I.- Datos Generales

Código EC1283 **Título**

Coordinación de la administración y logística de almacenes en los sectores industriales, empresariales, bodegas y en la cadena de suministro de los centros de distribución de mercancías

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que coordinan la administración y logística de los almacenes así como las operaciones necesarias en el mismo.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

El presente Estándar de Competencia describe las funciones que realiza una persona en la administración y logística de almacenes en los sectores industriales, empresariales, bodegas y en la cadena de suministro de los centros de distribución de mercancías, entre las que destacan la verificación de las condiciones de operación en su área de trabajo y de los equipos, la administración del personal a su cargo, la coordinación de la recepción, almacenamiento y salida de productos/mercancías y la coordinación del nivel de servicio, ajustes de inventarios y mermas. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades tanto rutinarias y programadas como impredecibles, recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior y requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Sector Logístico de San Luis Potosí

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
8 de septiembre del 2020

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
28 de octubre del 2020

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
3132 Encargados y trabajadores en control de almacén y bodega.

Ocupaciones asociadas
Almacenista de bodega
Auxiliar de almacén
Encargado de almacén.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Jefe de almacén/encargado de almacén

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
49 Transportes, correos y almacenamiento.
Subsector:
493 Servicios de almacenamiento.
Rama:
4931 Servicios de almacenamiento.
Subrama:
49311 Almacenes generales de depósito y otros servicios de almacenamiento general sin instalaciones especializadas.
49312 Almacenamiento con refrigeración.
49313 Almacenamiento de productos agropecuarios que no requieren refrigeración.
49319 Otros servicios de almacenamiento con instalaciones especializadas.
Clase:
493111 Almacenes generales de depósito MÉX.
493119 Otros servicios de almacenamiento general sin instalaciones especializadas MÉX.
493120 Almacenamiento con refrigeración CAN., EE.UU.
493130 Almacenamiento de productos agropecuarios que no requieren refrigeración.
493190 Otros servicios de almacenamiento con instalaciones especializadas.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Reduk, Instituto de Capacitación y Centro Evaluador de Competencia Laborales S.A de C.V.
- Universidad Lala.
- Universidad Tecnológica de San Luis Potosí.

Relación con otros estándares de competencia:
Estándares relacionados
- EC0712 Administración para el servicio de almacenaje de bienes.

- EC0089 Planificación del control de inventarios de productos.
- EC0704 Proporcionar el servicio de Almacenes e Inventarios

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en escenarios controlados; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:

- Almacén.
- Bienes muebles para entrada/salida/inventario.
- Vehículos para entrega.
- Computadora de escritorio.
- Scanner.
- Software sistema administrativo empresarial.
- GPRS.
- Software de intercambio electrónico de datos.
- Paquete de software de Ofimática.
- Simulador de distribución logística.
- Simuladores de negocios.
- Had-help.
- Thermohidrometro.
- Pistola láser de Temperatura.

Duración estimada de la evaluación

- 4 horas en gabinete y 4 horas en campo, totalizando 8 horas

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Coordinación de la administración y logística de almacenes en los sectores industriales, empresariales, bodegas y en la cadena de suministro de los centros de distribución de mercancías

Elemento 1 de 5

Verificar las condiciones de operación su área de trabajo y de los equipos

Elemento 2 de 5

Administrar al personal a su cargo

Elemento 3 de 5

Coordinar la recepción y almacenamiento de productos/mercancías

Elemento 4 de 5

Coordinar la salida de productos/mercancías del almacén

Elemento 5 de 5

Coordinar el nivel de servicio, ajustes de inventarios y mermas

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 5	E4038	Verifica las condiciones de operación su área de trabajo y de los equipos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el protocolo de buenas prácticas para la entrada al almacén:
- Presentándose en su lugar de trabajo en el horario establecido por la empresa, y
- Registrando su ingreso con su credencial de la empresa vigente y correspondiente al puesto que desempeña.

2. Inspecciona los puntos de seguridad en el almacén:
- Utilizando el equipo de seguridad personal proporcionado por la empresa,
- Identificando condiciones inseguras en instalaciones, equipos e inmuebles,
- Verificando que la señalización estándar en tema de seguridad en el almacén esté vigentes y cumpla con lo establecido por la empresa,
- Corroborando que el personal a su cargo cumpla con los criterios de seguridad en su operación de acuerdo con lo establecido por la empresa,
- Corrigiendo y sancionando al personal que incurra en actos inseguros dentro del almacén, y
- Documentando cada incidencia/accidente registrado.

3. Inspecciona a personal e instalaciones mediante un rondín:
- Realizando, mediante una revisión general, que las instalaciones, limpieza de las instalaciones y personal, acomodo del producto, equipos contra incendio cumplen con lo establecido por la empresa, y
- Saludando a cada uno de los integrantes de su equipo.

4. Revisa el orden, limpieza y fumigación del almacén:
- Verificando que se lleve a cabo el programa de limpieza y fumigación de acuerdo con el programa establecido por la empresa,
- Guardando evidencia en carpeta/bitácora del área,
- Verificando que el mantenimiento periódico del almacén se haga de acuerdo con el programa establecido por la empresa,
- Revisando que el personal mantenga su área de trabajo, limpia, ordenada y en las condiciones establecidas por la empresa,
- Verificando que haya un lugar asignado para cada producto, equipo y material,
- Verificando que en el área para carga, las baterías para montacargas estén identificadas limpias y ordenadas de acuerdo con los equipos y herramientas que maneje la empresa,
- Verificando que los racks estén limpios y en las condiciones de operación establecidas por la empresa, y
- Validando que el área de tarimas este limpia y ordenada de acuerdo con el tipo de producto que se maneje en el almacén.

5. Supervisa puntos críticos de operación y control del almacén:
- Revisando los pendientes del área en el sistema utilizado por la empresa
- Verificando el cierre de turno de los supervisores a cargo: rotativa, merma e inventarios registrados en el sistema establecido por la empresa,

- Revisando si hubo faltas de personal en los diferentes turnos de acuerdo con los registros de asistencia utilizados por la empresa,
- Revisando el inventario cíclico diario,
- Revisando faltante de producto por parte del proveedor contra lo programado en el sistema utilizado por la empresa,
- Dando seguimiento a la atención de incidencias de proceso de entradas y salidas del almacén registradas por el turno anterior,
- Revisando plan de arribos y registros de transporte del día,
- Validando la recepción de transporte mediante el sistema utilizado por la empresa y físicamente
- Atendiendo los pendientes en general, reclamos, retrasos en recepción y proveedores registrados en el turno anterior,
- Entregando al responsable del turno inventarios de los materiales con mayor rotación, y
- Reuniendo a su equipo de trabajo para retroalimentar los resultados del día anterior y a la vez informar las oportunidades y retos de ese día, así como algunas indicaciones generales que den dirección al equipo.

6. Emite instrucciones de trabajo a su equipo:
- Dejando seguimiento de unidades en tránsito y unidades pendientes por descargar al Supervisor,
- Entregando al Supervisor en turno temas relevantes, puntos críticos e instrucciones por ejecutar, y
- Entregando a su equipo de trabajo herramientas y equipos.

7. Gestiona el mantenimiento a equipo, herramientas e instalaciones:
- Verificando los equipos, instalaciones y herramientas que requieren mantenimiento de acuerdo con lo establecido en el programa de mantenimiento,
- Realizando un listado de las condiciones en las que se encuentran las instalaciones, herramienta y equipo, y
- Enviando correo de solicitud al área correspondiente con los requerimientos de mantenimiento correctivo/de reparación.

8. Asegura y resguarda los activos:
- Corroborando que el inventario de activos asignados sea igual al físico, y
- Resguardando los activos en el lugar establecido por la empresa.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La lista de verificación sobre los requerimientos del almacén elaborada:
- Se encuentra en formato impreso/digital,
- Contiene el nombre completo del jefe de almacén,
- Indica la fecha y numero de verificación,
- Especifica el lugar y nombre del almacén,
- Contiene los campos para registrar la existencia de los materiales y equipos,
- Corresponde con los materiales mencionados en el inventario de herramienta y equipo, y
- Contiene firma de las personas que la elaboraron.

2. La lista de verificación de condiciones del almacén elaborada:
- Se encuentra en formato impreso/digital,
- Contiene el nombre completo del responsable del almacén,

- Contiene los campos para registrar la condición que presentan los materiales/equipos,
- Contiene número de herramienta y/o equipo, y
- Contiene firma del responsable del almacén.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipos de almacén	Comprensión
2. Función del Control de Inventarios	Comprensión
3. Función del Plan Individual de Desarrollo	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que se dirige al personal a su cargo con respeto y sin insultos durante toda su interacción y permite que expresen sus dudas/comentarios sobre las actividades desempeñadas en el almacén.
2.	Cooperación:	La manera en que se coordina con sus compañeros de trabajo para la mejorar la operación de su área de trabajo.
3.	Limpieza:	La manera en que se presenta en su lugar de trabajo con uniforme limpio y completo y cumpliendo con su código higiénico de presentación establecido por la empresa.
4.	Responsabilidad:	La manera en que porta el equipo de protección personal proporcionado por la empresa durante la realización de todas sus actividades.
5.	Tolerancia:	La manera en que atiende y escucha cada una de los comentarios/opiniones del personal a su cargo sobre las actividades a desempeñar aunque sean contrarias a las suyas.

GLOSARIO

1.	Bitácora:	Es un formato que permite llevar un registro escrito de diversas acciones. Su organización es cronológica, lo que facilita la revisión de los contenidos anotados.
2.	Condición Insegura:	Se refiere al estado físico del área de trabajo y de los equipos que se encuentren en ella que puede ocasionar un accidente.
3.	Incidencias:	Cosa que se produce en el transcurso de algo y que repercute en su desarrollo de la actividad.
4.	Inventario:	Es el stock en sistema de todos los productos y materiales almacenados.
5.	Merma:	Se define como aquel producto/material terminado que, por cumplimiento de su fecha de caducidad, maltratado y/o falla de calidad, ya no puede ser comercializado.
6.	Rack:	Es la estructura que permite sostener o albergar un producto/ material, es un armazón metálico.

7. Rotativa: Concepto utilizado en la empresa para el producto/material que se surtió al área de ventas y que por alguna razón no se comercializo, y deberá ser devuelto al almacén formando parte una vez más al inventario.

Referencia	Código	Título
2 de 5	E4039	Administrar al personal a su cargo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Selecciona al personal de nuevo ingreso:
- Verificando las vacantes existentes en el almacén,
- Solicitando al área de recursos humanos apoyo para llevar a cabo el proceso de reclutamiento,
- Dando seguimiento con recursos humanos para la programación de entrevistas, y
- Corroborando que se proporcione la capacitación y entrenamiento del personal de nuevo ingreso de acuerdo con el puesto a desempeñar.

2. Registra y controla la nómina de su área:
- Recibiendo del área correspondiente el registro de nómina,
- Revisando horas extras que deberán estar firmadas por el supervisor en turno para su autorización, y
- Enviando el registro de nómina por correo electrónico al personal de recursos humanos del almacén debidamente llenado con los registros de toda la actividad nominal e incidencias que se hayan presentado con el personal a su cargo.

3. Gestiona plan vacacional del personal a su cargo:
- Realizando un análisis del estatus actual por colaborador, de vacaciones pendientes y las próximas,
- Generando un plan vacacional anual en acuerdo con cada colaborador, y
- Dando seguimiento al cumplimiento del plan.

4. Evalúa al personal a su cargo:
- Definiendo y alineando objetivos funcionales con sus reportes directos,
- Evaluando objetivos funcionales,
- Definiendo y alineando Plan Individual de Desarrollo/PID con sus reportes directos, y
- Evaluando Plan Individual de Desarrollo.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El registro de nómina elaborada:
- Se encuentra en formato impreso/digital,
- Incluye el nombre completo del jefe de almacén,
- Indica la fecha y lugar de elaboración,
- Contiene el nombre completo del colaborador,
- Indica el puesto que desempeña el colaborador del almacén,

- Especifica el número de nómina,
- Contiene el pago y horas de trabajo correspondientes al colaborador,
- Incluye las horas extras laboradas por el colaborador, y
- Contiene la firma de responsable del almacén.

La persona es competente cuando demuestra la siguiente:

ACTITUD/HÁBITO/VALOR

1. Responsabilidad: La manera en que proporciona la información de cada colaborador al área correspondiente para que se realice el pago quincenal/mensual.

GLOSARIO

1. Objetivos funcionales: Es el cumplimiento de las actividades señaladas dentro de sus funciones principales.
2. Plan Individual de Desarrollo: Es un proceso que describe los conocimientos, actitudes y habilidades de un colaborador dentro de la institución, para evaluar su desempeño y generar un crecimiento laboral.

Referencia	Código	Título
3 de 5	E4040	Coordinar la recepción y almacenamiento de productos/mercancías

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara la recepción de productos/mercancías:
- Generando el programa de arribos,
- Identificando volúmenes a nivel tarimas,
- Generando espacios dentro del sistema de almacenamiento/racks/piso,
- Monitoreando el trayecto del transporte que entregara las mercancías,
- Organizando al personal para la descarga de mercancías de acuerdo con el programa de arribos, y
- Corroborando la disponibilidad de montacargas y pilas cargadas para la descarga.

2. Valida la recepción del producto/mercancías:
- Corroborando la entrega de la documentación y sellos establecidos por la compañía proveedora del producto/mercancía,
- Verificando que la temperatura de producto/mercancía este de acuerdo con las características del producto/mercancía,
- Revisando que se descargue la temperatura del trayecto,
- Revisando las condiciones que presentó el producto/mercancía durante el trayecto,
- Validando el manejo del producto/mercancía y el tiempo conforme objetivo en la descarga,
- Revisando que se registre y concilie el conteo ciego contra la información del sistema utilizado por la empresa/SAP de documento de envío,
- Validando el registro de entrada en el sistema utilizado por la empresa/SAP al 100% del producto/mercancía,

- Detectando diferencias para gestionar proceso de reclamación de producto/mercancía, y
- Validando la impresión y entrega de documentación al transportista

3. Gestiona la reclamación de producto/mercancía:
- Determinando motivo de reclamación,
- Integrando el soporte documental de reclamación,
- Generando el pedido/entrega de traslado,
- Entregando la documentación al chofer de la unidad,
- Notificando y enviando soporte documental vía correo a bodegas, almacenes, plantas/centros suministradores e involucrados, y
- Dando seguimiento a contabilizaciones de entrega de traslado.

4. Valida el almacenamiento de productos/mercancías:
- Cumpliendo con el almacenamiento del producto/mercancía de acuerdo con sus características: Almacén cubierto, Almacén al aire libre, Almacén convencional, Almacén automático, Almacén de materias primas, Almacén de productos intermedios, Almacén de productos terminados, Almacén central, Almacén regional, Almacén de tránsito, Almacén temporal,
- Corroborando que el personal cumpla con las buenas prácticas de almacenamiento establecidas por la empresa,
- Verificando que no se obstruya el flujo de aire en los difusores de almacén frio al momento de colocar un producto dentro del almacén,
- Manteniendo los accesos y pasillos libres para facilitar la operación del personal y de los equipos móviles,
- Maximizando la utilización de los espacios mediante el diseño establecido por la empresa,
- Minimizando los desperdicios de tiempo por traslado y mal acomodo del producto mediante la correcta distribución de espacio establecido por el diseño de la empresa,
- Identificando los productos por fechas de recepción,
- Manteniendo una rotación eficiente del producto de acuerdo con el tipo de inventario que maneja la empresa, e
- Identificando y revisando la zona de fechas cortas.

5. Ubica estratégicamente los productos en el almacén:
- Determinado las zonas de preparación del pedido y balanceo de producto/mercancía por zona de acuerdo con el surtido, y
- Manteniendo el volumen de surtido para abastecimiento del Almacén/Cliente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La lista de verificación de condiciones para arribo de producto elaborada:
- Se encuentra en formato impreso/digital,
- Contiene la cantidad de producto/mercancía a recibir/almacenar,
- Indica el número de racks, con los que cuenta el almacén,
- Especifica la temperatura de producto a recibir/almacén, y
- Especifica el código-fecha de caducidad del producto/mercancía
- Contiene cantidad en stock, y
- Contiene la firma de los involucrados al arribo.

2. El documento de reclamo para producto/mercancía elaborado:

- Se encuentra en forma digital e impresa,
- Indica la fecha de arribo del producto/mercancía,
- Especifica el origen y destino del producto/mercancía,
- Incluye el nombre completo del chofer que entrega el producto/mercancía,
- Indica el número de unidad/camión que entrega el producto/mercancía,
- Especifica el número de carga,
- Detalla la cantidad de producto/mercancía a entregada,
- Especifica las características que presenta el producto/mercancía a entregada,
- Detalla el motivo del reclamo,
- Incluye el soporte documental que ampara el reclamo,
- Contiene la firma de recibido, y
- Contiene nombre de quien recibió el documento.

3. El reporte elaborado de faltantes de producto/mercancía:

- Contiene el nombre del documento,
- Indica el número de reporte,
- Especifica la fecha en la que se detectaron los faltantes,
- Contiene las firmas del supervisor de almacén y de quien lo recibe,
- Incluye el área de compras/operadores logísticos conforme a las normas que regulan,
- Incluye tipo de mercancía faltante,
- Contiene el tipo de ambiente según a las normas establecidas,
- Incluye el nombre de la empresa que abastece la mercancía, y
- Especifica las estrategias para la reposición, devolución al almacén/destrucción.

GLOSARIO

1. SAP : El Sistema SAP o “Systems, Applications, Products in Data Processing”, es un Sistema informático que le permite a las empresas administrar sus recursos humanos, financieros-contables, productivos, logísticos y más.

Referencia	Código	Título
4 de 5	E4041	Coordinar la salida de productos/mercancías del almacén

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Coordina la preparación y carga de unidades:

- Confirmando la liberación de pedidos con el área de ventas, planeación y el supervisor,
- Confirmando la generación del reporte de resumen de pedidos para detectar posibles incidencias,
- Desarrollando un plan de acción de acuerdo con la tendencia de pedidos,
- Formando equipos de trabajo y asignando responsabilidades durante la carga,
- Corroborando que se ejecute cierre de turno en el sistema que opere la empresa/SICAV,
- Validando que se capture el inventario de fechas cortas en el sistema que opere la empresa/SICAV,
- Confirmando con el supervisor de almacén que cuente con inventario disponible para el proceso de despacho,

- Validando la generación del proceso de despacho,
- Corroborando la impresión de las hojas de carga,
- Validando el proceso de preparación de pedidos,
- Confirmando que las unidades ingresen limpias y libres de olores antes de ser cargadas,
- Verificando con el supervisor de almacén el pre-enfriamiento de la unidad cuando es refrigerada,
- Validando que el producto/mercancía que se está surtiendo coincida con lo descrito en la hoja de carga del pedido de la ruta,
- Anotando las diferencias entre el producto/mercancía que se está surtiendo y lo descrito en la hoja de carga, para el proceso de modificación de surtimiento en el sistema que opere la empresa/SICAV,
- Supervisando que la carga de la unidad este cumpliendo con el diseño de carga que solicita ventas y en la hoja de carga,
- Confirmando que el total de producto/mercancía descrito en la hoja de carga se encuentre físicamente en la unidad,
- Corroborando la integridad del registro de modificaciones de surtido en el sistema que opere la empresa/SICAV con relación a las diferencias registradas en la hoja de carga,
- Validando el aseguramiento de la unidad con algún candado/fleje para evitar daño en producto/mercancía,
- Supervisando que la unidad sea conectada a la zona de carga,
- Confirmando la impresión del vale de ruta,
- Corroborando la impresión de remisiones/factura,
- Confirmando la entrega de documentación a ventas/planeación por grupo de supervisores de ventas,
- Validando la preparación, carga y salida en el sistema que opere la empresa/SICAV de apoyo para alguna dependencia,
- Auditando que las cargas se realicen en oportunidad para que las rutas queden cargadas a la hora indicada, y
- Auditando que las cargas se realicen con la calidad establecida por la empresa, con la respectiva documentación, así como la asertividad en la preparación de los pedidos mediante el seguimiento de los reportes de incidencias proporcionados por los supervisores.

2. Valida la entrega para alguna dependencia:
- Verificando el monto del presupuesto mensual que se destinara a entregas a dependencias, y
- Verificando la carga en ruta en la primera semana del mes.

3. Valida salida de unidades de reparto:
- Confirmando el proceso de revisión aleatoria de rutas/registro, y
- Dando seguimiento de incidencias que se presenten.

4. Gestiona complemento extraordinario:
- Confirmando que el personal valide la disponibilidad de inventario físico y en el sistema que opere la empresa/SICAV,
- Contrastando la preparación y carga de pedido contra lo registrado en el sistema que opere la empresa/SICAV, y
- Corroborando que la confirmación en el sistema/SICAV sea igual a la carga física.

5. Valida registro de notas de cargo:
- Confirmando que el vendedor reporte nota de cargo al jefe administrativo,

- Verificando la captura de encabezados con la información de la nota de cargo en el sistema que opera la empresa/SICAV,
- Generando el folio correspondiente para la captura en el almacén, y
- Verificando la recepción del producto a través de un folio generado que confirma el producto recibido como rotativa/definitiva.

6. Audita recepción de rutas:
- Confirmando que el cierre de vale de rutas se realice con base a la política y procedimientos establecidos por la empresa,
- Corroborando la temperatura en los refrigerados,
- Validando las condiciones de producto/mercancía,
- Confirmando que la recepción y el conteo físico de rotativa y merma cumplan con los criterios de fechas de caducidad de producto/mercancía,
- Verificando la cantidad registrada de rotativa y merma de ventas,
- Confirmando el proceso de conciliación con el vendedor en el registro del cierre de vale en la herramienta indicada antes de guardarlo, y
- Contrastando, conjuntamente con el área de administración, rotativa y merma de ventas teórica del sistema que opera la empresa/SICAV contra la física recibida por parte del vendedor, para detectar desviaciones, corregir y deslindar responsabilidades.

7. Gestiona apertura de vales:
- Cuestionando las aperturas de vales con su equipo,
- Mencionando los requisitos para solicitar apertura de vale, y
- Estableciendo un plan de mejora.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La hoja de preparación de pedido elaborada:
- Se encuentra en formato impreso/digital,
- Contiene el nombre completo del encargado,
- Indica la cantidad producto/mercancía,
- Especifica el código de producto/mercancía,
- Contiene la descripción del producto/mercancía,
- Indica la ruta del pedido,
- Incluye la firma del vendedor,
- Especifica el número de unidad que transporta el pedido, y
- Contiene la temperatura de la unidad y del producto/mercancía.

2. La hoja de carga de producto para rutas elaborada:
- Se encuentra en formato impreso/digital,
- Contiene el nombre completo del vendedor,
- Indica la ruta destino,
- Especifica la cantidad de producto/mercancía,
- Incluye el código de frescura del producto/mercancía,
- Especifica al responsable del surtimiento,
- Contiene el número de unidad que transporta el producto/mercancía, e
- Indica la fecha de entrega.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que organiza las tareas propias del almacén, supervisa el trabajo de los empleados, y en el llenado de los formatos a realizar de acuerdo con la secuencia del proceso.
2. Responsabilidad: La manera en que la toma de decisiones mejora el cumplimiento de la liberación de pedidos

GLOSARIO

1. Hoja de carga: Es un formato utilizado para realizar la preparación de tarimas preparadas y completas de un pedido.
2. Proceso de despacho: Se refiere a las gestiones, trámites y demás operaciones que se efectúan con el objetivo de enviar los productos/mercancías demandados por el cliente de manera que salgan del almacén en dirección a su entrega en el tiempo y estado acordado.
3. Repartos: Son las entregas consolidadas en un remolque hacia varios destinos.
4. SICAV/programa de control: Es un programa sistematizado utilizado para el correcto control de reportes, indicadores y activos.
5. Tiempo de carga: Se refiere al tiempo entre el inicio de carga y el fin de carga.

Referencia	Código	Título
5 de 5	E4042	Coordinar el nivel de servicio, ajustes de inventarios y mermas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Corrobora el nivel de servicio:
- Revisando los pedidos contra el surtido diario en el sistema que opera la empresa/SICAV, y
- Revisando las necesidades diarias del almacén.

2. Verifica la necesidad de producto:
- Revisando en las carpetas de planeación el producto programado,
- Revisando tránsitos y horarios de arribo,
- Confirmando el plan de necesidades para la venta del día siguiente, y
- Confirmando todos los días su proyección de días de inventario, así como las posibles afectaciones para solicitar apoyo y poder reaccionar en tiempo.

3. Planea la preparación de pedido de órdenes electrónicas:
- Revisando en el sistema si cuenta con inventario disponible para cubrir el surtimiento de las órdenes electrónicas,

- Revisando en el sistema si va a llegar producto/mercancía para cubrir las órdenes electrónicas, y
- Reprogramando la fecha de entrega dentro de la vigencia y de acuerdo a su itinerario, cuando no se cuenta con inventario disponible y producto/mercancía.

4. Ejecuta el levantamiento y ajuste de inventarios:
- Verificando en el sistema que opera la empresa/SAP que no se encuentren errores al subir vales/Transacción SLG1,
- Verificando que se lleve a cabo el proceso de inventario total de todos los productos/mercancías que maneje el almacén, los días que establecidos por la empresa y con la participación del área correspondiente,
- Confirmando que el área correspondiente haya aplicado el ajuste del saldo deudor de producto/mercancía por la cantidad exacta correspondiente a esa semana/quincena,
- Verificando el acomodo y cuadre del producto/mercancía,
- Corroborando que los registros de ventas estén al 100%,
- Confirmando que no existan documentos de inventario activos de días anteriores,
- Verificando que no existan tránsitos pendientes, de existir pendientes elabora una relación con su justificación correspondiente,
- Confirmando que no existan registros pendientes de entradas y salidas,
- Corroborando en coordinación con ventas que no existan vales de ruta abierta sin liquidar que excedan el tiempo máximo de una ruta foránea,
- Gestionando con administración la liquidación en tiempo de los vales cerrados,
- Definiendo las zonas y los equipos para el conteo, con base en el diseño del almacén,
- Creando el documento de inventario,
- Fijando el stock teórico en el sistema que opera el sistema/SAP,
- Confirmando con el auxiliar de almacén la calidad del registro del inventario en el sistema que opera el sistema/SAP,
- Revisando la existencia de diferencias de inventario y aclarando con el personal si hay diferencias para hacer recuentos,
- Registrando la solicitud de autorización y contabilización de documentos de inventario en la plataforma utilizada por la empresa/Remedy Force,
- Revisando que los sistemas utilizados por la empresa/SAP y SICAV, se encuentren homologados al finalizar los inventarios,
- Consolidando y resguardando los soportes de la toma de inventario: acta administrativa, MB52 antes de ajuste, relación de tránsitos, reporte MI20, MB52 después de ajuste en formato HTML, y
- Realizando reunión con su equipo para identificar la causa raíz y definir plan de acción de mejora de acuerdo con los resultados semanales/quincenales y cierre mensual.

5. Revisa inactivación de SKU´s en el sistema que opera la empresa/SAP:
- Dando seguimiento a instrucciones comerciales de baja, de acuerdo con su fecha de ejecución por SKU,
- Dando seguimiento para que se agote el inventario y quede en ceros en los sistemas que opera la empresa/SAP y SICAV, y
- Confirmando que no haya vales pendientes por liquidar.

6. Controla y administra embalajes:
- Confirmando el resguardo físico del inventario de canastillas y tarimas,
- Controlando la recepción de canastillas y tarimas provenientes de planta/sucursales,
- Corroborando la calidad en el registro de carga y devolución por ruta,
- Gestionando canastillas a proveedor,

- Verificando que los embalajes que carga para su retorno a las plantas estén libres de basura,
- Verificando el retorno de embalajes a plantas cubicas colocadas en unidades completas,
- Garantizando el registro de salidas en el sistema que opera la empresa/SAP por traspaso al almacén de planta, y
- Elaborando el plan de acción de mejora de acuerdo con los resultados de los ajustes de inventario.

7. Controla merma:
- Auditando el levantamiento/conteo del producto/mercancía,
- Auditando la captura en el sistema que opera la empresa/SAP,
- Verificando los resultados semanales/quincenales y cierre mensual,
- Identificando la causa raíz de la merma con su equipo, y
- Definiendo un plan de acción de mejora.

8. Gestiona salida de fechas cortas:
- Enviando correo al gerente del almacén con fechas cortas/con poco desplazamiento,
- Solicitando firma de enterado y plan de desplazamiento al gerente de almacén para su archivo, y
- Corroborando que todo el producto/mercancía este identificado con su fecha de caducidad para su rotación.

9. Gestiona cambio de presentación del producto/mercancía:
- Identificando las necesidades de realizar cambio de presentación de multipack a individual,
- Solicitando autorización al gerente de logística del almacén de los escenarios que en el sistema no están configurados de manera natural, y
- Confirmando el registro de cambio de presentación por el sistema que maneja la empresa/SAP.

10. Gestiona entrega a dependencias particulares/banco de alimentos:
- Realizando levantamiento de inventario de productos/mercancías que si son aptos para consumo pero no para comercialización,
- Solicitando autorización al gerente de almacén para entrega a la dependencia/banco de alimentos,
- Dando salida del producto/mercancía por el sistema que opera la empresa/SICAV a la fundación correspondiente, y
- Entregando el deducible al jefe administrativo.

11. Gestiona indicadores de almacén:
- Registrando el nivel de servicio a rutas de acuerdo con la periodicidad establecida por la empresa,
- Registrando la cantidad de producto/mercancía entregada de órdenes electrónicas, de acuerdo con la periodicidad establecida por la empresa,
- Registrando los gastos de distribución de acuerdo con la periodicidad establecida por la empresa,
- Registrando mermas y ajustes de inventario de producto/mercancía, tarimas/canastillas de acuerdo con la periodicidad establecida por la empresa,
- Registrando el tiempo de estadía de unidades en cedis de acuerdo con la periodicidad establecida por la empresa,
- Registrando tiempo extra laborado por el personal a su cargo de acuerdo con la periodicidad establecida por la empresa,

- Registrando la rotación del personal a su cargo de acuerdo con la periodicidad establecida por la empresa,
- Registrando la carga de unidades en tiempo de acuerdo con la periodicidad establecida por la empresa,
- Verificando bloqueo y ventas de acuerdo con la periodicidad establecida por la empresa,
- Registrando los días de tránsito de acuerdo con la periodicidad establecida por la empresa, y
- Publicando y dando a conocer en los tableros informativos los resultados, que como equipo de trabajo, se alcanzaron en términos de indicadores estratégicos del área de acuerdo con la periodicidad establecida por la empresa.

12. Cumple los criterios de retiro y simulacro de producto/mercancía del mercado:
- Controlando la recepción de producto por fechas y fechas de caducidad,
- Recopilando código-fecha de caducidad del producto/mercancía, cantidad recibida y cantidad en stock,
- Buscando dentro del inventario si se cuenta con ese producto/mercancía, para poder segregarlo e identificarlo,
- Recibiendo producto/mercancía y al final cuenta el total del producto recibido para poder segregarlo e identificarlo, y
- Notificando a calidad de planta el total de producto/mercancía recibido de planta, el total del producto/mercancía física en almacén y el total del producto/mercancía retirada del mercado por ventas.

13. Documenta incidencias en el sistema que opera la empresa:
- Identificando la falla del sistema que opera la empresa,
- Documentando con datos y pantallas la incidencia,
- Notificando al área correspondiente de atender la incidencia, y
- Dando seguimiento a la solución de la incidencia.

14. Colabora en documentación y notificación de siniestros:
- Dando seguimiento a tránsitos para identificar el escenario de un posible siniestro,
- Documentando con los soportes necesarios en colaboración con el departamento correspondiente,
- Negando la entrada al producto en el sistema que opera la empresa/SAP, y
- Notificando al planeador/proveedor para que reponga en breve las cantidades de producto/mercancía para el surtido del almacén.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La hoja de cambio de presentación elaborada:
- Se encuentra en formato impreso/digital,
- Contiene fecha de recepción de producto/mercancía,
- Incluye el nombre completo del responsable de la recepción,
- Contiene la descripción del producto/mercancía a cambiar,
- Especifica la cantidad de producto/mercancía a cambiar, y
- Contiene la firma del responsable.

2. El control de hojas de pedido, de recepción, de documentos de reclamo, de reportes de faltantes de productos/mercancías elaborado:

- Contiene el nombre de los documentos que lo integran,
- Contiene la fecha de integración,
- Incluye las hojas de pedido de productos/mercancías generadas en la semana/quincena,
- Contiene las listas de verificación de recepción de productos/mercancías generadas en la semana/quincena,
- Contiene los documentos de reclamo de productos/mercancías generados en la semana/quincena,
- Incluye los reportes de faltantes de productos/mercancías generados en la semana/quincena, y
- Contiene el nombre completo de quien recibió e integró el control de los documentos.

3. El documento de incidencia en sistema elaborado:

- Se encuentra en formato impreso/digital,
- Contiene la fecha de elaboración,
- Indica el número de incidencia,
- Especifica el nombre de la incidencia,
- Indica la fecha de la incidencia,
- Especifica el lugar y/o equipo de la incidencia,
- Contiene evidencia de la incidencia, e
- Incluye la firma del responsable del área.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Programa de tránsito	Comprensión
2. Acciones a realizar cuando existen documentos de inventario activos de días anteriores	Comprensión
3. Acciones a realizar cuando existen tránsitos pendientes al momento del levantamiento y ajuste de inventarios	Comprensión
4. Tipos de siniestros en el almacén	Comprensión
5. Tipos de incidencias en el sistema que opera la empresa	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Cooperación:	La manera en que acuerda las tareas con el área correspondiente y juntos cumplir el nivel de servicio de la empresa.
2. Limpieza:	La manera en que deja limpio y en orden su lugar de trabajo al término de la jornada laboral y se asegura del resguardo de instalaciones revisando que las puertas y acceso al almacén estén cerrados.
3. Orden:	La manera en que integra y organiza de manera cronológica la información de cada control de forma cronológica que realiza para la generación de los indicadores del almacén.
4. Responsabilidad:	La manera en que registra el inventario de forma correcta y responsable con todo el equipo, producto/herramienta que se cuenta en el almacén.

GLOSARIO

1.	Días de tránsito:	Es el tiempo que tarda el producto desde que sale del almacén hasta el destino final (cliente y/o Consumidor).
2.	Embalaje:	Es todo aquello necesario en el proceso de acondicionar los productos para protegerlos, y/o agruparlos de manera temporal pensando en su manipulación, transporte y almacenamiento.
3.	Incidencia:	Es un suceso/hecho que puede retrasar la realización de tus actividades en tiempo y forma, pero no evita que realices la actividad.
4.	Siniestro:	Es un percance que le ocurre a un transporte de carga durante el trayecto o dentro de la empresa y que evita que llegue el producto en al cliente final.
5.	SKU:	Referencia de Almacén, es un código único que se asigna a un producto para identificarlo. Sirve para hacer un seguimiento de su inventario.