

## LA CALIDAD EN EL ALMACÉN

El objetivo de la calidad logística del almacén es proporcionar confianza tanto a la organización interna como a sus clientes, con la capacidad de garantizar los requisitos logísticos pactados.

Para ello se requiere la coordinación de todos los procesos (internos y externos) tanto propios como de los proveedores, así como la definición de sus interfaces.

Los requisitos generales de la calidad logística en los suministros se fundamenta en el compromiso adquirido de poner a disposición del cliente información tan usual como: cantidad, lugar, fecha y hora de entrega.

Desde el almacén podemos ofrecer esta información a nuestros clientes, contamos con herramientas de control y gestión para ello, debemos potenciar la gestión de los aspectos más críticos para garantizar el objetivo. Algunos de ellos son:

- Gestionar el logro de la calidad logística de nuestros proveedores, realizando controles de calidad y seguimiento de trazabilidad de su cadena logística.
- Asegurar la racionalización y repetitividad de los procesos con los que se consiguen los objetivos de la calidad logística de los productos y servicios.
- Proporcionar la formación adecuada al personal involucrado en los procesos logísticos.



## ASPECTOS A TENER EN CUENTA

Internamente en nuestro almacén debemos garantizar estos aspectos tan fundamentales (estos son algunos de ellos) para asegurar la calidad a nuestros clientes:



### 1. PREVENCIÓN DE PLAGAS

Ya que es imprescindible mantenerlas alejadas del almacén debemos tener en cuenta los siguientes puntos:

- Asegurarse de que no hay irregularidades en las paredes o en el techo (utilizar el soporte de empresas especializadas),
- Mantener las puertas cerradas cuando no se estén utilizando,
- Aislar los stocks inmediatamente si se descubre una zona infectada por insectos y, en caso de que los stocks se hayan visto afectados, destruirlos para evitar su expansión.
- Limpiar inmediatamente cualquier derrame de productos ya que tiende a atraer plagas.



### 2. MANIPULACIÓN Y ALMACENAJE DE LAS CARGAS (PALETS)

Es importante hacer buenas prácticas tanto en la manipulación de éstas como en su almacenaje, evitando en la medida de lo posible, por ejemplo, el apilado de productos contra la pared ya que es aconsejable favorecer la inspección de las instalaciones. Para ello disponemos de múltiples sistemas de almacenaje.



### 3. CONTROL DE TEMPERATURA

Muchos de nuestros almacenes requieren de cierta temperatura para garantizar la calidad del producto, por ello la temperatura debe controlarse en todas las áreas de almacenaje con la siguiente periodicidad:

- Revisiones diarias en los almacenes de temperatura controlada, para ello se debe disponer de sistemas de medición informatizados.
- Revisiones semanales en los almacenes de temperatura ambiente. En muchas ocasiones olvidados y no por ello menos importantes.



## 4. MANTENIMIENTO DEL ALMACÉN

La limpieza es un gran indicador de la gestión del almacén. Los suelos sucios, cajas estropeadas y productos derramados son peligrosos tanto para la seguridad del personal como de las mercancías. Debe existir un programa de limpieza en cada centro de distribución con un responsable y frecuencias establecidas. Es fundamental que el almacén esté limpio y ordenado en todo momento, estas pueden ser algunas pautas a seguir para conseguirlo:

- *Eliminar los ítems no deseados: mobiliario y equipamientos sin uso, mercancía obsoleta...*
- *Barrer y eliminar los desechos.*
- *Liberar paredes y techos de suciedad, telarañas...*
- *Reparar inmediatamente grietas y fugas, incluidas las de agua.*
- *Ubicar correctamente los equipamientos en un lugar asignado para ellos.*



## 5. COMPORTAMIENTO DEL EQUIPO HUMANO

Obviamente fumar está estrictamente prohibido dentro del almacén, solo en áreas restringidas, pero además debemos asignar áreas para el consumo de comida y bebida.

## CERTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

Las buenas prácticas en el almacén pueden y deben ser evaluadas, lo que nos ofrecerá el certificado u homologación que valida la eficacia de nuestro sistema de calidad. Muchos de nuestros clientes nos exigen dichas garantías que avalan el cumplimiento de los requisitos generales de la calidad logística en los suministros, para ello existen varias certificaciones y homologaciones como: ISO, OSHAS, LEAN...

Para obtener un certificado u homologación de sistemas de gestión de calidad o calidad total es necesario que ésta esté aplicada a todos los procesos del almacén:



1. Descarga



2. Paletización



3. Desplazamiento a almacén



4. Ubicación



5. Desubicación



9. Embalaje, etiquetaje y pesaje



8. Desplazamiento del producto



7. Picking



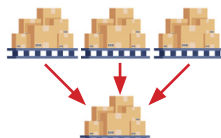
6. Alimentación al picking



10. Agrupación de pedidos



11. Traslado a zona de expedición



12. Consolidación de destinos



13. Carga (por palets o caja a caja)



14. Expedición

## CONCLUSIÓN

Conseguiremos que nuestros clientes se sientan verdaderamente satisfechos cuando perciban que adquieren un producto de calidad, con un servicio de calidad, de una empresa de calidad y gestionada por unos empleados de calidad.

Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más costoso que mantener uno, es obligación del almacén garantizar la calidad pues ello es un aspecto básico para su mantenimiento.