

		MATRIZ DE RIESGOS LOGÍSTICA			GLG-MR-01 VERSIÓN 2	
		ANÁLISIS DE RIESGO POR PROCESOS - METODOLOGÍA IEC 31010:2009 - EPO			PAGINA 1 DE 3	
PROCESO / SUBPROCESO: LOGÍSTICA		Fecha revisión: 01/06/2018			Fecha aprobación: 01/06/2018	
EVENTO	VALOR	EPO	ANÁLISIS		ACCIONES	CARGO
		PALABRA GUÍA	CAUSA	EFFECTO	AMER GO (Acciones para Mitigar Eventos de Riesgo y generar oportunidades)	RESPONSABLE AUTORIDAD
RECEPCIÓN DE MERCANCÍA	1	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. Que no se verifique la mercancía que llega y se corrobore con lo que se compra 2. Que el producto no cumpla los requerimientos solicitados	1. 1 Pérdida de mercancía 1.2 Mal cargue en el inventario 1.3 Falta de control sobre las existencias de la bodega 2.1 Que no se pueda disponer del producto 2.2 Que no se de incumplimiento con los requerimientos del cliente	1.1.1 Revisión diaria y completa de los pedidos que se reciben 2.1.1 Verificación del estado del producto entregado por el laboratorio 2.2.1 Verificación del cumplimiento de los requisitos solicitados en el pedido	AUXILIARES DE BODEGA Jefe de bodega
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Que llegue parcialmente la cantidad solicitada en el pedido	1.1 Descuadres en el inventario 1.2 Pérdidas económicas 1.3 Incumplimiento en el despacho de pedidos	1.1.1 Informar de inmediato a gestión compras, sobre las inconsistencias presentadas al momento de la recepción 1.1.2. Comunicación directa con los proveedores 1.1.3. Revisión diaria del stock	AUXILIARES DE BODEGA Jefe de bodega
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la pérdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Que no llegue el producto en la presentación solicitada	1.1 Incumplimiento con el despacho de pedidos 1.2 Reproceso en la parte operativa 1.3 Que no podamos cubrir la necesidad del cliente.	1.1.1 Confirmación de solicitud de pedido 1.1.2 Comunicación directa con el representante de laboratorio 1.1.3 Reporte al área de de gestión compras	AUXILIARES DE BODEGA Jefe de bodega
CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS Y LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	2	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. Que no llegue con el certificado de análisis del producto 2. Que no llegue con la factura de venta	1.1 El producto no podrá ser cargado al inventario y quedara en el área de cuarentena, hasta tanto se reciba el documento 1.2 No se pueda disponer del producto 2.1 Que no se pueda corroborar la información impresa en el producto vs el certificado de análisis.	1.1.1 Comunicación directa con el proveedor informando los requisitos que se necesitan para la recibido de los productos 1.1.2 Reporte inmediato a gestión compras 2.1.1 Generar por medio escrito a los proveedores, carta informando la necesidad del cumplimiento de los requisitos	AUXILIARES DE BODEGA Jefe de bodega
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Que parte de la mercancía recibida presente algún tipo de avería.	1.1 Se realiza la devolución del producto 1.2 Se reporta al proveedor	1.1.1 Revisión de todo la mercancía que se recibe de los laboratorio 1.2.1 Informar al proveedor de la novedad 1.2.2 Reportar a gestión compras de la novedad presentada con la mercancía	AUXILIARES DE BODEGA Jefe de bodega
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la pérdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Que los datos externos de la plegadiza no cumplan con lo datos esenciales (lote, fecha de vencimiento)	1.1 Devolución del producto 1.2 incumplimiento en la atención y las necesidades del cliente	1.1.1 Verificar al recibo de la mercancía, los datos del producto contra la factura y la plegadiza 1.2.1 Reportar a gestión compras la novedad	AUXILIARES DE BODEGA Jefe de bodega

		MATRIZ DE RIESGOS GESTIÓN LOGÍSTICA				GLG-MR-01 VERSIÓN 2	
		ANÁLISIS DE RIESGO POR PROCESOS - METODOLOGÍA IEC 31010:2009 - EPO				PAGINA 2 DE 3	
SISTEMA DE ROTACIÓN FIFO Y FEFO, Y LA TEMPERATURA REQUERIDA POR EL PRODUCTO	3	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. Pérdida de los producto 2. Incumplimiento con los pedidos a despachar. 3. Riesgos en la conservación de los productos. 4. Falta de control de temperatura de acuerdo a las características del medicamento	1.1 Pérdidas económicas 2.1 Mala rotación del producto 3.1 Falta de control y orden en las instalaciones de la bodega 4.1 Falta de mantenimiento de los equipo de medición y conservación de temperatura	2.1.1 Orden e identificación de la mercancía en la bodega 2.1.2 Control de las existencias 3.1.1 Verificación y análisis del almacenamiento de los productos 4.1.1 Toma de registro diario de temperatura 4.1.2 Mantenimiento de neveras y termo higrómetros	AUXILIARES DE BODEGA	Jefe de bodega
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Que los productos con corta fecha de vencimiento en roten en un 100% 2. Que los productos presenten cambios de coloración, debido a la temperatura en que se tengan almacenados	1.1 Pérdida de los productos 2.1 Pérdidas económicas 2.2 Errores en el almacenamiento del producto	1.1.1 Identificación de los productos que presentando corta fecha de vencimiento. 1.1.2 Priorizar la dispensación de los productos con corta fecha 2.1.1 Tomar registros de temperatura a diario 2.1.2 Revisión periódica del manejo del almacenamiento de los productos.	AUXILIARES DE BODEGA	Jefe de bodega
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la pérdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Que no se tenga el conocimiento del proceso de rotación de los productos 2. Que no se genere control de los productos próximos a vencer	1.1 Pérdidas económicas 2.1 Mal sistema de rotación 3.1 Falta de control y manejo de los productos 4.1 Falta de comunicación 5.1 Falta de trabajo en equipo	1.1.1 Reuniones con el personal reportando los estadísticos de pérdidas económicas 2.1.1 Capacitaciones de manejo del sistema de rotación FIFO – FEFO 3.1.1 Identificar el físico de los productos que estén próximos a vencer 4.1.1. Retroalimentacion respecto al manejo adecuado de la rotación de los producto y la prioridad a lo próximo a vencer. 5.1.1. Reuniones periódicas para programar acciones de mejoramiento y Trabajo en equipo	AUXILIARES DE BODEGA	Jefe de bodega
SOLICITUD DE PEDIDO	4	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. Inadecuado manejo en el stock del inventario y las existencias	1.1 Que no pueda despachar el producto solicitado en el pedido. 1.2. No pueda despachar la totalidad de las unidades solicitadas	1.1.1 Control mensual de las existencias del inventario 1.2.1 Seguimiento diario a las novedades presentadas día a día 1.2.2 Realización diaria de selectivo	AUXILIARES DE BODEGA	Jefe de bodega
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Que el producto no tenga la rotación adecuada	1.1 Sobre costos en el inventario 1.2 Pérdidas económicas	1.1.1 Análisis de ventas del producto 1.1.2 Rotación del producto con los clientes o farmacias	AUXILIARES DE BODEGA	Jefe de bodega
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la pérdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Que no haya stock del producto en la presentación requerida	1.1 Mala interpretación a la solicitud del cliente 1.2 Se agoto el stock del producto	1.1.1 Re confirmar con el cliente el pedido solicitado, antes de digitarlo 1.1.2 Que las unidades solicitadas en el pedido queden amarradas a este.	AUXILIARES DE BODEGA	Jefe de bodega
ORDEN DE PEDIDO Y PRODUCTO	5	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. Que no halla el físico del producto	1.1 Pérdida de la venta 2.1 Molestia del cliente 3.1 Pérdida económica	1.1.1 Realizar un análisis de mercado del producto 2.1.1 Cubrir la necesidad del cliente con farmacias o con los mismos laboratorios	AUXILIARES DE BODEGA	Jefe de bodega

		MATRIZ DE RIESGOS GESTIÓN LOGÍSTICA				GLG-MR-01 VERSIÓN 2	
		ANÁLISIS DE RIESGO POR PROCESOS - METODOLOGÍA IEC 31010:2009 - EPO				PAGINA 3 DE 3	
ORDEN DE PEDIDO Y PRODUCTO	5	"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Error al momento del despacho (no se enviaron todas las cajas) 2. Error al momento del embalaje del producto (no se empaco la totalidad de las unidades solicitadas)	1.1 Incumplimiento con el cliente en la entrega del pedido 2.1 Perdida de mercancía. 3.1 Inconformidad y queja del cliente	1.1.1 Conteo de las cajas, al momento de la entrega a despachos 2.1.1 Verificación y seguimiento del numero de cajas a entregar al cliente 3.1.1 Evaluación semanal sobre la conformidad del cliente, al momento de la entrega de la mercancía	AUXILIARES DE BODEGA	Jefe de bodega
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la pérdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Cambio en la orden de pedido inicial 2. Cambio en la presentación del producto solicitado inicialmente. 3. Cancelación en la compra de uno de los productos solicitados	1.1 Reproceso en las labores diarias 2.1. Cambio de ítem 3.1 Anulación del pedido	1.1.1. Confirmación de las existencias de los productos 2.1.1 Re confirmación con el cliente, los productos solicitados en el pedido	AUXILIARES DE BODEGA	Jefe de bodega
ENTREGA A CLIENTE	6	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. No se audito el pedido 2. Mal remisionado 3. No se despacho 4. Mal rotulado	1.1 Incumplimiento con el cliente 2.1 Perdida del producto 3.1 Reproceso en las labores diarias 4.1 Error en la remision del pedido	1.1.1 Programación de rutas diarias a despachar 2.1.1 Al momento del despacho verificar el numero de pedido vs cliente 3.1.1 verificar a diario los despachos realizados 4.1.1 Una vez listo el proceso de auditoria, verificar el rotulo para el despacho	AUXILIARES DE BODEGA	Jefe de bodega
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. No fueron despachados todos los productos solicitados por el cliente 2. Se despacho un producto en la presentación trocada 3. Algunos productos llegaron averiados 4. No se cumplió con los tiempos establecidos 5. Se incumplió con los requerimientos solicitados por el clientes	1.1 Inconformidad por parte del cliente al no recibir los solicitado 2.1 Devolución del pedido por producto despachado errado o averiado 4.1 Incumplimiento con el tiempo programado en el servicio 5.1 Perdida del cliente 5.2 Perdidas económicas	1.1.1 Al momento de auditar el pedido, hacer la revisión y verificación física de lo solicitado en el pedido vs lo que se despacha. 2.1.1 Realizar el embalaje de los productos de forma adecuada y con precaucion 2.1.2 Capacitaciones permanentes al personal, sobre embalaje y manipulación de productos 4.1.1 Manejo de los tiempos para el cumplimiento en la entrega	AUXILIARES DE BODEGA	Jefe de bodega
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la pérdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1.No se cumplió con lo requerido por el cliente	1.1 Que el cliente no vuelva a utilizar nuestros servicios 1.2 Que corra riesgos la vida del persona 1.3 Que perdamos credibilidad en el sector 1.4 Que tengamos perdidas económicas	1.1.1 Que se genere mayor comunicación entre las partes interesadas 1.2.1 Capacitaciones al personal sobre la importancia de nuestro servicio 1.3.1 Capacitaciones al personal sobre el trabajo en equipo	AUXILIARES DE BODEGA	Jefe de bodega

APROBADO POR: JEFE DE GESTIÓN LOGÍSTICA

EL DÍA 01 DE JUNIO 2018