

# **AECOC**

## **Recomendaciones AECOC para la Logística (RAL)**

### **Calidad Concertada en los Suministros**

#### **Anexo I**

#### **Guía para la evaluación y/o autoevaluación de las áreas de influencia en la calidad logística**

**Junio de 2000**

AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD LOGÍSTICA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO I
-------	---	---------

**Recomendaciones AECOC para la Logística**

**(RAL)**

**Calidad Concertada en los Suministros**

**Anexo I**

**Guía para la evaluación y/o autoevaluación de las áreas de influencia en la  
calidad logística**

**INDICE**

	Página
1. Definiciones preliminares .....	3
2. Tabla para la evaluación y/o autoevaluación de las áreas de influencia en la Calidad Logística .....	8

## 1. Definiciones preliminares

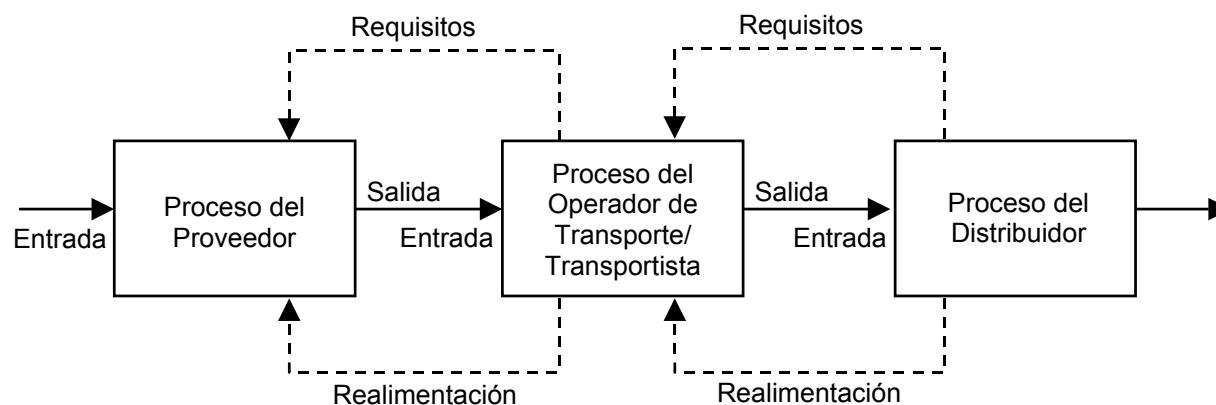
Sistema: objeto consistente de elementos mutuamente relacionados o que actúan entre sí.

Objeto: algo perceptible o concebible. Ejemplo: productos, procesos, sistemas o personas

Gestión: actividades coordinadas para establecer la política y los objetivos de la calidad logística y para la consecución de dichos objetivos.

Política de la Calidad Logística: intenciones y dirección global de una empresa relativas a la calidad logística tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la empresa.

Sistema de gestión: sistema para establecer la política y los objetivos, y para la consecución de dichos objetivos. El *Sistema de gestión de la calidad logística en los suministros* requiere la coordinación de todos sus procesos (los de proveedor, operador de transporte/transportista y distribuidor), y la definición de sus interfaces. Los procesos en una cadena de suministro como muestra la siguiente figura, indican que la salida del proveedor up-stream es la entrada para el proceso del proveedor y que la salida del proceso del operador de transporte/transportista es la entrada para el proceso del distribuidor.



AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD LOGÍSTICA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO I
-------	---	---------

Para clarificar los interfaces, responsabilidades y autoridades, así como facilitar la mejora continua, es importante asignar responsabilidades para cada proceso.

La Cadena de Calidad: Para cumplir con los requerimientos logísticos del acto de la Entrega y Recepción es necesaria la intervención coordinada, tanto interna como externamente de las tres partes: proveedor, operador de transporte/transportista, y distribuidor que participan en este acto. Si se produce una ruptura en cualquier punto de esta Cadena de Calidad por incumplimiento de los requerimientos internos o externos de las empresas, quedará alterado el acto de materialización de la Entrega y Recepción.

Requisito: necesidad o expectativa establecida o habitualmente implícita.

Requisito de la calidad logística: requisito que se refiere a la totalidad de las características logísticas inherentes de un objeto y a sus valores. El requisito puede ser de un producto o de un servicio, o de un proceso.

Especificación Logística: documento que establece requisitos.

Proceso: sistema de actividades, que utilizan recursos para transformar entradas en salidas. Los procesos son habitualmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, proporcionando valor añadido.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad. Un procedimiento escrito o documentado habitualmente contiene el objeto y el alcance de la actividad; que deberá hacerse y por quién; cuándo, donde y cómo se hará; qué materiales, equipos y documentos se utilizarán; y cómo será gestionado, controlado y registrado.

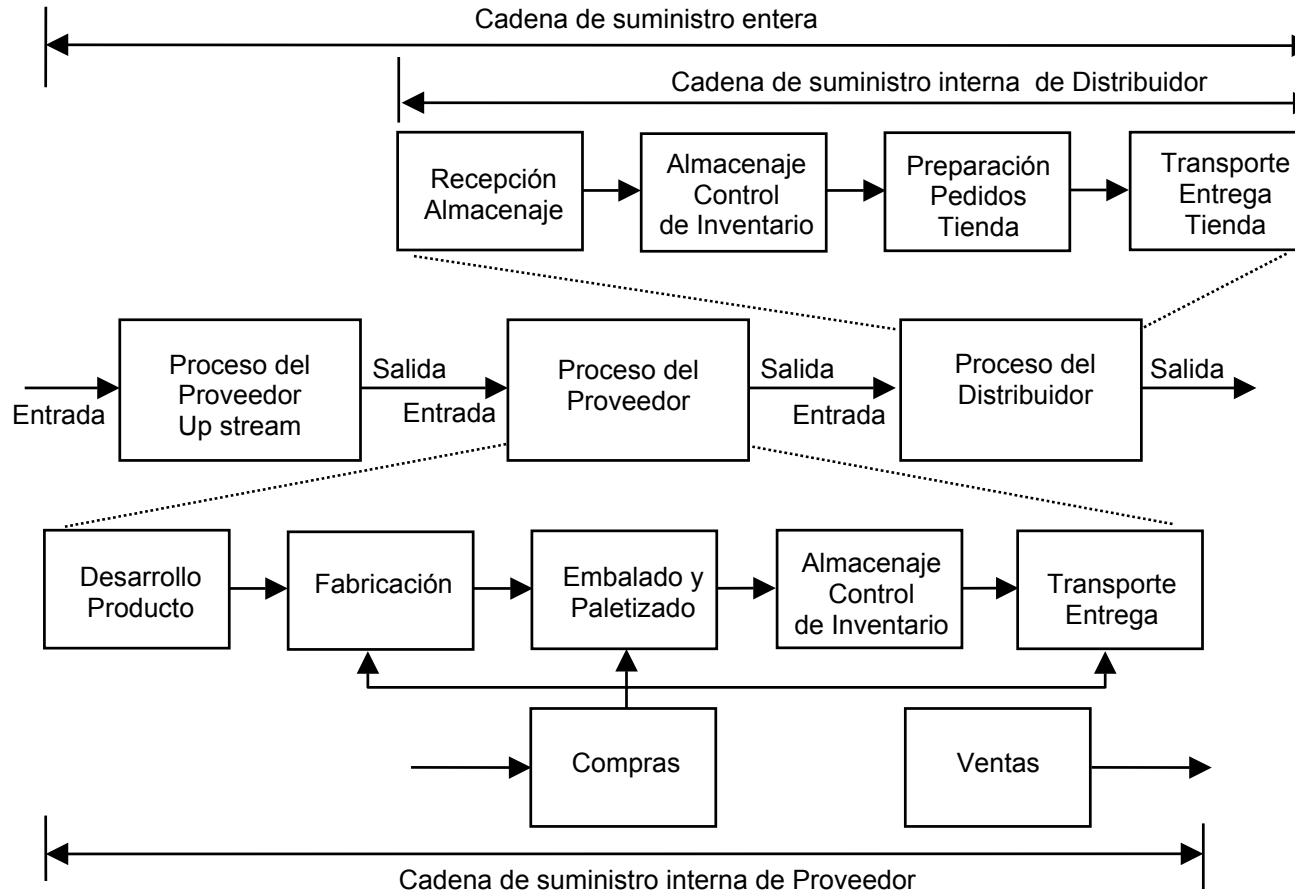
Plan de Calidad Logística: documento que describe los elementos del sistema de gestión de la calidad logística que son aplicables a un caso específico. Un plan de calidad logística usualmente hace referencia a las partes de la Guía de Calidad Logística o procedimientos documentados aplicables a un caso específico.

Registro de la Calidad Logística: registro asociado a la Calidad Logística. Los registros de la Calidad Logística pueden ser utilizados para proporcionar demostración, trazabilidad y evidencia de la verificación, acciones preventivas y acciones correctoras.

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 4
-------	---------------	----------

Guía de Calidad Logística: documento que describe el sistema de gestión de la calidad de una empresa y establece recomendaciones.

Gestión de la cadena de suministro: la gestión de la cadena de suministro entera requiere acuerdos sobre los puntos de transferencias internos y externos. Los puntos externos están sujetos a contratos y acuerdos y los estándares de medición pueden ser por lo tanto contractuales.



AECOC	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD LOGÍSTICA EN LOS SUMINISTROS-	ANEXO I
-------	---	---------

Producto: resultado de un proceso.

Un producto puede ser tangible (por ejemplo unidad de carga paletizada, un embalaje, un documento, etc.) o intangible (por ejemplo el transporte, un software, etc.)

Un servicio es un tipo de producto que tiene las características siguientes:

- Es intangible.
- Está generado al menos por una actividad que se lleva a cabo en la interfaz entre el proveedor y el cliente o necesita que el cliente suministre el producto (por ejemplo un producto para su reparación)

Auditoría logística: actividad sistemática y objetiva que se realiza para determinar la extensión en la cual se cumplen los requisitos asociados a la materia acordada objeto de la auditoría, realizada por una o más personas.

Las auditorías de primera parte son llevadas a cabo por, o en nombre de, la empresa con fines internos y pueden constituir la base para la auto-declaración de conformidad del proceso logístico de una empresa.

Las auditorías de segunda parte son llevada a cabo por los clientes de una empresa o por otras personas que actúan en nombre del cliente, cuando haya, o pudiera haber, una relación contractual.

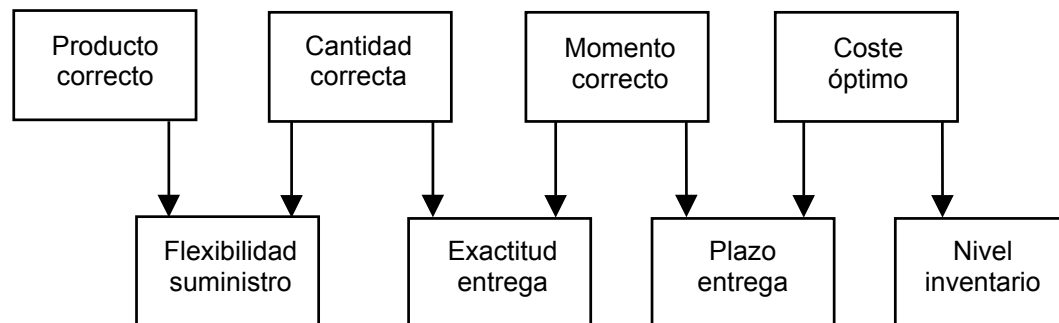
Las auditorías de tercera parte pueden llevarse a cabo por organizaciones externas independientes que proporcionen servicios de auditorías.

La Calidad Logística de un producto o servicio: la totalidad de los rasgos y características de un producto y servicio que afectan a su capacidad para satisfacer necesidades declaradas o implícitas.

Las *especificaciones y estándares* de AECOC tienen la finalidad de lograr que las actividades relacionadas con el aseguramiento de la calidad logística de los suministros sea objetivo y coherente y persiga un mejoramiento continuo de todas las partes.

*La jerarquía de los objetivos de la cadena de suministro entera:* se presentan en la figura siguiente:

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 6
-------	---------------	----------



**Compromiso de Entrega y Recepción:** compromiso adquirido por la empresa, de poner a disposición del cliente la mercancía solicitada a través del pedido, en la cantidad, lugar, momento y condiciones técnicas y legales acordadas.

**Proveedor:** el que proporciona el producto

**Cliente:** el que recibe el producto

**Parte interesada:** empresa con interés que tenga un interés compartido con otra empresa de la cadena de suministro para obtener el éxito de la cadena de suministro. Ejemplo: proveedor y distribuidor.

**Áreas de influencia en el proceso logístico:** Las *áreas de influencia* en la Calidad Logística en los Suministros son procesos o actividades de las cadenas suministro internas y externas del proveedor, operador de transporte/transportista y distribuidor donde se aplican las *especificaciones estándares de AECOC* y otras particulares. Las *áreas de influencia* pueden complementarse con otras especificaciones y métodos que puedan definir y acordar cada una de las partes en función de necesidades logísticas particulares. Una vez identificadas las áreas de influencias, el *objetivo* de las empresas es definir los factores siguientes: *la política de calidad logística de las empresas, las responsabilidades y los procedimientos* entre los que se incluyen las especificaciones RAL, de forma que satisfaga a las partes que intervienen en la cadena de suministro.

## 2. Tabla para la evaluación y/o auto-evaluación de las áreas de influencia en la Calidad Logística

Valor de la evaluación:

0 = No se ha empezado el análisis.

5 = Análisis realizado pero no hay puesta en práctica.

10 = Implantadas las practicas.

Area de Proveedores	Evaluación empresa de proveedor			Area de Distribuidores	Evaluación empresa de distribuidor		
<b>1. P Responsabilidad de la Dirección de la empresa proveedora</b>				<b>1. D Responsabilidad de la Dirección de la empresa distribuidora</b>			
<b>1.1 P Política de la Calidad Logística</b>				<b>1.1 D Política de la Calidad Logística</b>			
1 ¿Ha definido por escrito la dirección de la empresa cuál es su política en materia de calidad logística y sus objetivos en este campo?				1 ¿Ha definido por escrito la dirección de la empresa cuál es su política en materia de calidad logística y sus objetivos en este campo?			
2 La política de calidad logística ¿es conocida, entendida, aceptada, aplicada y mantenida al día por todos los niveles de la organización implicados en la calidad logística referida a los procesos y sus resultados productos y servicios interna y externamente?				2 La política de calidad logística ¿es conocida, entendida, aceptada, aplicada y mantenida al día por todos los niveles de la organización implicados en la calidad logística referida a los procesos y sus resultados productos y servicios interna y externamente?			
3 ¿Se establecen objetivos de la calidad logística?				3 ¿Se establecen objetivos de la calidad logística?			
4 ¿Existen áreas sin cubrir por la política de calidad logística?				4 ¿Existen áreas sin cubrir por la política de calidad logística?			



Area de Proveedores	Evaluación empresa de proveedor			Area de Distribuidores	Evaluación empresa de distribuidor		
<b>1.2 P Organización</b>				<b>1.2 D Organización</b>			
1 ¿Están definidas y asignadas la autoridad, las responsabilidades y las relaciones entre todo el personal implicado en la calidad logística?				1 ¿Están definidas y asignadas la autoridad, las responsabilidades y las relaciones entre todo el personal implicado en la calidad logística?			
2 ¿Existen solapes o interferencias de autoridad y responsabilidad?				2 ¿Existen solapes o interferencias de autoridad y responsabilidad?			
3 ¿Proporciona la empresa los medios adecuados y suficientes y ha asignado personal debidamente adiestrado para realizar las tareas de verificación de la calidad logística?				3 ¿Proporciona la empresa los medios adecuados y suficientes y ha asignado personal debidamente adiestrado para realizar las tareas de verificación de la calidad logística?			
<b>1.2 P Organización</b>				<b>1.2 D Organización</b>			
1 ¿Se realizan actividades de verificación en los procesos involucrados en la calidad logística?				1 ¿Se realizan actividades de verificación en los procesos involucrados en la calidad logística?			
2 ¿Es el personal de aseguramiento de la calidad logística independiente de los responsables de los procesos que están en parte involucrados en la calidad logística?				2 ¿Es el personal de aseguramiento de la calidad logística independiente de los responsables de los procesos que están en parte involucrados en la calidad logística?			
3 ¿Ha designado la dirección de la empresa a un responsable, con la debida autoridad y responsabilidad, para asegurar el cumplimiento del sistema de la calidad logística establecido?				3 ¿Ha designado la dirección de la empresa a un responsable, con la debida autoridad y responsabilidad, para asegurar el cumplimiento del sistema de la calidad logística establecido?			
4 Cuando sea aplicable, ¿se prevé la existencia de un representante del cliente que compruebe la aplicación y eficacia del sistema de la calidad logística o de un agente externo independiente?				4 Cuando sea aplicable, ¿se prevé la existencia de un agente externo independiente que compruebe la aplicación y eficacia del sistema de la calidad logística?			

Area de Proveedores	Evaluación empresa de proveedor			Area de Distribuidores	Evaluación empresa de distribuidor		
<b>1. P Responsabilidad de la Dirección de la empresa proveedora</b>				<b>1 D Responsabilidad de la Dirección de la empresa distribuidora</b>			
<b>1. 3 P Revisión del sistema de Calidad Logística por la dirección</b>				<b>1. 3 D Revisión del sistema de Calidad Logística por la dirección</b>			
1. ¿Revisa periódicamente la dirección de la empresa el sistema de la calidad logística establecido de acuerdo con las normas internas y especificaciones RAL?				1 ¿Revisa periódicamente la dirección de la empresa el sistema de la calidad logística establecido de acuerdo con las normas internas y especificaciones RAL?			
2 En la revisión de la calidad logística, ¿Se tienen en cuenta los resultados de las auditorías internas?				2 En la revisión de la calidad logística, ¿Se tienen en cuenta los resultados de las auditorías internas?			
3 ¿Se realiza un informe de cada una de las diferentes revisiones del sistema de la calidad logística?				3 ¿Se realiza un informe de cada una de las diferentes revisiones del sistema de la calidad logística?			
4 ¿Se comprueba o audita la efectiva aplicación de las diferentes revisiones del sistema de la calidad logística?				4 ¿Se comprueba o audita la efectiva aplicación de las diferentes revisiones del sistema de la calidad logística?			
5 ¿Existen adecuados registros de cada una de las revisiones del citado sistema?. Nota: los registros de la calidad logística proporcionan demostración, trazabilidad y evidencia de la verificación, acciones preventivas y acciones correctivas.				5 ¿Existen adecuados registros de cada una de las revisiones del citado sistema?. Nota: los registros de la calidad logística proporcionan demostración, trazabilidad y evidencia de la verificación, acciones preventivas y acciones correctivas.			

<b>AECOC</b>	<b>RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD LOGÍSTICA EN LOS SUMINISTROS-</b>	<b>ANEXO I</b>
--------------	---	----------------

<b>Area de Proveedores</b>	Evaluación empresa de proveedor			<b>Area de Distribuidores</b>	Evaluación empresa de distribuidor		
<b>2. P Sistema de la Calidad Logística</b>				<b>2. D Sistema de la Calidad Logística</b>			
1 ¿Se ha establecido documentalmente y se mantiene al día un sistema que asegure la conformidad de las especificaciones logísticas de los productos o servicios con los requisitos establecidos?				1 ¿Se ha establecido documentalmente y se mantiene al día un sistema que asegure la conformidad de las especificaciones logísticas de los productos o servicios con los requisitos establecidos?			
2 ¿Se recogen los procedimientos o instrucciones de dicho sistema los requisitos logísticos establecidos según normas internas y especificaciones RAL?				2 ¿Se recogen los procedimientos o instrucciones de dicho sistema los requisitos logísticos establecidos según normas internas y especificaciones RAL?			
3 ¿Se aplican y cumplen los citados procedimientos e instrucciones?				3 ¿Se aplican y cumplen los citados procedimientos e instrucciones?			
4 Los citados procedimientos e instrucciones, ¿están agrupados o contenidos en un manual de control de la calidad logística o en una documentación equivalente?				4 Los citados procedimientos e instrucciones, ¿están agrupados o contenidos en un manual de control de la calidad logística o en una documentación equivalente?			
<b>3. P Revisión del contrato logístico</b>				<b>3. D Revisión del contrato logístico</b>			
1 ¿Existe algún procedimiento escrito que defina genéricamente un sistema de revisión de los contratos logísticos?				¿Existe algún procedimiento escrito que defina genéricamente un sistema de revisión de los contratos logísticos?			
2 ¿Se define en los citados procedimientos la organización responsable de llevar a cabo la revisión de los contratos logísticos?				2 ¿Se define en los citados procedimientos la organización responsable de llevar a cabo la revisión de los contratos logísticos?			

Area de Proveedores	Evaluación empresa de proveedor			Area de Distribuidores	Evaluación empresa de distribuidor		
3 En el caso de que exista algún requisito que difiera de los contratos logísticos, ¿están definidas las acciones a tomar?				3 En el caso de que exista algún requisito que difiera de los contratos logísticos, ¿están definidas las acciones a tomar?			
4 ¿Se prevé la realización de un informe por cada revisión del contrato logístico?				4 ¿Se prevé la realización de un informe por cada revisión del contrato logístico?			
5 ¿Se archivan debidamente los informes de las revisiones de los contratos logísticos?				5 ¿Se archivan debidamente los informes de las revisiones de los contratos logísticos?			
<b>4. P Control de la documentación</b>				<b>4. D Control de la documentación</b>			
<b>4.1 P Aprobación y distribución de los documentos</b>				<b>4.1 D Aprobación y distribución de los documentos</b>			
1 ¿Existe algún procedimiento que describa claramente el control a seguir sobre la documentación técnico logística?				1 ¿Existe algún procedimiento que describa claramente el control a seguir sobre la documentación técnico logística?			
2 El citado procedimiento ¿indica que los documentos técnico logísticos a distribuir deben estar aprobados previamente?				2 El citado procedimiento ¿indica que los documentos técnicos logísticos a distribuir deben estar aprobados previamente?			
3 ¿Está decidido quién tiene autoridad para revisar y aprobar los cambios o modificaciones en los documentos técnico logísticos?				3 ¿Está decidido quién tiene autoridad para revisar y aprobar los cambios o modificaciones en los documentos técnico logísticos?			

AECOC	<b>RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD LOGÍSTICA EN LOS SUMINISTROS-</b>	<b>ANEXO I</b>
-------	---	----------------

Area de Proveedores	Evaluación empresa de proveedor			Area de Distribuidores	Evaluación empresa de distribuidor		
4 El sistema establecido, ¿es lo suficientemente adecuado como para garantizar que los destinatarios de la documentación técnica logística la han recibido en el momento oportuno y en la revisión en vigor?				4 El sistema establecido, ¿es lo suficientemente adecuado como para garantizar que los destinatarios de la documentación técnica logística la han recibido en el momento oportuno y en la revisión en vigor?			
<b>4.2 P Cambio o modificaciones de los documentos</b>				<b>4.2 D Cambio o modificaciones de los documentos</b>			
1 En el procedimiento de aprobación y distribución de documentos técnico logísticos, ¿se indica un sistema a seguir en el caso de modificaciones de los mismos?				1 En el procedimiento de aprobación y distribución de documentos técnico logísticos, ¿se indica un sistema a seguir en el caso de modificaciones de los mismos?			
2 ¿Está establecido un sistema que garantice una adecuada distribución de los documentos técnico logísticos en el momento oportuno?				2 ¿Está establecido un sistema que garantice una adecuada distribución de los documentos técnico logísticos en el momento oportuno?			
3 ¿Está previsto indicar y argumentar la naturaleza del cambio en la documentación técnico logística o en anexos a la misma?				3 ¿Está previsto indicar y argumentar la naturaleza del cambio en la documentación técnico logística o en anexos a la misma?			
4 ¿Existen listas donde se indiquen los documentos técnico logísticos aplicables y ediciones en vigor?				4 ¿Existen listas donde se indiquen los documentos técnico logísticos aplicables y ediciones en vigor?			
<b>5. P Compras</b>				<b>5. D Compras</b>			
<b>5.1 P Generalidades</b>				<b>5.1 D Generalidades</b>			
1 ¿Existe algún procedimiento que asegure que los productos comprados a proveedores (up stream) están conformes con los requisitos logísticos especificados y las especificaciones RAL?				1 ¿Existe algún procedimiento que asegure que los productos comprados a proveedores están conformes con los requisitos logísticos especificados y las especificaciones RAL?			

<b>AECOC</b>	<b>RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD LOGÍSTICA EN LOS SUMINISTROS-</b>	<b>ANEXO I</b>
--------------	---	----------------

<b>Area de Proveedores</b>	Evaluación empresa de proveedor			<b>Area de Distribuidores</b>	Evaluación empresa de distribuidor		
<b>5.2 P Evaluación de proveedores (up stream)</b>				<b>5.2 D Evaluación de proveedores (up stream)</b>			
1 ¿Existe un procedimiento para la evaluación de proveedores (up stream) en función de las normas internas y las especificaciones RAL?				1 ¿Existe un procedimiento para la evaluación de proveedores en función de las normas internas y las especificaciones RAL?			
2 ¿Se dispone de listas actualizadas de proveedores (up stream) evaluados y aprobados logísticamente según normas internas y especificaciones RAL, con indicación de tipos de productos y servicios y periodo de validez de la cualificación?				2 ¿Se dispone de listas actualizadas de proveedores evaluados y aprobados logísticamente según normas internas y especificaciones RAL, con indicación de tipos de productos y servicios y periodo de validez de la cualificación?			
<b>5.3 P Datos sobre las compras. En la medida que sea aplicable</b>				<b>5.3 D Datos sobre las compras. En la medida que sea aplicable</b>			
1 ¿Contienen los documentos de compra la información suficiente para la descripción e identificación del producto solicitado según estándares AECOC?				1 ¿Contienen los documentos de compra la información suficiente para la descripción e identificación del producto solicitado según estándares AECOC?			
2 ¿Están actualizados y vigentes los documentos de compra en sus modificaciones logísticas?				2 ¿Están actualizados y vigentes los documentos de compra en sus modificaciones logísticas?			
3 ¿Está especificado el tipo de sistema de la calidad logística que debe exigir el proveedor a sus proveedores (up stream)?				3 ¿Está especificado el tipo de sistema de la calidad logística que debe exigir el distribuidor a sus proveedores?			
4 ¿Está establecido que los documentos de compra deben estar aprobados en los aspectos relativos a la calidad logística del comprador-proveedor?				4 ¿Está establecido que los documentos de compra deben estar aprobados en los aspectos relativos a la calidad logística del comprador-distribuidor?			

<b>AECOC</b>	<b>JUNIO DE 2000</b>	<b>Página 14</b>
--------------	----------------------	------------------

Area de Proveedores	Evaluación empresa de proveedor			Area de Distribuidores	Evaluación empresa de distribuidor		
<b>5.4 P Verificación de los productos adquiridos</b>				<b>5.4 D Verificación de los productos adquiridos</b>			
1 ¿Están definidos por escrito los procedimientos a seguir para la verificación y comprobación de los parámetros logísticos de los productos y servicios adquiridos?				1 ¿Están definidos por escrito los procedimientos a seguir para la verificación y comprobación de los parámetros logísticos de los productos adquiridos por el proveedor?			
2 ¿Están establecidas las disposiciones a tomar como consecuencia de los resultados de las verificaciones de los parámetros logísticos realizadas?				2 ¿Están establecidas las disposiciones a tomar como consecuencia de los resultados de las verificaciones de los parámetros logísticos realizadas?			
3 ¿Está establecida la responsabilidad del proveedor (up-stream) en el caso de detectar en etapas posteriores a su recepción elementos y/o productos o servicios con parámetros logísticos defectuosos de su suministro?				3 ¿Está establecida la responsabilidad del proveedor en el caso de detectar en etapas posteriores a su recepción elementos y/o productos o servicios con parámetros logísticos defectuosos de su suministro?			
<b>6 P Productos suministrados por el Cliente</b>				<b>6 D Productos suministrados por el Cliente</b>			
1 Cuándo sea necesario, ¿se define el tratamiento a dar a los productos suministrados por el propio cliente? -No son devoluciones-				1 Cuándo sea necesario, ¿se define el tratamiento a dar a los productos que se suministran a proveedores? -No son devoluciones-			
<b>7. P Identificación y trazabilidad logística del producto</b>				<b>7. D Identificación y trazabilidad logística del producto</b>			
1 En los casos que sea necesario, ¿existe algún procedimiento con o sin sistema EAN de captura automática establecido por cada suministro que permita la fácil identificación del producto durante las etapas de fabricación del producto, almacenaje, entrega, tránsito y entrega a cliente?				1 En los casos que sea necesario, ¿existe algún procedimiento con o sin sistema EAN de captura automática establecido por cada suministro que permita la fácil identificación del producto durante las etapas de recepción, almacenaje, tránsito y entrega a tienda?			

AECOC	<b>RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD LOGÍSTICA EN LOS SUMINISTROS-</b>	ANEXO I
-------	---	---------

Area de Proveedores	Evaluación empresa de proveedor			Area de Distribuidores	Evaluación empresa de distribuidor		
2 ¿Existen registros que definan estas identificaciones?				2 ¿Existen registros que definan estas identificaciones?			
<b>8. P Control de los Procesos</b>				<b>8. D Control de los Procesos</b>			
<b>8.1 Generalidades</b>				<b>8.1 Generalidades</b>			
1 ¿Recoge la documentación de trabajo los procedimientos logísticos involucrados en las etapas de fabricación, almacenaje, envío a clientes y, cuando sea necesario, los de implantación y funcionamiento ulterior?				1 ¿Recoge la documentación de trabajo los procedimientos logísticos involucrados en las etapas de recepción, almacenaje, envío a tienda y, cuando sea necesario, los de implantación y funcionamiento ulterior?			
2 ¿Recoge la citada documentación información sobre normas, planes de la calidad logística y especificaciones RAL aplicables para asegurar la calidad logística de los productos y servicios?				2 ¿Recoge la citada documentación información sobre normas, planes de la calidad logística y especificaciones RAL aplicables para asegurar la calidad logística de los productos y servicios?			
3 ¿Se supervisan y contrastan, de acuerdo con la documentación, los procesos aplicables y las características logísticas de los productos durante la fabricación y, cuando sea necesario, durante la implantación y funcionamiento ulterior?				3 ¿Se supervisan y contrastan, de acuerdo con la documentación, los procesos aplicables y las características logísticas de los productos, durante las etapas de recepción, almacenaje, tránsito y entrega a tienda?			
4 Cuándo proceda, ¿se hace una evaluación previa de los procesos y de los equipos que se utilizan?				4 Cuándo proceda, ¿se hace una evaluación previa de los procesos y de los equipos que se utilizan?			
<b>8.2 P Procesos logísticos especiales</b>				<b>8.2 D Procesos logísticos especiales</b>			
1 ¿Están definidos previamente los procesos logísticos que requieran la consideración de especiales?				1 ¿Están definidos previamente los procesos logísticos que requieran la consideración de especiales?			
2 ¿Disponen los procesos logísticos especiales de procedimientos escritos para su ejecución y control?				2 ¿Disponen los procesos logísticos especiales de procedimientos escritos para su ejecución y control?			

AECOC	JUNIO DE 2000	Página 16
-------	---------------	-----------



AECOC	<b>RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD LOGÍSTICA EN LOS SUMINISTROS-</b>	<b>ANEXO I</b>
-------	---	----------------

Area de Proveedores	Evaluación empresa de proveedor			Area de Distribuidores	Evaluación empresa de distribuidor		
3 ¿Se califican sistemáticamente los procesos especiales y se registran los resultados?				3 ¿Se califican sistemáticamente los procesos especiales y se registran los resultados?			
4 ¿Se encuentra cualificado el personal o las instalaciones para los procesos logísticos especiales y de alta tecnología?				4 ¿Se encuentra cualificado el personal o las instalaciones para los procesos logísticos especiales y de alta tecnología?			
<b>9. P Inspección</b>				<b>9. D Inspección</b>			
<b>9. 1 Inspección logística de entrada</b>				<b>9. 1 Inspección logística de entrada</b>			
1 ¿Se inspeccionan los parámetros logísticos de los materiales y productos recibidos del exterior de acuerdo con la documentación o plan de la calidad logística antes de su aceptación?				1 ¿Se inspeccionan los parámetros logísticos de los productos recibidos de proveedores de acuerdo con la documentación o plan de la calidad logística antes de su aceptación?			
2 ¿Se establece la intensidad de la inspección de entrada sobre la base de datos objetivos?				2 ¿Se establece la intensidad de la inspección de entrada sobre la base de datos objetivos?			
3 ¿Se garantiza mediante la aplicación de los procedimientos establecidos, la clara identificación EAN y disponibilidad de los productos aceptados según los requisitos logísticos?				3 ¿Se garantiza mediante la aplicación de los procedimientos establecidos, la clara identificación EAN y disponibilidad de los productos aceptados según los requisitos logísticos?			
4 ¿Está definido el procedimiento a seguir con los productos no verificados o no conformes logísticamente mediante su segregación para evitar su utilización?				4 ¿Está definido el procedimiento a seguir con los productos no verificados o no conformes logísticamente mediante su segregación para evitar su utilización?			
5 En caso de utilizar por necesidad un producto que no haya sido inspeccionado logísticamente, ¿se identifica de forma que pueda ser retirado en caso de resultar defectuoso después de las comprobaciones correspondientes?				5 En caso de utilizar por necesidad un producto que no haya sido inspeccionado logísticamente, ¿se identifica de forma que pueda ser retirado en caso de resultar defectuoso después de las comprobaciones correspondientes?			

AECOC	<b>RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD LOGÍSTICA EN LOS SUMINISTROS-</b>	ANEXO I
-------	---	---------

Area de Proveedores	Evaluación empresa de proveedor			Area de Distribuidores	Evaluación empresa de distribuidor		
<b>9.2 P Inspección logística durante la fabricación y etapas posteriores</b>				<b>9.2 P Inspección logística durante la recepción y etapas posteriores</b>			
1 ¿Se inspeccionan, ensayan e identifican los productos de acuerdo con el plan de la calidad logística y especificaciones RAL o los procedimientos documentados?				1 ¿Se inspeccionan, ensayan e identifican los productos de acuerdo con el plan de la calidad logística y especificaciones RAL o los procedimientos documentados?			
2 ¿Se establece la conformidad logística de los productos con los requisitos especificados utilizando el método de control y supervisión del proceso?				2 ¿Se establece la conformidad logística de los productos con los requisitos especificados utilizando el método de control y supervisión del proceso?			
3 ¿Proporcionan las instrucciones de funcionamiento el criterio para determinar si el trabajo involucrado en la logística de fabricación es aceptable o inaceptable?				3 ¿Proporcionan las instrucciones de funcionamiento el criterio para determinar si el trabajo involucrado en la logística de todo el proceso del distribuidor, es aceptable o inaceptable?			
4 Cuando la inspección directa no es practicable, ¿se suministra al sistema un control indirecto mediante el seguimiento de proceso?				4 Cuando la inspección directa no es practicable, ¿se suministra al sistema un control indirecto mediante el seguimiento de proceso?			
5 ¿Se efectúan sistemáticamente la inspección logística y el seguimiento del proceso y existen los registros correspondientes?				5 ¿Se efectúan sistemáticamente la inspección logística y el seguimiento del proceso y existen los registros correspondientes?			
6 ¿Se identifica adecuadamente el material aceptado y rechazado emitiendo el registro correspondiente?				6 ¿Se identifica adecuadamente el material aceptado y rechazado emitiendo el registro correspondiente?			
<b>9. 3 Inspecciones finales</b>				<b>9. 3 Inspecciones finales</b>			
1 ¿Se someten los productos acabados a inspección final de acuerdo con la documentación o plan de calidad logística para establecer su conformidad con los requisitos logísticos especificados internos y especificaciones RAL?				1 ¿Se someten los productos entregados a inspección de acuerdo con la documentación o plan de calidad logística para establecer su conformidad con los requisitos logísticos especificados internos y especificaciones RAL?			

Area de Proveedores	Evaluación empresa de proveedor			Area de Distribuidores	Evaluación empresa de distribuidor		
2 ¿Está previsto en qué condiciones y quién tiene autoridad en la organización del proveedor para la aceptación logística de los productos y servicios?				2 ¿Está previsto en qué condiciones y quién tiene autoridad en la organización del distribuidor para la aceptación logística de los productos y servicios?			
3 ¿Se efectúan nuevas inspecciones logísticas y pruebas de todos los productos reparados, reacondicionados o modificados?				3 ¿Se efectúan nuevas inspecciones logísticas y pruebas de todos los productos reparados, reacondicionados o modificados?			
<b>9.4 P Documentos de inspección logística</b>				<b>9.4 D Documentos de inspección logística</b>			
1 ¿Está previsto que, los resultados de las inspecciones logísticas de entrada, fabricación y finales deben reflejarse en documentos claros, concisos, concretos, y completos?				1 ¿Está previsto que, los resultados de las inspecciones logísticas de recepción, almacenaje, tránsito y entrega a tienda deben reflejarse en documentos claros, concisos, concretos, y completos?			
2 ¿Existe archivo de dichos documentos?				2 ¿Existe archivo de dichos documentos?			
<b>10 P Equipos de inspección y medición de parámetros logísticos</b>				<b>10 D Equipos de inspección y medición de parámetros logísticos</b>			
1 ¿Existe una relación de los instrumentos y equipos utilizados que son sometidos a revisiones periódicas?. Ejemplos: Tacógrafos, Termómetros, Termógrafos, Controladores del Tiempo de Transporte en CD etc..				1 ¿Existe una relación de los instrumentos y equipos utilizados que son sometidos a revisiones periódicas?. Ejemplos: Tacógrafos, Termómetros, Termógrafos, Controladores del Tiempo de Transporte en CD etc.			
2 ¿Se detallan en algún procedimiento las instrucciones necesarias para llevar a cabo la calibración, verificación y mantenimiento de los medios y equipos de medida logística asegurando su trazabilidad?				2 ¿Se detallan en algún procedimiento las instrucciones necesarias para llevar a cabo la calibración, verificación y mantenimiento de los medios y equipos de medida logística asegurando su trazabilidad?			

Area de Proveedores	Evaluación empresa de proveedor			Area de Distribuidores	Evaluación empresa de distribuidor		
3 ¿Se establece en el citado procedimiento que las calibraciones o contrastes de los equipos de inspección, medición y ensayo, deberán llevarse a cabo de acuerdo con métodos o procedimientos de calibración escritos?				3 ¿Se establece en el citado procedimiento que las calibraciones o contrastes de los equipos de inspección, medición y ensayo, deberán llevarse a cabo de acuerdo con métodos o procedimientos de calibración escritos?			
4 ¿Está definido que deben indicarse en documentos apropiados los periodos y métodos o procedimientos de calibración?				4 ¿Está definido que deben indicarse en documentos apropiados los periodos y métodos o procedimientos de calibración?			
5 ¿Está indicado e implantado que los instrumentos deben identificarse de modo que se pueda conocer en todo momento su estado, aptitud e intervalo de calibración o contraste, registro general y/o tarjetas sobre equipos?				5 ¿Está indicado e implantado que los instrumentos deben identificarse de modo que se pueda conocer en todo momento su estado, aptitud e intervalo de calibración o contraste, registro general y/o tarjetas sobre equipos?			
<b>11 P Estados de inspección logística</b>				<b>11 D Estados de inspección logística</b>			
1 ¿Existe algún procedimiento que indique cómo es posible conocer en qué estado de inspección logística se encuentran los productos durante su fabricación, almacenaje, tránsito y entrega?				1 ¿Existe algún procedimiento que indique cómo es posible conocer en qué estado de inspección logística se encuentran los productos durante su recepción y preparación de envío a tiendas?			
2 ¿Se indica en los documentos la autoridad responsable de las inspecciones logísticas y de la puesta en circulación de los productos conformes?				2 ¿Se indica en los documentos la autoridad responsable de las inspecciones logísticas y de la puesta en circulación de los productos conformes?			
<b>12 P Control de Productos no conformes</b>				<b>12 D Control de Productos no conformes</b>			
1 ¿Existe un procedimiento para el tratamiento de los productos no conformes según requisitos logísticos?				1 ¿Existe un procedimiento para el tratamiento de los productos no conformes según requisitos logísticos?			
2 ¿Se precisa en el citado procedimiento el sistema de identificación, documentación, evaluación, selección y tratamiento de los productos no conformes, así como la notificación de las decisiones tomadas a los servicios a los que pueda afectar?				2 ¿Se precisa en el citado procedimiento el sistema de identificación, documentación, evaluación, selección y tratamiento de los productos no conformes, así como la notificación de las decisiones tomadas a los servicios a los que pueda afectar?			

AECOC	<b>RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD LOGÍSTICA EN LOS SUMINISTROS-</b>	ANEXO I
-------	---	---------

Area de Proveedores	Evaluación empresa de proveedor			Area de Distribuidores	Evaluación empresa de distribuidor		
3 ¿Está definido quién tiene la autoridad para decidir el tratamiento de los productos no conformes?				3 ¿Está definido quién tiene la autoridad para decidir el tratamiento de los productos no conformes?			
4 Cuándo sea necesario, ¿está previsto comunicar al cliente las no conformidades?				4 Cuándo sea necesario, ¿está previsto comunicar al cliente interno las no conformidades logísticas?			
5 ¿Está establecido el sistema de registro y seguimiento de las no conformidades logísticas?				5 ¿Está establecido el sistema de registro y seguimiento de las no conformidades?			
6 ¿Está indicado para los productos reparados o reprocesados el procedimiento para su aceptación?				6 ¿Está indicado para los productos reparados o reprocesados el procedimiento para su aceptación?			
<b>13 P Acciones correctivas</b>				<b>13 D Acciones correctivas</b>			
1 ¿Existe un procedimiento para la investigación de las causas que producen las no conformidades?				1 ¿Existe un procedimiento para la investigación de las causas que producen las no conformidades?			
2 ¿Existe información documentada que permita analizar la información con el fin de detectar y eliminar las causas del fallo logístico?				2 ¿Existe información documentada que permita analizar la información con el fin de detectar y eliminar las causas del fallo logístico?			
3 ¿Existe algún documento donde se indique las diferentes acciones logísticas correctivas al responsable, en cada caso, de su puesta en marcha y de los resultados obtenidos?				3 ¿Existe algún documento donde se indique las diferentes acciones logísticas correctivas al responsable, en cada caso, de su puesta en marcha y de los resultados obtenidos?			
<b>14 P Manipulación, almacenamiento, embalaje, y entrega</b>				<b>14 D Manipulación, almacenamiento, embalaje, y entrega</b>			
<i>Por medio de procedimientos escritos actualizados</i>				<i>Por medio de procedimientos escritos actualizados</i>			
1 ¿Se proveen los métodos para la manipulación de los productos evitando dañarlos o deteriorarlos?				1 ¿Se proveen los métodos para la manipulación de los productos evitando dañarlos o deteriorarlos?			
2 ¿Se especifican los medios necesarios para su manipulación?				2 ¿Se especifican los medios necesarios para su manipulación?			

AECOC	<b>RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD LOGÍSTICA EN LOS SUMINISTROS-</b>	ANEXO I
-------	---	---------

Area de Proveedores	Evaluación empresa de proveedor			Area de Distribuidores	Evaluación empresa de distribuidor		
3 ¿Se especifica la existencia de locales y zonas de almacenamiento seguros en los que no se dañen los productos antes de su utilización o entrega?				3 ¿Se especifica la existencia de locales y zonas de almacenamiento seguros en los que no se dañen los productos durante la recepción, almacenaje, tránsito, y entrega a tienda?			
4 ¿Se comprueba periódicamente el estado de los productos almacenados para detectar cualquier deterioro?				4 ¿Se comprueba periódicamente el estado de los productos almacenados para detectar cualquier deterioro?			
5 ¿Se realiza la comprobación de los procedimientos de embalaje, conservación y marcado para asegurar su conformidad con los requisitos internos especificados y especificaciones RAL?				5 ¿Se realiza la comprobación de los procedimientos de embalaje, conservación y marcado para asegurar su conformidad con los requisitos especificados?			
6 ¿Se identifican y separan los productos deteriorados durante su almacenamiento para proceder a su gestión y reparación?				6 ¿Se identifican y separan los productos deteriorados durante su almacenamiento para proceder a su gestión y reparación?			
7 ¿Se asegura la protección de los productos hasta su entrega al cliente?				7 ¿Se asegura la protección de los productos hasta su entrega al consumidor?			
8 Cuándo lo especifique el contrato, ¿alcanza esta protección hasta la entrega en destino?				8 Cuándo lo especifique el sistema de calidad interno ¿Alcanza esta protección hasta la entrega en tienda?			
<b>15 P Registros sobre la calidad logística</b>				<b>15 D Registros sobre la calidad logística</b>			
1 ¿Existe algún procedimiento para identificar, agrupar, archivar, conservar, y tener disponibles los documentos e informes relativos a la calidad logística de los productos y servicios?				1 ¿Existe algún procedimiento para identificar, agrupar, archivar, conservar, y tener disponibles los documentos e informes relativos a la calidad logística de los productos y servicios?			
2 Cuándo esté establecido ¿existe una identificación de los diferentes documentos que permita asegurar que se han cumplido las exigencias de calidad logística?				2 Cuándo esté establecido ¿existe una identificación de los diferentes documentos que permita asegurar que se han cumplido las exigencias de calidad logística?			

<b>AECOC</b>	<b>RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -CALIDAD LOGÍSTICA EN LOS SUMINISTROS-</b>	<b>ANEXO I</b>
--------------	---	----------------

<b>Area de Proveedores</b>	Evaluación empresa de proveedor			<b>Area de Distribuidores</b>	Evaluación empresa de distribuidor		
3 ¿Son completos los registros sobre la calidad logística y recogen la información de los proveedores (up stream) cuando sea necesario?				3 ¿Son completos los registros sobre la calidad logística y recogen la información de los proveedores cuando sea necesario?			
4 ¿Son identificables los registros sobre la calidad logística con el producto a que se refieren?				4 ¿Son identificables los registros sobre la calidad logística con el producto a que se refieren?			
5 ¿Se establece quién o quiénes son los responsables de custodiar los registros sobre la calidad logística y durante que plazo de tiempo?				5 ¿Se establece quién o quiénes son los responsables de custodiar los registros sobre la calidad logística y durante que plazo de tiempo?			
<b>16 P Auditorías internas de la calidad logística</b>				<b>16 D Auditorías internas de la calidad logística</b>			
1 ¿Existe algún documento que establezca la realización de auditorías de calidad logística internas?				1 ¿Existe algún documento que establezca la realización de auditorías de calidad logística internas?			
2 ¿Se utilizan las auditorías de calidad logística para comprobar la eficacia del sistema de la calidad logística?				2 ¿Se utilizan las auditorías de calidad logística para comprobar la eficacia del sistema de la calidad logística?			
3 ¿Se elabora un plan específico para la realización de cada auditoría de calidad logística?				3 ¿Se elabora un plan específico para la realización de cada auditoría de calidad logística?			
4 ¿Está previsto que la dirección conozca los resultados finales y conclusiones de las auditorías de la calidad logística?				4 ¿Está previsto que la dirección conozca los resultados finales y conclusiones de las auditorías de la calidad logística?			
5 ¿Se establece algún documento después de cada auditoría de calidad logística en el que se definan las líneas de actuación que puedan existir para la eliminación de discrepancias y quién es responsable de su ejecución?				5 ¿Se establece algún documento después de cada auditoría de calidad logística en el que se definan las líneas de actuación que puedan existir para la eliminación de discrepancias y quién es responsable de su ejecución?			

Area de Proveedores	Evaluación empresa de proveedor			Area de Distribuidores	Evaluación empresa de distribuidor		
<b>17 P Formación y adiestramiento sobre logística</b>				<b>17 P Formación y adiestramiento sobre logística</b>			
1 ¿Existe algún procedimiento que describa el sistema a seguir con el fin de que el personal relacionado con la calidad logística, cuando sea necesario, reciba una adecuada formación y adiestramiento?				1 ¿Existe algún procedimiento que describa el sistema a seguir con el fin de que el personal relacionado con la calidad logística, cuando sea necesario, reciba una adecuada formación y adiestramiento?			
2 Cuándo sea necesario, ¿se conservan los documentos que evidencien que la formación fue dada durante un periodo de tiempo adecuado y que el personal adecuado y que el personal adiestrado fue considerado apto para la realización de unas tareas específicas?				2 Cuándo sea necesario, ¿se conservan los documentos que evidencien que la formación fue dada durante un periodo de tiempo adecuado y que el personal adecuado y que el personal adiestrado fue considerado apto para la realización de unas tareas específicas?			
<b>18 P Técnicas estadísticas</b>				<b>18 D Técnicas estadísticas</b>			
1 ¿Existe algún procedimiento que, cuando sea conveniente, defina las técnicas estadísticas a utilizar para la inspección logística?				1 ¿Existe algún procedimiento que, cuando sea conveniente, defina las técnicas estadísticas a utilizar para la inspección logística?			



