



Cruz Roja  
Panameña

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS DE ALMACENAJE

### Resumen

Generalidades para el manejo del Almacén de la Cruz Roja Panameña.

### CRUZ ROJA PANAMEÑA

	 Cruz Roja Panameña Sub - Dirección General Revisado : Japhet Santamaría	
Elaborado por: Eduardo González Fecha de Elaboración: Diciembre 2024	Fecha de Revisión:	Autorizado por: Larissa Rodríguez B Fecha de Autorización:

## Índice

<b>1. CONSIDERACIONES GENERALES .....</b>	2
<b>1.1 Políticas del Procedimiento.....</b>	2
<b>2. ALCANCE.....</b>	3
<b>2.1 Definiciones .....</b>	4
<b>2.2 Necesidades de cumplimiento para la organización .....</b>	6
<b>3. RESPONSABILIDADES.....</b>	7
<b>4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	7
<b>4.1 Entrada de mercancía.....</b>	8
<b>4.2 Flujo de entrada de mercancía.....</b>	8
<b>4.3 Almacenamiento .....</b>	10
<b>4.4 Almacenamiento con necesidades especiales.....</b>	11
<b>4.5 Preparación y organización del almacén .....</b>	12
<b>4.6 Buenas prácticas de almacenamiento .....</b>	12
<b>4.7 Salida de mercancía.....</b>	13
<b>5. Control de Inventario .....</b>	16
<b>5.1 Documentos principales.....</b>	16
<b>6. Robo y Pérdida de Artículos.....</b>	18
<b>6.1 Seguridad En El Almacén .....</b>	19
<b>7. Prevención de Accidentes.....</b>	20
<b>8. Procedimiento de almacén en situaciones de emergencia.....</b>	21
<b>8.1 Activación del Protocolo .....</b>	21
<b>8.2 Responsabilidades.....</b>	22
<b>8.3 Control de Acceso .....</b>	22
<b>8.4 Gestión de Inventario en Emergencias .....</b>	23
<b>8.5 Documentación y Trazabilidad.....</b>	23
<b>8.6 Informe Final .....</b>	23
<b>10. CONTROL de CAMBIOS.....</b>	24
<b>11. ANEXOS .....</b>	24

## 1. CONSIDERACIONES GENERALES

El manual de procedimientos logísticos y gestión de almacenes tiene por objetivo ayudar al departamento de Servicios Generales de la Cruz Roja Panameña, y al resto de trabajadores y voluntarios de la Sociedad Nacional, a implementar sus proyectos y actividades de manera efectiva, promoviendo al mismo tiempo una gestión óptima de sus recursos.

Los procedimientos del presente manual han sido desarrollados para cumplir con requisitos de transparencia, buenas prácticas y rendición de cuentas.

El propósito de este documento es describir las políticas y procedimientos de logística y gestión de almacenes que deben aplicarse a nivel nacional.

### 1.1 Políticas del Procedimiento

El departamento de Mantenimiento y Servicios Generales es responsable de la gestión y administración del inventario del Almacén de la Sede de La Cruz Roja Panameña. Debe velar por brindar un servicio eficiente, eficaz y sobre todo organizado. Debido a estos factores se establecen las políticas y procedimientos que a continuación se desarrollan.

#### Políticas:

- a. El manejo, distribución y acceso al inventario del almacén será responsabilidad del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales.
- b. El Coordinador de Inventario, es el idóneo con experiencia en bodegas o almacenes y manejo interno del almacén.
- c. Toda mercancía que será almacenada y resguardada debe ser ingresada al inventario. Cumpliendo con los procedimientos descritos en este manual.

- d. El registro en el inventario de la Cruz Roja Panameña aplica a cualquier departamento que realice la adquisición de un bien. No importando si este mantendrá como ubicación la Sede Central o solo permanecerá por un tiempo determinado.
- e. Para realizar el registro al inventario, el departamento solicitante, deberá hacer llegar copia de la solicitud de bienes, que incluya el detalle los elementos solicitados, condiciones de compra y cantidades. Esta información debe hacerse llegar por anticipado a la llegada de la mercancía.
- f. Los retiros de la mercancía, elementos, materiales u otros, que ya han sido ingresados en el inventario de almacén, deberán quedar registrados mediante solicitud de lo requerido, por medio del uso de los formatos correspondientes dirigido al jefe de Mantenimiento y Servicios Generales y/o Coordinador de inventario, donde especifica las cantidades y detalles de lo que está solicitando, al igual que la fecha de entrega de este.

## 2. ALCANCE

Es el Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales el responsable de las labores logísticas y de gestión de almacenes de la Cruz Roja Panameña, además de actuar de guía y velar por que se cumplan los procedimientos establecidos en el presente manual a nivel nacional en los distintos comités.

El presente manual involucra, no sólo, al personal del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales de la sede Albrook de la Cruz Roja Panameña, sino a todo el personal susceptible de recibir apoyo logístico por parte del departamento.

Todos los solicitantes de materiales, bienes, artículos o suministros depositados en las bodegas de la Cruz Roja Panameña deberán seguir los procedimientos establecidos en el presente manual.

## USOS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO

El proceso de Almacén es considerado una función logística que consiste en las actividades de: recibo, acumulación, conservación y movilización de materiales dentro del almacén hasta su consumo o despacho.

El procedimiento busca organizar las tareas a fin de controlar y proteger físicamente los artículos. Facilitando el acceso y la labor de otros departamentos como el de Compras.

## 2.1 Definiciones

<b>Almacén</b>	Espacio físico donde se da el almacenamiento y procesamiento del inventario, destinado a optimizar la distribución bajo una gestión integral en la cadena de abastecimiento.
<b>Almacenaje en bloque</b>	Almacenamiento apilado directo de las cargas, sin soportes o sin necesidad de ninguna estantería.
<b>Artículo</b>	Es la parte más pequeña, indivisible, de un pedido. Todo lo que existe en un almacén forman el surtido.
<b>Costos de almacenaje de inventario</b>	Cuando se almacena un artículo, se genera un costo dependiendo de su periodo de permanencia en el almacén. Este costo dependerá de gastos fijos; es decir, salarios del departamento, seguros, suministros, maquinaria de transporte y manipulación como carretillas, el alquiler del almacén, etc.
<b>Clasificación y Codificación</b>	Consiste en agrupar un artículo según su dimensión, forma, peso o tipología. Y tiene como objetivo asignar un lugar específico de almacenamiento y un código con la información que nos sea necesaria.
<b>Inventario</b>	Es el conteo físico de los materiales existentes para confrontarlo con los registros que se tiene en el almacén. Su objetivo es garantizar la disponibilidad de productos para satisfacer la

---

	demanda de los clientes o solicitantes. Estos se clasifican por categorías y lugar de ocupación.
<i>Inventario cíclico</i>	El conteo cíclico, recuento frecuente de una parte del inventario total con el fin de que todo este se haya contado al menos una vez en un periodo de tiempo determinado.
<i>Inventario permanente</i>	Es la función que permite, controlar la capacidad real dentro del almacén, efectuando un proceso de actualización en cada movimiento realizado.
<i>Layout / Mapa de almacén</i>	El layout de un almacén representa el diseño de las áreas de almacenamiento y los pasillos y áreas necesarias para el flujo de productos, equipos y personas". Su importancia es asegurar un flujo ordenado y eficiente de productos en los procesos de recepción, verificación, almacenamiento, selección, empaque y despacho.
<i>Mercancía</i>	Son los bienes de cualquier clase a ser transportados, o desplazados en cajas o contenedores usados como medio de transporte o de cualquier otro tipo de embalaje análogos.
<i>Nivel de stock</i>	Cantidad de existencias de un artículo almacenadas en un momento dado.
<i>Picking</i>	Zona del almacén desde donde se realiza la preparación del pedido.
<i>Punto de pedido</i>	Momento en el cual es necesario hacer un nuevo pedido para reaprovisionar el almacén dado el volumen de stock.
<i>Punto de Reorden</i>	Plazo de tiempo que transcurre entre dos entregas de un mismo proveedor.
<i>Recepción</i>	Proceso en el que los productos procedentes del proveedor o donación llegan al almacén para posteriormente ser clasificados, registrados en el sistema de gestión de almacén y

---

almacenados en las instalaciones de forma correcta para ser enviados al cliente final.	
<i>Rotación de almacén</i>	Número de veces que la totalidad del inventario en el almacén ha salido y ha sido repuestos o reemplazados, dentro de un periodo de tiempo determinado.
<i>SKU (Referencia de Almacén)</i>	Es un código único que se asigna a un producto para identificarlo. Sirve para hacer un seguimiento en el inventario. En este se pueden incluir todos los detalles específicos del producto, como tamaño y color.
<i>Software de inventario</i>	Ayuda informática en la gestión y optimización del control de inventario para que el stock sea lo más exacto posible.
<i>Warehouse RMS</i>	
<i>Stock medio</i>	Volumen medio de existencias que tenemos en el almacén durante un periodo de tiempo.
<i>Unitarización</i>	El proceso de ordenar y acondicionar correctamente la mercancía en unidades de carga para su transporte.
<i>Unidad de carga</i>	Conjunto de mercancías que se agrupan formando un solo bloque y se colocan sobre un pallet o cajeta.

## 2.2 Necesidades de cumplimiento para la organización

Todos los solicitantes de materiales, elementos, artículos o suministros del área del almacén requieren realizar la solicitud vía correo electrónico dirigido al Encargado del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, quedando expresamente prohibido el ingreso de cualquier colaborador ajeno a este departamento al área de almacén.

Todas las gestiones para abastecimiento deben estar bajo conocimiento del jefe del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales, siendo

responsabilidad del usuario o solicitante realizar observaciones sobre el uso de los elementos solicitados, así como emitir informes cuando se comprometa la calidad de los bienes recibidos con respecto a lo esperado.

### 3. RESPONSABILIDADES

- |  |  |
|--|--|
| <b>Jefe de Mantenimiento y Servicios Generales</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Responsable último del cumplimiento de los procedimientos.</li><li>• Debe celebrar reuniones con el personal periódicas para dar instrucciones y establecer los horarios y objetivos de trabajo.</li><li>• Encargado último de la toma de decisiones concernientes a la bodega.</li></ul>  |
| <b>Responsable de bodega</b>                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Encargado de la recepción y envío de mercancía desde el almacén, de acuerdo con los Procedimientos Estándares y la documentación requerida.</li><li>• Vela por el buen almacenaje y uso de bienes y equipos y, por ende, que permita hacer un uso adecuado y optimizar los recursos de la Cruz Roja Panameña.</li><li>• Debe asegurar el cumplimiento de los procedimientos y respetar las buenas prácticas de almacenaje.</li><li>• Implementa, respeta y hace cumplir las disposiciones de seguridad dentro del almacén.</li><li>• Informa regularmente al Coordinador de Servicios Generales.</li></ul> |

### 4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Producto de la gestión de compras, o bien donaciones que se realizan a la Cruz Roja Panameña, ingresan elementos en el inventario de la Organización:

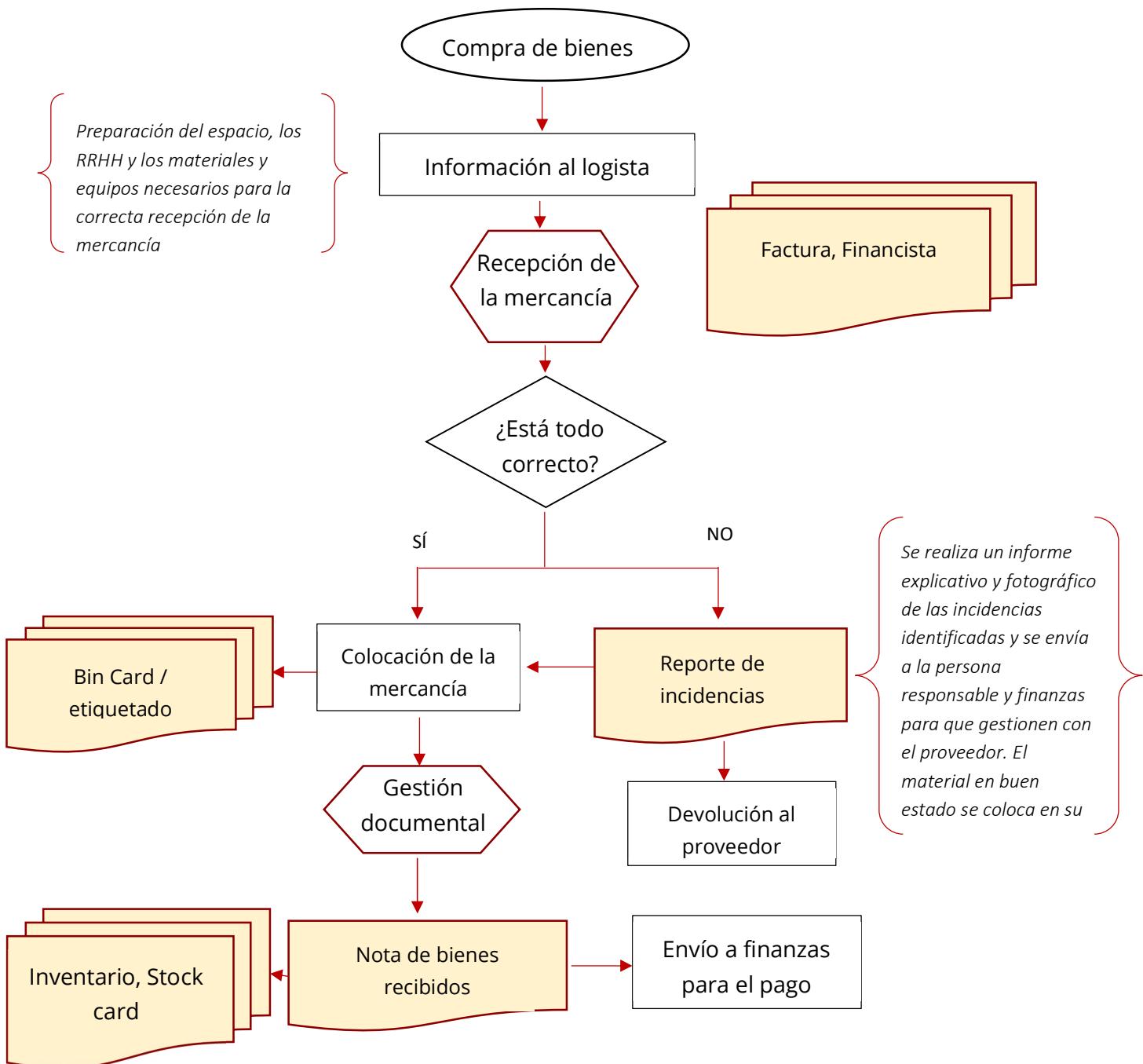
#### 4.1 Entrada de mercancía

La recepción de la mercancía es el proceso por el cual un bien, de la naturaleza que sea, procedente del proveedor o de una donación, pasa a ser propiedad de la Cruz Roja Panameña, llegan al almacén con el objeto de ser clasificados, controlados e introducidos de forma manual o en el software de inventario con el que se cuenta, para su posterior ubicación dentro del almacén; a fin de estar en disposición de ser enviados al consumidor final según los requerimientos de envío.

#### 4.2 Flujo de entrada de mercancía

El flujo de entrada de mercancía incluye todas las actividades que ocurren desde que las mercancías son recibidas en el almacén hasta que son almacenadas correctamente en sus ubicaciones correspondientes. El flujo de entrada puede involucrar varios pasos, como:

- **Recepción de la mercancía:** La mercancía llega al almacén desde los proveedores o centros de distribución.
- **Inspección de calidad:** Se verifica si los productos cumplen con las especificaciones, si están en buen estado y si corresponden con los documentos de compra.
- **Registro y control:** Los productos son registrados en el sistema de gestión del almacén para llevar un control de inventario adecuado.
- **Almacenaje:** Despues de la recepción y verificación, los productos se colocan en las ubicaciones correspondientes dentro del almacén, ya sea estantes, palets, o áreas de almacenamiento específicas.



#### 4.3 Almacenamiento

Los productos deberán ser almacenados en un área segura y de manera ordenada. De forma simplificada, las 11 reglas fundamentales de la gestión de los almacenes son:

- Rotar el material de acuerdo a la regla FIFO (First In First Out, lo primero en entrar será el primero en salir) o FEFO (First Expire First Out, el producto con la fecha de caducidad más corta será el primero en salir).
- Apilar los seguros de manera segura.
- Planificar la colocación del material en el almacén para facilitar el acceso y poder localizarlos fácilmente.
- Registrar todos los movimientos y pérdidas en los documentos correctos.
- Archivar todos los documentos inmediatamente.
- Planificar con antelación: qué producto, personal, transporte voy a necesitar mañana, la próxima semana o el mes próximo.
- Mantener los bienes seguros.
- Mantener el almacén limpio, estableciendo calendarios diarios, semanales y mensuales.
- Gestionar los residuos correctamente y lo más rápido posible.
- Mantener una comunicación fluida y efectiva.
- Llevar a cabo un inventario físico de forma periódica.

#### 4.4 Almacenamiento con necesidades especiales

Algunos artículos de socorro o medicamentos requieren especial atención en lo relativo al tipo y la seguridad del área de almacenamiento, dado que pueden contener una gran cantidad de artículos pequeños, muy valiosos y, con frecuencia, de uso restringido, muchos de ellos con una vida en almacenamiento limitada.

Para almacenarlos es necesario un lugar seguro, y debe prestarse atención de manera razonable a las fechas de caducidad.

Los productos combustibles, como el alcohol y el éter, deben almacenarse aparte.

Los artículos peligrosos, como combustibles, gases comprimidos, insecticidas y otras sustancias inflamables, tóxicas o corrosivas, plantean un riesgo. El reglamento internacional obliga a marcar especialmente estos productos para poder reconocer el peligro que conllevan. De igual forma las normas naciones de seguridad deben respetarse.

Para asegurar un almacenamiento adecuado de las sustancias peligrosas, deben tomarse las siguientes medidas:

- Informar a todo el personal del almacén sobre los peligros asociados a las sustancias peligrosas almacenadas y enseñarle cómo reaccionar ante accidentes y derrames.
- Colgar a la vista instrucciones claras, sobre el manejo de sustancias peligrosas y cómo actuar en casos de derrame, incluido a quién debe notificarse.
- Seguir atentamente las advertencias en las etiquetas de los paquetes.

- Almacenar los materiales peligrosos con el debido cuidado, colgar carteles que resalten los peligros correspondientes y alertar a todas las personas que posean acceso al área de almacenamiento.
- Almacenar las sustancias inflamables aparte, en un lugar separado del edificio de almacenamiento. Prohibir fumar, o llamas desprotegidas de cualquier tipo a distancias menores de 10 metros de las áreas de almacenamiento.
- Mantener disponibles en un lugar cercano extintores de fuego y cubos de arena para derrames.
- Mantener en un lugar fresco las sustancias que se evaporan fácilmente, ya sean inflamables o tóxicas.

#### 4.5 Preparación y organización del almacén

El almacén es objeto de limpieza constante y regular. Idealmente se llevarán a cabo las siguientes actividades:

- Barrer el suelo y eliminar las basuras visibles, trapear el área disponible. (diario)
- Limpieza profunda de almacén. (mensual)

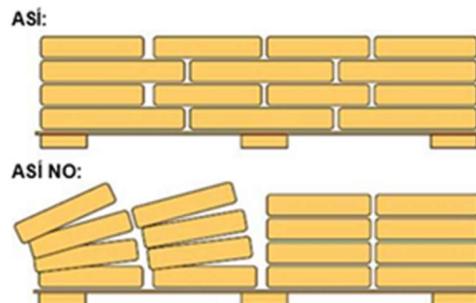
#### 4.6 Buenas prácticas de almacenamiento

Los productos con diferente número de lote o fecha de caducidad deben colocarse en posiciones separadas. Cada una con el mismo número de seguimiento, número de lote y/o fecha de caducidad.

Para evitar la generación de humedad en los artículos, así como asegurar un acceso adecuado, no deben almacenarse los artículos o bienes directamente contra las paredes.

La mayoría de las formas de apilar se construyen de acuerdo con el método convencional de almacenamiento ilustrado más abajo, según el cual los niveles

consecutivos de una pila constan del mismo número de paquetes, ya sean sacos o cajas. Es importante que las capas sucesivas de los sacos o cajas estén traslapadas. Esto permite ahorrar espacio, evita que los paquetes resulten dañados y que las estibas se derrumben, y facilita el manejo y conteo, contribuyendo así a reducir las pérdidas por daños y robo.

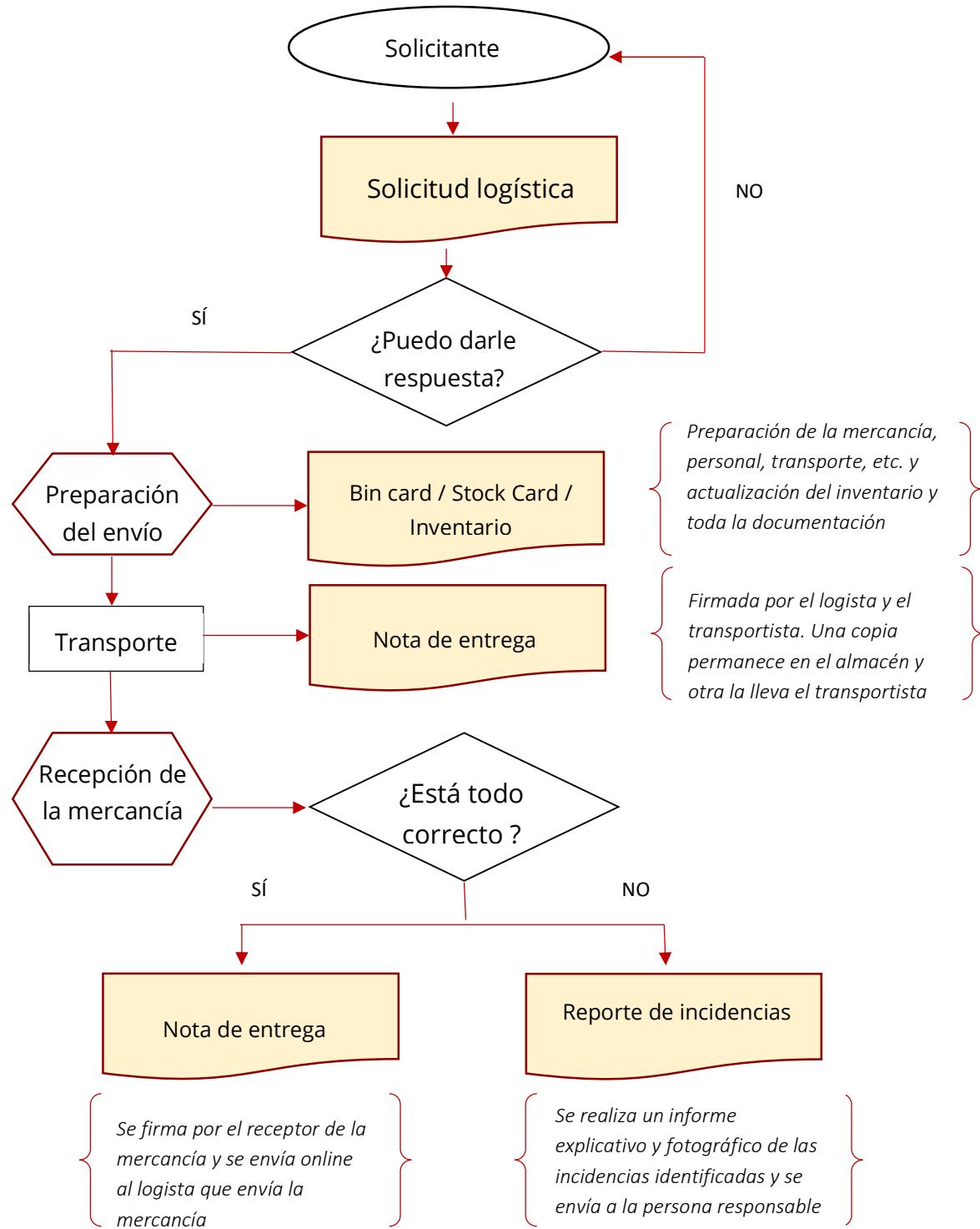


#### 4.7 Salida de mercancía

Se refiere al proceso mediante el cual los productos o bienes se sacan del almacén para ser distribuidos o enviados a otro destino. Este flujo debe ser cuidadosamente controlado para asegurar la correcta gestión de inventarios y la satisfacción del cliente. Los pasos típicos en un flujo de salida de mercancía son:

- **Preparación de la mercancía:** Una vez recibida la orden, los productos requeridos son seleccionados y recogidos del inventario. Este proceso se conoce como picking. El picking puede ser manual o automatizado, dependiendo de las herramientas y sistemas del almacén.
- **Verificación y embalaje:** Despues de recolectar los productos, se verifica que coincidan con la orden y se empaquetan adecuadamente para su transporte. Esto incluye asegurarse de que los productos sean correctos, estén en buen estado y sean protegidos durante el transporte.
- **Documentación:** Se generan los documentos correspondientes, como facturas, guías de despacho, albaranes de entrega, etc., que acompañarán la mercancía durante su salida del almacén.

- **Actualización de inventario:** Después de que la mercancía sale del almacén, se actualiza el inventario en el sistema de gestión para reflejar la cantidad de productos disponibles.



## 5. Control de Inventario

Para poder rendir cuentas y evitar mermas por pérdidas, se debe llevar a cabo un control estricto de los productos desde el momento de su recepción hasta que se entregan a los beneficiarios. Para asegurar ambos aspectos, se han desarrollado los procedimientos y formularios normalizados.

### 5.1 Documentos principales

<b><i>Solicitud a Logista</i></b>	Documento a utilizar para realizar la solicitud de algún insumo o material al logista o encargado de almacén. Se debe entregar al menos 1 dia antes para poder organizar lo solicitado. El mismo debe venir firmado por el responsable competente.
<b><i>Nota de bien recibido</i></b>	Documento que se utiliza para confirmar la recepción de un bien solicitado por el Departamento de Compras, o por el solicitante o también una donación.  Este documento debe ser llenado por el encargado del almacén y verificado por el financista o responsable del bien recibido.
<b><i>Nota de entrega</i></b>	Documento que se utiliza para realizar un movimiento de salida (hacia un punto externo del almacén) de la mercancía.  Este documento acredita la salida material y real de un bien o elemento del almacén, es el soporte para legalizar los registros en almacén y efectuar los asientos de contabilidad, y esta afecta el inventario.  Debe contar con los siguientes datos: nombre del responsable de recibir los bienes, firma legible, no debe contener tachones, adiciones o correcciones. El responsable es el coordinador de inventario.  Debe ser firmado por el coordinador de inventario y la persona que retira; y debe ser validado por el Jefe del Departamento antes de salir.

<p><b>Documento de descarte</b></p>	<p>Documento que se utiliza para realizar un movimiento de salida de los productos que se encuentran en mal estado o que vencieron por no tener rotación en el inventario.</p> <p>Este documento es el soporte para legalizar los registros en almacén y efectuar los asientos de contabilidad, y esta acción afecta el inventario. El responsable es el coordinador de inventario.</p> <p>Para el descarte debe notificarse primero al Jefe del Departamento la causa del descarte, y este debe revisar físicamente los productos a descartar, antes de aprobar.</p> <p>El documento debe ir acompañado de fotografías que evidencian la acción de destrucción del producto antes de tirarse a la basura.</p>
<p><b>Ficha de inventario</b></p>	<p>Documento que registra el movimiento de las entradas y salidas del almacén de todos los productos recibidos o entregados.</p> <p>La información debe corresponder a una nota de bienes recibidos, a un documento de entrada. En todas las anotaciones debe figurar la firma del coordinador de inventario.</p> <p>Debe incluir a la cantidad total de productos recibidos bajo un mismo número de Solicitud de Bienes o Servicios, independientemente de la cantidad de entradas, e incluye productos con fechas de caducidad o números de lote diferentes.</p> <p>Es un resumen de todas las fichas de los productos con un mismo número de seguimiento e indica la cantidad total de reservas del artículo almacenado.</p> <p>Las columnas "ENTRADA" y "SALIDA" se rellenan con cada movimiento de inventario, la ficha de almacén se cierra y se retira del archivo una vez que el producto ya no está almacenado en ningún lugar del sistema; es decir, cuando queda con inventario cero.</p> <p><b>Todos los productos recibidos o entregados en el almacén deben registrarse inmediatamente en una ficha de inventario.</b></p>
<p><b>Informes de Inventario</b></p>	<p>Periódicamente el coordinador de inventario del almacén preparará informes de movimientos de mercancía.</p>

	<p>Se establece como fecha ideal de cierre, el último día del mes. El informe de inventario se elabora con la información revisada de las fichas de almacén, así como los documentos de entradas/salidas/descarte. Como dato inicial se tomarán las cantidades del inventario de cierre del informe del mes anterior. El informe de inventario se presenta a su supervisor directo.</p>
--	---

## 6. Robo y Pérdida de Artículos

En los almacenes, existe el riesgo de que se pierdan artículos a causa de errores humanos, o que sean robados.

Aunque se tomen precauciones, pueden producirse errores. Para reducir los incidentes de error humano, debe establecerse un sistema de control secundario. Por tanto, una segunda persona debe realizar un control sistemático, antes de cerrar las cajas y de que los vehículos abandonen el local.

Las pérdidas por errores también pueden minimizarse implementando buenos hábitos; todos los movimientos de reservas deben registrarse inmediatamente en los formularios pertinentes: notas de bienes recibidos, documentos de entregas, registro en el sistema de lo que se despachó, etc.

Los robos pueden realizarlos personas externas que entran en el almacén o ser resultado de una acción ilícita de un empleado. Todos los robos deben notificarse inmediatamente al Jefe del departamento y este a la Dirección y Subdirección.

Después de cualquier tipo de robo, si aplica de acuerdo con el rubro o bien afectado debe presentarse un reclamo al seguro, debe enviarse a la empresa de Seguros dicho reporte para generar un reclamo por el bien o artículo robado. Siempre que este asegurado

Para lo cual se deberá presentar lo siguiente:

- Lista pormenorizada de los artículos robados, incluidos su cantidad y número de producto.
- Descripción del robo (por personas externas o empleados), incluida una copia del informe policial y fotografías (cuando existen daños al material o a la infraestructura.)
- Información sobre las medidas adoptadas para proteger el almacén.

Si se sospecha que uno o varios empleados han participado en el robo, debe emprenderse una investigación interna y deben aplicarse las medidas pertinentes a fin de asegurar el cumplimiento de la legislación laboral.

### 6.1 Seguridad En El Almacén

Los artículos de socorro poseen para los beneficiarios un valor intrínseco y para el donante un valor monetario, por sus costos de adquisición y entrega. Además, su valor de reventa en los mercados locales incrementa su susceptibilidad a ser robados. Por ello, en la elección y la gestión de un almacén es esencial tener en cuenta la seguridad básica tanto de los productos como del personal de la Cruz Roja.

El complejo de almacenamiento debe estar cercado. Entre los edificios del almacén y la cerca que rodea el recinto debe existir un espacio abierto y despejado. Es altamente recomendable disponer de espacio suficiente para estacionar camiones, de manera que los camiones cargados estén protegidos por las noches.

Todos los puntos de entrada al almacén puertas y ventanas deben estar protegidos, preferiblemente con candados de material muy resistente que deben mantenerse cerrados. Las llaves deben tenerlas sólo el coordinador de inventario y una copia, debe reposar con el Jefe del Departamento. Preferiblemente, durante las horas no laborables, todas las llaves deben guardarse juntas en un lugar seguro.

Para proteger el almacén y su contenido durante las 24 horas se debe disponer de un sistema de CCTV para la supervisión con acceso remoto.

#### Requisitos del almacén

- Acceso restringido solo a personal autorizado, limitado al jefe del departamento y al coordinador de inventario. Otros accesos deben ser coordinados.
- Acceso restringido a vehículos no autorizados por el Jefe del departamento. No se permitiría la salida de ningún artículo sin el acta de entrega.
- Queda estrictamente prohibido el fumar en el almacén.
- Disponibilidad de material de extinción de incendios y fijar las responsabilidades y las medidas para casos de incendio.

### 7. Prevención de Accidentes

Medidas a adoptar para reducir el riesgo de que ocurran, por eso las listamos a continuación:

- Control periódico de las estibas.
- Levantar inmediatamente las estibas que se derrumban.
- Limpiar inmediatamente los productos derramados, especialmente aceites, lubricantes y combustibles.
- Proporcionar ropa de protección, botas, guantes y fajas para manejar productos pesados y voluminosos.
- Disponer botiquines de primeros auxilios y revisarlos periódicamente. Uno o más miembros del personal debe recibir formación para poder prestar primeros auxilios básicos.
- Todo el equipo (carros, carretillas para sacos, carros manuales para paletas, etc.) debe estar cuidadosamente mantenido. Los equipos especializados deben utilizarlos sólo empleados formados y autorizados.
- Los productos caducados deben eliminarse inmediatamente.

- El personal debe conocer los peligros y estar adecuadamente formado en técnicas de trabajo seguras, incluidas las técnicas para el manejo de mercancías pesadas.
- Identificar las rutas de evacuación y las medidas a adoptar en casos de incendio.
- Recibir instrucción sobre levantamiento de pesos.
- Mantener las rutas despejadas y asegurar que las personas que participan en levantamiento de los objetos se pongan de acuerdo en dicha ruta.

#### Cuidados con el levantamiento de artículos

- Los artículos pesados deben levantarse manteniéndolos cerca del cuerpo, no separado de éste. Para dar resistencia y la estabilidad de quien realiza el movimiento. Durante el levantamiento es importante disponer de una base de apoyo sólida. Antes de levantar, asegúrese de situar los pies a una distancia equivalente a la distancia de los hombros. Si los pies están muy juntos, la base es inestable, y demasiado separados, pueden dificultar el movimiento.
- Durante el levantamiento, flexione las piernas y mantenga la espalda recta. Antes de levantar el objeto, piense en el movimiento y practíquelo. Mientras sube y baja el objeto, concéntrese en mantener derecha la columna y flexione las piernas a la altura de las rodillas. Tense los músculos abdominales. De esta manera mantendrá la espalda en una posición adecuada para el levantamiento y evitará un esfuerzo excesivo y presión sobre la columna. Dirigir la vista hacia arriba puede ayudar a mantener derecha la espalda.
- Realice el levantamiento con sus piernas, no con su espalda, y dé pasos pequeños. Los músculos de las piernas son notablemente más fuertes que los de la espalda, así que aproveche su fortaleza.

### 8. Procedimiento de almacén en situaciones de emergencia

#### 8.1 Activación del Protocolo

En caso de activación de una emergencia (natural, sanitaria, humanitaria u otra), se pondrá en marcha el **Protocolo de Emergencia del Almacén**, bajo la dirección del **Coordinador del Centro de Operaciones de Emergencia (COE)** de la Cruz Roja Panameña.

La activación del protocolo será comunicada oficialmente por escrito o por medios digitales (correo institucional, WhatsApp oficial) al Jefe del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales y al Coordinador de Inventario.

### 8.2 Responsabilidades

- **Coordinador del Centro de Operaciones de Emergencia (COE):**
  - Define prioridades y necesidades logísticas y vehiculares
  - Coordina junto a Gestión de riesgo la distribución y movilización de recursos.
  - Solicita al departamento de Voluntariado el apoyo necesario con voluntarios para las tareas logísticas necesarias.
- **Jefe del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales:**
  - Coordina y gestiona la operación del almacén en tiempo de emergencia incluida la recepción y despecho de mercancías
  - Supervisa la operación del almacén en tiempo de emergencia.
  - En caso de centros de acopio coordina la clasificación y recepción de las donaciones recibidas
- **Coordinador de Inventario:**
  - Ejecuta tareas operativas de recepción, almacenamiento y despacho.
  - Mantiene actualizado el inventario de emergencia.
  - Elabora reportes de salidas y entradas extraordinarias.
- **Voluntarios o Personal de Apoyo Temporal:**
  - Apoyan en tareas logísticas bajo supervisión directa.
  - Su acceso estará registrado y limitado por el encargado.

### 8.3 Control de Acceso

Durante la emergencia, el **acceso al almacén estará restringido** exclusivamente a:

- Personal logístico autorizado por el COE.
- Coordinador de inventario y su asistente.

- Equipos de carga y transporte designados.

Se deberá llevar un **registro diario de personas que ingresan al almacén**, indicando nombre completo, cargo, hora de entrada y salida.

#### 8.4 Gestión de Inventario en Emergencias

- Se mantendrá un **inventario de emergencia separado**, digital y físico.
- Toda entrada o salida debe ser respaldada con:
  - Formato de recepción (si es donación).
  - Nota de entrega validada por el COE.
  - Firma de quien recibe.

#### 8.5 Documentación y Trazabilidad

Todos los movimientos deben quedar debidamente registrados con:

- Ficha de inventario de emergencia, controles de entrada y salida
- Reporte fotográfico si se trata de bienes sensibles.
- Firma del responsable y del receptor final.

#### 8.6 Informe Final

Al concluir la emergencia, el Coordinador de Inventario debe presentar un informe consolidado que incluya:

- Detalle de entradas y salidas.
- Donaciones recibidas.
- Observaciones o incidencias logísticas.
- Recomendaciones de mejora.

Este informe se remite al COE, al jefe del Departamento y se archiva en el repositorio documental.

## 9. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Solicitud de Logista
- Nota de bien recibido
- Documento de Descarte
- Nota de entrega
- Ficha de inventario
- Documento de entrega de bien

## 10. CONTROL de CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION DE CAMBIOS
17 de Julio 2020	01	Versión inicial
7 mayo 2025	02	Se realizan cambios en el procedimiento  Se agrega procedimiento en emergencias  Se agregan nuevos formatos de control de inventario.  Se verifica roles y responsabilidades

## 11. ANEXOS



Cruz Roja Panameña

# SOLICITUD LOGÍSTICA

## **ENTRADA DEL ALMACEN**

## **SALIDA DEL ALMACÉN**

<b>A:</b>		<b>Información solicitante</b>		
<b>De:</b>		Proyecto		
		Área solicitante		
		Área propietaria		
<b>Fecha:</b>		FINALIZADO:	SI	NO

### Medio de Transporte:

AIR

SEA

## ROAD

Código Área	Número

**Medio de Transporte:**  AIR  SEA  ROAD  
*route*

Page 10 of 10

## Aprobaciones

	Nombre y puesto	Firma	Fecha
<b>Solicitante</b>			
<b>Manager (Encargado del presupuesto)</b> <i>Jefe directo del solicitante</i>			
<b>Logista</b> <i>Imprescindible para movimientos de mercancía</i>			

### Detalles del envío

<b>Requerimientos especiales y Observaciones</b> (instrucciones de embalaje, documentos adjuntos, etc.)	<b>Dirección de entrega</b> (Si es necesario dirección completa. Imprescindible persona de contacto, email y teléfono)

## NOTA DE BIENES RECIBIDOS

RECIBIDO DE		MEDIO DE TRANSPORTE		RECIBIDO EN		CÓDIGO ÁREA		NÚMERO DE NOTA		
<i>Dirección:</i>  <i>Ciudad</i> <i>PO Box:</i> <i>Persona de contacto:</i> <i>Teléfono</i>		<i>REGISTRO DE VEHÍCULO</i>  <i>DOCUMENTO DE REFERENCIA</i>		<i>Dirección</i>  <i>Ciudad</i> <i>PO Box:</i> <i>Persona de contacto:</i> <i>Teléfono:</i>		CRPA ALBROOK				
BIENES RECIBIDOS									RECIBIDO DE ACUERDO A LA DOCUMENTACIÓN Y REECIBIDO EN BUENAS CONDICIONES	
TIPO ADQUISICIÓN: COMPRA /DONACIÓN	TRACKING NUMBER (CTN)	DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO	Cajas	Unidades / cajas	UNIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	UNIDADES TOTALES	VOLUMEN (m3)	PESO BRUTO (kg)	
NÚMERO DE ARTÍCULOS				Total						

### COMENTARIOS

	FECHA	FUNCION	NOMBRE	CONDICION	FIRMA
ENTREGADO					
RECIBIDO					



# NOTA DE ENTREGA

FECHA	BODEGA		TIPO	CÓDIGO ÁREA	NÚMERO

DESTINO Y BENEFICIARIO	INFORMACIÓN DEL TRANSPORTE				MEDIO DE TRANSPORTE
	CONTRATO DE TRANSPORTE / Si corresponde				CARRETERA TREN AIRE MAR
	VEHÍCULO				
	NÚMERO DE MATRÍCULA	.....			

DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO	Codigo	Nº DE UNIDADES	PESO UNITARIO	PESO TOTAL (kg)	VOLUMEN (m3)	SOLICITUD N°	OBSERVACIONES / NOTAS
COMENTARIOS	TOTAL		COMENTARIOS DEL RECEPTOR				

CARGA DE LA MERCANCÍA	FECHA	FUNCION	NOMBRE	FIRMA	LOCALIZACIÓN (lugar)	CONDICIÓN
CARGADO POR:						
TRANSPORTADO POR:						
RECEPCIÓN	FECHA	FUNCION	NOMBRE	FIRMA	LOCALIZACIÓN (lugar)	CONDICIÓN
RECIBIDO POR:						

Por favor, completar con letras mayúsculas



## **FICHA DE INVENTARIO**

No.

## INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO	CÓDIGO DEL ARTÍCULO <i>Si está estandarizado</i>	UNIDAD DE MEDIDA
COMMODITY TRACKING NUMBER / DONANTE	FECHA DE CADUCIDAD	STOCK MÍNIMO



## Cruz Roja Panameña

# Ficha de Pila

Nº:

## LOCALIZACIÓN

<b>INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO</b>	
<b>COMMODITY TRACKING NUMBER / DONOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
<b>CÓDIGO DE LA MERCANCÍA</b> / Si es mercancía estandarizada	
<b>DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO</b>	
<b>Fecha de caducidad:</b>	



Cruz Roja Panameña

RG.ALM-SC-03  
Vr.01  
17 agosto 2020

## DOCUMENTO DE DESCARTE

No.

RAZONES DEL DESCARTE	FECHA	DEPARTAMENTO	SOLICITADO POR

## OBSERVACIONES

ANSWER

REALIZADO POR	FECHA	CARGO	NOMBRE EN LETRA IMPRENTA	FIRMA

TESTIGO PRESENTE	FECHA	CARGO	NOMBRE EN LETRA IMPRENTA	FIRMA

AUTORIZADO POR	FECHA	CARGO	NOMBRE EN LETRA IMPRENTA	FIRMA