

CURSO OPERATIVO

Buenas Prácticas de Distribución Farmacéutica

Mensaje clave

Cada traslado debe mantener el producto íntegro, trazable y en condiciones definidas.

Norma Técnica N°147 — Transporte, bodega operativa y última milla

Para choferes, peonetas, operarios de bodega, sorter, despacho y recepción

BLOQUE 1 de 2

INICIO

Portada y contexto del curso

BLOQUE 1

Fundamentos operativos, trazabilidad, manipulación, recepción, segregación, sorter, consolidación y preparación del despacho.

PRUEBA 1

10 preguntas — Aprobación sugerida: 80% (8 correctas). Si no aprueba, repite el bloque.

BLOQUE 2

Transporte, vehículo apto, temperatura, ruta, entrega, documentación, incidentes, devoluciones y evidencia.

PRUEBA 2

12 preguntas — Aprobación sugerida: 80% (10 correctas). Certificación al aprobar ambos bloques.

Recomendación: bloquear Bloque 2 hasta aprobar Prueba 1.

Qué exige la NT 147 en palabras simples

Inicio



Control documental

La carga debe estar respaldada por registros, guías, órdenes, sistema o evidencia definida por la empresa.



Trazabilidad

Debe poder saberse dónde estuvo el producto, cuándo se movió, quién lo manipuló y a quién se entregó.



Personal capacitado

El personal debe conocer sus responsabilidades y actuar según procedimiento, no 'a criterio propio'.



Vehículos aptos

Los vehículos deben proteger la carga de contaminación, calor, frío, humedad, daño, robo y pérdida.



Condiciones ambientales

Cuando exista requisito de temperatura, el equipo y el manejo operativo deben mantener esa condición.



Incidentes

Daños, faltantes, rechazo, alarma, robo, demora o derrame deben informarse y registrarse oportunamente.



Traducción operativa: revisar, proteger, registrar, informar y no improvisar.



El producto farmacéutico debe llegar con la misma calidad con que salió.
Si algo no está conforme, se informa antes de continuar.

⚠ Velocidad sin control = reclamo con esteroides. Cada paso tiene su registro.



Temperatura fuera de rango

Puede afectar la estabilidad o condición del producto.



Daño físico

Golpes, caídas, aplastamiento, mala estiba o humedad.



Contaminación

Residuos, olores, alimentos, líquidos, químicos o productos incompatibles.



Pérdida de trazabilidad

Etiqueta rota, tapada, ilegible, sin escaneo o sin registro.



Entrega incorrecta

Ruta incorrecta, bulto faltante, receptor no autorizado o confirmación falsa.

💡 Cualquier riesgo no controlado puede transformarse en desviación, reclamo, rechazo o no conformidad.

Flujo operativo bajo BPD

Inicio



 Actividad LMS sugerida: arrastrar las etapas en el orden correcto.

En bodega: etapas 1–5

En ruta y entrega: etapas 6–10

BLOQUE 1

Fundamentos, manipulación y preparación del despacho

Objetivo: Reconocer los controles operativos que protegen la calidad antes de salir a ruta.

Temas: Roles, capacitación, higiene, áreas limpias, identificación, segregación, trazabilidad, preparación y documentación.

Enfoque: Evitar que un error entre al flujo de distribución. Lo que sale mal desde bodega, en ruta se multiplica.



Conducta correcta

- Ser el primer control visual del producto.
- Detectar riesgos visibles: daño, humedad, apertura, olor, faltante, etiqueta ilegible.
- Detener el flujo cuando corresponda.
- Informar y registrar según procedimiento.



Error crítico

- Abrir productos para revisar contenido interno.
- Decidir calidad técnica por cuenta propia.
- Ocultar daños para 'ganar tiempo'.
- Mover carga sin identificación o sin instrucción.

Situación

Un bulto tiene una esquina aplastada, pero la ruta está atrasada.

Error

Cargarlo sin avisar para no perder tiempo.

Riesgo

El producto puede estar comprometido y nadie tendrá evidencia del momento del daño.

Conducta correcta

Separar el bulto, informar al supervisor o mesa de control, registrar evidencia y esperar instrucción autorizada.

 Regla de oro: cuando hay duda, detener el flujo, informar y esperar. No improvisar.

- Usar uniforme limpio y elementos de protección definidos por la empresa.
- No manipular carga farmacéutica con ropa mojada, contaminada o sucia.
- No comer, beber, fumar ni dejar residuos cerca de los productos.
- Evitar joyas, accesorios o herramientas sueltas que puedan dañar los bultos.
- Mantener manos y zona de trabajo limpias.

Error explícito

Llegar de ruta con ropa mojada, manipular cajas y dejar residuos de comida junto a la carga.

Conducta esperada

Presentación limpia, EPP definidos, manipulación cuidadosa y zona de trabajo despejada.



Conducta correcta

- Mantener recepción, clasificación y despacho limpios, secos y ordenados.
- Mantener pasillos despejados.
- Retirar basura, derrames y materiales ajenos.
- Reportar presencia de plagas, olores o contaminación.



Error crítico

- Dejar bultos junto a basura, repuestos, alimentos o productos de limpieza.
- Usar bultos como mesa, asiento o apoyo.
- Dejar carga en el piso exterior sin protección.
- Mezclar carga farmacéutica con materiales incompatibles.

1

Documento / orden

Verificar que la carga corresponda a la orden, guía, manifiesto o registro del sistema.

2

Cantidad física

Contar bultos y comparar con documento o sistema antes de incorporar al flujo.

3

Estado externo

Revisar roto, abierto, mojado, manchado, aplastado, con olor extraño o señales de derrame.

4

Identificación

Validar etiquetas, destino, ruta, destinatario, lote u otros datos exigidos.

5

Diferencias

Registrar faltantes, sobrantes o daños antes de continuar.

 Regla práctica: si algo no cuadra, no 'se arregla en ruta'. Se informa y se registra antes de continuar.



Conducta correcta

- Mantener etiquetas visibles, limpias y legibles.
- Verificar que el código pueda leerse o escanearse.
- Informar etiqueta rota, borrosa, mojada o desprendida.
- Regularizar solo según procedimiento autorizado.



Error crítico

- Tapar el código con cinta, film, documentos u otros bultos.
- Reimprimir o cambiar etiqueta sin autorización.
- Despachar porque 'igual se entiende el destino'.
- Mover un bulto sin identificación clara.

Trazabilidad = poder reconstruir la historia del bulto.

Dónde estuvo

Cuándo se movió

Quién lo recibió

En qué condición

Qué evidencia quedó

Se pierde trazabilidad cuando...

Se mueve carga sin escaneo, se cambia de ruta sin registro, se confirma una entrega no realizada o se inventan datos en la app.

⚠ Una trazabilidad rota no se puede reconstruir a posteriori. El error se vuelve invisible.

- Productos dañados, abiertos, mojados o aplastados.
- Productos vencidos, rechazados, devueltos o sospechosos.
- Bultos con etiqueta ilegible, sin documentación o destino dudoso.
- Carga que requiere condición especial de temperatura o manipulación.
- Carga de otra ruta, otro cliente o que no pertenece al despacho.

Error explícito

Dejar un bulto rechazado junto a bultos listos para despacho → puede reingresar al flujo normal sin control.

Conducta correcta

Identificar, separar físicamente, informar y registrar. Un bulto segregado no vuelve al flujo sin autorización.

✓ Buenas prácticas

Etiqueta visible, bulto bien ubicado, área despejada, lectura confirmada, sin empujar ni forzar el equipo.

✗ Errores frecuentes

Patear bultos trabados, lanzar carga, tapar códigos, cargar bultos con lectura fallida o ignorar desvío de ciudad.

🚨 Riesgo operativo

Una lectura incorrecta puede enviar medicamentos a una ciudad equivocada, generar reproceso y retrasar tratamientos.

📋 Actividad LMS: seleccionar conducta correcta / incorrecta.

- Agrupar por ciudad, comuna, ruta o destino definido.
- Confirmar que los bultos pertenecen al despacho correcto.
- Colocar bultos pesados abajo y livianos o frágiles arriba.
- Evitar aplastamiento, presión excesiva, sol, lluvia y polvo.
- Confirmar cuadratura antes del despacho.

Error explícito

"Mezclemos ciudades por falta de espacio y lo corregimos después en ruta". La ruta no es Excel: no tiene botón deshacer.

Control esperado

Destino validado, bultos identificables, apilamiento seguro y carga no conforme segregada.

Antes de salir debe existir

Información suficiente para identificar carga, destinatario, destino, cantidad y condición de transporte.

Revisar

Guías, manifiestos, órdenes, registros de app, condiciones especiales y datos contradictorios.

No se debe despachar

Carga sin documento, sin orden, con datos contradictorios, sin cuadratura o con incidencia no gestionada.

Registro válido

El registro debe representar lo que realmente ocurrió, no lo que 'debería haber ocurrido'.

Checklist Bloque 1: antes de cargar

Bloque 1

☐

La carga corresponde a la orden

☐

Cantidad física cuadrada

☐

Bultos cerrados, secos, limpios e íntegros

☐

Etiquetas legibles y escaneables

☐

Dañados / rechazados / devueltos separados

☐

Ruta y destino confirmados

☐

Condiciones especiales identificadas

Caso 1

Situación: Etiqueta rota, destino visible.

Respuesta correcta: No despachar sin regularizar trazabilidad.

¿Qué harías tú?

Caso 2

Situación: Bulto mojado en recepción.

Respuesta correcta: Separar, informar y registrar.

¿Qué harías tú?

Caso 3

Situación: Bulto de otra ciudad aparece en despacho.

Respuesta correcta: No cargar, informar y corregir asignación.

¿Qué harías tú?

Caso 4

Situación: Faltan 2 bultos versus guía.

Respuesta correcta: Registrar diferencia antes de salida.

¿Qué harías tú?



Actividad LMS: seleccionar la conducta correcta para cada caso.

P R U E B A

Bloque 1



Formato

10 preguntas de selección múltiple.



Aprobación

80% sugerido = 8 respuestas correctas.



Si no aprueba

Debe repetir el Bloque 1 antes de avanzar al Bloque 2.



Temas evaluados

Recepción, manipulación, etiquetas, segregación, trazabilidad y preparación de despacho.