión parcial de vapor de agua.

3.2.3. La Farmacopea de los Estados Unidos de América, Trigésima Revisión, y el Formulario Nacional, Vigésimoquinta Edición (USP 30 NF 25), Capítulo General <1079> Buenas Prácticas de Almacenamiento y Transporte

Autor(es): Junta Directiva de la Convención de la Farmacopea de los Estados Unidos de América.

Año de Publicación: 2007.

Contenido:

<1079> DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE DE ARTÍCULOS FARMACOPEICOS

Según se indica en la Figura 1, un medicamento puede seguir distintas rutas de distribución desde que sale de las instalaciones del fabricante hasta llegar al paciente. En la forma más sencilla del sistema de distribución, el fabricante lo envía directamente al cliente, por

ejemplo, a la oficina de un médico, clínica u hospital. Sin embargo, con mayor frecuencia el artículo sale de la cadena de control del fabricante y entra en un complejo sistema de entregas que implica la cadena de distribución hasta llegar al paciente. Los transportistas y los distribuidores deben cumplir los requisitos apropiados para el transporte y almacenamiento siguiendo las indicaciones del fabricante.

Para casos particulares, tales como el transporte de vacunas u otros productos que requieren cuidados especiales, los fabricantes pueden requerir condiciones de transporte y almacenamiento especiales que generalmente se denominan “gestión de cadena de frío”. Por ejemplo, los fabricantes pueden incluir dispositivos de control de temperatura o realizar el transporte bajo condiciones controladas específicas o ambos, para asegurar que la temperatura deseada se mantenga durante la distribución (ver Dispositivos de Control—Tiempo, Temperatura y Humedad <1118>).

Se pueden utilizar tecnologías disponibles, validadas, de monitoreo de temperatura o de humedad o ambas, para controlar el efecto del medioambiente general sobre los artículos farmacopeicos durante el transporte y la distribución. En estos casos, se registran las condiciones de transporte del embalaje. En general, se deben evitar las condiciones extremas de temperatura (es decir, excesivo calor, congelación).

Los sistemas de distribución elegidos para entregar productos farmacéuticos desde que salen del fabricante hasta llegar al consumidor deben tener en cuenta parámetros operativos básicos, que incluyen la puntualidad y la responsabilidad. Las condiciones de almacenamiento del fabricante, aprobadas por la FDA, impresas en el etiquetado del producto, deberán observarse cuidadosamente en cada punto de destino de la cadena de distribución (ver la Figura 1), a menos que se indique específicamente algo diferente en la etiqueta inmediata del embalaje para el transporte. Este puede ser el caso de ciertos embalajes de recipientes cuyo tamaño requiere el empleo de plataformas de carga y donde la cantidad de refrigerante que los recipientes contienen (por ejemplo, hielo seco, paquetes de gel) está basada en una condición exterior anticipada que se aproxima a la temperatura ambiente controlada. En tales casos, colocar el embalaje

para transporte en un refrigerador podría ocasionar la congelación del producto que está en su interior y afectar potencialmente su calidad. Los artículos que requieran condiciones de manipulación especiales tendrán tales condiciones específicamente indicadas en el etiquetado del producto.

La Ley de Comercialización de Medicamentos Recetados de 1987 (Prescription Drug Marketing Act of 1987) y la normativa resultante en 21 CFR Parte 203, Comercialización de Medicamentos Recetados, y Parte 205, Guía para la Concesión de Licencias de Distribuidores Mayoristas de Medicamentos Recetados, proveen la normativa necesaria para varios tramos de la cadena de distribución para el medicamento recetado. Los fabricantes y los distribuidores deben trabajar juntos para establecer requisitos apropiados para la distribución y la manipulación del producto durante su tránsito. Los farmacéuticos y los médicos deben educar a los pacientes respecto al almacenamiento apropiado de productos para asegurar la integridad a nivel del paciente.

La información que se puede considerar para la determinación de la capacidad de los artículos farmacéuticos para mantener sus requisitos farmacopeicos de identidad, concentración, calidad y pureza a lo largo del canal de distribución puede incluir, de manera no limitante, los siguientes: Estudios de estabilidad según normativas ICH, estudios de ciclos de temperatura, estudios de estabilidad de transporte, estudios continuos de compromiso de estabilidad establecidos por las reglamentaciones, carpeta de experiencias de comercialización (es decir, archivos de quejas sobre el producto, datos históricos del desempeño del producto, datos de desarrollo del producto) y compromisos de etiquetado del producto.

Protocolo de Calificación

Las pruebas operativas y de desempeño deberán ser parte de un protocolo de calificación normal que puede utilizar pruebas en entornos controlados o en campo basadas en el canal de transporte planeado. Los resultados de estas pruebas deberían reflejar las condiciones y configuraciones de carga reales y las condiciones ambientales extremas esperadas. Se deben colocar controles de temperatura y humedad en el producto u otro elemento que lo represente. La evaluación consiste en pruebas en campo repetidas y

consecutivas usando cargas típicas, conforme a un protocolo establecido.

Desafíos Físicos

La mayoría de los productos son lo suficientemente robustos como para soportar la distribución con una protección mínima contra los riesgos ambientales y físicos de rutina ya implícitos. Existen varios métodos estándar disponibles para evaluar los factores de desempeño del embalaje expuestos a golpes, vibraciones y otros elementos de tránsito bien documentados.

El documento de la American Society for Testing and Materials (Sociedad Norteamericana de Pruebas y Materiales, ASTM por sus siglas en inglés), “Standard Practice for Performance Testing of Shipping Containers and Systems” (norma ASTM D4169-98), y las especificaciones de la International Safe Transit Association (Asociación Internacional de Tránsito Seguro, ISTA, por sus siglas en inglés) tienen métodos similares para evaluar el desempeño del transporte de varios tipos de modalidades de tránsito, tal como carga parcial (LTL, por sus siglas en inglés), paquete pequeño, vagón de tren, flete aéreo, etc.

Desde la perspectiva del fabricante, estas pruebas son muy útiles para evaluar el producto y la duración y fragilidad del embalaje. Las pruebas se realizan en cantidades de embalaje de transporte de una unidad específica de inventario (SKU, por sus siglas en inglés) como un todo no dividido. Los problemas de fragilidad se pueden corregir con modificaciones del embalaje, que pueden incluir la colocación de trozos de algodón o rayón en frascos o colocando almohadillas por encima y debajo de la caja de embalaje para evitar que el paquete se rompa.

No todos los elementos del embalaje protector siguen la SKU a través del sistema. Se cumplen los principios básicos de embalaje cuando el contenido del embalaje o la carga de la plataforma se separan en unidades más pequeñas o se envían cargas mezclando diferentes productos. Por ejemplo, los envases de vidrio se cubren con envolturas con burbujas de aire u otros materiales que absorban golpes y los espacios vacíos se llenan con material de relleno (p. ej. piezas pequeñas de espuma de poliuretano, papel picado o fuertemente

arrugado, envoltura con burbujas de aire) para proteger el contenido de cualquier desplazamiento e impacto por caída. Los envases de gran volumen para líquidos pueden envasarse en bolsas de plástico y mantenerse aislados para prevenir fugas o daños a envases adyacentes. El término “Skin packaging” (embalaje tipo piel) describe a una película termocontraíble que fija la carga a una tabla de fibra y evita desplazamientos de la carga; éste puede ser un excelente método para proteger algunos productos, pero puede ser inapropiado para productos sensibles al calor. El embalaje de transporte debe tener las características correctas de la Prueba de Aplastamiento de Borde (ECT, por sus siglas en inglés) para los fletes que se transportan conforme al punto 222 de la Clasificación Nacional de Fletes y la Norma 41 de la Clasificación Uniforme de Fletes.

Distribución de Productos Farmacéuticos

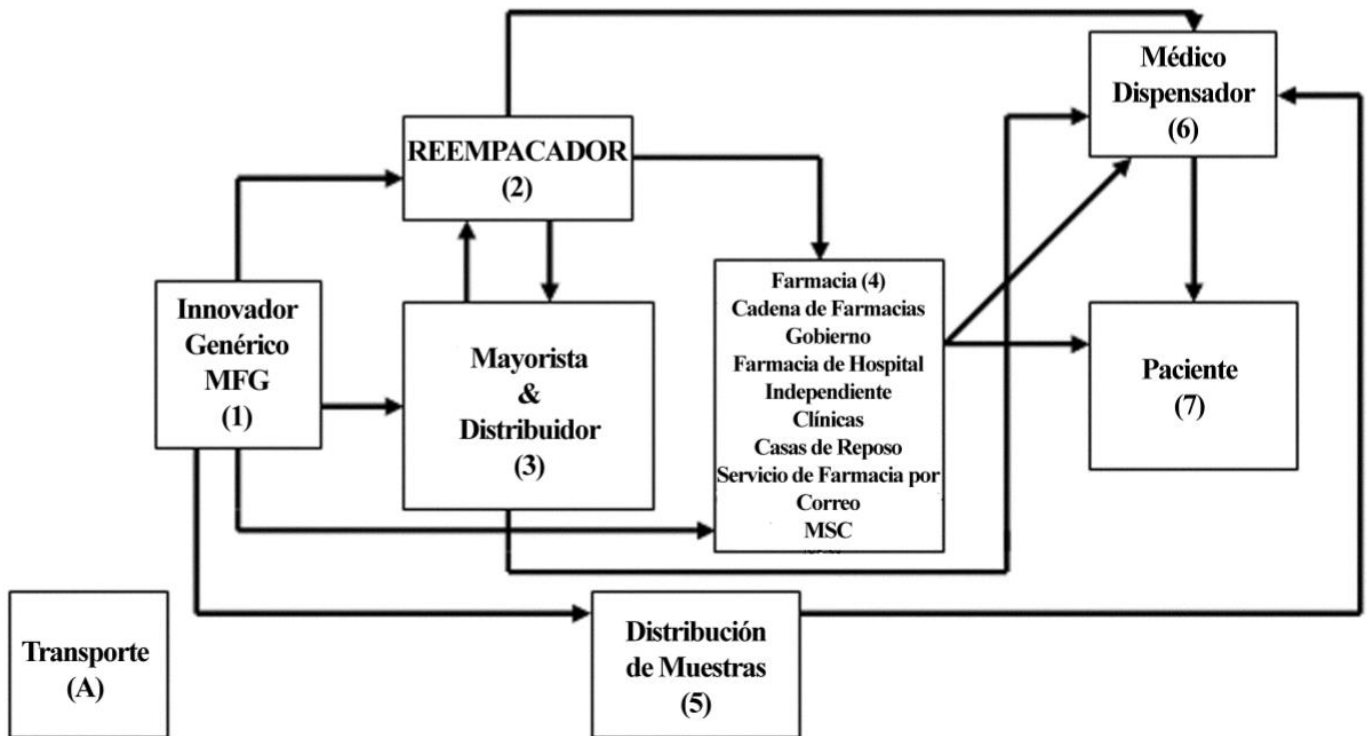


Figura 1. Distribución del producto farmacéutico

Desafíos de Temperatura

El transporte de artículos sensibles a la temperatura requiere un embalaje controlado térmicamente lo que representa un desafío especial. A diferencia de los golpes, las vibraciones y otros peligros

físicos, los peligros térmicos tienden a ser únicos para un sistema dado. Excepto por la temperatura de los camiones de temperatura controlada, el entorno de distribución es muy variable y depende de distintos factores, por ejemplo: los puntos de origen y destino, la sensibilidad del artículo y del embalaje al frío, congelación o calentamiento accidental, la modalidad de tránsito (por ejemplo, una combinación de camión y transporte aéreo), el horario, el tiempo o la temporada y el tipo de transportador (por ejemplo un integrador o transportista de embalajes pequeños, un despachante de fletes, el Servicio Postal de los EE.UU.).

Los transportistas deben saber y entender los sistemas que utilizan y deben diseñar el embalaje protector de acuerdo con esto. Los intervalos de temperatura de almacenamiento puede que no sean indicativos de las tolerancias permitidas durante el transporte. Los artículos en cuya etiqueta se indican condiciones de almacenamiento especiales (entre 2° y 8°) varían enormemente en su tolerancia de exposición a corto plazo al calor y al frío. Algunos, tales como las cápsulas de gelatina blanda y los supositorios, tienen límites superiores específicos tanto en el embalaje como en la SKU.

Se debe realizar un estudio de ciclo de temperatura destinado a identificar esos artículos afectados por variaciones múltiples a corto plazo, que están más allá de los límites de temperatura. Estos datos proporcionan a los mayoristas y a los distribuidores una identificación más clara de los productos farmacéuticos que pueden requerir una manipulación especial durante condiciones climáticas particulares.

Materiales

Dos tipos de refrigerantes que se utilizan comúnmente son el hielo seco (dióxido de carbono gaseoso congelado) y el hielo húmedo (agua congelada), que aparece como hielo picado o en distintos paquetes refrigerantes que contienen mezclas con agua con puntos de congelación específicos. También se encuentran disponibles materiales de cambio de fase para necesidades especiales. Los paquetes refrigerantes deben tener el punto de congelación correcto y su superficie debe ser enfriada hasta la temperatura de superficie adecuada antes de su uso. Los artículos dañados por la congelación accidental pueden requerir una barrera entre el refrigerante y el producto u otro embalaje especial. Los materiales aislantes

comúnmente disponibles incluyen laminados de aluminio, embalaje de burbujas de aire, cartón corrugado, cartón de poliestireno expandido (EPS, por sus siglas en inglés) fabricado y moldeado, y cartón de espuma de uretano fabricado o moldeado, con o sin componentes interiores adicionales.

Los métodos de prueba estándar reconocidos para evaluar los envases aislados se limitan actualmente a la norma ASTM D3103-92, Standard Test Method for Thermal Insulation Quality of Packages (Método de Prueba Estándar de la Calidad de Aislamiento Térmico de los Envases) y un método, que se encuentra en desarrollo, del ISTA. Ninguno trata por completo todos los temas implicados, pero ambos incluyen información útil sobre procedimientos de prueba. Las pruebas deben modificarse basándose en el sistema específico adoptado por el transportista. El transportista puede suministrar datos útiles sobre artículos específicos y sus requisitos.

MANIPULACIÓN ESPECIAL

Determinadas clases de artículos farmacopeicos pueden requerir una manipulación especial. Tales artículos incluyen productos clasificados como sustancias peligrosas según el Departamento de Transporte (DOT, por sus siglas en inglés), las normas estatales, locales o del transportista; o son productos clasificados como sustancias controladas por la Administración de Control de Narcóticos (Drug Enforcement Administration o DEA) o por cada uno de los estados.

Recepción de Artículos Farmacopeicos

Una vez que los artículos farmacopeicos llegan a la zona de descarga del depósito, instalaciones u otras áreas de llegada, se deben transferir los artículos farmacopeicos al entorno designado por el fabricante dentro de las 2 horas de su recepción. Para asegurar que se mantiene la integridad de la preparación, es importante limitar el periodo de tiempo que transcurre en entornos no controlados en las zonas de descarga. Esto es particularmente importante para los artículos sensibles a la temperatura.

El documento de entrega debe revisarse en los sitios de recepción para garantizar que los artículos farmacopeicos no han sido sometidos a ninguna demora durante el transporte que los pudiera haber expuesto a temperaturas extremas o a cualquier otra condición extrema o

inconveniente. Además, en la medida de lo posible, el personal de recepción debe asegurarse que durante el transporte se cumplan los requisitos de robustez o resistencia. Para artículos farmacopeicos que requieran una precaución extrema, manipulación o condiciones especiales de almacenamiento con temperaturas de refrigeración, quienes deben suministrar el artículo (por ejemplo, el mayorista y los fabricantes) y los contratistas de entregas deben proveer comprobantes que demuestren que durante el transporte se ha mantenido el intervalo de temperatura requerido.

En el caso de observarse una variación en el intervalo de temperatura requerido durante el transporte de un artículo que requiera una condición específica de transporte, el contratista del proveedor o el despachante deberá documentar la temperatura y el plazo de tiempo durante el cual el artículo farmacopeico no se mantuvo dentro de la temperatura de almacenamiento designada. Se puede contactar al fabricante del artículo farmacéutico para determinar la importancia de las variaciones de temperatura no habituales.

Vehículos de Distribución o Transporte

Los vehículos utilizados para la distribución o el transporte de artículos farmacopeicos designados para almacenamiento a temperatura ambiente controlada deben estar equipados adecuadamente para garantizar que las variaciones de temperatura sean las permitidas en la definición de temperatura ambiente controlada. Se deben cumplir los pasos necesarios para no exponer los artículos a temperaturas extremas, superiores o inferiores a las temperaturas especificadas, durante el procedimiento de entrega.

Calificación del Vehículo

Cuando sea conveniente y según lo determinen el fabricante y el proveedor del vehículo, se deben colocar dispositivos de control adecuados en distintas áreas del camión para establecer un perfil de temperatura del camión; tales dispositivos deben operar durante las 24 horas del día a fin de determinar la temperatura promedio alta durante un día caluroso de verano, la temperatura promedio baja durante un día frío de invierno y durante un día normal o típico. La temperatura derivada de las distintas partes del camión se puede utilizar para determinar en qué lugar del camión se pueden almacenar

apropiadamente los artículos farmacopeicos durante el transporte (ver Dispositivos de Control—Tiempo, Temperatura y Humedad h1118i).

Personal de Entrega de Productos Farmacéuticos

Como parte del acuerdo contractual entre los contratistas de entregas y los fabricantes, el personal de entregas debe recibir una capacitación adecuada para asegurar que conocen los procedimientos correctos que deben seguirse para mantener los productos a la temperatura correcta. Puede haber procedimientos por escrito que deban ser documentados. Asimismo, el personal de transporte debe tener un conocimiento adecuado de los perfiles de temperatura del vehículo para asegurar una adecuada colocación de los artículos farmacopeicos en el vehículo.

Los artículos farmacopeicos que requieren una manipulación especial (por ejemplo, refrigeración) o las preparaciones sensibles al entorno se deben transportar en un vehículo equipado adecuadamente para asegurar que los artículos se mantienen a la temperatura correcta durante la distribución, transporte, entrega y hasta el punto de recepción. Se deben hacer arreglos especiales para informar al personal de recepción, los farmacéuticos y otros clientes adecuados, que el embalaje contiene artículos con especificaciones especiales de almacenamiento y manipulación y que se deben transferir inmediatamente al lugar de almacenamiento apropiado.

El fabricante, transportista o agencia de entrega debe proporcionar pruebas adecuadas para demostrar que la temperatura requerida se ha mantenido durante todo el transporte y la distribución.

3.2.4. Ficha Comercial de la Caja EPS:

Autor(es): **Best Distribution Practices S.L.**

Contenido:

Embalaje de Poliestireno Expandido – Características y Aplicaciones

Características:

Permite la conservación de productos que necesitan refrigeración o congelación. Si el producto a mantener se encuentra previamente refrigerado, al colocarlo en su interior, se produce su conservación en estado refrigerado durante un tiempo mayor. El tiempo de aislamiento térmico se eleva al incrementarse la masa de producto embalado o del hielo, al incrementarse el calor específico del producto embalado o calor de fusión del hielo, al elevar la diferencia de temperatura entre temperatura inicial y final permitida o al aumentarse el espesor de la pared de la caja de EPS. De la misma forma, también tiene incidencia la diferencia entre la temperatura del producto embalado y la temperatura exterior ambiente, la superficie interior del embalaje y la conductividad térmica que depende de la densidad aparente de la espuma que forma la caja de EPS.

Principales Aplicaciones:

En la cadena de frío negativo (para mantener productos congelados) en el transporte de:

- Productos ultra congelados de -25°C a -40°C
- Productos helados de -22°C a -25°C
- Productos congelados de -0°C a -20°C

En la cadena de frío positivo (para mantener productos refrigerados). Se pueden utilizar con acumuladores o hielo seco.

- Transporte de productos frescos de 16°C a 0°C : Carnes y embutidos, Productos lácteos, Grasas Alimenticias, Huevos, Pescados ahumados o en escabeche, Dulces, Productos del chocolate, Frutas y Verduras, Comestibles finos, Precocinados y Catering.
- Transporte de productos farmacéuticos, biomédicos, químicos.
- Transporte de productos alimentarios, pescados, mariscos, embutidos, bollería, etc.
- Servicios de distribución de catering.

3.2.5. Ficha Comercial de la Caja XPS:

Autor(es): Decein S.L.

Contenido:

Embalaje de Poliestireno Extruido – Características y Aplicaciones

Características y Aplicaciones:

Consiste en un soporte de espuma XPS revestida con Papel blanco por una cara y complejo aluminio-papel por la otra con un grosor total de 5 mm.

Al ser cajas plegables, reducen entre el 75% y 80% el espacio de almacenaje cuando están vacías, y entre un 15% y 20 % el espacio en el transporte de los productos ya paletizados.

Se pueden serigrafiar con el logo del cliente según cantidades. El coeficiente de conductividad térmica es de $\lambda=0.023$ W/m K, frente a los $\lambda=0.035$ W/m K del porexpan tradicional que necesita un 30% más de espesor de pared para igual aislamiento.

Ante rotura de la cadena de frío por determinados lapsos de tiempo, presenta un mejor comportamiento térmico interior.

Es una caja utilizada en toda Europa para el transporte de productos farmacéuticos, Biomédicos y productos que por sus necesidades térmicas requieran un control de temperatura, como alimentación, pastelería, mariscos, pescados y otros agroalimentarios.

Capítulo 4. Metodología de Investigación

En el transcurso del año 2017, un número importante de clientes manifestaron su preocupación, a manera de factor condicional del servicio contratado, sobre las acciones de mejora a desarrollar por World Carrier Express S.A.C. con respecto al requisito de condiciones ambientales como parte del alineamiento al Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte (R.M. N° 833-2015/MINSA) a entrar en vigencia en febrero del 2018.

Como consecuencia de dicha situación, se ha utilizado una metodología basada en el planteamiento de estrategias por cada etapa del servicio de distribución y transporte brindado por World Carrier Express S.A.C., dando como resultado fases de implementación estructuradas en la siguiente forma:

FASES	OBJETIVOS
SELECCIONAR	Determinar si la descripción del desarrollo de los procesos de distribución y transporte influye en el rendimiento de las operaciones y la adecuación a la normativa de condiciones ambientales en World Carrier Express S.A.C.
REGISTRAR	
EXAMINAR	Determinar si la definición de acciones de mejora sobre los procesos de distribución y transporte influye en el rendimiento de las operaciones y la adecuación a la normativa de condiciones ambientales en World Carrier Express S.A.C.
ESTABLECER	
EVALUAR	
DEFINIR	Determinar si el acto de documentar los procesos mejorados de distribución y transporte influye en el rendimiento de las operaciones y la adecuación a la normativa de condiciones ambientales en World Carrier Express S.A.C.
IMPLANTAR	
CONTROLAR	Determinar si el establecimiento de controles sobre los procesos de distribución y transporte influye en el rendimiento de las operaciones y la adecuación a la normativa de condiciones ambientales en World Carrier Express S.A.C.

4.1. 1era. Fase: Seleccionar

Se ha seleccionado el siguiente proceso que debe ser mejorado:

- Proceso de distribución y transporte.

En esta fase, el proceso indicado líneas arriba es el más reclamado por los clientes en el marco de la R.M. N° 833/MINSA Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte.

4.2. 2da. Fase: Registrar

Las acciones que se van a realizar para poder recabar la información son las siguientes:

- Se revisarán los procedimientos operativos estándar (POE's) que contemplen las actividades relacionadas al proceso seleccionado anteriormente.
- Se realizará la observación directa al momento del desarrollo de los diferentes procesos a fin de poder conocer y familiarizarse con las diferentes tareas que se realizan en cada proceso.
- Se llevarán a cabo entrevistas con el personal, la Gerencia Administrativa y la Gerencia General.
- Se realizarán reuniones con las personas involucradas con los procesos para que puedan brindar sus impresiones, sus experiencias y sus conocimientos de las diferentes tareas que realizan, con la finalidad de tomar conocimiento de las mismas e identificar qué acciones de mejora son necesarias aplicar, en dichas reuniones se utilizará la técnica de lluvia de ideas.
- Se realizarán reuniones con proveedores de servicios de implementación de equipos de aire acondicionado, acondicionamiento vehicular y de calificación vehicular, solicitando propuestas técnicas dentro del marco de las limitaciones existentes.

Con las acciones señaladas en los párrafos anteriores quedará descrito cómo se llevan a cabo los procesos de distribución y transporte de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios en WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C.

4.3. 3ra. Fase: Examinar

Con la información obtenida en las dos primeras fases, se procederá a realizar un análisis a profundidad de los procesos que se realizan, con lo cual podremos definir la mejor manera de materializar los objetivos, en coordinación con los trabajadores y directivos de la empresa.

4.4. 4ta. Fase: Establecer

- Proponer y establecer las nuevas maneras de llevar a cabo los procesos, en base a los aportes brindados por los trabajadores y la empresa.

- Establecer las implementaciones derivadas de los cambios necesarios en el flujo de los procesos.

4.5. 5ta. Fase: Evaluar

Evaluar las alternativas de solución propuestas.

4.6. 6ta. Fase: Definir

- Se eligen las mejores opciones de solución y se definen las secuencias que deben de seguir las diferentes tareas y actividades por parte de los colaboradores.
- Se definirá quien o quienes deben realizar las diferentes tareas y actividades de cada proceso.
- Se mejorarán los KPI's existentes y se elaborarán los que hacen falta.
- Se actualizarán los procedimientos operativos estándar de la empresa con un enfoque en las implementaciones derivadas de los cambios en el flujo de los procesos.
- Capacitar a los trabajadores en los nuevos métodos de trabajo.

4.7. 7ma. Fase: Implantar

- Implementar sistemas de aire acondicionado calificados, de aislamiento térmico de los furgones y de monitoreo y control de temperatura y humedad en los vehículos en Lima, a través de un proyecto de implementación.
- Implementar contratos con proveedores representantes que contemplen el uso de vehículos con sistemas de aire acondicionado calificados, de aislamiento térmico de los furgones y de monitoreo del control de temperatura y humedad en los vehículos en las Provincias Críticas, a través de un proyecto de monitoreo de condiciones ambientales a nivel nacional.
- Implementar procedimientos operativos estándar que incorporen los cambios al flujo de los procesos.

4.8. 8va. Fase: Controlar

- Establecer las acciones de control a los diferentes procesos del área de operaciones.
- Establecer el estricto cumplimiento de los procedimientos operativos estándar emitidos por WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C. a todos los colaboradores, así como controlar que el uso de los formatos de control se efectúe de manera continua y correcta.
- Con esta última fase se llegan a establecer controles en el área de operaciones a fin de evitar productos fuera de la especificación de la temperatura controlada, un mayor índice de pérdidas de productos termo sensibles, el riesgo de un incremento sustancial del índice de devoluciones, el riesgo de penalidades por errores operacionales, la pérdida de clientes en la empresa WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C.

Capítulo 5. Desarrollo

5.1. Registros

5.1.1. POE´S de Procesos Relacionados.

*PRO-OP-001 Procedimiento Recepción de la Solicitud de Servicio
(Ver Anexo 1).

* PRO-OP-002 Procedimiento Recepción de Productos
(Ver Anexo 2).

* PRO-OP-003 Procedimiento Traslado de Productos a la Base
(Ver Anexo 3).

* PRO-OP-004 Procedimiento Preparación de la Documentación y el Embalaje de los Productos a Despachar
(Ver Anexo 4).

* PRO-OP-005 Procedimiento Programación del Despacho a Provincia
(Ver Anexo 5).

* PRO-OP-007 Procedimiento Entrega de Carga a Provincia
(Ver Anexo 6).

* PRO-OP-008 Procedimiento Seguimiento y Control de Despachos
(Ver Anexo 7).

* PRO-OP-010 Procedimiento Gestión de la Cadena de Frío
(Ver Anexo 8).

* D-OP-003 Documento Condiciones de Almacenamiento de la Carga durante el Transporte y Distribución
(Ver Anexo 9).

5.1.2. Actas de Reunión Internas.

* Acta de Reunión N° 68, realizada con personal operativo sobre los POE´S vigentes
(Ver Anexo 10).

*Acta de Reunión N° 69, realizada con el staff sobre los POE´S vigentes
(Ver Anexo 11).

5.1.3. Actas de Reunión Externas - Prov. de Servicios AAC.

* Acta de Reunión N° 65, realizada con proveedor LVM Ingenieros sobre especificaciones técnicas mínimas para el cumplimiento de las regulaciones normativas vigentes

(Ver Anexo 12).

* Acta de Reunión N° 66, realizada con proveedor CAISA sobre especificaciones técnicas mínimas para el cumplimiento de las regulaciones normativas vigentes

(Ver Anexo 13).

* Acta de Reunión N° 67, realizada con proveedor FL Autoboutique sobre especificaciones técnicas mínimas para el cumplimiento de las regulaciones normativas vigentes

(Ver Anexo 14).

5.2. Descripción del Proceso en su Estado Inicial

World Carrier Express S.A.C., cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad certificado en ISO 9001:2008, el mismo que establece el flujo de sus procesos en su “Manual del Sistema de Gestión de Calidad”.

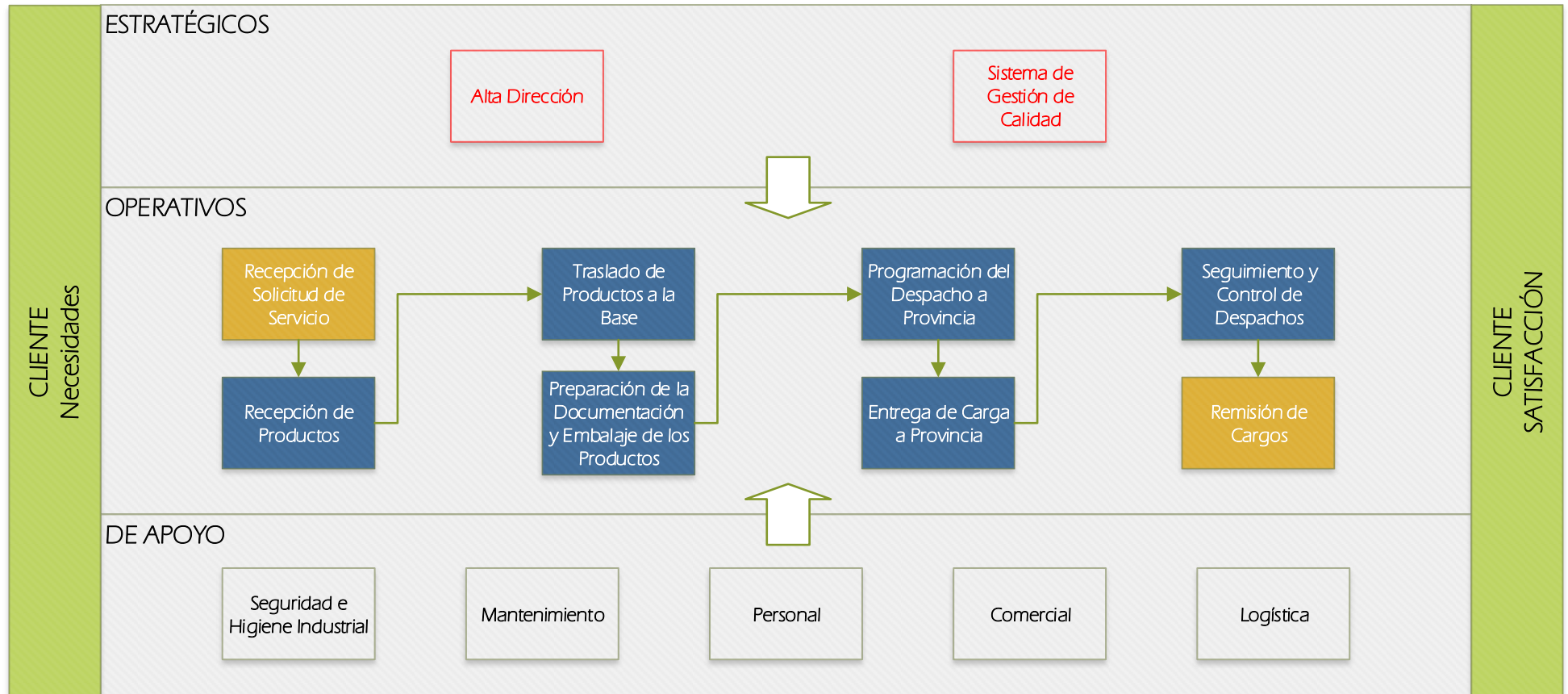
(Ver Anexo 19)

Sin embargo, a partir del registro de información recopilada de diversas fuentes sobre el flujo de las operaciones en WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C., se presenta el siguiente mapa de procesos:

MAPA DE PROCESOS (NIVEL I y NIVEL II)

WORLD CARRIER EXPRESS SAC

Transporte de productos farmacéuticos (medicamentos secos, en cadena de frío y vacunas), dispositivos médicos y productos sanitarios.



“Tras la recepción de un requerimiento para la ejecución de un servicio de un determinado cliente, el Supervisor de Cuenta, elabora una Solicitud de Servicio; entregándosela al Jefe de Operaciones quien asigna dicha solicitud a un Chofer y un Operador adjunto para su partida hacia los almacenes del cliente; el Chofer asignado tiene bajo su responsabilidad la conducción de un vehículo perteneciente a WORLD CARRIER EXPRESS SAC, el mismo que tiene las características de camioneta categoría N1, siendo éste un vehículo cerrado que protege la carga ante la exposición directa a condiciones ambientales extremas (Exposición a rayos solares, lluvia, polvo y otros agentes externos), así mismo dicho vehículo cuenta con un equipo termohigrómetro, el mismo que permite un registro diario (tres veces por día) del monitoreo de las condiciones ambientales (Temperatura y Humedad Relativa) en el vehículo.

Al llegar a los almacenes del cliente, el Operador recepciona los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y/o productos sanitarios, verifica el estado de la carga y luego verifica las cantidades reales con las amparadas en los documentos sustentatorios de la carga y procede al ingreso de los productos en el vehículo, respetando las condiciones de estiba y apilamiento adecuadas, tras la recepción se realiza el traslado hacia la base WCE.

A la llegada del vehículo a la base WCE, el Coordinador de Almacén de Tránsito verifica el estado de la carga y las condiciones de apilamiento en el vehículo, supervisa y da las indicaciones de descarga en el almacén; tras la descarga, la carga pasa por un proceso de tratamiento donde el Coordinador de Almacén de Tránsito define si la carga requiere rotulado, embalaje adicional, plastificado y/o reforzado.

Durante el proceso de tratamiento de la carga, el Coordinador de Despachos procede a comunicarse con los proveedores de transporte interprovincial para coordinar el despacho de cada punto de destino. Tras la realización de todas las coordinaciones y la elaboración del Manifiesto de Carga, el Coordinador de Despachos dispone la partida a despacho de un Chofer y un Operador adjunto. Dicha partida se da previa colocación de un Precinto de Seguridad codificado, el mismo que permite aseverar la seguridad respecto de la apertura de las puertas de los vehículos WCE.

Al llegar a las instalaciones del proveedor de transporte, el Chofer y el Operador correspondientes entregan la carga al proveedor verificando las condiciones de apilamiento en los vehículos del proveedor. Durante dicha entrega al proveedor, el Coordinador de Despachos se comunica con los Proveedores Representantes WCE de cada provincia materia del despacho e

informa de la cantidad de carga enviada y el proveedor de transporte tercerizado para su recepción a la llegada del vehículo del proveedor de transporte.

Al día siguiente, el proveedor de transporte llega a su terminal terrestre en la provincia correspondiente y el Proveedor Representante WCE procede al recojo de la carga e inicia inmediatamente la distribución local en su propia unidad de transporte o un vehículo subcontratado en función del volumen de la carga, dicha distribución tiene como prioridad las entregas de productos refrigerados y es realizada basándose en las GRT WCE que indican consignado y dirección; de ser necesario puede ser solicitado por el cliente un mantenimiento de la cadena de frío (cambio de geles) para los productos refrigerados. Durante dicho proceso el Auxiliar de Seguimiento desde la base WCE en Lima, se comunica con el Proveedor Representante para confirmar la recepción y la entrega de la carga enviada y registra dicha información en el Reporte General de Servicios.”

WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C., al ser una empresa que posee un sistema de gestión de calidad acreditado bajo la norma internacional ISO 9001:2008, está caracterizada por la orientación de sus operaciones hacia la satisfacción de sus clientes.

Por ello, y ante el requerimiento expreso de los clientes sobre la adecuación de las operaciones de la empresa a la R.M. N° 833-2015/MINSA Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte, la empresa ha decidido realizar las implementaciones pertinentes.

Indicadores Pre-Implementación

Anteriormente a la implementación, WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C., no contaba con indicadores definidos para:

- La medición de las no conformidades generadas mensualmente a partir del número de productos fuera de la especificación de la temperatura controlada.
- La medición de las no conformidades generadas mensualmente por pérdidas de productos termo-sensibles.

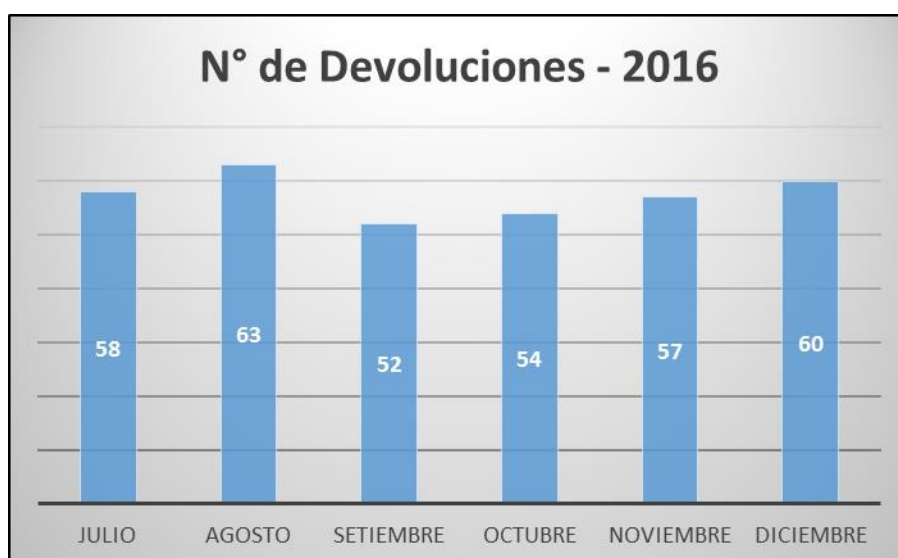
Sin embargo, la empresa si cuenta con indicadores definidos para:

- La medición del número de devoluciones generadas mensualmente.

Registro de los últimos 06 meses – año 2016:

MES JULIO AGOSTO SETIEMBRE OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE

N° Dev.	58	63	52	54	57	60
----------------	----	----	----	----	----	----



- La medición del número de penalidades generadas mensualmente por errores operacionales.

Registro de los últimos 06 meses – año 2016:

MES JULIO AGOSTO SETIEMBRE OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE

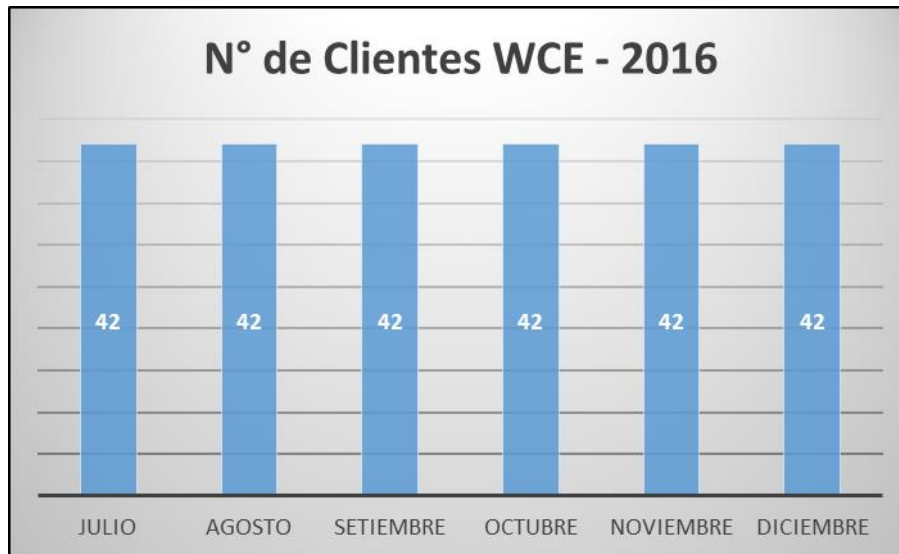
N° Pen.	0	0	0	0	0	0
----------------	---	---	---	---	---	---

- La medición del número de clientes por mes.

Registro de los últimos 06 meses – año 2016:

MES JULIO AGOSTO SETIEMBRE OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE

N° Pen.	42	42	42	42	42	42
----------------	----	----	----	----	----	----



5.3. Análisis Crítico del Estado Actual

En concordancia con el estado actual de trabajo, se ha observado que la empresa no cuenta con una metodología de trabajo establecida en cumplimiento de la R.M. N° 833-2015/MINSA Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte, de tal modo que las condiciones ambientales en muchos casos se encuentran fuera de los parámetros establecidos por norma, y por ende se incurre en la generación de un mayor número de no conformidades por productos fuera de la especificación de la temperatura controlada, un mayor número de no conformidades por pérdidas de productos termo sensibles, el riesgo de un incremento sustancial del índice de devoluciones, el riesgo de penalidades por errores operacionales y el riesgo de pérdida de clientes.

Por lo antes mencionado, es necesario realizar implementaciones que permitan el alcance de los parámetros de condiciones ambientales, bajo la consideración fundamental de la existencia de un presupuesto limitado y el desinterés por parte de los proveedores de transporte interprovincial en la adecuación de sus procesos en la R.M. N° 833-2015/MINSA Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte.

5.4. Propuestas de Implementaciones y Modificaciones del Flujo Principal de las Operaciones

Producto del análisis del estado inicial de los procesos, se plantearon las siguientes propuestas:

* Implementar vehículos WCE con aislamiento térmico de los furgones y sistemas de aire acondicionado con sus respectivos equipos para el monitoreo de condiciones ambientales, condiciones que bajo términos de temperatura cinética media deberán seguir las siguientes especificaciones:

- Temperatura: $20^{\circ}\text{C} - 25^{\circ}\text{C}$.

- Humedad Relativa: $\leq 70\%$.

* Subcontratar proveedores de transportes dedicados al transporte de productos en cadena de frío ($2^{\circ}\text{C} - 8^{\circ}\text{C}$) y en temperatura ambiente controlada ($20^{\circ}\text{C} - 25^{\circ}\text{C}$).

* Adquisición de vehículos propios para el transporte de carga pesada en el transporte interprovincial con aislamiento térmico de los furgones y sistemas de aire acondicionado con sus respectivos equipos para el monitoreo de condiciones ambientales, condiciones que bajo términos de temperatura cinética media deberán seguir las siguientes especificaciones:

- Temperatura: $20^{\circ}\text{C} - 25^{\circ}\text{C}$.

- Humedad Relativa: $\leq 70\%$.

* Realizar envíos nocturnos (con ventaja por la reducción natural de la temperatura) a través de los proveedores de transporte vigentes y solicitar la mejora de los embalajes a los clientes, brindando como sugerencia el embalaje de poliestireno extrusionado o extruido (cajas XPS).

* Determinación de provincias críticas de condiciones ambientales a nivel nacional (Fuera de especificación: Temperatura $\geq 25^{\circ}\text{C}$ y Humedad Relativa $> 70\%$); a fin de solicitar a los Proveedores Representantes WCE la implementación de sus vehículos con sistemas de aire acondicionado con sus respectivos equipos para el monitoreo de condiciones ambientales.

5.5. Implementaciones y Modificaciones del Flujo Principal de las Operaciones

Producto del análisis de las propuestas antes descritas y en función con la información recabada de los proveedores de servicios, se pudieron definir las siguientes implementaciones necesarias:

1° Etapa: “Implementar vehículos WCE con aislamiento térmico de los furgones y sistemas de aire acondicionado con sus respectivos equipos para el monitoreo de condiciones ambientales”, condiciones que bajo términos de temperatura cinética media deberán seguir las siguientes especificaciones:

- Temperatura: 20°C – 25°C.
- Humedad Relativa: $\leq 70\%$.
- Acondicionamiento de interior de Furgón:

Hermetizado de furgón con poliestireno expandido de 1 ½ pulgada compacto.

Acabado con plancha galvanizada de 1/32.

Hermetizado de laterales, puertas, piso y techo.

Responsable de la implementación:

Angel Fernando Guerrero Limo – Coordinador del SGC.

Proceso de Implementación:

1. Definición de especificaciones técnicas:

- Instalación de Equipo de Aire Acondicionado:
Compresor TM 15 de 12 V, marca ZEXEL/TAMA Japonés.
Evaporador de aluminio tipo universal Japonés.
Carcasa (Cubierta) de evaporador nacional.
Filtro Parker universal USA.
Mangueras Goodyear de alta y baja presión USA.
Todos los conectores para manguera USA.
Válvula de expansión japonés.
Faja independiente Gates USA.
Base para compresor preparado según medida nacional.
Termostato RAMCO eléctrico de control del frío México.

- Acondicionamiento de interior de Furgón:
Hermetizado de furgón con poliestireno expandido de 1 ½ pulgada compacto.
Acabado con plancha galvanizada de 1/32.
Hermetizado de laterales, puertas, piso y techo.

2. Implementación, Calificación e Instalación de Equipo de Medición de Temperatura y Humedad (Datalogger) para Vehículo C8K-915.
3. Implementación, Calificación e Instalación de Equipo de Medición de Temperatura y Humedad (Datalogger) para Vehículo F5N-933.
4. Implementación, Calificación e Instalación de Equipo de Medición de Temperatura y Humedad (Datalogger) para Vehículo B6F-794.
5. Implementación, Calificación e Instalación de Equipo de Medición de Temperatura y Humedad (Datalogger) para Vehículo ACY-753.
6. Actualización de los POE'S afectados por la implementación.
7. Capacitación a los trabajadores tras la actualización de los POE'S.

2° Etapa: “Realizar despachos nocturnos (con ventaja por la reducción natural de la temperatura) a través de los proveedores de transporte vigentes y solicitar la mejora de los embalajes a los clientes, brindando como sugerencia el embalaje de poliestireno extrusionado o extruido (cajas XPS)”.

Responsables de la implementación:

Edgar Molina Medrano – Jefe de Operaciones.

Angel Fernando Guerrero Limo – Coordinador del SGC.

Proceso de Implementación:

1. Elaboración de una Carta de Disposición Directiva, citando la realización de despachos nocturnos.
(Ver Anexo 15)
2. Publicación de dicha Disposición Directiva al personal en general para su puesta en marcha.
3. Redacción y envío de correo citando la recomendación a los clientes sobre el embalaje de poliestireno extrusionado o extruido (cajas XPS) a fin de mitigar el impacto de las condiciones ambientales sobre los productos.

3° Etapa: “Determinar provincias críticas de condiciones ambientales a nivel nacional (Fuera de especificación: Temperatura $\geq 25^{\circ}\text{C}$ y Humedad Relativa $>70\%$)”, a fin de solicitar a los Proveedores Representantes WCE la implementación de sus vehículos con sistemas de aire acondicionado con sus respectivos equipos para el monitoreo de condiciones ambientales.

Responsable de la implementación:

Angel Fernando Guerrero Limo – Coordinador del SGC.

Proceso de Implementación:

1. Análisis de condiciones ambientales de las ciudades principales a nivel nacional, a través del envío de carga de prueba a cada provincia del país, con la incorporación de un datalogger que permita la toma de datos en el recorrido completo de la carga desde el despacho hasta la entrega con intervalos de medición de 5 minutos:

- 1.1. Monitoreo de Temperatura en Tarapoto.
- 1.2. Monitoreo de Temperatura en Iquitos.
- 1.3. Monitoreo de Temperatura en Ilo.
- 1.4. Monitoreo de Temperatura en Cusco.
- 1.5. Monitoreo de Temperatura en Arequipa.
- 1.6. Monitoreo de Temperatura en Piura.
- 1.7. Monitoreo de Temperatura en Trujillo.
- 1.8. Monitoreo de Temperatura en Chiclayo.
- 1.9. Monitoreo de Temperatura en Ayacucho.
- 1.10. Monitoreo de Temperatura en Cajamarca.
- 1.11. Monitoreo de Temperatura en Chimbote.
- 1.12. Monitoreo de Temperatura en Huacho.
- 1.13. Monitoreo de Temperatura en Huancayo.
- 1.14. Monitoreo de Temperatura en Ica.
- 1.15. Monitoreo de Temperatura en Tacna.
- 1.16. Análisis de Resultados:

Los resultados fueron analizados desde la conversión de los datos obtenidos en cada lectura del dispositivo desde temperaturas en °C a MKT(Temperatura Cinética Media), a partir de ello han sido determinadas como ciudades críticas a nivel nacional:

- Piura.
- Trujillo.
- Chiclayo.
- Arequipa.
- Tarapoto.

2. Emisión de carta a los Proveedores Representantes WCE de cada ciudad crítica por parte de la Gerencia Administrativa solicitando la Implementación y Calificación de sus Vehículos como requisito

indispensable para la continuidad de los servicios en sus determinadas ciudades.

3. Actualización del D-OP-003 Condiciones de almacenamiento de la carga durante el transporte y distribución a la Versión 2, como consecuencia de la implementación.
(Ver Anexo 16)

4° Etapa: “Incorporación de Indicadores requeridos”.

Responsable de la implementación:

Angel Fernando Guerrero Limo – Coordinador del SGC.

Proceso de Implementación:

1. Incorporación del Índice de Desviaciones, valor esperado < 5.
(Ver estado anterior de los indicadores en Anexo 17)
2. Incorporación del Índice de Productos Mermados por Desviaciones, valor esperado = 0.
(Ver estado anterior de los indicadores en Anexo 17)

5.6. Cronograma de Ejecución de Actividades, Recursos y Presupuesto

Todas las actividades requeridas como parte de las implementaciones antes mencionadas se presentan en el Acta de Constitución N° 001 (Ver Anexo 18), el mismo que contempla un periodo de ejecución de 06 meses, los recursos y el presupuesto necesarios para el alcance de los objetivos.

5.7. Análisis de Indicadores

*** Indicadores Pre – Implementación**

- La medición del número de devoluciones generadas mensualmente.

Registro de los últimos 06 meses:

<i>MES</i>	<i>JULIO</i>	<i>AGOSTO</i>	<i>SETIEMBRE</i>	<i>OCTUBRE</i>	<i>NOVIEMBRE</i>	<i>DICIEMBRE</i>
<i>N° Dev.</i>	58	63	52	54	57	60



- La medición del número de penalidades generadas mensualmente por errores operacionales.

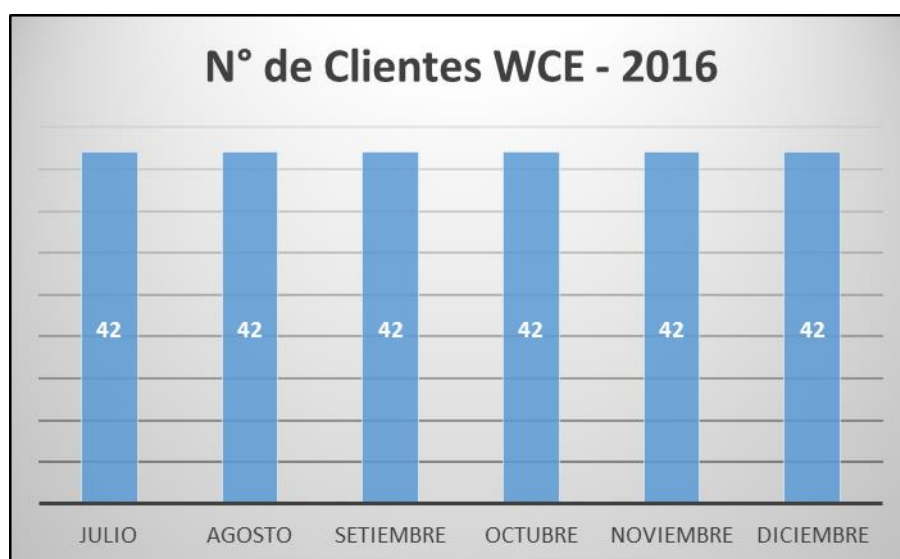
Registro de los últimos 06 meses:

<i>MES</i>	<i>JULIO</i>	<i>AGOSTO</i>	<i>SETIEMBRE</i>	<i>OCTUBRE</i>	<i>NOVIEMBRE</i>	<i>DICIEMBRE</i>
<i>N° Pen.</i>	0	0	0	0	0	0

- La medición del número de clientes por mes.

Registro de los últimos 06 meses:

<i>MES</i>	<i>JULIO</i>	<i>AGOSTO</i>	<i>SETIEMBRE</i>	<i>OCTUBRE</i>	<i>NOVIEMBRE</i>	<i>DICIEMBRE</i>
<i>N° Pen.</i>	42	42	42	42	42	42



*** Indicadores Post – Implementación**

La implementación tuvo lugar durante un periodo de 06 meses (Enero a Junio del 2017) durante el cual se obtuvieron indicadores que no son mostrados en el presente informe debido a que no son representativos para lo requerido.

A continuación se presentan los indicadores para los 06 meses posteriores a la implementación realizada:

- La medición del índice de desviaciones detectadas mensualmente.

Registro de Julio a Diciembre del 2017:

MES JULIO AGOSTO SETIEMBRE OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE

<i>N° Desv.</i>	2	3	1	3	2	1
-----------------	---	---	---	---	---	---



- Índice de Productos Mermados por Desviaciones.

Registro de Julio a Diciembre del 2017:

<i>MES</i>	<i>JULIO</i>	<i>AGOSTO</i>	<i>SETIEMBRE</i>	<i>OCTUBRE</i>	<i>NOVIEMBRE</i>	<i>DICIEMBRE</i>
<i>N° Pdcos. Perdidos</i>	0	0	0	0	0	0

- La medición del número de devoluciones generadas mensualmente.

Registro de Julio a Diciembre del 2017:

<i>MES</i>	<i>JULIO</i>	<i>AGOSTO</i>	<i>SETIEMBRE</i>	<i>OCTUBRE</i>	<i>NOVIEMBRE</i>	<i>DICIEMBRE</i>
<i>N° Dev.</i>	47	43	45	40	44	43



- La medición del número de penalidades generadas mensualmente por errores operacionales.

Registro de Julio a Diciembre del 2017:

<i>MES</i>	<i>JULIO</i>	<i>AGOSTO</i>	<i>SETIEMBRE</i>	<i>OCTUBRE</i>	<i>NOVIEMBRE</i>	<i>DICIEMBRE</i>
<i>N° Pen.</i>	0	0	0	0	0	0

- La medición del número de clientes por mes.

Registro de Julio a Diciembre del 2017:

<i>MES</i>	<i>JULIO</i>	<i>AGOSTO</i>	<i>SETIEMBRE</i>	<i>OCTUBRE</i>	<i>NOVIEMBRE</i>	<i>DICIEMBRE</i>
<i>N° Pen.</i>	43	43	43	43	43	43

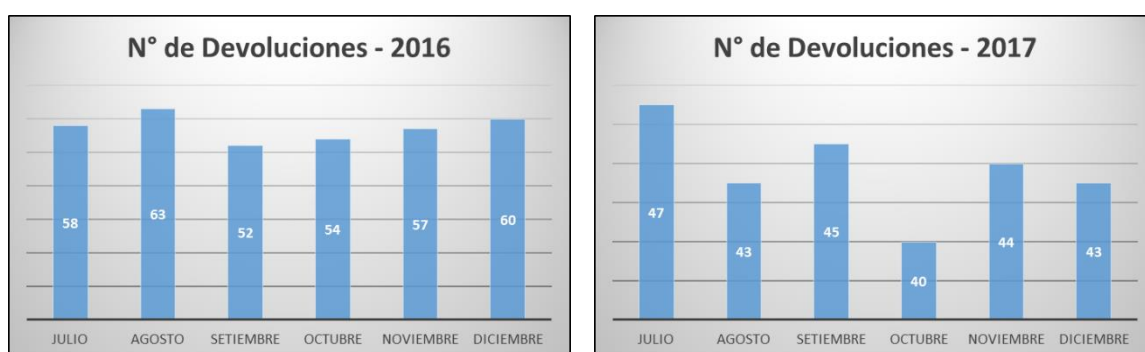


Capítulo 6. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- Se ha logrado determinar que la implementación de acciones de mejora al proceso de distribución y transporte desarrolladas a través del estudio de métodos definido por la Organización Internacional del Trabajo influye en el rendimiento de las operaciones y la adecuación a la normativa de condiciones ambientales: R.M. N° 833-2015/MINSA “Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte” en World Carrier Express S.A.C., puesto que conforme a los resultados obtenidos de los indicadores post-implementación se evidencia una mejora sustancial respecto de los indicadores pre-implementación, así como el alcance de los valores mínimos esperados de los indicadores implementados. Ver detalle:

1. Número de devoluciones por mes.

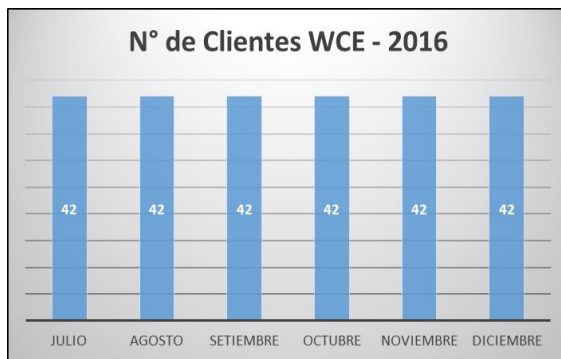


- Tendencia decreciente con variaciones irregulares.

2. Número de penalidades por mes.

- Valor que se mantuvo constante tras la implementación de las acciones de mejora.
- Tendencia constante en valor = 0.

3. Número de clientes por mes.



- Se incorpora a la cartera de clientes el laboratorio Eurofarma. (Multinacional con una alta representación respecto de los servicios brindados por World Carrier Express S.A.C.)

4. Índice de desviaciones por mes.



- Indicador implementado como parte de las acciones de mejora.
- Se alcanzaron valores por debajo del valor mínimo esperado.
- Valor mínimo esperado: < 5 .

5. Índice de productos mermados por desviaciones por mes.

- Indicador implementado como parte de las acciones de mejora.
- Tendencia constante en valor = 0.
- Se ha logrado determinar que la descripción del desarrollo de los procesos de distribución y transporte influye en el rendimiento de las operaciones y la adecuación a la normativa de condiciones ambientales en World Carrier Express S.A.C., dado que brinda, en forma colateral, conocimientos previos de los procesos impactados por las acciones de mejora implementadas.
(Pág. 40-43, Pto. 5.2. Descripción del Proceso en su Estado Inicial)

- Se ha logrado determinar que la definición de acciones de mejora sobre los procesos de distribución y transporte influye en el rendimiento de las operaciones y la adecuación a la normativa de condiciones ambientales en World Carrier Express S.A.C., puesto que cada acción fue definida en plazo de ejecución, especificaciones técnicas y la designación de responsables para cada etapa de implementación.
(Pág. 46-50, Pto. 5.5. Implementación y Modificaciones del Flujo Principal de las Operaciones, Pág. 125-127, Anexo 18 Acta de Constitución N° 001, Cronograma de Acciones)
- Se ha logrado determinar que el acto de documentar los procesos mejorados de distribución y transporte influye en el rendimiento de las operaciones y la adecuación a la normativa de condiciones ambientales en World Carrier Express S.A.C., debido a que dicha acción permite la estandarización de los procesos mejorados a fin de garantizar su sostenibilidad en el tiempo.
(Pág. 117-123, Anexo 16 D-OP-003 Condiciones de Almacenamiento durante el transporte y distribución Versión 2)
- Se ha logrado determinar que el establecimiento de controles sobre los procesos de distribución y transporte influye en el rendimiento de las operaciones y la adecuación a la normativa de condiciones ambientales en World Carrier Express S.A.C., debido a que tras observar los resultados obtenidos tras la finalización de la implementación de indicadores (entiéndase por aquellos indicadores que no existían con anterioridad), se encuentra que el “Índice de desviaciones por mes” y el “Índice de productos mermados por desviaciones por mes” se encontraron por debajo del mínimo esperado.

Recomendaciones

- Se recomienda continuar con el seguimiento de los indicadores mensuales de devoluciones, penalidades y número de clientes, así como de los indicadores mensuales implementados en el presente informe tales como el índice de desviaciones y el índice de productos mermados por desviaciones.
- Se recomienda evaluar la factibilidad económica, operativa y legal respecto del diseño e implementación de un sistema de trabajo que permita la transición de Courier a transportista interprovincial para obtener un control más amplio del proceso de distribución y transporte, generando la optimización del rendimiento de las operaciones y la

adecuación a la normativa de condiciones ambientales en World Carrier Express S.A.C.







- Se recomienda dar continuidad a la definición de acciones a seguir para lograr objetivos en el rendimiento de las operaciones.
- Dado que la adecuación a la normativa de condiciones ambientales de los procesos en World Carrier Express S.A.C. implica su entrada en vigencia el presente año y por consiguiente no tiene precedentes, es recomendable que la organización realice una buena promoción para dar a conocer sus resultados del presente informe en cuanto a las acciones de mejora vertidas, ya que representan un mecanismo de implementación sólido y viable.
- Es recomendable que los usuarios del presente informe posean adiestramiento básico respecto del marco teórico contemplado a fin de garantizar el aprovechamiento máximo de las acciones de mejora vertidas.

ANEXOS

Anexo 1

	RECEPCION DE SOLICITUD DEL SERVICIO	PRO-OP-001
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/2015

**PROCEDIMIENTO
RECEPCION DE SOLICITUD DEL
SERVICIO**

Elaborado por:	Edger Molino	Jefe de Operaciones	  EDGER MOLINO M.
Revisado por :	Alfredo Estrada Alvarez	Gerente de Administración y Finanzas	  ALFREDO ESTRADA A. Gerente Administración y Finanzas WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C.
Aprobado por:	Alfredo Estrada Merino	Gerente General	  ALFREDO ESTRADA M. Gerente General WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C.

	RECEPCION DE SOLICITUD DEL SERVICIO	PRO-OP-001
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/2015

I. Objetivo

Asegurar que se tome correctamente el pedido del cliente considerando los datos de entrada necesarios para realizar el servicio.

II. Alcance

Aplicable a los supervisores de cuenta.

III. Definiciones y abreviaturas

Solicitud de Servicio Serie 1: Recojo de carga en almacén del cliente.

Solicitud de Servicio Serie 2: Entrega y recojo de sobres o carga local en proporciones pequeñas

IV. Documentos de referencia

ISO 9001:2008

V. Consideraciones

- Cuando en el presente procedimiento se menciona solicitud de servicio hacemos referencia sólo a la Solicitud de Servicio Serie 1, la forma de proceder con la serie 2 está en el Instructivo I-OP-003 Solicitud de Servicio Serie 2.

VI. Responsabilidades

- **Coordinador del SGC y Jefe de operaciones:** Supervisar el cumplimiento del presente procedimiento y dar soluciones a las incidencias que encontrarse en el seguimiento.
- **Supervisor de cuenta:** Atender en tiempo y forma oportuna los servicios requeridos por los clientes.

VII. Procedimiento

1. Recepción de requerimiento

- 1.1. El supervisor de cuenta, reciben una llamada telefónica o un correo electrónico del cliente, quién le indica datos relevantes del servicio: contacto, área, dirección, lugar, fecha y hora de recojo, nivel de urgencia.
- 1.2. El supervisor de cuenta maneja información de "horarios pre-establecidos" dados con antelación por el cliente, los cuales deben confirmar a diario con el cliente antes de enviar a recojo.
- 1.3. Si el supervisor de cuenta al momento de recibir el requerimiento determina que el modo de envío es aéreo, envía por correo a la línea área la solicitud de reserva (Anexo1) y registra el número dado por la misma.

	RECEPCION DE SOLICITUD DEL SERVICIO	PRO-OP-001
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/2015

2. Llenar el formato de solicitud de Servicio

2.1. El supervisor de cuenta con los datos obtenidos por correo, llamada telefónica u horarios pre-establecida por el cliente, crea la solicitud de servicio. Llena en la solicitud los siguientes campos:

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| 1. Fecha de solicitud | 6. Teléfono |
| 2. N° Solicitud de Servicio | 7. Tipo de Comunicación |
| 3. Cliente | 8. Lugar de recojo |
| 4. Contacto | 9. Fecha de recojo |
| 5. Área | 10. Hora de recojo |

2.2. Para mayor detalle del uso de la solicitud de servicio, ver el instructivo I-OP-002 Solicitud de Servicio Serie 1 y el Anexo 2. Solicitud de Servicio.

3. Inicio del proceso operativo

El supervisor de cuenta entrega el original y copia de la solicitud del servicio al Jefe de Operaciones.

4. Incidencias

En caso de que se cancele la solicitud de servicio, colocar en el campo **observaciones (SC: Supervisor de cuenta)** el motivo y colocar en la hoja anulado. **Ver Anexo 2.**

VIII. Registros

FOR-OP-001 Solicitud de Servicio


IX. Anexos

ANEXO 1. SOLICITUD DE RESERVA

Estimados señores "xyz"				
Favor solicitamos la reserva de espacio y mantenimiento en cámara de frio de más 2 y más 8 °C para el siguiente despacho:				
SOLICITUD DE RESERVA NACIONAL				
N° de Orden de Servicios:				
EMBARCADOR:				
CONSIGNATARIO:				
ORIGEN Y DESTINO:				
TIPO DE CARGA:				
NRO BULTOS:				
DIMENSIONES:				
PESO:				
FECHA Y N° DE VUELO:				
CONTACTO:				
TELEFONO:				
TIPO DE TARIFA:				
OBSERVACIONES LAS VACUNAS QUE NO FUERAN DESPACHADOS, SERAN RETIRADOS PARA SU MANTENIMIENTO.				

 World Carrier Express S.A.C.	RECEPCION DE SOLICITUD DEL SERVICIO	PRO-OP-001
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/2015




ANEXO 2. SOLICITUD DE SERVICIO

		SERIE 1	FOR-OP-001 VERSION N° 1 Fecha: 16/03/2015						
SOLICITUD DE SERVICIO N° _____		FECHA: ____/____/____							
CLIENTE: _____	SUR DE CUENTA: _____								
CONTACTO: _____	ÁREA: _____	TELEF.: _____							
TIPO DE COMUNICACIÓN	PROGRAM. PREEST. <input type="checkbox"/>	TELÉFONO <input type="checkbox"/>	MAIL <input type="checkbox"/>						
LUGAR DE RECOJO: _____	FECHA: ____/____/____		HORA: _____						
Item	Descripción	Destinatario	Destino	T/A	Tipo	Número Doc.	Cajas	Peso	P/V
01									
02									
03									
04									
05									
06									
07									
08									
09									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
Total:									
V/B* Supervisor de cuenta		V/B* Jefe de operaciones		Nombre de Chofer y operarios asignado		V/B* de Almacén			
Condiciones de la carga:					Recepción de carga:				
Por retirar: <input type="checkbox"/> Por embalar: <input type="checkbox"/> Por refresar: <input type="checkbox"/> Por plastificar: <input type="checkbox"/>					Horas: _____ Cantidad: _____				
OBSERVACIONES:									
OP									
AL									
SC									
JO									

Anexo 2

	RECEPCION DE PRODUCTOS	PRO-OP-002
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

PROCEDIMIENTO PARA EL RECEPCION DE PRODUCTOS

Elaborado por:	Edgar Molina	Jefe de operaciones	 EDGAR MOLINA M. Jefe de Operaciones
Revisado por:	Alfredo Estrada Alvarez	Gerente de Administración y Finanzas	 WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C. ALFREDO ESTRADA A. Gerente de Administración y Finanzas
Aprobado por:	Alfredo Estrada Merino	Gerente General	 WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C. ALFREDO ESTRADA M. GERENTE GENERAL

	RECEPCION DE PRODUCTOS	PRO-OP-002
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

I. Objetivo

Asegurar que los productos farmacéuticos, dispositivos médicos, productos sanitarios y productos refrigerados (vacunas) sean recibidos/recogidos de manera conforme y en las condiciones apropiadas que requiera el producto.

II. Alcance

Aplicable al chofer-operador-operador y/o operador; encargados de la recepción/recojo de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos, productos sanitarios y productos refrigerados (vacunas) en los almacenes respectivos indicados por los clientes.

III. Definiciones y abreviaturas

- Chofer-Operador: Chofer que además cumple funciones de operador.
- Cliente final: Empresa o institución a la cual WCE debe hacer entrega de la carga.
- Solicitud de Servicio Serie 1: Recojo de carga en almacén del cliente.
- Solicitud de Servicio Serie 2: Entrega y recojo de sobres o carga local en proporciones pequeñas.

IV. Documentos de referencia

ISO 9001:2008

V. Consideraciones

1. Es de suma importancia que el almacén del cliente entregue los productos farmacéuticos en los horarios informados a WCE, considerando este tiempo neurálgico para el cumplimiento del lead time pactado con el cliente final.
2. Los productos farmacéuticos, dispositivos médicos, productos sanitarios y productos refrigerados (vacunas) no serán aforados en su contenido por el personal de WCE, salvo la autorización expresa del cliente respectivo.
3. Se emitirá una GUÍA DE REMISIÓN TRANSPORTISTA de WCE por toda mercadería recibida/recogida en los almacenes respectivos.
4. Cuando en el presente procedimiento se menciona solicitud de servicio hacemos referencia sólo a la solicitud de servicio Serie 1, la forma de proceder con la serie 2 está en el Instructivo I-OP-003 Solicitud de Servicio Serie 2.

VI. Responsabilidades

- **Jefe de Operaciones:** Asignar al chofer-operador/operador los puntos de recojo.
- **Operador y chofer-operador:** Recibir la mercadería en los almacenes respectivos, según los procedimientos establecidos.

VII. Procedimiento

	RECEPCION DE PRODUCTOS	PRO-OP-002
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

1. Programación del servicio

El jefe de operaciones en función de la cantidad de solicitudes de servicio recibidas de los supervisores de cuenta y a la capacidad (personal disponible) asigna personal a los puntos de recojo. Llena campo **Nombre de chofer-operador y operador** de la solicitud de servicio y firma en el campo V° B° Jefe de Operaciones de la misma. **Ver Anexo 1.**

2. Inicia proceso de recepción

El jefe de operaciones entrega copia y original de la solicitud de servicio al chofer-operador-correspondiente, con la que se dirige al almacén del cliente.

3. Identificación del personal

El chofer-operador/operador deberá portar su DNI y el fotocheck de la empresa, para efectos de identificarse debidamente en los almacenes u oficinas en los cuales se reciba/recoja el producto.

4. Recepción de la carga

El chofer-operador/operador recibe del encargado de despachar en el almacén los productos y la documentación pertinente.

5. Verificación documentaría del producto:

5.1. Sea que los productos corresponden a una compra directa o licitación, el chofer-operador /operador verifica la existencia de los siguientes documentos:

- Orden de Compra
- Guía de remisión y/o Factura Guía
- Protocolo de Análisis
- Resolución de Registro Sanitario
- Otros

Para casos de productos refrigerados y según el cliente, verifica si está recibiendo el Formato de Conformidad de Recepción de Productos Refrigerados.

5.2. Contrasta la cantidad de las cajas recibidas con la documentación correspondiente, ya sea factura y/o guía de remisión u otro.

5.3. Frente aquellos productos farmacéuticos, dispositivos médicos, productos sanitarios y otros (vacunas), que hayan estado programados y coordinados para su salida y que no sean entregados al personal de WCE, se solicitará información de forma inmediata al personal respectivo del almacén del cliente sobre las razones de la misma, e inmediatamente comunicará con el supervisor de cuenta, para poner a conocimiento del cliente.

5.4. Si la documentación está incompleta se le solicitará en primera instancia al responsable en almacén, en segunda instancia al sectorista responsable, y finalmente se pondrá en

	RECEPCION DE PRODUCTOS	PRO-OP-002
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

conocimiento del Supervisor de Cuenta, este se comunicará con el cliente y solicitará dichos documentos.

6. Verificación física del producto

El chofer-operador/operador realiza la siguiente verificación:

6.1 Para productos no refrigerados:

- 6.1.1. Las cajas deben ser adecuadas según la naturaleza del producto y condiciones óptimas (no deben presentar quiebres, no estén quiñadas, no estén machucadas, no estén húmedas por derrames o por haber estado en condiciones húmedas).
- 6.1.2. Las cajas deben estar selladas con el precinto de seguridad del cliente.
- 6.1.3. Si constata que en la rotulación de las cajas faltan datos, consignarlos conforme a la documentación que ampara a los productos (guía de remisión, factura, factura-guía). Rotular las cajas en función de dicha documentación y colocar el nombre de la ciudad destino.

6.2 Para productos refrigerados:

- 6.2.1. Las cajas deben ser adecuadas según la naturaleza del producto y condiciones óptimas (no deben presentar quiebres, no estén quiñadas, no estén machucadas, no estén húmedas por derrames o por haber estado en condiciones húmedas).
- 6.2.2. Las cajas deben estar selladas con el precinto de seguridad del cliente.
- 6.2.3. Si constata que en la rotulación de las cajas faltan datos, consignarlos conforme a la documentación que ampara a los productos (guía de remisión, factura, factura-guía). Rotular las cajas en función de dicha documentación y colocar el nombre de la ciudad destino.
- 6.2.4. Las cajas isotérmicas deberán contar con el sticker de temperatura (conservar el producto a temperatura entre 2º y 8º C).
- 6.2.5. De constatar que no cuenta con dicho sticker, le comunicará al personal responsable del almacén.
- 6.2.6. Si constata que se están utilizando cajas isotérmicas y cintas de seguridad inadecuadas (por ejemplo de otro cliente o sin el logotipo del cliente), los productos no podrán ser recibidos y se pondrá en conocimiento del Jefe de Operaciones de WCE y este a su vez con el contacto de calidad del cliente.

7. Conformidad en la entrega

Si está todo conforme el chofer-operador, procede a firmar y sellar la copia¹ de los documentos correspondientes, registrando fecha y hora de recepción. Si hubiera faltantes colocar F al costado de los ítems faltantes.

¹ El término usado es copia, dado que no se puede sellar en los documentos originales del cliente.

	RECEPCION DE PRODUCTOS	PRO-OP-002
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

8. Emisión de la Guía de Remisión Transportista

- 8.1. El chofer-operador/operador genera una Guía de Remisión Transportista, anexo 1, teniendo en consideración los siguientes datos:
- Fecha de emisión.
 - Dirección de partida (Dirección del cliente).
 - Remitente (Cliente).
 - Dirección de llegada (Dirección del cliente final).
 - Destinatario (Cliente final).
 - Descripción (Todos los documentos sustentatorios de la carga).
 - Cantidad de piezas (Total de bultos).
 - Peso (Peso Total).
 - Unidad de medida (kg.).
 - Datos de la unidad de transporte y conductor (Sello con número de placa y nombre).
- 8.2. La existencia de varias Facturas, Boletas de Venta, Guías de Remisión Remitente u otras para un mismo destinatario, en este caso WCE S.A.C, sólo generará una Guía de Remisión Transportista.
- 8.3. Entrega la **copia cliente** de la Guía de Remisión Transportista emitida por WCE, al personal responsable de la entrega de los productos en los almacenes del cliente. Las otras **copias (SUNAT, destinatario, remitente, y transportista)** las envía al cliente final al momento de preparar la documentación que se despacha con la carga; excepto la **copia control administrativo** que la entrega en recepción de WCE.

9. Informe de los Productos Recibidos/Recogidos

- 9.1. El chofer-operador/operador, informará oportunamente al coordinador de despacho los puntos de destino de la carga cuando este se comunique con él, para que haga las coordinaciones necesarias con las empresas de transporte y/o aérea.

10. Registro en la solicitud de servicio

- 10.1 Registra en la solicitud de servicio, ver anexo 2, los siguientes campos: Descripción, destinatario, destino, T/A, tipo, número de documentos, cajas, peso, p/v.
- 10.2 Sólo para casos de urgencia, es decir que está en ruta y se le comunica hacer recojo, genera la solicitud de servicio desde el inicio (ingresa datos de Fecha de solicitud, N° Solicitud de Servicio, Cliente, Contacto, Área, Teléfono, Tipo de Comunicación, Lugar de recojo, Fecha de recojo, Hora de recojo) y luego llena los datos que le corresponden según el punto 10.1.
- 10.3 Si hay tránsito de mercadería, especificarlo en el campo observaciones (OP: Operador), indicando el número de guía/factura o ítem de la solicitud al cual corresponde el tránsito. Ejemplo N° Guía xxxx-Tránsito a "xyz". Si hubiera dudas entre la información vertida en la guía

 World Carrier Express S.A.C.	RECEPCION DE PRODUCTOS	PRO-OP-002
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

de remisión y la consignada en la orden de envío u otro documento que genere lo deberá consultar al llegar a la base con el supervisor de cuenta, lo consigne en la solicitud.

10.4 Si hay producto frágil, igualmente colocar el número de guía o ítem de la solicitud y al lado frágil, en el campo observaciones (OP: Operador).

10.5 Si hubo incidencias al realizar la verificación documentaria o física del producto u otra observación durante este proceso, colocarlas por escrito en el campo observaciones (OP: Operador) de la Solicitud de servicio.

VIII. Registros

FOR-OP-001 Solicitud de Servicio
 Guía de Remisión de Wce S.A.C


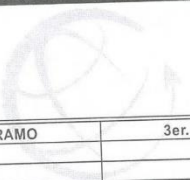
IX. Anexos

ANEXO 1. SOLICITUD DE SERVICIO

		SERIE 1	FOR-OP-001 VERSION: N° 1 Fecha: 18/03/2015																																																																																																																																																																																
SOLICITUD DE SERVICIO N° _____		FECHA: ____/____/____																																																																																																																																																																																	
CLIENTE: _____		SUP. DE CUENTA: _____																																																																																																																																																																																	
CONTACTO: _____		ÁREA: _____ TELEF.: _____																																																																																																																																																																																	
TIPO DE COMUNICACIÓN _____		PROGRAM. PREEST. <input type="checkbox"/> TELÉFONO <input type="checkbox"/> MAIL <input type="checkbox"/>																																																																																																																																																																																	
LUGAR DE RECOJO: _____		FECHA: ____/____/____ HORA: _____																																																																																																																																																																																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descripción</th> <th>Destinatario</th> <th>Destino</th> <th>T/A</th> <th>Tipo</th> <th>Número Doc.</th> <th>Cajas</th> <th>Peso</th> <th>r/v</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>01</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>02</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>03</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>04</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>05</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>06</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>07</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>08</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>09</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>11</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>12</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>13</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>14</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>15</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td colspan="7" style="text-align: right;">Total:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Item	Descripción	Destinatario	Destino	T/A	Tipo	Número Doc.	Cajas	Peso	r/v	01										02										03										04										05										06										07										08										09										10										11										12										13										14										15										Total:										<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">VPE Supervisor de cuenta</td> <td style="width: 25%;">VPE Jefe de operaciones</td> <td style="width: 50%;">Nombre de Chofer y operadas asignada</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>			VPE Supervisor de cuenta	VPE Jefe de operaciones	Nombre de Chofer y operadas asignada			
Item	Descripción	Destinatario	Destino	T/A	Tipo	Número Doc.	Cajas	Peso	r/v																																																																																																																																																																										
01																																																																																																																																																																																			
02																																																																																																																																																																																			
03																																																																																																																																																																																			
04																																																																																																																																																																																			
05																																																																																																																																																																																			
06																																																																																																																																																																																			
07																																																																																																																																																																																			
08																																																																																																																																																																																			
09																																																																																																																																																																																			
10																																																																																																																																																																																			
11																																																																																																																																																																																			
12																																																																																																																																																																																			
13																																																																																																																																																																																			
14																																																																																																																																																																																			
15																																																																																																																																																																																			
Total:																																																																																																																																																																																			
VPE Supervisor de cuenta	VPE Jefe de operaciones	Nombre de Chofer y operadas asignada																																																																																																																																																																																	
Condiciones de la carga: Per regular <input type="checkbox"/> Per embalar <input type="checkbox"/> Per refresar <input type="checkbox"/> Per plastificar <input type="checkbox"/>		Recepción de cargo: Hora: _____ Cantidad: _____																																																																																																																																																																																	
OBSERVACIONES:																																																																																																																																																																																			
OP: _____																																																																																																																																																																																			
AL: _____																																																																																																																																																																																			
SC: _____																																																																																																																																																																																			
JO: _____																																																																																																																																																																																			

ANEXO 2. GUIA DE REMISION WCE S.A.C

 World Carrier Express S.A.C.	RECEPCION DE PRODUCTOS	PRO-OP-002
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15





 World Carrier Express S.A.C. SERVICIO DE CARGA - COURIER - EMBALAJE - ALMACEN - ADUANA Jr. Manuel Candamo 464 Lince - Lima - Lima - Perú Telf: (511) 471-8222 - Fax: (511) 265-2202 www.worldcarrier.com.pe		GUÍA DE REMISIÓN - TRANSPORTISTA R.U.C. 20517448371 001- Nº 001867					
FECHA DE EMISIÓN: _____	FECHA DE INICIO DEL TRASLADO: _____	DIRECCIÓN DE LLEGADA VIA TIPO: _____ VIA NOMBRE: _____ N° _____ INTERIOR: _____ ZONA: _____ DISTRITO: _____ PROV.: _____ DEP.: _____					
DIRECCIÓN DE PARTIDA VIA TIPO: _____ VIA NOMBRE: _____ N° _____ INTERIOR: _____ ZONA: _____ DISTRITO: _____ PROV.: _____ DEP.: _____		DESTINATARIO APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL: _____ R.U.C.: _____ TIPO Y DOC. IDENT.: _____					
REMITENTE APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL: _____ R.U.C.: _____ TIPO Y DOC. IDENT.: _____		REMITENTE APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL: _____ R.U.C.: _____ TIPO Y DOC. IDENT.: _____					
DESCRIPCIÓN				CANTIDAD	PESO	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO MINIMO DEL TRASLADO
<div style="text-align: center; opacity: 0.5; font-size: 40px;">  </div>							
1er. TRAMO	2do. TRAMO	3er. TRAMO	4to. TRAMO				
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPORTE Y DEL CONDUCTOR - MARCA DEL VEHICULO: _____ - PLACA N°: _____ - CONFIGURACIÓN VEHICULAR: _____ - N° DE CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN: _____ - N° DE LICENCIA DE CONDUCIR: _____ CHOFER: _____		DATOS DE LA EMPRESA SUBCONTRATADA NOMBRES Y APELLIDOS / RAZÓN SOCIAL: _____ R.U.C.: _____ p. WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C.		RECIBIDO POR: Nombre: _____ D.N.I.: _____ Fecha: ____/____/____ FIRMA Y SELLO			
REMITENTE							

Gráfica San Francisco E.I.R.L. RUC: 20134195402 Serie 001 Del 1,701 al 2,200 Aut. Sunat N° 11164371023 F.I. 19-11-2014

Anexo 3

	TRASLADO DE PRODUCTOS A LA BASE	PRO-OP-003
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

PROCEDIMIENTO TRASLADO DE PRODUCTOS A LA BASE

Elaborado por:	Edgar Molina Medrano	Jefe de Operaciones	  EDGAR MOLINA M. JEFE DE OPERACIONES WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C.
Revisado por:	Alfredo Estrada Alvarez	Gerente de Administración y Finanzas	 ALFREDO ESTRADA A. Gerente Administrativo WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C.
Aprobado por:	Alfredo Estrada Marino	Gerente General	 ALFREDO ESTRADA M. GERENTE GENERAL WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C.

	TRASLADO DE PRODUCTOS A LA BASE	PRO-OP-003
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

I. Objetivo

Transportar los productos en óptimas condiciones, hasta nuestra base de operaciones.

II. Alcance

Aplicable al operador y chofer-operador de las unidades de transporte.

III. Definiciones y abreviaturas

Ninguno

IV. Documentos de referencia

ISO 9001:2008

V. Consideraciones

1. Se pondrá a disposición unidades cerradas para el traslado de la mercadería a recoger en los almacenes respectivos.
2. El traslado se realiza teniendo en consideración de la fluidez de las vías, y la ruta más corta y segura hacia a la base de operaciones, para una entrega oportuna y sin contratiempos.

VI. Responsabilidades

- **Chofer-operador:** Solicitar y tener a disposición toda la documentación para efectos de sustentar el traslado de la mercadería ante cualquier requerimiento.
- **Coordinador del SGC y Jefe de operaciones:** Supervisar el cumplimiento del presente procedimiento y dar soluciones a las incidencias que encontrarse en el seguimiento.
- **Operador:** Verificar que la mercadería en su totalidad sea dispuesta de forma adecuada en la unidad de transporte.


VII. Procedimiento

1. De la estiba de la carga en la unidad de transporte

Los productos serán trasladados a la unidad de transporte por el operador/chofer-operador evitando exponerlos a los rayos del sol. Asimismo, se disponen en la unidad de transporte teniendo en cuentas las condiciones de estiba que requieran (que el peso quede bien distribuido, que no se golpeen en el trayecto y manteniendo la ventilación durante el traslado). Actuar como se indica en el documento PRO-OP-11 Normas de Seguridad y Plan de Contingencia para el transporte seguro de la carga.

2. Traslado a la base

El chofer-operador efectúa el traslado teniendo en consideración las recomendaciones estipuladas en el documento D-OP-11 Normas de Seguridad y Plan de Contingencia para el transporte seguro de la carga, entre ellas transitar por la ruta más corta y segura hacia la base de operaciones.

	TRASLADO DE PRODUCTOS A LA BASE	PRO-OP-003
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

3. De la disposición transitoria de la carga en la base de operaciones

El chofer-operador/operador ubica las cajas en las parihuelas de la **zona de descarga** del almacén de tránsito, por ningún motivo deberán colocarse productos en contacto con el piso, las paredes, o el techo) y se deberá tener en cuenta las condiciones de apilamiento (este lado arriba, apilar máximo x cajas, conservar a temperatura de 2° a 8°C)

4. De la verificación de la carga recibida en la base de operaciones

- 4.1. El coordinador de almacén de tránsito, contrasta la cantidad de cajas recibidas con lo indicado en la solicitud de servicio recibida del chofer-operador a cargo. Llena los campos **hora de recibida la carga y cantidad**, en la solicitud de servicio. **Ver anexo 1.**
- 4.2. El coordinador de almacén de tránsito, solicita al chofer-operador correspondiente, llenar en la solicitud de servicio, los datos de peso y cantidad en caso figuren en blanco dichos campos.
- 4.3. El coordinador de almacén de tránsito, llena en la solicitud de servicio, el campo de **observaciones (AL: Almacén)** en caso las hubiera sobre cómo los operadores han dispuesto la carga tanto en el almacén de tránsito como en el contenedor donde se transportó la carga, o en caso de haber encontrado alguna inconformidad al momento de la verificación de la carga. **Ver anexo 1.**

5. De la evaluación del tratamiento a darle a la carga en el siguiente proceso, el embalaje

- 5.1. El coordinador de almacén de tránsito, realiza una inspección visual de la carga para reconocer su estado y determinar si necesita tratamiento, verifica indicaciones dadas por el chofer-operador en la solicitud de servicio sobre si la mercadería corresponde a tránsito, si es frágil u otros.
- 5.2. El coordinador de almacén de tránsito, coloca en **condiciones de la carga** de la solicitud de servicio un check (v) como señal de que la carga necesita pasar por tal proceso y equis(x) si no necesita. Si se diera el caso que en que sólo una parte de la carga necesita pasar por tal cual proceso se especifica (N° de ítem o N° de guía) en el campo observaciones de la solicitud de servicio. **Ver anexo 1.** Los procesos a los que nos referimos son:
 - Por Rotular: Si hay cajas que faltan rotular con el N° de documento que ampara la carga y la ciudad de destino.
 - Por Embalar: Si los productos fueron recogidos sin embalaje y por autorización del cliente este se debe realizar en WCE o si se deben acomodar los productos (medicamentos) en mayores o menores cantidades de las que vienen en las cajas originales.
Se realizará este embalaje que garantice que los productos lleguen en óptimas condiciones a su destino.
Este proceso se hace sólo bajo comunicación del supervisor de cuenta o jefe de operaciones.
 - Por Reforzar: Si las cajas se deben acondicionar dentro de cajas más resistentes como la caja lisu, o hay que hacer esquineros
 - Por Plastificar: Todas las cajas pasan por este proceso. Esta es la entrada al siguiente proceso.

 World Carrier Express S.A.C.	TRASLADO DE PRODUCTOS A LA BASE	PRO-OP-003
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

5.2. El coordinador de almacén de tránsito, llena en la solicitud de servicio FOR-OP-001, el campo de observaciones en caso las hubiera o en caso haya ocurrido no conformidades en el proceso.

6. De la conformidad de terminado el proceso traslado a la base

6.1. El coordinador de almacén de tránsito, procede a firmar la solicitud de servicio FOR-OP-001, como conformidad que se han realizado todos los procesos anteriores. Además registra dicha inspección en el FOR-OP-004 Solicitudes inspeccionadas.


6.2. El coordinador de almacén de tránsito, archiva la copia (hoja amarilla) y entrega la copia blanca al supervisor de cuenta.

VIII. Registro

FOR-OP-001 Solicitud de servicio

IX. Anexos

ANEXO 1. SOLICITUD DE SERVICIO


 World Carrier Express S.A.C.		SERIE 1	FOR-OP-001 VERSION N° 1 Fecha: 16/03/2015				
SOLICITUD DE SERVICIO N° _____		FECHA: ____/____/____					
CLIENTE: _____ SUP. DE CUENTA: _____							
CONTACTO: _____		ÁREA: _____	TELEF.: _____				
TIPO DE COMUNICACIÓN	PROGRAM. PREEST. <input type="checkbox"/>	TELÉFONO <input type="checkbox"/>	MAIL <input type="checkbox"/>				
LUGAR DE RECOJO: _____		FECHA: ____/____/____	HORA: _____				
Item	Descripción	Destinatario	Destino T/A	Tipo	Número Doc.	Cajas	Peso p/v
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
Total:							
VSB* Supervisor de cuenta: _____		VSB* Jefe de operaciones: _____		Nombre de Chofer y operador asignado: _____		VSB* de Almacén: _____	
Condiciones de la carga: <input type="checkbox"/> Por regular <input type="checkbox"/> Por embalar <input type="checkbox"/> Por reforsar <input type="checkbox"/> Por plastificar <input type="checkbox"/>				Recepción de carga: Hora: _____ Cantidad: _____			
OBSERVACIONES:							
OP _____							
AL _____							
SC _____							
JC _____							

Anexo 4

 World Carrier Express S.A.C.	PREPARACION DE LA DOCUMENTACIÓN Y EL EMBALAJE DE LOS PRODUCTOS A DESPACHAR	PRO-OP-004
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

PROCEDIMIENTO PREPARACION DE LA DOCUMENTACIÓN Y EL EMBALAJE DE LOS PRODUCTOS A DESPACHAR

Elaborado por:	Alfredo Estrada Merino	Gerente General	 WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C. ALFREDO ESTRADA M. GERENTE GENERAL
Revisado por :	Alfredo Estrada Alvarez	Gerente de Administración y Finanzas	WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C. ALFREDO ESTRADA A. Gerente Administrativo
Aprobado por:	Alfredo Estrada Merino	Gerente General	WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C. ALFREDO ESTRADA M. GERENTE GENERAL

	PREPARACION DE LA DOCUMENTACIÓN Y EL EMBALAJE DE LOS PRODUCTOS A DESPACHAR	PRO-OP-004
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

I. Objetivo

Efectuar la correcta canalización de toda la documentación que ampara la mercadería materia del servicio.

II. Alcance

Aplicable a los chofer-operadores y operadores.

III. Definiciones y abreviaturas

Ninguna

IV. Documentos de referencia

Norma ISO 9001:2008

V. Consideraciones

- Si hay exceso de carga laboral para el chofer-operador el operador deberá apoyarle en las labores de preparación de la documentación (sólo preparación de guía WCE) y de haber carga laboral por el lado del operador, el chofer-operador debe apoyar en el embalaje de la carga.

VI. Responsabilidades

- **Chofer-operador:** Realizar el proceso de preparación de la documentación.
- **Coordinador del SGC:** Supervisar el cumplimiento del presente procedimiento y dar soluciones a las incidencias que encontrarse en el seguimiento.
- **Jefe de Operaciones:** Supervisar y dar las indicaciones necesarias para el embalaje.
- **Operador:** Realizar el embalaje según las indicaciones dadas por el coordinador de almacén o jefe de operaciones.
- **Coordinador de almacén de Tránsito:** Responsable del proceso de embalaje.
- **Supervisor de cuentas:** Atender las consultas de los operadores respecto a la documentación sustentatoria de la carga.


VII. Procedimiento

A. Preparación de la documentación

1. Armar juegos de copias de los documentos sustentatorios

1.1 Se procederá a sacar fotocopias en cantidad conveniente de la documentación (factura, guía de remisión, boleta de venta, órdenes de envío u otros documentos que sustenten la carga). Los documentos serán distribuidos de acuerdo a lo indicado en este procedimiento.

1.2 Generalmente se sacan dos copias (arman 2 juegos). Una de las copias queda como cargo de WCE S.A.C, en la que el chofer-operador/operador deberá consignar su nombre como responsable de desarrollar toda la documentación pertinente. La otra copia se coloca dentro del sobre junto con los documentos sustentatorios originales.

 WCE World Carrier Express S.A.C.	PREPARACION DE LA DOCUMENTACIÓN Y EL EMBALAJE DE LOS PRODUCTOS A DESPACHAR	PRO-OP-004
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

1.3 Para los casos de licitación son tres copias (arman 3 juegos). Una de las copias queda como cargo de WCE S.A.C, en la que el chofer-operador/operador deberá consignar su nombre como responsable de desarrollar toda la documentación pertinente. Las otras 2 copias se colocan dentro del sobre junto con los documentos sustentatorios originales.

1.4 Al preparar los documentos se debe incluir las copias restantes de las guías entregadas en el almacén del clientes al cliente guía WCE (SUNAT, destinatario, remitente, y transportista) momento de preparar la documentación que se despacha con la carga; excepto la copia control administrativo que la entrega en recepción de WCE.


1.5 Considerar para la distribución de los documentos la siguiente información:

COMPRA DIRECTA.

DESTINATARIO	REMITENTE (Proveedor)
<ul style="list-style-type: none"> • Factura / factura guía. (Original) <ul style="list-style-type: none"> - Aquiriente o Usuario - Sunat • Guía re Remisión Remitente. (Original) <ul style="list-style-type: none"> - Destinatario - Sunat • Boleta de Venta. (Original) <ul style="list-style-type: none"> - Usuario • Guía de Remisión Transportista. (Original) <ul style="list-style-type: none"> - Destinatario - Sunat • Fotocopia de Orden de Compra. • Protocolo de seguridad • Certificado de Análisis. • Registro sanitario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Factura / factura guía. (Copia) <ul style="list-style-type: none"> - Control Administrativo - Crédito y Cobranza • Guía re Remisión Remitente. (Copia) <ul style="list-style-type: none"> - Transportista - Remitente - Control Administrativo • Boleta de Venta. <ul style="list-style-type: none"> - Control Administrativo • Guía de Remisión Transportista. (Copia) <ul style="list-style-type: none"> - Transportista - Remitente - Control Administrativo • Fotocopia de Orden de Compra. • Protocolo de seguridad • Certificado de Análisis. • Registro sanitario.

LICITACIONES

DESTINATARIO	REMITENTE (Proveedor)
<ul style="list-style-type: none"> • Factura / factura guía. (Fotocopia) <ul style="list-style-type: none"> - Control administrativo • Guía re Remisión Remitente. (Fotocopia) <ul style="list-style-type: none"> - Control administrativo • Guía de Remisión Transportista. (Original) <ul style="list-style-type: none"> - Destinatario - Sunat • Fotocopia de Orden de Compra. <ul style="list-style-type: none"> Protocolos Certificado de Análisis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Factura / factura guía. (Original) <ul style="list-style-type: none"> - Aquiriente o Usuario - Sunat - Remitente - Crédito y Cobranza - Transportista - Ctrol. Administrativo • Guía re Remisión Remitente. (Original) <ul style="list-style-type: none"> - Destinatario - Sunat - Transportista - Control Administrativo • Guía de Remisión Transport. (Copia) <ul style="list-style-type: none"> - Control Administrativo • Orden de Compra original. <ul style="list-style-type: none"> Protocolos Certificado de Análisis.

	PREPARACION DE LA DOCUMENTACIÓN Y EL EMBALAJE DE LOS PRODUCTOS A DESPACHAR	PRO-OP-004
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

1.6 El operador/chofer-operador deberá colocar en el sobre que contendrá los documentos la etiqueta de sobres wce (contiene los datos de la persona consignada). La etiqueta tiene la presentación que se ve en el Anexo 1.

2. Manifiesto de carga

2.1 El chofer-operador registra en el manifiesto de carga, ver anexo 2, los siguientes campos: fecha, consignado a, vía, documento, N°, se adjunta documentos, y los campos de la tabla: cliente, tipo, serie, número, destino, tipo de mercadería, sobres y paquetes, cajas, total de piezas, total de kg.

Cuando deba especificar que hay tránsito colocarlo en el campo observaciones, especificando los productos a los que corresponde dicho tránsito número de guía o factura, o por defecto directo en la orden de envío (caso genfar).

2.2 Solicita al supervisor de cuenta el número de reserva de la línea área y la coloca en el Acta de Verificación de Carga (formato de la empresa de carga aérea). Ver Anexo 3.

2.3 El chofer-operador deberá colocar el manifiesto de carga junto con el sobre con los documentos y copias correspondientes en el casillero correspondiente según destino.

3. Guía de Remisión Transportista para proveedor representante

3.1. El chofer-operador /despachador generará una Guía de Remisión Transportista, ver anexo 4, teniendo en consideración los siguientes datos:

- Fecha de emisión.
- Dirección de partida (Dirección de WCE S.A.C).
- Remitente (WCE S.A.C).
- Dirección de llegada (Dirección del Proveedor representante).
- Destinatario (Nombre del Proveedor representante).
- Descripción (Todos los documentos sustentatorios de la carga).
- Cantidad de piezas (Total de piezas).
- Peso (Peso Total).
- Unidad de medida (kg.).
- Datos de la unidad de transporte y conductor (Sello con número de placa y nombre).

3.2. La existencia de varias Facturas, Boletas de Venta, Guías de Remisión Remitente u otras para un mismo destinatario, en este caso el consignado, sólo generará una Guía de Remisión Transportista.

B. Preparación del embalaje

1. Tratamiento a las cajas

El coordinador de almacén de tránsito o jefe de operaciones, dan las indicaciones a los operadores de cómo proceder a preparar la carga, las indicaciones pueden ser:

	PREPARACION DE LA DOCUMENTACIÓN Y EL EMBALAJE DE LOS PRODUCTOS A DESPACHAR	PRO-OP-004
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

- 1.1. Rotular: Agrupar las cajas por guía y ciudad y rotularlas.
- 1.2. Reforzar: De ser frágiles (en especial frascos de vidrio) o productos delicados serán embalados con esquineros de cartón, de madera o en cajas más resistentes (lisu) que garanticen la integridad de los productos en el proceso de transporte y manipulación. O colocar las cajas dentro de una caja lisu.
- 1.3. Embalar: Se refiere cuando se arman cajas con productos del cliente, dichas cajas se sellan con la cinta de embalaje del cliente para sellar la caja armada.
- 1.4. Plastificar: Se plastifican las cajas con el fill.

2. Etiquetado

- 2.1. El coordinador de almacén de tránsito, procede a sacar las etiquetas de las cajas a distribuir.
- 2.2. El chofer-operador/operador coloca las etiquetas. La etiqueta contiene datos del Consignado a, Nombre de Referencia, Nombre del Laboratorio, Comprobante, Total de piezas, Origen, Destino, Fecha de despacho. Ver anexo 5.

3. Disposición final

Disponer las cajas ya plastificadas y etiquetadas, en la **zona de despacho** en función al orden de salida de la carga (prioridades).

VIII. Registros


FOR-OP-002 Manifiesto de Carga

- 1. Juego de copias de los documentos sustentatorios de la carga


IX. Anexos

ANEXO 1. ETIQUETA SOBRE



 World Carrier Express S.A.C.	PREPARACION DE LA DOCUMENTACIÓN Y EL EMBALAJE DE LOS PRODUCTOS A DESPACHAR	PRO-OP-004
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

ANEXO 2. MANIFIESTO DE CARGA

 World Carrier Express S.A.C.		FOR-OP-002 VERSION N° 1 Fecha: 16/03/2015									
FECHA: / /		MANIFIESTO DE CARGA 001 N° 001209									
ORIGEN	LIMA										
DESTINO											
CONSIGNADO A: _____ CHOFER: _____ OPERADOR: _____ VÍA: TERRESTRE <input type="checkbox"/> AÉREO <input type="checkbox"/> COMPAÑIA _____ HORA _____ hrs DOCUMENTO: _____ N° _____ CAJAS: _____ T. PIEZAS _____ PESO TOTAL: _____ Se adjunta documentos: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>											
Item	Cliente	Tipo	Serie	Número	Destinatario	Tipo de Mercadería	Sobres y/o Paquetes	Cajas	Total Piezas	Total Peso Kg.	P/V
01											
02											
03											
04											
05											
06											
07											
08											
09											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
18											
19											
20											
Reforzado: <input type="checkbox"/> Plastificado: <input type="checkbox"/> Etiquetado: <input type="checkbox"/>											
OBSERVACIONES: _____ _____						Hora de despacho : hrs		V°B° Coordinador de despacho V°B° de Almacén			

 World Carrier Express S.A.C.	PREPARACION DE LA DOCUMENTACIÓN Y EL EMBALAJE DE LOS PRODUCTOS A DESPACHAR	PRO-OP-004
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

ANEXO 3. ACTA DE VERIFICACIÓN

ACTA DE VERIFICACION DE CARGA

Talma

OS N° _____ OS N° _____

Datos del embarcador

Nombre de la persona que realiza el embarque: *YON OSWALDO ESTABDO* Agencia de Carga: *si* World Carrier Express SAC

DNI / CE / Pasaporte: *10894786* Teléfono: _____ Firma del embarcador: *[Firma]*

Temperatura de almacenaje (servicio de congelado y refrigerado disponible sólo en estación Lima).
 Refrigerada (2°C - 8°C) Congelado (0°C - -18°C) Ambiente

Aeropuerto de destino: _____ Tipo de carga: _____ Descripción del contenido de la carga: _____

Datos para facturación

Tipo de documento: Boleta Factura Tipo de servicio: Estándar Next flight Urgente Terr_express Prime

Nombre y/o razón social: *World Carrier Express SAC*

DNI / CE / Pasaporte / RUC: *20517448371*

Dirección: *Jr Manuel Candamo 464 Linea*

Datos del destinatario

Nombre o razón social del destinatario (en caso de persona natural, precisar los dos apellidos): _____

DNI / CE / Pasaporte / RUC: _____ Teléfono: _____

Para ser llenado por personal del almacén

Bultos en el lote	Peso (Kgs)	Largo (cm)	Ancho (cm)	Alto (cm)
1				
2				
3				

Bultos (Cantidad) / Peso (Kgs) / Condición de embalaje

Bueno Regular, eventualidad de daño al contenido (*) Malo, eventualidad de daño al contenido y / o otras causas (**)

Firma del embarcador: *[Firma]*

(*) Bajo responsabilidad del embarcador

2	CARTON	3	PAQUETE	6	CARTON	8	BAJOS	10	PLUMA VI (Econopl)
12	CAJA DE MADERA	13	VALISA	15	SAD (parihuela)	21	CAY CARION	27	ALAJA / KENNEL

Controles de Seguridad/LA

Hora inicio: _____ Responsable (nombre/firma/fecha): _____

Máquina 1: _____ Inspección manual: _____

Máquina 2: _____ Responsable (nombre/firma/fecha): _____

Observaciones: _____

Linea aérea: _____ Organizador: _____ Balancero: _____ Digitador: _____

OS N° _____ OS N° _____

Bultos: _____ Peso: _____ Destino: _____

Datos para facturación

Tipo de documento: Boleta Factura Tipo de servicio: Estándar Next flight Urgente Terr_express Prime

Nombre y/o razón social: *World Carrier Express SAC*

Dirección: *Jr Manuel Candamo 464 Linea*

FOR-NAC-012
Fecha de emisión: 13/03/2014 Versión: 02

 World Carrier Express S.A.C.	PREPARACION DE LA DOCUMENTACIÓN Y EL EMBALAJE DE LOS PRODUCTOS A DESPACHAR	PRO-OP-004
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

Talma

Lotc	Bultos (en el lote)	Peso (Kg.)	Largo (cm)	Ancho (cm)	Alto (cm)	Peso volumen
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

Bultos totales
 Peso total
 Peso volumen total

Control por inspector DG (Solo si aplica)

Embalaje correcto Clase

Documentos completos UN


Inspector (nombre/firma/sello)

FOR-NAC-012	
Fecha de emisión	Versión
13/03/2014	03

Ud. puede obtener información sobre el estado de su carga o realizar reservas:
llamando al Contact Center al 411-8200, opción 2
enviando un correo electrónico a la dirección reserva.nacional@lancargo.com
ingresando a la página www.lancargo.com

 World Carrier Express S.A.C.	PREPARACION DE LA DOCUMENTACIÓN Y EL EMBALAJE DE LOS PRODUCTOS A DESPACHAR	PRO-OP-004
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

ANEXO 4. GUÍA DE REMISIÓN

 World Carrier Express S.A.C. SERVICIO DE CARGA - COURIER - EMBALAJE - ALMACEN - ADUANA Manuel Candamo 464 Lince - Lima - Perú Telf: (511) 471-8222 - Fax: (511) 265-2202 www.worldcarrier.com.pe		GUÍA DE REMISIÓN - TRANSPORTISTA R.U.C. 20517448371 001- N° 001867	
FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE INICIO DEL TRASLADO:		
DIRECCIÓN DE PARTIDA		DIRECCIÓN DE LLEGADA	
VIA TIPO: _____ VIA NOMBRE: _____ N°: _____ INTERIOR: _____ ZONA: _____ DISTRITO: _____ PROV.: _____ DEP.: _____		VIA TIPO: _____ VIA NOMBRE: _____ N°: _____ INTERIOR: _____ ZONA: _____ DISTRITO: _____ PROV.: _____ DEP.: _____	
REMITENTE		DESTINATARIO	
APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL: _____ R.U.C.: _____ TIPO Y DOC. IDENT.: _____		APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL: _____ R.U.C.: _____ TIPO Y DOC. IDENT.: _____	
DESCRIPCIÓN		CANTIDAD	PESO
		UNIDAD DE MEDIDA	COSTO MINIMO DEL TRASLADO
1er. TRAMO		2do. TRAMO	
3er. TRAMO		4to. TRAMO	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPORTE Y DEL CONDUCTOR		DATOS DE LA EMPRESA SUBCONTRATADA	
- MARCA DEL VEHICULO: _____ - PLACA N°: _____ - CONFIGURACIÓN VEHICULAR: _____ - N° DE CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN: _____ - N° DE LICENCIA DE CONDUCIR: _____ CHOFER: _____		NOMBRES Y APELLIDOS / RAZÓN SOCIAL: _____ R.U.C.: _____ p. WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C.	
		RECIBIDO POR:	
		Nombre: _____ D.N.I.: _____ Fecha: ____/____/____ FIRMA Y SELLO	
<small>Oficina San Francisco E.I.R.L. RUC. 20134195402 Serie 001 Dai 1,701 al 2,200 Aut. Sunat N° 11164371023 F1 19-11-2014</small>		REMITENTE	

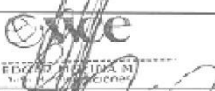


ANEXO 5. ETIQUETA CAJA

 World Carrier Express S.A.C. Jr. Manuel Candamo 464, Lince - Lima, Perú Telf.: (511) 471-8222 Fax: (511) 265-2202 www.worldcarrier.com.pe		
Consignado A:		
FRANCISCO URIARTE VASQUEZ Y/O DAVID PAUCAR CHOQUE		
Referencia:	Lab.:	comprobante:
YANEZ MORALES MARIA LUISA	HBO	228716
TOTAL PIEZAS:	ORIGEN:	DESTINO:
1 / 1	LIMA	TACNA
F/ DESPACHO 19/02/15		 TAC052001IM

Anexo 5

 World Carrier Express S.A.C.	PROGRAMACION DEL DESPACHO A PROVINCIA	PRO-OP-005
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

PROCEDIMIENTO PROGRAMACION DEL DESPACHO A PROVINCIA

Elaborado por:	Nicanor Oliviera Aguirre	Coordinador de Despacho	 EDGARDO ESTRADA M. Coordinador
Revisado por:	Alfredo Estrada Alvarez	Gerente de Administración y Finanzas	 WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C. ALFREDO ESTRADA A. Gerente Administrativo
Aprobado por:	Alfredo Estrada Merino	Gerente General	 WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C. ALFREDO ESTRADA M. GERENTE GENERAL

	PROGRAMACION DEL DESPACHO A PROVINCIA	PRO-OP-005
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

I. Objetivo

Efectuar de forma adecuada el despacho en los distintos medios de transporte (Aéreo o terrestre) y garantizar su salida a los destinos consignados en los requerimientos de los clientes.

II. Alcance

Aplicable al coordinador de despacho.

III. Definiciones y abreviaturas

Ninguna

IV. Documentos de referencia

Norma ISO 9001:2008

V. Consideraciones

1. Se dispondrá de las unidades de transporte y el personal necesario acorde al volumen de mercadería a despachar.
2. Se efectuará el despacho y/o distribución en los medios de transporte teniendo en consideración los horarios de salida de los distintos proveedores de transporte, y las condiciones que garanticen el traslado adecuado.

VI. Responsabilidades

- **Coordinador de despacho:** Ejecutar el presente procedimiento.
- **Coordinador del SGC y Jefe de Operaciones:** Supervisar el cumplimiento del presente procedimiento y dar soluciones a las incidencias que encontrarse en el seguimiento.
- **Operadores y Choferes:** Realizar el traslado y despacho con la documentación correspondiente y de acuerdo a lo establecido y coordinado por el coordinador de despacho.

VII. Procedimiento

1. El coordinador de despacho debe estar en comunicación constante con el chofer y/o supervisor de cuenta para saber cuáles son los puntos de destino de la carga, las prioridades e ir realizando las coordinaciones correspondientes con la empresa de transporte y con los representantes.
2. El coordinador de despacho debe revisar en intervalos de tiempo, el casillero que contiene los sobres y el manifiesto de carga, para determinar cuáles son los puntos de destino de la carga.
3. El coordinador de despacho efectuará las coordinaciones del caso para determinar que proveedor de transporte nacional efectuará el transporte de lima a los puntos de destino nacionales. Considerar según destino medio de transporte. Ver anexo 1.

	PROGRAMACION DEL DESPACHO A PROVINCIA	PRO-OP-005
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

4. Una vez efectuada la coordinación coloca el nombre del proveedor de transporte seleccionado y el punto de destino de la carga en el reporte informe y liquidación de envíos diarios.
5. El coordinador de despacho efectuará las coordinaciones del caso para determinar que proveedor representante estará a cargo de la recepción, traslado y entrega de la carga en destino.
6. El coordinador de despacho, una vez confirmada la salida (en función de prioridades y de las coordinaciones con los proveedores), procede a tomar el sobre y el manifiesto de carga correspondiente al punto de destino de la carga.
 - 6.1 Realiza la suma de total de paquetes corrobora la cantidad haciendo una inspección rápida en almacén de tránsito, completa en el manifiesto de carga: cajas, total de piezas y peso total.
 - 6.2 Coloca el nombre de la compañía por la que está enviando.
 - 6.3 Coloca la hora aproximada que pactó con la empresa de transporte en el manifiesto de carga para que luego se pueda hacer seguimiento a partir de eso.
 - 6.4 Coloca el nombre del chofer y operador que sale a despacho.
 - 6.5 Coloca su V°B° en el manifiesto de carga y procede a sellar el sobre, para posteriormente entregárselos al chofer que va salir a despacho.
7. El coordinador de despacho procederá a comunicar a los proveedores representantes el envío de carga, cantidad de cajas, nombre del proveedor de transporte nacional, nivel de urgencia del servicio y otra información importante que pueda requerir. Después de efectuada dicha comunicación coloca OK en el reporte informe y liquidación de envíos diarios.
8. El coordinador de despacho coloca el sello de despachado en el juego de copias de la documentación de la carga, y anota en el la siguiente información: Nombre del P/T, número de documento del comprobante de pago emitido por el P/T, fecha de despacho, operador y chofer, nombre del P/T y N° de manifiesto. **Ver anexo 2**
9. El coordinador de despacho adjuntará el comprobante de pago a la empresa de transporte a la copia rosada del manifiesto la misma que archiva en el file correspondiente. El juego de copias de la documentación de la carga se la entrega al supervisor de cuenta.

VIII. Registros

FOR-OP-002 Manifiesto de Carga
Reporte de liquidación y envíos diarios

 World Carrier Express S.A.C.	PROGRAMACION DEL DESPACHO A PROVINCIA	PRO-OP-005
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

IX. Anexos

ANEXO 1

Vía Aérea	Vía Terrestre		
Arequipa	Abancay	Cutervo	Oxapampa
Ayacucho	Arequipa	Huacho	Pacasmayo
Cajamarca	Andahuaylas	Huaraz	Palpa
Chiclayo	Ayacucho	Huancavelica	Pisco
Cusco	Barranca	Huancayo	Piura
Huánuco	Cajamarca	Huánuco	Puno
Iquitos	Cañete	Huaral	Pucallpa
Juliaca	Cusco	Huaraz	Pto. Maldonado
Piura	Cerro de Pasco	Ica	San Román
Pto. Maldonado	Chachapoyas	Juliaca	Satipo
Pucallpa	Chancay	La Merced	Tacna
Puno	Chanchamayo	La Oroya	Tarma
Tacna / Ilo	Chepen	Matucana	Tarapoto
Tarapoto	Chimbote	Mollendo	Tingo María
Tumbes	Chiclayo	Moyobamba	Tumbes
Trujillo	Chincha		Trujillo


ANEXO 2



Anexo 6

	ENTREGA DE CARGA A PROVINCIA	PRO-OP-007
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

PROCEDIMIENTO ENTREGA DE CARGA A PROVINCIA

Elaborado por:	Edgar Molina	Jefe de operaciones	
Revisado por :	Alfredo Estrada Alvarez	Gerente de Administración y Finanzas	
Aprobado por:	Alfredo Estrada Merino	Gerente General	

	ENTREGA DE CARGA A PROVINCIA	PRO-OP-007
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

I. Objetivo

Uniformizar los principales lineamientos de entrega de carga a destino nacional, según requerimientos del cliente, grado de urgencia, modalidad y otras indicaciones especiales.

II. Alcance

Aplicable al coordinador de despacho, chofer, operador, supervisor de cuenta y proveedor representante en provincia.

III. Definiciones y abreviaturas

P/R: Proveedor Representante

P/T: Proveedor de Transporte

IV. Documentos de referencia

Norma ISO 9001:2008

V. Consideraciones

1. El P/R deben contar con una vestimenta adecuada a las labores que son parte de su servicio (tales como calzado adecuado para su protección, vestimenta bien cuidada y en correctos estados de higiene) por su condición de Proveedor Representante de nuestra oficina en el procedimiento de recepción, traslado y entrega de la carga consignada.
2. El P/R y el P/T debe realizar el transporte en unidades móviles que cuenten con condiciones administrativas óptimas (que cuente con los permisos necesarios para su función), en condiciones mecánicas adecuadas (las mismas que no comprometan la entrega y la usabilidad de los productos transportados) y condiciones de seguridad (contar con espacios higiénicos y con funcionamiento vigente, no usando unidades en condiciones obsoletas tanto visibles como internas).
3. - EL P/R y el P/T debe realizar las actividades de manipulación, carga y descarga de los productos dependiendo de su condición, no exponiendo con un incorrecto manejo de la misma a que su contenido altere su uso, así mismo debe velar por todos los aspectos de seguridad de la carga, que dependen básicamente si la unidad móvil es segura y el chofer y operario que la maneja.

VI. Responsabilidades

- **Coordinación de Despacho:** Revisar la información del manifiesto de carga y el sobre con documentos de la carga.
- **Coordinador del SGC y Jefe de operaciones:** Supervisar el cumplimiento del presente procedimiento y dar soluciones a las incidencias que encontrarse en el seguimiento.
- **Operador de Almacén de tránsito:** Verificar que la carga salga en las condiciones requeridas por el presente procedimiento.
- **Supervisores de Cuenta:** Coordinar, verificar e informar de todas las incidencias ocurridas en el proceso entrega a provincia.

	ENTREGA DE CARGA A PROVINCIA	PRO-OP-007
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

VII. Procedimiento

1. De la salida de la base

- 1.1. El operador y chofer recibe la orden de salida por parte del coordinador de despacho.
- 1.2. El chofer recibe la documentación pertinente de parte del coordinador de despachos, manifiesto de carga y sobre sellado con los documentos.
- 1.3. El chofer entrega el manifiesto al operador de almacén de tránsito, quién verifica las cantidades y las condiciones en que están saliendo la carga a despachar.
- 1.4. El chofer deja en recepción la copia rosada del manifiesto de carga entregado por el operador de almacén de tránsito, el juego de copias de la documentación de la carga y la guía de control administrativo.
- 1.5. El chofer dispone la carga en el vehículo, para luego dirigirse al proveedor de transporte teniendo en consideración las disposiciones dadas en el documento MAN-OP-001 Normativas de seguridad y Plan de Contingencia para el transporte seguro de la carga.

2. De la entrega al proveedor de transporte

- 2.1. El chofer de presentarse alguna incidencia en la entrega de la carga en el P/T deberá reportarla al coordinador de despacho y/o al Supervisor de cuentas, para realicen las gestiones correspondientes.
- 2.2. El chofer entrega a recepción los documentos correspondientes, tales como el cómo el comprobante pago efectuado al proveedor de transporte y otros documentos (caso de LAN) dados por este para el seguimiento del despacho.
- 2.3. El coordinador de despacho coloca el sello de despachado en el juego de copias de la documentación de la carga, y anota en el la siguiente información: Nombre del P/T, número de documento del comprobante de pago emitido por el P/T, fecha de despacho, operador y chofer, nombre del P/R y N° de manifiesto. **ver anexo 1**
- 2.4. El coordinador de despacho adjuntará el comprobante de pago a la empresa de transporte a la copia rosada del manifiesto la misma que archiva en el file correspondiente. El juego de copias de la documentación de la carga se la entrega al supervisor de cuenta.

3. Del recojo de la carga por parte del proveedor representante

- 3.1. El P/R debe asegurarse de recibir la carga en el tiempo y plazo indicado por WCE, estando obligado a informar inmediatamente por teléfono y posteriormente regularizar por escrito de cualquier incidencia que obstaculice la entrega de la carga por parte de los proveedores de transporte nacional.
- 3.2. El P/R debe verificar conforme la documentación que sustenta la carga que tiene bajo su responsabilidad, el número de paquetes que recibe y los detalles de la información de las

	ENTREGA DE CARGA A PROVINCIA	PRO-OP-007
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

etiquetas de los paquetes tales como numero de cajas, nombre del consignado, nombre de referencia y destino, antes de retirarse de las instalaciones del proveedor de transporte.

4. De la entrega del proveedor representante al consignado

- 4.1. El proveedor representante debe verificar la documentación que sustenta la carga que tiene bajo su responsabilidad, revisando los detalles de información como numero de cajas, puntos de entrega, datos del cliente de destino de la carga, nivel de urgencia de la entrega entre otros, antes de efectuar los repartos.
- 4.2. El proveedor representante hace una verificación conjunta con el consignado de los productos y la documentación entregada.
- 4.3. Para el caso en que por políticas del consignado no se puede verificar al momento de la entrega el producto, sólo se verificará la conformidad de la entrega con la firma a la guía de WCE. Pero al momento de recoger cargos el proveedor representante debe preguntar si se presentó alguna incidencia o no conformidad en la verificación interna hecha por el consignado. Si se presentan reportarlas a la oficina base de WCE en la ciudad de Lima.
- 4.4. El proveedor representante solicita al responsable de recibir la carga, que consigne su nombre, DNI, firma y hora de recepción en la guía de remisión transportista de WCE S.A.C y en los demás documentos del remitente en señal de conformidad en la recepción de la carga.
- 4.5. El proveedor representante en forma inmediata reporta por teléfono, correo electrónico, fax o enviando una imagen de la guía remisión transportista a WCE S.A.C la fecha, hora de la entrega, el nombre y DNI de la persona que recibe la carga.
- 4.6. El proveedor representante devuelve de forma inmediata a Lima los cargos de la guía de remisión transportista de WCE SAC (remitente y transportista) y la copia "destinatario y SUNAT" quedan con el consignatario. Asimismo, deberán de enviar a Lima los documentos (facturas, guía de remisión remitente, boleta de venta, nota de crédito) y otros documentos sustentatorios de entrega del bien.
- 4.7. El proveedor representante verifica que cumplió con la entrega de todo lo consignado en el manifiesto de carga que se emite desde nuestra base en Lima. En el cual deberá ir anotando al lado de cada ítem la fecha en que recogió los cargos en el consignado. Después de recoger todos los cargos correspondientes, deberá devolver dicho manifiesto a la base lima.

VIII. Registros

- FOR-OP-002 Manifiesto de carga
- Comprobante de la empresa de transporte
- Guía de Remisión de WCE S.A.C

IX. Anexos

ANEXO1. IMBOX DESPACHADO



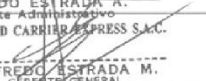


4

Anexo 7

	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE DESPACHOS	PRO-OP-008
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y CONTROL DE DESPACHOS

Elaborado por:	Edgar Molina Medrano	Jefe de Operaciones	 EDGAR MOLINA M. Jefe de Operaciones
Revisado por :	Alfredo Estrada Alvarez	Gerente de Administración y Finanzas	 ALFREDO ESTRADA A. Gerente Administrativo
Aprobado por:	Alfredo Estrada Merino	Gerente General	 ALFREDO ESTRADA M. Gerente General

	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE DESPACHOS	PRO-OP -008
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

I. Objetivo

Asegurar que la operación de traslado de la carga tenga el seguimiento debido acorde a las exigencias requeridas por la naturaleza del producto y a requerimiento del cliente.

II. Alcance

Personal de seguimiento a despacho

III. Definiciones y abreviaturas

Ninguna

IV. Documentos de referencia

Norma ISO 9001: 2008

V. Consideraciones

- El traslado de la carga que presenten retrasos, reprogramaciones de horarios y cancelaciones en sus salidas programadas, serán comunicados oportunamente por el supervisor de cuenta al cliente.

VI. Responsabilidades

- **Coordinador del SGC y Jefe de operaciones:** Supervisar el cumplimiento del presente procedimiento y dar soluciones a las incidencias que encontrarse en el seguimiento.
- **Supervisor de cuenta:** supervisar el cumplimiento de este procedimiento.
- **Personal de seguimiento a despacho:** Efectuar un control y seguimiento diario de los despachos realizados en los medios de transporte aéreo y terrestre. Ejecutar el presente procedimiento.

VII. Procedimiento

1. Verificación al proveedor de transporte

- 1.1. Se comunica por teléfono con el proveedor representante para verificar que recogió la carga, si este comunica que la carga no ha llegado o hay problemas en la empresa de transporte, comunica al coordinador de despacho para que se comunique con el proveedor de transporte y al supervisor de cuenta para que comunique al cliente en caso la demora genere problemas.
- 1.2. Si hubiese incidencia la registra en el campo observaciones de la Hoja de Seguimiento y luego en el reporte general de servicio.

2. Verificación al proveedor representante

- 2.1. Solicita al proveedor representante la confirmación y/o situación respecto al envío de la carga.

	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE DESPACHOS	PRO-OP -008
		VERSION 1
		Fecha: 18/05/15

2.2. Deberá usar como herramienta de ayuda la Hoja de Seguimiento para registra la información relevante al momento de hacer el seguimiento. Esta contiene los siguientes campos; ítem que se corresponde con el ítem del manifiesto de carga, cliente, recibido por, fecha y hora.

2.3. Se comunica con el consignado para verificar que se realizó la entrega correspondiente.

2.4. Archiva en un file las Hojas de Seguimiento.

3. Comunicar al supervisor de cuenta la confirmación de entrega

Después de terminar con las llamadas ingresará la data al excel Reporte General del Servicio, en el que le corresponden llenar los campos del cuadro recepción de carga por proveedor representante en proveedor de transporte, fecha y hora de recojo y los campos del cuadro confirmación de entrega; recibido por, fecha y hora.

4. Reportar incidencias presentadas.

4.1. Comunicar verbalmente al supervisor de cuenta las incidencias encontradas y registrarlas en el reporte general de servicio.

4.2. Se le comunicará al cliente, una vez conocida la situación real, en caso se generen retrasos en el despacho. Se procederá de acuerdo a lo que indique puntualmente el cliente.



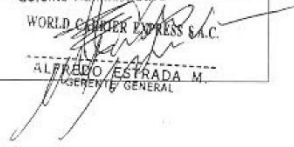
VIII. Registros

- FOR-OP-003 Hoja de Seguimiento
- Reporte General de Servicio

Anexo 8

 World Carrier Express S.A.C.	GESTION DE LA CADENA DE FRÍO	PRO-OP-10
		VERSION 2.1
		Fecha: 31/08/2015

**PROCEDIMIENTO
GESTION DE LA CADENA DE FRÍO**

Elaborado por:	Adys Silva Vásquez	Coordinador del SGC	
Revisado por:	Alfredo Estrada Alvarez	Gerente de Administración y Finanzas	 WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C. ALFREDO ESTRADA A. Gerente Administrativo
Aprobado por:	Alfredo Estrada Merino	Gerente General	 WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C. ALFREDO ESTRADA M. Gerente General

COPIA CONTROLADA

I. Objetivo

Efectuar un eficiente y oportuno proceso de mantenimiento de la cadena de frío de los productos refrigerados (vacunas y medicamentos), durante el proceso de distribución.

II. Alcance

Todos los despachos que involucren productos con cadena de frío.

III. Definiciones y abreviaturas

- **Cadena de Frío:** Es un sistema de procesos para la conservación, manejo y distribución de productos que requieren bajas temperaturas (2-8°C).
- **Caja Isotérmica:** Caja que contiene producto(s) refrigerado.
- **Emergencia:** Se considera situación de emergencia a los eventos que generan retraso en la entrega de estos productos.
- **Producto Refrigerado:** producto en cadena de frío.

IV. Documentos de referencia

Norma ISO 9001:2008


V. Consideraciones

1. IDENTIFICAR oportunamente una posible complicación, respecto a la oportuna entrega del producto refrigerado.
2. COMUNICAR de manera inmediata los respectivos clientes, sobre cualquier situación que ponga en riesgo la cadena de frío de los productos refrigerados, y esperar instrucciones.
3. CONTAR con los equipos y conocimientos necesarios para un adecuado mantenimiento de productos refrigerados.
4. PROCEDER con el mantenimiento de la cadena de frío, como procedimiento de contingencia, bajo autorización del cliente.
5. Con respecto a la calidad de las cajas isotérmicas, acondicionamiento de los productos, uso de los geles y termómetros. WCE S.A.C. no tiene ninguna injerencia ni responsabilidad sobre el uso de las mismas.
6. Los productos refrigerados tendrán prioridad en todas las etapas del servicio.

VI. Responsabilidades

Supervisor de cuenta - Ejecutar el cumplimiento del presente procedimiento.

Coordinador de Despacho. - Deberá efectuar el respectivo seguimiento y control de todos los envíos, de acuerdo al manual de procedimientos.

	GESTION DE LA CADENA DE FRÍO	PRO-OP-10
		VERSION 2.1
		Fecha: 31/08/2015

VII. Procedimiento

Teniendo en consideración que dentro de los productos en cadena de frío se encuentran productos biológicos sumamente sensibles a las variaciones de temperatura por lo que para garantizar su estabilidad y eficacia a lo largo de la cadena de suministro WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C. tiene en consideración generar un procedimiento (resumen) solo para el manejo de estos productos, generado a partir de los procedimientos operativos de la empresa, por tanto lo que se muestra aquí son los puntos más significativos de cada proceso respecto al manejo de estos productos, si se quiere ver a detalle se deberán ver los nueve procedimientos operativos restantes.

1.-RECEPCION DE SOLICITUD DE SERVICIO

- 1.1. El supervisor de cuenta debe verificar su correo a diario, para revisar si hay comunicación del cliente comunicando que habrá recojo de productos refrigerado. Caso contrario comunicarse vía telefónica con el cliente para determinar si habrá salida de los mismos.
- 1.2. El supervisor de cuenta realiza la solicitud de reserva de espacio y mantenimiento en cámara de frío en la línea aérea correspondiente hasta su embarque próximo.

2. RECEPCIÓN DE PRODUCTOS

- 2.1. El operador recepciona las cajas isotérmicas en los almacenes respectivos debidamente acondicionados y sellados por el responsable del mismo. Para lo cual realiza verificación de:
 - a) Coincida la cantidad de cajas isotérmicas consignada en los documentos con la cantidad física.
 - b) Las cajas isotérmicas deben ser adecuadas según la naturaleza del producto y condiciones óptimas (no deben presentar quiebres, no estén quiñadas, no estén chancadas, no estén húmedas por derrames o por haber estado en condiciones húmedas).
 - c) Las cajas isotérmicas deberán contar con el sticker de temperatura (conservar el producto a temperatura entre 2º y 8º C).
 - d) De constatar que no cuenta con dicho sticker, le comunicará al personal responsable del almacén.
 - e) Las cajas isotérmicas deben estar selladas con la cinta de seguridad del cliente.
 - f) Si constata que en la rotulación de las cajas faltan datos, consignarlos conforme a la documentación que ampara a los productos (guía de remisión, factura, factura-guía). Rotular las cajas en función de dicha documentación y colocar el nombre de la ciudad destino.
- 2.2. Verificación documentaria de la carga, incluyendo la revisión de la recepción del Formato de Conformidad de Recepción de Productos Refrigerados.
- 2.3. Firma y sello en los cargos correspondientes, registrando la fecha y la hora de la recepción.

3.-TRASLADO DE PRODUCTOS A BASE WCE

- 3.1. El operador transporta las cajas isotérmicas en vehículos cerrados, para evitar la exposición a la luz, humedad, y otros agentes.
- 3.2. El operador descarga de las cajas isotérmicas en la zona de descarga del almacén de tránsito de WCE, para luego pasar por el proceso de embalaje.

	GESTION DE LA CADENA DE FRÍO	PRO-OP-10
		VERSION 2.1
		Fecha: 31/08/2015

4.- PREPARACION DE DOCUMENTACION Y EMBALAJE

- 4.1. El operador, debe llenar el ACTA DE VERIFICACIÓN consignado en dicho documento, el número de reserva en la línea aérea.
- 4.2. El operador, debe embalar y etiquetar las cajas isotérmicas, una vez terminado este proceso debe disponerlas en la zona de despacho para su entrega local o a provincia.

5. PROGRAMACION DE ENVIO

- 5.1. El coordinador de despacho efectuará las coordinaciones del caso para determinar que proveedor representante estará a cargo de la recepción, traslado y entrega de la carga en destino.
- 5.2. El coordinador de despacho efectuará las coordinaciones del caso para determinar que proveedor de transporte nacional efectuará el transporte de lima a los puntos de destino nacionales. Considerar según destino medio de transporte.
- 5.3. Par el caso de entregas locales el Jefe de Operaciones determina que operador sale a despacho local.

6. ENTREGA LOCAL

- 6.1. El operador procede a cargar las cajas isotérmicas a los vehículos de WCE para traslado al destino local.
- 6.2. El operador entrega los productos al destino local, solicitando verificación respecto de la cadena.
- 6.3. El operador debe solicitar al personal responsable de la recepción de los productos su conformidad en el respectivo cargo, teniendo en consideración lo siguiente: Sello de la institución, nombre completo, fecha de recepción y la respectiva hora en la que se está entregando el producto.
- 6.4. En caso junto con la documentación hubiera Formato de Conformidad de Recepción de Productos Refrigerados, el operador deberá solicitar también al responsable de la recepción consigne su aprobación en dicha hoja.

7. ENTREGA EN PROVINCIA

- 7.1. El operador procede a cargar las cajas isotérmicas a los vehículos de WCE para traslado a la empresa de transporte.
- 7.2. El representante en provincia, entrega los productos en los almacenes al personal responsable de la recepción de los productos, solicitándoles su verificación respecto a la cadena de frío. Esta verificación consiste en que los productos lleguen en las condiciones requeridas (2° a 8° C), para ello y bajo indicación del cliente se debe retirar este medidor de temperatura que acompaña al producto para ver la temperatura a la que ha llegado el producto. Dicho medidor lo deberá remitir el representante a base Lima.
- 7.3. El representante en provincia, debe solicitar al personal responsable de la recepción de los productos su conformidad en el respectivo cargo, teniendo en consideración lo siguiente: Sello de la institución, nombre completo, fecha de recepción y la respectiva hora en la que se está entregando el producto.

7.4. En caso junto con la documentación hubiera Formato de Conformidad de Recepción de Productos Refrigerados, el operador deberá solicitar también al responsable de la recepción consigne su aprobación en dicha hoja.

8. SEGUIMIENTO A LOS DESPACHOS

- 8.1. El personal encargado de efectuar el Control y Seguimiento de los envíos, solicitará el Status de los envíos efectuados el día anterior a todos y cada uno de los representantes a nivel nacional, entre las 9:00 y 11:00 horas. Para seguimiento de envío aéreo antes de comunicarse con el representante, deberá revisar el status en la página de LAN Cargo, con el número de OS del CEPAN (Carta de porte aéreo nacional) correspondiente.
- 8.2. El personal encargado de efectuar el Control y Seguimiento de los envíos, solicitará información a las empresas de transporte terrestre y aéreo para poder identificar con mayor detalle en caso de presentarse complicaciones tales como:
- Cancelación de vuelos por problemas operativos y/o meteorológicos.
 - Reprogramación de vuelos por problemas operativos y/o meteorológicos.
 - Cargas rezagada.
 - Retrasos en los envíos terrestres por problemas distintos en la vía.
 - . Problemas sociales
 - . Accidentes
 - . Problemas climatológicos
 - . etc.
 - Destinatarios no ubicados.
 - Productos no solicitados.
 - Productos rechazados
 - etc.
- 8.3. El personal encargado de efectuar el Control y Seguimiento de los envíos, según el laboratorio hará seguimiento al representante sobre la conformidad en el Formato de Conformidad de Recepción de Productos Refrigerados
- 8.4. Se hará seguimiento de los cargos devueltos por los representantes, verificando según sea el cliente el retorno del Formato de Conformidad de Recepción de Productos Refrigerados. y sobre la entrega del medidor de temperatura, en caso hubiera.

9. REMISION DE CARGOS

- 9.1. Los cargos adjuntos, deberán ser verificados e ingresados al reporte de servicio por el supervisor de cuentas antes de efectuar la devolución a los distintos clientes.
- 9.2. El supervisor de cuenta efectuará la entrega de los cargos adjuntos a los distintos clientes y posteriormente ingresará al registro correspondiente en el Reporte de Servicios.
- 9.3. Según el laboratorio, si existe el Formato de Conformidad de Recepción de Productos Refrigerados y medidor de temperatura, se retoma al cliente junto con los cargos de los

documentos, este documento también debe ser registrado por el supervisor de cuenta en el Reporte de Servicios.

10. COMUNICACIÓN INMEDIATA A NUESTROS CLIENTES.

10.1. El supervisor de cuenta, pondrá en conocimiento y solicitará instrucciones vía correo electrónico, respecto a las complicaciones presentadas en el envío de medicamentos en cadena de frío. Dichas instrucciones pueden ser retirar el producto de la agencia de transporte para devolución al almacén del cliente, retirar el producto para mantenimiento de la cadena de frío en WCE, autorización para mantenimiento de la cadena de frío en provincia u otro.

11. CONTROL DEL FRIGORÍFICO.

- 11.1. Los equipos y materiales a disponer para realizar mantenimiento de la cadena de frío, son el equipo frigorífico que posea termómetro incorporado o tenga conectado un Termohigrómetro y los geles. Los mismos que se encuentran instalados en el Almacén de Tránsito de WCE.
- 11.2. Los geles contenidos en el equipo refrigerado debe mantener la temperatura de -18°C por un periodo mínimo de 72 horas antes de su uso en el mantenimiento de la cadena de frío.
- 11.3. El coordinador de almacén debe controlar 2 (dos) veces al día el equipo frigorífico, al inicio y final del día, las temperaturas mínimas y máximas termómetro. El control se hace a través del FOR-OP-007.
- 11.4. El coordinador de almacén deberá notificar al Jefe de Operaciones y al coordinador del SGC, sobre cualquier desviación respecto al rango de temperatura antes especificado otras desviaciones presentadas.
- 11.5. El Jefe de Operaciones en trabajo conjunto con el Coordinador de Almacén, deberá vigilar el cumplimiento de las siguientes disposiciones:
 - Los geles no se deben disponer pegados a las paredes del equipo frigorífico, ni en las divisiones de las puertas del equipo frigorífico.
 - Mantener siempre cerrada la puerta del frigorífico, únicamente será abierta cuando sea requerida.
 - La autonomía del frigorífico, en situaciones de falta de energía eléctrica, debe de oscilar entre las 6 y 8 horas.

12. MANTENIMIENTO DE MEDICAMENTOS EN CADENA DE FRÍO.


- 12.1. Tener a disposición los geles congelados como mínimo por 72 horas.
- 12.2. Extraer los geles del frigorífico y dejarlas a temperatura ambiente entre 1 a 5 minutos, para luego acondicionarlo en las cajas isotérmicas.
- 12.3. Transcurrido el tiempo de estabilizar los geles, retirar los geles que acompaña al producto dentro de la caja isotérmica y colocar los geles estabilizados.

	GESTION DE LA CADENA DE FRÍO	PRO-OP-10
		VERSION 2.1
		Fecha: 31/08/2015

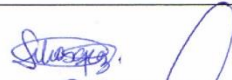


VIII. Registros


- Correo de solicitud de recojo de refrigerado
- Correo comunicación a cliente sobre emergencias o incidencias ocurridas a la carga
- Juego de copias de los documentos sustentatorios de la carga
- Formato de Conformidad de Recepción de Productos Refrigerado
- FOR-OP-001 Solicitud de servicio
- FOR-OP-002 Manifiesto de Carga
- Reporte General de Servicios

Anexo 9

	Condiciones de almacenamiento de la carga durante el transporte y distribución	D-OP-03
		VERSION 1
		Fecha: 24/10/15

**CONDICIONES DE
ALMACENAMIENTO DE LA CARGA
DURANTE EL TRANSPORTE Y
DISTRIBUCION**

Elaborado por:	Adys Silva	Coordinador del SGC	
Revisado por :	Alfredo Estrada Alvarez	Gerente de Administración y Finanzas	
Aprobado por:	Alfredo Estrada Merino	Gerente General	

	Condiciones de almacenamiento de la carga durante el transporte y distribución	D-OP-03
		VERSION 1
		Fecha: 24/10/15

I. Objetivo

Establecer las disposiciones técnicas que permitan garantizar la conservación de la carga durante el transporte y distribución.

II. Alcance

Recojo de carga en almacén del cliente y despacho locales al consignado o al proveedor de transporte.

III. Términos y Definiciones

Carga: Término que engloba medicamentos en cadena de frío, medicamentos sin cadena de frío y otros dispositivos médicos.

Distribución: Constituye un grupo de medios relacionados entre sí que hacen llegar los productos y servicios de los fabricantes a los consumidores y usuarios finales.

Transporte: Instrumento físico para enviar carga de un lugar a otro. Aplica para los procesos de WCE, transporte terrestre y área.

IV. Políticas

- En caso se terceriza el transporte y distribución, el tercero deberá cumplir los requerimientos mencionados en el presente documento.
- Se aplicarán las sanciones correspondientes a los trabajadores que no cumplan con las disposiciones dadas en el presente documento.

V. Responsabilidades

1. Coordinador del SGC

- Realizar las acciones necesarias para cumplir con los requisitos técnicos y recursos requeridos para el cumplimiento del presente documento.

2. Jefe de Operaciones

- Verificar el cumplimiento de los requerimientos mencionados en el presente documentos, en los terceros y mantener el registro de los mismos.


3. Operador-Chofer WCE

- Cumplir las normativas dadas en el presente documento.

VI. Condiciones de almacenamiento

A. Limpieza y estado del vehículo de transporte

1. El vehículo y el contenedor del vehículo debe mantenerse limpio y seco durante el traslado de la carga.
2. El vehículo en el cual se transporta la carga debe contar con un estado óptimo de funcionamiento.
3. El estado y limpieza del vehículo correrá por cuenta del chofer-operador, según el Instructivo que figura en el Anexo 1 para lo cual:

	Condiciones de almacenamiento de la carga durante el transporte y distribución	D-OP-03
		VERSION 1
		Fecha: 24/10/15

3.1 El Jefe de operaciones verificará la limpieza del vehículo según el anexo 1 y registrará la verificación en el formato registro "Control de limpieza vehicular", Ver Anexo 2. Dicho registro será administrado por el verificador.


3.2 Posteriormente el chofer-operador entregará copia del registro "Control de limpieza vehicular" al Coordinador del SGC; registrará su firma en el formato "FOR-MTO-009 Control del estado y limpieza del vehículo (Ver Anexo 3)". Este registro será administrado por el Coordinador del SGC.

Nota: El formato FOR-MTO-009, es un formato ya aprobado para otro proceso y que al aplicar a este proceso se ha tomado para su uso.

4. El lavado del vehículo se terceriza, siendo el chofer-operador el responsable de esta actividad quién deberá emitir copia del registro del comprobante del servicio al Coordinador del SGC, a modo de verificar el proceso.
5. El Chofer-operador WCE, debe estar presto a mostrar al cliente o un delegado de este (punto de partida de la carga), al consignado (punto de destino de la carga), los registros de limpieza del vehículo; a fin de evidenciarles que se mantienen las condiciones requeridas durante el transporte.
6. El Jefe de Operaciones, deberá comunicar los puntos 1 al 5, al tercero o sustituto de transporte local cuando se subcontrate a estos, a fin de garantizar la conservación de la carga. Además debe mantener el registro del formato "Control de limpieza vehicular"

B. Ambiente


1. De las condiciones técnicas requeridas
 - 1.1. Para la distribución de la carga, sea que requiera o no cadena de frío, debe considerarse equipos de control que aseguren la temperatura y humedad requerida por el producto transportado.
 - 1.2. La temperatura a la que se debe transportar la carga es 25° C y la humedad relativa no debe exceder el 70%.
 - 1.3. Los vehículos de transporte deben contar con los estudios que demuestren el perfil de temperatura con el depósito vacío y lleno.
 - 1.4. Los equipos de acondicionamiento y medición que se coloquen en el vehículo de transporte deben estar calibrados y/o calificados.
 - 1.5. En el caso que el vehículo no esté adecuadamente equipado con aire acondicionado o calefacción para proteger al producto o dispositivo, el tiempo que el producto o dispositivo esté expuesto a las condiciones ambientales debe estar estrictamente limitado y validado.
 - 1.6. Los vehículos deben ser aislados y acondicionados de modo que transporte la carga protegida del calor, frío, luz, humedad u otros factores, así como la presencia de microorganismos y plagas.
 - 1.7. La organización debe evitar la confusión, alteración, adulteración y contaminación durante la manipulación, almacenamiento y transporte de los productos y dispositivos. Es decir, prever los riesgos ambientales y físicos, tiempo de transporte y

	Condiciones de almacenamiento de la carga durante el transporte y distribución	D-OP-03
		VERSION 1
		Fecha: 24/10/15

medios de transporte a los que está expuesta la carga; para lo cual debe considerar las características del embalaje y despacho de la carga.

2. De las acciones a realizar

- 2.1. El Coordinador del SGC, deberá verificar que los equipos a adquirir e instalar para el monitoreo ambiental y acondicionamiento de los vehículos, cumplan con los requisitos técnicos requeridos.
- 2.2. El Chofer-operador WCE, deberá verificar las condiciones de conservación de los productos, para lo cual tomará lectura de la temperatura y la humedad relativa en el termohigrómetro del vehículo a cargo y registrará los valores en el formato "FOR-OP-008 Monitoreo de condiciones ambientales en el vehículo de transporte".
- 2.3. El Jefe de Operaciones, deberá verificar a diario el registro de temperatura realizado por el chofer-operador WCE en el formato FOR-OP-008 y consignará en el su V°B°.
- 2.4. El Chofer-operador WCE, deberá comunicar al Coordinador del SGC, cuando la temperatura y/o la humedad relativa registrada este fuera del rango permitido; para que este identifique las causas y tome las medidas correspondientes.
- 2.5. El Chofer-operador WCE, debe estar presto a mostrar al cliente o un delegado de este (punto de partida de la carga), al consignado (punto de destino de la carga); así como a la autoridad local correspondiente, los registros del monitoreo de la temperatura y la humedad relativa; a fin de evidenciarles que se mantienen las condiciones requeridas durante el transporte.
- 2.6. El Chofer-operador WCE, deberá estibar y manipular la carga teniendo en cuenta las indicaciones del embalaje de la carga; tales como frágil, refrigerado, puntos de entrega; a fin de que el proceso se de en el menor tiempo posible y se evite así la confusión y sobreexposición a condiciones externas no recomendables para la carga.
- 2.7. El Chofer-operador WCE, debe mantener el contenedor del vehículo cerrado con llave y adicionar el precinto de seguridad. Está prohibido abrir el contenedor del vehículo fuera de los lugares de origen o destino, salvo situaciones justificadas o documentadas en la solicitud de servicio, manifiesto correspondiente u otro documento sustentatorio. Esto a fin de conservar las condiciones internas de acondicionamiento, además de temas de seguridad de la carga.
- 2.8. El Jefe de Operaciones, deberá comunicar los puntos 2.2 al 2.7 al tercero o sustituto de transporte local cuando se subcontrate a estos, a fin de garantizar la conservación de la carga. Además debe mantener el registro del formato "FOR-OP-008 Monitoreo de condiciones ambientales en el vehículo de transporte", del tercero o sustituto antes mencionado.


 World Carrier Express S.A.C.	Condiciones de almacenamiento de la carga durante el transporte y distribución	D-OP-03
		VERSION 1
		Fecha: 24/10/15


VI. Anexos

ANEXO 1. LIMPIEZA Y REVISIÓN DEL VEHÍCULO


LIMPIEZA Y REVISIÓN DEL VEHÍCULO			
PORTE	PUNTO	FREC.	PROCEDIMIENTO
CONTENEDOR	Laterales interiores y exteriores	Diario	1. Retirar residuos
	Esquinas, suelo, frontal		2. Limpieza de superficie (quitar polvo, quitar manchas, hacer barrido o cepillado)
	Laterales exteriores y techo	Diario	1. Limpieza de la superficie y pulido
NIVEL	Puertas	Diario	1. Limpieza de superficie y pulido 2. Verificar si hay Corrosión o está descentrado
	Aceite	Semanal	1. Verificar si está en punto máximo, medio o mínimo 2. En caso de nivel bajo de aceite, añadir aceite en pequeñas dosis 3. Elegir el aceite indicado por el fabricante del vehículo 4. Realizar el cambio de aceite de acuerdo a las revisiones del fabricante del vehículo
	Líquido del limpiaparabrisas	Semanal	1. Verificar si está en punto máximo, medio o mínimo 2. Añadir agua y líquido limpiacristales en proporción 3/1
	Líquido refrigerante	Semanal	1. Verificar si está en punto máximo, medio o mínimo 2. Rellenar el bote de expansión con líquido refrigerante (verde o rosa) o en su defecto con agua
CABINA	Líquidos de freno	Semanal	1. Verificar si está en punto máximo, medio o mínimo 2. Llevar el coche al taller si se aprecia un descenso en el nivel
	Líquido de dirección asistida	Semanal	1. Verificar si está en punto máximo, medio o mínimo 2. Llevar el coche al taller si se aprecia un descenso del nivel
ALIVRADO	Interior	Semanal	1. Comprobar el estado de los cinturones traseros (holguras, dobleces, etc.) y la posición del reposacabezas 2. No llevar objetos sueltos que supongan riesgo en caso de colisión o frenada de emergencia
	Exterior	Semanal	1. Limpieza de la superficie y pulido
PNEUMÁTICOS	Limpiaparabrisas	Semanal	1. Limpiar con un paño las escobillas 2. Verificar su estado óptimo
	Faros delanteros, luces intermitencias, luces de freno y marcha atrás	Semanal	1. Verificar estado óptimo 2. Si hay fallas proceder al cambio
	Presión	Diario	1. Revisar la presión cada 2.000 kilómetros, verificar que su estado sea óptimo

ANEXO 2. CONTROL DE LIMPIEZA VEHICULAR

		FECHA: / /		
CONTROL DE LIMPIEZA VEHICULAR		Nº 000051		
VEHICULO: _____	MARCA: _____	PLACA: _____		
PUNTO	PROCEDIMIENTO	PRODUCTOS USADOS	ESTADO	
(*) Interior (lateral y suelo)	Retiro de residuo <input type="checkbox"/> Limpieza de superficie <input type="checkbox"/>	Escoba <input type="checkbox"/> Trapo <input type="checkbox"/> Agua <input type="checkbox"/>	Detergente <input type="checkbox"/> Champú <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>
(**) Interior (cabina)	Limpieza de superficie <input type="checkbox"/>	Cepillo <input type="checkbox"/> Trapo <input type="checkbox"/> Cera <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>
(*) Exterior (caja, cabina y llantas)	Limpieza de superficie y pulido <input type="checkbox"/>	Trapo <input type="checkbox"/> Agua <input type="checkbox"/> Cepillo <input type="checkbox"/>	Detergente <input type="checkbox"/> Champú <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>
(***) Exterior (bajos)	Limpieza con bajos <input type="checkbox"/>	Limpieza con aspersion <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>
(*) Limpieza diaria. (**) Limpieza interdiaria. (***) Limpieza semanal y/o quincenal.				
Responsable		Supervisor		

 World Carrier Express S.A.C.	Condiciones de almacenamiento de la carga durante el transporte y distribución	D-OP-03
		VERSION 1
		Fecha: 24/10/15


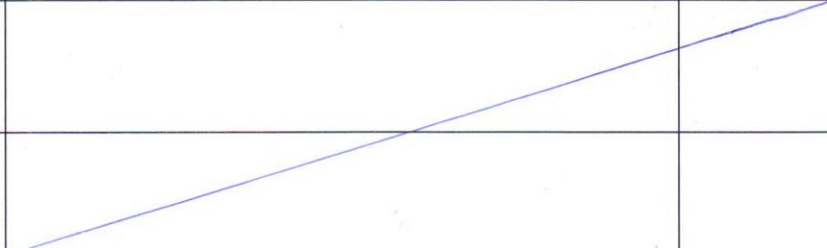
ANEXO 3. CONTROL DE LA LIMPIEZA Y EL ESTADO DEL VEHICULO

 World Carrier Express S.A.C.		CONTROL DE LA LIMPIEZA Y EL ESTADO DEL VEHICULO N°						FOR-MTO-009 VERSION N°1.1 Fecha: 11/09/15							
EQUIPO			CODIGO												
COMPLETAR EN CADA CASILLERO CON UN CHECK ✓ () CUANDO HA TERMINADO DE HACER LA LIMPIEZA DEL CONTENEDOR Y CABINA, SI AL HACER LA LIMPIEZA ENCUENTRA ALGUNA PARTE CON DESPERFECTOS COLOCAR (X) EN EL ITEM CORRESPONDIENTE Y COLOCAR EL DETALLE EN OBSERVACIONES. PARA EL CASO DE NIVELES, LUCES Y NEUMÁTICOS COMPLE ✓ () EN CADA CASILLERO CON UN CHECK () SI ESTA EN ESTADO CONFORME Y CON (X) SI NECESITA AUMENTAR DE NIVEL O SI NO ESTAN CONFORMES LAS LUCES O LOS NEUMÁTICOS Y COLOCAR EL DETALLE EN OBSERVACIONES.															
MES	FECHA	CONTENEDOR		CABINA	NIVELES		LUCES		N	RESPONSABLE (NOMBRE O FIRMA)	OBSERVACIONES	V"B" RESPONSABLE DE LA VERIFICACION			
		Laterales interiores y exteriores	Esquinas, suelo, frontal	Laterales exteriores y techo	Puertas	Interior	Exterior	Limpaparabrisas					Acetate	Líquido del limpaparabrisas	Líquido refrigerante

ANEXO 4. MONITOREO DE CONDICIONES AMBIENTALES

 World Carrier Express S.A.C.		MONITOREO DE CONDICIONES AMBIENTALES						FOR-OP-008 VERSION 1 Fecha: 24/10/15	
MES	CODIGO VEHICULO			PLACA					
FECHA	TURNO	HORA	T	HR	REGISTRA	LICENCIA	OBSERVACIONES	VB	
LUNES	MAÑANA								
	TARDE								
MARTES	MAÑANA								
	TARDE								
MIÉRCOLES	MAÑANA								
	TARDE								
JUEVES	MAÑANA								
	TARDE								
VIERNES	MAÑANA								
	TARDE								
SABADO	MAÑANA								
	TARDE								

Anexo 10

 World Carrier Express S.A.C.	ACTA DE REUNIÓN N° 068		FOR-PER-009
			VERSION 1
			Fecha: 13/03/2015
Agenda:	1. Revisión del Flujo Operativo con un enfoque en las Buenas Prácticas de Distribución y Transporte		Fecha: 21/12/16
			H.Inicio: 11:00am.
			H. Fin: 12:00pm.
Detalle			
Pto.	Acuerdos /Comentarios		Responsable
1.	Se realiza repaso de los procedimientos operativos actuales con el personal operativo, buscando alternativas para las implementaciones en el flujo de operaciones, las mismas que se detallan del modo siguiente:		Coord. del SGC.
-	a) Uso de datalogger para el registro de los datos de temperatura y humedad, con un periodo de entrega de 01 mes.		Coord. del SGC
-	b) Uso de Termohigrómetros para el Registro mensual de los datos de Temperatura y Humedad, con un periodo de entrega 01 mes.		Coord. del SGC
-	c) Encendido del equipo de AAC con una anticipación de 15 minutos previos a la carga de los productos al furgón frigorífico.		Coord. del SGC
-	d) La Temperatura de consigna sera de 15°C, con el objetivo de superar los 25°C.		Coord. del SGC
-	e) El uso del equipo AAC deberá ser sólo para casos en que el vehículo se encuentre con carga.		Coord. del SGC
			
Observaciones			
Adjuntos			



ACTA DE REUNIÓN N° 069


FOR-PER-009

VERSION 1

Fecha: 13/03/2015


Nombre y Apellidos	DNI	Área	Firma
Aurelio Chavez Ullon	45145246	OP.	
José Mario Giloues Ullon	21748368	OP.	
Yamuel Ortiz Ullon	75405638	OP.	
Carlos Bustamente Nieto	48113486	Asst. del Soc	
Vidalurre Rios Alfredo Noe	75998409	O.P.	
M. Brian Molina Arenas	47676443	Dep. Operat	
Sebastian Jonathan Raldonado	77907936	OP.	
ALFREDO VIDALURRE LEON	07518777	Chofer	
Victor Raúl Ramón Salazar yud	41757612	Conductor	
WILLINGTON F. La Torre. TORO	72417261	CONDUCTOR	
Saul Campos Abad	44007622	Chofer	
Robertli Beltran Vera	46602320	chofer	

Anexo 11

 <small>World Carrier Express S.A.C.</small>	ACTA DE REUNIÓN N° 069		FOR-PER-009
			VERSION 1
Agenda:	Análisis del Proceso de Distribución y Transporte		Fecha: 22/12/16
	en el marco de la R.M. N° 833/MINSA "Manual de		H. Inicio: 11:00 a.m.
	Buenas Prácticas de Distribución y Transporte".		H. Fin: 12:00 p.m.
Detalle			
Pto.	Acuerdos /Comentarios		Responsable
1.	Producto de la toma de datos tras reuniones con proveedores de servicios, las reuniones con el personal operativo y del análisis de la R.M. N° 833-2015/MINSA; se determina que para el transporte en la		Gerente Adm. Coord. del SGC
-	etapa local -Lima se realizará la implementación de los vehículos WCE con aislamiento térmico y sistemas de aire acondicionado, ello bajo las siguientes especificaciones:		Gerente Adm. Coord. del SGC
-	- Acondicionamiento de furgón frigorífico con estructura base de galvanizado, planchas interiores galvanizadas y capa intermedia de teño por compacto de 1 1/2"		Gerente Adm. Coord. del SGC
-	- Equipo de aire acondicionado Autoboutique FL, Asimismo, para la etapa interprovincial, se determina		Gerente Adm. Coord. del SGC
-	que el transporte mantendrá a los proveedores actuales, sin embargo se realizarán despachos nocturnos que faciliten la conservación de las condiciones ambientales, además de realizar		Gerente Adm. Coord. del SGC
	la sugorencia expresa a los clientes del uso de embalajes de XPS para sus productos. Finalmente, para la etapa local -provincias, se realizará un monitoreo general de cada provincia del país donde se deter		Gerente Adm. Coord. del SGC.
Observaciones	minarán las ciudades críticas donde las condiciones ambientales sean adversas a lo requerido normativamente, para que posteriormente se solicite a los representantes la implementación de sus vehículos en cada ciudad crítica.		
Adjuntos			

La parte de imagen con el identificador de relación RCTE no se encontró en el archivo.

Anexo 12

 La parte de imagen con el identificador de relación R678 no se encontró en el archivo.

La parte de imagen con el identificador de relación RCTE no se encontró en el archivo.

Anexo 13

 La parte de imagen con el identificador de relación R678 no se encontró en el archivo.

La parte de imagen con el identificador de relación (R2) no se encontró en el archivo.

Anexo 14

 La parte de imagen con el identificador de relación R678 no se encontró en el archivo.

La parte de imagen con el identificador de relación R275 no se encontró en el archivo.

Anexo 15

 La parte de imagen con el identificador de relación R678 no se encontró en el archivo.

Anexo 16

 La parte de imagen con el identificador de relación R678 no se encontró en el archivo.

La parte de imagen con el identificador de relación R275 no se encontró en el archivo.

La parte de imagen con el identificador de relación R275 no se encontró en el archivo.

La parte de imagen con el identificador de relación R275 no se encontró en el archivo.

La parte de imagen con el identificador de relación (R2) no se encontró en el archivo.

La parte de imagen con el identificador de relación R275 no se encontró en el archivo.

La parte de imagen con el identificador de relación R275 no se encontró en el archivo.

Anexo 17

Seguimiento y Medición de los Procesos							
Proceso	Responsable del proceso	Indicador	Formula	Limites	Frecuencia	Herramienta Utilizada	Registro
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Coordinador del SGC	N° No Conformidades	$\frac{\text{N}^\circ \text{ No Conformidades} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ Servicios Totales}}$	Máx . 1%	Mensual	Diagrama de barras	Reporte de No Conformidades
	Coordinador del SGC	N° Acciones efectivas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Acciones Correctivas-Preventivas efectivas} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ Acciones Correctivas-Preventivas totales}}$	Mín. 70 %	Anual	Diagrama de barras	Reporte de CAPA
	Coordinador del SGC	% cumplimiento del plan de auditorías	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de auditorías realizadas} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de auditorías programadas}}$	Mínimo. 70 %	Anual	Diagrama de barras	Reporte del Sistema de Gestión de Calidad
	Coordinador del SGC	N° de nuevos proyectos de implementación o mejora	Proyectos nuevos	Mín. 1	Anual	Diagrama de barras	Reporte del Sistema de Gestión de Calidad
	Coordinador del SGC	% cumplimiento del programa del proyecto de implementación o mejora	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Actividades realizadas por proyecto nuevo} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ Actividades totales por proyecto nuevo}}$	Mínimo. 70 %	Anual	Diagrama de Barra	Reporte del Sistema de Gestión de Calidad

Anexo 18

 La parte de imagen con el identificador de relación R678 no se encontró en el archivo.

La parte de imagen con el identificador de relación R678 no se encontró en el archivo.

La parte de imagen con el identificador de relación (R2) no se encontró en el archivo.

Anexo 19

PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión de Calidad - WORLD CARRIER EXPRESS SAC (Aprobado con certificación ISO 9001:2008)

Transporte de productos farmacéuticos (medicamentos secos, en cadena de frío y vacunas), dispositivos médicos y productos sanitarios.

La parte de imagen con el identificador de relación (IDIR) no se muestra en el archivo.