

# Elaboración de la documentación relativa al control, registro e intercambio de información con proveedores.

## Caso práctico

**María** lleva pensando tiempo en aumentar los proveedores que le sirven a su empresa, lo ha comentado con **Fernando** y se han puesto manos a la obra. Durante la conversación que tuvo lugar tomando café, se encontraba **Gustavo**, un amigo de toda la vida de **María** y de **Fernando** que gestiona una importante empresa de suministro de electricidad en España. **Fernando** le dice a **Gustavo** que han contactado con proveedores en el extranjero, que tienen intención de formalizar con ellos los contratos de suministro en las próximas semanas.



—Como sabéis mi empresa compra casi el 90 % de sus productos en China y además es habitual conocer a nuevos proveedores cada vez que realizamos visitas a Shanghai —les comenta **Gustavo**. Y tenemos que tener mucho cuidado con las cláusulas de los contratos. Mi hermano **Rafael**, los lleva siempre a la Cámara de Comercio en Shanghai para realizar una verificación de las diferentes cláusulas, porque a veces se introducen conceptos que no terminamos de entender y sobre todo para identificar las direcciones, razones sociales, nombres de los responsables,...

**Gustavo** sigue comentando que ellos tratan de tener claro el tema de los incumplimientos de las cláusulas de los contratos y las posibles soluciones.

—Lo intentamos dejar lo más claro posible —dice **Gustavo**—.

**María** pregunta a **Gustavo** si puede realizar una visita a una de las naves totalmente automatizadas que tienen en Sevilla, quiere conocer el sistema de gestión de pedidos y envíos. **Gustavo** le comenta que no hay ningún problema, que pueden visitar las naves cuando quieran, pero como él y su hermano se marchan a primeros de semana a un

viaje de negocios a Estados Unidos, pueden hablar con su mujer que se queda como máxima responsable. A **María** le parece estupendo, no tiene ningún problema.

**Fernando** le pregunta que si el viaje a Estados Unidos es para buscar nuevos proveedores, **Gustavo** le comenta que, por un lado, unos buenos clientes le han realizado una petición de material y necesitan buscar nuevos proveedores. Pero que por otro lado, quieren comprobar la **trazabilidad del proceso de fabricación de uno de sus proveedores**. Queremos garantizar la calidad del producto que nos envían.

**María** se interesa por el tema de la trazabilidad y le pregunta a **Gustavo** que si este tipo de trazabilidad lo puede realizar con los proveedores de todos los países, éste le contesta que donde más fácilmente se consigue es en Estados Unidos, Canadá y en los países de la Unión Europea, aunque cada vez más países lo están implantando.



**Materiales formativos de FP Online propiedad del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.**

[Aviso Legal](#)

# 1.- Diagrama de flujo de documentación.

## Caso práctico

**María** le pide a **Fernando** que si puede le facilite toda la documentación que se genera en el seguimiento de un pedido en el almacén, le indica que la necesita antes de visitar el almacén automatizado de **Gustavo**.



**Fernando** llama por teléfono a **Carlos** para pedirle un **diagrama de flujo de los documentos**, de los envíos que realizan a los clientes y cómo se documenta todo el proceso de entrada y salida de mercancías del almacén.

**Carlos** le dice no tiene ningún problema, que él lo tiene hecho y que en un rato se lo manda por el correo electrónico.

En el momento que analizas un diagrama de flujo de la documentación de un proceso de aprovisionamiento debe quedar claro en cada momento la posición que dentro del proceso deben ocupar los diferentes documentos que te permiten gestionar el aprovisionamiento.

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de los pasos que seguimos para realizar un proceso; en nuestro caso es el seguimiento de la documentación de un pedido.

Cada empresa gestiona sus compras y su aprovisionamiento de una forma diferente, pero en general, un proceso de aprovisionamiento básico puede ser:



Cuando se realiza una **orden de entrega comienza la petición en firme en el almacén**, en ese momento se produce la **recepción, identificación y verificación** de las mercancías.

En el momento que termina la recepción se genera el **albarán donde se confirma la recepción por escrito**.

El siguiente paso consiste en el **control de almacén donde se contabiliza la posición, fecha de entrada, números de bultos,...**, de las mercancías que **entran en el almacén y todo queda registrado**.

En el caso de pedidos de clientes, se crea la **hoja de pedido interno** que refleja las variaciones que se producen en el almacén.

## Autoevaluación

**La orden de entrega en el almacén da comienzo a la petición en firme del pedido. ¿Verdadero o falso?**

- Verdadero.
- Falso.

Muy bien has comprendido perfectamente el concepto.

No es cierto, vuelve a leerlo y verás como cambias de opinión.

## **Solución**

1. Opción correcta
2. Incorrecto

## 1.1.- Seguimiento on-line.

Si te preguntas qué es el seguimiento on line te puede ayudar el saber que también se le conoce con el nombre de **trazabilidad on line**. Ésta consiste en recoger información de un producto para conocer la historia del objeto a lo largo de la cadena de producción.

Según la [AECOC](#) la **trazabilidad es conjunto de aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de unas herramientas determinadas.**

La trazabilidad se puede considerar como una herramienta que permite conocer las variables relacionadas con la elaboración del producto. En el caso de un transporte de mercancías te permite conocer en cada momento donde se encuentra la mercancía con una conexión a **Internet**, indicando las incidencias que se producen y pudiendo actuar con rapidez para solucionar las dificultades.



Para la gestión de la trazabilidad se hace uso de bases de datos, de estándares de codificación, elaboración de etiquetas, etc.

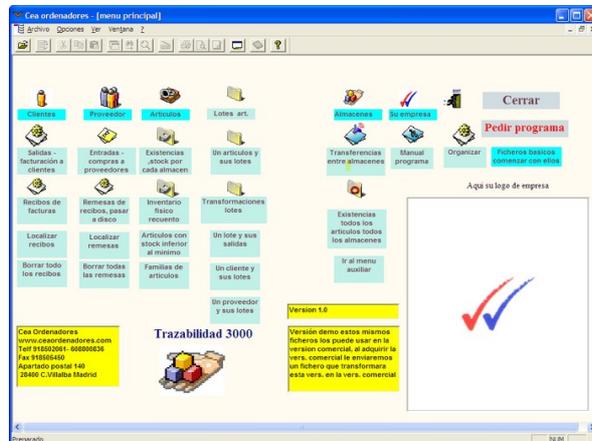
A la hora de tener que entender la trazabilidad de un producto que se mueve a través de su cadena de suministro o de su rama logística, el concepto de trazabilidad se divide en dos tipos:

- **Trazabilidad Interna**, es obtener la traza que va dejando un producto por todos los procesos internos de una compañía, con sus manipulaciones, su composición, la maquinaria utilizada, su turno, su temperatura, su lote, etc., es decir, todos los indicios que hacen o pueden hacer variar el producto para el consumidor final.
- **Trazabilidad Externa**, es externalizar los datos de la traza interna y añadirle algunos indicios más si fuera necesario, como una rotura del embalaje, un cambio en la cadena de temperatura, etc.

Como consecuencia vemos que para obtener la trazabilidad de un producto, hay que ir registrando los indicios que va dejando el producto mientras se mueve por la cadena, ya sea en el sentido normal o en el sentido inverso (como la logística inversa). Existen múltiples formas de registrar los indicios, utilizando el código electrónico de producto.

## Para saber más

En los siguientes enlaces encontrarás información sobre información de los programas trazabilidad 3000 y Trazagest que aplican un seguimiento de los lotes y mercancías a un proceso de aprovisionamiento.



[Trazabilidad 3000](#). Prueba gratuita (30 días).

[Trazagest](#).

En este video podrás ver una demostración del funcionamiento de la aplicación Trazabilidad 3000:

software trazabilidad descargue gratis soft...



Este seguimiento presenta las siguientes **ventajas**:

- ✓ Ahorros de costes entre un 5 y un 9 % debido a un mayor control durante todas las fases del aprovisionamiento.

- ✔ Incrementa la calidad de tus proveedores al conocer los proveedores que más incidencias presentan.
- ✔ El usuario accede on line exclusivamente a los productos sobre los que tiene interés.

Este seguimiento on-line mejora el albarán, el catálogo, los pedidos y la factura electrónica, si quieres conocer como mejora cada concepto, pasa el cursor del ratón por encima de los siguientes rectángulos.

[Resumen textual alternativo](#)

## 1.2.- Seguimiento off-line.

En el seguimiento off-line podrás conocer el estado de un pedido o del producto, sabiendo por qué parte del proceso ha pasado y cuánto tiempo lleva de retraso o adelanto sobre las estimaciones iniciales. Esta información te permite adelantarte a las necesidades de aprovisionamiento y de esta forma reducir tiempo, costes y recursos.



La **principal diferencia entre el seguimiento off-line y on-line se encuentra en que el seguimiento off-line no necesita una conexión a Internet de forma permanente, mientras en el on-line si se necesita una conexión de forma permanente para realizar el seguimiento.**

Es decir, el seguimiento off-line te permite saber entre qué fase del proceso se encuentra el pedido, pero no se puede controlar el pedido entre fases, que es la gran diferencia con el seguimiento on-line, donde se puede conocer la posición exacta de cualquier pedido.

Existen varias formas de llevar a cabo el seguimiento off-line, las más usadas son:

- ✓ **Código de GS1-128:** es un código de barras de alta densidad, utilizado en logística y paquetería. Anteriormente conocido como **EAN 128 (european article numbering association)**.

La etiqueta de estos códigos tienen unas dimensiones de 148 milímetros de ancho y 210 milímetros de alto, siendo este tamaño óptimo para el etiquetado de palés, bultos,...

La información que tiene que presentar y la forma de hacerlo de estas etiquetas es la siguiente:

- ◆ La razón social de la empresa.
  - ◆ La información humanamente legible.
  - ◆ Código de barras con la información del bulto, etc.
- ✓ **Código QR:** es un sistema que almacena la información en una matriz de puntos. Se caracteriza por los tres cuadrados que se encuentran en las esquinas, estos cuadrados permiten identificar la posición del código del lector. Este código incluye información, dirección web, detalles del producto, texto,..., por tanto permite identificar el tipo de producto entre otros iguales.



Estos códigos identifican los productos y permiten realizar un seguimiento off-line, para así conocer las etapas que atraviesa el producto dentro del proceso y poder controlarlo.

## Autoevaluación

**El código QR te permite identificar las diferentes unidades de un pedido a través de un código de barras. ¿Verdadero o falso?**

- Verdadero.
- Falso.

No es correcto, debes volver a leerlo.

Muy bien, has comprendido perfectamente el concepto.

### Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

## 2.- Verificación del cumplimiento de las cláusulas del contrato de aprovisionamiento.

### Caso práctico

**María** pide a **Julia** que se informe sobre la forma que se sigue para la verificación de las cláusulas de los contratos de suministro a proveedores en Gran Bretaña. Le indica que se pase por la Cámara de Comercio para obtener información de la oficina en Gran Bretaña. **Julia** obtiene la dirección de correo electrónico y un teléfono de contacto y se lo envía por correo electrónico a **María**.



**María** comienza a realizar sus primeras investigaciones sobre el tema.

En los apartados anteriores has analizado los seguimientos que se realizan de las mercancías tanto de forma on-line como de forma off-line. Cuando llegas a un acuerdo de suministro con los proveedores y por tanto firmas un contrato de aprovisionamiento debes verificar que las cláusulas del contrato de aprovisionamiento son correctas.

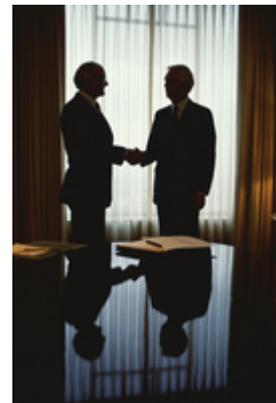
#### Entendiendo por verificación el examen y comprobación de las diferentes cláusulas del contrato.

Por un lado, tienes que confirmar que en las cláusulas del contrato de aprovisionamiento del proveedor y del comprador, todos los datos sean correctos, tanto la dirección, teléfono, razón social,...

También debes prestar atención a las **cláusulas objeto**, estas se deben ajustar a las condiciones del acuerdo verbal que hayas tenido inicialmente con el proveedor. Se indica el nombre del proveedor y del cliente, y el tipo de suministro a realizar.

Otra cláusula que tienes que prestar atención es la de **arbitraje**, y debe quedar claro la forma y tribunal que actuará en caso de discrepancias.

La **naturaleza del suministro** es una cláusula que tiene que estar suficientemente definida, además ambas partes deben saber que cada pedido supone una venta en



firme e indicar la forma de actuar en caso de no aceptación de un pedido.

La **duración del contrato** la debes verificar con cuidado y evitando cualquier tipo de ambigüedad a la hora redactarlo para evitar confusiones, dejando claro la forma y tiempos para concluirlo. Además de tener claro en caso de incumplimiento la forma de actuar.

Por último, la **cláusula de cesión** tienes que examinar y comprobar las condiciones de la misma. En esta cláusula el suministrador cede sus derechos y obligaciones en el contrato a un tercero. Expresando las condiciones de dicha cesión.

## 2.1.- Análisis de incumplimientos y propuestas de soluciones.

---

Ya conoces que debes verificar las cláusulas del contrato de aprovisionamiento, en este apartado vas a realizar el análisis de **incumplimiento de las cláusulas**.



**El incumplimiento da origen al pago de daños y perjuicios por la rescisión de alguna cláusula del contrato.**

En la ejecución del contrato de aprovisionamiento, ya formalizado, no es habitual que dicho contrato no se lleve a término, pero en ocasiones se producen **incumplimientos de algunas cláusulas del contrato. Las más usuales son:**

- ✓ **Incumplimiento en la obligación de entrega:** este incumplimiento se considera cuando no se entrega la mercancía, si se entrega una cantidad diferente a la pactada o se entrega otra cosa diferente. También se considera incumplimiento en caso de vicios ocultos en las mercancías. Si se da esta circunstancia el cliente puede reclamar al proveedor una indemnización por daños y perjuicios. Esta indemnización estará fijada en el contrato y el proveedor pagará, en cada caso, a partir del día siguiente, una penalización del tanto por ciento que se haya concretado.

Por otra parte, si el proveedor sólo entrega parte del pedido, el cliente puede negarse a recibirla pero si acepta recibirla se entiende consumida la venta de la citada parte. Pudiendo pedir el cliente, en dicho caso, el cumplimiento de la parte que quede pendiente.

- ✓ **Incumplimiento de la obligación del pago del precio:** si el cliente no realiza el pago acordado, el proveedor puede retener la mercancía e incluso se puede dar el caso que el proveedor venda la mercancía a otro cliente. En el caso que el proveedor entregue las mercancías, el cliente queda obligado a pagar intereses por la mora. Entendiendo por **mora** el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber.
- ✓ **Incumplimiento de la obligación de recibir las mercancías:** si el cliente no acepta las mercancías según lo estipulado en el contrato, es decir, si reuniendo todas las características dicha mercancía, se niega a aceptarla. Dependiendo del tiempo de incumplimiento o la cantidad de mercancías no suministradas, se establece una penalización que debe estar incluida en las cláusulas del contrato.

Todas las penalizaciones estarán vigentes en el momento de producirse cualquier incumplimiento.

Como puedes ver todas las propuestas de solución pasan por un tipo de penalización que sanciona al infractor de la cláusula.

## Autoevaluación

**Si el cliente no realiza el pago acordado en un contrato, el proveedor puede retener la mercancía e incluso se puede dar el caso que el proveedor venda la mercancía a otro cliente. ¿Verdadero o falso?**

- Verdadero.
- Falso.

Muy bien, ante esta situación el proveedor puede actuar así.

No es cierto, vuelve a leerlo y verás como cambias de opinión.

### Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

## 3.- Órdenes de pedido.

### Caso práctico

**María** llama a **Andrea** para realizar la visita al almacén automatizado, le indica que quiere que le acompañe una empleada de confianza, es **Julia**. **Andrea** comenta que no tiene ningún problema y quedan para la visita.

Durante la visita **María** se interesa por el seguimiento de la documentación tanto en las órdenes de pedido como en las órdenes de entrega. Le pregunta que si tienen automatizado el proceso de documentación de entrada y salida de mercancías, **Andrea** le comenta que sí, y le dice que cuando lleguen a la oficina le va a entregar un diagrama con el flujo que sigue la documentación.



En el momento que tienes que realizar una compra de un producto o mercancía que no puedes recibir de forma inmediata y por tanto, no puedes comprobar, tienes la posibilidad de hacer uso de un concepto que se denomina **orden de pedido**. Se trata de un documento escrito, en él, tú como comprador y el vendedor, manifestáis que estáis de acuerdo sobre el producto o mercancía y sobre el precio de la venta. Al producto, mercancía o servicio se le denomina objeto.



Una orden de pedido, aunque no se haya ejecutado el pago o la entrega, **es una prueba de la venta realizada**, además ésta venta se considera en firme desde el punto de vista jurídico.

En ocasiones se producen **excepciones** en la orden de pedido, como consecuencia de una diferencia entre las cantidades recibidas y las cantidades

negociadas. El objetivo de las excepciones es avisar de la variación en las mercancías recibidas con respecto a las mercancías esperadas.

En general, **se debe redactar una orden de pedido** cuando no se puede entregar la mercancía de forma inmediata por las siguientes razones:

- ✓ **No está disponible la mercancía.**
- ✓ Es **muy voluminoso** el producto o las características de las mercancías son muy específicas.
- ✓ Cuando la **distancia** física entre proveedor y cliente **es importante**.
- ✓ Son servicios que **no se pueden realizar en ese momento** por cuestiones de logística, de fechas, entre otros.

Cuando se realiza un pago a cuenta el vendedor está obligado a redactar una orden de pedido y a entregar una copia al consumidor. Salvo en el caso de venta a plazos no existe normativa que obligue al pago a cuenta por la redacción de la orden de pedido.

La orden de pedido se tiene que **redactar por escrito** y deben de aparecer una serie de aspectos, como:

- ✓ La fecha y el número de pedido.
- ✓ El nombre o razón social del vendedor que incluya datos como la dirección, número de identificación fiscal,...
- ✓ La descripción de las mercancías (color, dimensiones, modelo,...)
- ✓ El precio por unidad, el precio total, la cantidad, incluyendo el tipo de IVA aplicado y si los precios lo llevan incorporado o no.
- ✓ Gastos a incluir en el comprador (transporte, seguro,...).
- ✓ Importe entregado a cuenta, en su caso.
- ✓ Fecha de entrega del producto.
- ✓ La firma del comprador y del vendedor.

## Para saber más

En el siguiente enlace encontrarás información sobre una orden de pedido en blanco lista para ser rellena y tramita por Internet. Dicho enlace es el octavo dentro de la página y tiene el título de "Formato de orden de pedido".

[Orden de pedido.](#) (0.19 MB)

En este vídeo se observa la forma de introducir datos en una aplicación informática para crear una orden de compra.

## Atila 7 - Carga Orden de Co...



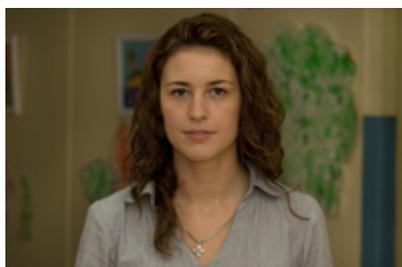
[Resumen textual alternativo](#)

## 4.- Órdenes de entrega.

### Caso práctico

A **María** le ha encantado la visita que ha realizado, ha estado hablando con **Julia** de la cantidad de ideas que se le han ocurrido para mejorar el aprovisionamiento de sus mercancías. **Julia** comenta que a ella también se le ha ocurrido cosas para mejorar. Sobre todo con el tema de las órdenes de entrega.

—Muy bien, pronto lo pondremos en práctica —le dice **María** a **Julia**.



Cuando tengas que redactar unas órdenes de entrega, antes debes saber que:

La orden de entrega son unos documentos que contienen información sobre las cantidades y fechas de entrega de las mercancías.

Esta orden indica al proveedor qué peticiones tiene en firme para su almacén.

Los **elementos básicos que debe tener una orden de entrega son:**

- ✓ Fecha de emisión.
- ✓ Nombre del proveedor.
- ✓ Número del pedido abierto.
- ✓ Número de orden de entrega.
- ✓ Cuenta de cargo u orden de trabajo.
- ✓ Medio de transporte (si lo existiese).
- ✓ Descripción del artículo.
- ✓ Referencia del proveedor.
- ✓ Número de referencia de la mercancía: código interno.
- ✓ Cantidad a enviar.
- ✓ Lugar de entrega.



- ✓ Fecha de entrega.
- ✓ Firma y nombre de la persona que ordena la entrega.

La orden de entrega se puede anticipar a través de teléfono, fax o correo electrónico.

**La confirmación de las órdenes de entrega se realiza con el documento que se genera con el fax o con el correo electrónico, posteriormente se enviará una copia a la persona encargada de la recepción.**

## Autoevaluación

**La orden de entrega de aprovisionamiento no se puede realizar a distancia, sólo se puede realizar cuando están presentes el cliente y el proveedor.**

- Verdadero.
- Falso.

No es cierto, vuelve a leerlo y verás como cambias de opinión.

Muy bien, lo has comprendido.

### Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

## 5.- Recepción, identificación y verificación de pedidos.

---

### Caso práctico

**Fernando** se ha puesto de acuerdo con **María** para realizar un protocolo de actuación a la hora de recibir los pedidos, de identificarlos y verificarlos.

**María** aporta la información que ha recogido de su visita y juntos, los hermanos, preparan este protocolo.



En el momento que recibes unas mercancías en el almacén tienes que realizar una serie de operaciones que te permitan gestionar de forma correcta los pedidos recibidos y preparar los envíos de tus clientes.

**Toda mercancía que llegue al almacén debe de tener asociada un envío previo.**



Por tanto, en el momento de llegada de las mercancías la primera operación que debes realizar es la identificación de la mercancía.

La **identificación** consta de un conjunto de acciones físicas en el almacén cuyos **objetivos** puedes conocer pasando el cursor del ratón por la siguiente animación.

[Resumen textual alternativo](#)

La **recepción y verificación** comienza en el momento que termina la identificación y con la descarga de las mercancías en proceso. Esta recepción se organiza en dos fases:

- ✔ Una primera que consiste en una **recepción externa** y se produce durante la descarga de las mercancías, en la que se comprueba el tamaño de los bultos o la forma de los paquetes. Puede ocurrir que se detecte una incidencia en las mercancías, catalogándolas como mercancías rechazadas, procediéndose, en tal caso, a cargarlas y colocarlas en el área de rechazados.
- ✔ La segunda consiste en una **recepción interna**, una vez terminada la descarga, se realiza una comprobación con el albarán de las mercancías recibidas en cada paquete y se comprueba que los productos cumplen las garantías de calidad.

**En algunas ocasiones, la recepción y la verificación suele finalizar con la colocación de una etiqueta** de color **verde** para los paquetes aceptados y color **rojo** para los rechazados.

Es importante que se realice bien la recepción y la verificación porque un error en esta etapa provocará pérdidas importantes de tiempo y dinero ya que son difíciles de detectar. Por eso es aconsejable que el personal sea cualificado y que los proveedores estén homologados.

En ocasiones durante la recepción y verificación se suele aplicar un proceso denominado **repaletización** que consiste en la **reubicación de productos que no son compatibles con su lugar de recepción por una modificación en alguna de sus dimensiones, y que son detectadas durante la verificación.**

Con la verificación realizada, la recepción termina cuando se termina la asignación física de las mercancías en el almacén. **Los criterios de asignación que suelen seguir son:**

- ✔ Por la forma, dimensiones y peso.
- ✔ Por el valor económico.
- ✔ Por las condiciones de accesibilidad y uso.
- ✔ Por las condiciones especiales de peligrosidad, temperatura, humedad,...

## 5.1.- Proceso y documentación.

Cuando realizas la recepción, identificación y verificación de las mercancías tienes que realizar **una documentación del proceso para reducir al mínimo los errores y las confusiones.**

El **proceso** de gestión de la recepción y verificación de las mercancías presenta los siguientes documentos:



- ✓ **Orden de compra:** es un documento que crea el cliente para pedir una determinada cantidad de producto al proveedor, en la que se indican, la cantidad de artículos, el precio, las condiciones de pago.... Es un documento útil porque al cliente le sirve para tener constancia del material pedido y al proveedor para preparar el pedido y la facturación. Este documento es importante porque sirve para cotejar el informe de recepción.

ORDEN COMPRAS				
Nombre de la empresa: _____		Nº orden compra: _____		
Dirección social: _____		ORDEN COMPRAS		
Proveedor: _____		Fecha de pedido: _____		
Dirección: _____		Fecha de pago: _____		
Fecha de pago: _____		Fecha del pedido: _____		
Código	Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Costo Total
Aprobado: _____			Total: _____	
Observaciones: _____				

- ✓ **Informe de recepción:** se especifica la cantidad y clase de mercancías. En caso de no aceptar el pedido o parte del pedido, las mercancías no satisfactorias deben ser devueltas inmediatamente al proveedor, indicándose la cantidad realmente aceptada. Este documento debe incluir el número de la orden de compra, el nombre del proveedor, cantidad, descripción, discrepancias,... Este documento se verifica con el albarán.

INFORME RECEPCIÓN			
Nombre de la empresa: _____			
INFORME DE RECEPCIÓN			
Proveedor: _____		Fecha de recepción: _____	
Nº Orden compra: _____			
Código	Cantidad	Descripción	Discrepancia
Observaciones: _____			
Recibido: _____			

- ✓ **El albarán** es un documento creado por el proveedor que indica la mercancía que se van a entregar. El cliente recoge una copia que utilizará para la verificación de la mercancía que reciba. Indica las referencias y las cantidades de mercancías que se entregan, el número del pedido, la dirección, nombre y razón social del proveedor y del cliente, etc.
- ✓ **Autorización de material:** este documento confirma el pedido y autoriza su

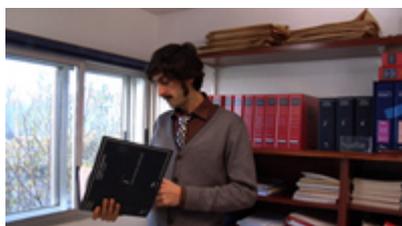
colocación dentro del almacén. Se realiza por triplicado con diferentes objetivos. La primera copia se envía al almacén para autorizar la entrega del material. La segunda copia se entrega al departamento de contabilidad con la finalidad de este documento que es informar de cantidad y costo de los materiales. La última copia se la queda el departamento que autoriza la solicitud.

AUTORIZACIÓN DE MATERIAL				
AUTORIZACIÓN DE MATERIAL				
Solicitud: _____		Fecha de entrega: _____		
Departamento que solicita: _____		N° orden trabajo: _____		
Código	Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Costo Total
Recibido por: _____				Total: _____
Aprobado por: _____		Revisado por: _____		

## 6.- Seguimiento del pedido.

### Caso práctico

**Fernando** quiere mejorar el seguimiento de los pedidos en el almacén y la documentación que generan los pedidos la considera fundamental. El protocolo que han redactado **María** y él, se lo entregan a **Jaime**, un empleado de confianza, para que pruebe durante una semana el protocolo y le indique si es fácil de asumir, si es efectivo y qué aspectos considera **Jaime** que son mejorables en el seguimiento de los pedidos.



El seguimiento del pedido lo realizas desde el momento que el cliente ejecuta la petición de mercancías y finaliza cuando el cliente tiene el pedido a su disposición.

Los **objetivos** que persigue el seguimiento del pedido son:

- ✓ Mejorar la transparencia del envío.
- ✓ Conocer en cualquier momento la situación del pedido.
- ✓ Cumplir con requisitos que plantea la Comunidad Europea en cuando a trazabilidad.
- ✓ Ofrecer información a los consumidores sobre el pedido.



Las **ventajas** que ofrece el seguimiento del pedido son:

- ✓ Agrega valor al servicio del envío.
- ✓ Mejora la gestión de los procesos del envío.
- ✓ Posibilita la certificación de proceso de envío con la trazabilidad.
- ✓ Mejora la calidad de los procesos de envío del pedido.

Existen tres procesos diferentes de seguimiento del pedido, según donde te encuentres:





✓ **Seguimiento**

**descendente:** permite conocer al cliente dónde están los lotes

del pedido a lo largo de la cadena de suministro, pudiendo indicar fechas de salida de los lotes, fechas y horas de paso del pedido por diferentes puntos de la cadena de suministro. Para conseguirlo debe existir un sistema de gestión de registros del pedido.

✓ **Seguimiento interno:** permite conocer al productor dónde se encuentra el producto dentro de su cadena de producción. Además de tener un control de los procesos que ha sufrido el producto.

✓ **Seguimiento ascendente:** permite conocer al proveedor el origen de las mercancías, disponiendo éste de datos del producto que se añaden como valor al producto. Cuando el proveedor ejecute el envío del producto a través de un pedido añadirá esta información.

## 6.1.- Control de salidas.

En el control de salida de los aprovisionamientos debes tener en cuenta aspectos como:

- ✓ La expedición de envíos a clientes externos e internos.
- ✓ La devolución a proveedores.

El primer paso dentro de la **salida de aprovisionamiento consiste en preparar todas las mercancías del envío dentro de la zona habilitada para ello**, los siguientes pasos son:

- ✓ **Verificación:** se confirma que cada envío tiene los productos y cantidades correctas. En algunos casos, la verificación se realiza comprobando el peso de la mercancía o bien las características de la misma. Cuando se detecta un error, se solventa y se analiza el problema.
- ✓ **Embalado y precintado:** se estudia el embalaje para que se introduzca la máxima cantidad de producto en el mínimo embalaje. El precintado se realiza de forma que el pedido no se abra de manera accidental o intencionada por algún agente intermediario.

### Reflexiona

Estamos hablando de embalaje pero ¿El embalaje es lo mismo que el envasado? ¿Cumplen iguales funciones? ¿Por qué son importantes para el aprovisionamiento?

- ✓ **Peso del envío, número de unidades o tipo de**

productos a incluir en la orden de despacho

producto 1: 001

NOTA: el listado solo mostrará aquellos productos habilitados en la ficha del cliente.

producto	cantidad
PIMIENTOS AMARILLOS MONTECHICO LARGO 11 LBS 050042014	2
PIMIENTOS ROJOS MONTECHICO JUMBO 11 LBS 050042014	4
PIMIENTOS ROJOS MONTECHICO LARGO 11 LBS 050042014	10
PIMIENTOS ROJOS MONTECHICO MEDIANO 11 LBS 050042014	13
PIMIENTOS ROJOS MONTECHICO BUENOS 11 LBS 050042014	14

total de cajas: 30

ICAPSTAR

ICAPSTAR

C/E ya incluidas:

**PIMIENTOS AMARILLOS MONTECHICO 1 1/9 BUSHEL**

LSFE 0470062715 FECHA EMPAQUE 21/03/2011 H\*REG 6.885

INVERNADEROS MONTECHICO S.A.  
MONTE GRANDE, LA VEGA, R.D. 809.242.2031

TABLADOR: anexo / TABLADOR + MARQUELAS: ataa

**mercancías:** estos aspectos en el control de salida de los envíos son importantes porque determinan según el caso, el peso total del pedido, el número de unidades finales o bultos o también los diferentes tipos de mercancías dentro del mismo pedido, esta información permite conocer el coste del envío y da información al transportista.

- ✓ **Etiquetado:** cada bulto del pedido se etiqueta con una o varias etiquetas. Esto cobra especial relevancia en el caso de las mercancías peligrosas, ya que según normativa es obligatoria su identificación, estableciéndose unos parámetros para su correcto etiquetado.
- ✓ **Emisión de documentación:** se redacta el albarán con el contenido real de cada bulto, este documento se introduce en sobres y se une al bulto en una bolsa de plástico. Otra copia se entrega al transportista.
- ✓ **Agrupación de envíos:** se colocan juntos todos los bultos de un mismo envío. En esta zona de expedición se apilan juntos todos los envíos que son para el mismo vehículo de transporte.
- ✓ **Entrega al transportista:** los bultos ya clasificados y agrupados se entregan al transportista, que realiza la firma de entrega del pedido y firman tanto transportista como el encargado del almacén.

## Autoevaluación

**En la gestión del control de salidas de los almacenes se debe tener en cuenta dos situaciones, el envío de pedidos a clientes externos e internos y la devolución de proveedores. ¿Verdadero o falso?**

- Verdadero.
- Falso.

Muy bien, has comprendido perfectamente el concepto.

No es correcto, vuelve a intentarlo.

### Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto



## 7.- Aplicaciones informáticas de gestión y seguimiento de proveedores.

### Caso práctico

**María** indica a **Carlos** que cuando tenga un rato, introduzca los datos de los proveedores nuevos en la base de datos. **Carlos** le comenta que ese día no puede porque tiene que atender a unos clientes.



Al día siguiente **Carlos** introduce las direcciones, razones sociales, teléfonos, correos electrónicos, etc. de los proveedores. Además, actualiza la base de datos con los registros maestros de proveedores de cada nuevo proveedor.

Las aplicaciones informáticas son muy útiles en la gestión de proveedores. La mayor parte del trabajo en logística se basa en envíos, pedidos, transacciones económicas, informes,...y el núcleo principal consiste en el flujo de información de esos pedidos, de los datos de envíos y de clientes, así como de la gestión del proceso.

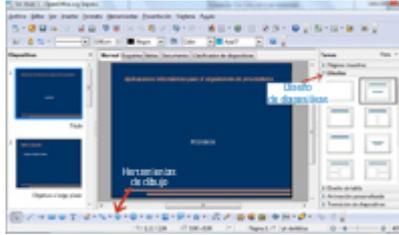
Por eso, aplicaciones informáticas como los procesadores de texto, presentaciones informáticas, bases de datos, hojas de cálculo,...permiten realizar trabajos más rápidos, con mayor volumen de clientes, con menores errores, y a un menor coste.

Las empresas buscan **sistemas informáticos de gestión y seguimiento de proveedores que estén integrados**, entendiendo por **integrados que los diferentes procesos informáticos sean compatibles y permitan el movimiento de información de unos a otros sin necesidad de adaptación, además de evitar la duplicidad de datos**.

Por ejemplo, si un proveedor quiere realizar una presentación con la previsión de demanda de sus clientes, necesita conocer el historial de pedidos de los mismos y para ello, deberá acceder a una base de datos de clientes donde debe buscar la información. Todo ello, sin necesidad de adaptaciones o modificación de los datos.

Las aplicaciones utilizadas para esta gestión suelen ser paquetes informáticos de oficina que contienen diferentes programas como los procesadores de texto, las hojas de cálculo, las bases de datos, programas que realizan presentaciones,.... En el mercado existen paquetes informáticos de oficina tanto de software libre como

paquetes que tienen un coste económico.



En la imagen anterior se presenta un ejemplo de **programa de presentaciones**. Estos programas te permiten crear animaciones, dispositivas, etc., desarrollando presentaciones muy vistosas, presentando documentos a los clientes, en definitiva facilitándote el trabajo.

Presentan **funciones básicas** como, abrir, minimizar/maximizar, cerrar un documento, abrir, crear una presentación, cortar, pegar documentos, imágenes o vídeos, también se pueden introducir diapositivas, eliminarlas, además de otras funciones.

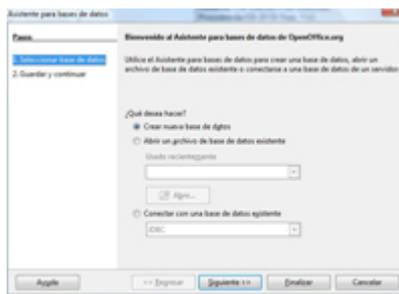
También **existen aplicaciones específicas para la gestión de los proveedores**, que a diferencia de los anteriores sólo actúan en determinadas partes de la gestión **y seguimiento de los proveedores**. Los módulos más habituales que suelen trabajar estas aplicaciones son, la programación y control de la producción, funciones MRP y DRP, gestión de inventarios, estimación de demanda, y otras.

## 7.1.- Bases de datos: Diseño, tablas, consultas e informes.

Las aplicaciones informáticas utilizadas en la gestión y seguimiento de proveedores son muy variadas. En este apartado estudiamos las bases de datos, en primer lugar deberás conocer qué es una base de datos.

Las bases de datos son un conjunto de datos sobre los diferentes clientes o proveedores que permiten organizar la información en registros y campos de tal forma que se pueda acceder a la información de forma sencilla y recuperar datos a través de referencias, datos estadísticos, informes, etc.

En la siguiente imagen se presenta un ejemplo del programa OpenOffice.org Base donde se pide comenzar la base de datos a través de un asistente.

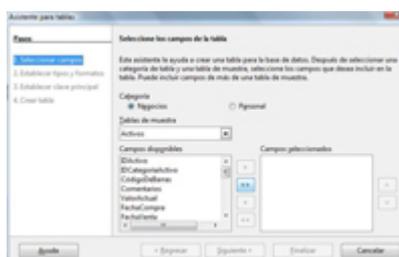


Antes de comenzar, en una base de datos se debe tener claro con qué tipos de datos se van a trabajar, y qué se quiere hacer con ella. En este **diseño** se debe partir de unos principios:

- ✓ La información no se debe introducir duplicada.
- ✓ Los datos deben de ser correctos y completos.

Así pues, en el diseño se divide la información en tablas que permiten recuperar fácilmente los datos.

Las **tablas** son **columnas o campos** y **filas o registros** de datos que se organizan para facilitar su recuperación.



Los asistentes de tabla te preguntan el nombre de la tabla, el nombre y número de las columnas y un identificador en cada fila que permite recuperar el dato de la tabla en un momento concreto.

Por ejemplo, **las tablas de proveedores suelen estar compuestas por diferentes campos**, siendo el diseño de las mismas el siguiente:

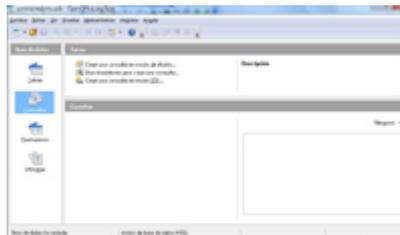
- ✓ Un campo con el nombre de los proveedores de la empresa y otro campo para sus direcciones.
- ✓ Otro campo con el catálogo de productos a la venta con sus precios, etc.

Se puede crear otra tabla que recoja los plazos de entrega de los proveedores.

Y otra tabla con registros que recojan el inventario de stock disponible.

Posteriormente, esas tablas se pueden relacionar, seleccionando la información que nos sea útil a través de consultas.

La **consulta** en la base de datos es una herramienta útil para introducir, borrar, agregar o modificar información en la base de datos. Para esto se usa un lenguaje de consulta, el más habitual es el **SQL**.

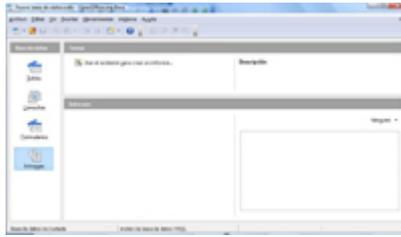


A continuación, se presenta un código del lenguaje SQL que permite obtener los nombres de los fabricantes que ofrecen productos por un precio medio igual o superior a 150 euros.

## Tabla de lenguaje SQL

```
SELECT AVG(Precio), FABRICANTES.Nombre
FROM ARTICULOS, FABRICANTES
WHERE ARTICULOS.Fabricante = FABRICANTES.Codigo
GROUP BY FABRICANTES.Nombre
HAVING AVG(Precio) >= 150
```

Los **informes** te permiten generar un documento con información de determinados registros de la base de datos para personalizar la información antes de imprimirlos, incluyendo etiquetas, catálogo, etc.



## Autoevaluación

Las bases de datos te permiten presenta animaciones informáticas a tus clientes sobre los diferentes productos que les puedes ofertar. ¿Verdadero o falso?

- Verdadero.
- Falso.

No es cierto, vuelve a leerlo.

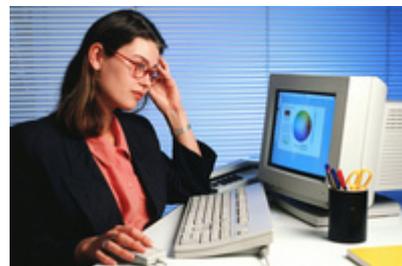
Es cierto, la base de datos no realiza presentaciones.

### Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

## 7.2.- Registro y valoración de proveedores: archivo y actualización.

Cuando tengas que introducir datos de un proveedor dentro de las bases de datos, actualizar los ya existentes o crear algún archivo, debes de hacer uso del **registro maestro de proveedores**.



Este **registro maestro es un archivo que contiene la información sobre los proveedores de tu empresa**. Toda esta información se encuentra en registros individuales, de forma que cada proveedor dispone de su registro, en la base de datos.

El registro maestro de proveedor dispone de la siguiente información, como mínimo:

- ✓ Nombre y dirección del proveedor.
- ✓ Número de proveedor.
- ✓ Información sobre la moneda.
- ✓ Condiciones de pago para el proveedor.
- ✓ Datos de contabilidad.

Los registros maestros de proveedor te permiten actualizarlos por dos ámbitos, tanto **por compras como por finanzas**. Estos te permiten crear, modificar, visualizar archivos, además de bloquear y desbloquear proveedores, fijar peticiones de pedidos,...

La forma de enumerar estos registros consiste en asignar un número a cada registro maestro, de forma que ese número te permita referenciar cada registro. En el caso que tu empresa disponga de varias sociedades, en todas ellas tendrá el proveedor el mismo número de referencia.

Los registros maestros de proveedores trabajan con grupos de cuenta.

Algunos ejemplos de grupos de cuentas son:

- ✓ Acreedores.
- ✓ Caja.
- ✓ Mercadería.
- ✓ Efectos comerciales a pagar.

### Para saber más

En el siguiente enlace encontrarás información sobre diferente

software de gestión de una cadena de aprovisionamiento. Todos los programas tienen un coste económico por su adquisición.

[Trece programas de gestión de una cadena de aprovisionamiento.](#)

## Anexo.- Licencias de recursos.

### Licencias de recursos utilizados en la Unidad de Trabajo

Recurso (1)	Datos del recurso (1)	Recurso (2)	Datos del recurso (2)
	Autoría: Photodisc. Licencia: Uso Educativo no comercial. Procedencia: CD-DVD Num. V07.		Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso Educativo no comercial. Procedencia: CD-DVD Num. CD109.
	Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso Educativo no comercial. Procedencia: CD-DVD Num. CD109.		Autoría: Photodisc. Licencia: Uso Educativo no comercial. Procedencia: CD-DVD Num. V07.
	Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso Educativo no comercial. Procedencia: CD-DVD Num. CD233.		Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso Educativo no comercial. Procedencia: CD-DVD Num. CD233.
	Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso Educativo no comercial. Procedencia: CD-DVD Num. V43.		Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso Educativo no comercial. Procedencia: CD-DVD Num. V43.
	Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso Educativo no comercial. Procedencia: CD-DVD Num. V43.		Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso Educativo no comercial. Procedencia: CD-DVD Num. V43.

	<p>Autoría: Stockbyte.                  Licencia: Uso Educativo no comercial.                  Procedencia: CD-DVD Num. V43.</p>		<p>Autoría: Photodisc.                  Licencia: Uso educativo no comercial.                  Procedencia: CD-DVD Num. V07.</p>
	<p>Autoría: Luis Fernando Galisteo García.                  Licencia: Uso educativo no comercial.                  Procedencia: Captura de pantalla del programa OpenOffice.org Impress, propiedad Sun Microsystems, bajo licencia LGPL.</p>		<p>Autoría: Luis Fernando Galisteo García.                  Licencia: Uso educativo no comercial.                  Procedencia: Captura de pantalla del programa OpenOffice.org Base, propiedad Sun Microsystems, bajo licencia LGPL.</p>
	<p>Autoría: Luis Fernando Galisteo García.                  Licencia: Uso educativo no comercial.                  Procedencia: Captura de pantalla del programa OpenOffice.org Base, propiedad Sun Microsystems, bajo licencia LGPL.</p>		<p>Autoría: Luis Fernando Galisteo García.                  Licencia: Uso educativo no comercial.                  Procedencia: Captura de pantalla del programa OpenOffice.org Base, propiedad Sun Microsystems, bajo licencia LGPL.</p>
	<p>Autoría: ceatrizabilidad3000                  Licencia: Uso educativo no comercial.                  Procedencia: Captura de pantalla del programa Trazabilidad 3000.</p>		<p>Tutoría: Photodisc.                  Licencia: Uso educativo no comercial.                  Procedencia: CD-DVD Num. V97.</p>
	<p>Tutoría: Photodisc.                  Licencia: Uso educativo no comercial.                  Procedencia: CD-DVD Num. V63.</p>		<p>Autoría: Luis Fernando Galisteo García.                  Licencia: Uso educativo no comercial.                  Procedencia: Captura de pantalla del programa OpenOffice.org Base, propiedad Sun Microsystems, bajo licencia LGPL.</p>

			licencia LGP
--	--	--	--------------