



INSTITUTO TECNOLÓGICO
“CORDILLERA”

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA
GARANTIZAR LA CALIDAD, CONSERVACIÓN Y EL CUIDADO DE LOS
MEDICAMENTOS EN EL AREA FARMACEÚTICA DE LA EMPRESA
LOGINET LLANO GRANDE, 2015-2016

Proyecto de I+D+I previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración de Boticas Y Farmacias.

Autor: Guevara Roblero Milton Gustavo

Tutor: Msc. Marcelo Morocho

QUITO, ABRIL 2016

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	1 de 51

INDICE GENERAL

ANTECEDENTES.....	3
JUSTIFICACIÓN.....	7
OBJETIVOS.....	8
OBJETIVO GENERAL.....	8
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
MISIÓN DE LA EMPRESA LOGINET.....	9
CAPITULO I.....	10
1.01 DEFINICIONES.....	10
1.02 EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS.....	14
1.03 OBJETIVO.....	14
1.04 ALCANCE.....	14
1.05 RESPONSABILIDADES.....	14
1.06 TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	14
1.07 REFERENCIAS.....	18
1.08 PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION DE IMPORTACIONES.....	19
CAPITULO II.....	20
1.09 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN.....	20
1.10 PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION DE IMP. ESPECIALES.....	25
1.11 CONDICIONES NECESARIAS DE ALMACENAMIENTO.....	30

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD, CONSERVACIÓN Y EL CUIDADO DE LOS MEDICAMENTOS EN EL AREA FARMACEÚTICA DE LA EMPRESA LOGINET LLANO GRANDE, 2015-2016

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INSTITUTO TECNOLÓGICO "CORDILLERA"	Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	2 de 51

1.12 FLUJOGRAMA PARA EL CONTEO CIEGO.....	32
---	----

CAPÍTULO III MANEJO DE DEVOLUCIONES.....	36
---	-----------

2.01 OBJETIVO.....	36
--------------------	----

2.02 ALCANCE.....	36
-------------------	----

2.03 POLÍTICA.....	36
--------------------	----

2.04 RESPONSABILIDADES.....	37
-----------------------------	----

2.05 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	37
---------------------------------------	----

2.06 REFERENCIAS.....	38
-----------------------	----

2.07 TIPOS DE DEVOLUCIONES.....	39
---------------------------------	----

CAPÍTULO III.....	49
--------------------------	-----------

3.01 CONCLUSIONES.....	48
------------------------	----

3.02 RECOMENDACIONES.....	49
---------------------------	----

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INSTITUTO TECNOLÓGICO "CORDILLERA"	Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	3 de 51

ANTECEDENTES

1.-En las décadas de los cincuenta y sesenta, con la subida de los precios aparecieron varios sistemas mecánicos para reducir aún más la utilización de la mano de obra y mejorar la circulación de los productos en el interior de los productos en el interior del almacenes o bodegas. Para la mayor parte de los almacenes o bodegas la norma pasó a ser el uso cada vez mayor de máquinas elevadoras de carga para poder mover los pallets cargados de mercadería.

También se produjeron otras inversiones en equipo mecánico, incluyendo la implantación de cintas transportadoras y métodos para sujetar automáticamente las cargas a los pallets. Cada uno de estos métodos produjo un aumento en la eficiencia de los almacenes.

Generalmente, los almacenes más eficientes son los que logran albergar la mayor cantidad de producto por metro de cuadrado de espacio disponible, y los que reducen costos como los de calefacción, mantenimiento y administración, sin embargo el delicado entre el producto, el equipo del almacén y las políticas de la empresa, solo en muy raras ocasiones suponen que se asuma la colocación de existencias de forma más fácil: el almacenamiento en pilas simples. Este tipo de disposición tiene una doble ventaja: en primer lugar, ser económico de instalar, ya que solo requiere el uso de un equipo muy elemental y conocimientos básicos y, en segundo lugar, un uso eficiente del espacio destinado a almacenar.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INSTITUTO TECNOLÓGICO "CORDILLERA"	Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	4 de 51

El almacenaje es el conjunto de actividades que se realizan para guardar y conservar artículos en condiciones óptimas para su utilización desde que son producidos hasta que son requeridos por el usuario o el cliente.

Según Garavito (2006) demostró que dentro del sistema global del manejo de materiales, el sistema de almacenaje proporciona las instalaciones, el equipo, el personal, y las técnicas necesarias para recibir, almacenar, y embarcar materia prima, productos en proceso y productos terminados. Las instalaciones, el equipo y técnicas de almacenamiento varían mucho dependiendo de la naturaleza del material que se manejará. Para diseñar un sistema de almacenaje y resolver los problemas correspondientes es necesario tomar en consideración las características del material como su tamaño, peso, durabilidad, vida en anaqueles, tamaño de los lotes y aspectos económicos. Se incurre en costos de almacenamiento y recuperación, pero no se agrega ningún valor a los productos. Por lo tanto, la inversión en equipos de almacenamiento y manejo de materiales, así como en superficie de bodega, deberán tener como base la reducción máxima de los costos unitarios de almacenamiento y manejo de los productos pág.1.

2.-La Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	5 de 51

Acuerda:

Expedir el Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para establecimientos farmacéuticos.

Art. 1.- Según el Ministerio de Salud Pública (2008) el reglamento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento es establecer normas que se aplica para el almacenamiento, distribución y transporte, de medicamentos en general, medicamentos biológicos, medicamentos homeopáticos, productos naturales procesados de uso medicinal, productos dentales, productos para la industria farmacéutica, dispositivos médicos, reactivos bioquímicos de diagnóstico, cosméticos, productos de higiene doméstica y productos absorbentes de higiene personal; así como implementar los mecanismos apropiados para otorgar la certificación del cumplimiento de dichas normas, con la finalidad de precautelar las propiedades y mantener la calidad y características fisicoquímicas, microbiológicas y farmacológicas, según aplique, de los citados productos pág. 1.

Art. 2.- menciona que el Reglamento se aplicará a los establecimientos farmacéuticos, tanto públicos como privados, que almacenen, distribuyan y transporten los medicamentos y productos señalados en el artículo anterior.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INSTITUTO TECNOLÓGICO "CORDILLERA"	Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	6 de 51

3.-El almacenamiento de medicamentos es el proceso mediante el cual se asegura la calidad de los medicamentos durante su permanencia en la bodega, almacén o farmacia, garantizando las condiciones de eficacia y seguridad requeridas por el fabricante, incluso hasta que el producto es entregado al usuario final, el almacenamiento considera diferentes aspectos técnicos como: adecuación del área, dotación requerida, control de factores ambientales y aspectos administrativos como la gestión de inventarios, lo cual puede resumirse en los principios básicos, la logística, la gestión del inventario y finalmente las pautas para evaluación del almacenamiento. debe recordarse que cualquier área que pertenezca al servicio farmacéutico botiquines, stock, subdepositos en el cual se almacenan los medicamentos y dispositivos médicos requieren pautas para la adecuada conservación de dichos insumos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	7 de 51

JUSTIFICACIÓN

El proyecto tiene como finalidad de proporcionar un Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento con procedimientos operativos, para el adecuado almacenamiento de los medicamentos, este manual contempla tanto las características físicas del lugar donde deben almacenarse así como también los modos de preservación de éstos, optimizando la mejor utilización de los recursos.

Las exposiciones a condiciones ambientales desfavorables pueden llegar anular los efectos esperados del medicamento o producir algunas otras alteraciones, es por esta razón que es importante almacenar y conservar los medicamentos de manera adecuada así como también garantizar que se encuentren en óptimas condiciones al momento de su entrega.

Este Manual servirá para implementar la sistematización de la manipulación, ordenamiento, almacenamiento, conservación y suministro de los medicamentos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	8 de 51

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento y procedimientos operativos para garantizar la calidad, conservación y el cuidado de los medicamentos en el área farmacéutica de la empresa Loginet.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un análisis de la situación inicial de la bodega de medicamentos de la empresa Loginet para determinar las falencias que están presentando.
- Determinar el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento que están realizando en el área de los medicamentos, para establecer un nivel eficaz y seguro.
- Recomendar las acciones pertinentes y los requisitos mínimos que permitan garantizar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, por medio de la propuesta de la elaboración del manual.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	9 de 51

MISIÓN DE LA EMPRESA LOGINET

LOGINET es un operador logístico comprometido en brindar un servicio eficiente, de Calidad, con Seguridad, Salud y Control. Orientado a satisfacer y superar continuamente las expectativas tanto de nuestros socios estratégicos, clientes y colaboradores, evitando actos ilícitos, previniendo y minimizando riesgos laborales y operacionales. Apoyados en una cultura organizacional propia, recursos adecuados, cumplimiento de la legislación aplicable y logrando la mejora continua para el permanente crecimiento de la compañía para la sociedad, los clientes, los trabajadores y accionistas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	10 de 51

CAPITULO I

1.01 DEFINICIONES

Según (Terry, 1993) los manuales son un conjunto de procedimientos interrelacionados que pueden corresponder a un área o a la totalidad de una dependencia, sirve de guía de cómo realizar las actividades de trabajo al personal y es muy valiosa para orientarlo en caso de que sea de nuevo ingreso. Su implementación aumenta la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos prescritos al realizar su trabajo.

- **ALMACENAMIENTO.**-El almacenaje o almacenamiento es una parte de la logística que incluye las actividades relacionadas con el almacén; en concreto, guardar y custodiar mercadería de cualquier tipo ya sea medicamentos, cosméticos productos de consumo, materia prima etc. (Wikipedia, 2016)
- **BODEGA.**- Es un espacio destinado, bajo ciertas condiciones, al almacenamiento de distintos productos, en el caso de ser medicamentos esta área deberá estar definida con parámetros bien definidas, en las cuales se deben cumplir las buenas prácticas de almacenamiento.(Wikipedia, 2015)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	11 de 51

- **BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO.-** Las buenas prácticas de almacenamiento (BPA), constituyen un conjunto de normas mínimas obligatorias de almacenamiento que deben cumplir todas las empresas que manejan productos farmacéuticos, con el objetivo de garantizar el mantenimiento de las características y propiedades del producto.

Los requisitos que componen las Buenas Prácticas de Almacenamiento son:

- ✓ Personal
- ✓ Infraestructura
- ✓ Recepción : Documentación
- ✓ Almacenamiento
- ✓ Distribución
- ✓ Devoluciones y Reclamos
- ✓ Retiro del Mercado
- ✓ Productos Adulterados y Falsificados
- ✓ Auto Inspección

- **PERSONAL.-** El personal deberá llevar uniformes de trabajo apropiados, incluyendo implementos de seguridad industrial, de acuerdo a las necesidades propias de sus actividades laborales. El personal deberá acatar las normas establecida que señalan la

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	12 de 51

prohibición de fumar, el ingreso y consumo de alimentos y bebidas en las áreas de almacenamiento.

- **INFRAESTRUCTURA DE LA BODEGA.-** Es el lugar de la empresa donde se posee áreas definidas para la conservación de los medicamentos, con los mínimos riesgos para el producto, personas y compañía, evitando daños futuros. La bodega debe ser amplia de tal que los medicamentos puedan ser recibidos y distribuidos con facilidad.
- **Seguridad:** Debe disponer de medidas de seguridad adecuadas para evitar incidentes que se puedan producir en horas de trabajo y evitar daños a personas o materiales para la empresa.
- **Capacidad y espacio necesario.-** La bodega deben tener capacidad de almacenamiento de los medicamentos y espacio suficiente para su manipulación.
- **Ventilación:** La ubicación y el diseño deben asegurar una máxima circulación de aire para evitar la concentración de vapores o gases y para prevenir la condensación de humedad en los medicamentos o las paredes.
- **Techo:** Al almacenar los medicamentos en las partes superiores deben tener un espacio mínimo de 1.50 metros de altura sobre el techo, con el objetivo de precautelar

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INSTITUTO TECNOLÓGICO "CORDILLERA"	Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	13 de 51

que los productos sufran deterioros por humedad o altas temperaturas que se encuentran en el techo, ya que el techo de la infraestructura de la bodega cuenta con eternit.

- **Pisos:** El piso de la bodega debe ser de superficie lisa e impermeables para facilitar la limpieza, de tal manera que se evite el ingreso de insectos, aves, roedores, polvo y otros contaminantes externos.
- **Puertas:** Las puertas que sean lo suficientemente anchas como para permitir el movimiento libre y cómodo de los suministros y el equipo de manipulación.
- **Iluminación:** La bodega debe contar una iluminación óptima que permitan ser visibles al momento de ingresar, verificar los inventarios de los medicamentos, realizar recepciones y despachos.
- **Ventanas:** Deben permitir una ventilación adecuada, deben estar lo suficiente aseguradas con malla de alambre para impedir el ingreso de insectos y la entrada de ladrones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	14 de 51

1.02 EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS

1.03 OBJETIVO

Recibir el producto proveniente del cliente de acuerdo al listado de embarque que se va a recibir o documentos habilitantes.

1.04 ALCANCE

Manejar el ingreso de recepción de mercancías hasta proceder con su liberación para posteriormente asignar la bodega de almacenamiento.

1.05 RESPONSABILIDADES

Autoridad: Jefe de Bodega o Auxiliar de Bodega

1.06 TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Listado de embarque.**-Es el listado de la cantidad de productos que vienen en la importación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	15 de 51

- **Documentos habilitantes.-** Conjunto de documentos que contienen información de la mercadería a recibir, como órdenes de compra, packinlist, facturas, etc.

- **Ítem.-** Es un producto identificado con su código respectivo.

- **S.E.-** Socio Estratégico.

- **Segueta.-** Herramienta de trabajo en forma de playo grande para romper las seguridades del container.

- **Container.-** Contenedor que se emplea para el transporte de mercancías entre puntos distantes: Normalmente el container se utiliza para evitar que la mercancía sufra manipulaciones durante el transporte.

- **Conteo Ciego.-** Es la cuantificación de la cantidad real recibida en bodegas de las importaciones sin conocer cuánto en unidades viene en documentos

- **Cadena de Frío.-** Es la secuencia fases o eventos de transporte del producto termo-sensible desde su fabricación hasta su recepción por el usuario final, manteniendo la

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	16 de 51

temperatura dentro de las especificaciones aprobadas. El mantenimiento del control de temperatura durante estas fases o eventos de transporte aseguran que sean mantenidas las propiedades de calidad del producto.

- **Cámara de Refrigeración o Cámara fría:** Un cuarto frío programado para mantener la temperatura entre 2 y 8°C.
- **Contenedor Aislante o Caja Aislante.-** generalmente son de poliestireno expandido y moldeado (EPS) o cartones de espuma de uretano fabricado o moldeado con o sin componentes interiores adicionales
- **Embalaje Aislante.-** Grupo de elementos, que forman parte del contenedor externo donde se colocan productos terminados para que sean transportados brindando protección y estabilidad térmica. Estos elementos pueden ser caja aislante (térmica), refrigerantes, separadores, etc.
- **Productos Termo-sensibles.-** Productos cuya calidad puede ser adversamente afectada la temperatura tales como productos refrigerados y/o congelados, que requieren ser conservados a temperaturas bajas especificadas por el fabricante.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	17 de 51

- **Productos Sensibilizantes.**-La exposición a diferentes sustancias que existen en El puesto de trabajo puede causar asma, rinitis, vasculitis, neumonitis de hipersensibilidad, fiebre inespecífica, urticarias-angiodemas y dermatitis alérgica de contacto. Las sustancias causantes de estos efectos se conocen como sensibilizantes.
- **La Exposición:** Estos productos pueden causar enfermedades importantes e incluso en algunos casos la muerte. Estas sustancias entran en el organismo por inhalación o penetración cutánea.
- **Medicamentos que contienen sustancias estupefacientes y psicotrópicas.**- Las sustancias contenidas por los psicotrópicos y los estupefacientes son aquellas que actúan sobre el sistema nervioso central, ya sea excitándolo o deprimiéndolo.
- **Psicotrópico.** – Cualquier sustancia natural o sintética, capaz de influenciar en las funciones psíquicas por su acción sobre el Sistema Nervioso Central (SNC).
- **Psicofármaco.**- Todo producto farmacéutico compuesto por sustancias psicotrópicas, utilizado como objeto del tratamiento de padecimientos psíquicos o neurológicos.
- **Estupefacientes.**- Toda sustancia psicotrópica, con alto potencial de producir conducta abusiva y/o dependencia (psíquica/física, con perfil similar a morfina, cocaína,

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	18 de 51

marihuana, etc.), que actúa por sí misma o a través de la conversión en una sustancia activa que ejerza dichos efectos.

- **Cuarentena:** Mercadería que será sujeta a una revisión de cumplimiento de requisitos y normas legales, en caso de no cumplir, se procede a notificar al Jefe de Bodega o auxiliar de bodega para que se genere seguimiento de producción o registro externo del cliente para acondicionamiento.
- **Liberado:** Comprende mercadería que ha superado positivamente la validación de requisitos y/o reacondicionamiento, y pueden ser transferidos a la bodega para estar disponibles.
- **Rechazado:** Es aquella mercadería que posterior a la notificación y aprobación por parte del cliente es asignada para devolución o destrucción.

1.07 REFERENCIAS

- Norma BASC V4 2012
- Reglamento 4872 de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte del Ministerio de Salud Público

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INSTITUTO TECNOLÓGICO "CORDILLERA"	Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	19 de 51

1.08 PROCEDIMIENTO DE LA RECEPCIÓN DE IMPORTACIONES DE MEDICAMENTOS

Recepción de Medicamentos
1.- Importaciones 1.1.- Inspección inicial 2.2.- Descargar la mercadería 2.- Compras Locales de Productos de Cadena de Frío 2.1.- Notificación de llegada 2.2.- Desmontaje de cajas 3.3.- Verificación de la temperatura del producto 3.4.- Ubicación del producto en cuartos fríos 3.- Productos Sensibilizantes 3.1.- Notificación de llegada 3.2.- Ubicación en la bodega 4.- Productos Controlados 4.1.- Notificación de llegada de acuerdo al estado del producto 4.2.- Cuarentena 4.3.- Liberado 4.4.- Rechazado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INSTITUTO TECNOLÓGICO "CORDILLERA"	Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	20 de 51

1.09 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE RECEPCIÓN

Objetivo:	Describir la secuencia de las actividades y procedimientos de la recepción de la mercadería recibida por parte del Socio Estratégico
Límites:	Inicio: Envío de Documentos y Mercadería por parte del Socio Estratégico Final: Liberación de la Mercadería para proceder a destinar la Bodega de Almacenamiento que corresponda y Envío de Informes.
Dueño del Proceso:	Principal: <u>Jefe de Bodegay/o Asistente de Bodega (Calidad) / Asistente de Bodega</u> Back-up: <u>Auxiliar de Calidad, Auxiliar de Bodega</u>
Entradas:	• Mercadería Importada • Mercadería Local • Mercadería de Devoluciones • Documentos
Salidas:	Mercadería en Buen Estado Reporte Recepción de Mercadería Mercadería en Mal Estado Reporte Recepción de Mercadería en Mal Estado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INSTITUTO TECNOLÓGICO "CORDILLERA"	Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	21 de 51

Control:	El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento de recepción y los instructivos respectivos. Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas. Procedimiento Control de Servicio No Conforme.
-----------------	---

Recursos:	Físico: Muelles de descarga, Bodega, Racks de almacenamiento, Pallets, Montacargas, Hidráulicos, suministros de oficina. Financiero: Pago para estibadores extras. Humano: Asistentes y auxiliares de Bodega. Equipo: Un computador, cámara fotográfica digital.
------------------	--

Actividades	Notificación de llegada Inspección inicial Desmontaje de cajas Verificación de la temperatura del producto Ubicación del producto en la bodega según corresponda
--------------------	---

Indicador:	Inventarios Seguridad en recepciones Novedades vehiculares en recepción
-------------------	--

Anexos:	Especificaciones del cliente
----------------	------------------------------

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	22 de 51

Si existen novedades en el momento de recepción, el Jefe de Bodega, o auxiliar de bodega envía el Reporte de Novedades, con soporte al cliente.

1. Fotografiar lo suscitado.
2. Romper con la segueta el sello de seguridad de las puertas del transporte y proceder con la apertura de las mismas.
3. Respalda con fotografías el estado en el cual viene la mercadería dentro del transporte.
4. Si la mercadería viene de origen paletizada entonces proceda a sacar del contenedor los pallet y trasladarlos para ubicarlos en el área de Cuarentena, caso contrario solicitar a los auxiliares de bodega traer los pallet vacíos y paletizar la mercadería según las fichas técnicas del producto.
5. Si existe mercadería que llegó en mal estado como cajas aplastadas, abiertas, o producto derramado, separamos y registramos con fotografías para almacenar en reacondicionamiento o devolución al cliente, quien dispone si el producto se va para destrucción.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INSTITUTO TECNOLÓGICO "CORDILLERA"	Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	23 de 51

6. El Jefe de Bodega/auxiliar de Bodega envía al cliente un comunicado o memo indicando las particularidades del producto. Donde el cliente realiza el respectivo ajuste al inventario.

7. Realizar un muestreo de la mercadería aplicando la tabla militar.

8. Registrar cualquier novedad encontrada, en la verificación de parámetros según los requisitos del cliente.

9. Una vez colocada la mercadería en cuarentena se procede a señalar la mercadería a fin de poder identificar el estado en el cual se encuentran, ya sea liberado o rechazado. El cliente aprueba la mercadería en cuarentena bajo un Registro firmado, puede ser un registro interno en el detalle de aprobación, o un documento externo del cliente.

10. Cuando proceda según solicitud del cliente, verifique, la mercadería de lista de embarque vs la mercadería recibida físicamente que se ha descargado del contenedor, para lo cual el Jefe de Bodega/ Auxiliar de Bodega deben realizar la verificación.

11. Se procede a codificar la mercadería a fin de identificarla completamente y pasar al proceso de almacenamiento, esto contempla especificar en la etiqueta el código (NART)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	24 de 51

cuando aplique, ubicación en rack, fechas y otros datos existentes en la misma.

12. Ubicar la mercadería en perchas de acuerdo a lo planificado por el Jefe de Bodega teniendo en cuenta manipular con cuidado los medicamentos para evitar daños en los productos .
13. Firmamos la guía de remisión donde colocamos novedades suscitadas en las actividades de desembarque. Lo realiza el jefe de bodega o auxiliar de bodega asignado.
14. Elabore el documento de Recepción de Mercadería después de recibir la importación, en donde debe colocar las novedades suscitadas en toda la actividad para el cliente.
15. Si existen instrucciones, requerimientos específicos o registros dotados por el cliente se los deben aplicar y llenar bajo sus directrices o requerimientos.
16. Enviar los documentos vía valija a oficinas del cliente y vía mail el documento o documentos de recepción de mercancías junto con las fotografías respectivas del estado del contenedor, cuando aplique
17. Esperar el retorno de los documentos con la fecha de ingreso de la información, firmada y sello del cliente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	25 de 51

18. Verifique que la documentación esté completa y venga con la autorización del cliente

19. Archivar en la carpeta correspondiente de importaciones.

1.10 PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE IMPORTACIONES ESPECIALES

a) Productos Termosensibles

Notificación de Llegada

1. El cliente envía vía mail al Jefe de Bodega, o Líder de Atención al Cliente para el aviso de llegada del producto termo-sensible, para dar prioridad al ingreso de los vehículos y preparar la recepción
2. El Jefe de Bodega o auxiliar realiza la recepción de los productos: de importación como en el punto 7.1.1.

Desmontaje de las cajas

1. Llevar el producto hacia las cámaras frías preparadas para la recepción.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	26 de 51

2. Verificar que las cajas aislantes donde se encuentran el producto estén cerradas, registrar.
3. Abrir las cajas y verificar si contienen material aislante.
4. Registrar la cantidad de equipos de medición de temperatura enviados en el embalaje de los productos.
5. Para el caso de equipos de medición de temperatura del S.E., en el momento de la apertura de las cajas, parar los equipos de medición y entregar al cliente.

Verificación de la Temperatura del Producto

1.- Realizar el muestreo de los productos, la verificación de la temperatura del producto receptado con los termómetros infrarrojos, y la información necesaria en la etiqueta del producto, cualquier novedad informar al cliente en ese momento del procedimiento de recepción.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	27 de 51

Ubicación en el Cuarto Frío

1.- Mientras se procede con la lectura de la temperatura y para realizar la inspección física del ingreso de la mercadería, ubicar los productos en el área de cuarentena, por lotes en la cámara fría, sobre pallets plásticos y estanterías codificadas según la ubicación designada en el sistema informático.

b) Productos Sensibilizantes

Notificación de llegada

1. -El cliente envía vía mail al Jefe de Bodega, o Líder de Atención al Cliente, cuando aplique; el aviso de llegada de producto, para dar prioridad al ingreso de los vehículos y preparar la recepción.
- 2.- El Jefe de Bodega o Auxiliar de bodega realiza la recepción de los productos: de la importación , verificando el tipo de producto sensibilizante y condiciones de conservación de temperatura, del certificado analítico del producto.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	28 de 51

Ubicación del Producto en Cuartos Fríos

1.- Constatar según el cuadro de sustancias sensibilizantes el lugar donde se puede colocar los productos dentro de la bodega (por ejemplo: alérgenos y no alérgenos, betalactámicos o no betalactámicos, citotóxicos) sobre pallets y estanterías codificadas según la ubicación designada en el sistema informático

c) Productos Controlados

Notificación de Llegada

1.- El cliente envía vía mail al Jefe de Bodega, o Líder de Atención, el aviso de llegada de producto controlado, para dar prioridad al ingreso de los vehículos y preparar la recepción

2.-El Jefe de Bodega o Auxiliar realiza la recepción de los productos: de importación. y revisión de documentos.

3.- Comprobar la entrega de la Guía de Transporte del Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (CONSEP) por parte del conductor con: el

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INSTITUTO TECNOLÓGICO "CORDILLERA"	Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	29 de 51

nombre del transportista, número de cédula, fecha de transporte si aplica, realizar el muestreo aplicando la tabla militar de acuerdo a la cantidad de producto que llegue, así mismo cualquier novedad que tenga el producto informar al cliente ya sea vía mail o por escrito.

4.-Verificar la cantidad entregada versus la detallada en el documento de recepción. Verificar el permiso de Importación emitido por el CONSEP, de los productos receptados.

5.-Ubicación en almacenamiento constatar que en la jaula de SUSTANCIAS CONTROLADAS POR EL CONSEP; estupefacientes, psicofármacos y psicotrópicos, se coloquen sobre pallets y estanterías codificadas según la ubicación designada en el sistema informático, y que el jefe de bodega cierre con las seguridades respectivas el contenedor de los productos, control de cerradura y llaves.

6. Una vez colocada la mercadería en cuarentena se procede a señalizar la mercadería a fin de poder identificar el estado en el cual se encuentran.

7. El cliente aprueba la mercadería en Cuarentena bajo un Registro firmado, puede ser un registro interno en el detalle de Aprobación, o un documento externo por parte del cliente que solicite.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	30 de 51

8. En el caso de presentarse no conformidades en servicio según los requisitos especificados el Jefe de Bodega solicitará una reunión con un comité de calidad en donde se tomarán acciones correctivas y/o preventivas, las que quedará consignadas en la minuta de dicha reunión .

9. Para autorizar el uso, liberación o aceptación de un servicio que incumple algún requisito especificado, el Gerente de Operaciones se comunicará con el cliente para obtener su aceptación

1.11 CONDICIONES NECESARIAS DE ALMACENAMIENTO: Los productos farmacéuticos requieren cuidados mucho más extremados que otros tipos de suministro. Por eso es importante la vigilancia estricta del cumplimiento a cabalidad de una serie de condiciones para garantizar la conservación de los productos. Uno de estos aspectos a controlar, son los factores ambientales a los cuales estarán expuestos los productos

Luz: Muchos medicamentos son sensibles a la luz (fotosensibles) y sufren deterioro en su calidad cuando son expuestos a un exceso de luz; por esta razón deben colocarse alejados de radiaciones directas del sol o de lámparas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	31 de 51

Los empaques en que vienen los medicamentos son de vital importancia para proteger sus propias características y garantizar su estabilidad. El tipo de empaque es tenido en cuenta cuando se calcula la vida útil del medicamento, por lo tanto nunca deben destruirse y tratar de conservar siempre el empaque original.

Humedad: Otro de los factores importantes que se debe controlar en el área de bodega de los medicamentos son los factores de ambiente con alta humedad puede favorecer el crecimiento de microorganismos como hongos y bacterias, precipitar reacciones químicas como la oxidación de los componentes del medicamento en la cual pueden perder sus propiedades químicas.

Humedad en la que los medicamentos deben estar almacenados es de:
35-70%

Temperatura: Mantener las condiciones adecuadas de temperatura es esencial para la estabilidad de los medicamentos. Cada tipo de medicamento tiene un límite de temperatura el cual puede mantenerse sin perder las propiedades. Las condiciones de temperatura para cada medicamento específico deben estar indicadas en el empaque del producto, en caso de que este no aparezca especificado debe entenderse que se debe conservar a temperatura ambiente, aunque siempre al resguardo de temperaturas extremas.

Los principales tipos de deterioros que pueden sufrir los medicamentos por acción de la

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	32 de 51

temperatura son pérdida de potencia o de generación en productos tóxicos. Las temperaturas de almacenamiento que se consideran son:

Temperatura Ambiente: 15-30 C°

Temperatura Fresca: 8-15 C°

Temperatura de Refrigeración: 2-8 C

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INSTITUTO TECNOLÓGICO "CORDILLERA"	Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	33 de 51

CAPITULO III

1.12 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DEL CONTEO CIEGO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	34 de 51

1.13 PROCEDIMIENTO

1. - Previo a la recepción de mercadería el personal debe tener listo los materiales y maquinaria, que se van a utilizar para la verificación de los medicamentos.

2.-Contratar estibadores y revisar pallet a utilizar, cuando aplique, aplicando el control de acceso, enfrentamiento y retiro de personas no autorizadas, lo realiza el Jefe de Bodega o Gerente de Operaciones.

Cuando los estibadores se encuentran en el contenedor para descargar el jefe de bodega les entrega chalecos refractivos para diferenciar del personal de las bodegas.

3.- Clasificar por código y seleccionar la mercadería colocando en pallet (repetimos el paso hasta terminar de descargar toda la mercadería)

4.- Si existe mercadería que llego en mal estado como cajas aplastadas, abiertas, o producto derramado, (producto no conforme) se separa y registra con fotografías para almacenar en un área de devolución aislante de la bodega para su posterior destrucción final. (Esto se puede dar a medida que se va descargando el contenedor), o devolución al proveedor.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	35 de 51

5.- Ubican los pallet ordenandos en el área de desembarque.

6.- Firman la guía de remisión al transporte donde colocan novedades suscitadas en las actividades de desembarque.

7.- El Jefe de Bodega solicita a los Auxiliares de bodega realizar un conteo de la mercadería al 100%, sin saber qué cantidad de producto se encuentra detallado en los documentos de recepción entregados por el transportista; el jefe de Bodega verificará la cantidad ingresada contra la documentación entregada, si existe diferencias se realiza un nuevo conteo para determinar las cantidades reales.

8.-Realizar un Muestreo aleatorio, para verificar lotes, fechas de elaboración, caducidad, etc de los productos receptados.

9.-El Jefe de bodega asigna al auxiliar de bodega para el perchaje o ubicación de la mercadería correspondiente.

10.- Elabore el documento de recepción de mercadería después de recibir los productos, en donde debe colocar las novedades suscitadas en toda la actividad en un plazo de 24 horas para el cliente y Gerente de Operaciones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	36 de 51

11.- Si existen instrucciones, requerimientos específicos o registros dotados por el S.E, se los debe aplicar y llenar bajo sus directrices.

12.- El Jefe de Bodega envía al cliente y Gerente de Operaciones un comunicado o memo indicando las particularidades del producto. Donde el cliente realiza le respectivo ajuste al inventario.

13.- Guardar la información y verificar cantidades entregadas.

14.- Comparar la información entre el documento impreso y el reporte que regresó del cliente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	37 de 51

CAPITULO III

MANEJO DE DEVOLUCIONES

2.01 OBJETIVO

Conocer el procedimiento para el manejo adecuado de las devoluciones según el requerimiento de cada cliente de Loginet Cía. Ltda.

2.02 ALCANCE

Al momento de recibir la mercadería devuelta por los clientes se procede a evaluar su según solicitud de los mismos.

2.03 POLÍTICA

A fin de proporcionar un servicio de calidad y garantizar seguridad, en los procesos de la empresa, así cumpliendo de la mejor manera las devoluciones de los productos farmacéuticos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	38 de 51

2.04 RESPONSABILIDADES

Autoridad: Jefe de Atención al cliente

2.05 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Devolución por Documento.- Constituyen el regreso de la mercadería a bodega por concepto de mercadería en mal estado (autoservicios) y productos con fecha de caducidad vencida por responsabilidad del cliente.

APT: producto en buen estado

MREC: producto en reacondicionamiento.

DEST: producto destinado para destrucción final

Nota de Crédito.- Es el comprobante que una empresa envía a su cliente, con el objeto de informar la acreditación en su cuenta un valor determinado, por el concepto de devoluciones que se indica en la misma nota. Algunos casos en que se emplea la nota crédito pueden ser por: avería de productos vendidos, rebajas o disminución de precios, devoluciones o descuentos especiales, o corregir errores por exceso en la facturación. La nota crédito disminuye la deuda o el saldo de la respectiva cuenta.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	39 de 51

Integridad.- Conjunto de características físicas que no han sido modificadas, alteradas o cambiadas con el propósito de introducir materiales ilícitos y/o personas no autorizada.

Remito.- Documento electrónico o físico el cual presenta la aprobación por parte del cliente referente al ingreso realizado.

Ingreso.- Es un registro electrónico que se debe registrar en el NODUM

NODUM: Plataforma Informática usada para el manejo de inventarios, creación de devoluciones.

APT: Bodega principal, producto apto para despacho

BPA: Buenas Prácticas de Almacenamiento

2.06 REFERENCIAS

Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INSTITUTO TECNOLÓGICO "CORDILLERA"	Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	40 de 51

2.07 TIPO DE DEVOLUCIONES

a) Devolución por factura:

- 1.-Revisar en el sitio de tránsito de la bodega la mercadería devuelta y el documento del cliente donde detalla las novedades de las devoluciones.
- 2.- Detallar en el registro la mayoría de información solicitada en el reporte.
- 3.- Verificar la integridad de la mercadería al 100%.
- 4.-Verificar y validar la información en Documentos con la mercadería.
- 5.- Firmar el Formato de Novedades del cliente
- 6.-En el caso de existir sobrantes o faltantes llenar el Reporte de No conformidades
- 7.-Sacar copias de los documentos del cliente.
- 8.- Ingresar al Sistema del cliente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	41 de 51

9.-Digitar el usuario clave y mandante para ingresa a la transacción VA01 (devolución por facturas) y completar la información de la ventana.

10.- Digitar el número de los pedidos y llenar los datos solicitados.

11.-Seleccionar la opción crear con referencia (escoger el ítem de factura)

12.- Colocar el número de factura a la cuales se va a afectar la nota de crédito (tomada)

13.- Buscar la opción selección del causal y determinar todo el ítem devuelto y los restantes eliminarlos.

14.-Si existiera un ítem grabado con diferentes lotes se procede a unificarlo en un solo lote, si no existe continuamos con el siguiente paso.

15.- Ingresar a la ventana de pasar texto y entrar colocando el detalle de la nota de crédito y regresar a la factura

16.- Seleccionar el tipo de la mercadería, que va a destrucción y grabar la información

17.- Verificar que rebote el número de pedido y número de entrega de la devolución

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INSTITUTO TECNOLÓGICO "CORDILLERA"	Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	42 de 51

18.- Ingresar al sistema colocando el número del pedido y contabilizar, en la parte inferior izquierda para el envío a contabilidad la misma que se encuentra ingresada.

19.- Colocamos el número de pedido e ingresamos como si fuese un solo pedido.

20.- Colocar el número de entrega y damos grabar en la parte inferior izquierda reporta el número de nota de crédito grabado.

21.- Elaborar el reporte del cliente de factura emitida, de las notas de crédito del día, asignar la ubicación de la mercadería a bodega en el archivo de devoluciones e imprimir 2 reportes y adjuntar con el documento físico las facturas.

22.- Adjuntar a las facturas con el reporte y enviar por valija en el horario establecido por el cliente y vía mail, guardando una copia del documento del cliente (no válidos) para respaldo de la empresa.

23.- Esperar el retorno del reporte de devoluciones firmado por el cliente en el horario establecido, sobre los datos de las devoluciones.

24.- Se reúne toda la documentación para cargar el sistema de la empresa al finalizar cada día, imprimir reportes del Sistema Informático.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	43 de 51

25.- Entregar la mercadería al Jefe de Bodega cuando aplique, el cual asigna a los auxiliares de bodega para percharla.

26.- La mercadería para destrucción, queda almacenada en el área de devoluciones, hasta la disposición de incineración del cliente.

27.- Archivar la documentación.

b) Devolución por Documento

1.-Revisar en el sitio de tránsito de la bodega la mercadería devuelta.

2.-Verificar la integridad de la mercadería (caducado, mal estado, etc.)

3.-Bajo un horario el área de transporte y distribución procede a entregar las devoluciones con el registro, detallando la mayoría de información solicitada en el reporte.

4.-Verificar y validar la información en Documentos con la mercadería por bultos, cajas y saldos.

5.-En el caso de existir sobrantes o faltantes llenar el reporte de No conformidades

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	44 de 51

6.-Elaborar el reporte en una hoja electrónica del cliente que se transmite mediante devoluciones a las hojas electrónicas con cantidades, verificar los precios en el Sistema del cliente.

7.-Si existen los precios, verificar que estén en el rango de aceptación de diferencia entre el cliente y el de la empresa Loginet.

8.-Si la diferencia está en el rango, pedir la corrección de la diferencia de precios, enviar el reporte al cliente para la probación.

9.-Recepción de aprobado por el cliente.

10.-Generar consecutivo denota de crédito en el sistema del cliente

11.-Generar el Control de devoluciones

12.-Finalizar la Devolución de Mercadería

13.-Enviar Control de devoluciones y respaldos (DM) al S.E.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INSTITUTO TECNOLÓGICO "CORDILLERA"	Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	45 de 51

14.-Esperar el retorno de ingreso sobre los datos de las devoluciones por parte del SE la misma que debe constar con la firma respectiva

15.-Llenar el archivo electrónico con toda la información en el mismo que se debe encontrar los valores de las devoluciones

16.-Verificar que todos los ítems de la devolución se encuentren con los datos y cantidades correspondiente

17.-Asignar las características de la mercadería APT (Buen Estado), MERC (Reacondicionamiento) o DEST (Destrucción); y ubicarla en el sitio asignado.

18.-Los ítems deben constar con las cantidades correctas el momento de tener la información se procederá a colocar el sello de procesado en la copia de nota de crédito.

19.-Entregar la mercadería al Jefe de Bodega el cual asigna a los auxiliares de bodega para percharla.

20.-Se reúne toda la documentación y archiva para cargar la información al sistema de Loginet.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	46 de 51

c) Devolución Auto Servicio

El autoservicio emite documento de devolución conforme lo entregado a transportista, el ayudante de ruta debe verificar recepción mercadería /documento físicamente.

La mercadería en devoluciones se valida, se separa por producto:

1. Categoría A: disponible en buen estado
2. Categoría B: reprocesos
3. Categoría C: destrucción

Se valida las cantidades ingresadas al Sistema informático del cliente Nodum versus documentos emitidos.

d) Devolución Vendedor

- 1.- Enviar vía email de retiro de la devolución del vendedor donde se adjunta el documento, que se a entrega a transporte

Transporte retira las cantidades verificadas físicamente versus documento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	47 de 51

2.-Se valida cantidades y códigos de ingreso, se realiza el Reporte de Devoluciones originales, donde se debe firmar la constancia, se respuesta de 48 horas para recibir documentos (Remito Entrada por devolución Ventas), documento magnético.

e) Devoluciones por Cadena de Frío

El cliente cuando aplique, determina la necesidad de notificar a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, según el análisis realizado a las devoluciones de la mercadería. El Responsable Técnico de Loginet, archiva las copias de las comunicaciones recibidas por el ARCSA.

Se recibe productos de cadena de frío, según los requisitos del cliente, cuando:

1.-El cliente demuestre que el producto mantuvo la cadena de frío durante la permanencia en su poder.

2.-Se muestre el registro de temperatura del transporte de envío y retorno a las bodegas.

3.- En caso de no contar con los registros de temperatura que garanticen la cadena de frío del producto, éste debe ser enviado a la bodega para destrucción.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	48 de 51

f) Retiro del Mercado

1.-El cliente dictamina y dirige a Loginet del Retiro del Mercado del Producto (lote, presentación, tipo de producto).

2.-La devolución de mercadería, con la causal de retiro del mercado, verificando la distribución del lote del producto entregado al cliente.

3.-El cliente titular del Registro Sanitario de la Mercadería, entrega una copia de la comunicación del retiro del mercado del producto, realizado a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Sanitario, al Responsable Técnico de Loginet.

4.-El Retiro de mercado se puede dar por: fechas de caducidad, cambio de imagen, agotamiento de existencias, cambio de registro sanitario o notificación sanitaria obligatoria.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	49 de 51

CAPITULO III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.01 CONCLUSIONES

- La elaboración del manual ayudo a obtener cambios positivos en la bodega, los procesos se están desarrollando de la mejor manera evitando que exista productos en mal estado.
- El personal de la bodega asumió con responsabilidad el cambio que se produjo al momento de la implementación del manual, en la cual las capacitaciones fueron de mucha ayuda para mejorar sus procesos.
- Al utilizar el manual de manera correcta, influye de manera positiva al personal de bodega en la cual el objetivo es realizar procesos adecuados y cumplir con las Buenas Prácticas de Almacenamiento.
- Con la implementación del presente manual se pretende fortalecer los conocimientos empíricos del personal que labora en el área de bodega de medicamentos, y al personal nuevo que ingrese tendrá un medio de soporte para realizar sus procesos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código	MA-PR-LG
			Rev	01
			Fecha	25/05/2016
			Página	50 de 51

3.02 RECOMENDACIONES

- Las capacitaciones de Buenas Prácticas de Almacenamiento deben ser continuas, y evaluar al personal periódicamente para mejorar sus conocimientos.
- Con la implementación del manual el jefe de bodega, debe asignar actividades específicas a los auxiliares de bodega, para mejorar su desempeño para que los procesos se lleven a cabo satisfactoriamente.
- Dar a conocer el contenido del manual a todo el personal que labora en la bodega, y proporcionar una copia en la cual sirva de medio de consulta y soporte para futuros jefes de bodega y auxiliares.
- Concientizar al personal de bodega del manejo de los medicamentos e insumos para que se mantenga la implementación realizada con las Buenas Prácticas de Almacenamiento.
- Revisar y Actualizar de manera continua los procedimientos operativos de acuerdo con el cumplimiento y actividades que se realicen en la bodega de almacenamiento de medicamentos.