

Instituto Latinoamericano de Especialización Laboral

Presenta:

Diplomado Logística y Gestión Farmacéutica

Módulo III



Calidad de servicios logísticos

- ▶ Aplicación del concepto de calidad en la logística
- ▶ Aporte de la trazabilidad en la calidad del producto servicio
- ▶ Indicadores de gestión (kpi) en la logística.
- ▶ Lead time y fill rate
- ▶ Normas de calidad. Normas de gestión de calidad en proceso y producto



Calidad total en logística

- ▶ Pauta de requisitos cuyo objetivo son la satisfacción del cliente
 - ▶ Ser fieles a los tiempos de entrega
 - ▶ Entrega óptima del producto al consumidor
 - ▶ Atención de reclamaciones
 - ▶ Tiempo de respuesta en un tiempo específico
 - ▶ Adecuada manipulación y transporte de materiales



CALIDAD TOTAL

- ▶ Control de calidad
- ▶ Aseguramiento de la calidad
- Calidad total



INDICADORES DE GESTIÓN

- ▶ Kpi en logística
 - ▶ Lead time
 - ▶ Fill rate
- ▶ Pedidos entregados completos / fill rate
- ▶ Ciclo de la orden de compra / lead time



NORMAS ISO 9000

- ▶ Trayectoria empresarial
- ▶ Solvencia patrimonial
- ▶ Rrhh de la empresa
- ▶ Capacidad y medios tecnológicos
- ▶ Adhesión a buenas prácticas
- ▶ Trabajo en equipo
- ▶ Adaptación al cambio



NORMAS ISO 9000

- La certificación de normas iso contribuye de forma significativa a superar la subjetividad
- Refuerza la capacidad del operador para ofrecer una respuesta eficiente a requisitos específicos
- Flexibilidad a futuros cambios
- Mejora continua
- Interés comercial
- Incrementar su imagen

